



4 al 14 de noviembre de 2010

NUEVA PROPUESTA PEDAGÓGICA EN EL DICTADO DE MATERIAS INTEGRANDO E-LEARNING EN LA LICENCIATURA EN TURISMO Y HOTELERÍA

Eje temático 2: Blended learning: Experiencias en busca
de la calidad

Paola A. DELLEPIANE

Facultad de Comunicación y Diseño – UADE. Ciudad
Autónoma de Buenos Aires, Argentina

pdellepiane@uade.edu.ar / padellepiane@gmail.com

Resumen

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (las TIC) ha generado una nueva necesidad en la formación ante el cambio producido en conceptos como espacio y tiempo.

Por otra parte, las crecientes exigencias de mayor capacitación profesional en el mercado de turismo y hotelería han llevado a Universidades y Centros de Posgrado a ampliar las oportunidades de educación superior con propuestas de formación y capacitación a distancia con soporte en entornos virtuales.

En este trabajo se describe la experiencia llevada a cabo a partir del segundo cuatrimestre de 2009 en la Licenciatura en Turismo y Hotelería de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE), que comenzó a dictar materias en formato semipresencial. La iniciativa del trabajo reside en que es una experiencia nueva para la Universidad en esta modalidad, que permite



4 al 14 de noviembre de 2010

proyectarnos como institución educativa en una transición de un sistema presencial a otro b-learning para propuestas de formación y capacitación.

Se realiza una descripción de los roles adoptados por los actores intervinientes que posibilitaron elaborar acciones y estrategias para desarrollar la tarea eficientemente en una modalidad no presencial, proporcionando una orientación acerca de la interacción de docentes, alumnos y tutores con los materiales especialmente diseñados.

Finalmente se presentan los primeros resultados de la evaluación de la experiencia.

Palabras claves: Equipo interdisciplinario, Modalidad b-learning, Entorno virtual, Interacción.



4 al 14 de noviembre de 2010

1. Nuevas acciones educativas y formativas en entornos virtuales

El impacto de las nuevas tecnologías en la educación se refleja en cambios tangibles tanto en el rol de los docentes como en el de los alumnos. Al modelo basado en la metodología controlada por parte del profesor y en la transmisión directa a los estudiantes que se comportan como simples receptores, surge un nuevo modelo bajo un paradigma pedagógico en el cual docentes y alumnos interactúan en un entorno más enriquecedor y donde las metodologías se centran en el estudiante, partícipe activo en el proceso de aprendizaje.

La tecnología es un valioso recurso que permite llevar a cabo el proceso educativo centrado en el estudiante y fomentar comunidades de práctica.

Entre estas “nuevas metodologías” nos centraremos en este trabajo en la modalidad semipresencial o blended learning (b-learning), que combina la enseñanza presencial con la utilización de Internet como medio de comunicación en entornos virtuales de aprendizaje¹.

El b-learning combina la eficacia y la eficiencia de la clase presencial con la flexibilidad del e-learning, sin que con ello la aplicación de éste último en sí mismo sea ineficaz (Cabero, 2008).

El uso de las TIC ha generado también una nueva necesidad en la formación ante el cambio producido en conceptos como espacio y tiempo. La formación presencial no resulta ser una respuesta completa y suficiente: las crecientes exigencias de mayor capacitación profesional en el mercado de turismo y hotelería han llevado a las Universidades y Centros de Posgrado a ampliar las oportunidades de educación superior con propuestas de formación y capacitación a distancia con soporte en entornos virtuales².

Las experiencias de aprendizaje en entornos virtuales favorecen el trabajo colaborativo y permiten al estudiante desarrollar habilidades más autónomas acorde a los tiempos y situaciones personales. Esto, articulado con la actividad presencial, se convierte en una propuesta efectiva que contribuye al proceso de aprendizaje.

