



4 al 14 de noviembre de 2010

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA B-LEARNING

Eje Temático 2: Blended Learning: Experiencias en Busca
de la Calidad

Isabella Felizitas Tilch
SUMAR Organización + Tecnología
Paraguay
isabella.tilch@sumar.com.py

Resumen: en esta ponencia se presenta el *know-how* adquirido por la autora, en sus años de desempeño profesional en la empresa de servicios SUMAR S.R.L., Organización + Tecnología, al diseñar y desarrollar cursos bajo la modalidad del aprendizaje combinado o, haciendo uso de su nombre inglés, *blended learning* (más conocido por la abreviación *b-learning*), utilizando, al efecto, el sistema de gestión de cursos, de código abierto, *Moodle*, y reconociendo la importancia de la motivación constante de los participantes, a través de estrategias específicas. Es fundamental que sean aplicadas por parte del tutor virtual en los distintos momentos de una propuesta formativa, con el fin de que el alumno no se sienta solo en el curso, ni desatendido por parte del tutor o, peor aún, a la deriva, sin saber qué rumbo tomará su evolución.

Cada fase de un curso tiene sus propias consignas a tener en cuenta con respecto a la motivación, pero lo que debe primar es una fluida comunicación, clara y constante, proponiendo además temas y reflexiones innovadores e interesantes, para que el tutor haga sentir su presencia diaria y la referente a los avances del curso en la vida del participante, con el fin de que éste perciba que está siendo bien acompañado en sus estudios y al efecto de que el contacto establecido -cada día- despierte su interés hacia los conceptos propuestos y temas tratados, impulsándole a revisar los recursos habilitados y participando activamente en los foros y tareas, etc. propuestos.



4 al 14 de noviembre de 2010

Palabras claves: motivación, comunicación, innovación, tutor virtual, *b-learning*, Moodle.

En la modalidad del aprendizaje combinado, más conocida por sus nombres en lengua inglesa *blended learning* o, abreviándolos con el término *b-learning*, que según J. Martí Arias (2009), “es un método que combina la enseñanza presencial con la enseñanza virtual, empleando la tecnología y refleja la tendencia hacia un pensamiento ecléctico y más abierto, que trata de superar prejuicios y busca lo mejor de los dos tipos de enseñanza” (...)¹, existen distintos elementos que son esenciales para obtener positivos resultados, traducidos en términos del aprendizaje logrado por parte del participante.

Entre ellos, se distinguen sobre todo a los siguientes:

1. una minuciosa planificación previa, determinando la duración de la propuesta formativa, quién será el o los tutores responsables, los ejes temáticos a ser contemplados, el tipo de recursos a ser ofrecidos para el estudio, las actividades que semanalmente el participante deberá cumplir y el sistema de evaluación a ser aplicado;
1. un programa de estudios, en el que se presenten los objetivos generales y específicos, el contenidos analítico del curso o asignatura, la metodología de estudio vigente, el sistema de evaluación a ser utilizado y las fuentes disponibles para la consulta (bibliografía y webgrafía);
2. también es importante el plan de clases, donde se expresan los término de tiempo correspondientes a cada clase o módulo, por ejemplo, cuándo se habilitan recursos y actividades nuevas, cuáles son las fechas límites para participar de ellas, indicando además cuántos puntos vale cada actividad, con el fin de que el participante, alumno o capacitado, al consultar el plan de clases, identifique claramente qué se espera de él en forma semanal y a lo largo del programa completo;
3. los contenidos para el estudio, que deben ser actualizados, atractivos y dinámicos, integrando imágenes y recursos de tipo multimedia;
4. las actividades, donde el participante debe demostrar que integró y fijó los contenidos propuestos, a través de ejercicios, tareas o temas de debate, reflexivos y que apunten hacia la capacidad de innovar, orientados hacia la aplicación de lo estudiado, donde algunas o todas pueden ser consideradas en el sistema de evaluación a ser utilizado.

Aparte de todos estos aspectos, ocupa un papel preponderante la obtención de prontas respuestas a consultas remitidas por el participante, gracias a una

¹ Martí Arias, José A. (2009). Aprendizaje mezclado (B-Learning). Modalidad de formación de profesinales. pp. 72



4 al 14 de noviembre de 2010

constante comunicación por parte del tutor y su seguimiento constante; en especial, es importante el uso de estrategias motivacionales dirigidas al grupo u a cada individuo, lo cual se hace posible gracias a excelentes cualidades comunicacionales del tutor virtual, caso contrario podría ocurrir la lamentable situación que un curso cuente con usuarios asignados, pero quienes no ingresan, no revisan los materiales o no resuelven las actividades, presentándose tampoco en los encuentros presenciales previstos, lo cual ocasionaría, por una parte, cierta frustración al tutor, quién no sabría qué está haciendo mal, y, por otra, pérdida de interés por parte de alumno, por lo que no se sentiría estimulado en seguir avanzando en el curso o no se sentiría directamente a gusto con la atención recibida.

