



Capacitación para mentores

Tabla de contenidos

1	Introducción. “Mentoring”	5
1.1	¿Qué es ROUTES?	5
1.2	¿Qué significa ser mentor?	6
1.3	¿Qué es un grupo de aprendizaje?	7
1.4	Ambiente de aprendizaje flexible	8
1.5	Aprender en grupo	10
1.6	El alumno	11
1.7	E- mentoring	12
2	Comunicación	16
2.1	Formas de comunicación	16
2.2	Barreras de comunicación	22
2.3	Perturbaciones en la comunicación	26
2.4	Conflicto	26
2.5	La comunicación en un entorno virtual	27
3	Escucha activa	29
3.1	La comunicación en un entorno virtual	29
3.2	Técnicas de escucha activa en la comunicación on-line	29
4	Formación continua y las necesidades individuales de aprendizaje	37
4.1	El aprendizaje en el área rural	37
4.2	Aprendizaje	38
4.3	El desarrollo de las necesidades de los miembros del grupo	40
5	Estrategias y estilos de aprendizaje	45
5.1	Estilos personales diferentes	45
5.2	Estilos de aprendizaje	46
5.3	Enfoques centrados en el estudiante	49
5.4	Las necesidades del estudiante, las TIC y el aprendizaje en las PYMEs	50
5.5	Diferentes estrategias de enseñanza/aprendizaje	52
6	Motivación	54
6.1	¿Qué es la motivación?	54
6.2	Teorías de la motivación	55
6.3	El proceso de motivación	58
6.4	Motivación en el aprendizaje	58
6.5	Motivación en el aprendizaje	59

6.6	Factores de motivación y estrategias por periodos de tiempo.....	62
6.7	Mejorar la motivación en el aprendizaje.....	63
6.8	Consejos y técnicas para motivar a los alumnos en e-learning.....	64
7	La retroalimentación	74
7.1	¿Qué es la retroalimentación?	74
7.2	Principios para dar una retroalimentación efectiva	75
7.3	Modelos para conseguir respuestas	75
7.4	La caja de herramientas del profesor: Directrices para recibir y conseguir respuestas.....	77
7.5	Barreras para conseguir una retroalimentación efectiva	78
7.6	Dar retroalimentación formalmente	79
7.7	La retroalimentación en entornos virtuales.....	80
8	E-learning: Herramientas y técnicas	82
8.1	Contexto	82
8.2	Conceptos básicos	83
8.3	Orígenes y evolución	85
8.4	Objetivos de un sistema de e-learning	86
8.5	Ventajas e inconvenientes del e-learning.....	87
8.6	Variables que justifican el empleo del e-learning	89
8(B).1.	Introducción	90
8(B).2.	Plataforma tecnológica	91
8(B).3.	Contenido multimedia	94
8(B).4.	Servicios	97
9	Los entornos en el e-Learning: Moodle	100
9.1	Introducción	100
9.2	Cómo comenzar.....	102
9.3	Inicio de sesión	102
9.4	Editar tu perfil.....	104
9.5	Diseño de página y bloques.....	105
9.6	Navegación	106
9.7	Actividades en el Moodle	107
9.8	Participación en los foros	108
9.9	Envío de tareas	110
9.10	Evaluación on-line	112
10	Mentoring en e-learning	114
10.1	Aspectos psicológicos y pedagógicos en los entornos educativos virtuales	114
10.2	Factores pedagógicos	115
10.3	Teorías del aprendizaje	116
10.4	Motivaciones del adulto ante los procesos formativos.....	117

10.5	Premisas de la metodología e-learning	118
10.6	Requisitos pedagógicos de las soluciones de e-learning	120
10(B).1.	Introducción	121
10(B).2.	Objetivos didácticos	122
10(B).3.	Selección de los contenidos	124
10(B).4.	Organización de los contenidos	124
10(B).5.	La puesta en marcha de una solución e-learning	126
10(B).6.	Obstáculos para la implementación de una solución e-learning	130
10(B).7.	La teletutorización. Los objetivos del tutor	131
10(B).8.	Perfil profesional del teletutor	132
10(B).9.	Roles del teletutor	134
10(B).10.	Tipos de actividades	137
10(B).11.	Técnicas de motivación en los entornos educativos virtuales	138

1 Introducción. “Mentoring”

A – 3 horas de aprendizaje	B – 1 hora de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• El proyecto ROUTES• Aprendices y mentores• El rol del mentor en el proceso de aprendizaje• Las capacidades necesarias en el rol de mentor• Aprendizaje en grupo• Mentoring en e-learning	

1.1 ¿Qué es ROUTES?

ROUTES (Acceso a la enseñanza en grupos de aprendizaje rurales a través de mentores / EE/2000/B/F/PP-135007) fue un proyecto Leonardo da Vinci piloto, llevado a cabo desde el 01.12.2000 hasta el 30.11.2003 en áreas rurales de Estonia, Escocia, Islandia e Irlanda.

El proyecto respondía a la necesidad de mejorar el acceso a la formación y los materiales de aprendizaje en las comunidades rurales y desarrollar innovadoras metodologías de aprendizaje para proporcionar sistemas de apoyo y acuerdos de conectividad. Se desarrollaron materiales de aprendizaje específicos para apoyar y mejorar estos nuevos enfoques de formación.

El proyecto también abordó cuestiones de empleo y, especialmente, las relacionadas con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. El acceso al aprendizaje fue puesto a disposición de todos los sectores de las comunidades rurales, e se incluyeron módulos de aprendizaje sobre el desarrollo del autoestima, con el objetivo de estimular y comprometer a las personas que normalmente no participan en los procesos de aprendizaje.

- Participar en ROUTES es dar un paso adelante en la formación permanente.
- El proyecto tiene como objetivo mejorar la empleabilidad y la inclusión social de los participantes.
- ROUTES es una red y un método de aprendizaje que se basa en el trabajo de los grupos de aprendizaje y mentores.

- ROUTES trabaja a través de los materiales de aprendizaje disponibles y a través de la red de participantes a nivel local y en el contexto europeo del proyecto.
- ROUTES es una comunidad de aprendizaje donde los participantes y mentores se apoyan y refuerzan mutuamente.
- ROUTES está abierto a cualquiera que esté interesado en aprender y dispuesto a compartir y comprometerse con una comunidad de aprendizaje.

El grupo de aprendizaje

Los alumnos de las áreas rurales pueden unirse a los grupos de aprendizaje o aprender de forma individual.

La participación en grupos de aprendizaje es de carácter voluntario y sin otra obligación que el interés común, la motivación para el cambio positivo y el deseo de mejorar y actualizar las habilidades.

Los grupos de aprendizaje ayudan a los participantes a avanzar en su aprendizaje y crecer en conocimiento, confianza y autoestima.

EL mentor

El mentor es un profesional que trabaja en el área rural y que está interesado en apoyar a los grupos de aprendizaje o al alumno. El mentor tiene conexiones con organizaciones o empresas de formación.

En cada grupo, alguien toma la responsabilidad de dirigir y mantener el grupo unido. El tutor tiene el papel de anfitrión en las reuniones, avisa de las reuniones e involucra a todos los alumnos en el proyecto.

La red

La Red de alumnos, mentores y formadores es una herramienta importante para el desarrollo de nuevas ideas y métodos de aprendizaje en las zonas rurales.

ROUTES fue un proyecto europeo patrocinado por el Programa Leonardo da Vinci de la UE. Los países participantes fueron Estonia, Islandia, Irlanda y Escocia. La red de ROUTES se ha ampliado a muchos países europeos durante los proyectos Leonardo da Vinci de transferencia de la innovación, ROUTES2 - Eslovaquia, EQUIJOBS - España, Italia, Grecia, Portugal, Alemania, Suecia y ROUTES4 - Andalucía (España), Letonia y Bulgaria.

Los grupos de aprendizaje y los mentores forman parte de las redes locales que a su vez son parte de una red europea.

1.2 ¿Qué significa ser mentor?

La definición del diccionario de mentor es consejero o guía de confianza. El concepto toma su nombre del hombre a quien Odiseo confió la educación de su hijo Telémaco.

1.2.1 Descripción del “mentoring”.

El mentoring está relacionado con la tutoría y la enseñanza, en la que el mentor imparte conocimientos y apoya al alumno en el proceso de aprendizaje. El mentor no ha sido designado para el alumno, ni es una posición que alguien puede solicitar, las personas se convierten en mentores de otros porque estos últimos confían en su guía y sabiduría. El mentor está disponible para compartir sus conocimientos y ayudar al alumno a encontrar sus rutas de aprendizaje. El mentor puede o no puede enseñar materias específicas, pero el papel más importante del mentor es tener una visión general del panorama de la educación, su posición dentro de este panorama y el compromiso de guiar a los alumnos.

1.2.2 ¿Quién puede ser mentor y por qué?

Las personas se convierten en mentores a través de sus relaciones con los alumnos, y el elemento más importante en esta relación es la confianza. El tutor tiene que tener cualidades de liderazgo, ser capaz de ver varias alternativas en una situación, ser ingenioso, tanto en términos de acceso al conocimiento como en la creación de redes. El tutor apoya y exige al alumno; el aprendizaje es un proceso personal, en el cual, el alumno es responsable, en última instancia.

1.2.3 ¿Qué se espera del mentor?

El tutor es la persona que mantiene la red unida, mantiene contactos y toma iniciativas en la búsqueda de formación que el grupo necesita. El tutor tiene el papel de anfitrión en las reuniones, avisa de las reuniones y lleva estas acciones a cabo de tal manera que involucra a todos los alumnos en el proyecto. El mentor también acepta el papel de consejero de confianza a aquellos alumnos que buscan orientación. Es posible que en un grupo de aprendizaje, más de una persona se desarrolle como mentor y es importante ver esto como un proceso natural en la vida del grupo; no como una competencia por la influencia, sino como un signo de la diversidad de habilidades e intereses del grupo.

1.3 ¿Qué es un grupo de aprendizaje?

Esta sección trata sobre los valores fundamentales y las habilidades que son necesarias para el éxito de un grupo de aprendizaje. Mediante la comprensión de valores y comportamientos que contribuyen al desarrollo del grupo, los miembros del grupo se aseguran de que son capaces de trabajar juntos. Mediante el desarrollo de ciertas habilidades de grupo, los miembros pueden asegurar que todos los miembros se benefician de trabajar en grupo y que el aprendizaje es más eficaz.

Al tratar de comprender al grupo de aprendizaje, es útil examinar cómo se lleva a cabo el aprendizaje y cómo se forman los grupos.

Antes de explorar cómo funcionan mejor los grupos, es importante considerar qué es lo que constituye un grupo. ¿Cómo podemos definir a los grupos? Por ejemplo, W.R. Bion, un pensador sobre los grupos clave, hace especial hincapié a lo que él llama “buen espíritu”. También da particular importancia a la capacidad de un grupo de tener un propósito común.

Para el estudiante, por ejemplo, esto significa trabajar con otros en la búsqueda del objetivo común de aprender nuevas habilidades. También significa interactuar con otros miembros del grupo con el fin de cumplir con importantes necesidades socio-emocionales. Nos reunimos con los demás por razones sociales. Esto es especialmente importante para personas que podrían estar aisladas durante gran parte de su jornada laboral. En esos casos, cumplir con los demás en un grupo puede proporcionar una importante oportunidad para relajarse y compartir información en un entorno social.

Con el fin de asegurar el éxito del proyecto, es importante que los individuos sean capaces de discutir sus problemas personales o cuestiones que de otro modo, podrían impedir su aprendizaje. Los descansos y los períodos de almuerzo ofrecen importantes oportunidades a los estudiantes para relajarse y compartir información personal y social con otros. Esto conduce a un ambiente de aprendizaje sano. Otro mecanismo importante que busca combinar aprendizaje y relajación es organizar un viaje.

1.4 Ambiente de aprendizaje flexible

Para que el aprendizaje tenga lugar, se requiere un ambiente de aprendizaje flexible. Esto significa que los participantes aprenden mejor si se dan ciertas condiciones. Estas condiciones también pueden ser personas. Es importante, por ejemplo, para poder compartir ideas, escuchar a otros y, en general discutir el aprendizaje con otros. El ambiente de aprendizaje, por lo tanto, debe ser propicio para compartir y aprender.

La confianza, por ejemplo, es crucial. Sin embargo, confiar en los demás puede ser una tarea difícil y es importante reconocerlo. ¿Qué harán otros con la información que escuchan? ¿Qué harás con la información que escuchas? En consonancia con el espíritu sugerido hasta ahora, la mejor manera de asegurar la confianza es operar de la manera más democrática y ética posible. En su primera reunión, por ejemplo, el grupo podría discutir sobre la cuestión de la confianza y lo que es permisible en cuanto a su divulgación. Una revisión periódica de la forma en que el grupo está funcionando en lo que respecta a la construcción de la confianza podría ayudar a mantener las reglas.

No sugerimos que esta sea la solución ideal o la única. Simplemente, si la atención se centra en la cuestión como algo problemático, entonces las personas pueden evitar perturbar o vulnerar los derechos y la dignidad de los demás. La cuestión de la construcción de confianza entre los miembros del grupo puede ser un tema sensible en las comunidades donde las personas se conocen entre sí. Se basa en normas de confidencialidad y puede requerir el establecimiento de directrices claras en cuanto a los posibles temas de discusión.

1.4.1 ¿Con qué frecuencia se reúne el grupo de aprendizaje?

La cuestión de con qué frecuencia se reúne un grupo debe ser resuelta por el propio grupo. Depende de la importancia que tiene la reunión en las necesidades de aprendizaje del grupo. También hay factores externos, como la distancia geográfica, la disponibilidad y regularidad de los medios de transporte en las comunidades insulares, el tiempo para asistir a las reuniones o las responsabilidades familiares, que pueden hacer que la asistencia se dificulte.

Para que un grupo tenga éxito, sin embargo, se tiene que acordar un número mínimo de reuniones. Esto es importante para mantener el impulso del

aprendizaje y de mantener las relaciones de grupo y los contactos. Estas reuniones dan un espacio importante de aprendizaje personal para el alumno. Por lo tanto, las cuestiones prácticas tendrán que ser dirigidas con el fin de garantizar que se realicen un número razonable de reuniones. Es fundamental prestar atención a los aspectos prácticos de las reuniones de grupo e investigar todos los recursos de apoyo disponibles.

Sugerencias:

- Rotar el lugar de la reunión si es posible, de manera que no sean siempre las mismas personas las que tienen que viajar más lejos.
- Dejar claro los objetivos de la reunión y decidir si las reuniones van a realizarse a intervalos regulares o programadas de antemano de acuerdo con el trabajo en grupo.
- Las reuniones deben ser planificadas teniendo en cuenta lo que está pasando en la zona (temporada de recolección de aceitunas, otros cursos o reuniones).
- Recordar que las reuniones de grupo no son el único medio de contacto, se puede usar el teléfono o el correo electrónico, si es posible, y en algunos casos, los alumnos que están trabajando en el mismo proyecto pueden reunirse entre ellos mejor que reunirse en el grupo de trabajo
- Reunirse por lo menos una vez por trimestre para celebrar los logros que se han tenido durante los últimos meses y planificar el futuro para la siguiente temporada.

1.4.2 ¿Qué sucede en las reuniones?

Si es posible, todos los miembros del grupo deben asistir a cada una de las reuniones o talleres organizados. Esto, como se ha indicado, es importante para el aprendizaje. ¿Quién más debe asistir? Puede asistir el tutor si el grupo está realizando un curso. Es una ventaja que el tutor se encuentre en la reunión si los alumnos tienen preguntas o problemas que resolver. Se puede convocar a invitados, por ejemplo, a compartir sus conocimientos o experiencias.

Las reuniones tienen dos funciones diferentes, por una parte, son una sesión de aprendizaje más formal con material con el que trabajar, por otra parte, es una oportunidad para que los miembros del grupo compartan sus experiencias, obtengan consejos de otros y se planifique el trabajo de grupo. Es importante mantener la reunión centrada, de manera que los temas de la agenda se cubran y se tomen decisiones y también es fundamental mantener un ambiente informal donde todos se sientan cómodos por participar.

Un ambiente creativo lleva a una situación de aprendizaje productivo lo que ayuda al proceso de aprendizaje. Esto significa adoptar un enfoque participativo más que un enfoque de clase magistral. El debate y la retroalimentación fomentan el aprendizaje de los miembros del grupo, así como las respuestas de los demás pueden ayudar a aclarar tus propias ideas, comportamientos y actividades. El proceso de escuchar a los demás y utilizar esa información para mejorar tu experiencia favorece la comprensión. Todos los que participan en el grupo tienen el potencial de ayudar a otros.

¿Quién facilita esas reuniones? El mentor es la persona que lo hace, por lo menos, al principio. Lo importante es que el grupo escoja lo que mejor se adapta a sus necesidades. Y a medida que los miembros del grupo se involucran, será más fácil citarse para la próxima reunión.

Sugerencia: Pruebe un número de formas y enfoques para las reuniones y decide cuál funciona mejor en cada ocasión. Turnese para contribuir a la reunión, expresando sus puntos de vista, utilizar una canción, o hablar sobre algo que haya experimentado o aprendido, etc.

1.5 Aprender en grupo

1.5.1 ¿Qué hace el grupo por el alumno?

Al tratar de establecer lo que hace el grupo por los alumnos, también es importante ser consciente de qué es lo que hace el alumno por el grupo. Es una relación recíproca. Con el tiempo, y con la construcción de confianza entre los miembros del grupo, el grupo funcionará mejor.

Los teóricos del desarrollo de grupo, como Tuckman, sugieren que los grupos se desarrollan en etapas. Tuckman creó una secuencia del desarrollo grupal, que se divide en formación, conflicto, normalización, desempeño y disolución. La secuencia muestra que las personas presentan ansiedad por conocer a nuevas personas u hostilidad si se ven obligados a asistir. Se alcanzará la fase en que un aumento de la confianza conduce a la capacidad de expresar abiertamente sus sentimientos (conflicto) y a una resolución de tales conflictos (normalización). Cuando un grupo llega a la etapa de desempeño, se puede decir que se ha alcanzado la tarea en cuestión. Por último, la ruptura del grupo, y las relaciones establecidas, llevan a la etapa de disolución. Tal secuencia del desarrollo grupal puede que no concuerde con su experiencia de trabajo en grupo, pero sí proporciona un marco útil. También puede ayudar al alumno a comprender cómo y por qué los grupos cambian con el tiempo.

1.5.2 ¿Qué es lo que se espera del alumno?

Es útil para alumno tener algo en mente antes de unirse al grupo. Lo más probable, por ejemplo, es que el alumno esté interesado por una habilidad o por una fuente de información en la que necesita indagar. Esto ayudará a alumno a centrarse en el tema de debate o en el contenido de los materiales. Los alumnos tienen el control de lo que quieren aprender y por tanto el aprendizaje llega a tener mayor sentido. Esto les indica que deben prepararse antes de reunirse con el grupo.

¿Cómo se preparan? Por ejemplo, pueden leer los materiales y anotar los puntos que no están claros. Estas dudas se pueden llevar a la reunión del grupo. Esto convierte al alumno en un alumno más activo, capaz de dirigir su aprendizaje y aprovechar lo mejor que pueda de la reunión con los miembros del grupo.