El blended learning posibilita combinar espacios (clases presenciales y virtuales), recursos (analógicos y digitales) y tiempos, que producen modificaciones en los roles de docentes y alumnos como también en los modelos organizativos.

Resulta fundamental entonces para el desarrollo con éxito de proyectos virtuales no intentar reproducir en los entornos virtuales las dinámicas, organización y gestión de los sistemas presenciales. Al modificar el medio,

¹ Entorno virtual es el espacio que compone la interacción online con un objetivo, metodología planificada, generación de contenidos, que incluye la labor de profesores/tutores y el aprendizaje de los estudiantes.

² Entre las Universidades nacionales de calidad con propuestas en Educación a Distancia se encuentran: Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), Universidad de Belgrano (UB), Universidad Blas Pascal (UBP). Cabe aclarar que dichas carreras son gestionadas por un área específica de educación a distancia.



4 al 14 de noviembre de 2010

deben modificarse todos los elementos que intervienen en el proceso pedagógico (Lugo, 2003).

2. Propuesta pedagógica

Marco Institucional

La modalidad actual de cursada de la UADE es presencial en todas sus carreras y materias de grado. Institución centrada en la enseñanza, demanda que sus docentes articulen dos roles simultáneos:

- Ser especialista en un campo disciplinar (científico, empresarial, humanista o tecnológico).
- Manejar conocimientos en el campo de la pedagogía universitaria.

La implementación de un modelo que combine presencialidad con virtualidad en un mismo ambiente de aprendizaje, requirió del trabajo de un equipo interdisciplinario (pedagógico, didáctico instruccional, gráfico y tecnológico) para la revisión de los cursos presenciales a fin de detectar las necesidades y oportunidades propias de los programas de e-learning, que implica rediseñar las prácticas de un modelo tradicional a un nuevo modelo más dinámico.

A partir de la implementación en 2007 del nuevo Plan de estudios, la Licenciatura en Turismo y Hotelería cuenta con un incremento de la carga horaria, debiendo tener que cursarse cinco de las materias de la carrera los días sábados.

Considerando las dificultades horarias de docentes y estudiantes, principalmente que residen en el interior del país, se pensó en una oferta de mayor flexibilidad en tiempo y espacio para el dictado de estas materias.

Se propuso la aplicación de un modelo b-learning de cursada que considera para cada materia de 68 horas reloj:

- 40% de la carga total de instancia presencial en la Universidad.
- 60% de la carga total no presencial bajo la modalidad virtual utilizando el campus tecnológico de apoyo presencial que tiene la Universidad como entorno virtual de enseñanza y aprendizaje.

Diseño didáctico de los materiales

Marta Mena (2005) afirma que uno de los soportes centrales de un proyecto de educación a distancia son los materiales. Determinar sus funciones, soportes y



4 al 14 de noviembre de 2010

estructuras es una tarea que en general insume mucha responsabilidad, energía y tiempo.

Para el desarrollo de los materiales se tuvo en cuenta una adecuada coherencia pedagógica y didáctica, haciendo que los materiales no resulten simples textos electrónicos, sino recursos adecuadamente organizados y temporalizados, donde exista un equilibrio entre los recursos de aprendizaje, ayudas al estudio, actividades y sistemas de autoevaluación eficaces.

Para la elaboración de los materiales didácticos se trabajó con un equipo constituido por docentes de la carrera y especialistas de la facultad, y que cubrió los siguientes roles:

- **Experto en contenidos:** docente que posee el conocimiento de la materia. Tuvo la función de proporcionar al diseñador didáctico los contenidos del curso.
- **Diseñador didáctico:** especialista proveniente del área de educación con orientación en tecnología educativa. Tuvo a su cargo el diseño y la elaboración del guión y pantallas del curso, la elaboración de las actividades y ejercicios de aplicación e integración.
- **Diseñador gráfico:** especialista en el área de diseño. Elaboró gráficamente el tipo de entorno de pantallas y la iconografía.
- **Especialista en Educación a Distancia:** responsable de definir los objetivos del curso y su funcionalidad estratégica. Nexos de comunicación entre los miembros del equipo.