En consecuencia a esta necesidad, en esta presentación, se proponen distintas estrategias orientadas a encender, desde el comienzo, a la motivación de los participantes, impulsándolos a ingresar regularmente a la plataforma virtual educativa, a revisar los recursos habilitados y a participar en las distintas actividades planteadas, aprovechando al máximo el alcance de la propuesta formativa, lo cual -a continuación- será analizado paso a paso.

Dichas estrategias son el fruto de los años de experiencia en el ámbito, por parte de la autora, en su rol como socia gerente de la empresa de servicios para la formación continua, SUMAR Organización + Tecnología, de Paraguay, quien, en sus años de trayectoria profesional, ha diseñado, implementado y evaluado numerosas propuestas formativas para empresas y casas de estudio del país, bajo distintas modalidades y para diferentes áreas del saber.

Antes, sin embargo, cabe aclarar que estas orientaciones o *tips* responden al sistema de gestión de cursos de código abierto *Moodle*², pero que pueden ser adaptadas a cualquier otra plataforma actualmente disponible para ese fin.

El comienzo de un curso

En primer lugar cabe diagnosticar si el público participante cursó alguna vez o no una propuesta formativa a través de una plataforma virtual educativa. Si la respuesta fuese negativa, entonces es recomendable que la bienvenida al curso o asignatura se lleve a cabo en forma presencial, en un salón que cuente con el apoyo de un proyector multimedia y donde las personas participen con sus equipos portátiles, o, mejor aún, en un laboratorio informático con una computadora por persona. ¿Por qué esta sugerencia?

Porque permite combinar la presentación teórica del curso, relacionándola directamente con la práctica, mostrando como se refleja la propuesta diseñada en los elementos habilitados en la plataforma virtual educativa.

² Moodle. ¿Qué es Moodle? Disponible en http://docs.moodle.org/en/About_Moodle



4 al 14 de noviembre de 2010

¿Qué se debe tener en cuenta al efecto?

En la bienvenida presencial, con el ánimo de comenzar de una manera organizada, y previendo los eventuales detalles a ser consultados, conviene abordar los siguientes aspectos:

1. Entregar una carta de bienvenida personalizada, que haga sentir importante a cada persona, al dirigirse específicamente a ella, con la explicación del acceso a la plataforma, indicando además cuál es su usuario y qué tiene que tener en cuenta para crear su propia contraseña.
2. Practicar el ingreso al curso, al mostrar cuál es la dirección que se debe introducir en el navegador para acceder, luego se escribir el usuario y se propicia el cambio de la contraseña, enfatizando que las personas tengan presente la importancia de recordarla, para poder participar del curso. Caso contrario, se perderá tiempo valioso al habilitar una nueva, a través del apoyo del tutor y/o administrador del sitio.
3. Solicitar el llenado del perfil del usuario, asegurando que el correo electrónico que el participante registra sea el correcto y él que efectivamente utiliza y revisa, viceversa no recibiría copia en él de las notificaciones a ser remitidas por parte del tutor a través de los foros; tampoco recibiría copia de los mensajes publicados por parte de los compañeros en los foros, a los que el usuario está suscripto. Al editar el perfil, conviene además que reemplace la imagen estándar, predeterminada y que ocupa el lugar de la fotografía personal, con una real, de la persona, y que el usuario haga constar una breve descripción, en un párrafo, explicando quién es y a qué se dedica, habilitando finalmente los datos de contacto que considere oportunos, con el fin de que estén a disposición de los demás participantes, al fijarse en su perfil.

Isabella Felizitas Tilch

Editar información

Mensajes

Blog

Notas

Informes de actividad

Roles

General

* Ocultar Avanzadas

Nombre de usuario* isabella

Escoger un método de autenticación* Sólo cuentas manuales

Nueva contraseña Desenmascarar

Forzar cambio de contraseña

Nombre* Isabella Felizitas

Apellido* Tilch

Dirección de correo* isabellatilch@gmail.com

Mostrar correo Mostrar a todos mi dirección de correo

Correo activado La dirección de correo está habilitada

Formato de correo* Formato HTML

Tipo de resumen de correo Sin resumen (un correo por cada mensaje del foro)



4 al 14 de noviembre de 2010

Imagen Nº 1: En el sistema *Moodle* es esencial que el correo electrónico del participante esté escrito correctamente, para que pueda recibir copia en él, de los mensajes correspondiente a los foros a los cuales está suscripto.