También es fundamental que los alumnos construyan entre sí su confianza. Esto les ayudará a hacer preguntas o discutir cualquier problema que estén experimentando. Pedir ayuda es difícil y necesitan tener la confianza para hacerlo. Si aún no poseen una sana confianza en sí mismos, entonces es importante construirla. Pero esto no es siempre fácil, especialmente si las

personas han estado en paro o trabajando fuera de las estructuras formales, han sufrido acoso laboral o han visto su zona degradarse. El valor añadido del proyecto es ayudar a los participantes a darse cuenta de su propio valor. Este es un proceso gradual, que se lleva a cabo durante toda la vida y tiene que ser parte central de cualquier programa de aprendizaje. El proyecto se basa en la premisa de que a través de una comunidad de aprendizaje, las personas pueden volverse más fuertes y seguros de sí mismos, y a su vez fortalecer a sus comunidades locales, casas y lugares de trabajo.

1.5.3 ¿Qué puede alcanzar el grupo?

El grupo puede ayudar a lograr un resultado exitoso en el aprendizaje de sus miembros. Las personas aprenden de diferentes maneras. Algunos estudiantes están acostumbrados a que se les diga qué hacer. Si esto ocurrió en la escuela, quizás sea difícil “olvidar” este comportamiento. Por lo tanto, es importante animar al grupo a ser útil.

Los miembros del grupo tienen diferentes niveles de información y experiencias. Es importante que los miembros sientan que cada uno puede contribuir al éxito de los demás y que el tutor no siempre tiene la respuesta. Animar al grupo a trabajar juntos es una manera excelente de conseguir un buen ambiente de aprendizaje y ampliar las posibilidades de experiencia a disposición del grupo.

El profesor Robert A. Hatch, de la Universidad de Florida ha desarrollado algunos consejos muy prácticos para los estudiantes, entre ellos algunos consejos sobre los grupos de estudio. Piensa que son una excelente manera de mejorar el aprendizaje - si es que se centran en los objetivos y mantienen un buen espíritu de trabajo. Y “los beneficios secundarios del Grupo de Estudio son aprender a escuchar a los demás, desarrollar habilidades verbales, y encontrar formas de estar de acuerdo y en desacuerdo”.

1.6 El alumno

¿Quién es alumno?

Alguien que tiene un compromiso de aprender y crecer.

Es tan simple como eso. Ella / él puede o no participar en un programa de educación formal. No hay absentismo puesto que está usando el programa como apoyo a su proceso de desarrollo personal.

Alguien que quiere estar en una comunidad de aprendizaje.

Esta es una de las claves del éxito del proyecto, que los miembros del grupo se comprometan a apoyarse mutuamente en el aprendizaje, a ser una comunidad constructiva. Esto significa esperar el progreso de cada uno, celebrar los éxitos, animar cuando surgen dificultades y apoyar cuando el fracaso amenaza.

Personas con diferentes maneras y estrategias de aprender.

Cada uno tiene su propio estilo o manera de aprender, algunas personas recuerdan mejor lo que escuchan, otras tienen que tocar y manipular las cosas para entenderlas bien. Las personas tienen diferentes maneras de acercarse a la lectura, algunos leen rápido, otros tienen problemas para recordar lo que han leído y para el resto las letras en las páginas parecen no querer quedarse quietas.

Se trata de encontrar la mejor estrategia y usarla bien, y tal vez aprender nuevos trucos en el oficio del aprendizaje.

Hay tres cuestiones clave para el éxito en el aprendizaje; actitud, tiempo y circunstancias. El alumno debe tener una actitud positiva hacia la tarea, encontrarla importante y estar dispuesto a participar en ella. Los estudiantes deben tener tiempo para el aprendizaje, lo que significa que tienen que pararse a pensar cómo están organizando su tiempo e incluso cambiar la forma en que están utilizando las horas y los días. Las circunstancias físicas y sociales pueden facilitar o dificultar su proceso de aprendizaje.

El estudiante cambiará

- ¿El estudiante tendrá tiempo para estudiar? – esto puede significar dejar de hacer algo o quizás hacer las cosas más rápido?
- El estudiante puede pensar sobre cuestiones que no te habías planteado antes – sus intereses pueden cambiar, ¿está preparado para eso?
- El estudiante se quebrará la cabeza, tendrá que hacer un esfuerzo y las respuestas no saldrán fácilmente – lo que significa que se está desafiando a sí mismo.
- El estudiante se divertirá – si hay un momento aburrido en su proceso de aprendizaje algo va mal.

1.7 E- mentoring

1.7.1 Primeros pasos

La mejor manera de empezar es dedicar tiempo a descubrir sobre los demás. A continuación, debes tratar los siguientes aspectos de tu relación de e-mentoring:

¿Con qué frecuencia te vas a comunicar

- si vas a especificar los tiempos de comunicación,
- si estás de acuerdo en que haya turnos de respuesta,
- si vas a tener reuniones presenciales,
- si va a haber limitaciones en la comunicación?

1.7.2 El ciclo de vida del “mentoring”

Puede ser útil empezar a pensar sobre el ciclo de vida del “mentoring”, con su secuencia de fases:

Fase de iniciación. Construir una relación – conseguir conocerse los unos a los otros.

Fase de fijación de metas. Establecer metas y hacer planes para su consecución.

Fase de desarrollo del aprendizaje. Trabajar juntos hacia la consecución de los objetivos.

Fase de cierre. Revisión de resultados y evaluación del proceso.

Disolución de la relación de “mentoring”. Poner fin a las relaciones de “mentoring”, pero la amistad profesional puede continuar.

El tiempo. La cantidad de tiempo dedicado a cada fase dependerá de ti y tu alumno, y la frecuencia y nivel de contacto que tenéis. El proceso de “E-mentoring” está programado para que dure varios meses, dependiendo las parejas.

El “E-mentoring” es una forma eficaz de mejorar las habilidades de gestión, ahorrando tiempo y/o gastos de viajes, a pesar de que las parejas mentor / alumno generalmente prefieren verse personalmente y mantener conversaciones telefónicas, además de comunicarse en un entorno virtual.



Figure 1-1.El típico proceso de “mentoring”.

“Mentoring” es un proceso de doble dirección y los mentores también se benefician, ofreciéndoles una oportunidad de crecimiento y desarrollo personal, por ejemplo, al aprender más acerca del “mentoring” y obteniendo nuevas oportunidades para la reflexión.

El “**Mentoring**” ofrece nuevas posibilidades a la persona, como por ejemplo:

- Más tiempo libre
- Sentimientos positivos como la alegría y el positivismo
- Mejores resultados
- Desarrollo de tus habilidades de comunicación

Aunque los mentores no “dan clase”, es importante tener en cuenta los siguientes principios:

- No hables más que la media de edad de tu grupo
- Cuenta historias para llegar a un punto concreto
- Equilibra los modos activo y pasivo de aprendizaje
- El absentismo puede aportar más información sobre el aprendizaje que un aula llena de alumnos
- Los buenos mentores son aquellos que están “en la sombra” más que los que ocupan una posición central
- Variar el enfoque para hacer frente a diversos estilos de aprendizaje
- Aprendemos mejor cuando hablamos y sobre el proceso y lo pasamos bien.

Actividades sugeridas para los alumnos

Actividad 1-1.

Preguntas para alumnos potenciales.

¿Te sientes identificado/a con estas afirmaciones?

- a) Soy curioso/a

- b) Me gusta buscar soluciones a problemas
- c) Disfruto de la compañía de los demás
- d) No me importa recibir consejos
- e) Me gustaría mejorar mis conocimientos
- f) Creo que tengo que poner al día mis conocimientos y habilidades
- g) Es hora de hacer algo...

Si te sientes identificado con estas afirmaciones, la metodología de aprendizaje puede ser de ayuda.

Actividad 1-2.

Debate grupal sobre los cambios. Preguntas para los aprendices.

- Piensa en tu trabajo, ¿ha cambiado en los últimos cinco años?
- ¿Han sido estos cambios bienvenidos?
- ¿Ha sido fácil manejar estos cambios?
- ¿Estás preparado/a para el cambio??

Actividad 1-3.

Debate grupal sobre las redes.

- ¿Tienes contacto con personas de otros países?
- Si la respuesta es afirmativa, ¿qué has aprendido de ellos?
- ¿Le has enseñado algo?

Actividad 1-4.

Conocimiento sobre áreas rurales en países europeos.

¿Qué sabes sobre

Las Islas Arran en Irlanda?, ¿Las Islas Arran en Escocia?, ¿Saaremaa y Hiiumaa en Estonia?, ¿Grímsey y Vestmannaeyjar en Islandia?, ¿Telgart y Banska Bystrica en Eslovaquia?, ¿Andalucía en España?, ¿Hontalbilla y Segovia en España?, ¿Sardinia en Italia?, ¿el norte de Grecia?, ¿Alto Tâmega, la region Trás-os-Montes en Portugal?, ¿Marburg y Hesse en Alemania?, ¿Dalarna en Suecia? , ¿Letonia?, ¿Bulgaria?

Ejercicio: Encuentra estos lugares en un mapa o trata de buscarlos con un motor de búsqueda en Internet

Actividad 1-5.

Debate sobre el aprendizaje

- ¿Cuál fue tu primer recuerdo de aprender algo? Escríbelo o cuéntaselo a alguien de tu grupo de aprendizaje ¿Puedes recordad cómo te sentiste?
- ¿Puedes recordar algo que pasara en tu comunidad que ejerciera presión sobre los adultos para que se convirtieran en aprendices?
- ¿Existe alguna tendencia mundial o problema que pueda cambiar las cosas e hiciera que buscaras aprender nuevas habilidades?

Actividad 1-6.

Planear una visita académica para un grupo de aprendizaje.

Planear un viaje a un lugar que sea importante para tu grupo de aprendizaje.

¿Cómo ayudaría el viaje a conocer las necesidades sociales y emocionales del grupo?

Actividad 1-7.

Planificación y ejercicio en grupo.

Considerar y hacer una lista de cómo se puede preparar un encuentro grupal.

Piensa en ti mismo y decide cuáles son los puntos más fuertes y cómo pueden contribuir al trabajo del grupo de aprendizaje.

2 Comunicación

A – 4 horas de aprendizaje	B – 2 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• Formas de comunicación• Barreras de comunicación• Perturbaciones en la comunicación• Conflicto• La comunicación en un entorno virtual	

2.1 Formas de comunicación

Verbal (habla), relacionada con la conciencia, 10% de credibilidad. Hablando con un proveedor de turismo rural, un mentor tiene que dar información precisa, sin redundancia. Sin embargo la actitud amistosa y personal debe estar presente.

Extra-verbal (tono de voz, entonación), relacionada con la pre-conciencia, 30% de credibilidad. El tono de voz debe ser amistoso, correspondiente a la atmósfera general, un mentor no debe sonar teórico, ya que podría implicar superioridad. Es importante crear una atmósfera de amistad y de igualdad donde una entonación imperativa y dominante no es apropiada.

No verbal (lenguaje corporal), relacionada con el subconsciente la no-consciente, la credibilidad de ~ 60%. Lo mismo ocurre con el lenguaje del cuerpo - no debe ser dominante y arrogante, sino que debe crear una atmósfera amigable. Un mentor estrechará su mano a un proveedor de turismo rural cuando se reúna, mientras que si lo abraza como si fuera un amigo íntimo sería una exageración inapropiada y podría ser mal interpretado.

2.1.1 Comunicación verbal

Entrega de información.

La información debe estar estructurada, con un objetivo claro, sencillo y lógico. Se tiene que evitar dar demasiada información a la vez, de lo contrario no se logrará ningún resultado, y los oyentes perderán la atención. Es mejor basar la información en ejemplos prácticos del negocio de turismo rural, así será más fácil percibir y entender el mensaje clave. Hay que recordar que "una orden que puede ser mal entendida, será mal entendida" (Napoleón), por lo tanto, hay que observar la reacción del oyente.

Habilidades para escuchar.

La construcción del diálogo es una parte importante de la comunicación. Un evento de capacitación es un éxito cuando el mentor consigue que los alumnos se abran y sean activos en el diálogo. Esta es una forma de evaluar si la información ha sido percibida y cómo y si ha sido un útil. También es posible mejorar la forma de presentar la información

Escuchar es una de las habilidades de comunicación más importantes. Escuchar significa no sólo oír sino también entender lo que la otra persona está diciendo. Si se tiene habilidad para escuchar, se puede entender mejor los intereses y las opiniones del interlocutor. A través de la escucha, se puede obtener información que puede ser útil en el futuro. Si escuchamos a los demás, mostramos respeto y creamos una buena impresión de nosotros. Sin embargo, muchas personas poseen unas pobres habilidades para escuchar. Todo el mundo debería dominar las habilidades para escuchar ya que así se pueden construir mejores relaciones personales y comerciales. De acuerdo con un investigación en comunicación, nos pasamos el 9% de nuestro tiempo escribiendo, 16% leyendo, 30% hablando y 45% escuchando, así que la mayor parte de nuestra comunicación la ocupamos escuchando.

¿Por qué la gente tiene unas habilidades pobres para escuchar?

- El ser humano piensa mucho más rápido que habla, por lo que podemos predecir lo que vamos a decir en un segundo. Así que nos aburrirnos y dejamos la conversación.
- Durante la conversación, reflexionamos más sobre lo que vamos a responder en vez de escuchar a nuestro interlocutor.
- Si no nos gusta algo desde el inicio de la conversación, dejamos de escuchar y empezamos a pensar argumentos para rechazar la propuesta.
- Si no nos gusta el interlocutor, no le prestamos atención.
- Cuando no entendemos el mensaje, seguimos asintiendo con la cabeza como si estuviéramos de acuerdo, pensando en algo completamente diferente.

Formas de escuchar. Está la escucha no-reflexiva y la reflexiva. La escucha no reflexiva es la habilidad de escuchar con atención al orador, sin interrumpirle. Mostramos nuestro acuerdo con lo que dice mediante la adopción de "la postura de atención" (el cuerpo está ligeramente desplazado hacia el orador, con la cabeza un poco inclinada) y asintiendo con la cabeza. A veces se pueden utilizar breves señales verbales como "¿En serio?", "¿Qué dices?", "Continua", etc. La escucha no reflexiva debe utilizarse cuando el hablante está emocionalmente sensible y necesita deshacerse de la tensión y las emociones negativas. En tal caso, nuestras opiniones y argumentos pueden enfadarle más. La escucha reflexiva significa participar activamente en la conversación haciendo preguntas y demostrando interés verbal por lo que el interlocutor está diciendo. Durante el proceso de escuchar, podemos expresar nuestra opinión y expresar nuestra comprensión. Es importante conocer ambas técnicas de escucha, ya que cada una de ellas es relevante en una situación particular.

¿Cómo convertirse en un buen oyente? Para dominar la escucha, en primer lugar, uno mismo ha de ser consciente de sus habilidades reales de escucha. Cuando conoces tus hábitos de escucha negativo y positivo, puedes mejorarlos. La habilidad de aprender a escuchar empieza con un ambiente favorable. Es difícil escuchar a otra persona cuando hay miedo o tensión.

Serás considerado como un oyente atento si:

- eres empático con tu interlocutor,
- llegar a una comprensión mutua con tu compañero de conversación desde el inicio de la misma.
- trata de no interrumpir al orador, escuchar atentamente puede ayudar a resolver situaciones tensas y reducir la agresividad.
- mira a tu interlocutor, manteniendo el contacto visual (aunque la gente que es tímida puede sentirse incómoda)
- no llegar a conclusiones antes de tiempo.

Es importante concentrar la atención durante la conversación y dejar de pensar en otras cosas. No debes ceder a las emociones negativas en contra de algunas expresiones o ideas del orador. Entiende lo que el hablante está tratando de transmitir, y no cómo quisieras interpretarlo. Cuando hables, haz pausas para darle a tu interlocutor la oportunidad de expresar sus opiniones y participar en la conversación. Cuida tu lenguaje corporal. Evita tomar una postura de protección, es decir, cruzar los brazos y las piernas o tensar los músculos. Tu interlocutor puede interpretarlo como una actitud reservada y esto puede dificultar seguir una conversación abierta y libre. Estate atento durante una conversación - cuidado con las señales no verbales (gestos, expresiones faciales, entonación, etc.) Es importante que las señales no verbales coincidan con el mensaje verbal. Si no es así, probablemente, no se estará diciendo la verdad.

Hacer preguntas

Las preguntas son un medio de escucha activa. Cuando hacemos preguntas, mostramos interés, por lo que nuestro interlocutor se siente importante, al mismo tiempo que obtenemos la información que necesitamos.

Hay preguntas abiertas y preguntas cerradas. Las preguntas cerradas necesitan respuestas de "sí" y/o "no". A menudo, crean tensión en el ambiente ya que el hablante es forzado a tomar decisiones categóricas. Puede sentirse interrogado y desarrollar una actitud negativa. Para evitar esta situación, es aconsejable no utilizar mucho las preguntas cerradas.

Las preguntas abiertas son mucho más eficaces en la conversación. Empiezan con cuánto, qué, por qué, etc. Las preguntas abiertas fomentan la participación del hablante, expresando interés por su opinión, motivándolo para obtener la información necesaria. Las respuestas abiertas estimulan una conversación libre. De nuevo, preguntar mucho no es aconsejable, puesto que puede interpretarse como intrusión.

2.1.2 Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es la comunicación sin palabras, utilizando medios como la expresión facial, la mirada, gestos, posturas, el tono de voz, las pausas, la distancia física, la ubicación en la habitación, la ropa. Se ha demostrado que la comunicación verbal transmite la parte más pequeña de todo el mensaje. Cerca del 60%-80% del mensaje de comunicación se entrega a través de una serie de señales de comunicación no verbal. La comunicación no verbal es considerada como el verdadero "portador" de la información porque la gente no es capaz de controlar realmente el proceso de la comunicación no verbal. En la vida diaria, no prestamos mucha atención a la comunicación no verbal, ya que pensamos que lo podemos transmitir todo a través de palabras. Las palabras pueden servir para proporcionar datos amplios, pero no siempre son suficientes para transmitir sentimientos. La comunicación no verbal está sujeta a un nivel inconsciente de la psique humana, por lo tanto tiene mucho menos elementos artificiales o falsos; estereotipos generados por la conciencia. Es mucho más fácil mentir con palabras que por medio de la mirada o la postura. La comunicación no verbal es una expresión de nuestro verdadero ser.

Existen varios sistemas de comunicación no verbal:

- Estructuración de la comunicación en tiempo y espacio;
- Contacto visual;
- Lenguaje corporal;
- Expresividad de la palabra;
- Empatía.

