



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

COLEGIO DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA

**PROYECTO TERMINAL**

**“Diseño Instruccional de Curso de Capacitación  
Administrativa para la Integración de  
Expedientes para el personal del Área de  
Titulación de la Universidad Autónoma del  
Estado de Hidalgo”.**

**Para obtener el grado de  
Maestro en Tecnología Educativa**

**PRESENTA**

Sebastián Piñón Valencia

**Director (a)**

Doctor Edgar Olguín Guzmán

**Comité tutorial**

Maestra Araceli García Hernández  
Maestra Verónica Ethel Rocha Martínez

Mineral de la Reforma, Hgo., a 03 de diciembre de 2024





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
COLEGIO DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA**

**PROYECTO TERMINAL**

**“Diseño Instruccional de Curso de  
Capacitación Administrativa para la  
Integración de Expedientes para el personal  
del Área de Titulación de la Universidad  
Autónoma del Estado de Hidalgo”.**

**Para obtener el grado de  
Maestro en Tecnología Educativa**

**PRESENTA**

Sebastián Piñón Valencia

**Director (a)**

Doctor Edgar Olgún Guzmán

**Comité tutorial**

Maestra Araceli García Hernández  
Maestra Verónica Ethel Rocha Martínez

Mineral de la Reforma, Hgo., a 3 de diciembre de 2024



CP/MTE/079/2024

Asunto: Autorización de impresión

**Mtra. Ojuky del Rocío Islas Maldonado**  
**Directora de Administración Escolar**  
**Presente.**

El Comité Tutorial del **PROYECTO TERMINAL** del programa educativo de posgrado titulado **"DISEÑO INSTRUCCIONAL DE CURSO DE CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE TITULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO"**, realizado por el sustentante **PIÑÓN VALENCIA SEBASTIÁN** con **104146** perteneciente al programa de **MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA**, una vez que se ha revisado, analizado y evaluado el documento recepcional de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 110 del Reglamento de Estudios de Posgrado, tiene a bien extender la presente:

#### **AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN**

Por lo que el sustentante deberá cumplir los requisitos del Reglamento de Estudios de Posgrado y con lo establecido en el proceso de grado vigente.

**Atentamente**  
**"Amor, Orden y Progreso"**  
**Mineral de Reforma, Hidalgo a 03 de diciembre de 2024**  
**El Comité Tutorial**

  
**Dr. Edgar Olguín Guzmán**  
**Director de Proyecto**  
**terminal**



  
**Mtra. Araceli García**  
**Hernández**  
**Miembro del comité**

  
**Mtra. Verónica Ebel Rocha**  
**Martínez**  
**Miembro del comité**



Torre de Posgrado UAEH, 1er piso,  
Carretera Pachuca-Tulancingo Km 4.5  
Colonia Carbonera, Mineral de la Reforma,  
Hidalgo, Mex. C.P. 42160  
Teléfono: 771 71 720 00 Ext. 48006  
colpo@uaeh.edu.mx

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible este proyecto:

Al Dr. Edgar Olguín Guzmán, director de este trabajo, por su invaluable orientación, tiempo y experiencia compartida durante cada etapa del desarrollo.

A las Maestras Araceli García Hernández y Verónica Ethel Rocha Martínez, miembros del comité tutorial, por sus valiosos comentarios y apoyo continuo que enriquecieron este proyecto.

A mis compañeros y colegas, cuya colaboración y retroalimentación fueron esenciales para el desarrollo de las ideas y estrategias aquí presentadas.

A la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo por ofrecerme las herramientas y el espacio para crecer académica y profesionalmente.

Finalmente, a mis seres queridos, que, con su amor, paciencia y motivación constante, me impulsaron a dar lo mejor de mí en cada paso de este proceso.

# ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>9</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>I. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>17</b>
I.1 ANÁLISIS FODA .....	18
I.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	22
I.3 PASOS DE LA TÉCNICA DE OBSERVACIÓN.....	23
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>24</b>
II.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	32
<b>III. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>IV. OBJETIVOS.....</b>	<b>38</b>
IV.1 OBJETIVO GENERAL.....	38
IV.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	38
<b>V. APORTES DE LA LITERATURA.....</b>	<b>39</b>
V.1 TECNOLOGÍA EDUCATIVA.....	39
V.2 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	40

V.3	AMBIENTES DE APRENDIZAJE .....	42
V.3.1	<i>Tipos de ambientes virtuales de aprendizaje</i> .....	43
V.4	CAPACITACIÓN .....	44
V.4.1	<i>Proceso administrativo</i> .....	46
V.4.2	<i>Capacitación Virtual</i> .....	47
V.5	CAPITAL HUMANO .....	49
V.6	COMUNICACIÓN .....	51
V.6.1	<i>Comunicación Organizacional</i> .....	54
V.7	MOTIVACIÓN.....	57
V.7.1	<i>Motivación Laboral</i> .....	58
V.7.2	<i>Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland</i> .....	60
V.7.3	<i>Teoría de la motivación – higiene de Frederick Herzberg</i> .....	61
V.7.4	<i>Teoría general de la pirámide de necesidades de Maslow</i> .....	63
V.8	CLIMA ORGANIZACIONAL .....	65
V.8.1	<i>Enfoques del Clima Organizacional</i> .....	66
V.9	DISEÑO INSTRUCCIONAL .....	68
V.9.1	<i>Fase o Proceso del Diseño Instruccional</i> .....	69
V.10	METODOLOGÍA ADDIE .....	70
V.11	MOODLE .....	73
V.12	MICRO APRENDIZAJE O M LEARNING .....	75
V.13	TEORÍA DEL CONSTRUCTIVISMO.....	77
<b>VI.</b>	<b>METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN .....</b>	<b>78</b>
<b>VII.</b>	<b>DESARROLLO DEL PROYECTO.....</b>	<b>79</b>
VII.1	ANÁLISIS.....	79
VII.2	DISEÑO.....	82
VII.2.1	<i>Desarrollo</i> .....	84

<b>VIII.</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>87</b>
<b>IX.</b>	<b>EVALUACIÓN.....</b>	<b>88</b>
<b>X.</b>	<b>REPORTE DE RESULTADOS .....</b>	<b>89</b>
X.1	DISEÑO INSTRUCCIONAL DE CURSO DE CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE TITULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO. ....	89
X.1.1	<i>Elementos de la Capacitación .....</i>	<i>91</i>
X.1.2	<i>Estructura de una Guía Instruccional .....</i>	<i>91</i>
X.1.3	<i>Pantallas del Montaje del Curso en la Plataforma Moodle.....</i>	<i>92</i>
X.2	GUÍA DIDÁCTICA .....	94
X.3	INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO .....	95
X.4	ESTRUCTURA TEMÁTICA.....	100
X.5	METODOLOGÍA.....	101
X.6	ACTIVIDADES .....	105
X.7	SECUENCIAS DIDÁCTICAS.....	107
<b>XI.</b>	<b>MATERIALES .....</b>	<b>113</b>
XI.1	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....	113
XI.1.1	<i>RÚBRICA FORO.....</i>	<i>113</i>
XI.1.2	<i>RÚBRICA INFOGRAFÍA.....</i>	<i>114</i>
XI.1.3	<i>RÚBRICA MAPA CONCEPTUAL .....</i>	<i>115</i>
<b>XII.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>116</b>
<b>XIII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>118</b>
<b>XIV.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>124</b>
XIV.1	TABLA NO. 1.- ANALISIS FODA.....	124

XIV.2 ANEXO II.- INSTRUMENTO PARA DESARROLLAR LA OBSERVACIÓN DENTRO DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE EN EL	
ÁREA DE TITULACIÓN DE LA DAE .....	125

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración II-I Organigrama de la Dirección de Administración Escolar .....	25
Ilustración III-I Egresados por nivel educativo (gráfica) .....	35
Ilustración X-I Bienvenida e introducción al Curso de Capacitación.....	93
Ilustración X-II Módulo 1 del Curso de Capacitación .....	93
Ilustración X-III Estructura del Curso de Integración del Expediente.....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I-1.- Análisis FODA .....	19
Tabla II-1 Comparación de Alternativas .....	32
Tabla III-1 Egresados por nivel educativo .....	34
Tabla X-1 Datos de la Institución.....	94
Tabla X-2 Datos del diseñador instruccional .....	94
Tabla X-3 Datos de la asignatura .....	94
Tabla X-4 Prerrequisitos .....	95
Tabla X-5 I.1 Objetivos y competencias.....	97
Tabla X-6 Secuencias de Actividades .....	105
Tabla X-7 Foro de Presentación.....	108
Tabla X-8 Introducción al Curso de Capacitación .....	109
Tabla X-9 Identificación de elementos básicos de un expediente .....	110

Tabla X-10 Requisitos de Cada Programa Educativo.....	110
Tabla X-11 Proceso de titulación .....	111

## **GLOSARIO**

**ADDIE:** Un modelo de diseño instruccional que se compone de cinco etapas: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación. Este modelo es ampliamente utilizado para planificar y estructurar procesos de enseñanza y aprendizaje.

**TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación):** Herramientas tecnológicas que facilitan el acceso, procesamiento y comunicación de información, como internet, software educativo y dispositivos digitales.

**UAEH (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo):** Institución de educación superior en México, reconocida por su excelencia académica y sus programas de investigación.

**FODA (Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas):** Una herramienta de análisis estratégico que permite evaluar factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) para planificar acciones y tomar decisiones.

**AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje):** Plataformas digitales diseñadas para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje mediante recursos como foros, materiales didácticos y actividades interactivas.

**AVM (Ambientes Virtuales Multimodales):** Espacios virtuales que integran diferentes formatos y métodos de aprendizaje, combinando texto, video, audio y actividades interactivas para enriquecer la experiencia educativa.

**DAE (Diseño de Aprendizaje Experiencial):** Un enfoque educativo que se basa en el aprendizaje a través de experiencias prácticas, promoviendo la reflexión activa sobre lo aprendido.

**UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura):** Agencia especializada de la ONU que promueve la paz, el desarrollo sostenible y la cooperación internacional a través de la educación, la ciencia y la cultura.

**LMS (Learning Management System):** Sistema de Gestión del Aprendizaje que permite la administración, seguimiento y evaluación de programas educativos en entornos virtuales.

## **RESUMEN**

Este proyecto tiene como objetivo diseñar e implementar un curso de capacitación para el personal administrativo del área de titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. La necesidad que se identifica surge a raíz de las dificultades identificadas en el proceso de integración de expedientes, que incluyen retrasos en la entrega de títulos, errores administrativos frecuentes, y la falta de capacitación del personal en normativas, así como el uso de herramientas tecnológicas.

El curso está diseñado para optimizar los procesos administrativos, reducir los errores y mejorar la eficiencia en la integración de expedientes. A todo esto, se propone utilizar la metodología de diseño instruccional ADDIE, con un enfoque constructivista, fomentando un aprendizaje autónomo y reflexivo. Este se desarrollará en modalidad virtual, con cinco unidades temáticas que cubren desde los conceptos básicos de la integración del expediente hasta el uso de la Tics en la gestión de documentos. Es importante mencionar los materiales que se incluirán serán videos, infografías, cuestionarios interactivos y simulaciones prácticas.

Como resultados esperados se incluye la reducción de los tiempos de entrega de títulos, una mayor precisión en la integración de los expedientes y un mejor servicio a los egresados. Además, el curso busca mejorar competencias del personal administrativo, al proporcionar herramientas tecnológicas y conocimientos normativos actualizados.

Entonces, el proyecto responde a las necesidades inmediatas de la institución, además que busca establecer un modelo de capacitación flexible y adaptativo para futuras mejoras en la parte de gestión administrativa.

## **ABSTRACT**

This project aims to design and implement a training course for the administrative staff of the degree area of the Autonomous University of the State of Hidalgo. The need identified arises as a result of the difficulties identified in the process of integrating files, which include delays in the delivery of degrees, frequent administrative errors, and the lack of training of personnel in regulations, as well as the use of technological tools.

The course is designed to streamline administrative processes, reduce errors, and improve efficiency in file integration. To all this, it is proposed to use the ADDIE instructional design methodology, with a constructivist approach, promoting autonomous and reflective learning. This will be developed in virtual mode, with five thematic units that cover from the basic concepts of file integration to the use of ICTs in document management. It is important to mention that the materials that will be included will be videos, infographics, interactive questionnaires and practical simulations.

Expected results include a reduction in degree delivery times, greater accuracy in the integration of transcripts, and better service to graduates. In addition, the course seeks to improve the competencies of administrative staff, by providing technological tools and updated regulatory knowledge.

Therefore, the project responds to the immediate needs of the institution, in addition to seeking to establish a flexible and adaptive training model for future improvements in the administrative management part.

## **PRESENTACIÓN**

El siguiente proyecto de intervención educativa tiene la finalidad de exteriorizar una problemática dentro del ámbito laboral, en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), con el objetivo de poder ofrecer e implementar algún tipo de medida al problema que se mantiene latente en el área de Titulaciones de la Dirección de Administración Escolar.

También se puede vislumbrar la importancia y los beneficios que genera el capacitar al personal, así como las herramientas, metodologías y acciones que traen consigo dicha actividad didáctica, la cual pretende transformar las acciones que han llevado a cometer errores dentro del área de titulación.

“Obtener un título universitario acredita tu formación y te da la oportunidad de entrar al mercado laboral fácilmente, ya que certifica tus capacidades y tu rendimiento como profesional” (Universia, 2020). En el transcurso de los años en la UAEH se establece un proceso de titulación que se encuentra en constante cambio, y a la altura de grandes universidades a nivel mundial, adaptándose a las necesidades de los egresados y de situaciones sociales para permitirles elaborar un proceso adecuado, otorgando las herramientas y la información pertinentes, sin embargo, se encuentra la problemática, que las integraciones de expedientes de titulación, la cual tiene retrasos en la entrega de documentación, por errores que no se contemplan en su momento, lo que genera molestia y perturbación al no obtener el título en el momento adecuado. Por consiguiente, esto genera diversas problemáticas a los egresados para la obtención del título, lo que nos lleva a la tarea de plantear una posible solución y/o mejora en dicha área mencionada. Con esto, se pretende dar solución mediante la Capacitación del personal, para poder erradicar la problemática que se genera.

Dentro de la elaboración de este proyecto se abordarán temáticas para poder desarrollar un proyecto de intervención adecuado.

DIAGNÓSTICO. - Que con la ayuda de la elaboración de un Análisis FODA permitirá visualizar de manera más clara la problemática que aqueja al área de

titulación, así como también ejecutar una recolección de información mediante la observación sistemática, y conocer más de cerca el proceso de integración de expediente.

**PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.** - Es donde se pretende entender la situación que podrá ser intervenida para mejorar los procedimientos, o cerrar baches dentro de los mismos.

En el presente proyecto se enmarca la línea de aplicación innovadora del conocimiento en entornos educativos virtuales, ya que integra el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para diseñar un curso de capacitación que optimiza procesos administrativos. Este enfoque fomenta el aprendizaje significativo a través de herramientas digitales y multimedia, lo que representa una solución innovadora para resolver problemas de eficiencia en la parte de integración del expediente en el área de titulación.

El proyecto tiene un alcance de instrumentación parcial, ya que se enfoca en el diseño, desarrollo e implementación inicial del curso de capacitación. Como parte de una implementación total incluirá fases adicionales como la evaluación a largo plazo del impacto en los procesos administrativos y posibles ajustes en el contenido del curso en función de los resultados obtenidos.

Como apartados del Documento se abordan los siguientes aspectos:

- **Diagnóstico:** Tiene la finalidad de contextualizar la problemática de los retrasos en la integración del expediente en el área de titulación, destacando la importancia de una capacitación adecuada.
- **Justificación:** Determina porque es necesario implementar un curso de capacitación virtual, destacando sus beneficios en términos de eficiencia y calidad administrativa.
- **Objetivos del Proyecto:** Especifica los objetivos generales y específicos que guían el diseño y la implementación del curso.

- **Aportes de Literatura:** Presenta las bases conceptuales y metodológicas del proyecto, incluyendo teorías educativas y diseño instruccional, además de su aplicación en un entorno de educación virtual.
- **Metodología:** Describe las fases del diseño instruccional (ADDIE), detallando las acciones realizadas en cada etapa (análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación). Además, detalla las etapas del proyecto, y materiales didácticos elaborados, como guías instruccionales, videos y cuestionarios, de acuerdo a las necesidades del proyecto.
- **Resultados Esperados:** Describe los beneficios anticipados, incluyendo la reducción de errores en la integración del expediente, optimización de tiempos y mejora en la satisfacción de los egresados.
- **Conclusiones y Recomendaciones:** Resume la relevancia del proyecto para la institución, destacando su contribución a la mejora de procesos administrativos y sugerencias para futuras implementaciones o ampliaciones del alcance incluyendo su respectiva evaluación continua.

Estos elementos destacan un enfoque innovador y práctico del proyecto, ayudando a estructurar y complementar el proyecto de manera más clara y concisa.

## I. DIAGNÓSTICO

Para entrar en contexto se tiene que entender algunas situaciones que a continuación se establecen.

Llombart (2017) en su Guía Jurídica hace mención que la emisión de títulos y/o grados académicos tienen como propósito proveer al alumnado del reconocimiento recibido al respecto de la formación integral en una o diversas disciplinas donde los preparan para desempeñar actividades de tipo profesional.

“Dos de cada diez jóvenes mexicanos tienen acceso a la educación terciaria y, sin embargo, una vez dentro, tres de cada diez estudiantes de educación terciaria no logran titularse” (Betanzos, 2014, pág. 117). A pesar de existir estadísticas que explican que solo el 20% de los jóvenes en México acceden a la educación superior, y de estos datos el 30% no logra completar su titulación, en cierta forma son datos duros que pueden alarmar a la población, donde las personas a pesar de tener esa información, se muestran desinteresados e incluso negligentes en relación con iniciar el proceso de titulación, y con esto aceptan ser pasantes o egresados de una licenciatura o de un posgrado, ya que existe la posibilidad que en el momento de egresar encuentran una oportunidad laboral favorable que les permita obtener un ingreso económico, pero dejan de lado la posibilidad de que se puede terminar esa estabilidad que se tenía en la manos, provocando que al buscar nuevas opciones no pueden constatar las capacidades obtenidas en el nivel educativo cursado.

La problemática se presenta en el área de Titulaciones de la Dirección de Administración Escolar de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, ubicada en el edificio Central, calle Abasolo No. 600 Colonia Centro, Pachuca de Soto, Hidalgo. Esta situación afecta a todos los egresados de los diversos programas educativos, desde licenciatura, especialidad, maestría y doctorado, también abarca a aquellos que han finalizado sus estudios a lo largo de distintas generaciones y se encuentran en estatus de egresados.

Determinando así el proyecto que consiste en un curso de capacitación va dirigido al personal de nuevo ingreso que realiza el proceso de integración del expediente dentro del área de Titulación, este se impartirá mediante el uso tecnológico de la Plataforma Moodle Institucional y estará a cargo de la Dirección de Administración Escolar quién realizará su implementación, teniendo como apoyo el área de calidad y de planeación dentro de la dirección, en conjunto con la jefatura y la validación de expedientes del área de titulación, asimismo es importante mencionar que se dispone de equipos suficientes con capacidad adecuada para el desarrollo del curso en la plataforma Moodle, además de la conexión a internet necesaria.

En cuanto al aspecto de las restricciones tecnológicas no se percibe alguna, ya que el uso de las mismas forma parte del desarrollo de las actividades dentro del área de titulaciones, es por ello que se percibe un proyecto factible, ya que es posible desarrollarse con los recursos disponibles dentro del área mencionada y pertinente pues se espera que haya una respuesta adecuada de los participantes dentro del cumplimiento de las necesidades de minimizar los errores originados dentro del proceso de integración del expediente, así como los objetivos que se proyectan en esta investigación.

## **I.1 Análisis FODA**

Es momento de abordar la elaboración de un diagnóstico de la problemática presentada con el fin de poder tener un sustento profesional para la formulación de estrategias de mejora, y para ello es de vital importancia la elaboración de un análisis FODA, el cual es un instrumento viable que permite realizar un estudio que podrá determinar el éxito en la implementación de una posible mejora al proceso de integración de expedientes.

Entonces, para contribuir hacia una toma de decisiones adecuada se debe realizar una evaluación de los factores que intervienen en la integración del expediente, así como el personal que realiza dicho procedimiento, lo anterior a fin de determinar las fortalezas y debilidades en el proceso de integrar un expediente.

Pero, también es necesario apreciar los factores externos que intervienen, conocidos como amenazas y oportunidades, todo con el propósito de establecer un equilibrio y así realizar una intervención correcta (Talancón, 2007).

Tabla I-1.- Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p>1.- Desarrollo de habilidades en la revisión de documentación efectiva.</p> <p>2.- La memoria de los integradores se encuentra reforzada.</p> <p>3.- Desarrollo de manejo de dispositivos electrónico.</p> <p>4.- Se desarrolla una mejor toma de decisiones.</p> <p>5.- Comunicación efectiva.</p> <p>6.- Los procesos que se realizan se encuentran bien definidos.</p> <p>7.- El proceso de integración son completamente digitales, sin necesidad de hacer citas presenciales.</p>	<p>1.- Formato de comunicación poco relevante.</p> <p>2.- Los usuarios no se informan adecuadamente.</p> <p>3.- Falta de concentración.</p> <p>4.- Proceso largo y tedioso.</p> <p>5.- Falta de motivación.</p> <p>6.- Falta de conocimiento de la composición de documentos externos.</p> <p>6.- Confusión en el desarrollo de la integración del expediente.</p> <p>7.- Faltas de ortografía y errores de captura.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>1.- Mejorar la comunicación con otras áreas que influyen en integrar el expediente del egresado.</p> <p>2.- Tolerancia en la atención a egresados</p> <p>3.- Mejora de los canales de información sistematizados para la información de los usuarios.</p> <p>4.- Mejora de atención a usuarios por parte de los integradores.</p> <p>5.- Uso de herramientas digitales enfocada a la integración.</p>	<p>1.- Distracciones externas del medio (compañeros de otras áreas, llamada telefónica, uso de otros medios de comunicación como WhatsApp, Skype, etc.).</p> <p>2.- Es necesario saber la información necesaria para la integración del expediente.</p> <p>3.- Falta de interés por aprender los procedimientos.</p> <p>4.- Realización de la integración de expedientes con rapidez, pero de manera incompleta.</p> <p>6.- Errores de otras áreas que influyen en</p>

---

6.- Búsqueda de nuevas herramientas el proceso de integración tecnológicas.

7.-Formato de comunicación poco relevante.

---

*Fuente: Elaboración propia.*

De acuerdo a la elaboración del análisis FODA que se presenta en la Tabla 1, se asimila que:

En cuanto a Fortalezas, se puede apreciar que dentro del área de titulación existe una base bien cimentada, de acuerdo a procesos bien definidos para la integración de expedientes, además se aprecia que el personal con experiencia entiende y conoce cómo realizar una revisión de expedientes eficiente, y con ello les es posible desarrollar una toma de decisiones en cuanto a las integraciones del expediente, además, dentro del área manejan una comunicación efectiva. Y claro, el conocimiento, habilidades y el buen manejo de dispositivos electrónicos son de gran ayuda para el desarrollo de sus actividades. Por último, es destacable que el proceso de integración del expediente es completamente digital, sin necesidad de acudir físicamente para concluir el trámite de titulación.

Las oportunidades que se vislumbran dentro del proceso de integración del expediente, que, en realidad, contempladas como efectos externos, y que necesitan los integradores, es poder mejorar la comunicación con áreas externas que son partícipes en la elaboración de expedientes de los egresados, pero que se encuentran dentro de la misma Dirección de Administración Escolar. También, no menos importante, se debe lograr una mejor interacción con los usuarios, es decir, ser tolerantes en la atención hacia los egresados para entender sus necesidades, sistematizar la atención y orientar mediante el uso de las herramientas digitales; todas estas son oportunidades para mejorar el proceso de integración del expediente. Así como la posibilidad de hacer una búsqueda para utilizar nuevas herramientas tecnológicas, manteniendo el proceso de integración a la vanguardia y exigencia de los usuarios. Es posible, apreciar que los

documentos para comunicar el proceso de titulación a los egresados son insuficientes, lo que genera que no se reciba la información adecuada.

Es tiempo de abordar las Debilidades que aquejan el proceso de integración del expediente, que primordialmente tiene que ver con los integradores, que, si bien muestran grandes fortalezas, en preciso reconocer que pueden llegar a la falta de concentración, porque los procedimientos los pueden percibir largos y tediosos, originando con ello una falta de motivación, y, así llegar a la equivocación en la emisión de trámites de titulación, aunado a ello que el personal de nuevo ingreso y algunos con antigüedad, no desconocen la composición de los documentos externos, elementos que deben ser verificados con cautela para evitar errores de gravedad, originando a su vez confusión en el desarrollo de la integración del expediente. En cuanto a las faltas de ortografía y errores de captura por parte de los integradores, estos se presentan de manera insistente y generan un grave problema porque causan errores de impresión en los documentos oficiales, que crean problemas innecesarios y futuros a los egresados.

Para finalizar este análisis, se comprende que las amenazas que podrían interferir en el proceso de titulación ya mencionado son las distracciones externas por parte de compañeros de otras áreas, llamadas telefónicas, las cuales generan distracciones en el trámite que se esté abordando en el momento previo a la llamada. En cuanto a los integradores que realizan los trámites con mayor fluidez, caen en el vicio de realizarlos rápidamente, generando posibles errores, o la falta de interés por aprender a realizar una integración adecuada por parte de los integradores, refiriéndose a entender los procedimientos y conocer las especificaciones de los documentos, como lo son los documentos de nacimiento, antecedentes académicos, etc. Otras amenazas a considerar son la falta de mantenimiento continuo de las herramientas de trabajo de los integradores y los errores de otras áreas que cometen en el armado de expedientes, que también influyen en el proceso de integración.

