

Maestría en:	Organización y Dirección de Personas
Título de la tesis:	<b>Estudio de Investigación Aplicada: “Problemas y Posibilidades del E-learning en Telefónica del Perú”</b>
Autor(es):	Rojas Balletta, Alberto Daniel

## RESUMEN EJECUTIVO

En el mundo organizacional, el alto nivel de competitividad y el deseo de crecimiento y sostenibilidad, fomenta en las empresas una actitud hacia la innovación y renovación de conocimientos y habilidades. Es así que se destaca la capacitación, como la herramienta principal para fomentar cambios significativos, y permite a las organizaciones lograr y superar sus objetivos. Los conocimientos se renuevan con el tiempo, y por ello, la capacitación quiebra paradigmas, estableciendo desafíos en el empleado, en la búsqueda de un mayor crecimiento profesional, bajo el impulso de los avances tecnológicos y nuevas tendencias en materia de aprendizaje.

La misión no es sencilla, y es así que las organizaciones invierten en recursos y esfuerzos para desarrollar estrategias que les permitan potenciar la gestión del conocimiento en los empleados, quienes representan su núcleo y razón de existir; además de enriquecerse con el compromiso del propio empleado en gestionar su aprendizaje.

En este contexto, y gracias al avance en tecnologías de la información, se reconoce a la capacitación E-learning, como una metodología que representa una oportunidad de aumentar la competitividad en los empleados, desarrollando y compartiendo conocimientos a través de mecanismos modernos, quebrando barreras tanto geográficas como culturales haciendo que los conocimientos inmersos en la organización trasciendan.

El estudio se enfoca en analizar la ventaja que representa la aplicación de E-learning para las organizaciones, la percepción de los empleados frente a la metodología y las implicancias de impulsar las tecnologías de la información en los planes de formación. De igual forma, se analiza la adopción de las tecnologías de información, investigando las posibles barreras personales que aparecen al momento de incursionar en e-learning en las organizaciones, que pueden retrasar o bloquear el desarrollo profesional del empleado.

La literatura investigada ha permitido encontrar hallazgos interesantes sobre la importancia del rol de recursos humanos y la capacitación, identificando sus objetivos y beneficios en el crecimiento profesional del empleado. Así mismo, se reforzó el estudio con fundamentos teóricos respecto al potencial de E-learning, filosofías practicadas, beneficios para los empleados e instructores en la organización, y detalles respecto al E-learning 2.0. Finalmente, se encontraron investigaciones relacionadas a las barreras personales en su adopción y en el aprendizaje organizacional, identificando problemas comunes en la formación de adultos y en la adopción de tecnologías de información para el aprendizaje; y por último conocer sobre las teorías de adopción tecnológica, detallando ampliamente los modelos de aceptación tecnológica y la teoría respecto a su extensión; la cual se constituyó como la fuente principal para estructurar los instrumentos cuantitativos.

Luego de reunir y analizar las bases teóricas necesarias para la investigación, y a fin de responder a las preguntas e hipótesis planteadas, se establecieron los diseños y metodologías del estudio cuantitativo. El instrumento cuantitativo se elaboró cuidadosamente con el objetivo de facilitar la recolección de información en el lugar de estudio, y permita contar con una calidad de respuestas aceptable. La composición del instrumento incluyó dimensiones y variables del modelo de aceptación tecnológica, con el objetivo de medir la intención de uso percibida de los empleados, al momento de incursionar en la plataforma E-learning y en su uso como metodología de aprendizaje.

El estudio y aplicación de instrumentos estadísticos se realizó en Telefónica del Perú, empresa líder en telecomunicaciones, y una de las más importantes del país; para lo cual se incluyó una breve descripción sobre su organización y sus planes estratégicos en materia de capacitación; se escogió una muestra representativa conformada por colectivos de diversas

características (cargo, edad, nivel de instrucción y tiempo de servicio), con el objetivo de identificar sus percepciones respecto al tema de estudio.

La investigación contribuyó a evaluar en profundidad la situación de la metodología E-learning en la organización, las barreras y oportunidades que existen, a fin de constituir un referente para sus estrategias e implicancias para sus planes formativos, y por consiguiente optimizar sus recursos tecnológicos y conocimientos internos para un crecimiento organizacional sostenible.

La investigación contribuyó con aportes relevantes a la potenciación del nivel de la formación y desarrollo profesional en la organización, destacando al E-learning como una metodología de aprendizaje de vanguardia, donde se aprovechan las tecnologías de la información para gestionar y revitalizar el conocimiento interno.

***Resumen elaborado por los autores***