Cada uno de estos sistemas de comunicación no verbales tiene un lenguaje propio. La información no verbal se entrega a un compañero a través de códigos específicos. Tienes que aprender a leerlos, ya que confiere un significado adicional a los mensajes verbales. Estos sistemas de comunicación no verbal suelen trabajar de forma simultánea, por lo tanto, no es suficiente leer el código de uno solo. Las combinaciones de sus códigos en un momento particular de la comunicación tienen que ser tenidas en cuenta. Los códigos dan la información completa sólo cuando se combinan, y sólo en este contexto, se puede entender el significado de cada código con precisión. Se cree que la comunicación no verbal significa:

- Enfatizar una parte de la comunicación verbal;
- Adelantar parte del mensaje verbal;
- Expresar un significado opuesto a lo que se dice con palabras;
- Llenar o explicar una pausa, indicar la intención de continuar con la conversación, etc.;
- Mantener el contacto y regular el flujo de la conversación;
- Sustituir palabras o frases;
- Retrasar una frase verbal;
- Complementar el mensaje verbal.

Gestos

Los gestos son movimientos intencionados o no intencionados de manos, piernas o cabeza que acompañan al proceso de comunicación.

Los gestos se utilizan para enfatizar el mensaje que se está comunicando (un dedo señalando, los esfuerzos por mostrar las dimensiones y la forma de algo con las propias manos, golpear la mesa con una superficie de una palma de la mano o el puño). Los gestos son muy ilustrativos y por lo general no causan la antipatía del oyente. Si un hablante usa demasiados gestos o muy amplios, la audiencia puede desarrollar una actitud irónica.

Los gestos – por ejemplo, asentir con la cabeza, tocarse el pelo, colocarse la corbata y otros movimientos – hablan sobre la actitud del hablante hacia los oyentes. Su propósito es regular la comunicación, expresar respeto a la persona que habla, mostrar benevolencia. Una conversación pacífica, no va acompañada de muchos gestos.

Los gestos se agrupan de la siguiente manera:

Comunicativa: las manos hacia fuera – mostrar asombro, asentir con la cabeza -, ajustarse la ropa y movimientos con las manos - expresión de la autoestima, jugueteando con un lápiz o un encendedor - nerviosismo, inquietud, aburrimiento, la mirada en el techo - una reflexión positiva, la mirada fija en el suelo - reflejo negativo. Para evitar la influencia de los gestos comunicativos, hay que recordar controlar la frecuencia con la que se utilizan. Demasiados gestos causan una reacción negativa mientras que la falta de gesticulación habla de pasividad y falta de interés.

Figurado: gestos descriptivos – representación de formas, cualidades de las sustancias, movimiento, balanceo, vibraciones, etc, se hacen con las manos, las palmas, los dedos. El objetivo de estos gestos es transmitir una información precisa al interlocutor.

Gestos y expresiones faciales: hombros y cabeza baja, expresión facial triste o indiferente - deprimido, frotando las manos, expresión facial - satisfacción. Estos gestos, a menudo, sustituyen palabras y hasta frases enteras. Por lo general, son de significado local o nacional, delatan si una persona pertenece a un grupo local determinado o su nacionalidad si conoce y utiliza estos gestos.

Gestos innecesarios: Escribirse en las manos, morderse las uñas, rascarse la cabeza y gestos similares muestran una persona que se siente incómoda o nerviosa. Tales gestos molestan al hablante y ocasionan impresiones erróneas y poco convincentes.

Posturas

La postura del hablante dice mucho sobre su actitud frente a su interlocutor y de cómo se siente. A continuación se muestran diferentes posturas y su significado:

- Acercamiento – atención: el cuerpo se inclina hacia delante, la cabeza ligeramente inclinada.
- Retirada – postura de rechazo, negativa: el cuerpo se inclina hacia atrás .
- Expansión: postura vanidosa, arrogante y despectiva.

- Encogimiento – postura depresiva, abatida: cuerpo inclinado hacia delante, la cabeza inclinada, los hombros redondeados y el pecho hundido.

Otra clasificación es la de **posturas abiertas** y **cerradas**. Una postura abierta es por ejemplo, el cuerpo relajado y los brazos y piernas sin cruzar. La postura de pie se caracteriza por la posición de las piernas que están relajadas y no forzadas, además, los brazos están relajados, con las palmas hacia el interlocutor. La postura sentada: las piernas se estiran hacia delante, las manos sobre la mesa, las palmas hacia arriba, el cuerpo inclinado hacia delante.

Postura cerrada: la parte superior del cuerpo está cubierta por los brazos cruzados, las piernas se cruzan. Generalmente se trata de cubrir las partes superiores del cuerpo y los órganos más importantes (como el corazón, los pulmones, el pecho), y ocupar el menor espacio posible en una habitación. En comunicación, las posturas cerradas son generalmente percibidas como desacuerdo, desconfianza, rechazo, oposición, resistencia, crítica o un signo de miedo.

Expresiones faciales

Expresiones faciales – movimiento de los músculos faciales que corresponden a una condición psíquica determinada. La expresión facial es el movimiento corporal más elocuente. Las expresiones faciales sobre todo transmiten emociones intencionales, y, sin tener en cuenta las diferencias etno-psicológicas, son similares entre las diferentes naciones. La mayoría de los psicólogos creen que las expresiones faciales reflejan ocho emociones - alegría, tristeza, enojo, interés, miedo, sorpresa, asco y amor. Por supuesto, se puede leer un montón de otras emociones y matices en una expresión facial. Las cejas y la parte de la cara alrededor de la boca (especialmente en las esquinas de la boca) son las piezas clave para expresar emociones. La expresión facial caracteriza el estado emocional de una persona con bastante precisión. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que de todos los medios no verbales de comunicación, la expresión facial es la más controlada por la conciencia. Podemos crear la impresión deseada, poniendo una expresión relevante en la cara – mostrando respetabilidad, interés, atención, ira, etc Las mujeres suelen tener mayor expresión emocional que los hombres, pero hay que recordar que las mujeres son mejores fingiendo. La comunicación es más difícil con personas que evitan la expresión emocional o no son capaces de expresar con gestos, que tienen la cara estable o, como se suele decir, "cara de piedra".

Distancia en la comunicación

Un sentimiento relajado o tenso durante el proceso de la comunicación depende también de la distancia entre los interlocutores. La distancia dependerá no sólo del estado, sexo, edad, nacionalidad y características étnicas, sino también del temperamento personal. Por ejemplo, personas introvertidas tienden a mantener mayor distancia que las personas extrovertidas.

- Distancia íntima e higiénica – 0,15 – 0,5 m
- Distancia personal (distancia profesional) 0,5 – 1,5 m
- Distancia social 1,5 – 3.5 m

- Distancia pública a partir de 3,5 m

Una adecuada posición y distancia entre los interlocutores asegura una comunicación eficiente. Una distancia inadecuada puede llevar a la ruptura de la comunicación. Por ejemplo, si la distancia es demasiado grande, se puede ofender el ego y la autoestima, mientras que si la distancia es demasiado corta puede crear una impresión de un asalto agresivo. La distancia en la comunicación varía según la edad, sexo, condición social, las tradiciones nacionales, los rasgos de personalidad psicológicos, la cercanía emocional y otras características. Por ejemplo, los habitantes de grandes ciudades y las personas procedentes de países con alta densidad de población, como Japón, se sienten más cómodos con una distancia más grande que las personas de las zonas rurales, que prefieren las distancias más cortas. Cada persona tiene una distancia óptima en la comunicación en la que se siente cómodo. Por lo general, esta distancia se puede evaluar de manera intuitiva, aún así, hay que estar atento - si tu interlocutor da un paso atrás, significa que te has acercado demasiado.

2.2 Barreras de comunicación

Las barreras de comunicación crean obstáculos a una comunicación eficaz. Este sistema defensivo funciona de forma automática, a veces sin intención. No es cierto que una persona siempre juzgue a quien tiene en frente - un amigo o un extraño, un compañero o un enemigo - y, sólo entonces, tomar una decisión para evitar la comunicación y activar una barrera de distracción. Tampoco es cierto que esta barrera se active cuando escuchamos una frase complicada y difícil de entender o algo que nos suene como "peligroso" e inaceptable. En realidad, estas barreras actúan como mecanismos de defensa que se construyen en nuestra psique. Su existencia y esencia son desconocidas para la mayoría de la gente. Estas barreras funcionan de forma automática. Por ejemplo, puede que no escuchemos a nuestro interlocutor, no porque nos parezca antipático, sino porque estamos ocupados con nuestros propios pensamientos y problemas. Si las barreras se encienden automáticamente, puede que nuestra atención se distraiga y si por alguna razón, estas barreras están encendidas, la persona puede perder información importante y/o esencial. Las barreras de comunicación no funcionan a nuestro favor. Por ejemplo, un estudiante no leerá un artículo útil porque está escrito en un lenguaje muy complicado. Algunos inventores pueden pasarse la vida yendo de una oficina a otra sin que nadie le escuche porque no tienen la suficiente autoridad. Un visitante puede dejar una queja por el lenguaje seco y burocrático del empleado.

2.2.1 Barrera de la dispersión:

- Abandono - que puede ser más o menos demostrativo y no es un comportamiento típico de los proveedores de turismo rural. Sin embargo, si se trata de un caso, tal vez hayas superado su límite de tiempo o te has pasado demasiado tiempo hablando de un tema que no les interesa. El límite de tiempo es una razón para abandonar la reunión, ya que los proveedores de turismo rural son hombres/mujeres de negocios y tienen un horario que cumplir.

- Falta de atención: – puede ser a causa del cansancio. También puede ser que la conversación no sea interesante. Dale Carnegie ofrece reglas para un discurso convincente:
 - Pronuncia con énfasis las palabras o frases más importantes;
 - Evita un tono de voz monótono;
 - Pronuncia lentamente y repite la parte más importante del mensaje;
 - Haz una pausa antes y después el mensaje clave.

2.2.2 Barrera de la autoridad

El papel de la autoridad es muy importante. Los proveedores de turismo rural son muy prácticos, por lo tanto, la autoridad entre ellos se puede obtener solamente a través de resultados tangibles del trabajo y una actitud seria. Una vez que se obtiene tal autoridad, es importante mantenerla ya que ofrece confianza y éxito. Se puede ganar autoridad proporcionando conocimientos prácticos y útiles.

En la comunicación, los seres humanos se dividen en los que tienen autoridad y los que no tienen ninguna autoridad. Una persona confiará en los que tienen autoridad y no tendrá mucho en cuenta a los demás. La confianza o la falta de ésta no dependerán de los contenidos de información, sino de la fuente de información, en el emisor. Todas las personas tienen autoridad en diferentes ámbitos de la vida. A menudo atribuimos un "índice de autoridad" a una persona, basándonos en esquemas habituales de percepción: la superioridad de algún parámetro que es importante para nosotros, un aspecto atractivo, buena disposición hacia nosotros. Sólo mediante la comprensión de quién y qué clase de persona es una autoridad para nuestro interlocutor, podremos alcanzar una comunicación efectiva

Para superar la barrera de la autoridad:

- Muestra una actitud favorable;
- Muestra tus intenciones;
- Utiliza habilidades de persuasión;
- Mantener el auto-control y la autoestima en todas las situaciones.

2.2.3 Barrera de la incomprensión

Puede haber varias razones para esta barrera. No se puede lograr una buena comunicación con los proveedores de turismo rural, si no se supera y corrigen los errores. A menudo no somos capaces de evaluar si nuestro interlocutor es perjudicial, hostil o carece de autoridad falta, y así evitar su influencia en la comunicación. La información potencialmente peligrosa o desagradable puede venir por lo general de la gente de confianza, de nuestros propios círculos y autoridades cercanas. En este caso, la incomprensión actúa como mecanismo de defensa. Hay cuatro versiones de la incomprensión: fonética, semántica, de estilo y lógica.

- **Fonética** – el uso de una lengua extranjera (frases o expresiones), o una forma de hablar rápida o poco clara. La incomprensión fonética se produce cuando hablamos una lengua extranjera. La comprensión está incompleta

cuando el interlocutor habla con un acento fuerte, en dialecto, demasiado rápido, o no pronuncia los sonidos particulares del habla. En tal caso, se debe tratar de hablar de manera clara para que nuestro receptor pueda entendernos. Podemos evitar la barrera fonética si hablamos con claridad, a una velocidad moderada, con suficiente capacidad de carga y énfasis claro, y sin "comernos" las terminaciones de las palabras. Cuanto menos conozca tu interlocutor el lenguaje, más lenta debe ser la velocidad de la voz. También debemos cuidar la velocidad si nuestro interlocutor es mayor o tiene un nivel educativo bajo. En todos los casos, tienes que ser paciente y estar dispuesto a repetir los mensajes principales.

- **Semántica** – diferente significado de palabras. Se ejemplifica con la jerga, el argot, los lenguajes secretos. La barrera semántica no sólo contiene información incomprensible, sino que también puede cambiar el significado de lo que el emisor ha dicho. La barrera semántica aparece cuando los profesionales del turismo utilizan términos y expresiones que los proveedores de turismo rural no conocen (por ejemplo, paquetes turísticos, lenguaje comercial, etc.) Para garantizar la adecuada percepción de la información, el hablante y oyente tienen que compartir el mismo tesoro (tesoro, del griego, significa "almacén del tesoro"). El tesoro es una gran cantidad de información que una persona tiene, el conocimiento del mundo que nos rodea, toda la experiencia personal, profesional y de la vida. Cuando los tesoros de los compañeros de comunicación son considerablemente diferentes, una comprensión mutua eficiente es imposible. El hecho de que las personas de la misma generación se entienden entre sí mejor que las personas de diferentes generaciones se puede explicar por la similitud de sus tesoros. Lo mismo respecto a las personas procedentes de culturas similares.
- **De estilo** – la barrera estilística de la comprensión se genera haciendo caso omiso de las reglas de gramática o hablando despectivamente. La forma de hablar es una manera de lograr coherencia entre el contenido y la información. Por ejemplo, es difícil entender al hablante cuando hace caso omiso de las reglas gramaticales. Esto ocurre, por ejemplo, con los principiantes en el aprendizaje de una lengua extranjera. También una forma excesivamente complicada de expresión, por ejemplo la literatura científica, puede hacer que tu idioma materno suene "a chino". Nos negamos a entender a un orador que habla de temas simples en un estilo demasiado complejo, y tampoco entendemos a un hablante que habla de temas serios utilizando términos demasiado simples o un lenguaje burlón.
- **Lógica** – la barrera lógica aparece cuando uno de los participantes de la comunicación no acepta la lógica y argumentos de la otra. Las personas han sido educadas con principios y tradiciones diferentes, por lo tanto, un orador debe usar un lenguaje y unos términos comúnmente entendidos. La superación de esta barrera depende de nuestras habilidades de argumentación. Los esfuerzos para superar las barreras de comunicación siempre facilitan la transferencia y percepción de la información.

Las siguientes recomendaciones que cubren diferentes aspectos de la información pueden ayudar tanto en la conversación privada, como en el discurso público:

Preparación interna

- a) Prepárate para el diálogo y no para el monólogo.
- b) Acepta a los receptores tal y como son.
- c) Conoce a tu audiencia y tenlo en cuenta.
- d) Evalúa la actitud emocional de tu audiencia.
- e) Elige un estilo de habla relevante.
- f) Concéntrate.

Comportamiento

- a) No escondas la confianza en ti mismo. Demuéstralo en la manera en la que miras, en el tono de voz, movimientos, posturas.
- b) Construye un vínculo emocional con la audiencia escogiendo una distancia cómoda, mostrando interés, utilizando tonos de voz apropiados.

Discurso

- a) Preséntate a la audiencia si no te conocen.
- b) No pienses en cómo esconder la falta de confianza en ti mismo. Se natural y abierto.
- c) Expón tu tema con precisión.
- d) Crea interés, relaciona tu información con hechos conocidos, aprecia y sorprende a la audiencia.
- e) Usa un lenguaje comprensible para la audiencia.
- f) Proporciona un esquema lógico de la información.
- g) No improvises demasiado y no profundices en temas secundarios.
- h) Cuida las conclusiones de tu discurso

2.2.4 Barrera estilística

Esta barrera comunicativa no se producirá si estructuras bien la información y utilizas medios expresivos que se ajusten a los contenidos. No utilices frases demasiado largas ya que la mayoría de las personas tienen dificultades para comprender las expresiones que contienen más de 13 palabras. Es aconsejable que una frase no tenga más de una oración subordinada. Para una mejor comprensión, las leyes de "marco" y "cadena" son útiles para estructurar la información. Un "marco" consiste en el comienzo y el final de la comunicación. Es aconsejable comenzar con aclarar la meta, los resultados y lo que se espera de la comunicación. Cierra la comunicación con las conclusiones, indicando los acuerdos alcanzados y las decisiones adoptadas. La falta de "marco" a menudo conduce al fracaso. Tu interlocutor puede recordar una conversación larga y complicada, pero no será capaz de recordar con precisión lo que acordó y las decisiones que se tomaron. El "marco" ayuda a estructurar la información y presentarla conforme a las necesidades, intereses y personalidad de nuestro interlocutor.

2.3 Perturbaciones en la comunicación

Analizando el proceso de la comunicación, se observan varios obstáculos que perturban la coherencia en las comunicaciones. A diferencia de las barreras, los obstáculos aparecen durante el transcurso de la comunicación y alteran la comprensión mutua. Varios obstáculos se encuentran en la comunicación:

- Amenazas. Sería mejor que hicieras esto, si no...
- Órdenes. No preguntes, solo haz lo que te digo....
- Críticas negativas. No estás haciendo nada...
- Expresiones que ofenden personalmente. ¿Quién más podría hacer algo tan estúpido...?
- Expresiones con “debes” o “no debes”. Debes hacer lo que te digo...
- Preguntas innecesarias. ¿Cuánto tiempo...?
- Consejos superfluos. ¿Por qué no lo hiciste como te dije?
- Motivos de comportamiento. Piensas que sabes más que el resto...
- Negarse a hablar. Cambiar el tema. No voy a escuchar estas tonterías...
- Negación de Consuelo. No te preocupes, va a salir todo bien...

2.4 Conflicto

Los obstáculos en la comunicación producen conflictos. Un conflicto es un término amplio que indica una situación que involucra eventos antagónicos, confrontación de motivos, acciones, impulsos contradictorios, etc. Un estudio muestra las razones más frecuentes por las que aparecen los conflictos:

- Diferentes puntos de vista y opiniones. Las opiniones pueden variar en pequeñas cuestiones y en asuntos más complicados – por ejemplo, cada persona tiene sus preferencias con respecto a la comida, estilo de vida, etc
- Intereses diferentes.
- Situaciones en las que las necesidades básicas no se satisfacen. Los conflictos surgen cuando no hay posibilidades de obtener cantidades suficientes de suministros que se necesitan para sobrevivir - comida, agua, aire, ropa, alojamiento, seguridad, sentido de pertenencia. Cuando la gente precisa de estas necesidades básicas, a menudo ignoran las normas y reglamentos vigentes.
- Diferentes recursos. Hay gente con más o menos talento y mentes inteligentes y primitivas. Dependiendo de su capacidad para influir en la situación, pueden ser más o menos poderosos.
- Diferentes maneras de satisfacer las necesidades psicológicas. Todo el mundo necesita ser aceptado, sentirse importante, responsable, amado. Cada persona tiene diferentes formas de satisfacer estas necesidades.
- Valores diferentes. Normalmente la gente no habla sobre sus valores. Unos preferirán aumentar la producción industrial para obtener más beneficios, mientras que otros priorizarán la implantación de métodos de producción ecológicos.