4. Explicar cuál es la estructura del curso, revisando entre otros el programa de estudios y el plan de clases disponible para la consulta constante del participante, como así también ingresando a las distintas áreas que pueda tener el curso (comunicacional, académica, etc.)
5. Explicar cuáles son los mecanismos de contacto con el o los tutores, sobre todo a través de un foro para la ayuda, cuyo fin es facilitar, que si un participante tiene una consulta y el tutor la contesta, otros que tengan la misma pregunta, ya podrán acceder directamente a la respuesta, sin tener que gastar esfuerzo en contactar varias veces acerca de la misma temática. Conviene también mostrar y practicar el uso de la mensajería interna y, si estuviesen previstas clases en línea (sincrónicas), entonces también incluir prácticas para el uso del chat y de otras eventuales herramientas que se utilizarán para ese fin educativo (por ejemplo *WizIQ* u otras similares).
6. Solicitar a los presentes que publiquen una ilustrativa autobiografía, de una extensión, acorde a los gustos de cada cual, a través de un foro habilitado al efecto, que puede llamarse: "¡Es un gusto conocerles! Mi nombre es...", o "Autobiografías" o "Presentaciones de los participantes", etc., donde, con el fin de posibilitar la socialización y el descubrimiento de intereses en común; la idea es que las personas no escriban su curriculum vitae, sino que se presenten con sus gustos, pasatiempos e intereses, hablando del entorno en el cual viven, en cuanto al país, al trabajo, los estudios y hasta, si así lo desean de sus familias.
7. Practicar el uso de las actividades solicitadas, en una clase demostrativa habilitada en la plataforma, utilizando recursos motivacionales de bienvenida, acompañados de ejemplos, para que las personas sepan qué se espera de ellas, una vez que estén trabajando a distancia. De esta manera se les pide, por ejemplo, que envíen un archivo Word en respuesta a una tarea y que resuelvan un cuestionario, además de contestar a una consigna habilitada en un foro, lo cual es similar a la publicación de la autobiografía.
8. Propiciar en todo momento la atención a consultas, cuyas respuestas se comparten con el grupo entero.
9. Ofrecimiento de un correo electrónico de emergencia, ante cualquier inconveniente tecnológico con el acceso a la plataforma, como por ejemplo, para recibir asistencia si se olvidase la contraseña de acceso.
10. Destacar (si es que están previstas) cuáles son las fechas fijadas para los siguientes encuentros presenciales o para una eventual evaluación final presencial (lo cual debe ser incluido en el plan de clases), al efecto



4 al 14 de noviembre de 2010

de que los participantes puedan registrar dichas fechas en sus respectivas agendas, organizando con la debida anticipación su tiempo.

11. Agradecer por el tiempo brindado y el interés demostrado, transmitiendo una actitud positiva y de satisfacción a las personas, haciéndoles sentir que la propuesta llegará a buen puerto y que ellas, con seguridad, lograrán cumplir con las consignas elaboradas, toda vez que participen atentamente el curso, ingresando a diario en la plataforma y siguiendo el intercambio de mensajes (conviene que los foros estén configurados para que todos estén suscriptos y reciban copias de los mensaje en el correo electrónico).

Una bienvenida desarrollada de esta manera evita al participante de que tenga inconvenientes posteriores, por lo que en ese momento será directamente guiado acerca del sistema a ser utilizado, teniendo la oportunidad de aclarar sus dudas y de ser asistido en las dificultades que pueda tener.

¿Cuál es el siguiente paso una vez que termine la bienvenida?

Como siguiente paso, una vez terminada la clase de bienvenida, es importante que el tutor envíe un mensaje a través del foro designado para la comunicación con el grupo (al cual todos deberán estar suscriptos), denominado frecuentemente "novedades", "noticias" o "noticias y anuncios"; en dicho mensaje es recomendable que exprese su gusto por haber conocido personalmente a los participantes, resumiendo los puntos tratados en el encuentro presencial, volviendo a ponerse a su disposición ante toda consulta, a través de las herramientas disponibles (foro destinado para solicitar ayuda y realizar consultas y vía mensajería) y recordando con mucha claridad cuáles son los siguientes pasos que se deberán dar en la primera semana del curso.

Si hubo algún material de apoyo, proyectado en la bienvenida, el mismo puede ser adjuntado al mensaje a ser publicado, para que todos lo tengan, ante cualquier necesidad de rever algún punto explicado.

El seguimiento y los mensajes motivacionales diarios

El tutor virtual, a partir de ese momento, aparte de cuidar del cumplimiento de su plan de clases, habilitando en fecha los nuevos recursos y controlando y evaluando las actividades resueltas, deberá hacer el seguimiento del acceso de los participantes al curso (lo cual, en el sistema *Moodle*, lo puede hacer ingresando al bloque "Participantes" y revisando el último acceso habido).