Es así como a partir de los elementos del FODA, se han vislumbrado los elementos que pueden aquejar las causas de la problemática, trayendo consigo

las posibles soluciones, entre ellas el Diseño Instruccional de un Curso de Capacitación Administrativa para la Integración de Expedientes, que al menos podría mejorar los procedimientos del área de titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Asimismo, para realizar una recolección de información y con ella saber identificar y sustentar la problemática que se plantea, es necesario desarrollar un instrumento (anexo I) que permita visualizar las amenazas y oportunidades en el desarrollo del proceso de integración de expediente, y, con ello, disponer de los motivos y establecer objetivos para el diseño instruccional de un curso de capacitación, el instrumento se encuentra en el Anexo I de este proyecto de intervención.

## **I.2 Recolección de información**

Con los errores constantes que se detectan en el área de validación e impresión en el área de titulación, específicamente en la parte de integración de expedientes para título o grado universitario se seleccionan las técnicas de observación sistemática y encuesta en el proceso de integración del expediente.

Se eligió la observación para poder visualizar el proceso de integración de expedientes con el propósito de identificar en primera instancia como es que se realiza este, asimismo, los pasos que no se siguen adecuadamente o se omiten, lo que origina errores en el proceso de integración de expedientes. Esta técnica será de tipo encubierta, observando sin que el integrador se percate, ya que, si se le informa se puede crear una predisposición por parte del mismo, originando que actúe de forma precautoria modificando así los errores que comúnmente se generan.

Se ha elegido esta técnica de recolección de datos, ya que el área de titulación lo permite, pues los integrantes que conforman los integradores de expedientes son pocas personas (3), lo que permitirá cubrir y analizar las deficiencias que puedan presentar cada uno de ellos.

### **I.3 Pasos de la técnica de observación**

Abarca, Peiró, y Generelo (2010) exponen en su artículo una metodología que funge de mucha ayuda para realizar la técnica de observación, la cual permite establecer un orden y dar un seguimiento adecuado para la obtención de resultados de la situación en la que se encuentra el proceso de integración de expedientes. Misma, que se podrá visualizar en el Anexo I.

1. Se observará el proceso de integración de expedientes, desde la identificación del egresado, el programa educativo, el análisis de documentos y los requisitos específicos para cada uno, así como, el llenado de datos en el módulo de integración. Ya que, las integraciones de expedientes se realizan a diario se podrá observar en el transcurso de un día por cada integrador, se revisarán las 12 integraciones de cada uno, y con la ayuda de los validadores de integración se podrán identificar los errores más comunes, así como los “más graves” que llegan a detener los trámites.
2. El tiempo estimado para realizar la observación será de tres días como máximo, un día por integrador.
3. El permiso para poder realizar las observaciones se solicitará a la encargada del área de Titulación.
4. A los integradores se les informará de la técnica de observación posterior a su realización, se les explicará que se pretende identificar los errores más comunes en el proceso de integración de expedientes. Haciendo la observación de que de haberles avisado se podrían modificar los errores que comúnmente se presentan en la integración de expedientes.

Los principales participantes para la elaboración de esta técnica son las personas que conforman la parte de integración del expediente de titulación, siendo tres personas que realizan el proceso con la ayuda de los validadores que son dos, para complementar la técnica de recolección de datos.

A fin establecer y desarrollar una observación adecuada dentro del proceso de integración del expediente en el área de titulación de la DAE (Anexo II), se implementó una guía para identificar a través de la observación encubierta los errores que se presentan en el proceso mencionado.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Dirección de Administración Escolar de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) dentro de su manual de organización (Dirección de Administración Escolar de la UAEH, 2021), menciona que es la dependencia responsable de observar, aplicar y vigilar el cumplimiento de la normativa escolar en los programas educativos y la relación que tienen con el alumnado a lo largo de su trayectoria, regulando así desde la admisión, permanencia, egreso y titulación, por lo que está compuesta de cinco áreas administrativas, las cuales van acompañando a los alumnos.

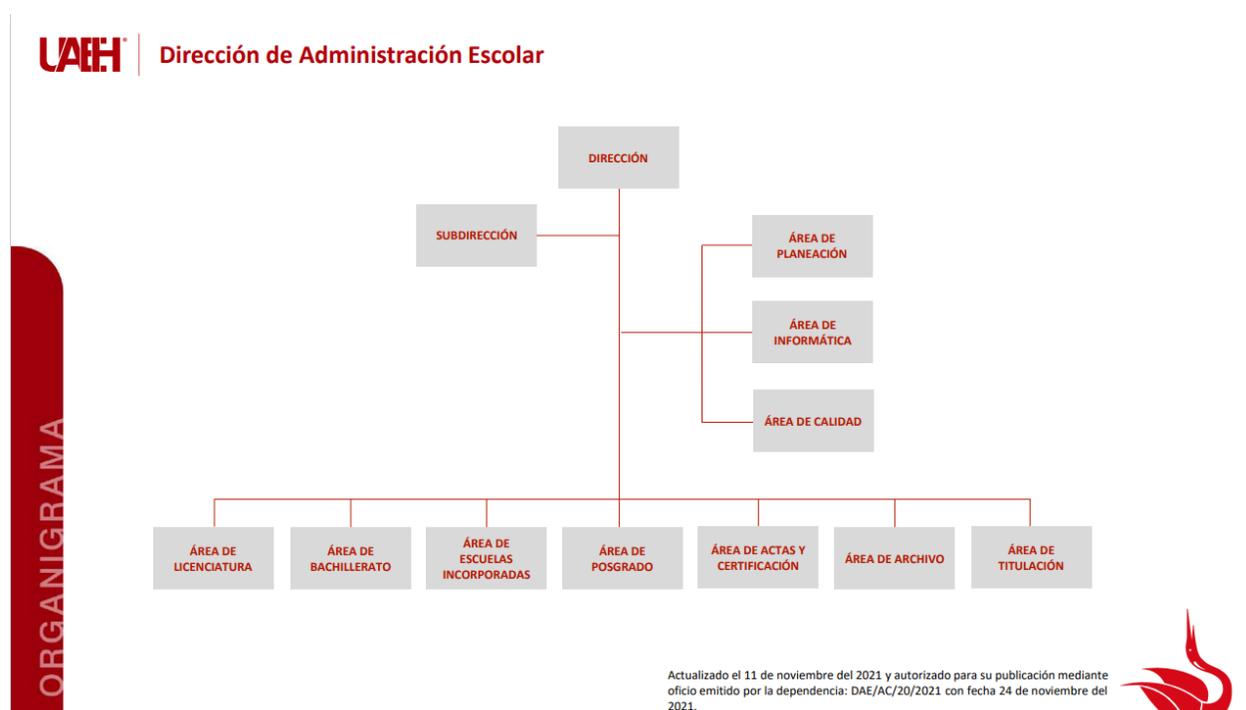
En el sentido de establecer una estructura funcional, el manual de organización (Dirección de Administración Escolar de la UAEH, 2021) establece que tanto la dirección como la subdirección son las encargadas de verificar el cumplimiento de la normativa escolar, siguiendo el escalafón aparecen las áreas de planeación, encargadas de coordinar las acciones de la dependencia para lograr la eficiencia de los insumos e infraestructura informática que asegure la información del alumnado.

Dentro del área de calidad se implementa, supervisa y organiza el seguimiento adecuado para promover la mejora continua. Dentro de las áreas operativas, aparecen licenciatura, bachillerato, escuelas incorporadas y posgrado, las cuales programan, coordinan y supervisan la administración de programas educativos, ingreso y permanencia del alumnado (Dirección de Administración Escolar de la UAEH, 2021).

El área de archivo se encarga de administrar y controlar el archivo físico y electrónico de los expedientes existentes a lo largo de la trayectoria de la universidad, y, para la parte de egreso, participan el área de actas y certificados

que emite documentos oficiales para legitimar los estudios realizados por el alumnado al egresar, y el área de titulación que valida la información de los antecedentes académicos, cumplimiento de requisitos establecidos para posteriormente lograr la emisión de títulos, grados y diplomas, todo esto, a través del proceso de integración del expediente, terminando con la impresión y la generación de la documentación de forma electrónica (Dirección de Administración Escolar de la UAEH, 2021).

*Ilustración II-I Organigrama de la Dirección de Administración Escolar*



*Nota:* La imagen representa el organigrama establecido en la Dirección de Administración Escolar. Tomado de (Dirección de Administración Escolar de la UAEH, 2021)

Esta última área registra aproximadamente una entrega de 5000 documentos por año, de los diversos programas que ofrece la UAEH (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2022).

Para comprender qué es la integración del expediente, es necesario comprender que se trata de un trámite que cada egresado debe realizar para obtener el título universitario, este se desarrolla en el área de titulación de la Dirección de Administración Escolar el cual se percibe como un proceso complejo, que requiere

bastante tiempo por parte de los integradores, que cuando no se tiene conocimiento completo de los pasos a seguir y los documentos a cubrir, se torna complicado.

Por lo tanto, específicamente la problemática que se detecta en el área de titulación de la UAEH, es que, al existir movilidad o rotación del personal dentro de la Dirección de Administración Escolar, se presentan gran variedad de errores al realizar la integración del expediente, ya sea por desconocimiento de los procedimientos al realizar la misma o por falta de una capacitación previa al momento de ingresar a laborar al área. Todo esto sucede en el área de titulación, donde la demanda de los egresados para titularse es alta.

Además, con la llegada de nuevos integrantes al área de titulación, no existe un manual o personal suficiente para poder realizar la capacitación adecuada, originando con ello errores en la integración de expedientes, y, a su vez retraso en la liberación del trámite para la impresión del título o grado universitario, así como también para la entrega del mismo.

El integrador del expediente necesita realizar un proceso de revisión de gran diversidad de documentos como lo son: el acta de nacimiento, la CURP correcta, revisar que los antecedentes académicos cumplan con los requisitos, así como el certificado del programa a egresar, además de revisar los requisitos generales y los requisitos específicos de cada programa educativo, y, por último, verificar y modificar la aplicación para su integración. El problema surge cuando no se conoce el proceso y los lineamientos requeridos para realizar la integración de un expediente de titulación adecuado.

En cuanto a la población afectada al existir errores en el proceso o retraso en la entrega de la documentación de titulación, son los egresados de los diversos programas educativos que ofrece la UAEH, quienes se molestan, ya que, les ocasiona que dejen pasar oportunidades laborales o porque no pueden continuar con sus estudios de posgrado.

Es importante mencionar que el índice de rotación o movilidad de personal en el área, es elevado, en ese sentido los nuevos integrantes desconocen los procedimientos, lo que conlleva a ejecutar una integración de expediente errónea, causando un retraso en la impresión de los títulos o grados universitarios y en la entrega de la documentación. Esto ocurre porque al momento de llegar al área no existe una capacitación respecto al proceso de titulación, dejando al empleado con muchas dudas en su momento. Cabe mencionar que a los compañeros que ya conocen el proceso no les es posible enseñar del todo los documentos a revisar, pues la demanda de integración de expedientes es muy alta.

Es de vital importancia tener la información adecuada para realizar un óptimo proceso de integración de expedientes de titulación, comenzando con los integradores nuevos que no cuentan con el conocimiento adecuado, así como una capacitación pertinente, a partir de realizar las integraciones con un gran margen de error. Cabe destacar que la demanda para integrar expedientes es alta, lo que conlleva a reducir tiempos para poder incluir una capacitación, pues en el área de titulación no se cuenta con el personal suficiente para poder abastecer dicha demanda. Así como que no se han destinado las herramientas adecuadas, y el personal suficiente.

Con lo antes mencionado se llega a la cuestión de ¿Cómo se podrá minimizar o erradicar los errores en la integración del expediente?

Para poder dar solución a la problemática es importante considerar realizar cursos de capacitación a través de la plataforma institucional Moodle para el personal del área de titulación y específicamente a los integradores de expedientes ya sea desde la metodología de Micro Aprendizaje, en plataformas que ofrece la red, que son gratuitas.

Se comienza con la valoración de la problemática, posteriormente se planteará la estructura que la capacitación debe llevar, los temas que se tienen que abordar, con el orden que debe de llevar con respecto a los documentos, requerimientos y el llenado en el módulo de integración.

Se continuará con las pruebas pilotos que se requieran para rectificar posibles errores o con ello dar paso a la implementación de las capacitaciones. Las cuales podrían ser implementadas al término de las integraciones diarias.

Después de haber valorado las situaciones que se presentan en el área de titulación, se ha detectado cierta deficiencia dentro del proceso de integración de expedientes para la obtención de título o grado universitario de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; en consecuencia, el hallazgo de la importancia que tiene el capacitar al personal dentro de las empresas o instituciones, como es el caso.

Se ha determinado diseñar a través de la plataforma institucional Moodle, un curso de capacitación dirigido al personal encargado de la integración de expedientes en forma de Micro Aprendizaje, el cual tiene la intención de esclarecer dudas o proveer la información pertinente para realizar la óptima integración del expediente. Todo ello será posible al observar y analizar cuáles temas se deben abordar en la capacitación, que, a reserva de los posibles resultados sería conveniente abarcar el proceso de integración del expediente al cien por ciento.

Al visualizar los beneficios de implementar la capacitación uno de ellos es mitigar el rezago de egresados sin título o grado universitario, despertar con esto el interés de la Dirección de Administración Escolar al crear nuevas alternativas para dinamizar los procedimientos que existen en las áreas que la conforman, para ofrecer servicios de vanguardia a la comunidad universitaria.

Ahora bien, ya planteada la problemática relacionada con errores y retrasos en la integración de expedientes en el área de titulación de la UAEH, se perciben diversas alternativas que podrían evaluarse como posibles soluciones, junto con un análisis comparativo de sus similitudes, diferencias, beneficios, detrimentos y costos.

## 1. Capacitación formal y estructurada a través de la Plataforma Moodle

- a. **Descripción:** Crear un curso de capacitación dentro de la plataforma institucional Moodle, detallando módulos específicos en conjunto con la metodología de micro aprendizaje. Dicho curso incluirá guías detalladas de los procedimientos, revisión de documentos y prácticas de cómo realizar las integraciones del expediente.
- b. **Beneficios:** Facilita la capacitación de nuevo personal a través de un recurso accesible y reutilizable. Siendo el micro aprendizaje una herramienta que permite que su contenido sea asimilado rápidamente, adaptándose a situaciones de alta demanda dentro del área.
- c. **Detrimentos:** Requiere tiempo para su desarrollo inicial y personal especializado para la creación del curso. Así como sus respectivas actualizaciones que demandarían tiempo adicional.
- d. **Costos asociados:** Bajo, ya que la plataforma Moodle es institucional y gratuita para la UAEH, pero puede implicar costos adicionales de tiempo y recursos humanos en el diseño del curso.

## 2. Incorporación de un Manual de procedimientos físicos

- a. **Descripción:** Creación de un manual impreso que se utilice como guía de procedimientos para la integración del expediente. Dicho manual abarca los pasos detallados, requisitos y ejemplos visuales de documentos.
- b. **Beneficios:** Proporciona recursos con acceso fácil y rápido de consultar en el momento requerido, siendo útil en las áreas donde existe alta rotación de personal.
- c. **Detrimentos:** En algún momento tienden a convertirse en obsoletos si los procedimientos se modifican. Además, la falta de interactividad puede limitar su efectividad en comparación con la capacitación virtual.
- d. **Costos asociados:** Se puede catalogar como moderado, ya que se debe considerar su diseño, impresión y distribución. Con lo que se

deben prever costos adicionales para las actualizaciones que se requieran de forma periódica.

### **3. Talleres de capacitación presenciales mensuales**

- a. Descripción:** Consiste en la implementación de talleres mensuales para capacitar al personal en el proceso de integración del expediente. Dichos talleres se encuentran enfocados en el aprendizaje práctico.
- b. Beneficios:** Proporciona una interacción en tiempo real, permitiendo al personal resolver dudas específicas y practicar con supervisión directa.
- c. Detrimentos:** Requiere invertir el tiempo tanto de empleados como de los supervisores. Por lo tanto, estos talleres pueden influir negativamente en la productividad diaria, especialmente en temporada de alta demanda.
- d. Costos asociados:** Moderado a alto, debido a las necesidades del personal que dedica tiempo de operación, exigiendo realizar funciones habituales del área a destiempo. Con esto necesitaría recursos extraordinarios para coordinar y realizar los talleres.

### **4. Implementación de software automatizado para la revisión de expedientes**

- a. Descripción:** Trata de desarrollar o adquirir un sistema automatizado que cumpla con ciertos aspectos que requieren los documentos, así como alertas sobre inconsistencias en los expedientes.
- b. Beneficios:** Reducción de errores humanos, disminuyendo el tiempo necesario para la revisión de cada expediente, otorgando una integración eficiente.
- c. Detrimentos:** Inicialmente, implica una etapa de adaptación, además de resultar costoso. Puede no resolver problemas en el proceso de integración por una comprensión negativa, misma que es necesaria para el personal de nuevo ingreso.

**d. Costos asociados:** Definitivamente alto, ya que requiere de la adquisición, desarrollo y personalización de un software específico, así como la exigencia de una capacitación para el uso correcto.

## **5. Capacitación en línea con videos tutoriales y casos de estudio**

**a. Descripción:** Requiere la creación de contenido multimedia, como una serie de videos, los cuales deben explicar los procedimientos, con ejemplos prácticos de casos de estudio ordinarios y posibles errores frecuentes dentro del proceso de integración del expediente.

**b. Beneficios:** Se muestran accesibles en cualquier momento, permitiendo una capacitación al ritmo que necesita cada elemento del personal. Los casos de estudio ofrecen identificar y evitar los errores recurrentes.

**c. Detrimentos:** Propicia que algunos empleados prefieran materiales interactivos. Además, ante la constante existencia de cambios en los procedimientos necesitan nuevas ediciones dejando inhabilitados los videos anteriores.

**d. Costos asociados:** Moderado, por la constante actualización o reedición, incluyendo la producción durante su elaboración. Una vez existente el material no requiere personal adicional.

Tabla II-1 Comparación de Alternativas

Alternativa	Beneficios	Detrimentos	Costo Asociado
Moodle con Micro-Aprendizaje	Fácil actualización, accesible y flexible	Requiere tiempo de desarrollo y actualización periódica	Bajo
Manual de Procedimientos	Accesible en cualquier momento, fácil de consultar	Tiende a ser obsoleto, carece de interactividad	Moderado
Talleres Presenciales	Interacción en tiempo real, aprendizaje práctico	Consume tiempo de operación causando baja productividad	Moderado a alto
Software Automatizado	Reducción de errores humanos, mayor eficiencia	Costoso, requiere adaptación y capacitación	Alto
Videos Tutoriales y Casos de Estudio	Accesible, flexible con ejemplos prácticos	Menos interactivo, requiere actualizaciones frecuentes	Moderado

Fuente: Elaboración propia.

Es así como se puede detallar que cada alternativa está compuesta de ventajas y limitaciones, las cuales deben de considerarse según los recursos disponibles que ofrece la institución. Es importante destacar que la capacitación en Moodle con micro aprendizaje, así como los videos tutoriales muestran ser opciones accesibles y efectivas, que pueden enfrentar la rotación de personal y los errores de integración. En cuanto la implementación de un software automatizado puede destacarse su utilidad, pero exige mayor complejidad y costo para su desarrollo.

## II.1 Antecedentes del problema

A lo largo de los años, en el proceso de titulación ha mostrado evolución constante, antes se escaneaban los documentos en físico y los egresados asistían de manera personal a las oficinas del área de titulación para realizar la integración del expediente, puesto que tenían que llevar los documentos requeridos.

El proceso de integración del expediente en el área de titulación enfrenta diversas dificultades que afectan tanto la eficiencia administrativa como la experiencia de los egresados durante su proceso de titulación.

Con la falta de uniformidad y estandarización en las prácticas administrativas existen demoras importantes en este proceso, como lo es la revisión de estudios, validación de los expedientes y la generación e impresión de títulos o grados académicos. Además, existen los errores administrativos que surgen de manera recurrente, ya sea por la omisión o la incorrecta integración de documentos en los expedientes. Todo esto por la ausencia de procesos claros, errores humanos o desconocimientos de lineamientos institucionales, ocasionando correcciones constantes.

Es importante añadir que algunos de los colaboradores carecen de una formación específica en el manejo de herramientas y procedimientos necesarios para una integración del expediente eficiente. Incluyendo, la ausencia de actualizaciones periódicas con respecto a las normativas y tecnologías, lo que dificulta aún más la adaptación hacia los cambios institucionales y administrativos.

Para abordar las dificultades identificadas en el proceso de integración del expediente, el Curso de capacitación administrativa para la integración de expedientes, se presenta como una solución necesaria y oportuna, misma que responde a las necesidades específicas del área de titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Este curso no solo aborda las causas principales de los problemas actuales en el área, sino que también promueve un entorno administrativo más eficiente, orientado a satisfacer las necesidades de los egresados y cumplir con los estándares de calidad institucional.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Con la enorme demanda de egresados y de acuerdo con la Dirección General de Planeación que refleja las estadísticas de julio-diciembre de 2022, donde registra el egreso entre licenciatura y posgrado, la cual arroja un total de 2441 egresados (ver la figura 2) que de manera gráfica se muestra en la Figura 3), es posible advertir el peso que el nivel de licenciatura ejerce para obtener un título o grado

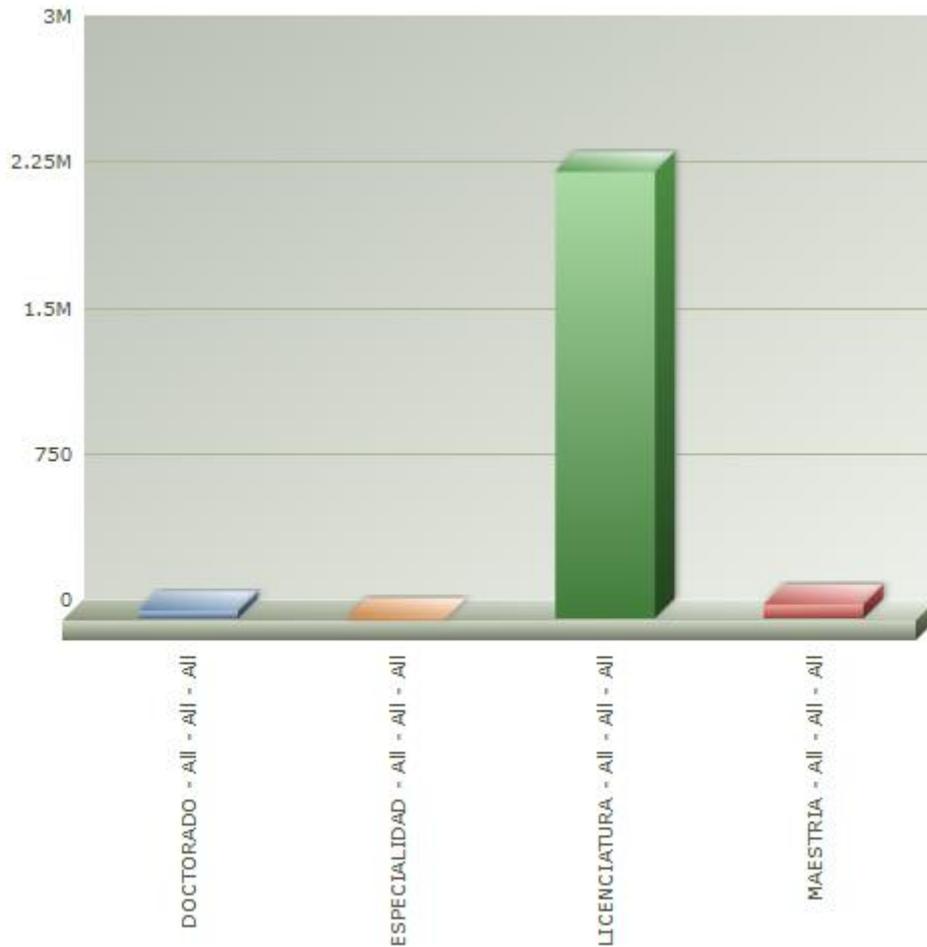
universitario en los diversos programas educativos que ofrece la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), los integrantes del área de titulación, en específico, los integradores de expedientes necesitan tener conocimiento de todos los elementos y requisitos que se deben contemplar; pero que, por la falta de tiempo y de personal suficiente, no resulta posible satisfacer la demanda que se presenta, no solo por la capacidad de abarcarla, sino por los diversos errores que cometen los integradores de expedientes (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2022).

*Tabla III-1 Egresados por nivel educativo*

Dim Nivel Estudio.Nivel Estudio Virtual	Dim Escuela.Escuela2	Dim Programa Academico.Programa Academico	Generacion Ingreso	⊕ All Egresados ↑
DOCTORADO	⊕ All	⊕ All	⊕ All	38
ESPECIALIDAD	⊕ All	⊕ All	⊕ All	3
LICENCIATURA	⊕ All	⊕ All	⊕ All	2298
MAESTRIA	⊕ All	⊕ All	⊕ All	72
Suma				2,411

*Nota: La tabla representa el egreso del periodo julio-diciembre 2022, de todos los niveles educativos que podrán obtener título, diploma o grado académico. Tomado de (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2022).*

Ilustración III-I Egresados por nivel educativo (gráfica)



*Nota: La gráfica representa el egreso del periodo julio-diciembre 2022, de todos los niveles educativos que podrán obtener título, diploma o grado académico. Tomado de (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2022)*

Se destaca que la existencia de dicha problemática, y la importancia de obtener un título o grado universitario es de suma relevancia para el progreso tanto económico como social de cada egresado, que, a pesar de tener en cuenta esa situación, el retraso en la entrega de dicho documento, o la cancelación inadecuada del trámite, genera molestia por parte de los egresados y a su vez ocasiona la rotación o movilidad del personal en el área de titulación.

El presente proyecto obedece a la necesidad y deseo de transformar el antiguo proceso de integración del expediente en un medio moderno de adquisición de

una sólida capacitación dentro del área de titulación, especialmente al personal que se dedica a la integración del expediente, con la finalidad de erradicar el retraso que existe en la entrega del título universitario, no por negligencia pero si por falta de conocimiento de los rubros que se tienen que abarcar al momento de la integración de expedientes.