La primera señal de que se avecina un conflicto es la sensación de incomodidad. Es una sensación intuitiva de que algo va mal, pero no está claro dónde está exactamente el problema. La persona encuentra cada vez más difícil encontrarse

con alguien, hablar con el/ella, pero no puede explicar por qué. Por lo general, las personas ignoran estos sentimientos y esperan que las cosas mejoren. Si la situación desagradable persiste, la etapa de molestia se convierte en una etapa de incidentes. Cada vez más pequeños incidentes entran en la relación y a veces todo se aclara con una conversación. Si las verdaderas razones subyacentes de los incidentes no se encuentran, el conflicto se desarrolla en su próxima etapa. En este momento, cada una de las partes en conflicto se centra en sus intereses y sentimientos a tal punto que el conflicto es evidente.

2.5 La comunicación en un entorno virtual

Internet cambia nuestro mundo día a día, cada vez con más fuerza y de una manera sorprendente. Ofrece posibilidades casi ilimitadas para los usuarios. El entorno digital se ha convertido en el lugar más importante para la exposición de marcas y empresas, para la comunicación. El entorno virtual tiene consecuencias duales. Tus partidarios y enemigos pueden expresar sus actitudes - aprecio o aversión hacia la marca, empresa, producto o personalidad en las redes sociales, blogs, etc. No puedes esconderte, ni decir mentiras o esconder la verdad. Puedes ser destruido. Nunca antes ha sido posible llegar tan cerca al público objetivo y mostrar a las personas, que puedan estar interesadas, tu producto y a ti mismo. Además, disfrutarás de una reacción inmediata - opiniones, reproches, apreciación. El entorno digital permite compartir la información en muy poco tiempo. Noticias importantes, ilustraciones con fotos y videos tomados con teléfonos móviles llegan a los destinatarios en progresión geométrica. Internet permite a las personas que comparten los mismos puntos de vista formar grupos de presión y tomar las medidas en pro o en contra.

Una comunicación virtual efectiva puede:

- Aumentar el alcance de la comunicación
- Permite una mejor focalización de los mensajes
- Llegar a nuevas, diferentes, a menudo - pero no siempre - audiencias más jóvenes.
- Ahorrar dinero.

2.5.1 Mejorar tus habilidades escritas y evitar errores comunes.

Elige el formato apropiado para la audiencia. El formato, así como tu público, definirá la "voz de la escritura" - es decir, cómo de formal o relajado debe ser el tono. Si estás escribiendo algo que debe inspirar la acción en el lector, sigue la fórmula Atención-Interés-Deseo-Acción (AIDA). Estos cuatro pasos pueden ayudarte en el proceso de escritura. Prueba con algo de empatía, recuerda las necesidades de tu audiencia en todo momento, ¿cuál es el beneficio para ellos? Utiliza un lenguaje simple; a menos que estés escribiendo un artículo académico, por lo general, es mejor utilizar un lenguaje sencillo y directo. No utilices palabras largas sólo para impresionar a la gente. El documento debe ser lo más "fácil de leer" como sea posible. Usa títulos, subtítulos, viñetas, numeración, siempre que sea posible, para resaltar el texto. Los encabezados deben captar la atención del lector. El uso de preguntas es una buena idea, sobre todo en la copia de publicidad o informes, porque las preguntas ayudan a mantener al lector curioso. En los correos electrónicos y propuestas, utiliza frases cortas. Es esencial

aprender la gramática correctamente, y evitar los errores comunes que el corrector ortográfico no encuentra. Los errores en el documento te hacen ver poco profesional. Más que nunca, es importante saber cómo comunicar de forma rápida y profesional. Muchas personas pasan mucho tiempo escribiendo y leyendo, así que cuanto mejor seas comunicando, más probabilidades de éxito tendrás.

2.5.2 Redactar mensales de correo electrónico

Cuando redactas un correo electrónico, hay algunas reglas básicas que puedes seguir para asegurarte que causarás una buena impresión y obtendrás la respuesta que quieres.

El asunto está en la cabecera. El asunto del mensaje de correo electrónico tiene que atraer la atención del que lo lee y decir sobre qué va para decidir si quiere leerlo o no. Si tu mensaje es un mensaje en cadena, pon la fecha en el asunto; y para un mensaje que quieres que se responda, puedes incluir un aviso, como por ejemplo “por favor, responde antes del 7 de noviembre”. Recuerda que todo el mundo intenta reducir su “spam”. Si utilizas un asunto apropiado, aumentas las posibilidades de que tu mensaje sea leído y que no sea borrado.

Haz un comentario por correo electrónico. Si necesitas hablar con alguien sobre varias cosas, considera la idea de escribir un mensaje por cada tema. De esta manera, tu corresponsal puede contestar a cada uno individualmente y en un tiempo apropiado. Un tema quizás solo necesite una respuesta corta que puede ser enviada inmediatamente, otros temas requerirán más tiempo de respuesta. Si escribes mensajes separados, obtendrás respuestas más claras y ayudarás a los demás a tener ordenada su bandeja de entrada.

Especifica la respuesta que quieres. Incluye cualquier aviso, como una llamada de teléfono o una reunión de seguimiento. Asegúrate incluir la información de contacto; nombre, título y número de teléfono. Si facilitas la respuesta, aumentarás las posibilidades de que contacten contigo.

Actividades sugeridas para los alumnos

3 Escucha activa

A – 3 horas de aprendizaje	B – 3 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• La comunicación en un entorno virtual• Técnicas de escucha activa en la comunicación online	

3.1 La comunicación en un entorno virtual

A menudo, el éxito depende de la comunicación y la comunicación es una calle de dos vías. Necesitamos desarrollar la habilidad no sólo para hacernos entender con claridad y precisión, sino que también tenemos que entender a la otra parte.

El problema en la vida moderna es que la comunicación a menudo se transfiere en un entorno virtual en el que es imposible leer el lenguaje corporal o las expresiones faciales. Una gran parte de nuestra comunicación es a través palabras – cartas de negocio, correo electrónico, mensajería instantánea, blogs y microblogging. Otras herramientas de comunicación implican la voz - teléfono y Skype – y así, al menos, podemos captar el tono de voz de la otra persona. E incluso cuando tenemos la ventaja del video, todavía no es lo mismo que estar allí en persona. Es útil ver la cara de la otra persona pero solamente a tamaño de un sello de correos, y, a menudo con movimiento.

El correo electrónico no transmite emociones, como pueden transmitir las conversaciones cara a cara o por teléfono. La inflexión vocal, los gestos y el entorno se pierden. Tu interlocutor puede tener dificultades para averiguar si estás serio o bromeando, feliz o triste, frustrado o eufórico. Es bastante peligroso utilizar el sarcasmo en los correos electrónicos.

Otra diferencia entre el correo electrónico y los medios de comunicación de siempre es que lo que ve el remitente, cuando escribe algo, puede que no sea lo mismo que el destinatario lea. Tus cuerdas vocales hacen que las ondas se perciban igual para ti que para tu audiencia. El papel donde escribes una carta de amor es el mismo que ve tu amado/a. Pero con el correo electrónico, el software y hardware que se utiliza para componer, enviar, guardar, descargar, y leer puede ser completamente diferente al que tu interlocutor utiliza. Las cualidades visuales de tu mensaje pueden ser muy diferentes en el momento en que llegan a la pantalla de la otra persona.

Para ser un buen comunicador on-line, tenemos que tener en cuenta estas limitaciones y ser creativos.

3.2 Técnicas de escucha activa en la comunicación on-line

A continuación, se presenta una lista con 17 consejos que puedes utilizar:

3.2.1 Cambia el tono de voz cuando hables por teléfono o por Skype.

El tono de voz añade información al mensaje que transmites – entusiasmo, sorpresa, excitación, decepción. Utilízalo cuando hables por teléfono y la otra persona no pueda ver tu cara.

Comienza con una sonrisa. A menudo se dice que se puede escuchar una sonrisa a través del teléfono. A continuación, dale al oyente el beneficio de escuchar tus expresiones faciales y respuestas emocionales a través del tono de voz.

3.2.2 Refleja tus emociones faciales a través de emoticonos.

Los emoticonos pueden ayudar a aclarar un mensaje por correo electrónico o mensajería instantánea, aunque no abuses de ellos en un contexto corporativo. ¿Estabas hablando en serio, sarcásticamente o de negocios? Generalmente, no es posible deducirlo de las palabras que usas, sobre todo cuando estás siendo conciso/a por lo que la otra persona, inconscientemente, tratará de llenar los vacíos, y, a menudo se equivocarán. Un emoticono puede contextualizar un mensaje breve.

3.2.3 Expresa a la otra persona tus emociones y reacciones

¿Alguna vez has estado al otro lado del teléfono preguntándote cómo está reaccionando tu interlocutor? Tus oyentes tendrán la misma experiencia. Conviértete en tu propio intérprete, y trata de llenar los huecos para que sea más fácil para ellos. Utiliza frases breves como:

- *“es fantástico”*
- *“Me has alegrado el día”*
- *“Estoy decepcionado por...”*
- *“Eso es terrible”*
- *“Eso no me va a funcionar”*

Si estás reunido, la otra persona valorará tus respuestas a través de tu lenguaje corporal. Es peligroso asumir que, a través del teléfono, la otra persona va a adivinar lo que sientes solo con las palabras. Házselo saber.

3.2.4 Pregunta a tus estudiantes sobre sus sentimientos y reacciones

Por otro lado, es peligroso suponer que estás interpretando correctamente las respuestas de tu cliente. Hazle preguntas como:

- *“¿Cómo te sientes sobre esto?”*
- *“¿Te suena bien?”*
- *“Va a funcionar?”*
- *“Es lo que estabas esperando?”*

No te limites a escuchar sólo los hechos, escucha también los sentimientos. Te pueden alertar sobre la incertidumbre o algún malentendido, advierten de problemas que se avecinan, o destacan las oportunidades, que de otro modo podrías haber perdido.

3.2.5 Especifica la respuesta que quieres

Se sugiere que se especifique la respuesta que se desea. Esto ayuda a las cosas avancen y pasar a la siguiente etapa.

Asegúrate de incluir cualquier llamada de atención que desees, como una llamada de teléfono o una cita de seguimiento. A continuación, asegúrate de incluir información de contacto, incluyendo nombre, título y número de teléfono. Haz esto incluso con mensajes internos: Cuanto más fácil lo pongas, más posibilidades hay de que te respondan.

3.2.6 No pretendas entender

Si te pierdes algo en la conversación por teléfono, o no entiendes lo que han dicho, no finjas. Si te pierdes, di "Lo siento, no lo entiendo. ¿Qué estás diciendo?" "Fingir que entiendes, cuando, por lo general, no es así, sólo conduce a una mayor confusión y será más difícil admitirlo más tarde.

3.2.7 Usa interjecciones efectivas

Cuando nos vemos con alguien cara a cara, podemos mostrar que estamos escuchando y participando, moviendo la cabeza, manteniendo el contacto visual o variando las expresiones faciales. Eso no funciona por teléfono.

En su lugar, aprende a usar interjecciones eficaces para mostrar interés y que estás escuchando. Ten cuidado, de no interrumpir lo que están diciendo. Un simple: "Mmm" o "Ajá" de vez en cuando es suficiente.

3.2.8 Ofrece retroalimentación

Con la escucha activa, la "retroalimentación" es una manera de confirmar que estás entendiendo lo que el otro está diciendo, parafraseando. Por ejemplo, puedes responder "Pedro, parece feliz con la nueva dirección que estamos tomando" o "María, parece que has cambiado de opinión sobre qué color usar"

Esta técnica funciona en conversaciones por teléfono o mensajería instantánea, pero ten cuidado al usarlo en los correos electrónicos. Evita que la otra parte tenga que mandarte un correo extra, a no ser que realmente no estés seguro de lo que quiere decir.

3.2.9 Utiliza la técnica del "Qué"

La técnica del "Qué" te ayuda a averiguar lo que la otra persona quiere y funciona muy bien en la comunicación digital. Incluye las preguntas que empiezan con "Qué", como por ejemplo:

- *¿Qué quieres?*
- *¿Qué puedo hacer por ti?*
- *¿Qué estás esperando?*
- *¿Qué ves como posible?*
- *¿Cuál es la causa de la preocupación?*

3.2.10 Utiliza la personalización

Utiliza los pronombres como “tu”, “tus” para que tus interlocutores sepan que te refieres a ellos personalmente.

Evita mandar la misma carta impersonal a múltiples personas.

3.2.11 Responde al correo electrónico lo más rápido posible

Es increíble la cantidad de e-mails que se quedan sin contestar o no se contestan en un tiempo razonable. Si una persona te manda un mensaje por correo electrónico, esperará que le contestes. Después de un tiempo, tomará la ausencia de respuesta como signo de falta de interés o empezará a pensar si recibiste el mail.

Tranquilízalos, respondiendo el correo electrónico rápidamente. Incluso si necesitas tiempo para pensar sobre el tema, o no tienes tiempo para ocuparte de la cuestión, envía una breve respuesta haciéndoles saber que has recibido su correo electrónico, y que les darás una respuesta en unos días o en unas horas.

3.2.12 Re-lee tu mensaje antes de enviarlo

Puede que ya lo hagas, mirando si hay faltas de ortografía o errores gramaticales. Asegúrate también de aclarar las frases que pueden ser malinterpretadas.

3.2.13 Organiza tu respuesta por correo electrónico como si fuera una conversación

Al responder a un correo electrónico largo, o un correo electrónico que se ocupa de varios puntos, organiza tu respuesta como una conversación. Cita cada uno de los puntos, uno por uno, con la respuesta después de cada punto. Esto hace que sea más fácil seguir la respuesta y no confundir cuestiones. No cites las partes irrelevantes del mensaje original, sólo las cuestiones a las que estás respondiendo.

3.2.14 Utiliza párrafos cortos

Los párrafos cortos son más fáciles de leer y comprender, especialmente si se leen en una pantalla. Para una mayor legibilidad, utilice como máximo 50 palabras.

3.2.15 Evita los atajos y abreviaciones

Además de ser poco profesional, las abreviaciones dificultan la decodificación y da lugar a malentendidos. Haz tus correos y mensajes lo más comprensibles posible. En un ambiente de negocios, evita abreviaciones.

3.2.16 Recuerda que no puedes recuperar un mensaje enviado

¿Alguna vez le has dado a “enviar” demasiado pronto? – Antes de que tu mensaje estuviera terminado o te has dado cuenta de que has escrito algo inapropiado. En general, una vez que mandas el mail, se va. (Aunque en el servidor de Microsoft Exchange puedes recuperar un mail interno y en Gmail hay una opción que te da unos segundos para deshacer un mail).

Acostúmbrate a revisar dos veces los mails importantes. Para los muy importantes, guárdalos como borrador primero y re-leelo antes de enviarlo.

3.2.17 Pon en práctica la regla de las 24 horas cuando estés enfadado/a

Intenta seguir la regla: "Si redactas un correo electrónico enfadado/a, esperar un período de tiempo predeterminado antes de enviarlo."

Nunca es una buena idea enviar un correo electrónico cuando estás enojado/a. Estos correos electrónicos no son acertados para los negocios. Espera al menos 24 horas y te ahorrarás tener que pedir perdón y hacer las paces. 24 horas suele ser tiempo suficiente para ver la situación con una mejor perspectiva.

Actividades sugeridas para los alumnos

Actividad 3-1

Material/Equipo: Pizarra, bolígrafos, folios x 2 colores, imanes.

Cada participante recibe tres folios de cada color (por ejemplo 3 azules y 3 amarillos = 6 hojas) y un bolígrafo.

A los participantes se les pide que escriban en cada pedazo de papel amarillo una ventaja de la comunicación on-line y en cada hoja azul, una desventaja de la comunicación on-line.

El mentor o dos participantes seleccionados recogen y agrupan los folios en cada extreme de la pizarra usando imanes.

A la presentación de los resultados, le sigue una mesa redonda.

Preguntas para el debate:

- ¿Hay más ventajas o desventajas?
- ¿Por qué?
- ¿Qué clase de comunicación prefieres para trabajar/estudiar? ¿Por qué?

Actividad 3-2

Material/Equipo: Ordenadores con conexión a internet

Tarea y trabajo en clase

Divide a los participantes en parejas y pídeles que escriban un mail a su compañero. En 5 ó 6 líneas tienen que explicar qué han hecho el día anterior.

Cada participante tiene que analizar el mail de su compañero para preparar por escrito las siguientes preguntas:

- ¿Sus sentimientos eran positivos o negativos?
- ¿Mi compañero estaba satisfecho con el día anterior?
- ¿No estaba escrito en el mail pero se transmitía de otra manera?

En la clase siguiente, cada participante tiene que leer el análisis de su compañero y decir si sus impresiones estaban correctas o equivocadas.

Al trabajo por parejas le sigue una mesa redonda.

Preguntas para el debate:

- ¿Las emociones de tu compañero eran evidentes en el mail?
- ¿Qué fue difícil de ver?

Actividad 3-3

Material/Equipo: Venda para los ojos

Cubre los ojos de una persona y pídele que se siente en una silla en el centro de la clase.

Pídele al resto del grupo que formen una fila en frente de la persona sentada.

Elige a una o dos personas y pídeles que sonrían cuando se presenten.

Cuando todos estén listos, cada persona tiene que presentarse con 2-3 frases (nombre, color o canción preferida, ...). Cambiad los roles.

Al final, discutid los resultados en grupo.

- ¿Fue fácil descubrir la persona que estaba sonriendo?
- ¿Por qué no?
- ¿Sólo por el tono de voz, qué puedes saber de los sentimientos/emociones de una persona?

Actividad 3-4

Material/Equipo: “Caras sonrientes” y “caras tristes” (de acuerdo al número de participantes en el grupo), imanes, alfileres, pizarra, tablón de corcho.

Cada participantes elige una “cara sonriente” si aprueba el uso de emoticonos en los mails oficiales o una “cara triste” si desaprueba el uso de emoticonos en los mails oficiales.

A esta actividad, le sigue un debate sobre el siguiente tema:

- “¿Es profesional o no el uso de emoticonos en el trabajo/estudio?”

Actividad 3-5

Material/Equipo: Ordenadores con conexión a internet

Tarea.

Revisa tu carpeta de mensajes enviados.

Elije un mail que hayas enviado la semana/mes pasado. Intenta volver a escribir el mail explicando con palabras tus emociones/sentimientos.

Actividad 3-6

Material/Equipo: Ninguno

Divide a los participantes en grupos de 3 personas.

Distribuye los siguientes roles en el grupo: 1 x “hablante”, 1 x “oyente” y 1 x “observador”.

Cada “hablante” tiene que describir su peor viaje en tres minutos.

Cada “oyente” tiene que intentar usar preguntas/frases para provocar emociones/sentimientos.

Mientras tanto, el observador busca palabras/frases que describan/provoquen emociones/sentimientos en ambas partes.

Después de un tiempo, cambiad los papeles.

Cada equipo tiene que resumir los resultados y presentarlos al grupo.

- ¿Cuántas veces el “oyente” ha usado preguntas/frases que provocaban emociones/sentimientos?
- ¿Cómo han influido estas preguntas a la historia completa?
- ¿Fue la historia más emotiva y completa?
- ¿Que conclusiones sacas?