Al configurar la metodología para la elaboración de los materiales, se trabajó sobre las siguientes preguntas:

¿Cuál debe ser el enfoque dado a los contenidos?

¿Cómo deben estar presentados?

¿Cómo se puede optimizar el uso de la tecnología con respecto a los contenidos para potenciar su carácter pedagógico?

A partir de aquí, el equipo de trabajo planteó algunas técnicas para la elaboración de los materiales de manera de facilitar los procesos cognitivos:

- *Selección de información apropiada a partir de los contenidos:* utilización de títulos, cursiva, negrita, viñetas, íconos, para destacar lo relevante.

- *Organización de la información:* empleo de reseñas, títulos, indicaciones que señalen la organización de un fragmento. Utilización de imágenes coherentes para centrar la atención de la información importante.



4 al 14 de noviembre de 2010

- *Integración de los materiales con conocimientos previos:* utilización de ilustraciones, ejemplos prácticos, preguntas, para estimular la integración de conceptos.

Al momento de la organización, se tuvo en cuenta:

¿A quién estará dirigido el contenido?

¿Qué deben aprender?

¿Qué herramientas del campus se utilizarán para el armado del aula virtual?

Considerando un enfoque constructivista, el modelo para el diseño de materiales se basó en que el aprendizaje es elaboración de conocimiento, siendo la función básica del diseñador didáctico crear entornos para las interacciones con los materiales.

Equipo docente

Durante el desarrollo de la cursada, tuvo a su cargo la selección de los contenidos, la secuenciación y estructuración pedagógica del entorno de aprendizaje, la creación de hábitos y destrezas en el manejo de la información. Orientó y acompañó al estudiante día a día en el proceso de aprendizaje a lo largo del curso.

En este nuevo rol, deberá también generar estrategias que permitan el seguimiento y la evaluación de la calidad del trabajo realizado por los estudiantes.

Considerado el contexto planteado, se definió dos tipos de docentes: el *docente virtual*, experto en los contenidos de la materia, y el *tutor virtual*, con dominio en el campo de nuevas tecnologías y métodos pedagógicos que faciliten los procesos de aprendizaje en entornos virtuales de aprendizaje.

¿*Cuáles son las funciones del docente virtual?*

- Planificar cada clase virtual
- Responder las consultas electrónicas referidas a los contenidos de cada clase y propios del curso.
- Motivar al estudiante a continuar y animarlo ante circunstancias adversas que se pudieran presentar.
- Supervisar y corregir las actividades propuestas.
- Efectuar a cada estudiante los comentarios pertinentes a los trabajos corregidos.
- Enriquecer el desarrollo de los contenidos para profundizar un tema en particular.

¿*Cuáles son las funciones del tutor virtual?*



4 al 14 de noviembre de 2010

- Acompañar al docente en el seguimiento del curso.
- Realizar un monitoreo de los cursos y asegurar las respuestas en tiempo y forma.
- Habilitar las clases virtuales semanalmente.
- Publicar novedades generales y fechas importantes: entrega de actividades, exámenes, encuentros presenciales.
- Motivar al estudiante a continuar y animarlo ante circunstancias adversas que se le pudieran presentar.

Adicionalmente, se estableció un sistema de tutorías presenciales semanales de una hora para cada materia en la Universidad.

En una modalidad no presencial, es un mito decir que el estudiante aprende solo, la tarea del docente es fundamental en este proceso. Tanto el docente como el tutor, deben ser conscientes que un estudiante que realiza individualmente una lectura, una búsqueda o un análisis, no desarrolla automáticamente la habilidad de aprender. Se requiere de la estructuración de una serie de actividades que lo orienten para que pueda llevar a cabo su proceso de aprendizaje.