Los beneficios que se podrán obtener a raíz de la implementación de un curso de capacitación por medio de micro aprendizaje, podrían ser que existan menos errores en la integración del expediente, y con ello que el tiempo de entrega sea óptimo para que los egresados logren obtener empleos que satisfagan sus necesidades, así como mejores referencias por parte de la sociedad hacia el área de titulación, incrementando así la oferta de trámites exitosos.

Vargas (2017) promueve la capacitación e indica que este proceso inicia al detectar la problemática, posteriormente con el diseño del curso, su planificación, su ejecución y hasta llegar a la evaluación, todo ello sin dejar de lado el monitoreo constante durante todo el proceso de capacitación. Asimismo, Fiszbein, Cumsille, & Cueva (2016) destacan que la capacitación se visualiza como una oportunidad dentro de los países para mejorar a corto plazo la productividad en el trabajo.

Por tanto, se pretenden a partir de este proyecto mejorar las oportunidades de capacitación de manera efectiva y eficiente. Entonces, con la ayuda del diseño instruccional, la capacitación en el proceso de integración de expedientes potenciará que el personal que lo ejecuta cuente con mayor conocimiento y la suficiente motivación para evitar los errores comunes que se presentan.

Al enfocarse en la capacitación del personal, se realiza una inversión en el capital humano y de este modo se favorece un crecimiento en dos vías, la empresa y la persona, en ese sentido al transmitir conocimiento se logra un crecimiento mutuo.

Mi interés al implementar este curso de capacitación ha sido en un inicio para obtener el grado académico de Maestro en Tecnología Educativa, posteriormente y dentro del ramo laboral, se pretende, obtener un ascenso dentro de la Dirección de Administración Escolar.

Dentro de la institución se cuenta con los equipos y el recurso necesario para poder desarrollar el diseño instruccional del curso de capacitación y su implementación una vez que se cuenta con el área de informática misma que podría facilitar las herramientas necesarias, planeación y la alta dirección son las áreas que ayudarían a gestionar el acceso a la plataforma institucional, el área de calidad que puede apoyar en el desarrollo de la evaluación continua. Además, la UAEH dispone de una plataforma educativa de tipo LMS, se trata de Moodle, para visualizar las actividades de aprendizaje dirigidas al área académica y al personal administrativo. Como expertos temáticos, los profesionales administrativos como jefatura del área de titulación y los responsables de validación e impresión de titulación cuentan con el conocimiento profundo en el proceso de titulación, incluida la integración del expediente.

En cuanto al soporte técnico los especialistas en TIC de la UAEH darían configuración y administración a la plataforma institucional.

El responsable de validación e impresión de títulos es quien desarrolla los contenidos educativos como infografías, videos, mapas conceptuales y otros materiales diseñados especialmente para el curso. Como recursos opcionales para profundizar en los temas, como artículos y estudios recientes.

Como recursos tecnológicos existe la herramienta principal para la implementación del curso, con soporte para actividades interactivas, evaluaciones y seguimiento del progreso. Además de la disposición de herramientas multimedia, como software de edición de videos y creación de presentaciones interactivas, con los dispositivos es indispensable contar con equipos de cómputo y acceso a internet de alta calidad para su desarrollo, mismos que la institución cuenta sin problema.

## **IV.OBJETIVOS**

El presente proyecto ha sido diseñado con el propósito de mejorar los procesos administrativos del área de titulación.

Estos objetivos están orientados a responder directamente a las necesidades identificadas, estableciendo una base sólida para la capacitación del personal y promoviendo una cultura de mejora continua en el área administrativa.

A continuación, se detallan los objetivos que guían el diseño y la implementación de este proyecto.

### **IV.1 Objetivo general**

Diseñar un curso de capacitación para el personal del área de titulación a través de una plataforma educativa para mejorar el proceso de integración del expediente de titulación en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

### **IV.2 Objetivos específicos**

- Diseñar un curso de capacitación a partir de una metodología de Diseño Instruccional y la estrategia de micro aprendizaje para la modalidad virtual.
- Diseñar materiales y recursos para capacitar al personal encargado de integrar los expedientes de los egresados en la UAEH.
- Implementar un curso de capacitación en Moodle para un óptimo desempeño del personal a cargo de los expedientes de titulación de los egresados de la UAEH.

## **V. APORTES DE LA LITERATURA**

### **V.1 Tecnología educativa**

Con la necesidad de establecer un contexto del presente proyecto, refiere que la Tecnología Educativa se establece como parte del marco teórico, ya que respalda la aplicación de herramientas tecnológicas dentro del proceso de capacitación, el cual va dirigido al personal del área de titulación, específicamente en la parte de integración del expediente. En la actualidad, la sociedad ha experimentado un aumento significativo en el uso de las tecnologías, y este fenómeno es particularmente notorio en el ámbito educativo, donde las herramientas tecnológicas, recursos instruccionales y audiovisuales participan de manera crucial. Es así como dichos recursos enriquecen los procedimientos para desarrollar ambientes enseñanza-aprendizaje acertadamente bien definidos, los cuales facilitan la interacción mediada entre estudiantes y docentes, alineándose con la esencia misma de la tecnología educativa. Es por eso, que a través de esta relación donde la tecnología educativa cobra relevancia, ya que para su estudio y aplicación es indispensable explotar el uso de las mismas herramientas tecnológicas que forman parte del proceso de enseñanza.

Torres y Cobo en 2017 sostienen que en 1984 la UNESCO definió a la tecnología educativa como el modo sistemático de concebir, aplicar y evaluar el conjunto de procesos de enseñanza-aprendizaje, considerando los recursos técnicos y humanos, así como las interacciones entre ellos a fin de obtener una educación más efectiva.

Serrano y colaboradores en 2016 (Citado en Torres y Cobo en 2017) afirman que “la tecnología educativa constituye una disciplina encargada del estudio de los medios, materiales, portales web y plataformas tecnológicas al servicio de los procesos de aprendizaje; en cuyo campo se encuentran los recursos aplicados con fines formativos e instruccionales, diseñados originalmente como respuesta a las necesidades e inquietudes de los usuarios”.

Por lo antes mencionado y con base a los autores citados, definitivamente la tecnología educativa debe enfocarse en identificar los procesos de enseñanza-aprendizaje para aplicarla de manera adecuada, permitiendo así una evaluación eficaz. Esto facilita el uso coordinado de recursos técnicos y humanos, contribuyendo a mejorar la efectividad en el ámbito educativo. La tecnología educativa ofrece la posibilidad de profundizar en el estudio de medios, materiales y plataformas tecnológicas, como portales web y otros recursos digitales, los cuales establecen una cimentación para el presente proyecto, ya que respaldan y fortalecen los procesos de aprendizaje. Siendo importante hacer mención que el diseño adecuado de estos recursos son clave para cubrir las necesidades de los involucrados.

Además, la integración de la tecnología educativa en este proyecto proporciona herramientas necesarias para estructurar un aprendizaje personalizado, promoviendo una mayor retención de conocimientos. Basta con la apreciación de la evolución que ha mostrado la tecnología en los últimos años, haciendo posible la creación de entornos virtuales de aprendizaje interactivos y, por lo tanto, enriquecedores, los cuales complementan eficazmente a la educación tradicional.

El presente proyecto se basa en la comprensión de la tecnología educativa, integra los principios del diseño instruccional junto con estrategias de micro aprendizaje para implementar una capacitación a partir de las herramientas tecnológicas que utiliza la UAEH, en particular de la plataforma Moodle, con el fin de optimizar los procesos de aprendizaje y enseñanza.

## **V.2 Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Es necesario saber identificar que las TIC, o Tecnologías de la Información y la Comunicación, son una gran variedad de herramientas y recursos tecnológicos que sirven para gestionar, procesar, almacenar y comunicar información.

Estas herramientas se definen como recursos que se utilizan para el procesamiento, administración y distribución de la información, mediante recursos tecnológicos. Actualmente el uso de estos elementos ha ido en ascenso, se

encuentran disponibles múltiples recursos de utilidad como *e-mails*, de búsqueda, de descarga de materiales, de comercio en línea, entre otros (Norte), 2020).

DocuSign en 2021 hace referencia a que estas herramientas hacen que sea más eficiente el ordenar y procesar información, el agilizar la comunicación ya sea de tipo personal o empresarial, en beneficio de la eficiencia y la agilidad al obtener los posibles recursos. Asimismo, menciona que, “también puede decirse que son las prácticas y conocimientos conectados al consumo y transmisión de la información, desarrollados y potenciados luego de la transformación digital y el internet” (DocuSign, 2021).

Además, “TIC es un término general que abarca radio, televisión, teléfonos celulares, computadoras, hardware de red, sistemas satelitales, etc., así como diversos servicios y dispositivos como videoconferencias y el aprendizaje a distancia. Por esta razón, las TIC han cobrado gran relevancia en la actualidad y conquistado cada vez más espacios” (Southern New Hampshire University, 2021).

En ese sentido, actualmente las TIC son determinantes en la vida de toda persona u organización, su uso se generaliza en el ámbito laboral, educativo, de entretenimiento y de las comunicaciones; y su impacto se extiende al transformar cómo se accede a la información a partir de la conexión entre las personas y habilitando múltiples actividades diarias.

Las TIC sustentan el presente proyecto al potencializar el alcance y la eficacia del mismo, desde esta perspectiva, será indispensable saber identificar las TIC relevantes, determinando cuál de las tecnologías al alcance será de utilidad, dando relevancia a las herramientas que facilitan la colaboración, ofrecen soporte técnico continuo para la resolución de problemas y que pueden ser útiles en procesos de capacitación al asegurar un uso eficiente de sus herramientas.

Así es como las TIC no solo pueden facilitar el desarrollo de una capacitación, sino que son fundamentales para el contenido y la metodología del curso a presentar, ya que ofrecen accesibilidad a documentos en diversos formatos que enriquecen la experiencia de aprendizaje y aportan interactividad, característica necesaria en

este tipo de plataformas, además ofrecen recursos que deben mantenerse actualizados y que combinan métodos efectivos de evaluación. En ese sentido, las interacciones en entornos de aprendizaje mediados por TIC para cursos de capacitación implican una necesaria modernización y mejora de la calidad educativa.

### **V.3 Ambientes de Aprendizaje**

Al hacer mención del uso de las TIC que forman parte de lo cotidiano en la vida diaria, cobran relevancia la existencia de entornos donde se visualizan diversas formas de establecer un aprendizaje significativo, estos utilizan las herramientas tecnológicas para mediar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para Díaz en 2004 los ambientes de aprendizaje pueden ser creados a partir de una serie de herramientas, junto con los marcos de referencia psicopedagógicos y la construcción social del conocimiento por parte de los actores.

Teniendo en cuenta que el entorno donde ocurre el proceso educativo, no solo se refiere al espacio físico, sino que debe contemplarse en un contexto social, cultural y emocional para desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje, de este modo se distinguen los ambientes como tradicionales, virtuales y mixtos (Sánchez & Salvador, 2009).

Por lo tanto, en 2020 Romero definió los ambientes de aprendizaje como sistemas o software que proporcionan el desarrollo y distribución de diversos contenidos para cursos *on-line* y asignaturas semipresenciales a estudiantes en general. Entonces, efectivamente, denomina que un AVA es un ambiente virtual, diseñado para ayudar a profesores y tutores a gestionar materiales de estudios tanto complementarios como para cursos que exclusivamente se desarrollan en Internet.

Mismos que, con el uso de las TIC ayudan a transformar y enriquecer los ambientes de aprendizaje, al ofrecer diversas formas de acceso, interacción y personalización, ampliando las posibilidades y entornos educativos, preparando un camino hacia el desarrollo de modelos educativos que invitan a los usuarios a

desempeñarse de manera óptima dentro del mundo actual, el cual día a día se digitaliza.

Ahondando en los modelos educativos para Parra, Saucedo, & Escajeda en 2019 quienes refieren que los modelos educativos innovadores deben fomentar ambientes de aprendizaje interactivos, sincrónicos y asincrónicos, donde el docente se encuentre comprometido con el aprendizaje de sus alumnos y cumpla un papel como asesor y facilitador; los estudiantes se convierten en actores de cambio con habilidades y modos de trabajo innovadores en los cuales utilizan tecnologías de vanguardia, materiales didácticos, recursos de información y contenidos digitales.

Es posible comprender que los modelos educativos deben ser adaptativos para demostrar flexibilidad e inclusividad, lo cual permitirá a los usuarios atender sus necesidades, definiendo con esto los estilos de aprendizaje. Entonces, se debe comprender que el poder establecer una personalización para elegir como aprender mejor debe ser una de las principales características que se debe cumplir, con esto puede reflejarse en obtener un aprendizaje activo integrando constantemente la tecnología para hacer eficiente la colaboración y trabajo en equipo, mostrándose dentro de las evaluaciones formativas y sumativas.

Por lo tanto, dentro de los modelos educativos se pueden crear ambientes de aprendizaje que muestren las características mencionadas, siempre con la finalidad de dotar a los estudiantes de herramientas para enfrentar desafíos y oportunidades que presenta el mundo actual tan tecnológico y evolutivo, en este contexto, es necesario enfocar la atención en la visualización de los ambientes virtuales, los cuales serán detallados en el presente proyecto puntualizando los diversos tipos de ambientes virtuales.

### **V.3.1 Tipos de ambientes virtuales de aprendizaje**

Desde la aparición y la formalización del uso de la tecnología dentro de la educación han surgido los ambientes virtuales de aprendizaje, estos han mostrado una evolución constante, por ello se han desarrollado cuatro entornos virtuales,

mismos que funcionan como mecanismos de aprendizaje, siendo estas las plataformas de E-learning, los blogs, las wikis y las redes sociales.

Izquierdo en 2021 a través del blog de Luca describe los tipos de AVM de la siguiente manera:

- Los sitios de e-learning dan lugar a entornos virtuales de aprendizaje con herramientas al alcance de los usuarios y módulos diseñados para promover la comprensión de las temáticas a tratar.
- Por su parte, los blogs educativos se enfocan en abordar y desarrollar diferentes temas y estos pueden ser debatidos abiertamente por la comunidad de usuarios. Este enfoque fomenta la creación conjunta del conocimiento; pero además involucra los fundamentos de la enseñanza en línea con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- Las wikis como estrategia pedagógica utilizada en ambientes de aprendizaje virtual permiten a los usuarios colaborar en la creación y edición de contenidos, añadiendo así un valor adicional al trabajo colaborativo.
- Por último, las redes sociales también pueden considerarse como espacios de aprendizaje gracias a su alcance, y que pueden abarcar una extensa comunidad de usuarios. Estas páginas, al permitir el intercambio de opiniones y perspectivas sobre publicaciones educativas, favorecen una interacción activa entre los participantes, además de enriquecer las discusiones y promover que estas se comprendan de manera más profunda y colaborativa.

#### **V.4 Capacitación**

Los beneficios que se pueden obtener a raíz de la implementación de una capacitación dirigida a los colaboradores de una organización son en su gran mayoría de suma importancia, para llegar así al logro de un óptimo desempeño de

las tareas realizadas por los mismos. Ya que durante el proceso de capacitación los trabajadores obtienen los conocimientos, habilidades, actitudes necesarias para poder desempeñar las actividades correspondientes a cada puesto. Asimismo, se incluye la actualización de conocimientos para mantenerse a la vanguardia en la evolución que pueda presentar la organización ante las nuevas metodologías y procesos o ante la aparición de nuevas herramientas tecnológicas (PROFEDET, 2018).

Todo esto es mencionado porque la finalidad de la capacitación, es mejorar el rendimiento de la institución, y con ello transmitir a los colaboradores confianza para poder desarrollar y/o mejorar actitudes y aptitudes, dentro de un mundo que presenta una constante llamada al cambio, donde para obtener el mayor beneficio y mantenerse a la vanguardia se requieren herramientas suficientes para también poder innovar dentro de los procesos laborales (PROFEDET, 2018).

Ahora bien, la participación de los involucrados, tanto directivos como personal operativo durante un proceso de capacitación ofrece para su desarrollo el compromiso de los involucrados, ya que no solo se puede visualizar como un plus de mejora, sino debe ser un derecho y una obligación el poder ejecutarla (PROFEDET, 2018).

Entonces, para entender conceptualmente a la capacitación, se puede percibir como un proceso con enfoque educativo que se ofrece al personal de las organizaciones, de forma establecida y metódica para desarrollar la capacidad de adquirir conocimientos y habilidades referente a actividades laborales, así como influir en las actitudes para el desempeño dentro de un puesto laboral. Todo esto, surge cuando existe o se desea prevenir algunas problemáticas que se presenta en el desarrollo de las actividades de algún puesto laboral en específico.

Por otra parte, para Bermúdez Carrillo (2015) la capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Tal como se propone, la implementación del curso de capacitación, podría tener un impacto significativo en el área de titulación, especialmente en la mejora de competencias del personal involucrado en el proceso de integración del expediente. Los colaboradores adquirirían o reforzarían conocimientos y habilidades necesarias para gestionar de manera más eficiente las tareas relacionadas con dicho proceso, y en consecuencia un desempeño más ágil y preciso.

Asimismo, ofrece al personal mantenerse al tanto de las nuevas metodologías y tecnologías que pueden optimizar la gestión de los expedientes incluyendo herramientas digitales, softwares o metodologías de trabajo más efectivas, de manera innovadora y alineada en el entorno laboral.

#### **V.4.1 Proceso administrativo**

Al día de hoy se conoce que el proceso administrativo fue creado por Henry Fayol, mismo que se ha identificado como base de la administración en general, todo con el objetivo de satisfacer las necesidades que lleguen a presentar las organizaciones estandarizando las prácticas administrativas de manera significativa.

Entonces, el proceso administrativo Hernández Mendoza (2019) lo define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, de acuerdo con este autor en la actualidad, la división cuadripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

Cabe mencionar que la existencia del proceso administrativo es de suma importancia para cualquier actividad que incluya parte de la administración, ya que es posible hacer uso del mismo en cualquier actividad, por lo tanto, se estructura de la siguiente manera.

La planeación siendo el inicio del ciclo administrativo, corresponde a la parte donde se visualiza el futuro y el posible rumbo que tomará el programa de acción. En este apartado se diseñarán los pasos y elementos que se seguirán para dirigir

las actividades necesarias que posibiliten llegar hacia los objetivos y con esto saber hacia dónde se quiere ir y con qué propósito.

El apartado de la organización se desarrolla a partir de los objetivos, alternativas planteados con el fin de alcanzar las metas que desea lograr la institución, así mismo permite estructurar las funciones que cada elemento debe cumplir de acuerdo a las características que cada empleado debe cumplir.

Dentro de la dirección, se ejecutarán las acciones previstas con antelación, pues se deben delegar las órdenes que cada involucrado debe cumplir para establecer, observar y realizar el proceso necesario.

Asimismo, en la parte del control debe existir una base que consiste en vigilar que se cumpla lo establecido en la medida en que se planeó y organizó previamente, pero sin perder de vista la comparación que se realiza con antelación.

El proceso administrativo puede contribuir al proyecto de manera significativa, ya que mediante un análisis se consideran las etapas del proceso administrativo en la planeación del curso; es así como los colaboradores podrán desarrollar habilidades para planificar eficientemente el manejo y organización dentro del proceso de integración del expediente.

Este proceso incluye identificar los pasos necesarios, establecer metas claras, definir recursos requeridos y anticipar posibles desafíos. Moodle permite estructurar contenidos y actividades que guían al personal como organizarse para comprender la distribución de responsabilidades y estructurar tareas de acuerdo a las competencias de cada integrante del equipo. Para así fomentar una comunicación asertiva mediante una dirección, y finalmente controlar mediante evaluaciones y monitoreo el cumplimiento de objetivos en la integración del expediente.

#### **V.4.2 Capacitación Virtual**

Este apartado está enfocado al personal que hace uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de acceder a los recursos diseñados para

una capacitación, los cuales deben cumplir con los requisitos necesarios para satisfacer procedimientos de aprendizaje significativo.

El implementar este tipo de capacitación trae consigo gran cantidad de beneficios, como: el ahorro de costos ya que se disminuyen los costos de traslado y el ahorro en materiales del curso. Asimismo, se desarrolla a partir de un ambiente de aprendizaje más cómodo y flexible, ya que la capacitación se puede ajustar al tiempo y espacio de cada participante, quién elegirá el horario de acceso a una plataforma educativa de acuerdo con sus actividades y disponibilidad.

Otras ventajas que se pueden mencionar y que otorga la capacitación virtual, es la interacción que se establece con el docente, ya que, en esta modalidad se tiende a fomentar una mejor participación en la clase entre alumnos y docentes. Además, es posible favorecer trabajos colaborativos sin importar las distancias geográficas, facilitando la disponibilidad de los usuarios involucrados, otorgando mejores posibilidades de concentración, y con ello, desarrollar una gran autodisciplina. (Mota, Concha, & Muñoz, 2020)

En el blog iniciativa por los jóvenes de Nestlé (2022) se menciona que, este tipo de capacitaciones se han incrementado en los últimos años y han tenido una aceptación generalizada. Al tomar una formación de este tipo, controlarás tu entorno de aprendizaje y se obtendrá una comprensión más profunda del área de conocimiento del participante. Hay una variedad de ofertas en el mercado, considera tus áreas de interés acordes con tus intereses profesionales o personales. El futuro de las capacitaciones *online* es prometedor, aprovéchalo para tu beneficio (Nestlé, 2022).

La capacitación virtual, de acuerdo con CYNTHUS (2020), es un modelo de educación a distancia, mediado por herramientas tecnológicas en donde el instructor y el participante interactúan mediante una plataforma de web conferencia o video conferencia.

Este modelo de capacitación virtual parte del principio de que los participantes e instructores no necesitan estar en el mismo espacio físico para que tenga lugar el

proceso de enseñanza-aprendizaje. Así, esta modalidad instruccional debe cumplir con al menos 3 elementos principales: colaboración, personalización e interactividad.

Con apoyo de lo que menciona Bautista en 2022, es de suma importancia mencionar que, la formación y desarrollo de competencias en los involucrados, su desarrollo debe ser en conjunto con el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Ya que, estas permiten desarrollar y potenciar habilidades de los colaboradores a capacitar. Por ello se deben considerar cinco tipos de capacitación, como e-learning, b-learning, m-learning, r-learning, u-learning.

En relación con lo que se ha presentado en este apartado, se ha decidido utilizar m-learning por varias razones, especialmente en contextos donde la flexibilidad, accesibilidad y adaptabilidad son esenciales. El m-learning permite a los participantes que aprendan de manera independiente, colaborativa y adaptada a sus contextos, maximizando los beneficios de las tecnologías móviles, incluyendo actualizaciones constantes, relevantes en capacitaciones relacionadas con cambios tecnológicos o nuevas metodologías, sin dejar de lado el aprendizaje en lecciones cortas.

## **V.5 Capital Humano**

Es sumamente importante abordar y entender el gran valor que tiene el capital humano, ya que sin la existencia del mismo no se pudiera desarrollar en lo absoluto ningún proceso de mejora o apreciación de una posible evaluación, por ello, el valor que generan las capacidades de las personas mediante la educación, la experiencia, la capacidad de conocer, de perfeccionarse, de tomar decisiones y de relacionarse con los demás. Para Navarro Abarzúa (2005) que hace mención de Boisier (2002) que precisa más el concepto y agrega que éste corresponde al stock de conocimientos y habilidades que poseen los individuos y su capacidad para aplicarlos a los sistemas productivos. Este mismo autor, desde la perspectiva de lo que denomina el desarrollo endógeno o capacidad de las Regiones, o de un territorio determinado para modelar su futuro desde adentro, agrega otros

capitales que son importantes de consignar, por la influencia que ejercen sobre el Capital Humano y por la particular incidencia que tienen en la comprensión de la mirada desde las Regiones, que es también materia de este trabajo (Navarro Abarzúa, 2005).

El concepto de capital humano es fundamental en el presente proyecto, ya que este enfoque se centra en las capacidades, habilidades y conocimientos del personal como el recurso más valioso que garantiza la mejora continua dentro de los procesos administrativos.

Es así como, el diseño instruccional del curso se fundamenta en el concepto de capital humano como una base para el desarrollo y la mejora continua. Al invertir en la formación del personal, el proyecto no sólo impulsa las capacidades individuales, sino que también ayuda al incremento de la eficiencia de los procesos administrativos, generando un impacto duradero y positivo en la institución y así lograr los objetivos estratégicos.

Destacando lo que menciona Contreras (2012), hoy en día es posible contemplar que las organizaciones obtienen mayor valor, gracias al factor capital humano, esto es relevante cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos. Pero, ojo, no hay que perder de vista que depende de las organizaciones el aprovechar, construir y desarrollar el conocimiento necesario. Y, la mejor manera de transformar la información en conocimiento es precisamente la capacitación y el desarrollo del personal.

Asimismo, en conjunto con Andrés Sevilla Arias, en 2016, el capital humano obtiene un valor monetario dependiendo del desempeño, la demostración de habilidades y el tiempo dedicado, mismos que utilizan para influir en la producción del trabajo. En consecuencia, ese mismo valor, no es una constante a lo largo de la vida laboral, reduciéndose con el paso de los años, por ello, al invertir en capacitación, explotar la experiencia y detonar habilidades, una persona incrementa o mantiene su valor económico en el mundo laboral.

Por lo tanto, se determina que el capital humano, se considera como la parte más importante de cualquier organización, pero, claro, la productividad dependerá de la experiencia y formación de cada individuo. Siendo el mismo quien representa la mayor oportunidad de potenciar una empresa, ya que, funge como pieza principal del factor en la producción para la obtención de un rendimiento adecuado.

El proyecto se fundamenta en el fortalecimiento del capital humano con la firme estrategia de establecer una mejora continua en el área de titulación. Ofreciendo herramientas educativas y prácticas mediante una capacitación bien diseñada, incrementando el valor individual de los trabajadores.

El concepto de capital humano enriquece el proyecto al resaltar la importancia de invertir en el desarrollo del personal como recurso estratégico. Según Contreras (2012), el conocimiento y las habilidades del personal adquieren valor cuando están alineados con los objetivos organizacionales. En este sentido, el curso propuesto no solo se centra en transmitir conocimientos técnicos sobre la integración del expediente, sino también en construir y desarrollar competencias clave que permitan al personal del área de titulación desempeñarse de manera más eficiente.