Actividad 3-7

Material/Equipo: Objetos diferentes (teléfono móvil, desodorante, juguete, bolígrafo, ...)

Divide al grupo en parejas.

Dale a cada grupo dos objetos (por ejemplo, el móvil y el juguete)

Pídele a cada persona del grupo que intente vender el producto a la otra persona, describiendo sus cualidades.

Pídele al “comprador” que no muestre ningún signo de aprobación o desaprobación mientras que el “vendedor” habla.

Cambiad los papeles usando el otro objeto.

Debatid el grupo entero:

- ¿Fue difícil vender el producto al comprador?
- ¿Qué sensaciones provoca el feedback que falta?
- ¿Te sientes incómodo delante de una persona que no muestra sus emociones?
- ¿Provoca sentimientos negativos hacia el comprador?

Actividad 3-8

Material/Equipo: Ordenadores con conexión a internet

Tarea

Mira la bandeja de mails enviados en tu cuenta personal. Cuenta cual es el tiempo medio que tardas en contestar tus mensajes.

Presenta los resultados a tus compañeros y debatid cuál es el retraso óptimo para responder a los mensajes.

Actividad 3-9

Material/Equipo: Pizarra, bolígrafos,...

Tarea

Pide a cada participante que cree una carta oficial sobre un tema seleccionado por ti para la próxima sesión de aprendizaje, utilizando tantas abreviaturas diferentes como sea posible.

Dale la carta a otro alumno y pídele que la lea en voz alta, decodificando las abreviaturas. Contad el número de errores y discutid en grupo el uso de abreviaturas en el proceso de aprendizaje.

En grupo, realizad una lluvia de ideas sobre las abreviaciones más usadas en los mails y los chats.

Cread una lista y distribúyela entre los participantes.

4 Formación continua y las necesidades individuales de aprendizaje

A – 3 horas de aprendizaje	B – 3 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• El aprendizaje en el área rural• La formación continua• El desarrollo de las necesidades de los miembros del grupo	

4.1 El aprendizaje en el área rural

¿Por qué es necesario? Porque el cambio es la única cosa segura.

Es de conocimiento general que el éxito y el bienestar de la gente en su futuro puesto de trabajo depende de su habilidad para adaptarse al cambio. La clave de esta adaptación es estar abierto/a al aprendizaje y ser capaz de construir y usar nuevas habilidades y conocimientos.

El conocimiento y las habilidades se obtienen de diferentes maneras, algunos se adquieren a través del estudio, otros a través del trabajo y de la vida, pero ninguno de ellos sirven sin la comprensión que nos permite resolver los problemas; la habilidad de conectar, contextualizar y evaluar las posibles soluciones. Esto también se aplica a nuestro conocimiento y habilidades.

4.1.1 La globalización y el individuo

Las últimas décadas han sido una época de creciente globalización, tanto en el mercado con el comercio internacional y las corporaciones multinacionales, en el lugar de trabajo con los trabajadores migratorios y en la vida privada con acceso a los medios de comunicación a nivel mundial y el aumento de las oportunidades de viajes. Por tanto, es importante que las personas aprendan sobre su mundo, para ser capaces de comunicarse y conectar con la gente más allá de fronteras e idiomas.

Sin embargo, esto no es nada nuevo. Nuestros antepasados viajaron por todo el mundo en busca de fortuna. Las zonas conectadas a través de proyectos tienen un patrimonio común en el comercio marítimo y la emigración. Hoy en día es posible mantener la tradición de ampliar nuestros horizontes, a través del aprendizaje y el intercambio de una manera que no se ha conocido antes.

4.1.2 Desarrollo rural

Las zonas rurales de todo el mundo han sido amenazadas por las urbanas; el bienestar y las oportunidades parecen más fácilmente disponibles en las zonas

urbanas. Las zonas rurales sufren la despoblación y la necesidad de la regeneración y poder ser alternativas viables para la vida; muchos han perdido la fe en la futura prosperidad de sus comunidades. Quizás el paso más importante en el desarrollo rural es la construcción de la fe, mediante el aprendizaje y la creación de redes que construyan esa comunidad que se ha erosionado.

El aprendizaje es la clave para que la población rural abra la puerta a las oportunidades. Cuanto más aprendas y hagas, más oportunidades tendrás de vivir mejor. Esto es lo que las áreas rurales necesitan, personas con conocimientos, habilidades y la confianza necesaria para utilizarlas. Y tienen que conocer a otras personas en situaciones similares, para compartir con ellas sus éxitos y sus fracasos.

4.1.3 Redes de contacto en el mundo

Hemos estado conectados a través de los siglos, hoy tenemos que hacerlo para fortalecernos como personas rurales y tener una buena calidad de vida. Las personas que viven en islas o zonas rurales de los países europeos enfrentan problemas similares - la red de contactos ayuda a encontrar caminos comunes para hacer frente a estos problemas. Juntos somos más fuertes y el objetivo del proyecto es construir esa fuerza a través tanto de la creación de redes a nivel local como a nivel transnacional.

Una de las características de la siempre cambiante globalización es que ya no es tan claro decir a qué comunidad perteneces como lo era antes. Puedes vivir en un lugar determinado, pero no necesariamente trabajar allí, tus intereses pueden haberte conectado con personas que viven en la otra parte del mundo y ahora puedes asistir a la escuela sin ni siquiera poner un pie en la clase. Ahora tienes que construirte tus propias comunidades, es lo que llamamos, creación de redes.

4.1.4 Desarrollo sostenible

El concepto central del desarrollo sostenible es entregar nuestro mundo a las generaciones futuras, en un estado igual o incluso mejor que el que disfrutamos ahora. Esto no sólo se aplica al medio ambiente natural o físico, sino que también se emplea a nuestras comunidades y a nuestra economía. La clave para el desarrollo sostenible es que debe haber un desarrollo que no destruya o erosione los recursos en los que se basa. Los recursos no deben ser agotados, los hábitats contaminados, el patrimonio perdido o las comunidades desarraigadas.

4.2 Aprendizaje

El aprendizaje se produce en todas las etapas de nuestras vidas. Es informal, se produce naturalmente en ambientes no estructurados, cuando, por ejemplo, entablas una conversación o ves la televisión. Una parte importante del aprendizaje se lleva a cabo en el hogar donde las habilidades y los valores de los padres o tutores se transmiten.

En las sociedades preindustriales, los oficios y destrezas se aprendían en casa. A medida que las sociedades se volvieron más industrializadas y complejas, la escuela se formalizó y estructuró. El Estado comenzó a introducir normas sobre la asistencia obligatoria y la edad escolar. Esta reglamentación no se mantuvo siempre, especialmente en las comunidades rurales donde los niños trabajaban

en las granjas durante ciertos períodos de tiempo. En muchas sociedades, la escuela también fue tratada como un mecanismo importante para difundir los valores religiosos o del estado, es decir como un instrumento de adoctrinamiento, impartiendo la ideología, los valores y el lenguaje de los gobernantes. La historia de la educación, por lo tanto, es complicada.

Uno de los cambios recientes más importantes es el énfasis en el aprendizaje de adultos. Esto, por supuesto, no es un concepto nuevo y, especialmente desde la segunda mitad del siglo XIX, los adultos pueden asistir a clases nocturnas. En décadas más recientes, hay un énfasis mucho más sostenido en el aprendizaje de adultos. Frases como «aprendizaje permanente», se han convertido en una parte familiar del discurso ordinario.

En los últimos tiempos, ha habido un aumento en la educación de adultos por muchas razones, pero para nuestros propósitos, es importante tener en cuenta que el cambiante mundo del trabajo es una de las claves explicativas de por qué los adultos emprenden un aprendizaje en un contexto formal. La necesidad de mantenerse al día con los cambios en la tecnología es una de las razones más persistentes por las que gente de todas las edades necesita seguir aprendiendo. En los casos donde los empleadores o el mercado ya no requieren conocimientos previos, los trabajadores tienen que aprender nuevas habilidades con el fin de seguir siendo competitivos en el mercado laboral. Una amenaza externa puede hacer que una habilidad o forma de trabajar se convierta, fácilmente, en algo innecesario. Una manera importante para superar estos baches es la formación en nuevas técnicas o áreas de especialización.

Todo el mundo sigue aprendiendo a través de su vida. Por lo general, la palabra "aprendizaje" trae a la mente las aulas, edificios escolares, hechos y cifras, definiciones y teoría.

Hace años cuando eras una niño/a, aprendiste a caminar y a hablar sin el beneficio de la educación formal. Vas a seguir aprendiendo durante el resto de tu vida a través situaciones diferentes, y esto es lo que vamos a ver en la unidad.

En el área de aprendizaje, escritores como Comenius, Piaget y Vygotsky han reconocido la importancia de la interacción social en el proceso de aprendizaje.

La discusión y la interacción en un entorno social es un componente necesario para un aprendizaje efectivo. Hablar puede mediar, actuar como un catalizador y permitir un aprendizaje de gran alcance.

En ROUTES, esperamos que aprendas no solo de los materiales, sino también de hablar y escuchar a tus compañeros de grupo.

Este enfoque no es necesariamente algo natural. Muchos de los sistemas de aprendizaje de las escuelas occidentales y europeas hacen hincapié en la memoria, la información y el aprendizaje individual por encima del trabajo en equipo y el esfuerzo cooperativo. Por lo tanto, el trabajo en grupo, por lo general, cuesta más trabajo y preparación pero, aún así ¡vale la pena!

4.3 El desarrollo de las necesidades de los miembros del grupo

Cualquier programa de entrenamiento debe adaptarse para satisfacer las necesidades de aprendizaje del grupo, en general, y de los participantes individuales, en particular.

Al comienzo del programa, el líder del grupo debe llevar a cabo una serie de simples ejercicios para:

- Medir el nivel de experiencia de los miembros del grupo en la labor a realizar.
- Asegurar un ritmo de aprendizaje adecuado para el grupo y los participantes individuales.
- Añadir mejoras o hacer cambios en el programa.

Es esencial que los miembros del grupo entiendan la importancia de asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje. También es esencial que entiendan que tienen que participar en la planificación del trabajo para satisfacer las necesidades de los miembros del grupo.

Las actividades que pueden utilizarse para evaluar las necesidades y expectativas pueden incluir:

- Análisis DAFO individual
- Debate sobre el programa
- Debate sobre expectativas y métodos, objetivos, tareas.

Presenta el programa a los participantes, explica los objetivos y adapta el programa para cubrir las necesidades del grupo.

Si es necesario, se pueden realizar reuniones de seguimiento para discutir los cambios y adaptar el programa a sus necesidades particulares.

En esta introducción es importante explicar a los miembros del grupo que deseas una participación activa en la planificación del programa y averiguar lo que los miembros del grupo esperan aprender.

Los debates y las actividades deben ser planificados, de manera que el grupo esté atento durante toda la sesión, en lugar de tener una audiencia pegada a sus sillas durante largos períodos de tiempo.

Los miembros del grupo evalúan y discuten sus propias Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades en el marco del grupo de trabajo propuesto.

Esto ayuda a identificar los niveles de experiencia, las áreas de necesidad, los posibles cambios en el programa de lo que el grupo se beneficiaría. También pondrá de relieve las preocupaciones que los miembros del grupo puedan tener acerca de la experiencia de aprendizaje.

Diferentes expectativas:

Los miembros de un grupo de aprendizaje no siempre se sienten libres de decir lo que les gustaría que el grupo hiciera. Algunas personas prefieren un debate general, otras prefieren actividades prácticas y otras personas quieren compartir sus propias experiencias.

Es importante que el líder del grupo pida más información sobre lo que la gente quiere.

Diferentes estrategias:

Incluso si los miembros de un grupo están de acuerdo en los objetivos, a veces es difícil ponerse de acuerdo sobre las tareas para alcanzar los objetivos, debido a los diferentes enfoques que los miembros puedan tener.

Puede ser que un grupo funcione bien si el líder establece las actividades grupales, o sugiere que el grupo se prepare individualmente para una reunión y presente la evolución de su trabajo.

4.3.1 Hablar de los objetivos y las tareas.

Es importante sacar tiempo para hablar de lo que los miembros realmente quieren hacer.

Esto sirve como una evaluación continua del programa de aprendizaje y permite una planificación flexible del trabajo futuro.

Algunas preguntas útiles para los miembros del grupo son:

- “¿Cuáles son mis objetivos?”
- “¿Qué es lo que realmente quiero del grupo?”
- “¿Cuáles pienso que son los objetivos de mis compañeros?”

El líder del grupo puede tener dificultades si hay rechazo en el grupo. Los objetivos del grupo pueden que no sean los correctos, pero tampoco hay acuerdo sobre esto. El grupo culpará a personas individuales, materiales o al líder del grupo.

La mejor solución para el líder del grupo es centrarse en las cuestiones positivas y dirigir el grupo de nuevo al tema de discusión. A veces, omitir un problema es la mejor manera de evitar conflictos y tener las ansiedades bajo control.

En esta situación, es esencial para el líder del grupo tener a alguien con quien hablar, para identificar si hay un camino a seguir, o si solamente es un grupo complicado.

Es conveniente recordar que algunos grupos simplemente no se integran y penetran, incluso siendo dirigido por el mejor líder.

Una particular mezcla de personalidades, o diferentes expectativas y necesidades pueden causar este problema. También puede ser que la materia no sea de interés para el grupo.

A veces, aunque es una decisión difícil, lo mejor es terminar las reuniones. Una evaluación puede llevarse a cabo en este punto para ver cuál es el mejor camino a seguir. No es necesario buscar el culpable, sino más bien encontrar una visión objetiva de la situación que cree un escenario ganador – un escenario ganador para todos.

Debería de realizarse una reunión inicial en cada grupo de aprendizaje para introducir los objetivos de la formación y llegar a un acuerdo en temas como la longitud y el tiempo de las reuniones.

Esta reunión, incluso si se lleva a cabo al comienzo de la primera sesión, ayudará a los alumnos a sentirse “dueños” del grupo y fomentar, de esta manera, la participación activa.

4.3.2 Identificación de participantes objetivo:

La primera tarea del líder de grupo para crear un buen ambiente de aprendizaje es identificar cuál es el grupo objetivo.

Hay algunas pistas sobre cómo hacer que el grupo se sienta a gusto para hacer el trabajo más efectivo en la sesión 2.6.

Si el grupo es un grupo informal compuesto por personas que normalmente no se juntan, el enfoque para la creación del grupo será diferente al de una reunión con un grupo de personas que se conocen entre sí y que ya han establecido relaciones.

Las circunstancias externas pueden influir en el funcionamiento del grupo.

Por ejemplo, si el grupo de aprendizaje está compuesto por padres jóvenes, el cuidado de los hijos tiene que estar organizado, para que los participantes del grupo puedan concentrarse plenamente en el material de aprendizaje y puedan estar presentes durante el tiempo necesario.

4.3.3 Organizar los tiempos adecuados para las reuniones:

Es importante organizar los horarios de reunión para adaptarse a las necesidades del grupo.

Una vez más si se trata de un grupo de padres tal vez las reuniones se pueden celebrar en horario escolar, o si el grupo es en su mayoría artesanos que están ocupados en el taller, un horario adecuado es aquel que se ajuste a la mayoría de los horarios de trabajo.

Es importante tener en cuenta quiénes son los participantes a la hora de establecer la duración de las reuniones.

El entorno físico debe ser agradable y cómodo para que los participantes puedan relajarse y concentrarse en el trabajo en grupo.

4.3.4 El tamaño ideal del grupo:

El grupo de tamaño mínimo para estimular una buena discusión es de 6 a 8 personas. El tamaño ideal para un grupo es de 10-12 personas, con uno o dos líderes informales. El grupo se puede dividir en 2-3 grupos de discusión más pequeños cuando sea conveniente.

El objetivo del líder debe ser alentar a todos los miembros del grupo para asumir la responsabilidad de la discusión.

4.3.5 Motivar y crear un ambiente positivo:

“Muchas cosas no se pueden enseñar. Todo lo que puedes hacer es crear una situación donde, si las personas quieren aprender, aprendan” (*El hombre que susurraba a los caballos*)

Desde el principio, los grupos tienen diferentes niveles de motivación por el aprendizaje. Mediante una cuidadosa evaluación de las necesidades y expectativas mediante las técnicas de análisis DAFO y la lluvia de ideas, los líderes de grupo pueden decidir el nivel en el que el aprendizaje puede tener lugar.

Los líderes de grupo deben ser entrenados para apoyar y evaluar a los miembros individuales y sus diferentes personalidades y además tiene que ser capaz de hacer que el grupo se dé cuenta de este cambio de estilo a través de ejercicios.

La motivación individual y grupal será alta, si desde el principio está claro que el espíritu del grupo es aprender y discutir en un ambiente de apoyo y aliento más que en un ambiente crítico y juicioso y que cada persona va a ser respetada por su contribución única para el grupo.

La experiencia del aprendizaje será un éxito.

Actividades sugeridas para los alumnos

Actividad 4-1. Debate sobre el aprendizaje

Clase: Rotafolio y marcadores

Por parejas, seguido de una mesa de discusión.

Moodle: foro de discusión o wiki

Piensa en la primera vez que utilizaste un ordenador, internet, un cajero automático, una tarjeta de crédito, etc.

- ¿Cuándo viajaste por primera vez en avión, viajaste fuera de tu país?
- ¿Cómo te sentiste?

Haz una lista de sentimientos (experiencias).

Actividad 4-2. Análisis de necesidades de aprendizaje. Análisis DAFO individual.

Clase: Rotafolio y marcadores

Por parejas, seguido de una mesa de discusión.

Moodle: wiki o ejercicio individual

Análisis DAFO individual

Actividad 4-3.

Clase: Rotafolio y marcadores

Por parejas, seguido de una mesa de discusión.

El grupo entero o dos grupos más pequeños pueden realizar una lluvia de ideas usando un rotafolio o una pizarra.

Moodle: wiki o ejercicio individual

Para empezar el debate, haz la siguiente pregunta al grupo:

“¿Qué quieres aprender y conseguir formando parte de ROUTES?”

Cuando la lista esté completa, debatid sobre los aspectos comunes y prioridades y escribirlas en una hoja por separado.

Todos juntos, identificad:

- Puntos en común
- Ideas en las que no haya consenso.
- ¿Cuáles son los temas y prioridades?
- ¿Alguien tiene una particular preocupación?

Actividad 4-4.

Clase: Rotafolio y marcadores

Debate grupal.

Las conclusiones pueden escribirse en un rotafolio o en una pizarra.

Moodle: wiki o ejercicio individual

Discusión en grupo sobre cómo llegar a un acuerdo para diferir.

Debatid la siguiente pregunta:

“¿Qué encuentro emocionante y satisfactorio para hacer en el grupo?”

Compartid las ideas.

5 Estrategias y estilos de aprendizaje

A – 4 horas de aprendizaje	B – 2 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• Diferentes estilos personales de aprendizaje• Modelos de estilos de aprendizaje• Estudiantes – enfoques centrados• Necesidad del aprendizaje en las TICs y el aprendizaje en las PYMEs	

Todos utilizamos la enseñanza (coaching) y las habilidades de aprendizaje todos los días. Todo el mundo continúa aprendiendo a través de su vida

En ésta unidad, aprenderás como aprendemos y como esto puede ser muy diferente a nuestra base de experiencias de aprendizaje de la escuela.