4 al 14 de noviembre de 2010

Cuando se observa que alguien está dejando de participar, porque ya pasaron varios días, es recomendable que se le escriba un mensaje, haciendo uso de la mensajería interna, porque es privado. El mensaje conviene que tenga un tono amigable y demostrando preocupación por el alumno/a, averiguando si tiene algún inconveniente y poniéndose a su disposición el tutor, con el fin de asistirle ante cualquier problema que tenga.




Imagen Nº 2: Ejemplo de mensaje orientado al seguimiento del participante.

Generalmente, cuando los usuarios ven que el mensaje se dirige a ellas personalmente, contestan y buscan la manera de volver a participar. Además de este seguimiento individualizado, otra estrategia para despertar el interés, es el envío de un mensaje diario, de ser posible siempre a la misma hora, para que las personas se acostumbre y estén a la expectativa de la recepción de éste; se sugiere que cuente con una motivación referente a la temática del curso (por ejemplo una cita célebre, un cuento, una anécdota, una noticia de interés u otros materiales similarmente atractivos e innovadores). Si el tutor dispone de las fechas de cumpleaños de los participantes, puede incluir a diario, en el mismo mensaje, las felicitaciones de quienes los cumplen.

4 al 14 de noviembre de 2010


Mbarete - Sumar



mbarete ▶ Excelencia ▶ Foros ▶ Cafetería ▶ Historia de dos vendedores

Mostrar respuestas anidadas

Mover este tema a... Mover

 **Historia de dos vendedores**
de Isabella Felicitas Tilch - Lunes, 12 de julio de 2010, 07:28

Historia_de_dos_vendedoresBM.pdf

Con el fin de ejemplificar la importancia de una constante actitud mental positiva (AMP), en el adjunto les envío una breve historia, en formato PDF, para que puedan dimensionar las grandes consecuencias, exitosas, que ocasiona la misma, en comparación con una predisposición negativa, que en forma similar a la ley de la atracción, no nos llevaría muy lejos.

¡Un saludo GRANDE!
Isabella

Editar | Borrar | Responder

Imagen Nº 3: Ejemplo de mensaje con una motivación diaria, enviada a los participantes.

Inmediatamente después, se puede enviar un segundo mensaje con un tema para el repaso, escribiendo en el asunto “Repasando...” y el tema en cuestión, poniendo en la descripción -de dicho mensaje- una breve introducción a la importancia del concepto, incluyendo luego el detalle de la temática propuesta, con el fin de profundizar lo desarrollado en el curso, donde el contenido puede muy bien ser la página web de un libro del curso o un texto con imágenes que forma parte de una lección del mismo, y finalizándolo con unas palabras de conclusión y con los saludos de despedida.



4 al 14 de noviembre de 2010



Repasando los aspectos a evitar
de la calidad educativa. Fecha: lunes, 9 de agosto de 2010, 07:57

Estimados participantes del curso:

en **SUMAR S.R.L.** queremos que el cliente vuelva siempre, por cuyo motivo vamos a repasar estas alertas, evitando de que ocurran:

- Personal de seguridad que recibe al cliente tratándolo sospechosamente.
- Funcionarios malhumorados o hasta con un tono altanero.
- Desgano para orientar debidamente al cliente y para darle las informaciones adecuadas.
- Decir: "Un segundito por favor" y dejar esperar al cliente más... Mucho más que un segundito.
- Repetir como un disco rayado, la palabra "entiendo", "entiendo", "entiendo", mecánicamente, sin brindar un trato empático al cliente para atender a su reclamo.
- Hablar por teléfono y tener al cliente esperando sin atenderle.
- Falta de cordialidad y amabilidad, haciéndole sentir al cliente como si fuese un simple número estadístico.
- Prometer sin poder cumplir (lo cual equivaldría a mentirle al cliente).
- Decir palabras fuera de contexto que puedan molestar al cliente o hacerle sentir mal.
- Peleas y discusiones entre funcionarios presenciadas por los clientes.
- Superiores llamando la atención a los funcionarios en frente de sus compañeros e incluso ante los clientes.
- Falta de limpieza y orden en las diferentes áreas del local, además de higiene en los sanitarios.
- Realización de la limpieza en el horario de trabajo (para que el cliente posiblemente no sepa donde pisar para llegar al mostrador).
- Equipamientos sin condiciones de uso (desde el simple bofígrafo, hasta el pos para los pagos vía tarjeta y contemplando además a las herramientas del taller).
- Clientes esperando ser atendidos por un tiempo considerable, lo cual hará de que se arrepientan de haber optado por nuestra marca y por nuestro servicio.
- Falta de aseo en el personal de contacto.



Probablemente algunos de estos puntos parezcan pequeñas fallas, pero representan **GRANDES FALLAS** para el cliente.