Asegurando una mejor preparación del personal dentro del enfrentamiento de desafíos con índole administrativo, así como su adaptación a los cambios en los procedimientos y tecnologías. En este proyecto se prioriza la actualización y perfeccionamiento de las competencias del personal. Al proporcionar herramientas para detonar habilidades y aprovechar la experiencia acumulada, entonces, con la implementación del curso se potencia la productividad y eficiencia de la universidad, asegurando un rendimiento adecuado en los procesos administrativos.

## **V.6 Comunicación**

El impacto de la comunicación dentro del desarrollo de las actividades diarias, es crucial para la capacitación propuesta en el presente proyecto; esta se contempla desde sus posibilidades de explicación, debido a que entre los factores

involucrados un eje es la claridad en la transmisión del conocimiento para su propia comprensión, y con esto desarrollar una interacción y retroalimentación adecuada, de este modo podrá apreciarse el surgimiento de la motivación y propiciar el compromiso de los usuarios, mantener el interés y la atención a la capacitación en cuestión, y asegurar así que a los involucrados se les permita superar los obstáculos y continuar con el aprendizaje de manera efectiva.

De acuerdo con la UNESCO, (2014) la comunicación es el intercambio de ideas, mensajes e información. Puede revestir formas diversas y recurrir tanto a medios de comunicación social tradicionales (radio y televisión, por ejemplo) como a medios más modernos (internet, entre otros). Gracias a la comunicación, las personas expresan sus ideas, conocimientos y capacidades creativas y las comparten con otros individuos o públicos, nacionales o extranjeros.

Aportar a los recursos de expresión del lenguaje es el uso más común dentro de la comunicación dependiendo este de la claridad, la estructura y la relevancia del mensaje en cuestión. Por lo que el lenguaje es la herramienta que posibilita al hombre realizar o expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y que se materializa a través de signos verbales produciendo la comunicación (Gómez, 2016).

El lenguaje y la comunicación están muy relacionados entre sí, desde el lenguaje se aplican los signos y desde la comunicación se utilizan diferentes elementos que configuran los signos lingüísticos (Gómez, 2016).

Para que el lenguaje y la comunicación se relacionen como indica el autor antes mencionado, se puede determinar que en el desarrollo de habilidades dentro de un curso de capacitación no solo se puede presenciar la absorción de conocimientos teóricos, sino también de los aspectos prácticos, ya que dentro de la comunicación clara y efectiva es esencial usar un lenguaje adecuado para su comprensión, permitiendo así en el proceso de evaluación el recomendar las mejoras pertinentes, los involucrados pueden expresar sus opiniones y sugerencias a través del lenguaje y constituir una comunicación efectiva. Entonces, promoviendo la participación activa, resolución de situaciones

extraordinarias y la mejora continua para así constituir una comunicación bien definida.

Asimismo, Julio Amador Bech en 2015 menciona que la comunicación es el medio básico y fundamental de convivencia humana. Se da a través de una multiplicidad de habilidades y recursos de expresión que combinamos de manera compleja en nuestras vidas cotidianas. De hecho, el carácter cualitativo que adquiere la comunicación entre nosotros es lo que nos hace propiamente humanos.

Explícitamente se puede hacer mención de que existe cierta capacidad de utilizar una gran variedad de formas y maneras de poder transmitir cierto mensaje de carácter positivo fortaleciéndose la explotación de habilidades y recursos diversificados dentro de la comunicación moderna, puesto que los mensajes interactivos existentes exigen ser principalmente claros, persuasivos y adaptados a los contextos y público que se presentan (P., Q., & T., 2020).

Dentro de los recursos de expresión que se mencionan, es importante recalcar que en cuanto a los medios visuales estos son grandes herramientas que simplifican y clarifican la información compleja, pero con los medios digitales y tecnológicos la comunicación se ha ampliado exponencialmente atenuando el enfoque que requiere cada medio como los blogs y las diversas plataformas, es decir, de acuerdo al medio se deben establecer las habilidades específicas que este exige.

Por lo tanto, se comprende que la comunicación, es el intercambio de mensajes entre dos o más involucrados con el fin de transmitir información de forma oral, escrita o gestual, la cual tiene el propósito de ser transformada de manera que se solicita en el contexto del mensaje. Asimismo, la importancia dentro de un proceso de capacitación es vital, ya que, la intención de lograr transmitir o intercambiar información para transformarse en conocimiento que será utilizado en pro de la organización que lo implemente. Es así como la combinación de habilidades y recursos de expresión en la comunicación es primordial para la transmisión de mensajes de manera asertiva con el objetivo de impactar como se tiene pensado en la gran variedad de audiencias y entornos que se presenten.

### **V.6.1 Comunicación Organizacional**

En la vida cotidiana mantenemos una constante comunicación, sin ella es imposible establecer relaciones interpersonales, de igual forma en el ámbito laboral se requiere establecer una comunicación idónea, que derive en un clima laboral y una cultura organizacional adecuada.

Si bien, ya se comprende el significado de la comunicación en general, es importante abordarla desde la perspectiva organizacional, pues esta comprende cómo debe darse el intercambio de mensajes realizado por los diversos elementos de una empresa, sea dentro y fuera de esta, pero aquí lo importante es que se deben establecer procesos de comunicación adecuados para funcionar de la mejor forma posible, pues de ella depende que se mantenga un crecimiento constante, evitando a toda costa que los objetivos se vean mermados por una mala comunicación laboral (Zendesk, 2024).

Entonces, para mantener un nivel óptimo de comunicación laboral, es importante tomar en cuenta que cada elemento de una organización debe estar en la mejor disposición de poder trabajar en equipo estableciendo una buena relación y coordinación para completar las tareas encomendadas, trayendo consigo la prevención de conflictos entre los involucrados, por ello para abonar a una comunicación laboral adecuada, es posible realizar actividades que promuevan y mantengan un comunicación fluida, como las reuniones integradoras, donde se organizan eventos que tienen como finalidad acercar a los colaboradores entre sí, mejorando la confianza para su mejor desenvolvimiento. Claro, que también se debe promover la retroalimentación por las partes involucradas, para ayudar a una mejora productiva (Martins, 2024).

Y como menciona Saladrigas Medina en 2005, que la comunicación organizacional es una joven disciplina que tiene sus matrices conceptuales y teóricas en la Psicología Social, la Sociología y las Ciencias de la Administración, por ello ha sido explicada a través de enfoques mecánicos, psicológicos, sistémicos, contingencias, interpretativos y críticos, los cuales han estado

escasamente asociados a los cuerpos conceptuales que han estudiado la comunicación masiva a pesar de tener puntos coincidentes.

Para esto se destaca, que, dentro de la índole laboral, la principal idea es cumplir con los objetivos que establecen las organizaciones, mismas que ofrecen cumplir mediante diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa, y con el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información.

La comunicación organizacional influye de manera significativa en el proyecto al actuar como un eje central para la transmisión de conocimientos y la interacción entre los instructores y participantes. En el sentido virtual, la comunicación no sólo busca asegurar el entendimiento claro de los contenidos, sino también fortalecer las relaciones laborales al promover un ambiente colaborativo y una retroalimentación constante. Es de destacar que se incluye la creación de materiales didácticos e instrucciones que servirán como mediaciones pedagógicas, facilitando el aprendizaje de forma efectiva y estructurada, de acuerdo con las necesidades dentro del área de titulación.

Como sugiere García-Aretio en 2014, la mediación pedagógica en los entornos virtuales debe considerar elementos como la personalización, interactividad y la claridad en las instrucciones, para potencializar la experiencia de aprendizaje. A través de reuniones virtuales, foros y actividades integradoras, el curso propuesto ofrece fomentar una comunicación fluida y productiva, evitando malentendidos y asegurando que los colaboradores se alineen con los objetivos organizacionales. Esto, a su vez, contribuye en la mejora del clima laboral y al cumplimiento eficiente de las metas institucionales.

Como parte de manejar el contexto del presente proyecto, la comunicación organizacional juega un papel crucial en la mediación pedagógica de los entornos virtuales de aprendizaje. La mediación pedagógica, como se define en el artículo de Bonilla-Villalobos & Ulate-Sánchez (2023) es un proceso que facilita el intercambio de información entre los involucrados y su contenido, con el fin de lograr un aprendizaje significativo. En este sentido, los materiales didácticos, la

estructura de la comunicación y las interacciones son esenciales para fomentar una experiencia de aprendizaje efectiva en plataformas virtuales.

De acuerdo con Bonilla-Villalobos & Ulate-Sánchez (2023) la mediación pedagógica se compone de cinco categorías principales: bienvenida, diseño, comunicación, contenido y evaluación. Estas permiten establecer una estructura clara que organiza tanto el contenido como las instrucciones durante el curso. Entonces, se traduce en la creación de una capacitación bien estructurada, donde los materiales escritos y audiovisuales deben ser accesibles y entendibles para los participantes. Además, la interacción y la retroalimentación juegan un papel clave, tanto para el instructor como entre los participantes, ya que contribuyen a mejorar la comprensión y aplicación de los temas tratados.

La comunicación, debe estar diseñada adecuadamente para asegurar que los involucrados puedan interactuar de manera fluida y sin barreras tecnológicas, lo que facilita la comprensión de los contenidos del curso. De acuerdo con la investigación, la accesibilidad y la arquitectura visual de los materiales son esenciales para que los usuarios tengan acceso a los recursos sin dificultades.

Además, las estrategias de aprendizaje, los tipos de evaluación y los instrumentos de evaluación y los instrumentos de calificación deben ser claros y justos, para asegurar que los objetivos de aprendizaje se cumplan a cabalidad y los participantes reciban la retroalimentación conforme a su desempeño.

Según los principios expuestos por Villalobos, Figueredo, & Villalobos (2018), la mediación pedagógica enfatiza la importancia de diseñar recursos educativos que sean interactivos, inclusivos y adaptados hacia los estudiantes. Es crucial que “los materiales diseñados sean claros, dinámicos y promuevan la interacción con los contenidos, fomentando la reflexión y la construcción del conocimiento” (Villalobos, Figueredo, & Villalobos, 2018, pág. 5).

Es así como la mediación pedagógica en entornos virtuales influye, con el fin de asegurar que la comunicación y los materiales didácticos sean efectivos en apoyo al proceso de aprendizaje. Esto es posible si se establece una planificación

detallada de los contenidos, interacción y la respectiva evaluación, mismos elementos esenciales para que los participantes del área de titulación puedan solventar con éxito los conocimientos necesarios para la realización de integración del expediente.

## **V.7 Motivación**

Es tiempo de abordar y comprender que la motivación es crear un entorno en el que éste pueda satisfacer objetivos aportando energía y esfuerzo. La motivación impulsa, compromete, dentro y fuera de la vida laboral. Además, cada día incrementa su relación con el desarrollo de la vida de los seres humanos, tanto en el ámbito personal como laboral.

Para la Psicología la motivación se define como la necesidad o el deseo que activa y dirige nuestro comportamiento, que lo dirige y subyace a toda tendencia por la supervivencia. Esta se convertirá en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización lograr con éxito su razón de ser, con altos niveles de eficacia (Peña Rivas & Villón Perero, 2018).

Asimismo, existen dos tipos de motivación la intrínseca y extrínseca, desde el punto de vista psicológico (Peregort & Segura, 2005) la Motivación extrínseca que es aquella que está relacionada directamente con una recompensa externa, y así poder lograr la conquista de un fin, es decir, lo que movería el actuar de una persona es alcanzar una remuneración tanto económica o bien la aprobación u obtención de una nota favorable, académicamente hablando.

Por lo tanto, la motivación intrínseca, sería la realización de actividades y obtención de resultados, para obtener una satisfacción propia, sin existir la necesidad de un incentivo externo, actuando por propia iniciativa, convirtiéndose llamarlo así, en un hobby.

La motivación se refiere a aquello que hace que la gente actúe o se comporte de determinadas maneras (Hampton, 2000). Es decir, la motivación corresponde a una serie de impulsos o deseos, los cuales fomentan cierto comportamiento

(Flores, 1996). Por lo tanto, cuando se estudia la motivación se parte de la premisa de que incide notablemente en todas las acciones que las personas pueden realizar (Soler y Chiralde, 2010). Citados por (Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo, 2013).

Es preciso decir, que la motivación es quien se encarga de modificar la conducta de una persona en relación con el rol que desempeña dentro de su entorno, convirtiéndose en una necesidad que se lleva a cabo para lograr satisfacer los fines en común. Misma que “mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo. Determinando la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que, perceptualmente, le dará los mayores beneficios, deseados por su consciente o por su inconsciente. Los deseos que le motivan pueden ser conscientes y en otras ocasiones son inconscientes. Nuestra motivación siempre espera el deseo, instinto, impulso, pensamiento o creencia suficientemente fuerte para actuar y detonarse” (Perret & Vinasco, 2016).

### **V.7.1 Motivación Laboral**

Enfocándose en la motivación laboral, la cual es uno de los pilares fundamentales para que se logre llegar a mejorar la productividad dentro de una institución, sin distinción del tamaño. Pero, para poder lograr esa situación deben existir técnicas de *coaching* y empoderamiento adecuado, con esto es posible incrementar el rendimiento del colaborador de forma notable originando un efecto dominó en la obtención de beneficios por parte de la empresa.

Para Bonilla (2017) la motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar, son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar.

En el artículo del sitio web todo sobre comunicación (2020) se hace mención de la existencia de diversas maneras de mantener a un empleado motivado, y son las siguientes:

- Reconocimiento del trabajo que realiza cada colaborador.
- Mostrar interés en cualquier problema que se le pueda suscitar y darle nuestro apoyo para resolverlo.
- Valorar la importancia del individuo en su puesto dentro de la empresa.
- Crear excelentes condiciones de trabajo para el empleado.
- Ofrecer oportunidades de avance y crecimiento en la empresa, tales como ascensos y capacitaciones.

Para enfatizar en este subtema y basándose en lo que mencionan Humberto Coromoto Peña Rivas y Sabina Gisella Villón Perero en 2018, se debe entender que la motivación laboral es el resultado de una interrelación del individuo con el estímulo que genera cierta organización con el fin de lograr obtener elementos que impulsen e incentiven a los colaboradores de completar los objetivos establecidos, siendo la misma voluntad de los colaboradores que mediante el esfuerzo propio deseen alcanzar las metas de la organización, mediante el equilibrio de las necesidades de ambos.

La motivación laboral no solo influye en el desempeño individual de los empleados, sino que también impacta en el clima organizacional, productividad y el logro de los objetivos institucionales. Por ejemplo, un trabajador motivado se siente más comprometido y dispuesto a alcanzar los objetivos establecidos, lo que repercute positivamente en el rendimiento y en la calidad de su trabajo. Esta situación es clave en el área de titulación, ya que los colaboradores involucrados en la integración del expediente deben estar motivados para garantizar un proceso eficiente y bien ejecutado.

La motivación también está vinculada a la implementación de estrategias de coaching y empoderamiento. La capacitación a través de entornos virtuales puede

ayudar a los colaboradores a sentir que están recibiendo las herramientas necesarias para crecer profesionalmente, lo que incrementa la motivación. Es por ello que la capacitación y procesos de evaluación se convierten en factores motivacionales.

Además, la capacitación debe considerar un reconocimiento de un trabajo realizado, siendo este otro factor importante en el fortalecimiento de una motivación laboral. Entonces, cuando los colaboradores se sienten valorados y apoyados en su proceso de formación, se incrementa su deseo de contribuir activamente al éxito de la organización.

Por lo tanto, la motivación laboral es crucial para el presente proyecto, ya que fomenta la participación activa del personal del Área de Titulación, permitiendo se mantenga un compromiso con el proceso de capacitación y con ello, un proceso de integración del expediente óptimo. Cuando los colaboradores están motivados, no solo mejoran su rendimiento individual, sino que también contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, creando un ciclo positivo de mejora continua.

#### **V.7.2 Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland**

Rodríguez (2022) menciona que esta teoría es un modelo motivacional que intenta explicar cómo las necesidades de logro, poder y afiliación afectan las acciones de las personas en el contexto de la gestión empresarial.

Por lo tanto, esta teoría maneja tres vertientes, de acuerdo a las necesidades establecidas por McClelland, las cuales ayudan a comprender la motivación:

**Necesidades de realización:** Estas se centran en el interés por el crecimiento personal. Desde esta perspectiva toda persona busca destacarse asumiendo responsabilidades, haciendo bien las cosas, enfrentando problemas y obteniendo éxito o fracaso como resultado de sus esfuerzos.

**Necesidades de poder:** Refiere a la influencia y el control sobre los demás, desde esta postura se busca ejercer poder, competir y obtener prestigio; puede optarse por el fin de dominar una situación y perder el foco de las actividades

sustantivas como los resultados de las actividades, además, refiere también la influencia que se puede tener sobre otras personas.

**Necesidades de filiación:** Estas necesidades en esencia están relacionadas con el deseo de ser solicitados y aceptados por otros. Las personas valoran las relaciones interpersonales, buscan lazos de amistad y cooperación al formar equipos, en lugar de luchar por objetivos propios, con la intención de generar comprensión y buenas relaciones (Rodríguez, 2022).

Por lo tanto, los individuos se sienten motivados por su deseo de sobresalir y alcanzar la excelencia, especialmente en situaciones competitivas. De acuerdo con McClelland (citado en Amorós, 2007), las personas con un alto nivel de logro buscan mejorar de manera continua. Estos individuos prefieren estar en situaciones donde puedan asumir la responsabilidad de resolver problemas, así como una retroalimentación rápida sobre su desempeño y fijarse metas desafiantes.

Sin embargo, no buscan el éxito por casualidad, sino que valoran la oportunidad de enfrentar desafíos y asumir la responsabilidad por sus logros en lugar de depender de la suerte. McClelland argumentó que todos los individuos tienen tres necesidades clave: logro, poder y afiliación (Amorós, 2007).

Por lo anterior, se entiende que la motivación se asocia con el proyecto mediante la incorporación de las teorías motivacionales como la de McClelland, el cual, explica cómo las necesidades de logro, poder y afiliación influyen en el comportamiento y desempeño laboral. Reflejándose en el proyecto de manera acertada, ya que, se tiene el propósito de potenciar el desempeño del personal encargado del proceso de integración del expediente.

### **V.7.3 Teoría de la motivación – higiene de Frederick Herzberg**

En esta teoría se afirma que el rendimiento de los colaboradores en el trabajo depende del nivel de satisfacción que perciben en su entorno laboral. Asimismo, es preciso mencionar que dicha teoría está basada en los efectos que trae consigo

la motivación, pues impulsa y compromete a las personas a dar lo mejor de ellas mismas.

Para ello, cabe mencionar que se desprenden dos factores sumamente importantes, siendo estos los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y factores extrínsecos y la insatisfacción:

**Factores intrínsecos o motivadores:** se establecen cuando al involucrado se le confiere responsabilidad, y posterior a ello se le reconoce, permitiendo que logre progresar y desarrollarse, influyendo meramente en su satisfacción.

**Factores extrínsecos o higiénicos:** por otra parte, existen condiciones laborales como: salario, supervisión, estructura organizacional y relaciones impersonales, los cuales no favorecen la motivación, causan un efecto contrario cuando se evita a toda costa su satisfacción, y se tornan en un cúmulo de incentivos que influyen en el desempeño.

Hezberg descubrió que el bienestar en el trabajo depende de dos variables, mencionadas previamente; de ahí que su aportación sea conocida también como la teoría de los dos factores. A pesar de que la satisfacción en los puestos de trabajo viene y va, Hezberg estipuló que hay muchas maneras de garantizar que una persona se sienta bien en su puesto (Sabater, 2022).

La motivación genera un impacto directo en el proyecto, ya que favorece diversos factores que impulsan el compromiso y el rendimiento de los colaboradores en el área de titulación de la UAEH. Se determina el desarrollo de habilidades y crecimiento profesional como factor importante por la existencia de poder acceder a nuevos puestos dentro de la organización. El reconocimiento y valor de trabajo demuestra que la institución se interesa por el desarrollo de sus colaboradores, además de poder favorecer con el empoderamiento y autonomía, incluyendo, asimismo, la retroalimentación rápida y constructiva que ayuda a la identificación de mejoras.

Lo anterior, indica que, en conjunto, el curso de capacitación fomenta un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sienten valorados, respaldados en su

desarrollo y empoderados para alcanzar sus objetivos, siendo esto el impacto directo en su motivación laboral y en la mejora de productividad.

#### **V.7.4 Teoría general de la pirámide de necesidades de Maslow**

Para Arias (2015) la pirámide de Maslow es una teoría de motivación que trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente, según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas.

Asimismo, la Teoría de la Motivación Humana, según Maslow en 1943 quien es citado por Angarita (2011) propone: "Una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación".

**Necesidades fisiológicas:** estas necesidades provienen de un origen biológico y están enfocadas hacia la supervivencia del hombre; siendo estas necesidades de primera instancia donde se incluyen cosas como: respirar, dormir, comer, refugio, etc.

**Necesidad de seguridad:** luego de lograr satisfacer las necesidades fisiológicas, surgen las necesidades encauzadas hacia la seguridad personal, orden, estabilidad y protección, tales como: seguridad física, empleo, obtener ingresos y recursos monetarios y familiares, además, de salud.

**Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** para llegar a este punto no es necesario satisfacer por completo las necesidades anteriores, basta con lograrlas a medias para permitan emerger en la búsqueda de amor, y la incorporación a cierto grupo social y están encaminadas, a superar sentimientos de soledad, por ejemplo, cuando el individuo manifiesta deseos de ser parte de un grupo o entorno, o simplemente asistir a algún club social.

**Necesidad de estima:** Maslow señaló dos necesidades de estima, una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de lograr obtener reconocimiento, reputación y dignidad; y, otra superior, que determina la

necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, dominio, independencia y libertad.

**Necesidad de autorrealización:** se percibe como la punta del iceberg, encontrándose en la cima de la jerarquía; aquí, Maslow describe la autorrealización como la necesidad de un individuo en lograr llegar a ser y hacer para lo que fue destinado, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica.

Los elementos mencionados previamente de la pirámide y los conceptos que desarrolló Maslow, han proporcionado las herramientas suficientes dentro de la psicología positiva y, con ello logran conceptualizar la política, práctica y teoría en las ciencias sociales durante más de 60 años. Maslow también identificó otras tres categorías de necesidades: las estéticas, las cognitivas y las de auto trascendencia (Feist y Feist 2006), lo que trajo consigo una rectificación de la jerarquía de necesidades.

De acuerdo a lo antes expuesto, existe relevancia con la capacitación laboral ya que permite comprender las motivaciones y prioridades de los empleados, lo que resulta clave para el diseño de estrategias efectivas de enseñanza y desarrollo profesional. En el caso del proyecto planteado este modelo es particularmente útil para estructurar el curso con un enfoque que atienda las distintas necesidades del personal, promoviendo su motivación y compromiso.

Es decir, se garantiza que los empleados puedan acceder a los recursos y conocimientos necesarios desde un ambiente seguro, ayudando a sentirse parte de un equipo que comparte objetivos comunes. Asimismo, ofrece a los empleados ganar confianza en sus habilidades y sentir que son valorados por su desempeño y capacidades. Todo esto contribuyendo a la autorrealización, con la posibilidad de desarrollar habilidades clave que los acerquen a sus metas personales y profesionales.

Ahora bien, el enfoque jerárquico de Maslow ayuda a estructurar el curso de manera que no solo aborde las competencias técnicas necesarias para la

integración del expediente, sino también incluye la promoción de un ambiente de trabajo que motive a los colaboradores, satisfaciendo sus necesidades básicas y fomente su desarrollo integral. Por ello, se denota el refuerzo de efectividad del proyecto, con la intención de alinear las metas organizacionales con las aspiraciones individuales.

## **V.8 Clima Organizacional**

Es tiempo de abordar y comprender la existencia del ambiente que generan las personas involucradas en una institución, es decir, el clima organizacional, el cual, es el elemento que contribuye en el desempeño de una organización, así como la percepción que tienen los empleados sobre el cómo desarrollan sus actividades y la interacción que mantienen dentro de la organización, exponiendo objetivos personales, valores, actitudes y aptitudes. Todo esto en conjunto con las características de los empleados forman un ambiente de trabajo, estableciendo relaciones que determinan el desempeño positivo o negativo de la empresa. Percibiendo la formación de sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral (Leadex Solutions, 2018).

Sosa (2018) menciona que el clima organizacional es el ambiente que se respira de forma cotidiana en las organizaciones y, al igual que cuando hablamos de clima geográfico, se trata de algo dinámico y cambiante. En este sentido, en una empresa a veces el clima es positivo por diferentes motivos, bien sea porque es fin de año, porque llega el periodo de aumentos tras la revisión de salarios etc.; Pero también hay momentos donde el clima puede tornarse algo tóxico, debido a anuncios de recortes de personal, no alcanzar las cuotas establecidas etc.

Chiavenato en (2011) menciona el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes.

El clima organizacional es un factor clave en el éxito del proyecto de capacitación, ya que influye directamente en el compromiso, productividad y satisfacción del personal involucrado en el proceso de integración del expediente. Un clima organizacional positivo fomenta la cooperación y el trabajo en equipo, elementos esenciales para la integración efectiva de expedientes.

Cuando los colaboradores perciben un ambiente laboral en el que se aprecia una valoración de esfuerzos, se desarrolla una comunicación abierta, permitiendo reconocer los logros obtenidos, su motivación se incrementa. Un clima organizacional favorable también contribuye a que los empleados se sientan apoyados y seguros de aprender nuevas habilidades incluyendo el asumir las responsabilidades que conlleva cada nuevo conocimiento. Asimismo, se facilita la implementación de cambios dentro de la estructura administrativa, como lo es en el caso de la incorporación de nuevas tecnologías y procesos de trabajo, lo que a su vez mejora la eficiencia y eficacia de las actividades dentro del área de titulación. Por lo tanto, es conveniente asegurar un clima organizacional saludable para que el curso de capacitación sea bien recibido y exitoso a largo plazo.