En la unidad empezaras a pensar sobre los mejores enfoques para el aprendizaje y cómo motivar a la gente respondiendo a sus necesidades.

También nos centraremos en cómo descubrir los diferentes estilos de aprendizaje de la gente.

5.1 Estilos personales diferentes

Una persona se motiva a si misma utilizando varias construcciones de enunciados. ¿Qué significa esto?

Las palabras reflejan la forma en la que una persona piensa. A esto se le llama estructura de superficie en el estudio de las lenguas. Cada persona tiene sus propias preferencias para obtener información, cómo controlar y cómo motivar. Estos son denominados los estilos distintivos de una persona.

Los estilos distintivos de la gente pueden ser divididos de la siguiente manera:

- Visuales
- Auditivos
- Quinestésicos

Algunas personas necesitan ver el producto para asegurarse – Mira lo que tenemos aquí...querrán escuchar los demás – Les voy a contar sobre...Escuchen lo silencioso que esto es..., los demás quieren sentir – Sientelo tú mismo..., Lo puedes probar..., Es muy suave... dulce...caliente...huele bien...

Las personas visuales recuerdan bien los diagramas e ilustraciones; ponen atención a las cosas nuevas. Las personas auditivas recuerdan los tonos de voz, los cambios de giro y la velocidad, mientras que las personas quinestésicas aprenden mejor practicando, basandose en la experiencia.

Otros estilos distintivos incluyen:

Para algo – A partir de algo

Algunas personas consideran el argumento de que un producto ayuda a “salirte con la tuya” – Ya no te volverás a enfermar...otros piensan que es importante que el producto los mantenga en movimiento hacia algo – Tú serás más saludable todo el tiempo.

Opción – Inevitabilidad

Tú eres capaz de elegir entre diferentes productos... Este producto te permite elegir entre... Esto es exactamente lo que necesitas... Te permite organizar mucho mejor tu vida cotidiana.

Dirigido a Ti mismo Vs Dirigido a los Demás

Esto ofrece algo solo para ti. Permite que ver con los demás, para los demás....

Independiente – Un líder – Orientado a la cooperación

Puedes verlo por ti mismo... Tu eres capaz de hacerlo funcionar por ti mismo...Esto se puede utilizar con otras personas.

El cliente prefiere tratar ya sea con máquinas – personas – sistemas.

El cliente está interesado en personas – cosas – lugares – información – actividades.

El cliente desea tener una descripción general – detallada del producto.

El cliente busca semejanzas – diferencias.

Cada persona tiene un tipo de personalidad y también un estilo de aprendizaje diferente. En un grupo, estos estilos se pueden combinar para hacer un conjunto más eficaz que la suma de cada una de sus partes.

5.2 Estilos de aprendizaje

Hay muchos modelos diferentes de estilos de aprendizaje.

5.2.1 Modelo de estilos de aprendizaje de Honey y Mumford

El modelo de Honey and Mumford (1992) basado en las ideas de Kolb (1984).

P. Honey y A. Mumford encontraron que las personas prefieren diferentes formas de aprender y esto lo hacen sin darse cuenta de sus preferencias.

Identificaron cuatro estilos principales de aprendizaje (activista, pragmático, reflector y teórico) y desarrollaron herramientas para identificarlas (www.peterhoney.com)

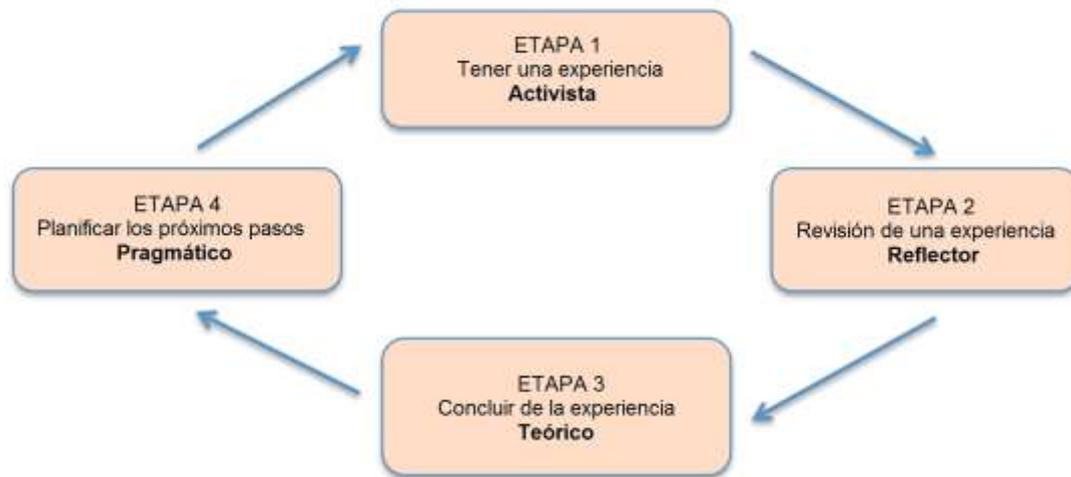


Figura 5-1. Modelo de estilos de aprendizaje (Honey y Mumford)

Activistas

Los activistas son personas de “aquí y ahora” que están dispuestas a intentar cualquier cosa. Tienen a actuar primero y a pensar en los problemas después (si acaso).

Son personas sociables que disfrutan ser el centro de atención. Están emocionados por cualquier cosa viva y vibrante, pero rápidamente se aburren con la rutina y lo mundano. Son creativos en su pensamiento y encuentran soluciones innovadoras a los problemas pero pierden el interés en la aplicación o consolidación de los planes a largo plazo.

Pragmáticos

Los pragmáticos disfrutan las nuevas técnicas y teorías.

A menudo pueden ver las aplicaciones inmediatas y están dispuestos a poner en práctica sus ideas. Disfrutan el desafío de tener un problema que resolver y obtienen soluciones prácticas rápidamente. Son bastante impacientes con la planificación prolongada y la discusión y prefieren "seguir adelante con el trabajo". Están firmemente enfocados - concentrándose en el trabajo hasta que se complete. Esto a veces puede dar lugar a una visión restringida. Los pragmáticos suelen estar orientados a las tareas en lugar de orientarse a las personas.

Reflexivos

A los reflexivos les gusta tener tiempo y espacio para pensar las cosas antes de llegar a una conclusión. Cuidadosamente escuchan y recogen información que les ayudan a hacer juicios racionales. Prefieren actuar como observador, en lugar de estar involucrado en el meollo de las cosas. Pueden ser considerados tranquilos o tímidos, ya que a menudo adoptan un perfil bajo. No obstante, sus puntos de vista no deben ser ignorados. A menudo, a los reflexivos les cuesta tomar decisiones.

Teóricos

Los teóricos tienen un enfoque metódico y lógico a la mayoría de las cosas. Les gusta analizar las ideas de una manera individual, hacer preguntas y hacer

conexiones mentales hasta que tienen las nuevas teorías integradas en su visión integral. Por lo general, no están satisfechos con el pensamiento intuitivo y los juicios subjetivos. A menudo, son perfeccionistas con las formas de hacer las cosas. Los teóricos prestan atención al detalle, que puede ser muy beneficioso – o puede disminuir la velocidad y entorpecer el camino de la creatividad

5.2.2 Modelo de aprendizaje de Dunn y Dunn

En el modelo de aprendizaje de Dunn y Dunn (1999) se identifican siete dimensiones del aprendizaje: percepción, procesamiento de la información, resolución de problemas, ambiente, necesidades físicas, necesidades fisiológicas, propia emotividad y necesidades sociológicas.

Table 5-1. Preferencias de estilo de aprendizaje (modelo deDunn y Dunn)

Estímulos	Preferencias de estilo de aprendizaje	Implicaciones para los que desarrollan el material
Percepción	Auditivo Visual – foto Visual – texto Táctil +/-or kinestesia Kinestesia verbal	Proporcionar materiales de enseñanza y aprendizaje en una variedad de formatos alternativos.
Procesamiento de la información	Analítico –paso a paso Global – metáfora, “el cuadro completo” Integrado – analítico + global	Proporcionar las rutas alternativas a través del proceso de aprendizaje para que las personas puedan empezar con una visión general o paso a paso.
Resolución de problemas	Reflexivo Impulsivo	Proporcionar un espacio para la reflexión, así como oportunidades para la acción.
Ambiente	Sónido Luz Temperatura Asiento	Asegurarse de que el entorno de aprendizaje sea cómodo y que es posible alterar el entorno físico. Proporcionar a los alumnos opciones sobre dónde aprender.
Necesidades fisiológicas	Hora del día Consumo Movilidad	Proporcionar a los alumnos las opciones sobre cuándo aprender. Facilitar espacios donde se puede comer y beber al mismo tiempo que aprendee. Que les permita moverse.
Propia emotividad	Motivación Persistencia Conformidad	Reconocer que los estudiantes se motivan de diferentes maneras. Proporcionar una retroalimentación positiva.

	Estructura	Ofrecer la estructura y el andamiaje para los estudiantes.
Necesidades sociológicas	Equipo Autoridad Variedad	Permitir a los alumnos que trabajen en diferentes grupos, por ejemplo, individualmente, en parejas, grupos pequeños y/o grupos grandes. Proporcionarles acceso a un tutor o facilitador. Proporcionar variedad, por ejemplo, altavoces invitados, diferentes tipos de actividades de aprendizaje

Puede ser utilizado por desarrolladores de programas de aprendizaje B-Learning¹ para asegurar que se utilizan una variedad de tipos de aprendizaje que, al menos, satisfacen las necesidades de algunos de los estudiantes en algunas horas del día

Los programadores permitirán a los alumnos tomar su ruta preferida a través de una rica mezcla de actividades de aprendizaje que recurrirán a una amplia gama de estilos de aprendizaje. En la práctica, es imposible diseñar programas de B-learning que cubran todas las preferencias de aprendizaje. Por lo tanto, la mayoría de los diseñadores tratan de satisfacer, en algún momento, las necesidades de las diferentes preferencias de aprendizaje

5.3 Enfoques centrados en el estudiante

En las últimas décadas, se ha experimentado un cambio en el pensamiento sobre la enseñanza y el aprendizaje. De la pedagogía centrada en la transmisión de conocimiento se ha pasado a un enfoque que sea más abierto e involucre a estudiantes que participan activamente en la construcción de conocimiento y significado.

Las pedagogías centradas en el estudiante permiten a los individuos probar experiencias de aprendizaje activas y relevantes.

Tres principios básicos de las pedagogías centradas en el estudiante:

- La involucración activa del estudiante en el proceso de aprendizaje activamente.
- El aprendizaje se basa en situaciones reales y auténticas que sean relevantes.
- El aprendizaje es un proceso social.

La participación activa de los alumnos en el proceso de aprendizaje significa que son más propensos a ser motivados para aprender y participar plenamente en las actividades de aprendizaje. Este es el conjunto de ideas sobre los que se sustentan los métodos de enseñanza como el aprendizaje basado en la investigación, aprendizaje basado en problemas, aprendizaje basado en

¹ El **B-Learning** (*formación combinada*, del inglés *blended learning*) consiste en un proceso docente semipresencial; esto significa que un curso dictado en este formato incluirá tanto clases presenciales como actividades de e-learning.

proyectos, y el aprendizaje en grupo cooperativo y colaborativo, y también las comunidades de práctica.

Estos enfoques de aprendizaje tienden a mezclar los problemas diarios con el grupo de trabajo. Los enfoques de aprendizaje centrados en el alumno colocan a los alumnos y sus intereses en el corazón del proceso de aprendizaje. Esto significa que los programas de aprendizaje es probablemente comiencen por establecer las posiciones de los alumnos a partir, por ejemplo, de su conocimiento y habilidades, y luego pasar a identificar sus objetivos y resultados. El proceso de aprendizaje es probable que se base en situaciones reales y auténticas que son relevantes para los alumnos individuales. Este proceso puede involucrar a los alumnos en debates sobre sus puntos de partida y las necesidades de aprendizaje, y esto puede representar que han identificado cómo van a lograr sus objetivos de aprendizaje.

En el modelo de aprendizaje basado en el alumno, las personas aprenden como resultado de la interacción con otras personas, y lo que aprenden, depende de quienes sean, en qué quieren convertirse y qué es lo que valoran.

Principios de aprendizaje:

- El aprendizaje es fundamentalmente social.
- El aprendizaje se integra en la vida de las comunidades.
- El aprendizaje es el acto de participación.
- El conocimiento depende de la participación en la práctica.
- La participación es inseparable de la autonomía.
- El fracaso en el aprendizaje es el resultado de la exclusión en la participación.
- Las personas, por naturaleza, son aprendices de por vida.

El conocimiento no es un producto que se acumula, sino un proceso activo en el que el alumno busca sentido del mundo.

Las personas adquieren el conocimiento a través de formas que tengan sentido para ellos y que les permita usarlo de forma significativa en sus vidas cotidianas.

La construcción del conocimiento se basa en la colaboración y la negociación social y el significado. El sentido común y el significado compartido se desarrollan a través de discusiones con compañeros y tutores.

Esto sugiere que en los debates es importante crear un ambiente de aprendizaje que permitiera a los estudiantes trabajar en grupos de aprendizaje y:

- intercambiar sus propios mapas del mundo o modelos mentales
- explorar sus propias ideas y el significado de un tema
- identificar y explorar las ideas entre la teoría y la práctica
- compartir su trabajo y experiencias académicas entre sí.

5.4 Las necesidades del estudiante, las TIC y el aprendizaje en las PYMEs

Factores que inciden en la cuestión clave de cómo se percibe el aprendizaje.

Sector empresarial

En la mayoría de los sectores empresariales no era un requisito legal para las PYMEs capacitar a su personal. Esto es especialmente cierto en el sector de la alimentación. Cuando la capacitación es muy estandarizada, el e-learning parece ser más aceptado.

Tamaño

Las pequeñas (micro) empresas no tienen personal responsable del aprendizaje.

Gerencia

La actitud de la gerencia, especialmente en las empresas de menor tamaño, es uno de los factores clave. Cuanto más centrada esté en la innovación y el desarrollo, es más probable que se centren en la capacitación y el uso de las TIC.

Gente

Los alumnos son en realidad adultos y por lo tanto hay una cierta similitud en el estilo de aprendizaje. Es necesario considerar las siguientes cuestiones:

- 1) los adultos tienen que participar en la planificación y la evaluación de su instrucción
- 2) la experiencia (incluidos los errores) proporciona la base para las actividades de aprendizaje
- 3) los adultos están más interesados en temas que tienen relevancia inmediata para su trabajo o vida personal
- 4) la educación de adultos se centra en los problemas más que en el contenido.

El empleador

Aunque la mayoría de los empleadores piensan que el aprendizaje es muy importante para la empresa y el desarrollo personal de los empleados, a veces se refieren al costo o la falta de tiempo como una razón para que la compañía no ofrezca oportunidades de aprendizaje para los empleados. A menudo, la necesidad de aprendizaje se resuelve mediante la búsqueda, fuera de la empresa, de las habilidades necesarias.

Costes

Con frecuencia, los empresarios ven el aprendizaje como un gasto y no como una ventaja. Es común considerar que la formación en línea es una manera de reducir los costes de formación.

Trabajadores

El tipo de trabajo, el contexto social, la organización del trabajo y la cultura de aprendizaje en las PYMEs, y en específico el sector, tienen un profundo efecto en el comportamiento de los trabajadores. La mayoría de los empleados piensan que es útil asistir a cursos. Sin embargo, pocos empleados tienen una opinión positiva hacia el aprendizaje en línea (Attwell 2007). El miedo al aislamiento y la importancia del contexto social en el aprendizaje son probablemente las principales razones por las que dicen que prefieren los cursos tradicionales para el aprendizaje que las TIC.

Edad

El nivel de familiaridad con las TIC y, por tanto, con el e-learning es diferente dependiendo de las generaciones.

Educación

El nivel de educación anterior crea efecto en la motivación y las actitudes hacia el aprendizaje. Hay una fuerte correlación entre el nivel educativo previo y la actitud hacia las TIC.

Habilidades TIC

Una actitud positiva hacia el e-learning es a menudo relacionada con la confianza en el uso de herramientas TIC.

Reconocimiento de competencias

El reconocimiento formal de las competencias adquiridas durante el entrenamiento parece afectar a la motivación de los empleados a aprender, sobre todo si la formación se encuentra fuera de las horas de trabajo.

Falta de tiempo

La falta de tiempo es una razón por la que los trabajadores no hacen cursos de formación.

5.5 Diferentes estrategias de enseñanza/aprendizaje

Usando diferentes formas de enseñanza, se obtienen diferentes resultados. ¿Cuánto estudiantes aprenden?

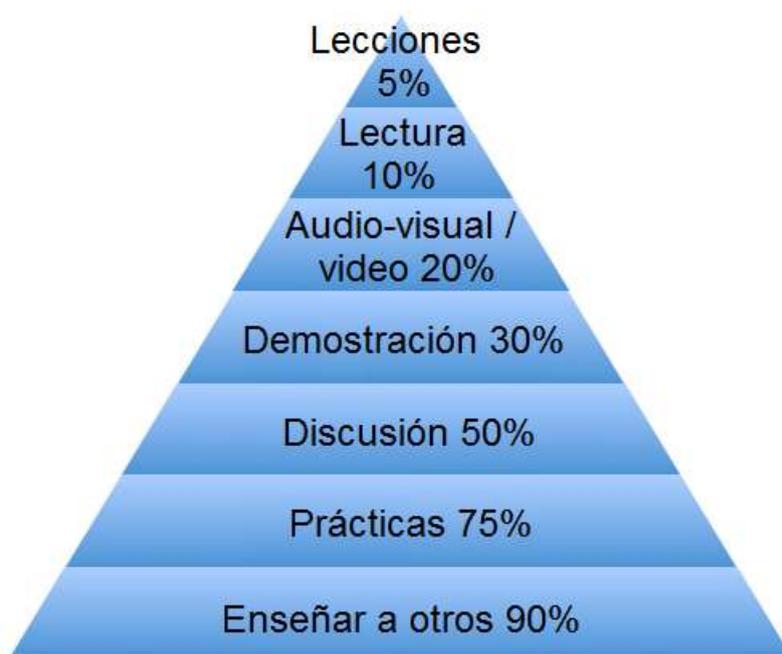


Figura 5-2. La pirámide de la enseñanza

Oigo y olvido. Veo y aprendo. Hago y entiendo. (Confucio)

Actividades sugeridas para los alumnos

Actividad 5-1

Aula: Rotafolio y marcadores

Parejas, seguido de una mesa redonda.