La presencia en expoferias y las facilidades de pago, sin duda son atributos importantes, pero es la excelencia en la atención la que transforma a los consumidores en eventuales clientes fieles, es decir, de clientes gaviotas (ocasionales) en clientes satisfechos = vitalicios.

Les deseo una excelente comienzo de semana y una exitosa jornada,
Isabella

Imagen Nº 4: Ejemplo de mensaje orientado al repaso diario, enviado a los participantes.

La importancia de un pronto retorno al participante y de la claridad en la comunicación

El tutor virtual, responsable de un determinado curso, ni bien esté en marcha, deberá estar constantemente pendiente de las actividades realizadas por parte de los participantes y, además, de sus interrogantes.

Es recomendable que las preguntas enviadas sean contestadas en un plazo no mayor a veinticuatro horas, con el fin de que el remitente perciba que existe interés en su atención y porque, a más tiempo que transcurra, la persona pasará a otras actividades, desconectándose cada vez más del tema y, a veces, perdiendo el interés, en especial, si llegaran a pasar varios días.

Al utilizar *Moodle*, no sólo es de sumo interés para el tutor estar suscripto a todos los foros disponibles en el curso, para recibir una copia de los mensajes publicados en el correo electrónico, sino que conviene que configure las tareas, para que avisen el envío del archivo o texto elaborado por parte del participante, en respuesta a las consignas planteadas.

De esta manera el tutor deberá estar pendiente de su correo electrónico, revisándolo varias veces por día o teniéndolo directamente abierto, en el caso de que esté trabajando en la computadora, porque éste le informará de las



4 al 14 de noviembre de 2010

actividades habidas (en los foros y en las tareas), permitiéndole contestar en la brevedad posible.

Cabe destacar que para lograr la satisfacción del alumno, él no sólo necesita un pronto retorno, sino que las consignas propuestas tienen que ser redactadas con la mayor claridad posible, para que no den lugar a interpretaciones erróneas y se tenga que duplicar esfuerzos, al tener que enviar éste un trabajo complementario o modificar aspectos que no se había comprendido bien.

En ese sentido es importante que antes de habilitar una nueva actividad el tutor revise si responde efectivamente a los siguientes criterios:

1. ¿Específica la actividad qué puntos tiene que desarrollar o realizar el alumno, indicando inclusive los pasos a seguir?
2. ¿Se indican los criterios que se tendrán en cuenta para la evaluación?
3. ¿Se menciona cuántos puntos vale la actividad o cómo se evaluará?
4. ¿Se especifica hasta cuándo tendrá tiempo el alumno para realizarla?

Blanco, H. y Pérez A. (2009) mencionan, en lo que se refiere a la participación en los foros “esta participación incluye también la búsqueda y selección de información, aunque en este caso fundamentalmente en Internet, para poder participar con una opinión fundada en el foro. La evaluación de esta actividad se realiza mediante criterios de calidad tanto en los aspectos formales y de corrección ortográfica y sintáctica como en capacidad de argumentación de la intervención.”³ Esto significa que la respuesta a una consigna planteada en un foro es una actividad cognitiva compleja, que demanda del participante no solamente el esfuerzo por entender lo solicitado, sino responder de una manera acorde, reforzando la capacidad comunicacional escrita, al contestar, respetando las reglas ortográficas y citando eventuales fuentes consultadas.

Otros aspectos referentes a la gestión motivacional

Es importante que el alumno perciba el interés del tutor en respuesta a las actividades realizadas en la plataforma. Si no recibe un retorno, donde se le informa qué aspectos están bien (y felicitándole por ellos) y qué falta mejorar (dándole una oportunidad para hacer el ajuste del caso), pronto puede ocurrir que perderá el interés por participar, o considerará rutinarias dichas actividades, dudando si el docente lee sus aportes y archivos enviados.

Si hubiera sesiones planificadas en el chat o en otra herramienta, es interesante resumir en ellas lo que fue la participación hasta ese momento, destacando las fortalezas detectadas, mencionando participaciones destacadas

³ Herradón Díez, Rafael; Blanco Cotano, Juan; Pérez Yuste, Antonio y Sánchez Fernández, José Antonio. (2009). Experiencias y metodologías b-learning para la formación y evaluación en competencias genéricas en Ingeniería. pp. 37



4 al 14 de noviembre de 2010

y analizando los puntos débiles habidos, con el fin de adoptar juntos las estrategias de mejora que puedan surgir a partir de cada uno.

En dichas sesiones resulta muy útil incluir preguntas de repaso, donde los participantes puedan demostrar lo que aprendieron, lo cual evidenciará a la vez a las personas que no analizaron detenidamente los recursos propuestos.