### **V.8.1 Enfoques del Clima Organizacional**

Para (García, Gracia, & Velázquez, 2013) mencionan que es importante considerar que un buen clima organizacional se forma a través del tiempo y mediante un monitoreo permanente, para poder atender oportunamente los problemas y ofrecer ambientes de trabajo más confortables, con los cuales los empleados tendrán mejores elementos para realizar sus actividades y así garantizar el éxito de los objetivos empresariales.

**Enfoque de factores psicológicos individuales.** De acuerdo con ciertos autores, el concepto de clima organizacional está determinado por los procesos psicológicos, tal como lo plantean Ucrós Brito & Gamboa Cáceres (2010) quienes citan a Schneider, (1968). Donde se destaca la existencia de tres procesos que las personas tienen en la organización, como lo son: a) La necesidad que siente de establecer interacción social, buscando y seleccionando a otras personas que los rodean; b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización;

y c) construcción de un sentimiento de pertenencia a la organización, que puede ser positivo o negativo.

**Enfoque de factores grupales**, establece que el clima se desenvuelve como una percepción colectiva y compartida de las realidades internas de un grupo, donde los aspectos sociales de cierta actividad se convierten en origen de satisfacciones permanentes, permitiendo lograr un crecimiento personal, ya que como persona se aprende a ser tolerante, colaborativo y respetuoso. Consiguiendo un clima de paz, donde se reduce la agresividad interpersonal, obteniendo un aprendizaje de los posibles conflictos que puedan surgir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus integrantes para alcanzar mejores resultados para la sociedad (Ucrós Brito & Gamboa Cáceres, 2010).

**Enfoque de factores organizacionales.** En este enfoque se percibe que cada organización cuenta con sus propias características y elementos objetivos, siendo en ocasiones perfectas y exclusivas, influyendo en el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y trascienden en el comportamiento del colaborador, y por supuesto en la productividad de la empresa (Ucrós Brito & Gamboa Cáceres, 2010).

Los elementos relacionados con el clima organizacional juegan un papel crucial en el éxito de la capacitación y en la mejora de los procesos administrativos del área de titulación. Es importante que los colaboradores de dicha área experimenten una sensación de pertenencia y afinidad con la organización, misma que se puede lograr mediante un curso de capacitación que valore el desempeño y brinde las herramientas necesarias para mejorar el desempeño. Fomentando un sentido de identidad organizacional, en el que los empleados se muestran activos en el proceso de cambio y mejora dentro de la UAEH.

Es así como la capacitación virtual facilita la creación de un entorno de aprendizaje colaborativo, donde los empleados comparten experiencias y conocimientos, lo que además de mejorar las competencias, también forja un ambiente de tolerancia, respeto y colaboración. Este enfoque grupal ayuda a la resolución de conflictos y promueve un ambiente de armonía y productividad.

En cuanto a los factores organizacionales destaca que cada organización tiene características que definen un ambiente interno. Puesto que el curso de capacitación propuesto se alinea con las características organizacionales, ayudando a definir procesos más eficientes y claros para la integración del expediente. Ofreciendo condiciones de trabajo cómodas y ligadas para el desarrollo en base a un aprendizaje, impactando positivamente en la productividad y obtención de objetivos organizacionales.

## **V.9      Diseño Instruccional**

El Diseño instruccional es una aportación de la Tecnología Educativa. Siendo este un método donde se ejecuta una planeación de la enseñanza, por el cual se identifica, establece y obtiene información notable para proyectar la enseñanza y el aprendizaje.

El diseño instruccional es una disciplina que combina el desarrollo de métodos de enseñanza, experiencias de aprendizaje y productos educativos. Su objetivo principal es crear experiencias de aprendizaje efectivas que permitan alcanzar los resultados de comportamiento deseados de manera estructurada y estratégica (bit4learn, 2022).

La definición de Richey, Fields y Foson (2001) citado por Belloch (2012) en la que se apunta que el DI supone una planificación instruccional sistemática que incluye la valoración de necesidades, el desarrollo, la evaluación, la implementación y el mantenimiento de materiales y programas.

El sitio web Ispring, en 2021, lo destaca como un proceso arquitectónico compuesto de experiencias a través del aprendizaje evitando relacionarlo con la enseñanza. Sugiriendo que el diseño instruccional debe ser agradable y digerible para los usuarios y así ofrecerse como un contenido educativo, fijándose como una ciencia que crea experiencias de aprendizaje efectivas y atractivas, es decir, es una ciencia de cómo la gente aprende.

### V.9.1 Fase o Proceso del Diseño Instruccional

El Diseño Instruccional propone un esquema para un micro proceso, el cual consta de las siguientes fases (Laverde, 2008):

**Análisis de factores clave:** Como primer fase, esta debe cumplir con el objetivo de identificación, estudio y consideración de los posibles factores que influyen en el individuo, considerando asimismo la naturaleza de los elementos, condiciones tecnológicas así como herramientas, saber interpretar las características generales del aprendiz, los recursos de aprendizaje que se podrán utilizar, establecer los antecedentes relacionados y de interés, etc., los cuales serán tomados en cuenta en la toma de decisiones durante el desarrollo de las fases posteriores.

**Diseño instruccional:** Esta fase se desenvuelve dentro de la existencia de los factores clave. Se determina como el elemento medular del proyecto, es decir, la esencia total del mismo. Aquí mismo se establece que debe contar con la existencia de sus propias actividades centrales, pero no se debe dejar de lado, que debe mantener una articulación con las otras fases del macroproceso.

**Producción de recursos para el aprendizaje:** Esta fase está constituida por los elementos que serán entregados y elaborados en la fase de diseño instruccional, permitiendo construir y recabar los recursos necesarios para que la forma de aprendizaje se logre positivamente. Dentro de los posibles entregables, se pueden considerar los archivos de texto, gráficos, mapas, etc. Es importante realizar pruebas y ajustes necesarios a los recursos elaborados, tantas veces como sea posible, para garantizar que cumplan con los objetivos establecidos y logren el impacto deseado en el aprendizaje. Esto subraya la necesidad de una evaluación continua y mejora para asegurar que los recursos sean efectivos y alineados con los propósitos educativos.

**Emisión:** Esta fase comienza con el uso del proyecto. Pero es necesario mantener un monitoreo constante hacia las actividades, y con ello tener las herramientas suficientes de realizar una retroalimentación y/o modificación de ser

necesario, manteniéndose de forma cíclica y retroalimentar a través de ejercicios de evaluación.

## **V.10 Metodología ADDIE**

Es un sistema de desarrollo instruccional para establecer una gestión de investigación, siendo esta una metodología de cinco pasos ordenados para crear material educativo adecuado a las necesidades tanto de una situación como de los usuarios, comenzando con el Análisis (A) de la situación identificada, seguido de fijar un Diseño (D) que satisfagan los objetivos trazados para Desarrollar (D) el mismo y por consiguiente ser Implantado (I), y por ultimo estando en marcha se debe concluir con la Evaluación (E), pero, si se requiere modificar algún paso anterior se podrá modificar sin afectar la metodología en esencia.

Asimismo, se puede fijar que, “ADDIE es la metodología de diseño instruccional cuyo uso sistemático, ayuda en el diseño y desarrollo de materiales multimedia para la enseñanza virtual. Partiendo del análisis de necesidades o requerimiento de instrucción, se va avanzando en los sucesivos pasos y finaliza con la evaluación de la instrucción. El modelo ADDIE, es el acrónimo de Análisis, Diseño, Desarrollo, Implantación y Evaluación, mismo que sirve para crear cursos online y/o materiales de aprendizaje por internet (IT Madrid Digital School, 2021).

Alayón en 2017 hace referencia a Yukavetsky (2003, p. 1) que establece que es una “Metodología de planificación pedagógica, que sirve de referencia para producir una variedad de materiales” en la elaboración de guías temáticas. También, hace mención que, para este modelo, el Análisis, es el más significativo, ya que en este se fundamenta el diseño del proceso o siguiente paso. El Diseño debe proponer la solución a un problema o situación detectada en la fase del Análisis.

En el Desarrollo se crean los materiales instruccionales necesarios identificados en la fase previa; la Implementación, para materiales instruccionales, implica enseñar con el propósito de satisfacer las necesidades identificadas, pero en el caso de las guías temáticas significará exponer a los usuarios al material

elaborado como apoyo a la investigación. La Evaluación, cuando creamos materiales instruccionales para enseñar, se mide mediante evaluación formativa y sumativa (Alayón, 2017).

Altamirano y Trejo (2020) mencionan que el modelo ADDIE por ser una metodología sistemática para el desarrollo de material educativo adecuado a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes, ya que puede utilizarse en contextos de clase presencial y virtual cuyo enfoque es el lograr crear una guía de referencia para desarrollar recursos de aprendizaje y productos educativos, con el propósito de facilitar la construcción de conocimiento y habilidades durante episodios de aprendizaje guiado. Los pasos propuestos por la metodología instruccional.

Entonces, ADDIE es una metodología de diseño instruccional, que se establece como una puerta segura para los diseñadores instruccionales. Permite ser una excelente elección para el presente proyecto debido a su enfoque sistemático, flexible y adaptable a gran variedad de necesidades de aprendizaje. Su aplicación permite garantizar que el curso sea diseñado de manera estructurada y eficiente, respondiendo a las metas del proyecto.

El modelo ADDIE también se torna un cuanto ventajoso, en el sentido de que permite repetirse cada elemento entre las fases, lo que significa que, si se detecta un problema en cualquier etapa, se puede regresar y corregir sin comprometer la calidad general del proyecto. Este enfoque asegura que el curso esté alineado con las necesidades de los participantes y metas institucionales, maximizando el impacto de la capacitación y mejorando el desempeño del personal en la gestión de expedientes.

Los elementos importantes al realizar Guías Didácticas, y en el caso del presente proyecto, se realiza una guía por unidad, ya que permite una organización más detallada y enfocada en cada tema abordado, como la integración del expediente, uso de TIC, o normatividad. Por lo que deben estar compuesta como lo menciona García Aretio (2014) por:

1. Índice y Presentación

- a. Incluir un índice con todos los epígrafes y subepígrafes que estructuran la guía.
  - b. Explicar brevemente en qué consiste la guía, su propósito y justificación dentro del contexto del curso.
2. Justificación y objetivos
  - a. Detallar la relevancia del tema y como la guía facilita el aprendizaje
  - b. Expresar claramente los objetivos generales y específicos que los participantes deben alcanzar al final del curso o unidad.
3. Contenidos estructurados
  - a. Organizar el material en bloques temáticos, módulos o temas
  - b. Ofrecer esquemas, mapas conceptuales o gráficos para facilitar la comprensión de las conexiones entre los contenidos.
4. Materiales y recursos
  - a. Especificar los materiales básicos (textos, videos, infografías) y complementarios (lecturas opcionales, enlaces externos).
  - b. Indicar los formatos de los recursos: impresos, audiovisuales o digitales interactivas.
5. Actividades y ejercicios
  - a. Diseñar actividades prácticas y ejercicios que refuercen los contenidos.
  - b. Incluir orientaciones claras sobre cómo realizar cada actividad, los pasos a seguir y el tiempo estimado para complementarlas.
6. Evaluaciones y retroalimentación
  - a. Definir los criterios de evaluación, los métodos (cuestionarios, tareas, simulaciones) así como los plazos para la entrega
  - b. Incluir preguntas de autoevaluación al final de cada sección para que los participantes verifiquen su comprensión.
7. Orientaciones pedagógicas
  - a. Proporcionar sugerencias sobre cómo estudiar los contenidos, organizarlos y relacionarlos con otros aprendizajes previos.
8. Cronograma

- a. Indicaciones de los tiempos sugeridos para completar las actividades de la unidad.
9. Glosario y referencias
- a. Definición de términos clave utilizados en la unidad.
  - b. Fuentes utilizadas para desarrollar los contenidos.
10. Conclusión
- a. Resumir los aprendizajes esperados al finalizar la guía.

## **V.11 Moodle**

Plataforma virtual de aprendizaje, gratuita, la cual permite realizar las modificaciones que se crean pertinentes de acuerdo a las necesidades de organizaciones que crean necesario su uso. Manteniendo un enfoque de constructivismo, ofreciendo tanto las herramientas como las posibles actividades dentro del uso en una educación formal y/o capacitación laboral

Plataforma educativa para el establecimiento de entornos de aprendizaje virtual de aprendizaje en línea, Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), creada por Martin Dougiamas y ampliamente utilizada en la enseñanza de segundas lenguas. Esta plataforma, cuya primera versión apareció en 2002, posee como fundamento filosófico y pedagógico el modelo socio-constructivista, que contempla el aprendizaje desde la construcción del conocimiento en y con la colaboración de la comunidad (Savio, 2020).

Para la creación y gestión de cursos online a partir de una distribución gratuita bajo licencia de «open source». Debemos hacer referencia, además, a los principios que subyacen en todo el entorno, desde su creación y diseño hasta su práctica como plataforma formativa, refiriéndonos concretamente a los principios constructivistas que lo sustentan, teoría que pone su énfasis en considerar que aprender no es una tarea pasiva del sujeto que está expuesto a la información, sino que éste lo hará de forma que incorpore lo nuevo en los esquemas que ya se poseen. (Llorente Cejudo, 2007).

Para Somoza en 2021, menciona que Moodle es la plataforma para el aprendizaje más popular en el sistema universitario. Teniendo como objetivo determinar las

características de la plataforma Moodle, por lo que, su análisis permitió definir categorías útiles para explorar las vías alternativas para un futuro que responda al escenario contemporáneo, relacionadas con el fomento del aprendizaje con móviles y el uso de redes sociales.

A través de la investigación realizada la autora obtuvo como resultado la percepción entre alumnos y profesores de la plataforma con respecto a los procesos educativos. Mostrando con ello que la flexibilidad y capacidad de poder soportar la basta variedad de estilos de enseñanza-aprendizaje experimentado por los usuarios permite ser aceptada por el fácil uso de esta. Ofreciendo en su desarrollo a los usuarios el tener una interacción mayormente activa, así como colaborativa, promoviendo el aprendizaje participativo. Es también importante mencionar que la plataforma expone gran claridad en la organización de cursos, así como la disponibilidad de las herramientas con las que cuenta, para lograr gran accesibilidad y capacidad de proporcionar la gestión del autoaprendizaje.

Es importante hacer mención de las problemáticas que se pueden presentar con el uso de Moodle, Rey Somoza (2021) aborda ciertos desafíos como la formación insuficiente de los docentes en el uso de la plataforma. Por lo que previamente debe existir una capacitación previa para que los docentes puedan tener dominio pleno de la plataforma aprovechando con esto las herramientas que ofrece.

También es permitido mencionar que los estudiantes reflejan la sensación de sobrecarga de actividades, careciendo también la interacción cara a cara, pero que a su vez no genera alteraciones en los rendimientos ya que, cumple el propósito de su creación, que es impartir una enseñanza-aprendizaje de manera virtual. Pues esta plataforma promueve la integración de una enseñanza híbrida y en línea. (Somoza, 2021)

Los autores Prete, Almenara y Orfalí en 2018 identifican en su investigación el uso de la plataforma Moodle, sobre todo en instituciones educativas que la han adoptado como sistemas de gestión y de planificación dentro de la docencia, así como la explotación de las herramientas que ofrece para mejorar la enseñanza y el aprendizaje.

Es por ello, que la explotación de la plataforma de Moodle en la educación puede significar un apoyo dentro de los enfoques pedagógicos innovadores, ya que ofrece el diseño de cursos de acuerdo a las necesidades del curso a impartir, con el fin de impactar en el aprendizaje. Es importante recalcar que Moodle ofrece flexibilidad y personalización, adaptando la plataforma a las necesidades pedagógicas, manteniéndose como un software libre permitiendo la adaptabilidad antes mencionada fomentando con esto que la comunidad se encuentre de manera activa, con la constante contribución de desarrolladores y usuarios para lograr una mejora continua.

De acuerdo a las investigaciones realizadas previamente, a pesar de que Moodle se considera poco intuitiva en comparación con plataformas más comerciales, la capacidad de personalización y apoyo al desempeño colaborativo destaca para su elección. Por lo tanto, el uso de esta plataforma contribuye en demasía en el rendimiento del estudiantado por la interacción existente con los materiales en línea y soporte técnico, pues, dentro de la experiencia en el aprendizaje, se incluye el uso de actividades interactivas, evaluaciones formativas, así como recursos multimedia. Es así como, se puede estructurar y controlar por parte de un ente educativo la gestión del contenido, seguimiento y evaluaciones para visualizar el rendimiento académico.

## **V.12 Micro Aprendizaje o M Learning**

Es una metodología de aprendizaje con lecciones de poca duración, caracterizada por desarrollarse de forma virtual, ofreciendo al alumnado que pueda adquirir en pausas, pero de forma rápida, habilidades y conocimientos. Todo con el fin de no entorpecer el aprendizaje, sin llegar al punto tedioso. La idea es que la información en bloques cortos se asimila mejor, siendo más claros y concisos.

Pulido (2019) maneja que es una metodología que consiste en crear cápsulas o píldoras de contenido digital para cursos *online*.

Esta estrategia educativa implica la transmisión de información o contenido en pequeñas dosis o unidades breves, con respecto a un tema en específico. Dentro

de las plataformas educativas fortalece la capacidad de adaptación en las necesidades que presenta el aprendizaje de hoy en día, siendo de rápido acceso a la información y la inclinación de los usuarios por obtener materiales de aprendizaje que se permitan digerir de manera rápida y eficiente.

Estas 'píldoras de aprendizaje' son pequeños módulos formativos con una duración que no debe superar los 3 minutos. El micro aprendizaje se basa en la idea de que los contenidos fragmentados se ajustan al intervalo de atención en el que el cerebro humano se mantiene concentrado (Pulido, 2019).

Refiriéndose a las características que destaca el micro aprendizaje dentro de las plataformas educativas, se maneja la brevedad del contenido con el que se permite un aprendizaje en tiempo reducido. Cada módulo que maneja la estructura se debe centrar en un concepto o competencia específica, facilitando la aplicación y retención del conocimiento, por ello, permite el acceso desde cualquier lugar y momento, está basado en un formato variado como los videos, infografías, podcasts, es decir, manejando los diferentes estilos de aprendizaje para adaptarlos al entorno que se necesite, lo que permite integrar evaluaciones cortas de los temas vistos, reforzando el aprendizaje incluyendo una retroalimentación inmediata.

Asimismo, Galiana (2021) dice que el microlearning o micro aprendizaje es una estrategia educativa que se caracteriza por la brevedad de sus lecciones y sus unidades de aprendizaje. En otras palabras, es el conocimiento encapsulado y concentrado en pequeñas píldoras de conocimiento que sirven para explicar pequeños conceptos, herramientas o tutoriales.

Es innegable los beneficios que trae consigo el M-learning, se puede destacar la flexibilidad, ya que ofrece aprender al ritmo que cada usuario demanda, siendo útil dentro de los entornos laborales, asimismo, esto también ayuda en la retención de pequeñas cantidades de información, pues el estudiantado puede aplicar de manera específica lo aprendido, siendo útil en las capacitaciones en habilidades específicas, como los del trabajo o la vida diaria, facilitando la comprensión y

aprendizaje, en el sentido de reducir el contenido en pequeños fragmentos, lo que minimiza la carga cognitiva en los usuarios.

El micro aprendizaje cumple con las características necesarias para impartir un curso de capacitación, debido a que se enfoca en la enseñanza de habilidades específicas, reforzando los conceptos claves, o bien, actualiza en campos tecnológicos o tendencias de nueva incorporación, logra así una combinación adecuada con Moodle, ya que, mediante la creación de actividades interactivas con módulos pequeños se organiza el micro aprendizaje en sí.

### **V.13 Teoría del Constructivismo**

Si bien, una teoría proporciona una explicación general a observaciones científicas, un modelo es una figura mental que nos ayuda a entender las cosas que no podemos ver o explicar directamente. Esta teoría propicia en las personas el estructurar activamente el conocimiento mediante las experiencias o reflexiones. Favorece en los estudiantes un aprendizaje activo de manera que estos comprenden y completan los esquemas de conocimiento y no solo se conforman con la absorción de información.

La interacción entre Moodle y el micro aprendizaje con esta teoría, implica identificar un aprendizaje significativo y activo, posteriormente se realiza la creación de pequeños módulos enfocados en un solo tema que incluyen actividades interactivas, mismas que dentro del constructivismo facilitan a los usuarios una interacción constante, para propiciar la reflexión del contenido relacionándolo y poniéndolo en contexto con situaciones prácticas.

El constructivismo se basa en que cada persona construye su propia perspectiva del mundo que lo rodea a través de sus experiencias y esquemas mentales desarrollados. Siendo este modelo el más influyente en el ámbito de la didáctica de las ciencias (Torre & Vidal, 2017).

## **VI.METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN**

La transición en la capacitación del personal de titulación en el proceso de integración de expediente implicó involucrar al personal para que dejaran de ser solo receptores de conocimientos, en ese sentido, la capacitación permitió establecer un desarrollo crítico y de esta forma generar los conocimientos mencionados. Entonces, el producir conocimiento detonó como una función inherente al área de titulación. Sin embargo, es de resaltar que no puede existir una capacitación sin poder realizar una investigación previa.

Para cumplir con la eficiencia de las actividades inherentes al proyecto, fue necesario visualizar las experiencias del personal, a fin de obtener un mayor rendimiento y una mayor productividad en el proceso de integración. Por este motivo, para la creación de este curso de capacitación, se emplearon métodos sistemáticos orientados a la obtención y validación de conocimientos. “En síntesis la Metodología, como conjunto de procedimientos y técnicas concretas de indagación, puede aplicarse en cualquier disciplina o área del conocimiento científico” (Arias A. S., 2016).

Uno de los objetivos principales de las TIC es entablar nuevas formas de comunicación y reducir la distancia en la comunicación y convivencia además de generar los conocimientos para poder utilizarlos de manera social o en un ambiente más técnico, si bien es cierto que estas tecnologías han venido a revolucionar el día a día de todo el mundo, desde la infancia hasta la muerte, es importante mencionar que haciendo uso de las herramientas básicas como lo son la computadora y las telecomunicaciones es posible crear conocimiento, sustentado en el razonamiento, y la síntesis para poder transmitirlo adecuadamente.

El uso de las TIC en la educación aún sigue siendo un tema controvertido para los investigadores y académicos, muchos apuntan a sus beneficios, otros denuncian el sobre uso sin objetivos claros, en ese sentido, esta controversia será determinada como toda herramienta desarrollada por la humanidad, a lo largo de décadas hasta que pueda afianzar su lugar de manera cotidiana en la vida social,

cuando por fin pueda ser entendida por sus propios creadores, será cuando pueda utilizarse de manera natural, como toda herramienta que existe en la actualidad.

La elaboración de una Curso de Capacitación para el proceso de integración de expediente del área de titulación de la UAEH, tiene como objetivo principal mejorar, reforzar y establecer los conocimientos necesarios para realizar una integración de expediente adecuada, y para lograr la motivación suficiente que despierte el interés de aprender y desempeñar un trabajo de calidad.

## **VII. DESARROLLO DEL PROYECTO**

### **VII.1 Análisis**

En la elaboración de la primera etapa, se consideraron los elementos esenciales que describen la forma en que estos determinan el curso.

Como primera etapa para lograr la realización del presente proyecto y basado en el uso en las orientaciones teórico metodológicas de las cuales se desprende establecer cómo realizar una guía instruccional, basado en considerar la existencia de los procesos administrativos, como lo es la planeación, organización, el desarrollo y finalmente el control. Todo con el objetivo de satisfacer las necesidades que se presentan en el área de titulación estandarizando las prácticas administrativas de manera significativa.

Considerando que el curso de capacitación es de forma virtual, es preciso contemplar la importancia del uso que se le dio a la tecnología educativa, al establecer una interacción con los usuarios a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales se utilizan como herramientas para el aprendizaje y para el estudio.

Estas herramientas, se denominan como los recursos que se utilizan para el procesamiento, administración y distribución de la información, mediante recursos tecnológicos. De igual manera, dentro de la capacitación virtual el acceso a los recursos permite complementar el curso de capacitación.

Por lo tanto, en esta etapa fue preciso establecer cómo realizar una guía instruccional para llevar de la mano al personal del área de titulación, dentro del proceso de integración

del expediente, con el fin de minimizar y/o evitar errores en la elaboración de los trámites de los egresados de la UAEH.

Asimismo, en esta etapa fue necesario identificar los elementos necesarios que llevan a cabo la integración del expediente, previendo posibles secuencias didácticas, se visualizó la creación de materiales multimedia, así como la selección de recursos y fuentes confiables y actuales. También, se planificaron las actividades que se abordan para complementar el diseño de la guía instruccional.

Para comprender mejor los siguientes conceptos como una delimitación en la presente fase de análisis se establece que:

En el Análisis de la situación educativa se identifican las necesidades de mejorar los procesos administrativos, donde consiste en identificar y diagnosticar las necesidades de formación o dentro de una capacitación, como lo es en este caso. Exige estudiar el contexto educativo, las características del entorno, las demandas de la institución, y las posibles brechas de aprendizaje. Este análisis permite fundamentar la creación del curso, determinar las carencias actuales, los recursos disponibles y las metas que se piensan alcanzar mediante la capacitación.

Con el propósito de conceptualizar la población que se atiende en la parte del análisis, es donde hace referencia a los destinatarios del curso en este caso personal administrativo del área de titulación, es decir, incluir características demográficas como edad, género y ubicación geográfica, así como su nivel educativo, experiencia previa, habilidades tecnológicas y otros aspectos relevantes que influyen en el diseño del curso, cómo identificar las necesidades de una formación dentro de los procesos administrativos específicos para garantizar y precisar eficiencia en el trabajo.

Para el enfoque del análisis, también se deben abordar conceptos como el de curso de capacitación virtual, que no es otra cosa que el producto educativo que se desarrollará. Debe definirse claramente como un programa de formación en línea diseñado para cubrir las necesidades identificadas durante el análisis de la situación educativa. Este producto es un programa de formación en línea diseñado para brindar al personal conocimientos y habilidades necesarias en este caso para el proceso de integración de expediente. Todo con el apoyo de plataformas tecnológicas y herramientas de aprendizaje multimedia garantizando flexibilidad y accesibilidad.