Moodle: foro de discusión o wiki

Trata de entender los diferentes estilos de clientes, leyendo las frases siguientes:

- Me gustaría tener un producto determinado y construido lógicamente
- Quiero algo que me permita interactuar con mis amig@s mientras trabajo
- Quiero organizar mi vida mejor
- Me gustaría algo fantástico
- Yo quiero algo para mí
- ¿Qué opciones ofrecen?
- Algo que puede utilizar en una habitación húmeda
- Algo con un montón de características adicionales y un manual adecuado
- Debe ser práctico
- ¿Cuáles son los puntos de interés general de este producto?
- ¿Cómo funciona exactamente?
- Me gustaría algo como lo que tenía antes que era bueno
- Algo diferente, que no todo el mundo tiene

Actividad 5-2

Aula: Rotafolio y marcadores

Parejas, seguido de una mesa redonda.

Moodle: foro de discusión o wiki

Escribir un anuncio (quizás alojamiento en una granja) a clientes con diferentes estilos. Es mejor realizar esta tarea en parejas o en subgrupos. Cada pareja o subgrupo elige 2-5 estilos.

Reune a los grupos y comparar las notas en un rotafolio o pizarra.

6 Motivación

A – 4 horas de aprendizaje	B – 4 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es la motivación?• Teorías de la motivación• El proceso de motivación• Motivación en el aprendizaje• Mejorar la motivación en el aprendizaje• Consejos y técnicas para motivar a los alumnos on-line	

6.1 ¿Qué es la motivación?

La motivación es un término que se refiere a un proceso que provoca, controla y sostiene ciertas conductas.

Según varias teorías, la motivación puede estar basada en una necesidad básica para minimizar el dolor físico y maximizar el placer, o puede incluir necesidades específicas, tales como comer y descansar, o un objeto deseado, meta, o estado de bienestar, o puede ser atribuida a razones menos aparentes tales como el altruismo, el egoísmo, la moral, o evitar la mortalidad. Conceptualmente, la motivación no debe ser confundida con la voluntad propia o el optimismo. La motivación se relaciona con la emoción pero es diferente.

Tanto la motivación como lo que motiva tratan con la gama del comportamiento consciente humano en algún punto entre dos extremos - las acciones reflejas y las acciones aprendidas.

6.1.1 Los componentes de la motivación

La motivación tiene tres componentes principales:

- activación;
- persistencia;
- e intensidad.

La activación consiste en la decisión de iniciar un comportamiento, por ejemplo, inscribirse en una clase de psicología.

La persistencia es el esfuerzo continuo para lograr una meta a pesar de los obstáculos que puedan existir, por ejemplo, tomar más cursos de psicología con el fin de obtener un título a pesar de que requiere una importante inversión de tiempo, energía y recursos.

Finalmente, la intensidad puede verse en la concentración y la energía utilizadas en la persecución de un objetivo. Por ejemplo, un estudiante puede superar los exámenes sin mucho esfuerzo, mientras que otro alumno tiene que estudiar con regularidad, participar en los debates y aprovecharse de las oportunidades de investigación fuera de la clase.

6.1.2 Los factores que influyen en la motivación

Por otra parte, la literatura distingue **2 tipos de factores** que influyen en la motivación:

- **intrínseca** – factores auto-generados (responsabilidad, la libertad para actuar, utilizar y desarrollar habilidades y capacidades, trabajo interesante y desafiante, oportunidades de ascenso) - tienen un efecto más profundo y de largo plazo;
- **extrínseca** - lo que se hace a la gente para motivarlos (premios, promoción, sanción) - tienen un efecto inmediato y poderoso, pero, necesariamente, no dura mucho tiempo.

La motivación es una característica humana psicológica que contribuye al compromiso de la persona. Factores que causan, dirigen y sostienen el comportamiento humano hacia una dirección determinada.

Comporamiento consciente e inconsciente.

6.2 Teorías de la motivación

Cada teoría intenta describir lo que los seres humanos son y lo que pueden llegar a ser

Las más influyentes son:

6.2.1 Teoría de las necesidades

- El concepto básico es la creencia de que una necesidad no satisfecha crea una tensión y un estado de desequilibrio. Para restablecer el equilibrio, se identifica un objetivo que satisfaga la necesidad y una vía de comportamiento para el objetivo seleccionado.
- Todo comportamiento es motivado por necesidades insatisfechas.
- La persona estará más motivada si la experiencia de aprendizaje satisface sus necesidades y deseos.

6.2.2 La jerarquía de necesidades de Maslow

Autorealización

Reconocimiento

Afiliación

Seguridad

Fisiología

- Si una necesidad menor se satisface, la siguiente más alta se convierte en dominante.
- Las necesidades de orden superior proporcionan mayor motivación.
- Personas diferentes pueden tener diferentes prioridades.

6.2.3 Teoría ERG de Alderfer

Sobre los estados subjetivos de satisfacción y deseo.

Las necesidades humanas se agrupan en tres categorías:

- **Necesidades de existencia** – necesidad de material e intercambio de energía;
- **Necesidades de relación** – transacciones con el medio ambiente humano, proceso de intercambio o de mutualidad;
- **Necesidades de crecimiento** – la gente hace esfuerzos creativos o productivos para sí mismos.

6.2.4 Teoría de las necesidades de McClelland

Basada principalmente en estudios sobre empresas.

Las tres necesidades más importantes son:

- **realización** – necesidad de sobresalir, de luchar por tener éxito. El trabajo entendido como desafío y las dificultades, como reto;
- **afiliación** – necesidad de relaciones cálidas y amistosas con los demás;
- **poder** – necesidad de controlar e influenciar a los demás

6.2.5 Teoría de los dos factores de Herzberg

Factores de motivación – factores que realmente motivan

Factores de higiene– insatisfactores, su ausencia desmotivaría a la gente, pero su presencia no necesariamente mejora la motivación, describen el ambiente, muy poco efecto sobre las actitudes positivas

6.2.6 Teoría del proceso cognitivo

Énfasis en los procesos psicológicos que afectan a la motivación y en las necesidades básicas.

Preocupada por la percepción de la gente y la manera de interpretar y entender.

La gente va a estar muy motivada si se puede controlar los medios para alcanzar sus metas.

6.2.7 Teoría de las expectativas

Valor, instrumentalidad (creencia de que si hacemos una cosa, dará lugar a otra), la esperanza (probabilidad de que la acción o esfuerzo conduzca a un resultado).

La fuerza en las expectativas puede estar basada en experiencias pasadas.

La motivación se da sólo cuando existe una relación claramente percibida entre el rendimiento y un resultado que se ve como un medio para satisfacer las necesidades.

Dos factores determinan que las personas se esfuercen en sus puestos de trabajo:

- El valor de los premios, en la medida en que satisfacen las necesidades.
- La probabilidad de que las recompensas dependan del esfuerzo, según la percepción de los individuos, sus expectativas sobre la relación entre esfuerzo y recompensa.

Dos variables adicionales:

- Habilidad – característica y habilidades individuales;
- Percepción de los roles – lo que uno quiere hacer o piensa que tiene que hacer, bueno si corresponden con la visión de la organización.

6.2.8 Teoría de los objetivos

La motivación y el rendimiento son mayores cuando las personas se establecen metas específicas.

Los objetivos tienen que ser difíciles pero alcanzables.

Comentarios sobre el rendimiento.

La participación en la fijación de objetivos es importante - los objetivos deben ser acordados.

Mientras que se acepten - metas exigentes conducen a un mejor rendimiento que las metas fáciles.

6.2.9 Teoría de la reactancia

Los individuos no son receptores pasivos, sino que responden.

Persiguen reducir la incertidumbre, buscando el control sobre los factores que influyen en los premios.

6.2.10 Teoría de la equidad

Involucra sentimientos y percepciones, es siempre un proceso comparativo.

Las personas trabajan mejor si se les trata con equidad.

Dos formas de equidad:

Se comparan las percepciones de las personas sobre cómo son tratadas:

- Distributiva - las personas sienten que son recompensados de acuerdo con su contribución y en comparación con los demás.
- De procedimiento – Las percepciones de los trabajadores sobre la equidad de los procedimientos de la empresa.

Esperamos que las aportaciones que hacemos en nuestro trabajo sean iguales que los rendimientos que obtenemos.

6.2.11 Otras teorías

Teoría del comportamiento: el comportamiento es aprendido de la experiencia, el aprendizaje tiene lugar principalmente a través del refuerzo.

Teoría del aprendizaje social: la importancia del refuerzo como un factor determinante del comportamiento futuro, la importancia de los factores psicológicos internos, especialmente las expectativas.

Teoría de la atribución: explicación de los resultados después de haber invertido un considerable esfuerzo y la motivación en una tarea, 4 tipos de explicaciones: capacidad, esfuerzo, dificultad de la tarea, la suerte; la motivación depende el factor utilizado para explicar el éxito o el fracaso.

6.3 El proceso de motivación

El proceso de motivación son los pasos que una persona realiza para motivarse o motivar a otras personas.

Si se motivan bien, los estudiantes pueden lograr resultados increíbles en diferentes áreas. Al igual que cualquier otro proceso, se necesita un poco de trabajo, previsión y planificación. Sin embargo, el retorno de la inversión de tiempo es significativo, y es importante cuando se necesita una motivación extra en nuestros alumnos.

El proceso de motivación incluye

1. Determinación lo que quieres llevar a cabo – esto es el objetivo específico. El proceso de motivación no es la mejor herramienta para la motivación en general, pero hace maravillas cuando se necesita motivar a los alumnos para realizar una tarea específica, o alcanzar una meta específica.

2. Subir los escalones, poco a poco, para llegar al objetivo determinado. Estas son las pequeñas cosas que tienes que hacer, como leer tus metas cada mañana. Esta es una parte importante del proceso motivacional porque ésta es la parte que rompe la tarea en trozos manejables y convenientes. Cuando nos fijamos en la tarea a realizar, centrándonos en las partes pequeñas, ya no parece ser tan abrumadora, y por lo tanto es más fácil mantener la concentración y la motivación.

3. Eliminar las distracciones para que la persona se mantenga motivada. Esto es clave para el proceso motivacional. Motivar no sirve de mucho si la persona no puede mantener la motivación, por lo que en esta parte del proceso es donde se eliminan las distracciones que arruinan la capacidad para mantener la concentración y mantener la motivación.

Al aprender sobre el proceso de motivación, reconocerás los pasos para motivarse y aplicarlos en las situaciones y partes de tu vida que necesitan motivación.

6.4 Motivación en el aprendizaje

La **motivación** es un componente crítico del **aprendizaje**. La motivación por aprender "se refiere a la voluntad de un estudiante, la necesidad, el deseo y la obligación de participar y tener éxito en el proceso de aprendizaje". La motivación hace que los estudiantes participen en las actividades académicas, los mantiene. Los estudiantes que están motivados por aprender, utilizan los procesos cognitivos superiores. La motivación puede lograrse de muchas

maneras. Puede ser una característica personal o de un interés de larga duración en algo.

6.5 Motivación en el aprendizaje

La **motivación** es un componente crítico del **aprendizaje**. La motivación por aprender "se refiere a la voluntad de un estudiante, la necesidad, el deseo y la obligación de participar y tener éxito en el proceso de aprendizaje". La motivación hace que los estudiantes participen en las actividades académicas, los mantiene. Los estudiantes que están motivados por aprender, utilizan los procesos cognitivos superiores. La motivación puede lograrse de muchas maneras. Puede ser una característica personal o de un interés de larga duración en algo.

¿Qué motiva a los estudiantes para aprender?

Entre las teorías y enfoques de la motivación de los estudiantes, algunas abordan el problema desde una perspectiva psicológica y otras desde una perspectiva fisiológica. Aquí hay un breve resumen:

Psicológicas

- **Teoría del comportamiento:** La motivación en el aprendizaje es resultado del refuerzo. Los estudiantes que han sido premiados por el aprendizaje, por ejemplo, al recibir buenas calificaciones o el elogio de personas importantes para ellos, se sentirán motivados para aprender.
- **Teoría humanística:** Desde la perspectiva de Maslow, la motivación en el aprendizaje es la satisfacción de las necesidades y un intento de alcanzar el potencial total como ser humano. Los estudiantes que sienten que capaces y son amados, son más propensos a tener una motivación más fuerte y buscar el conocimiento y la comprensión en su propio beneficio o tienen un deseo más fuerte en desarrollar su propio potencial.
- **Teoría de la atribución:** La motivación en el aprendizaje como una cuestión de cómo los alumnos tienen en cuenta sus éxitos o fracasos en el pasado. Los alumnos, que atribuyen su éxito o fracaso al esfuerzo o estrategias de aprendizaje en lugar de a la percepción de su capacidad, la suerte y/o dificultad de la tarea, tendrán más ganas de aprender y no se rendirán fácilmente.
- **Teoría esperanza-valor:** La motivación en el aprendizaje es la esperanza y valoración de éxito en el aprendizaje. Los estudiantes estarán más involucrados en el aprendizaje, si valoran el resultado o el proceso de aprendizaje y que esperan que sea un éxito.

Fisiológicas

- **Teoría del aprendizaje basado en el cerebro:** El uso de diferentes tareas y actividades, por ejemplo, incorporar movimiento en el aprendizaje y proporcionar a los estudiantes oportunidades para experimentar y celebrar el éxito, puede regular la producción natural de varios neurotransmisores. Entre estos neurotransmisores, la dopamina y la serotonina son los más relacionados con la motivación. El sistema de recompensa del cerebro produce estos productos químicos cuando una

persona experimenta éxito y, como resultado, la eficiencia del cerebro se mejora.

Los principios básicos de la motivación que son aplicables en cualquier situación del aprendizaje.

1. El ambiente puede ser utilizado para centrar la atención del alumno sobre lo que debe ser aprendido.

Los profesores que crean un ambiente cálido y de aceptación promoverán un esfuerzo persistente y actitudes favorables para el aprendizaje. Esta estrategia tendrá éxito con niños y adultos. Las ayudas visuales interesantes, tales como folletos, carteles, o equipos prácticos, motivan a los estudiantes mediante la captura de su atención y curiosidad.

2. Incentivos para motivar en el aprendizaje.

Los incentivos incluyen privilegios y elogios que se reciben del mentor. El mentor determina un incentivo que motive a un individuo en un momento determinado. En una situación de aprendizaje, en general, la auto-motivación, sin recompensas no tendrá éxito. Los estudiantes deben encontrar satisfacción en el aprendizaje, bien porque saben que los objetivos son útiles para ellos o, menos frecuentemente, por el puro placer de explorar cosas nuevas.

3. La motivación interna es más duradera y más auto-directiva que la motivación externa, que debe ser reforzada en repetidas ocasiones por la alabanza o recompensas concretas.

Algunas personas - en particular niños de ciertas edades y algunos adultos - tienen poca capacidad para la motivación interna y deben ser guiadas y reforzadas constantemente. El uso de incentivos se basa en el principio de que el aprendizaje se produce con mayor eficacia cuando el estudiante experimenta sentimientos de satisfacción. Se debe tener precaución en el uso de recompensas externas cuando no son absolutamente necesarias. Su uso seguido puede disminuir el efecto de la motivación interna.

4. El aprendizaje es más eficaz cuando una persona está dispuesta a aprender, es decir, cuando uno quiere saber algo.

A veces, la disposición del alumno para aprender viene con el tiempo, y el papel del mentor es fomentar su desarrollo. Si se desea urgentemente un cambio en el comportamiento, puede que el mentor tenga que estar supervisando directamente para garantizar que la conducta deseada se produzca. Si un alumno no está **preparado para aprender**, puede que no siga las instrucciones y por lo tanto debe ser supervisado y habrá que repetirle las instrucciones una y otra vez.

5. La motivación se ve reforzada por la forma en que el material educativo está organizado.

En general, los materiales mejor organizados aportan información significativa para el alumno. Uno de los métodos de organización es incluir nuevas tareas a los temas que ya se conocen. Otras formas de transmitir significado son determinar si las personas que están aprendiendo entienden el resultado final deseado y/o darles instrucciones para comparar y contrastar ideas.

6.5.1 La motivación en el aprendizaje y la importancia de fijar metas.

Ninguna de las técnicas va a producir una motivación sostenida a menos que las metas sean realistas para el alumno. El principio básico de formación es que **el éxito es más motivador que el fracaso.**

Por lo general, las personas optarán por las actividades de incertidumbre intermedia en lugar de aquellos que son difíciles (poca probabilidad de éxito) o fácil (alta probabilidad de éxito). Para los objetivos de alto valor hay menos tendencia a elegir las condiciones más difíciles. Ayudar a los estudiantes a definir los objetivos aumenta la probabilidad de que los entiendan y quieran llegar ellos. Sin embargo, a veces los estudiantes tienen ideas poco realistas acerca de lo que pueden lograr. Es posible que no entiendan la precisión con que una habilidad debe llevarse a cabo o la profundidad de conocimientos que hay que tener para dominar una materia. Para identificar metas realistas, los mentores deben ser expertos en evaluar la preparación de un alumno o el progreso del alumno para conseguir las metas.

- **Debido a que el aprendizaje requiere cambios en las creencias y el comportamiento, normalmente se produce un ligero nivel de ansiedad.**

Esto es útil para motivar a la persona. Sin embargo, la ansiedad severa no es recomendable. Un alto grado de estrés es inherente a algunas situaciones educativas. Si la ansiedad es grave, la percepción del individuo de lo que está pasando alrededor es limitada. Los mentores deben ser capaces de identificar la ansiedad y entender su efecto sobre el aprendizaje. También tienen la responsabilidad de no causar ansiedad severa en los alumnos mediante el establecimiento de metas poco realistas.

- **Es importante ayudar a cada alumno a establecer metas y proporcionar retroalimentación informativa sobre su progreso en la consecución de las metas.**

Establecer un objetivo demuestra la intención de lograr y activa el aprendizaje de un día para otro. También dirige las actividades del estudiante hacia la meta y ofrece la oportunidad de experimentar el éxito.

- **La afiliación y la aprobación son fuertes motivadores.**

La gente busca personas con las que comparar sus habilidades, opiniones y emociones. La afiliación también puede aparecer cuando se reduce la ansiedad por la aceptación social y la mera presencia de los demás. Sin embargo, estos motivadores también puede conducir a la conformidad, la competencia, y otros comportamientos que pueden parecer como algo negativo.

- **Muchas conductas son el resultado de una combinación de motivos.**

Es generalmente admitido que no hay una gran teoría de la motivación. Como la motivación es muy importante para el aprendizaje, las estrategias a planear deben incluir dinámicas de motivación interactivas para maximizar la eficacia. Los principios generales de la motivación están relacionados entre sí. Una sola acción docente puede utilizar muchos de ellos de forma simultánea.

Por último, hay que decir que existe una enorme diferencia entre saber que el aprendizaje tiene que motivarse e identificar los componentes específicos de motivación de un acto particular. Los mentores deben centrarse en los patrones de aprendizaje de la motivación de un individuo o un grupo.

6.6 Factores de motivación y estrategias por periodos de tiempo.

CUANDO: AL PRINCIPIO de la formación: Cuando los alumnos entran y empiezan el aprendizaje.

Los factores de la motivación:

ACTITUDES: Hacia el ambiente, el maestro, la materia, y hacia el alumno mismo.

NECESIDADES: La necesidad básica dentro del alumno en el momento de aprendizaje.