Con respecto a la metodología motivacional del *b-learning*, conviene resaltar que se busca propiciar la autogestión del participante, cuya capacidad le favorecerá además en distintas actividades de su vida, formativas y laborales. En relación a la autogestión, el tutor deberá impulsar favorablemente al participante a no conformarse sólo con los recursos propuestos en una clase, sino a buscar más información en las bibliotecas virtuales y en otros recursos que estén a su alcance, como así también a que sea partícipe activo del curso, al publicar libremente en los foros temáticas interesantes encontradas y al trabajar en forma colaborativa con los compañeros, complementando sus aportes e ideas, lo cual lo describe muy bien García Aretio, L. (2006), al señalar que “en los ambientes de aprendizaje más innovadores, no se trata de que estudiantes y docentes hagan más o menos lo mismo que se venía haciendo en escenarios de aprendizaje escolarizado. (...) Las decisiones, por ejemplo, sobre el qué, cuándo, dónde, cómo o cuánto aprender voltean las concepciones tradicionales de los ambientes escolarizados. (...) El docente se convierte en guía más que en detentador de la información.”⁴

Si se logra transmitir y hacer vivenciar al participante el cambio en el sistema de formación, desde el formato tradicional pasivo (al cual esté tal vez acostumbrado), donde el docente o tutor proponía los textos específicos a estudiar, depositando prácticamente el conocimiento en la mente de sus alumnos, hacia un formato donde la persona no se queda ya solamente con lo propuesto para el estudio, sino se acostumbra a tomar la iniciativa de investigar a la vez por su cuenta, encontrando recursos complementarios, innovadores, interesantes, atractivos y hasta relacionados con aspectos vinculados a su realidad diaria, en ese caso, el mismo participante se sentirá fortalecido por las capacidades de autogestión desarrolladas y motivado para seguir aprendiendo, al sentir que es el protagonista de su propio aprendizaje y, a la vez, un protagonista importante del curso del que esté participando en el momento en la plataforma, tomando por tanto en sus manos las riendas del camino a seguir, en lo que se refiere a la superación personal y profesional deseada.

Concluyendo la propuesta formativa

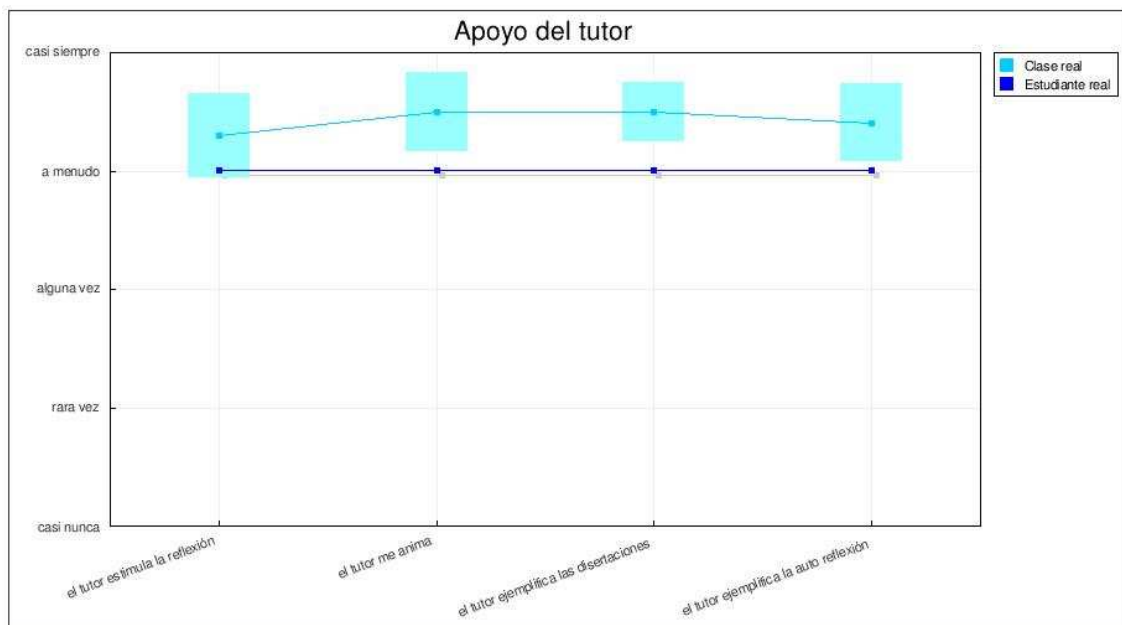
Cuando concluye un curso desarrollado vía *b-learning*, conviene aplicar unas últimas sugerencias, con el fin de dejar al participante el sabor del “quiero más”, entre ellas, las siguientes:

⁴ García Aretio, Lorenzo. Nuevos formatos de aprendizaje. pp. 3



4 al 14 de noviembre de 2010

1. Publicar en el plazo estipulado (cuanto antes) los resultados finales obtenidos, para que el participante no esté ansioso y pendiente de la aprobación o reprobación del curso.
2. Enviar un mensaje de resumen sobre la propuesta desarrollada, informando cuáles fueron aportes destacados que tuvo el curso, en distintos ámbitos, entre ellos: los recursos aportados por parte de los participantes, la solidaridad y apoyo de éstos hacia sus pares, practicando el espíritu del aprendizaje colaborativo, las actividades resueltas con un nivel de excelencia importante de reconocer públicamente, la constancia y disciplina demostrada por algunos, como así también otros posibles aspectos que el tutor considere oportunos.
3. Enviar un mensaje de agradecimiento y de despedida, poniéndose a disposición de los egresados para cualquier consulta o eventualidad educativa que pudiera darse.
4. Encuestar a los ya egresados sobre los diferentes elementos que intervinieron en el desarrollo del curso, para recibir un retorno acerca de las fortalezas y eventuales debilidades a mejorar.



¿Cuánto tiempo le llevó completar este cuestionario?

3

¿Tiene algún otro comentario?

Fue un gusto participar en este curso... Gracias por todo a los facilitadores!!!!

Imagen 5: La encuesta tipo COLLES (Real) disponible en el sistema *Moodle* es muy útil para evaluar los distintos componentes que intervinieron en un curso, entre ellos la relevancia, el



4 al 14 de noviembre de 2010

pensamiento reflexivo, la interactividad, el apoyo del tutor, el apoyo de los compañeros y la interpretación, brindando finalmente la posibilidad de publicar un comentario libre.

Consideraciones finales y conclusiones

Haciendo referencia a lo señalado por Vera, Fernando (2008) “la interacción en un ambiente de aprendizaje combinado es un importante componente del proceso cognitivo, pues incrementa la motivación, una actitud positiva hacia el aprendizaje, y el aprendizaje significativo.”⁵ Y es aquí donde intervienen las cualidades del tutor virtual, en cuanto a su capacidad motivacional, a su disciplina de hacer un seguimiento constante y a sus habilidades comunicacionales, obligándose con disciplina a contestar o a brindar un retorno en la brevedad posible, de una manera agradable y con un tono servicial.

Citando nuevamente a Vera, Fernando (2008): “La incorporación del aprendizaje combinado o *blended learning* es una interesante estrategia pues apunta a integrar las mejores prácticas pedagógicas con la última tecnología disponible para entornos virtuales de aprendizaje. En este sentido, las posibilidades y aplicaciones del *b-learning* son amplias: se extiende la oferta educativa, se mejora la interacción entre los miembros de una comunidad, y se aumenta la motivación intrínseca de los estudiantes, entre otras. Esto, a su vez, conlleva interesantes desafíos para las teorías de la enseñanza y aprendizaje, pues se migra de un enfoque centrado en el docente a un enfoque centrado en el estudiante.”⁶

Se puede concluir que el éxito de un curso depende por una parte de su planificación y diseño, integrando a los componentes de la didáctica general en todos los momentos del mismo, pero otra parte importante es la gestión del tutor virtual, al implementar en dichos momentos la acción requerida, ya sea habilitando nuevos materiales, dando un retorno a una actividad, solicitando aclaraciones sobre tareas incompletas, incentivando a que los participantes aporten sus conocimientos, interactúen entre sí y comunicando constantemente y de una manera transparente y clara los pasos a seguir, la situación en la cual se está, los siguientes eventos que tendrán lugar, con el fin de que constantemente haga presencia en la vida del alumno, quien percibirá de que el curso está avanzando y que se están analizando aspectos útiles e interesantes para la vida en general y en relación al tema tratado en particular.

En SUMAR⁷, se ha detectado que cuando un curso resultó, las personas piden más, se sienten fortalecidas, ellas mismas se dan cuenta que hubo innovación, un cambio transformacional, comparando su situación de egresados con la situación inicial, al comenzar la propuesta formativa. En ese caso también se

⁵ Vera, Fernando. La modalidad blended-learning en la educación superior. pp. 10

⁶ Vera, Fernando. *Ibidem*. pp. 13

⁷ SUMAR Organización + Tecnología. www.sumar.com.py



4 al 14 de noviembre de 2010

dan cuenta, que los nuevos conceptos integrados y fijados sirven muchas veces no solo para el ámbito para el cual se capacitaron, sino que se obtiene el valioso comentario de que mejoraron inclusive sus situaciones familiares y sus relaciones interpersonales en general, sintiéndose además mejor preparadas ante los constantes cambios que caracterizan a nuestra era actual.

En el *b-learning* los pequeños detalles, sumados a la constancia y una excelente comunicación, con empatía y espíritu innovador, permiten lograr grandes cosas.