Aula virtual

Un aula virtual es el lugar destinado para el dictado del curso, y hace referencia principalmente a un conjunto de actividades con un alto ingrediente comunicativo. Allí se encuentran las herramientas de comunicación y distintos recursos: es el “espacio virtual” donde se produce la interacción entre docentes y estudiantes.

A través del aula virtual el estudiante puede leer y descargar documentos, realizar tareas y actividades, formular preguntas al docente, trabajar en grupo utilizando herramientas de comunicación, entre otras actividades.

Durante el segundo cuatrimestre de 2009 (agosto/noviembre) se dictaron las dos primeras materias en esta modalidad: Derecho del Turismo I (de primer año) y Empresas de alojamiento (correspondiente a segundo año).

Se conformaron ocho cursos o aulas virtuales entre ambas materias al que sólo accedieron el docente responsable del curso, los alumnos registrados y el tutor.

“La acción docente en un contexto virtual hace necesario no centrar la atención del estudiante en la actuación del profesor, sino potenciar la actividad del estudiante según su proceso de aprendizaje” (Duart y Sangrá, 2000: 38)

La existencia de un entorno virtual hace posible que el docente pueda diseñar y publicar los materiales didácticos de la materia y potenciar la interactividad a



4 al 14 de noviembre de 2010

través de comentarios y actividades que estimulen a los estudiantes a establecer vínculos horizontales (con otros compañeros) y verticales (con los docentes). Para esto, es necesario que el docente conozca y maneje las herramientas disponibles en el aula virtual.

Durante el desarrollo de la cursada, el equipo docente tuvo a su cargo la selección de los contenidos, la secuenciación y estructuración pedagógica del entorno virtual, la creación de hábitos y destrezas en el manejo de la información. Orientó y acompañó al estudiante día a día en el proceso de aprendizaje a lo largo del curso.

Tanto los docentes como el tutor, no sólo fueron adaptando las propuestas didácticas generales, como la ampliación de contenidos y bibliografía, o la flexibilidad en los tiempos, sino también los modos y medios de comunicación, utilizando recursos externos a la Universidad como el chat o la red social Facebook para potenciar la interacción. La comunicación, tanto sincrónica como asincrónica, posibilitó que alumnos, docentes y tutor interactuaran en forma simultánea y compartan en un mismo momento las actividades de formación.

Implementación del proyecto

Cada materia se organizó en 12 clases semanales virtuales, 3 encuentros presenciales y 2 instancias de evaluación. A su vez, cada clase consta de una Introducción que explica el contexto y objetivos, un Desarrollo de los contenidos, una Síntesis o cierre de la clase y Actividades obligatorias y opciones que permitan verificar si los objetivos han sido alcanzados. Se trabajó con un seguimiento por parte de los docentes y tutor a través del Campus, junto a las herramientas de comunicación disponibles como el mail, chat y redes sociales.

El modelo de formación elegido para el desarrollo de esta primera etapa del proyecto, según la taxonomía planteada por Midoro, fue el modelo de formación asistida (Midoro, 2003). Este modelo combina instancias presenciales que se desarrollan en un salón de clases y/o laboratorios de aprendizaje, guiados por un docente, junto con interacciones facilitadas por la tecnología, tales como aulas virtuales, foros de discusión, secciones sincrónicas por chat o videoconferencias, para desarrollar conductas específicas de apropiación del conocimiento entre los estudiantes.

En el primer encuentro presencial, que coincidió con el inicio de la cursada, se comunicó a los alumnos los aspectos didácticos del curso, presentando especial atención a la metodología de trabajo.



4 al 14 de noviembre de 2010

El rol del tutor virtual resultó de vital relevancia, fue el responsable de incitar la participación tanto de los docentes como de los alumnos, e intermediario entre los alumnos ante cuestiones de índole administrativo y técnico.