Con respecto a la duración, que es el tiempo estimado para completar el curso. Este tiempo debe determinarse en función a la complejidad de los temas, objetivos de aprendizaje y disponibilidad de los participantes. Es por ello que el curso tendría un estimado de 4 a 5 semanas, distribuidas por unidades. Manteniendo cada unidad con actividades prácticas y evaluativas que permiten avanzar gradualmente, consolidando aprendizajes clave.

Analizando la perspectiva de cómo puede ser el presente curso de capacitación, se analiza un curso tutorado o con autogestión, donde el curso tutorado involucra la presencia de un tutor que guía y acompaña el aprendizaje de los participantes, mientras que el autogestivo permite a los participantes gestionen su aprendizaje de manera autónoma, siguiendo los recursos multimedia, guías instruccionales y evaluaciones, con actividades sin necesidad de una intervención directa de un tutor. Siendo el curso autogestivo el definido en el presente proyecto, lo que implica que los participantes puedan avanzar a su propio ritmo, aunque con un cronograma definido

Ahora bien, es tiempo de abordar el objetivo general, que, si bien ya se tiene identificado, se necesita saber que es donde se expresa de forma clara y concisa lo que se espera de los participantes puedan lograr al finalizar el curso. Entonces, este objetivo guía el diseño de los contenidos, actividades y evaluación durante el curso de capacitación.

Los temas son los bloques o unidades de contenido que estructuran el curso. Se seleccionan con base en el objetivo general y se organizan de manera lógica para facilitar la comprensión y el aprendizaje, estos deben contener los conceptos básicos de la temática, normatividad y requisitos para lograr atender el tema en cuestión, se deben incluir una gestión de tiempo adecuada en conjunto del uso de tecnologías y recursos necesarios para lograr practicar y simular, en este caso sería las integraciones del expediente.

Derivando del objetivo general surgen los objetivos específicos que definen los logros esperados para cada tema o unidad de aprendizaje. Son más detallados y delimitados, describiendo acciones concretas que los participantes deben alcanzar. Aquí se busca comprender los conceptos, desarrollar habilidades, identificar errores comunes y con la finalidad de aplicarlos en la práctica, posterior a la capacitación.

Y por último se definen los aprendizajes previos, el cual hace referencia al conocimiento y habilidades que los participantes ya poseen antes de iniciar el curso de capacitación. Es

importante identificarlos para ajustar los contenidos y garantizar que se construya sobre una base sólida, los cuales servirán de apoyo para facilitar una adaptación adecuada durante el curso.

## **VII.2 Diseño**

En la presente etapa, fue necesario fundamentar el diseño instruccional con la teoría constructivista, con el fin de establecer actividades formativas para lograr una integración del expediente de calidad, todo esto, a través del uso de las TIC's, las cuales ofrecieron al personal de titulación aprender de forma reflexiva y flexible, permitiendo participar y comprometerse en la capacitación para lograr un desempeño óptimo.

Para lograr este cometido, fue necesario realizar el diseño de materiales de aprendizaje, así como actividades para el mismo fin que establecieron una formación para el proceso de integración del expediente. Para ello se estableció que los materiales a diseñar fueran infografías, mapas mentales, mapas conceptuales, video, herramientas de gamificación.

Es indispensable mencionar que se estructuraron una serie de actividades formativas dentro del curso de capacitación, siempre con referencia al proceso de integrar el expediente y, asimismo, existió una previa organización de los contenidos.

La principal problemática que existió para poder desarrollar esta etapa, fue el seleccionar y diseñar cada actividad de las unidades que se abordaron durante el desarrollo del curso de capacitación, ya que para fundamentar cada elemento en las actividades se realizó una búsqueda de fuentes confiables y vigentes asociadas a cada temática, por lo tanto, se utilizaron diversas plataformas académicas en internet.

Los elementos que se consideraron para diseñar las guías instruccionales y que contribuyen a garantizar un curso estructurado, accesible y dinámico, además de estar alineado con los objetivos fueron los siguientes:

1. Una estructura clara y secuencial, donde se organizó la información en módulos y unidades, asegurando una progresión lógica del aprendizaje, desde conceptos básicos hasta procesos más complejos. Con una metodología Constructivista se diseñaron las guías para fomentar el aprendizaje activo y reflexivo, promoviendo la construcción de conocimiento a partir de experiencias previas, y definirlo con una resolución de problemas prácticos.

En la integración de recursos visuales y tecnológicos se incluyeron infografías, mapas conceptuales y ejemplos prácticos, facilitando el acceso a información clave de manera atractiva y accesible. Para las actividades prácticas las guías contienen ejercicios enfocados en la integración del expediente real, fomentando un aprendizaje aplicado. Todo esto debe estar aplicado con indicaciones claras en cada sección de la guía donde se detallan metas, pasos a seguir y resultados esperados, asegurando que los participantes logren comprender los objetivos de cada actividad.

2. Para el micro aprendizaje se desarrolla el diseño de videos cortos, con duración breve, donde los videos no exceden los 5 minutos de tiempo, con la intención de optimizar la atención y retención de información por parte de los participantes. Con un enfoque de conceptos clave donde cada video se centra en un tema o procedimiento específico, como pasos para integración del expediente o errores comunes que se deben evitar. Aquí es donde se muestra la interactividad y se incluyen preguntas al final del video para reflexionar sobre el contenido presentado.

Todo esto debe destacar con un diseño visual atractivo, con uso de gráficos dinámicos, animaciones simples y una narrativa clara para mantener el interés de los participantes. Y al final no se debe olvidar la accesibilidad, donde los videos pueden contar o no con subtítulos y disponer de la optimización adecuada para reproducirse en dispositivos móviles y computadoras.

3. Las características de los Cuestionarios para su Evaluación, se debe conseguir diversidad en las preguntas, como lo son las de opción múltiple, verdadero/falso y respuestas abiertas para evaluar tanto conocimientos teóricos como prácticos. Para una retroalimentación inmediata al término de las respuestas, los participantes recibirán una retroalimentación detallada, explicando las respuestas correctas y ofreciendo referencias a los materiales del curso.

Cabe resaltar que el nivel de dificultad que deben contener estas características debe ser progresivo, ya que las preguntas deben avanzar en complejidad a lo largo del curso de capacitación, con el inicio de conceptos básicos y culminando con situaciones aplicadas. Y al final, siendo una forma de reforzar el aprendizaje, con la revisión por intentos, donde los participantes pueden repetir los cuestionarios para mejorar su puntuación.

4. Para destacar las herramientas utilizadas en la plataforma Moodle, se inician con las lecciones que se emplearon para estructurar el contenido del curso, permitiendo una navegación secuencial y personalizada según el progreso del participante. También se añaden los foros de discusión que facilitan la interacción entre los participantes y el tutor, promoviendo un aprendizaje colaborativo. Como herramienta principal para la evaluación de conocimientos se utilizan los cuestionarios.

Se debe contemplar un espacio para la distribución de contenidos educativos e integrar materiales interactivos diseñados, como los videos o recursos gamificados. Asimismo, existe la gestión de tareas donde los participantes subirán actividades prácticas para la revisión y retroalimentación. Para que al final, mediante las calificaciones se permite llevar un registro claro del desempeño de los participantes.

### **VII.2.1 Desarrollo**

En esta etapa, se establecieron las temáticas, se realizaron las guías didácticas en las que se diseñaron las actividades de aprendizaje para cada elemento del curso de capacitación, en ese sentido, también se definieron los temas a abordar con el uso de una vasta gama de herramientas digitales, tales como la plataforma Moodle, Canva, paquetería de Office, aplicaciones inherentes al proceso de titulación, Educaplay, etc. Asimismo, como en etapas previas, se eligieron recursos de internet con un tiempo de creación, no mayor a cinco años. También se estableció la estrategia didáctica a partir de clarificar cada objetivo en cada unidad temática, siempre buscando el fin común, que es el aprendizaje, adquisición de conocimientos y complementar el proceso de integración del expediente.

Por lo tanto, se optó por elaborar una guía por unidad. Esta decisión responde a la necesidad de proporcionar a los participantes materiales claros y específicos para cada uno de los temas fundamentales del curso, garantizando una estructura accesible y adaptable al aprendizaje en línea.

Ya que, al elaborar una guía por unidad permite organizar de manera detallada cada tema del curso, lo que facilita a los involucrados el acceso a contenidos claros y dirigidos a alcanzar los objetivos del proyecto. La estructura que maneja García-Aretio (2014) es ideal para cursos que requieren un enfoque práctico y modular, como la capacitación en la integración de expedientes.

Dentro de las estrategias de aprendizaje utilizadas, es importante destacar que se decidió utilizar el micro aprendizaje, así como el aprendizaje basado en problemas u oportunidades detectadas en el área de titulación. Dentro del micro aprendizaje se solicitó al personal que se capacitó formar su conocimiento con el uso de videos, organizadores gráficos, mapas mentales o conceptuales, con la finalidad de analizar.

El determinar la estrategia didáctica más acorde a las necesidades del curso de capacitación antes mencionada para cada temática fue seleccionada de forma cuidadosa, debido a que existe una dependencia en el entorno de las habilidades, conocimiento y experiencia de cada elemento que fue capacitado.

Para que existiera un complemento para cada actividad se decidió establecer rúbricas como instrumentos de evaluación con el propósito de orientar al personal capacitado y con la finalidad de dar una orientación referente a los aspectos que se cumplieron en la elaboración de las actividades. Todo esto, fue una de las problemáticas asentadas, ya que el crear cada actividad y cada evaluación, fue un reto, pues en ocasiones existió resistencia en la capacitación del personal, por el simple hecho de que el personal, tiene la impresión de conocer el proceso de integración.

Para implementar el curso de capacitación para la integración del expediente, se eligieron las siguientes herramientas de la plataforma Moodle, en base a sus capacidades de facilitar un aprendizaje significativo, interactivo y flexible:

#### 1. Foros de discusión

- a. Descripción: Estos permiten la interacción entre los participantes y el asesor, fomentando el intercambio de ideas, la resolución de dudas y el aprendizaje colaborativo.
- b. Justificación: Esta herramienta es ideal para promover el trabajo en equipo y generar un espacio donde los participantes puedan compartir experiencias relacionadas con los temas tratados en cada unidad, reforzando la comunicación y el aprendizaje activo.

#### 2. Cuestionarios

- a. Descripción: Incluyen preguntas de opción múltiple, verdadero/falso, y respuestas abiertas

- b. Justificación: Los cuestionarios son esenciales para evaluar el progreso de los participantes en cada unidad. Ofrecen retroalimentación inmediata, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y refuerza los conceptos aprendidos.

### 3. Lecciones

- a. Descripción: Permite estructurar contenidos de manera secuencial, combinando textos, imágenes y preguntas de evaluación.
- b. Justificación: La herramienta de lecciones facilita el aprendizaje autogestivo, guiando a los estudiantes a través de los contenidos de forma organizada y progresiva, con la posibilidad de personalizar el aprendizaje según su desempeño.

### 4. Recursos Multimedia

- a. Descripción: Integración de videos, infografías y materiales interactivos
- b. Justificación: Esta herramienta asegura que los recursos sean accesibles, atractivos y dinámicos, lo que mejora la retención de la información y permite incorporar elementos de micro aprendizaje.

### 5. Tareas

- a. Descripción: Aquí se permite a los participantes subir las actividades prácticas, como simulaciones de integración del expediente, para su validación por parte del tutor.
- b. Justificación: Las tareas prácticas son esenciales para consolidar el aprendizaje con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos en los contextos reales.

### 6. Rúbricas y calificaciones automáticas

- a. Descripción: Es la configuración de criterios claros para evaluar el desempeño en tareas y cuestionarios.
- b. Justificación: Las rúbricas permiten una evaluación objetiva, mientras que las calificaciones automáticas reducen el tiempo de revisión y ofrecen retroalimentación inmediata.

## 7. Seguimiento del progreso

- a. Descripción: Visualización del avance individual de los estudiantes a través de barras de progreso y estadísticas de participación.
- b. Justificación: Permite a los estudiantes monitorear su avance en tiempo real, lo que fomenta la autonomía y motivación para completar el curso.

Por qué fue seleccionado la plataforma Moodle es por mantener un entorno de aprendizaje flexible, escalable y reconocido en el ámbito educativo virtual. Su capacidad de personalización, integración de herramientas multimedia, y su facilidad de darle seguimiento junto con su evaluación del aprendizaje hacen que sea la opción ideal para este proyecto. Además, que se puede diversificar en los múltiples formatos de contenido asegurando el acceso en diferentes dispositivos, o que es crucial para garantizar la participación activa.

## **VIII. IMPLEMENTACIÓN**

La gestión del curso de capacitación en la Fase de implementación se realizó en Moodle, para ello se usó la Plataforma Garza con el objetivo de realizar una prueba piloto, en consecuencia se realizó una revisión del funcionamiento adecuado de las actividades que conformaron este curso y al establecer su buen funcionamiento se otorgó el permiso de acceso a la plataforma para los usuarios, quienes lograron completar y ejecutar los materiales y recursos, además de utilizar las herramientas de comunicación para la interlocución con el asesor, se permitió el acceso a las rubricas y al registro de calificación que los usuario podían visualizar para constatar el aprendizaje obtenido y lograr de este modo aprobar el curso de capacitación.

La misma prueba piloto se llevó a cabo para supervisar la calidad del curso, y a su vez permitió realizar las modificaciones pertinentes o ajustes que el curso exigió en su implementación.

Dentro de los obstáculos que surgieron, uno de ellos fue conseguir los permisos para acceder a la plataforma educativa y elaborar el curso de capacitación, ya que

el proceso se demoró debido a las solicitudes burocráticas por parte de las dependencias correspondientes.

## **IX.EVALUACIÓN**

En la presente y última etapa se aplicaron los instrumentos de evaluación del curso, para determinar la efectividad de la acción formativa, así como de los materiales y recursos que previamente se establecieron en el desarrollo del diseño instruccional.

Se ha desarrollado una planeación para abordar temáticas con respecto a ciertas unidades del curso de capacitación para la integración del expediente, estas planeaciones tienen como principal objetivo plasmar en el personal de titulación un aprendizaje significativo, por lo que el material utilizado, los tiempos de duración, las justificaciones del porqué se eligieron dichos materiales, así como las actividades a desarrollar, y la forma de realizar el curso, deben cumplir con el método de evaluación adecuado para también incluir una retroalimentación adecuada.

Es importante mencionar que las actividades que se integraron dentro de la planeación, forman parte en la actualidad de la educación tecnológica que busca pronosticar previamente el objetivo del aprendizaje que se intenta asegurar en el personal de titulación. En ese sentido, a partir de un propósito claro, se puede realizar una planeación táctica a partir de actividades y métodos de evaluación para orientar el proceso (Camacho, 2015), ya definido lo anterior, es importante incluir en las actividades el material didáctico digital como recurso para complementar el aprendizaje, que, en este caso, permitió satisfacer las expectativas enunciadas en un principio, y los objetivos a cubrir en cuanto a la parte de la capacitación requerida.

La elaboración de este proyecto tiene la firme intención de no solo buscar dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje el desarrollar un conocimiento práctico respecto a las bases del proceso de integración del expediente. Ofrece desempeñar una enseñanza acorde a las exigencias y necesidades de las

generaciones actuales y futuras del personal de titulación, que es el compartir y llevar de la mano el aprendizaje con las nuevas tecnologías, ante un panorama inmenso de herramientas útiles para la educación.

## **X. REPORTE DE RESULTADOS**

### **X.1 Diseño Instruccional de Curso de Capacitación Administrativa para la Integración de Expedientes para el personal del Área de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.**

Con el surgimiento y la aparición de las nuevas tecnologías, el mundo mantiene cambios significativos constantemente. Por lo tanto, al momento de que las generaciones actuales de estudiantes se encuentren laborando, se verán reflejadas las habilidades obtenidas a través de las formas de enseñar y los enfoques de enseñanza que serán útiles en el futuro. Dichas habilidades son de suma importancia para enfrentarse a los retos presentes y futuros. Es evidente que las actividades existentes mantienen un cambio constante, los cuales requieren aprender y mejorar las habilidades para poder responder ante ellos. Es posible apreciar que en los últimos años los empleos analíticos y amenos han incrementado, por lo que es necesario preparar a las personas para que obtengan habilidades para trabajos que requieran menos actividades rutinarias. (Minian & Monroy, 2018)

Con la determinación de crear una solución a los problemas de retraso en la integración de expedientes mediante la capacitación del personal y por medio de identificar la problemática principal a través del desarrollo de un análisis FODA se plantea un curso de capacitación en el proceso de integración de expedientes que se desarrolla en 5 unidades con sus respectivos objetivos específicos establecidos y sustentados a partir de los temas de capacitación, motivación laboral, comunicación, clima organizacional.

Para cumplir con el diseño del curso de capacitación se desarrolló y organizó información para cada tema que se aborda en el transcurso del mismo, incluyendo el monitoreo para

el cumplimiento en tiempo y forma de cada unidad, cuidando la estructura de los subtemas propuestos en cada tema.

Se pretende obedecer a la necesidad y deseo de transformar el antiguo proceso de integración del expediente en un medio moderno de adquisición de una sólida capacitación dentro del área de titulación, especialmente para el personal que se dedica a ello, con la finalidad de erradicar el retraso que existe en la entrega del título universitario, no por negligencia pero si por la falta de conocimiento de los rubros que se tienen que abarcar al momento de llevar a cabo dicha integración de expedientes.

Los beneficios que se podrán obtener a raíz de implementar este curso de capacitación incluyen que existan menores errores en la integración de expediente, y con ello reducir los tiempos de entrega hasta optimizarlos para que los egresados logren obtener un empleo que satisfaga sus necesidades, así como mejorar la referencia por parte de la comunidad hacia el área de titulación, incrementando así la oferta de trámites exitosos.

Con la implementación de uso de videos, infografías, prácticas de posibles integraciones, podcast, herramientas que permitirán tener un mayor conocimiento de cómo realizar una integración de expediente adecuado, con procesos de evaluación mediante cuestionarios y/o actividades de simulación de integración para la comprensión de los requerimientos necesarios para una integración correcta brinda experiencias suficientes para obtener un aprendizaje significativo.

Creando diversos materiales, para enseñar el correcto uso de las aplicaciones y para una interpretación de la información proyectada adecuada, para así, poder estructurar un proceso de integración adecuado.

En consecuencia, para la implementación del siguiente curso de capacitación, se debe cumplir con los requerimientos necesarios, para ofrecen un proceso de integración ágil y eficiente que derive en obtener el título o grado universitario acortando las distancias y el tiempo.

### **X.1.1 Elementos de la Capacitación**

#### **Capacitación para la integración**

El curso de capacitación diseñado para el personal del área de titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo se enfocó en los siguientes elementos clave:

- **Objetivo General:** Proporcionar al personal las herramientas necesarias para realizar la integración del expediente, minimizando errores y optimizando los tiempos de entrega.
- **Duración:** El curso consta de cinco unidades, organizadas para desarrollarse en un lapso de 10 horas, distribuidas en sesiones virtuales asíncronas.
- **Metodología:** Basada en el modelo ADDIE y fundamentada en el enfoque constructivista, la capacitación promueve el aprendizaje activo, reflexivo y colaborativo, aprovechando tecnologías educativas como Moodle.

### **X.1.2 Estructura de una Guía Instruccional**

El propósito principal que busca alcanzar el curso, con las metas particulares de aprendizaje para cada unidad o tema. Los temas y subtemas organizados en un orden lógico y progresivo. Dentro de las actividades como los ejercicios prácticos y estrategias de aprendizaje alineados con los objetivos. Dentro de los recursos materiales de apoyo se hace uso de videos, lecturas, infografías, etc. Para la evaluación existen los métodos y criterios para medir el desempeño de los participantes, además, de las orientaciones que apoyar a estudiante en como estudiar, realizar actividades y el uso de la plataforma.

Como parte de la capacitación, se desarrollaron guías instruccionales que brindan apoyo paso a paso para el proceso de aprendizaje. A continuación, se presenta la estructura de una guía instruccional, diseñada específicamente para:

Unidad 2: Documentos Requeridos para la Integración del Expediente:

1. Título: Documentos Requeridos para la integración del Expediente
2. Introducción: Breve descripción de la importancia de conocer y verificar los documentos necesarios para evitar omisiones o errores en el proceso de titulación.
3. Actividades:

- a. Lectura: Revisión de la infografía que detalla los requisitos específicos y las dependencias involucradas en el proceso de titulación
  - b. Visualización: Video corto (3 minutos) que muestra un caso práctico de integración.
  - c. Práctica: Ejercicio de simulación en el que los participantes revisan y corrigen un expediente ficticio.
4. Evaluación: Cuestionario de opción múltiple con retroalimentación inmediata y un ejercicio práctico evaluado por el tutor.
  5. Recursos Adicionales: Enlaces a normativas institucionales relacionadas con la titulación.

### **X.1.3 Pantallas del Montaje del Curso en la Plataforma Moodle**

El curso fue montado en la plataforma de Moodle utilizando herramientas interactivas que facilitan el aprendizaje:

1. Página de inicio del curso: Incluye una descripción general, objetivos y guía de navegación.
2. Estructura de las Unidades que contiene cada una:
  - a. Bloques temáticos con material descargable
  - b. Actividades interactivas como cuestionarios y foros de discusión
  - c. Enlaces de materiales multimedia como videos, infografías y podcasts.
3. Zona de Evaluación: Con acceso directo a cuestionarios y simulaciones prácticas

## Ilustración X-I Bienvenida e introducción al Curso de Capacitación

Integración Inicio Tablero Mis cursos Administración del sitio

🔔 🗨️ SP

### Curso de Capacitación Administrativa para la Integración de Expedientes para el personal del Área de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Categoría Configuración Subir cursos Más

Buscar cursos 🔍 Más

Curso de Capacitación Administrativa para la Integración de Expedientes para el personal del Área de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

¡Bienvenidos!

 Este curso ha sido diseñado para capacitar al personal administrativo del área de titulación de la **Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo** en el proceso de **integración de expedientes**. A través de este programa, adquirirás las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para optimizar los tiempos y minimizar errores en este procedimiento crucial, contribuyendo a la eficiencia y calidad del servicio ofrecido a los egresados.

**Profesor:** SEBASTIAN PINONVAL

## Ilustración X-II Módulo 1 del Curso de Capacitación

Integración Español - México (es\_mx)

🔔 🗨️ SEBASTIAN PINONVAL SP

### Curso de Capacitación Administrativa para la Integración de Expedientes para el personal del Área de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Tablero / Mis cursos / Integración del Expediente Activar edición

Navegación

- Tablero
  - Página de inicio del sitio
  - Páginas del sitio
  - Mis cursos
    - Integración del Expediente**
      - Participantes
      - Insignias
      - Competencias
      - Calificaciones
      - Módulo 1: Introducción a la Integración de Expedientes

- Administración

Módulo 1: Introducción a la Integración de Expedientes Colapsar todo

**Objetivo del Módulo**

Al finalizar este módulo, los participantes serán capaces de:

- Comprender los conceptos básicos sobre la integración de expedientes.
- Identificar la importancia de los expedientes administrativos en el área de titulación.
- Reconocer los elementos clave que deben incluirse en un expediente completo.

• Archivo descargable: "¿Qué es un expediente administrativo y por qué es importante?".

• "Desafíos comunes al integrar expedientes en el área de titulación."

**Participación:** Cada participante debe aportar al menos un comentario y responder a dos compañeros.

## X.2 GUÍA DIDÁCTICA

*Tabla X-1 Datos de la Institución*

<b>Plantel</b>	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Sistema de Universidad Virtual
<b>Programa</b>	Área de Titulación en el proceso de Integración de Expediente

*Tabla X-2 Datos del diseñador instruccional*

<b>Nombre</b>	Sebastián Piñón Valencia
<b>Correo</b>	sebastian_pinon@uaeh.edu.mx

*Tabla X-3 Datos de la asignatura*

<b>Nombre</b>	Diseño Instruccional de curso de Capacitación administrativa para la integración de expedientes en el área de titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
<b>Modalidad</b>	Virtual
<b>Destinatarios</b>	Personal que realiza la validación de integración del expediente del Área de titulación de la UAEH
<b>Duración</b>	3 semanas

### X.3 INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

Tabla X-4 Prerrequisitos

<b>PRERREQUISITOS</b>	
<b>De estudio</b>	Disposición y adaptación al cambio, buena actitud, habilidades de estudio autónomo y responsabilidad, así como iniciativa, trabajo en equipo para solución de problemas.
<b>De conocimientos</b>	El usuario necesita conocer sistemas operativos a partir de Windows 7, así como el manejo de paquetería office y aplicaciones referentes al proceso de integración de expedientes
<b>De Hardware/Software</b>	<p>Hardware: Procesador Intel; soporte Windows 11, 10 ó 7, Windows Vista. RAM mínima de 1GB o más. Mínimo 120 GB de disco duro. Tarjeta de audio. Bocinas. Conexión a internet.</p> <p>Software: Windows 7, Windows Vista, Windows XP. Navegador Mozilla Firefox o Google Chrome. Java. Adobe Reader 6 o superior. Real player 10 o superior, hoja de cálculo y documento de texto en drive. Aplicación de Modulo de Integración de Expediente e Historial</p>

## **INTRODUCCIÓN A LA ASIGNATURA O CURSO**

El presente curso de capacitación será desarrollado totalmente en línea, se conforma por cinco unidades didácticas en las cuales se desarrollan actividades de aprendizaje referentes y enfocadas a conocer el proceso de titulación, específicamente la integración de expedientes; el participante contará con los materiales necesarios para desarrollarlas.

Inicialmente el personal de nuevo ingreso y con experiencia debe de tener conocimiento de los reglamentos existentes de origen que rige en la universidad.

Dentro del curso de capacitación se abordan temas que intervienen en el desempeño de los colaboradores, como lo es la motivación laboral, establecer una comunicación organizacional, ayudando también a mantener un clima adecuado dentro del equipo de titulación, ya que, al definir correctamente los procesos, disminuyen las discrepancias entre cada elemento del mismo equipo. Todo con el fin de lograr una atención de calidad a los egresados de la UAEH que son los principales usuarios.