Webgrafía

García Aretio, Lorenzo. (2006). **Nuevos ambientes de aprendizaje**. Editorial del BENED. España. Recuperado el 8 de octubre de 2010 de http://docencia.izt.uam.mx/sgpe/files/users/virtuami/file/ext/dise%C3%B1opag_personalizar_actv_nuevosambientes.pdf

Herradón Díez, Rafael; Blanco Cotano, Juan; Pérez Yuste, Antonio y Sánchez Fernández, José Antonio. (2009). **Experiencias y metodologías b-learning para la formación y evaluación en competencias genéricas en Ingeniería**. Recuperado el 8 de octubre de 2010 de http://www.lacuestionuniversitaria.upm.es/web/grafica/articulos/imgs_boletin_5/pdfs/LCU5-4.pdf

Martí Arias, José A. (2009). **Aprendizaje mezclado (B-Learning). Modalidad de formación de profesionales**. Recuperado el 7 de octubre de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/215/21512252006.pdf>

Moodle.org. **About Moodle**. Recuperado el 7 de octubre de 2010 de http://docs.moodle.org/en/About_Moodle

SUMAR Organización + Tecnología. (2010). **Bienvenidos a SUMAR**. Recuperado el 9 de octubre de <http://www.sumar.com.py>

Vera, Fernando. **La modalidad blended learning en la educación superior**. Recuperado el 9 de octubre de 2010 de http://www.utemvirtual.cl/nodoeducativo/wp-content/uploads/2009/03/fvera_2.pdf



4 al 14 de noviembre de 2010

Síntesis curricular de la autora: Isabella Felizitas Tilch



Concluyó sus estudios básicos en Alemania e Italia. Se graduó como licenciada en Ciencias de la Educación (mejor egresada de la carrera). Es magíster en la misma disciplina por la Universidad Nacional de Asunción, posee una diplomatura en marketing y también en comercio internacional. Está concluyendo una segunda maestría en *Tecnologías emergentes para el trabajo y el aprendizaje en red: eProfesor*, en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España.

También está cursando el tercer año de una segunda licenciatura (en Administración de Empresas) en una reconocida universidad paraguaya.

Cuenta con estudios virtuales del CMS Joomla! Es creadora de contenidos para *e-learning* y posee la certificación internacional MCCC de Moodle.

Es Socia Gerente de la consultora SUMAR Organización + Tecnología, abocada a la capacitación vía *e-learning*, presencial y *blended*, gracias a la cual ha diseñado programas de inducción y cursos de formación continua para reconocidas organizaciones. Por SUMAR, ha desarrollado propuestas formativas a medida, dirigidos a la formación de equipos de alto rendimiento en diferentes empresas (entre las más recientes, el Banco Interamericano de Desarrollo, Sanatorio Migone, PC Soluciones, Unicentro, Grupo Salemma, Supermercado LT, Botica Magistral, Universidad Autónoma de Asunción, Asociación Paraguaya de Recursos Humanos y otros).

Se ha desempeñado profesionalmente en varias casas de estudios de nivel superior: la Universidad del Norte (como Directora de la Facultad de Postgrado y Directora de Relaciones Internacionales), Universidad Autónoma de Asunción (donde es asesora de la Dirección de E-Learning y formadora de tutores virtuales), Universidad Comunera (en la dirección de la Sede de San Lorenzo, diseñando cursos vía *e-learning* para el ámbito agrario) y Universidad Nacional de Asunción, desarrollando allí además asignaturas como Introducción a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, Tecnología Aplicada a la Educación, Psicología de la Educación, Pedagogía, Didáctica, Metodología de la investigación social, Ética en los negocios y Marcas.

Capacita especialmente en temas vinculados a la gestión del conocimiento, el manejo de las TIC aplicadas a los procesos formativos, la misión y visión, la calidad en los servicios, el trabajo en equipo, la creatividad y el pensamiento lateral para resolver problemas.

Fue columnista de un reconocido diario paraguayo (Diario Noticias) y obtuvo premios en importantes concursos literarios. Es autora de artículos publicados en blogs y en revistas nacionales e internacionales, como Plus y Learning Review. Fue editora de la serie de Ciencias sociales 4, 5 y 6 (edición 2009) de Santillana y es autora del artículo denominado "Inclusión digital para la

3º Congreso Virtual Iberoamericano
de Calidad en Educación a Distancia



EduQ@ 2010

4 al 14 de noviembre de 2010

reinserción social de personas privadas de su libertad de la Penitenciaría Nacional de Tacumbú, Paraguay“, publicado en el libro colaborativo del Consorcio Interamericano de Educación a Distancia (CREAD), año 2010, de la Nova Southeastern University (Florida, Estados Unidos).