Tanto el docente como el tutor, pendientes de la actividad de cada participante, no sólo fueron adaptando las propuestas didácticas generales, como la ampliación de contenidos y bibliografía, o la flexibilidad en los tiempos, sino también los modos y medios de comunicación, utilizando recursos como el chat o redes sociales, cuando no se consiguió una adecuada interacción a través del foro.

Durante el desarrollo del curso, facilitaron en forma creativa la apropiación de los contenidos de la materia, y a su vez arribaron a conclusiones sobre el material de estudio.

3. Primera evaluación de la experiencia

Si bien el trabajo fue arduo durante todo el cuatrimestre, se desarrolló en un clima de fluida interacción y construcción colectiva.

A pesar del trabajo realizado en la formación de los docentes, varios de ellos con experiencia en esta modalidad, tanto en el rol de alumno como de docente virtual, concluyeron satisfechos con la experiencia, aunque manifestaron sentirse más cómodos con la modalidad de clases presenciales.

Después del primer parcial, se verificó un cambio significativo en la actitud de los alumnos frente a esta nueva modalidad de cursada, modalidad que implica un mayor compromiso y autogestión en el estudio por parte del alumno.

Como síntesis final de esta primera etapa, el balance fue positivo tanto para la carrera de Turismo como para la facultad, siendo esta experiencia promotora de futuros cursos b-learning o a distancia en carreras de grado y posgrado de la Universidad.

Con el propósito de obtener información que contribuya al análisis y evaluación de resultados de esta primera etapa, se mantuvo durante la cursada una constante retroalimentación a través de registro de observaciones semanales de las aulas virtuales, que se ha complementado con un cuestionario no obligatorio, al que respondió el 30% del total de cursantes

A continuación se presenta una síntesis de los atributos analizados:

- **Dedicación al estudio**

La mayoría de los estudiantes de la materia Derecho del Turismo I (45%) manifestó dedicar al estudio entre 3 y 4 horas por semana, mientras que los de Empresas de Alojamiento no más de 2 horas semanales.

- **Diseño de materiales**



4 al 14 de noviembre de 2010

En ambas materias:

Más del 60% del total de los encuestados estuvo “*Totalmente de acuerdo*” en que el diseño de los materiales facilitó el estudio de los contenidos.

El 65% del total de los encuestados consideró que las actividades propuestas en las instancias no presenciales ayudaron a comprender los temas abordados en los contenidos.

El 61% de los cursantes de Derecho del Turismo I y el 52% de los de Empresas de Alojamiento, respondió positivamente a los tiempos asignados para el estudio de las clases virtuales.

- **Tutorías y orientaciones docentes**

En ambas materias, más del 40% estuvo “*Algo de acuerdo*” en que las orientaciones recibidas de los docentes durante la cursada facilitaron la comprensión de los contenidos. Sin embargo no supieron determinar si las orientaciones desde la coordinación o mesa de ayuda contribuyeron a la resolución de los problemas. Esto refleja que el servicio de tutorías utilizado no fue identificado por los alumnos.

- **Acceso al curso**

El 80% respondió que accedió del hogar durante la mayor parte del tiempo de cursada.

- **Satisfacción general**

El 77% de los alumnos cursantes de Derecho del Turismo I y el 54% de los de Empresas de Alojamiento evaluó como “*Satisfactorio*” el cursado en la modalidad semipresencial.

De estos resultados, surge el siguiente interrogante:

¿Es posible concluir que docentes y alumnos se sientan más cómodos dentro del paradigma actual de la Universidad, en el que los profesores son los que “poseen” el conocimiento de la disciplina, mientras que los alumnos pasivos, esperan incorporar los conocimientos más por el “peso” de la repetición que por el de la construcción? (Santángelo, 2009: 184).

4. Conclusiones

De lo expuesto, inferimos que para el diseño de propuestas pedagógicas en la modalidad b-learning no basta con los materiales y nuestras prácticas tradicionales, ya que la compleja organización educativa, y en especial cultural, condicionan una propuesta de formación virtual. Sin embargo, pudimos apreciar que, con un diseño didáctico apropiado, fue posible compensar el escaso conocimiento respecto a la modalidad: rápidamente docentes y alumnos pudieron manejarse autónomamente en el campus y apropiarse de la metodología.