Como medianamente se puede establecer, la motivación laboral se determina como un proceso mediante el cual las personas, ejecutan actividades específicas, donde a su vez desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos que exigen cierta organización y a su vez satisfacen necesidades y establecen percepciones y opiniones de los demás.

Por ello se contempla abordar el clima organizacional como influencia en el desempeño de los empleados, el cual se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de cierta institución, por ello está relacionado con la motivación de los empleados. Refiriéndose tanto a la parte física, como emocional y mental.

No obstante, nada de esto tiene sentido sin la existencia de la comunicación y por ende se requiere de la comunicación organizacional, la cual ayuda a configurar los procesos existentes dentro de las organizaciones, es por ese motivo que es indispensable contemplarlo dentro del desarrollo del presente proyecto de investigación, para que se pueda optimizar y dirigir los mensajes de las organizaciones tanto con los colaboradores como los usuarios de las organizaciones.

Por lo tanto, y habiendo abordado los elementos anteriores es de prioridad esclarecer la esencia del curso, que es la capacitación, la cual debe consistir en explicar y demostrar la metodología correcta de realizar las tareas, misma que ofrece la ayuda al personal a desempeñarse bajo la supervisión, con esto se define que el personal se desempeña solo,

para que posterior a ello se evalúe el desempeño y así establecer la capacitación que se requiere, de acuerdo a las necesidades del área en cuestión.

Tabla X-5 I.1 *Objetivos y competencias*

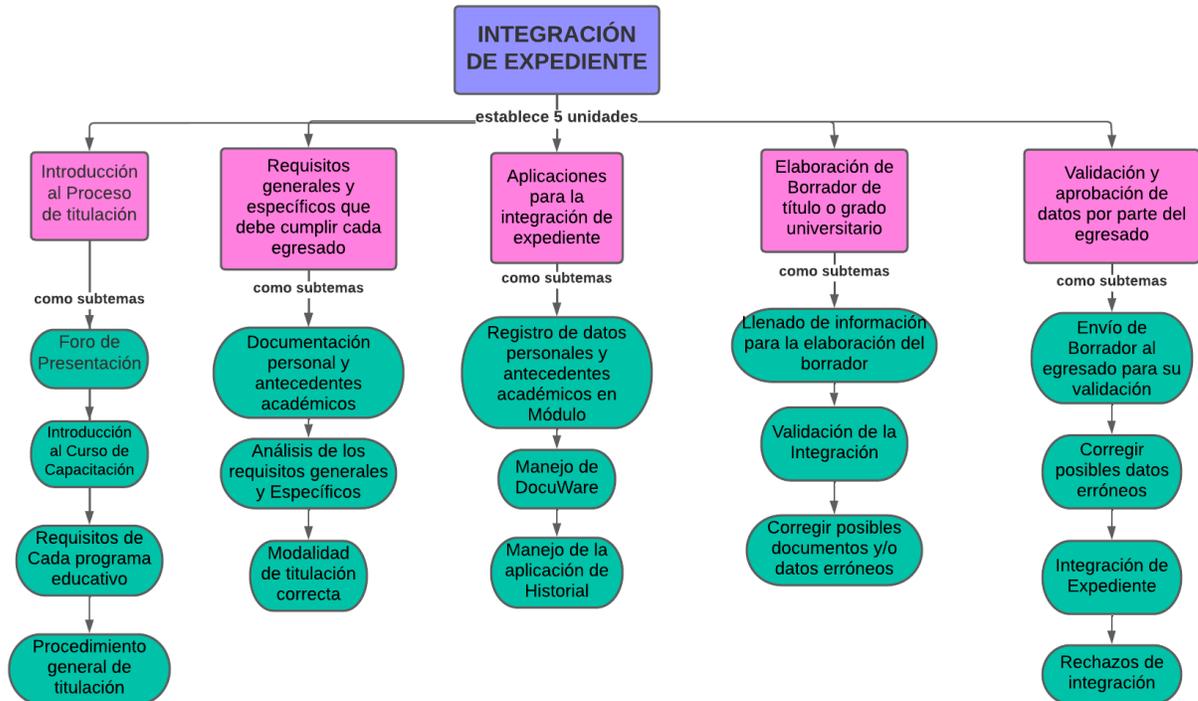
<p><b>Objetivo General:</b></p>	<p>Formular y proporcionar a personal de titulación, un conjunto sistemático de conocimientos teóricos y prácticos, los cuales ofrecen las habilidades y herramientas necesarias para desempeñar un proceso de integración del expediente de calidad. Así como generar una motivación laboral adecuada y con ello brindar un clima organizacional de excelencia.</p>
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Generar materiales que sirven para reforzar y aprender conocimientos del proceso de integración del expediente.</li> <li>● Implementar materiales didácticos que disminuyan el margen de error en el proceso de integración del expediente.</li> <li>● Reconocer el desempeño del personal con menor índice de error, así como los que tienen mayor experiencia, con el fin de entablar un buen clima organizacional.</li> <li>● Desarrollar material donde permita al personal capacitado participar positivamente e influir en la resolución de conflictos</li> <li>● Describir las estrategias correspondientes que instruyen llevar un procedimiento óptimo de integración del expediente.</li> </ul>

<b>Competencias genéricas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar habilidades y conocimiento en la elaboración de integración del expediente.</li> <li>● Uso de tecnología para participar en el curso de capacitación en línea, generando una estimulación multisensorial.</li> <li>● Explotar el razonamiento para examinar escenarios, identificar problemas y proponer posibles soluciones.</li> <li>● Desarrollar un pensamiento crítico y reflexivo.</li> <li>● Establecer un clima organizacional adecuado a través de una correcta integración del expediente utilizando la motivación como elemento.</li> </ul>
<b>Competencias específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hacer uso de las tecnologías que permitan realizar investigación pertinente, establecer comunicación para ejecutar una correcta integración del expediente.</li> <li>● Analizar y comprender la información de forma lógica.</li> <li>● Identificar las situaciones que se presenten de acuerdo a las modalidades de titulación.</li> <li>● Revisar y reflexionar el material informativo que se provee para la comprensión del proceso de integración del expediente.</li> <li>● Saber trabajar en equipo, así como identificar las actividades adecuadas.</li> </ul>

<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manejo de aplicaciones referentes a la integración del expediente, como DocuWare, Módulo de titulación e historial.</li> <li>● Documentación oficial general para la elaboración del trámite.</li> <li>● Uso de herramientas como hojas de cálculo y documentos de texto.</li> <li>● Motivación laboral.</li> <li>● Clima organizacional.</li> <li>● Capacidad de resolución de problemas.</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Saber interpretar las situaciones extraordinarias con los egresados y resolución de problemáticas.</li> <li>● Trabajar bajo presión.</li> <li>● Desarrollar trabajo en equipo.</li> <li>● Manejo de la tecnología, como las herramientas para la integración del expediente (DocuWare, Módulo de titulación e historial).</li> </ul>
<b>Actitudes y Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dar la importancia necesaria para seguir el procedimiento de integración del expediente de forma metodológica.</li> <li>● Empatía por las situaciones extraordinarias que presenten los egresados.</li> <li>● Responsabilidad y delicadeza necesaria en la ejecución de las actividades.</li> <li>● Honestidad y saber reconocer los posibles errores existentes.</li> </ul>

## X.4 ESTRUCTURA TEMÁTICA

Ilustración X-III Estructura del Curso de Integración del Expediente



## X.5 METODOLOGÍA

<b>Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje</b>	<p>El curso de capacitación para la integración de expediente, se implementará en línea, está constituido por cinco unidades, mismas que tendrán una duración de 3 días cada una, las cuales se encontrarán disponibles las 24 horas del día.</p> <p>Teniendo una duración de 3 semanas el curso completo, el cual es posible, dedicando 10 horas a la semana, más un par de días más para presentar la prueba final.</p> <p>Se dispone desde el comienzo con guías, materiales y recursos para desarrollar las actividades y materiales didácticos que se solicitan en cada unidad de aprendizaje.</p> <p>En todos los temas que se abordan, la secuencia didáctica da inicio y presenta una organización con estudio y análisis de material, como lecturas, videos y organizadores gráficos, mismas que se encuentran de forma digital, y podrán ser visualizados desde dispositivos diversos, todo dentro de la red, distribuidos a partir de enlaces o hipervínculos.</p> <p>Dentro del curso de capacitación existirá un foro de presentación para los integrantes del curso, además de tener el apartado de interacción asíncrona con el asesor, por medio de la existencia de foro de dudas, asimismo, debe existir retroalimentación por parte de los asesores si les es requerida, el cual debe atender todas las dudas de los integrantes del curso y con ello conocer los diversos puntos de vista</p> <p>A lo largo del curso de capacitación los involucrados analizarán los documentos, realizarán actividades interactivas tanto individuales como colaborativas, mismas que ofrecerán las bases necesarias para un desempeño óptimo dentro de sus labores.</p> <p>Como actividad individual, el colaborador podrá construir y gestionar, recursos didácticos que podrán ser constituidas por herramientas tecnológicas las cuales se subirán en la plataforma Moodle.</p> <p>Para una actividad colaborativa, se desempeñarán para la formación de</p>
---	--

conceptos que deben tener en mente para el desarrollo de cada integración de expediente.

Es importante mencionar que las entregas serán realizadas dentro de la plataforma Moodle, al subir la actividad requerida.

De igual forma, si llegasen a surgir dudas o sugerencias, la comunicación del curso será a través de los espacios creados dentro de la plataforma, es decir, foros de dudas o por correo electrónico.

### **Estrategias instruccionales**

#### **PRE INSTRUCCIONALES**

- Presentación del curso
- Requerimientos técnicos y de conocimientos
- Dar a conocer las competencias genéricas y específicas del curso
- Dar a conocer objetivo general y específicos
- Estructura temática
- Calendario del curso

#### **CO INSTRUCCIONALES**

- Lecturas introductorias de cada tema
- Foros
- Visualización y entendimiento de organizadores gráficos
- Audios y videos
- Ejercicios de gamificación

#### **POS INSTRUCCIONALES**

- Aplicación de instrumentos de evaluación de experiencia y del programa o actividad abordado.

	Conocer el cómo utilizar los materiales creados y seleccionados.														
<b>Metodología de Evaluación</b>	<p>La evaluación del aprendizaje durante el curso, será constituida por dos modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SUMATIVA:</b> Consiste en la elaboración de actividades individuales, la cual representa el 90% de la calificación total.</li> <li>● <b>FORMATIVA:</b> <i>Coevaluación</i> retroalimentado por compañeros del curso basándose en rúbricas. <i>Autoevaluación</i> comparando y analizando el desempeño en base a las rúbricas. Documentado por medio de reflexiones. Correspondiendo el 5% cada uno.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="493 800 1422 1314"> <thead> <tr> <th data-bbox="493 800 954 873"><b>ACTIVIDAD</b></th> <th data-bbox="954 800 1422 873"><b>PORCENTAJE (%)</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="493 873 954 947">Actividades Individuales</td> <td data-bbox="954 873 1422 947">45%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 947 954 1020">Foros de discusión</td> <td data-bbox="954 947 1422 1020">25%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1020 954 1094">Actividades Colaborativas</td> <td data-bbox="954 1020 1422 1094">20%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1094 954 1167">Coevaluación</td> <td data-bbox="954 1094 1422 1167">5%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1167 954 1241">Autoevaluación</td> <td data-bbox="954 1167 1422 1241">5%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1241 954 1314"><b>Total</b></td> <td data-bbox="954 1241 1422 1314"><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	Actividades Individuales	45%	Foros de discusión	25%	Actividades Colaborativas	20%	Coevaluación	5%	Autoevaluación	5%	<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>														
Actividades Individuales	45%														
Foros de discusión	25%														
Actividades Colaborativas	20%														
Coevaluación	5%														
Autoevaluación	5%														
<b>Total</b>	<b>100%</b>														
<b>Recursos de ayuda</b>	<p><b>Foro de dudas:</b> Este espacio te servirá para plantear cualquier situación que se te presente en el curso.</p> <p><b>Anuncios:</b> En este espacio podrás encontrar todas las novedades que se susciten durante el curso, así como indicaciones adicionales que te ayuden para la realización de las actividades.</p> <p><b>Calendario:</b> Espacio que te indica los tiempos de cada unidad.</p> <p><b>Otros Recursos:</b> Espacio que contiene materiales adicionales para tu proceso de aprendizaje.</p> <p><b>Políticas:</b></p>														

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar diariamente a la plataforma.</li> <li>2. Monitoreo continuo de los recursos de ayuda anteriormente mencionados.</li> <li>3. Elaboración y entrega de actividades en tiempo y forma.</li> <li>4. Las dudas planteadas serán resueltas en un plazo no mayor a 12 horas.</li> <li>5. Se deberá leer y si es posible retroalimentar la participación de los colaboradores.</li> </ol> <p>Los resultados de calificaciones serán entregados en un plazo máximo de tres días.</p>
<b>Especificaciones del curso</b>	<p>Se hace uso de la plataforma educativa Moodle, así como de correos institucionales de UAEH, uso de medio de comunicación telefónica y/o WhatsApp y foro de dudas.</p> <p>Las actividades serán entregadas dentro de la plataforma educativa al finalizar cada unidad, que consta de tres días cada una.</p> <p>De igual manera, se solicita compromiso, participación y disponibilidad de dar revisión al material ofrecido en la plataforma. Analizando en primera instancia dichos materiales disponibles, posterior a ello el foro de dudas, y en caso de no resolver la inquietud, se deberá entablar comunicación con el asesor.</p>

## X.6 ACTIVIDADES

Tabla X-6 Secuencias de Actividades

SECUENCIA ORIENTATIVA DE ACTIVIDADES					
En los cuadros de abajo, especificar qué tipo de actividades se desarrollarán en cada actividad. Consulta los ejemplos.					
Tipo de Actividad	Nombre de la actividad	Módulo/ Bloque o unidad	Semana	Herramienta	Duración
Individuales 14	1.1 Foro de Presentación	1	1	Plataforma	½ hora
	1.2 Introducción al Curso de Capacitación	1	1	Plataforma	½ hora
	2.1 Documentación personal y antecedentes académicos	2	1	Foro de discusión	½ hora
	2.2 Análisis de los requisitos generales y Específicos	2	1	En la misma actividad	3 horas
	2.3 Modalidad de titulación correcta	2	1	En la misma actividad	4 horas
	3.1 Registro de datos personales y antecedentes académicos en Módulo	3	2		
	3.2 Manejo de DocuWare	3	2		
	3.3 Manejo de la aplicación de Historial	3	2		

	4.1 Llenado de información para la elaboración del borrador	4	2		
	4.2 Validación de la Integración	4	2		
	4.3 Corregir posibles documentos y/o datos erróneos	4	3		1 hora
	5.1 Envío de Borrador al egresado para su validación	5	3		
	5.2 Autorización o corregir posibles datos erróneos identificados por el egresado	5	3		
	5.3 Integración de Expediente	5	3		
	5.4 Rechazos de integración	5	3		
<b>Colaborativas</b> 1	1.2 Requisitos de Cada programa educativo	1	1	Foro de discusión grupal  Foro de discusión unidad	8 horas
	1.3 Procedimiento general de titulación	1	1		
<b>Exámenes</b>	Ninguno				
<b>Autoevaluación</b> 1	Actividad 4.6	Unidad 4	6		30 min.

<b>Coevaluación</b>	Actividad 4.5	Unidad 4	6	1 hora
2	Actividad 4.7	Unidad 4	6	30 Min.

## X.7 SECUENCIAS DIDÁCTICAS

**“Diseño Instruccional de Curso de Capacitación Administrativa para la Integración de Expedientes en Área de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo”.**

### **UNIDAD 1**

#### **Introducción al Proceso de Integración (3 días)**

**Esta guía tiene como propósito familiarizar a los participantes con los conceptos básicos y la importancia del proceso de integración de expedientes en el área de titulación. Al completar esta unidad, los colaboradores comprenderán la importancia de la integración del expediente, relevancia y pasos iniciales para garantizar su correcta elaboración**

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1. Identificar el concepto y propósito de un expediente administrativo en el contexto de la titulación.**
- 2. Reconocer la importancia de la integración de expedientes para optimizar los tiempos y reducir errores en los trámites de los egresados**
- 3. Analizar los elementos básicos de un expediente para garantizar su validez y se logre la integración del expediente satisfactoriamente.**

#### **ESTRUCTURA DE CONTENIDO**

- 1. Foro de presentación**
- 2. Introducción al curso de capacitación**
- 3. Requisitos de cada programa educativo**
- 4. Procedimiento general de titulación**
  - Revisa el contenido multimedia proporcionado, incluyendo el video introductorio y la infografía sobre los elementos de un expediente.**
  - Participa en el foro de discusión para compartir tus ideas sobre los retos que se pueden presentar en la integración del expediente.**
  - Completa la actividad práctica para reforzar los conceptos**

Tabla X-7 Foro de Presentación

Nombre de la Actividad: <b>Foro de Presentación</b>	Forma de Realización: <b>Individual</b>	Evaluación: <b>Sin Ponderación</b>
<p><b>Indicaciones de la Actividad:</b></p> <p>Antes de comenzar con las Actividades de aprendizaje, es indispensable que verifiques el apartado de Información del curso, para que identifiques los prerrequisitos, objetivos, competencias, estructura temática metodología y políticas del Curso.</p> <p>Con la finalidad de que conozcas a tus compañeros de curso, accede al Foro: "Presentación" y atiende las indicaciones. Intercambia saludos con tus compañeros de grupo. Por el tiempo y las actividades asignadas a esta unidad es indispensable que la presentación sea realizada dentro de los dos primeros días de trabajo.</p> <p><i>En el foro encontrarás las preguntas que te darán la pauta para interactuar.</i></p>		
<p><b>Contenidos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Definición de Expediente.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Concepto general y propósito en la gestión administrativa.</li> <li>b. Relevancia del expediente en el proceso de titulación.</li> </ol> </li> <li>2) Elementos básicos del expediente.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Documentos necesarios.</li> <li>b. Formatos específicos según las normativas institucionales.</li> </ol> </li> <li>3) Errores comunes en la integración.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Omisiones frecuentes y cómo prevenirlas.</li> </ol> </li> </ol>		

Tabla X-8 Introducción al Curso de Capacitación

<p>Nombre de la Actividad: <b>Introducción al Curso de Capacitación</b></p>	<p>Forma de Realización: <b>Individual</b></p>	<p>Evaluación: <b>Sin Ponderación</b></p>
<p><b>Indicaciones de la Actividad:</b></p> <p>La capacitación de personal es un proceso que toda organización NO debe omitir, siempre con el fin de lograr la satisfacción del cliente o usuarios.</p> <p>Con el fin de adentrarse al tema revisa los siguientes recursos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Video introductorio “¿Qué es un expediente y por qué es importante?” Duración: 5 min).</li> <li>2. Analiza el video <a href="#">Introducción al Proceso de Titulación</a> para tener un panorama general de lo que tratará el curso de capacitación.</li> </ol>		
<p>Nombre de la Actividad: <b>Introducción al Proceso de Titulación</b></p>	<p><b>Forma de Realización:</b> Individual</p>	<p><b>Evaluación:</b> Sin Ponderación</p>
<p><b>Indicaciones de la Actividad:</b></p> <p>La obtención de título o grado universitario hoy en día es de suma importancia, pero para poder realizar el trámite puede ser engorroso o tedioso, y más aún cuando existe deficiencia por parte del personal.</p> <p>Por ello, la capacitación de personal es un proceso que toda organización NO debe omitir, siempre con el fin de lograr la satisfacción del cliente o usuarios.</p> <p>Con el fin de adentrarse al tema revisa los siguientes recursos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Analiza el video <a href="#">Introducción al Proceso de Titulación</a> para tener un panorama general de lo que tratará el curso de capacitación.</li> </ol>		

Tabla X-9 Identificación de elementos básicos de un expediente

Nombre de la Actividad: <b>Identificación de elementos básicos de un expediente</b>	Forma de Realización: <b>Colaborativa</b>	de Evaluación: <b>10% se evaluará en base a la rúbrica del Mapa Conceptual</b>
<b>Indicaciones de la Actividad:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarga el archivo proporcionado (Expediente Simulado).</li> <li>• Revisa el expediente y señala qué elementos faltan según las normativas descritas.</li> <li>• Foro de discusión: ¿Qué retos has enfrentado en la integración del expediente? Comparte tus ideas con el grupo.</li> <li>• Cuestionario de autoevaluación: Preguntas sobre los conceptos clave de esta unidad</li> </ul>		

Tabla X-10 Requisitos de Cada Programa Educativo

Nombre de la Actividad: <b>Requisitos de Cada programa educativo</b>	Forma de Realización: <b>Colaborativa</b>	de Evaluación: <b>10% se evaluará en base a la rúbrica del Mapa Conceptual</b>
<b>Indicaciones de la Actividad:</b>		
<p>En el mundo laboral y en especial en proceso de servicio público es indispensable conocer los lineamientos que rigen dentro de las áreas, así como dentro del área de titulación de la UAEH</p> <p>Con el fin de adentrarse al tema revisa los siguientes recursos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Analiza el <a href="#">Reglamento de Titulación UAEH</a> para tener noción a los lineamientos que se enfrenta tanto egresados como la misma área de titulación. <i>Sería el punto de abajo</i></li> <li>5. Para tener conocimiento de los lineamientos reglamentarios de la UAEH, es necesario tener conocimiento del <a href="#">Reglamento de Titulación UAEH</a>, por lo tanto, es necesario realizar su lectura y comprensión del mismo</li> <li>6. Asimismo, revisa el drive de <a href="#">Requisitos Específicos</a> y podrás visualizar los</li> </ol>		

requerimientos tanto generales como individuales por programa educativo que se necesitan para completar el proceso de titulación.

Atiende la siguiente actividad:

- Después de haber analizado los recursos elabora un mapa conceptual que contenga los elementos más relevantes.
- Utiliza cualquier software libre como, por ejemplo: Bubble, Lucidchart, Cmaptools, Xmind, etc.
- Envía el mapa conceptual en formato de imagen o PDF con sus referencias en estilo APA 6a. ed., a través del espacio personal de trabajo. Act. 1.3 Mapa Conceptual y toma en cuenta los puntos a evaluar que se plasman en la “Rubrica de Mapa Conceptual”.

Tabla X-11 Proceso de titulación

Nombre de la Actividad:	Forma de Realización:	Evaluación:
<b>Procedimiento de titulación</b>	<b>general de Colaborativa</b>	<b>Participación</b>
<b>Indicaciones de la Actividad:</b>		
<p>Es de gran relevancia visualizar cualquier procedimiento como de lo general a lo particular, dentro del área titulación se puede apreciar a grandes rasgos lo que es el proceso de titulación, para que después se pueda abordar cada paso del procedimiento de titulación.</p> <p>Con el fin de adentrarse al tema revisa los siguientes recursos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Analiza el video <a href="#">Procedimiento General de Titulación</a> y la infografía <a href="#">Proceso de titulación</a> para conocerlo más a detalle y tener noción de las actividades que realizarás al concluir este curso de capacitación.</li> <li>8. Asimismo, revisa nuevamente el drive de <a href="#">Requisitos Específicos</a> y podrás relacionar cada programa educativo con el procedimiento general.</li> </ol> <p>Atiende la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de haber analizado los recursos elabora una infografía que contenga los elementos más relevantes.</li> </ul>		

- Utiliza cualquier software libre como, por ejemplo: Canvas, Visme, etc.
- Envía el mapa conceptual en formato de imagen o PDF con sus referencias en estilo APA 6a. ed., a través del espacio personal de trabajo. Act. 1.4 Infografía y toma en cuenta los puntos a evaluar que se plasman en la “Rúbrica de Infografía”

### Materiales Necesarios

- Infografía: “Elementos esenciales de un expediente de titulación”.
- Documentos simulados para la actividad práctica
- Video Introductorio, disponible en la plataforma Moodle.

### Glosario

- **Expediente:** Colección organizada de documentos necesarios para realizar un trámite administrativo.
- **Normatividad:** Conjunto de reglas y directrices que regulan un proceso
- **Validación:** Verificación de que los documentos cumplan con los requisitos establecidos.

### Referencias Bibliográficas

- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2021). *Normativas para la integración de expedientes universitarios*. UAEH.
- García, M. (2020). *Introducción a la gestión administrativa moderna*. Editorial Universitaria.
- López, R. (2020). Elementos básicos de la gestión documental. *Revista de Administración Educativa*, 15(3), 45–60. <https://doi.org/10.1234/revista.2020.15>

## XI.MATERIALES

### XI.1 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Herramienta o recurso utilizado para recopilar información y medir el desempeño, conocimientos del estudiante, con fines de formación.

#### XI.1.1 RÚBRICA FORO

Se establecen los criterios y niveles de desempeños para evaluar las contribuciones de los colaboradores en una discusión en línea. Se detalla que aspectos como la calidad de las intervenciones.

ASPECTOS A EVALUAR	NIVEL DE DOMINIO	COMPETENTE (10)	INDEPENDIENTE (8)	BÁSICO AVANZADO (7)	BÁSICO (5)	INSUFICIENTE (0)
Pertinencia		La participación se ajusta a los lineamientos solicitados, a la temática propuesta para debatir y presenta ideas completas y claras.	La participación se ajusta a la temática propuesta para debatir, pero no a los lineamientos solicitados, aunque presenta ideas claras	La participación se ajusta parcialmente a la temática propuesta para debatir y a los lineamientos solicitados, presenta ideas incompletas y poco claras.	La participación casi no se ajusta a la temática propuesta para debatir, ni a los lineamientos solicitados, además, las ideas son incompletas y poco claras.	Sin participaciones
Argumento		Todas las participaciones presentan argumentos y se debate con sustento.	La mayoría de las Participaciones presentan argumentos y se debate con sustento.	Pocas participaciones presentan argumentos y no se debate con sustento	Las participaciones no presentan argumentos y se debate sin sustento ni se citan fuentes consultadas.	Sin participaciones
Ortografía		Hay 0% de errores.	Hay hasta 10% de palabras con errores ortográficos.	Hay entre 10 y 25% de palabras con errores ortográficos.	Hay más de 25% de palabras con errores ortográficos.	Sin participaciones
Participación		Primera participación durante los primeros tres días a partir de la publicación del foro.	Primera participación el cuarto o quinto día a partir de la publicación del foro.	Primera aportación un día antes de vencimiento del foro	Primera aportación el último día de vigencia del foro.	Sin participaciones
Ortografía		Sin errores	Hasta dos palabras con errores	De 3 a 5 palabras con errores	De 6 a 10 palabras con errores	Sin participaciones

## XI.1.2 RÚBRICA INFOGRAFÍA

Aquí se evalúa tanto la calidad visual como la claridad del contenido, diseño y efectividad de la infografía en transmitir la información.