4 al 14 de noviembre de 2010

La experiencia también nos dejó evidenciar que ninguna tecnología, por más avanzada que sea, puede reemplazar la intervención del docente en el proceso enseñanza. Es decir, por más sofisticada que resulte la tecnología, no generará conocimiento a los estudiantes por sí sola, sino que debe ser parte de una estrategia planificada por el docente basada en las necesidades concretas de aprendizaje.

Pudimos también comprobar que es fundamental para el desarrollo de proyectos de b-learning no intentar reproducir en los entornos virtuales las dinámicas, organización y gestión de los sistemas presenciales. Al modificar el medio, deben modificarse todos los elementos que intervienen en el proceso pedagógico.

Concluimos entonces que la implementación del modelo b-learning aplicado en la Licenciatura en Turismo y Hotelería es apropiado, viable y adecuado al contexto actual de la sociedad del conocimiento que transitamos, pero aún nos queda el siguiente interrogante como objeto de investigación en una segunda etapa: ¿la modalidad b-learning permitirá a los estudiantes profundizar su propio aprendizaje a través de la utilización de herramientas de comunicación y recursos tecnológicos?

5. Referencias

BARBERÁ, E. y BADÍA, A. *Educación con aulas virtuales. Orientaciones para la innovación en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. A. Machado Libros S.A., 2004.

CABERO ALMENARA, J., LLORENTE CEJUDO, M. C. *Del eLearning al Blended Learning: nuevas acciones educativas*. Universidad de Sevilla. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es>, 2008.

CUKIERMAN, U., ROZENHAUZ, J. SANTÁNGELO, H. *Tecnología Educativa. Recursos, modelos y metodologías*. Pearson. Buenos Aires, 2009.

DUART, M. J. y SANGRÁ, A. *Aprender en la virtualidad (Comp)*. Gedisa. España, 2000.

LUGO, M.T. *¿Qué es el e-learning?* Revista Digital de e-learning de América Latina, Nro. 4. Disponible en <http://www.elearningamericalatina.com/edicion/febrero1/index.php>, 2003.

MENA, M., RODRIGUEZ, L., DIEZ, M. L. *El diseño de proyectos de educación a distancia*. La Crujía. Buenos Aires, 2005.



4 al 14 de noviembre de 2010

MENA, M. *La educación a distancia en América Latina. Modelos, tecnologías y realidades*. La Crujía. Buenos Aires, 2004.

MIDORO, V. BANZATO, M. *Sistemas de e-learning*. Módulo 8. Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Argentina: CIAFIC-CONICET, 2003.

PÖR, G. *The ecology of knowledge. A field of Theory and Practice, Key to Research & Technology Development*. The European Commissions Directorate-General Information Society Technologies Brussels. May 23-24, 2000.

Publicado en
[http:// www.co-i-l-co.com](http://www.co-i-l-co.com), 2000.

UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. En Informe Mundial de la UNESCO. Paris.



4 al 14 de noviembre de 2010

PAOLA A. DELLEPIANE

Profesora en matemática y Licenciada en Tecnología educativa, con estudios de especialización en diseño didáctico instruccional para e-learning.

Actualmente cursando el Máster en TIC aplicadas a la educación en el IUP, España.

Desde 2009, a cargo de la coordinación del diseño de materiales del Proyecto *Implementación de materias semipresenciales en la Licenciatura en Turismo y Hotelería*. UADE.

Diseñadora didáctica de materiales para la Facultad de Estudios a Distancia y Educación Virtual Universidad de Belgrano y CAECE. Colaboración en “Nuevas Tendencias de e-learning y actividades didácticas innovadoras”. Artículo: “Los weblogs como herramienta de comunicación” – Udimá.