Nivel de desempeño			
Criterios	<b>Excelente 10-9</b>	<b>Bueno 8-7</b>	<b>Regular 6-5</b>
Redacción y ortografía	Sin faltas de ortografía ni errores de puntuación o gramaticales.	La infografía tiene de 1 a 3 faltas de ortografía, errores de puntuación o gramaticales.	La infografía tiene más de 5 errores de ortografía, puntuación o gramaticales.
Organización de la información	Establece de manera organizada y creativa la información. Aprovecha adecuadamente los espacios, y desarrolla una estructura definida	Establece de manera organizada algunos elementos de la información. Aprovecha adecuadamente los espacios, apreciándose cierta estructura.	Establece de manera improvisada la información. Carente de aprovechamiento de los espacios, apreciándose una deficiente estructura.
Uso de imágenes y colores	Utiliza imágenes para representar las ideas principales. El uso de colores contribuye a asociar y enfatizar las ideas. El tamaño de la letra es adecuado.	El uso de las imágenes es adecuado para presentar algunas ideas. El tamaño de la letra no es adecuado.	No se utiliza imágenes ni colores para representar y asociar las ideas.
Creatividad	Los gráficos en la infografía reflejan creatividad y relación con las imágenes.	La infografía presenta cierta creatividad. La relación con las imágenes es relativamente coherente.	La infografía carece de creatividad.
Referencias	Las referencias provienen de sitios validados	Las fuentes de información son en su mayoría de fuentes validadas.	Las fuentes de información son de sitios no reconocidos.

### XI.1.3 RÚBRICA MAPA CONCEPTUAL

Esta rúbrica se utiliza para valorar como se organiza, se conecta y presenta la información de manera visual, así como la profundidad del contenido y su claridad.

Nivel de desempeño			
Criterios	<b>Excelente 10-9</b>	<b>Bueno 8-7</b>	<b>Deficiente 6-5</b>
Tema Central	El estudiante identificó los conceptos más importantes del texto y estos forman el mapa conceptual	Los conceptos que el estudiante presenta en el mapa conceptual son ideas secundarias del texto.	El mapa conceptual que elaboró el estudiante presenta como conceptos ideas muy vagas del texto.
Esquemización	Representa los conceptos principales a través de un esquema claro y permite que haya una excelente relación entre conectores y conceptos.	El esquema utilizado no es muy claro ya que no todos los conectores utilizados con los conceptos son correctos	El esquema no tiene coherencia lógica.
Diseño	El diseño del mapa es agradable y favorece el entendimiento de los conceptos.	El diseño es un tanto confuso, sin embargo, se entiende la relación entre conceptos.	El diseño confunde y dificulta la relación entre conceptos.
Organización	Los conceptos están jerarquizados en forma lógica, es decir, en la parte superior se presentan los conceptos más inclusivos y en la parte inferior los subordinados.	El mapa conceptual tiene cierto orden, pero le falta seguir una secuencia lógica. Solamente presenta conceptos inclusivos.	El mapa conceptual carece de todo orden.
Relación entre conceptos	Las relaciones que presenta el mapa conceptual son congruentes	Las relaciones que presenta el mapa conceptual son moderadamente congruentes	Las relaciones que presenta el mapa conceptual no son aceptables.
Presentación del Mapa Conceptual	La entrega fue en tiempo y forma, con limpieza y en el formato preestablecido (papel o digital).	La entrega se hizo en tiempo y forma, aunque la entrega no fue en el formato solicitado.	No se entregó en tiempo y forma, además la entrega no se dio de la forma solicitada por el docente.

## **XII. CONCLUSIONES**

Es por ello, que el presente proyecto ha permitido identificar de manera clara y precisa una problemática que surge en el área de titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, específicamente dentro del proceso de integración de expedientes de los egresados de los programas educativos, donde los errores comunes por la falta de capacitación en el personal generan retrasos que afectan directamente a los estudiantes, al sentirse insatisfechos porque no pueden usar su documentación. Por lo que, a partir del diagnóstico implementado a través de un análisis FODA, se ha determinado que la falta de conocimiento adecuado y la falta de formación específica son las principales causas del surgimiento de errores en el proceso de integración de expediente, impactando así de manera negativa en la entrega oportuna de títulos y grados universitarios.

Entonces, el diseño de un curso de capacitación a través de la plataforma Moodle se determinaría como una propuesta de intervención, el cual tiene como objetivo principal subsanar las carencias del personal encargado de la integración de expedientes en el proceso de titulación. Utilizando con esto, la metodología de micro aprendizaje con el apoyo enfático de las herramientas tecnológicas que se encuentran al alcance del personal, siendo así, que el presente curso proporcionará al personal las habilidades y conocimientos necesarios para la realización de sus actividades de manera eficiente y eficaz, minimizando los errores. Entonces, es posible visualizar que, con la implementación de este programa, disminuirán los retrasos en la emisión de títulos y grados universitarios, mejorando significativamente el proceso de obtención de título en la universidad.

Cabe destacar que la capacitación no solo podrá resolver las carencias en el presente, sino que también permitirá mantener una herramienta estratégica para el desarrollo de una mejora continua dentro de la calidad del servicio a largo plazo, permitiendo al personal mantenerse a la vanguardia en la adaptación de futuras actualizaciones tecnológicas y sobrevivir a los cambios que se puedan presentar en los procesos administrativos.

Es así como se concluye que, este proyecto de intervención educativa, estructurado con base en la metodología de diseño instruccional ADDIE resulta

efectivo y está respaldado por las teorías del aprendizaje, además tiene el potencial de mejorar y/o transformar la manera en que se realiza la integración de expedientes en la UAEH, trayendo consigo múltiples beneficios tanto para el personal involucrado como para los egresados, quienes podrán tener sus documentos en tiempo y forma en el área de titulación. Garantizando el éxito y la mejora continua dentro del área a través de la implementación y su respectiva evaluación.

En el sentido de complementar el propósito del proyecto y asegurando que su impacto sea duradero, además, de alinearlos con los objetivos organizacionales se expresan las tareas pendientes derivadas del proyecto.

1. Elaboración de un Manual de Procedimientos: El crear un documento que describa paso a paso el proceso tanto de titulación, como el de integración del expediente, incluyendo roles, responsabilidades y lineamientos para garantizar uniformidad en las prácticas administrativas.
2. Diseño y Ajuste Final de los Materiales Didácticos: Refinar y validar los recursos educativos del curso, como infografías, videos, cuestionarios y guías instruccionales, asegurando su claridad y accesibilidad.
3. Capacitación del Tutor del Curso: Asegurar que el tutor encargado del curso esté familiarizado con los contenidos, herramientas Moodle y el proceso de seguimiento y evaluación de los participantes.
4. Creación de un Plan de Seguimiento y Evaluación del Curso: Establecer indicadores y métricas para evaluar la eficacia del curso, incluyendo el análisis de retroalimentación de los participantes y el impacto en la mejora de la integración del expediente.

Documentación de Resultados y Mejores Prácticas: Recopilar datos e ideas que ayudan a resolver problemas los cuales son obtenidos durante la implementación del curso para crear un informe que destaque logros, desafíos y recomendaciones para futuras capacitaciones.

### XIII. REFERENCIAS

- Alayón, P. C. (2017). Una experiencia de estandarización utilizando el modelo ADDIE en la elaboración de guías temáticas. *E-Ciencias de la Información*, 7(1), 216-227. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4768/476855013012/html/>
- Altamirano, H. C., & Trejo, E. H. (2020). Aplicación de ADDIE en el proceso de construcción de una herramienta educativa distribuida b-learning. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología*(26), 10-19. doi:10.24215/18509959.26.e1
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Biblioteca Virtual Eumed.net.
- Angarita, J. R. (2 de octubre de 2011). *Teoría de las Necesidades de Maslow*. Obtenido de Teorías y Paradigmas Educativos: <https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teor%C3%ADa-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf>
- Araya-Castillo, L., & Pedreros-Gajardo, M. (2013). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO LABORAL DE CHILE DEL AÑO 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, IV(142), 45-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Arias, A. S. (19 de octubre de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>
- Arias, P. S. (25 de febrero de 2015). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html#:~:text=La%20pir%C3%A1mide%20de%20Maslow%20es,que%20atraviesan%20todas%20las%20personas>.
- Asenjo, E., Asensio, M., & Rodríguez-Moneo, M. (2012). Aprendizaje informal. *Series Iberoamericanas de Museología*, 2, 39-53. Obtenido de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/11469/57000\\_3.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/11469/57000_3.pdf?sequence=1)
- Bautista, J. (06 de agosto de 2022). *Shift*. Obtenido de [shiftelearning.com](https://www.shiftelearning.com/blogshift/modalidades-de-capacitacion-virtual): <https://www.shiftelearning.com/blogshift/modalidades-de-capacitacion-virtual>
- Bech, J. A. (2015). *Comunicación y cultura: conceptos básicos para una teoría antropológica de la comunicación*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Belloch, C. (2012). Diseño Instruccional. *Unidad de Tecnología Educativa*. (UTE). Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/~bellohc/pedagogia/EVA4.pdf>.
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 1-25. Obtenido de <https://redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>

- Betanzos, A. R. (2014). Cuadernos de Investigación Educativa. *Factores que dificultan titularse de una universidad mexicana*. Montevideo, Montevideo, Uruguay: Universidad ORT Uruguay .
- bit4learn. (27 de 02 de 2022). *bit4learn.com*. Obtenido de <https://bit4learn.com/es/lms/disenoinstruccional/>
- Bonilla, M. A. (2017). Motivación laboral. *LOGOS BOLETÍN CIENTÍFICO DE LA ESCUELA PREPARATORIA NO. 2 (UAEH), 4(7), 0*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- Bonilla-Villalobos, V., & Ulate-Sánchez, R. (2023). Elementos de la Mediación Pedagógica en los Entornos Virtuales de Aprendizaje en la Educación a Distancia. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior, 14(2)*, 160-194. doi:<https://doi.org/10.22458/caes.v14i2.4794>
- Camacho, M. (2015). El método de caso y la enseñanza del Marketing. *Revista Global de Negocios, 3(2)*, 62-63. Obtenido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rnegno/rgn-v3n2-2015/RGN-V3N2-2015-5.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Los Angeles California: Mc Graw Hill.
- Contreras, R. d. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Tlalnepantla, Estado de Hidalgo: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de [https://www.academia.edu/35718356/LIBRO\\_DESARROLLO\\_DEL\\_CAPITAL\\_HUMANO\\_EN\\_LAS\\_ORGANIZACIONES](https://www.academia.edu/35718356/LIBRO_DESARROLLO_DEL_CAPITAL_HUMANO_EN_LAS_ORGANIZACIONES)
- Córica, M. J., & Aguilar, M. M. (2012). Comunicación y Nuevas Tecnologías: Su incidencia en las Organizaciones Educativas. *Las Mediaciones Pedagógicas*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/maestria/documentos/LECT47.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT47.pdf)
- CYNTHUS. (27 de Agosto de 2020). *cynthus.com.mx*. Obtenido de <https://www.cynthus.com.mx/beneficios-de-la-capacitacion-virtual/>
- Díaz, P. G. (2004). De los Ambientes Virtuales de Aprendizaje a las Comunidades de aprendizaje en línea. *Revista Digital Universitaria, 5(10)*, 1-14. Obtenido de [https://www.revista.unam.mx/vol.5/num10/art62/nov\\_art62.pdf](https://www.revista.unam.mx/vol.5/num10/art62/nov_art62.pdf)
- Dirección de Administración Escolar de la UAEH. (11 de noviembre de 2021). *uaeh.edu.mx*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/administracion-escolar/calidad/documentos-administrativos/>
- DocuSign. (19 de mayo de 2021). *Qué son las TICs, sus ventajas y ejemplos para incorporar en tu negocio*. Obtenido de <https://www.docusign.mx/blog/TICs>
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). La capacitación laboral en América Latina. *The Dialogue Leadership for de Americas, 1-32*. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5225/La%20capacitaci%c3%b3n%20laboral%20en%20Am%c3%a9rica%20Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galiana, P. (14 de abril de 2021). *iebschool.com*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/que-es-microaprendizaje-innovacion/>

- García Aretio, L. (enero de 2014). *La Guía Didáctica*. Obtenido de Contextos Universitarios Medrados: [https://www.researchgate.net/publication/260362665\\_La\\_Guia\\_Didactica](https://www.researchgate.net/publication/260362665_La_Guia_Didactica)
- García, A. C., Gracia, T. J., & Velázquez, M. d. (diciembre de 2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico*, 2(3). Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#refe1>
- Gómez, F. S. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 1-13. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-71382016000300002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002)
- Hernández Mendoza, J. M. (05 de 01 de 2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67. doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Ispring. (19 de febrero de 2021). *ispring.es*. Obtenido de [ispring.es/blog/disenio-instruccional](https://ispring.es/blog/disenio-instruccional)
- IT Madrid Digital School. (23 de noviembre de 2021). *itmadrid.com*. Obtenido de [itmadrid.com/que-es-el-modelo-addie-y-como-aplicarlo/](https://itmadrid.com/que-es-el-modelo-addie-y-como-aplicarlo/)
- Izquierdo, A. M. (26 de noviembre de 2021). *Luca*. Obtenido de <https://www.lucaedu.com/ambientes-virtuales-de-aprendizaje/>
- Julián, J., Abarca-Sos, A., Aibar, A., Peiró-Velert, C., & Generelo, E. (2010). La Observación Sistemática como instrumento de Análisis del Clima Motivacional en educación física. *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 25, 119-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274219457007>
- Laverde, A. C. (2008). Diseño instruccional: oficio, fase y proceso. *Educación y Educadores*, 11(2), 229-239. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83411215>
- Leadex Solutions. (10 de abril de 2018). *Lideres Mexicanos*. Obtenido de ¿De qué depende un buen Clima organizacional?: <https://lideresmexicanos.com/noticias/de-que-depende-un-buen-clima-organizacional/>
- Llombart, E. M. (junio de 2017). *Guías Jurídicas La Ley*. Obtenido de [https://guiasjuridicas.laley.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEADVQ0U7DMAz8m7yB1m1MvORIHRTAKGuQry6rddGpHGJ3bLw9bgdixQlZ9\\_lzvkeMaYSL2lj1hSodr3DIGQ4BQqpt2Uc0QhUbFcGahnBH6i2m-3jjNyEJVTaodhg3Ce7NkICvkC22cMuM9zRzxtMrgVxFPYQr--5prFPn6t5ZdvNbmMmjKwE-](https://guiasjuridicas.laley.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEADVQ0U7DMAz8m7yB1m1MvORIHRTAKGuQry6rddGpHGJ3bLw9bgdixQlZ9_lzvkeMaYSL2lj1hSodr3DIGQ4BQqpt2Uc0QhUbFcGahnBH6i2m-3jjNyEJVTaodhg3Ce7NkICvkC22cMuM9zRzxtMrgVxFPYQr--5prFPn6t5ZdvNbmMmjKwE-)
- Llorente Cejudo, M. C. (marzo de 2007). Moodle como entorno virtual de formación al alcance de todos. *Comunicar*, XV(28), 197-202. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802827.pdf>
- Marín, R. C., Vallejo, C. R., Castro, M. G., & Mendoza, C. Q. (2020). Innovación y tecnología educativa en el contexto actual latinoamericano. *Revista de Ciencias Sociales*, 26, 460-472. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28064146030/html/>

- Martins, J. (27 de marzo de 2024). *Asana*. Obtenido de 12 consejos para lograr una comunicación efectiva en el lugar de trabajo: <https://asana.com/es/resources/effective-communication-workplace>
- Mesa, J. (08 de mayo de 2018). *grupo-pya.com/*. Obtenido de <https://grupo-pya.com/aprendizaje-informal-la-forma-mas-natural-efectiva-capacitacion/>
- Minian, I., & Monroy, Á. M. (2018). El impacto de las nuevas tecnologías en el empleo en México. *Problemas del desarrollo*, 49(105), 01-36.  
doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.64001>
- Mota, K., Concha, C., & Muñoz, N. (2020). Educación Virtual como agente Transformador de los Porcesos de Aprendizaje. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 24(3), 1216-1225. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6377/637766245002/html/>
- Navarro Abarzúa, I. (2005). Capital Humano: Su Definicion y Alcances en el Desarrollo Local y Regional. *Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 13, 1-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2750/275020513035.pdf>
- Nestlé. (05 de marzo de 2022). *jovenes.nestle.com*. Obtenido de <https://www.jovenes.nestle.com/co/noticias/capacitaciones-online-cuales-son-sus-10-ventajas#:~:text=Una%20capacitaci%C3%B3n%20online%20se%20refiere,aprendizaje%20que%20se%20habilite%20electr%C3%B3nicamente.>
- Norte), U. L. (09 de julio de 2020). *www .ulatina .ac .cr*. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven>
- P., E. F., Q., H. A., & T., J. F. (2020). *Estrategias de Comunicación, Diseño, Ejecución y Seguimiento*. Cali, Colombia: REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía. Obtenido de <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>
- Parra, A. E., Saucedo, R. L., & Escajeda, S. E. (2019). Ambientes Virtuales de Aprendizaje. *Secretaría de Apoyo Académico. Dirección de Tecnología Educativa. Instituto Politécnico Nacional*, 01-09. Obtenido de [www.comunidades.ipn.mx/.../168ambientes%20virtuales%20de%20aprendizaje](http://www.comunidades.ipn.mx/.../168ambientes%20virtuales%20de%20aprendizaje)
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Peregort, O. P., & Segura, C. C. (9 de septiembre de 2005). La motivación factor clave en el rendimiento de las personas y en el resultado de las organizaciones. *Dialnet*, 8(9), 214. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3249206>
- Perret, R., & Vinasco, Z. (2016). *El Secreto de la Motivación*. Monterrey, Nuevo León: [www.ricardoperret.com](http://www.ricardoperret.com).
- Prete, A. d., Almenara, J. C., & Orfali, C. H. (2018). Motivos inhibidores del uso del Moodle en docentes de educación superior. *Campus Virtuales*, 7(2), 69-80. Obtenido de

file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Dialnet-MotivosInhibidoresDelUsoDelMoodleEnDocentesDeEduca-6681867.pdf

- PROFEDET. (13 de junio de 2018). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social*. . Obtenido de La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. La importancia de la capacitación para las y los trabajadores: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Pulido, D. (29 de marzo de 2019). *Wisboo*. Obtenido de <https://blog.wisboo.com/micro-aprendizaje-una-tendencia-digital-que-ense%C3%B1a-mucho-en-poco-tiempo>
- Rodríguez, E. M. (01 de febrero de 2022). *lamenteesmaravillosa.com/*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mccllland/>
- Romero, D. (07 de marzo de 2020). *Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/ambientes-virtuales-de-aprendizaje/>
- Sabater, V. (03 de febrero de 2022). *Teoría de Hezberg sobre la motivación laboral*. Obtenido de [lamenteesmaravillosa.com/teoria-hezberg-motivacion-laboral/](https://lamenteesmaravillosa.com/teoria-hezberg-motivacion-laboral/)
- Saladrigas Medina, H. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 8(60), 0. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/819/81986008.pdf>
- Sánchez, A. B., & Salvador, C. C. (27 de octubre de 2009). Los entornos virtuales como espacios de enseñanza y aprendizaje. Una perspectiva psicoeducativa para su caracterización y análisis. *Revista mexicana de investigación educativa Scielo*, 15(44). Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662010000100009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662010000100009)
- Savio, K. (2020). La plataforma Moodle en la alfabetización académica: Uso del aula virtual en un taller de lectura y escritura. *Páginas de Educación*, 13(1), 19-23. Obtenido de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-74682020000100001](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682020000100001)
- Serrano Sánchez, J. L. (2016). Internet como recurso para enseñar y aprender: una aproximación práctica a la tecnología educativa. *RELATEC: Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 15(3), 169-170. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766450>
- Somoza, N. R. (2021). Revisión de perspectivas del docente y el estudiante universitario frente a Moodle (2009-2019). *Perfiles educativos*, 43(172), 160-178. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/132/13271611011/html/>
- Sosa, R. (31 de julio de 2018). *Forbes México*. (R. Forbes, Editor) Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/de-que-depende-un-buen-clima-organizacional/>
- Southern New Hampshire University. (10 de noviembre de 2021). *es.snhu.edu*. Obtenido de <https://es.snhu.edu/noticias/que-son-las-tics-y-por-que-son-importantes>

- Talancón, H. P. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1), 113-130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Todo sobre comunicacion. (30 de agosto de 2020). *todosobrecomunicacion.com*. Obtenido de <https://todosobrecomunicacion.com/la-comunicacion-laboral/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20lo%20mencionado,a%20este%20tipo%20de%20comunicaci%C3%B3n>.
- Torre, N. O., & Vidal, Ó. F. (2017). *Modelos Constructivistas de Aprendizaje en Programas de Formación*. Catalunya, España: OmniaScience.
- Torres Cañizález, P. C., & Cobo Beltrán, J. K. (2017). Tecnología educativa y su papel en el logro de los fines de la educación. *Educere*, 21(68), 31-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35652744004.pdf>
- Ucrós Brito, M., & Gamboa Cáceres, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*(1), 179-190. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf>
- UNESCO. (2014). Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo. *Manual Metodológico*, 118-129. Fontenoy, París, Francia: aecid. Obtenido de [https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd\\_manual\\_metodologico\\_1.pdf](https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf)
- Universia. (2020). <https://www.universia.net/>. Obtenido de <https://www.universia.net/mx/actualidad/orientacion-academica/importancia-titulo-universitario-819741.html>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2022). *Reporte de indicadores de gestión 2020 (Informe No. 208)*. Obtenido de <http://report.uaeh.edu.mx/reportportal/olap/MdxView.aspx?&reportId=208>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (01 de 12 de 2024). *Acerca de la UAEH*. Obtenido de Misión y Visión: <https://www.uaeh.edu.mx/excelencia/mision.htm>
- Vargas, J. N. (13 de noviembre de 2017). *Empresas Proeduca*. Obtenido de <https://www.empresasproeduca.cl/problemas-gestion-capacitacion/>
- Villalobos, J. A., Figueredo, L. C., & Villalobos, B. S. (2018). *Pistas para la Mediación Pedagógica en Entornos Virtuales*. Costa Rica: Universidad De La Salle, Costa Rica.
- Zendesk. (05 de febrero de 2024). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para superar: <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>

## XIV. ANEXOS

### XIV.1 Tabla No. 1.- ANALISIS FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Desarrollo de habilidades en la revisión de documentación efectiva</li><li>2.- La memoria de los integradores se encuentra reforzada</li><li>3.- Desarrollo de manejo de dispositivos electrónico</li><li>4.- Se desarrolla una mejor Toma de decisiones</li><li>5.- Comunicación efectiva</li><li>6.- Los procesos que se realizan se encuentran bien definidos</li><li>7.- El proceso de integración es completamente digital, sin necesidad de hacer citas presenciales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Formato de comunicación poco relevante, los usuarios no se informan adecuadamente</li><li>2.- Falta de concentración</li><li>3.- Proceso largo y tedioso</li><li>4.- Falta de motivación</li><li>5.- Falta de conocimiento de la composición de documentos externos</li><li>6.- Confusión en el desarrollo de la integración de expediente</li><li>7.- Faltas de ortografía y errores de captura</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Mejorar la comunicación con otras áreas que influyen en el expediente del egresado</li><li>2.- Tolerancia en atención a egresados</li><li>3.- Mejora de canales de información sistematizado hacia la información de los usuarios</li><li>4.- Mejora de atención a usuarios por parte de los integradores</li><li>5.- Uso de herramientas digitales enfocada a la integración</li><li>6.- Búsqueda de nuevas herramientas tecnológicas</li><li>7.-Formato de comunicación poco relevante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Distracciones externas del medio (compañeros de otras áreas, llamada telefónica)</li><li>2.- Es necesario saber la información necesaria para la integración de expediente</li><li>3.- Falta de interés por aprender los procedimientos</li><li>4.- Integración demasiado rápido</li><li>5.- Falta de mantenimiento continuo a herramientas de trabajo</li><li>6.- Errores de otra áreas que influyen en el proceso de integración</li></ul>

*Fuente: Elaboración Propia*

## XIV.2 Anexo II.- Instrumento para desarrollar la observación dentro del proceso de integración de expediente en el área de titulación de la DAE



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Dirección de Administración Escolar

Área de Titulación

Proceso de Integración de Expediente

---

**OBJETIVO:** Identificar a través de la observación en cubierta los errores que se presentan en el proceso de integración de expedientes de titulación, con el fin de poder plantear una capacitación a los integradores para la minimizar los mismos.

---

### Datos generales:

Correo electrónico:

Usuario:

---

1. ¿Cuáles son las deficiencias que se presentan en el proceso de integración de expedientes?
  2. ¿Qué recursos pueden fortalecer el proceso de integración de expediente?
  3. ¿Qué se requiere para hacer eficiente el proceso de integración de expedientes?
  4. ¿A qué elementos del área de titulación se dirigirá la posible solución?
  5. ¿Por qué se debe observar el proceso de integración de expedientes?
  6. ¿Con que herramientas se disponen para realizar la integración de expediente?
  7. ¿Qué elementos o acciones se pueden eliminar para una mejor integración de expediente?
  8. ¿Cómo se podría generar motivación hacia los integradores?
  9. ¿Cómo mejorar la comunicación con otras áreas y con los usuarios?
  10. ¿Qué se necesita para poder transmitir la información que deben saber los integradores?
- 

Fuente: *Elaboración Propia*