Estrategias de motivación:

- Las condiciones que rodean el tema deben ser positivas.
- Enfrentarse con una actitud positiva a las creencias, las expectativas y suposiciones erróneas que pueden ser la base de una actitud negativa por parte del alumno.
- Reducir o eliminar los componentes del ambiente de aprendizaje que conducen al fracaso o el miedo.
- Planificar las actividades para permitir a los estudiantes cumplir con las necesidades de estima.

CUANDO: DURANTE el aprendizaje. Cuando el estudiante está involucrado en el contenido o cuerpo principal del proceso de aprendizaje.

Los factores de la motivación:

ESTÍMULO: Los procesos de estimulación afectan al estudiante durante la experiencia del aprendizaje.

EMOCIÓN: La experiencia emocional del alumno durante el aprendizaje.

Estrategias de motivación:

- Cambiar el estilo y el contenido de la actividad de aprendizaje.
- Hacer que la reacción y participación del estudiante sean partes centrales del proceso de aprendizaje, por ejemplo, la resolución de problemas, juegos de rol, estimulación.
- Utilizar las preocupaciones del alumno para organizar el contenido y desarrollar temas y procedimientos de enseñanza.
- Utilice un objetivo de cooperación grupal para maximizar la participación y el intercambio de alumnos.

CUANDO: FINAL del aprendizaje: Cuando el estudiante complete su proceso de aprendizaje.

Los factores de la motivación:

CAPACIDAD: El valor de la capacidad en el alumno es un resultado de los comportamientos de aprendizaje.

REFUERZO: El valor de refuerzo unido a la experiencia de aprendizaje, para el alumno.

Estrategias de motivación:

- Proporcionar retroalimentación constante sobre el aprendizaje.
- Reconocer y afirmar la responsabilidad de los alumnos en la realización de la tarea de aprendizaje.
- Cuando el aprendizaje tenga consecuencias naturales, permitir que sean evidentes.
- Proporcionar refuerzo artificial cuando contribuya a un aprendizaje exitoso, y proporcionar el cierre con un final positivo.

6.7 Mejorar la motivación en el aprendizaje

Los tipos más importantes de motivación para la psicología de la educación son la motivación de logro, las tendencias de los pueblos para luchar por el éxito y elegir actividades que sean orientadas a objetivos.

La principal diferencia en el rendimiento es la diferencia en la forma en que alguien está motivado. Algunas personas se sienten motivadas a aprender, mientras que otras se sienten motivadas en obtener una buena calificación. Es importante que los mentores traten de convencer a estos alumnos, que el aprendizaje, y no las calificaciones, es el objetivo del trabajo académico. Esto se puede hacer, haciendo hincapié en el valor del interés y la importancia práctica del material que los alumnos estudian y restando énfasis a las calificaciones y otras recompensas.

También se comprobado que las expectativas que los maestros tienen de sus alumnos tener un efecto sobre la motivación del estudiante. La investigación ha encontrado generalmente que los estudiantes estarán a la altura o defraudarán las expectativas de sus profesores, sobre todo en los niveles más bajos cuando los profesores saben relativamente poco acerca de los niveles del logro de sus estudiantes. Con el fin de asegurar de que los alumnos alcanzan las metas deseadas, los maestros tienen que enviarles expectativas positivas - que crean que los estudiantes pueden aprender el material. Hay diferentes maneras de enviar expectativas positivas a los estudiantes.

Se incluyen:

- Esperar hasta que el alumno conteste a la pregunta.
- Evitar hacer distinciones de logros entre los estudiantes. Las evaluaciones y resultados deben ser un asunto privado.
- Tratar a todos los estudiantes por igual. Contar con todos los estudiantes, independientemente de sus niveles de logro, y emplear la misma cantidad de tiempo con ellos. Protéjete contra los prejuicios.

6.7.1 Aumentar la motivación

A veces, el curso en sí es suficiente para que un estudiante esté motivado para hacerlo bien. Sin embargo, para la mayoría de los estudiantes, gran parte de lo que se aprende en la escuela no es de por sí interesante. Por esta razón, es bueno introducir una variedad de incentivos y recompensas en el aprendizaje. Estos

pueden ser elogios, calificaciones, reconocimiento o premios. Sin embargo, se ha investigado si las recompensas extrínsecas terminan disminuyendo, o no, la motivación intrínseca. Hay maneras de aumentar la motivación intrínseca en el proceso de aprendizaje:

1) Despertar el interés: Es importante convencer a los alumnos de la importancia y el nivel de interés del material que está a punto de ser presentado, para demostrar que el conocimiento que se obtendrá será de utilidad.

2) Mantener la curiosidad: Un maestro habilidoso usará una variedad de medios para despertar la curiosidad o mantenerla en el transcurso de la lección. El uso de demostraciones ayuda a que los estudiantes quieren entender.

3) Utilizar una variedad de modos de presentación interesantes: La motivación para aprender se ve reforzada por el uso de materiales interesantes, así como por una variedad en la manera en que el material se presenta. Por ejemplo, un profesor puede usar películas, oradores invitados, demostraciones, etc, con el fin de mantener el interés en un tema. Sin embargo, todos estos materiales deben ser cuidadosamente planeados y deben centrarse en los objetivos del curso y complementarse entre sí.

4) Ayudar a los participantes a establecer sus propias metas: Las personas trabajan más duro para conseguir un objetivo fijados por ellas mismas que si es establecido por otros.

5) Expresar claramente las expectativas: Los estudiantes necesitan saber exactamente lo que se supone que deben hacer, cómo van a ser evaluados, y cuáles son las consecuencias del éxito. El fracaso a menudo se deriva de la confusión acerca de lo que se les pide.

6) Proporcionar información clara: Los comentarios pueden servir como incentivos. Puede ser una adecuada recompensa en algunos casos. Los comentarios deben ser claros y específicos y tienen que hacerse justo después de la actuación. Deben ser informativos, motivadores y de ayuda, dándoles a los alumnos sugerencias para el éxito futuro.

7) Aumentar el valor y la disponibilidad de las motivaciones extrínsecas: Los alumnos deben valorar los incentivos que se utilizan para motivarlos. Por ejemplo, algunos alumnos no están interesados en recibir elogios por parte del profesor, pero están más receptivos a privilegios especiales, como por ejemplo, pasar más tiempo en el patio.

6.8 Consejos y técnicas para motivar a los alumnos en e-learning

Los cursos e-learning no sólo tienen que ser eficaces, sino también deben ser divertidos con el fin de involucrar a los estudiantes. A continuación, algunas sugerencias y consejos para motivar a los alumnos, a través del diseño eficaz de un curso e-learning.

Tomate tu tiempo para entender qué es lo diferente del e-learning y cómo los mentores pueden utilizar las tecnologías digitales para motivar a sus alumnos virtuales - este esfuerzo será recompensado con una menor tasa de deserción escolar y mejores calificaciones.

1. Los alumnos son criaturas sociales

Motivar a los alumnos en línea mediante la construcción de un sentido de comunidad.

El aprendizaje es un negocio social y la interacción social es motivadora para los alumnos en línea. No todo el mundo es sociable y a algunos estudiantes les gusta un poco de paz y tranquilidad para estudiar, pero a veces es muy productivo que haya gente alrededor con la que estudiar, para participar en el tipo de conversaciones que desarrollan conocimientos. Esto puede parecer fácil en un aula y un reto en la educación virtual, pero se puede utilizar una gran variedad de redes sociales en Internet y ser capaz de discutir la información, comparar notas, compartir ideas, etc.

Construye una interacción social en el curso on-line para motivar mejor a los alumnos en línea. Si estás utilizando Moodle, WebCT, Blackboard o en un entorno virtual de aprendizaje similar, utiliza toda la capacidad de discusión que tienen. ¡Anima a tus estudiantes a participar! Es mejor si puedes orientar la discusión, de una manera sutil, para que los alumnos mantengan el tema y las cosas no se calienten demasiado. También se pueden realizar algunas charlas que no tengan que ver con el tema. Ayuda a que tus alumnos tengan la sensación de interactuar con personas reales, como si estuvieran en una clase física.

No tienes por qué detenerte aquí. Si funciona en tu curso, la mensajería instantánea u otro tipo de discusiones en tiempo real puede ayudar a motivar a los estudiantes en línea. Puedes intentarlo con Skype, o incluso pedir a los alumnos que mantengan un blog, y que lean y comenten en los blogs de otros miembros del grupo. Otra idea es tener una wiki de clase en la que cada alumno pueda contribuir.

Si incluyes diferentes tipos de interacción, mantendrás el interés de los estudiantes, y éstos a su vez, los mantiene comprometidos.

2. Conoce a tus alumnos

Motivar a los alumnos en línea mediante la comprensión de sus necesidades

Esto puede sonar como una obviedad, pero el aprendizaje está basado en el alumno. En una clase física, puede ser mucho más fácil conocer a tus alumnos y saber cómo aprenden mejor. En una situación de e-learning, hay que trabajar un poco más.

Cuando se trata de motivar a los alumnos en línea, un mismo patrón no sirve para todos. Es mucho mejor empezar por considerar las necesidades de aprendizaje del grupo entero.

- ¿Que deben saber para completar satisfactoriamente el curso?
- ¿Dónde pueden necesitar más apoyo?
- ¿Cuáles son las cosas esenciales que tienen que aprender?

Un curso que está lleno de contenido puede verse en parte, pero tus alumnos sólo tienen un tiempo y concentración limitados. Si los sobrecargas, van a aprender poco. Cada vez que sientas la tentación de añadir algo, pregúntate a ti mismo "¿es 100% relevante?". Otros temas que se desvíen del tema principal se

pueden ofrecer aparte como materia opcional para aquellos que tienen tiempo y interés.

3. Recuerda que las nuevas tecnologías pueden ser confusas

Dales a los estudiantes en línea tiempo para que se adapten.

Es fácil olvidar lo desconcertante que las nuevas tecnologías pueden ser. Deja que tus alumnos en línea se acostumbren al entorno del e-learning antes de pedirles que empiecen a aprender algo específico.

Nunca des por sentado que, porque encuentras algo fácil, tus alumnos también lo harán.

Una experiencia en un entorno de mensajería instantánea como Skype, por primera vez, puede ser confuso para un estudiante adulto, sobre todo en un grupo grande, donde los mensajes aparecen a un ritmo acelerado. Puede tomar algún tiempo acostumbrarse a un entorno de aprendizaje virtual similar - y los estudiantes pueden tener miedo de hacer clic en la ficha o botón equivocado.

A menos que sean capaces de poder familiarizarse con la tecnología, las nuevas tecnologías sólo servirán para distraer y frustrar al alumno, impidiendo que se motiven y comprometan. Comienza con un inicio simple, tómate tu tiempo y asegúrate de apoyar a tus alumnos en línea en entornos más complejos, como los mundos virtuales.

4. Aprender jugando

¡Porque aprender puede ser divertido!

Los niños saben que los juegos pueden ser emocionantes. Lo gracioso es que muchos adultos piensan que el juego es sólo para los niños, y que los juegos son malos. Sin embargo, la investigación muestra que los juegos basados en estrategias de aprendizaje pueden ser un estímulo poderoso en la educación. Considera el uso de algunas de las siguientes acciones para involucrar y motivar a tus alumnos en línea:

- Los alumnos ganan puntos o son recompensados (por ejemplo medallas o estrellas virtuales) a medida que progresan y consiguen sus objetivos.
- Utiliza la narración para hacer el aprendizaje más atractivo;
- Los juegos de rol y simulaciones involucran a los estudiantes y ponen a prueba su comprensión;
- Diseña una actividad en la WebQuest para que tus estudiantes busquen las respuestas a través de Internet ... o pide a tus alumnos que diseñen el suyo propio.

Actividades sugeridas para los alumnos

Actividad 6-1

Material/Equipo: Rotafolio, papel de color, imanes y bolígrafos para el resumen de la discusión.

Distribuye 3 folios a cada participante. Pide a cada uno que escriba en cada hoja una razón por la que participar en este curso de formación y ponlas en la pizarra con la ayuda de los imanes.

Selecciona a un estudiante y pídele que agrupe las respuestas idénticas.

Resume los resultados y discútelos con el grupo.

Preguntas para el debate:

- ¿Cuántas respuestas diferentes encuentras?
- ¿Qué razón se repite más?
- ¿Por qué hay preguntas similares?
- ¿Por qué hay preguntas diferentes?

Actividad 6-2

Material/Equipo: Rotafolio, papel de color, imanes y bolígrafos para el resumen de la discusión.

Divide a los participantes en parejas y pide a cada pareja que discutan durante un máximo de 3 minutos su propia definición de motivación y la escriban en el folio de color dando un ejemplo.

Pídele a cada pareja que presente sus resultados y argumentes su definición.

Resumir los resultados.

Discutir los resultados en grupo.

Preguntas para el debate:

- ¿Es fácil definir la motivación? ¿Por qué?
- ¿Por qué hay tantas definiciones de motivación?
- ¿Qué definición es la que se parece más a la definición científica?

Actividad 6-3

Material/Equipo: Rotafolio y bolígrafos para el resumen de la discusión.

Realiza una lluvia de ideas con los participantes sobre los factores que influyen en la motivación.

Después de la lluvia de ideas, empieza una discusión con el grupo con el objetivo de dividir los factores intrínsecos y los factores extrínsecos.

Resumir los resultados.

Actividad 6-4

Material/Equipo: Ordenadores con conexión a Internet, impresora, papel, rotafolio, lápices de colores, folios de color, imanes, pegamento y otros artículos de oficina.

Divide a los participantes en 4 grupos, dependiendo del número de alumnos.

En un papel, escribir 2 teorías motivacionales (2 teorías diferentes en cada hoja) y poner cada uno de ellos en un sobre por separado.

Pide a un representante de cada grupo que elija un sobre y que lea a su grupo las instrucciones escritas.

Facilita a cada grupo el mismo material/equipo.

Las instrucciones tienen que incluir:

- Uso de Internet y otras fuentes de información (manuales, libros, conocimiento personal, preguntar al mentor ...), recogida de información sobre los 2 principales teorías motivacionales que están escritas en el papel. Tiempo de preparación: 60 min.
- Preparar un material de presentación utilizando los artículos de oficina y aplicaciones informáticas. Tiempo de preparación: 30 min.
- Elegir un representante del grupo.
- Ayuda al representante del grupo para que presente las 2 teorías en el grupo.
- Tiempo de exposición: 10 min.

Discutir los resultados en grupo.

Actividad 6-5

Material/Equipo: Copias en papel y bolígrafos. Prueba.

Usa el material en el Apéndice 3 para poner a prueba el nivel de comprensión de las principales teorías de la motivación.

Distribuye una copia a cada alumno y pídele que lo rellene. Tiempo de preparación: 30-40 min.

Corrige las respuestas con los alumnos.

Debatir los puntos que no están claros para algunos de los alumnos y, si es necesario, ofrece explicaciones adicionales.

Actividad 6-6

Material/Equipo: Cartulina Blanca – formato A1, bolígrafos y marcadores - de diferentes colores, tablón de corcho y alfileres o una pizarra e imanes, rotafolio, otros artículos de oficina.

Divide a los participantes en 4 ó 5 grupos, dependiendo del número de alumnos (2-3 personas por grupo).

Facilita a cada grupo el mismo material/equipo.

Después de presentar los pasos básicos del proceso de la motivación, distribuye a cada grupo un resumen del tema.

Escribe en el rotafolio las reglas básicas de la actividad.

Pide a cada grupo que ilustren en la cartulina (tienen que dibujar símbolos y no utilizar palabras, no vale escribir) los pasos básicos del proceso de motivación, utilizando los materiales y artículos de oficina distribuidos. Tiempo de trabajo: 45 min.

Pide a un representante del grupo que presente los resultados al grupo general y que explique los símbolos utilizados, si es necesario.

Deja algo de tiempo (10 min.) para preguntas de los alumnos.

Discutir los resultados o aclarar los pasos de la motivación, si es necesario.

Actividad 6-7

Material/Equipo: Rotafolio/pizarra, folios de color, imanes y bolígrafos para resumir las conclusiones del debate.

Mesa redonda.

Pídele a los participantes que escriban en 3 folios de color diferentes, las 3 razones/ motivaciones más importantes para aprender. Agrupar en el tablero blanco y discutir los resultados con los participantes.

Preguntas para el debate:

- ¿Cuál es tu motivación para estar aquí?
- ¿Por qué gente diferente tiene las mismas motivaciones para hacer este curso?
- ¿Cuál es el motivo más importante para aprender?

Guardar los resultados (la lista de los motivos para aprender) para siguientes actividades.

Actividad 6-8

Material/Equipo: Cartulina Blanca – formato A1, bolígrafos y marcadores - de diferentes colores, tablón de corcho y alfileres o una pizarra e imanes, rotafolio, otros artículos de oficina.

Divide a los participantes en 4 ó 5 grupos, dependiendo del número de alumnos (2-3 personas por grupo).

Facilita a cada grupo el mismo material/equipo.

Distribuye la lista de los motivos para aprender que se hizo en la actividad anterior.

Explica a los alumnos los principios básicos del mapa mental y da ejemplos (a partir de fuentes de Internet o de otro tipo de información).

Pide a cada grupo que cree en la cartulina un mapa mental, representando los motivos principales de aprendizaje. Tiempo de trabajo: 45 min.

Escribir en el rotafolio las principales normas y de la actividad.

Pide a un representante del grupo que presente los resultados de su trabajo.

Actividad 6-9

Material/Equipo: Proyector multimedia, pantalla, ordenador, rotafolio y bolígrafos

Tarea para casa y trabajo en clase.

Escribir en trozos pequeños, una disciplina de aprendizaje (por ej. Biología, química, geografía, ...), según el número de participantes y poner cada pieza en un sobre diferente.

Píde a cada participante que elija un sobre y que lea para si mismo las instrucciones.

Las instrucciones tienen que incluir:

- Redactar una lista de acciones que puedan crear un ambiente cálido y acogedor en clase.
- Crear una lista de los equipos, ayudas visuales, carteles y material de aprendizaje de otro tipo para una clase de "biología" (dependiendo de la tarea).
- Presentar las listas a los compañeros y dar explicaciones adicionales, si es necesario. El tiempo de exposición: máx. 10 min.

Debatir con el resto del grupo y agregar acciones/equipo para las diferentes listas.

Actividad 6-10

Material/Equipo: Rotafolio y bolígrafos.

Grupo de discusión en dos partes.

Iniciar un debate sobre el siguiente tema: "¿Cómo saber si un alumno no está motivado para aprender?"

Preguntas para el debate:

- ¿Cuáles son los principales síntomas de la falta de disposición y deseo por aprender?
- ¿Quién está menos motivado para aprender – los estudiantes más jóvenes o los más mayores?
- ¿Es la falta de motivación "contagiosa" para los demás?

Resumir los puntos clave del debate.

Empezar otro debate sobre el siguiente tema: "¿Cómo entender que un profesor / tutor no está motivado para enseñar"?

Preguntas para el debate:

- ¿Son los síntomas similares a los de los alumnos?
- ¿Cuáles son las razones principales de la pérdida de motivación para la enseñanza?

Resumir y cerrar el debate.

Actividad 6-11

Material/Equipo: Rotafolio, folios de color, imanes, pegatinas y bolígrafos.

Prepara de antemano los objetivos del curso de capacitación y escríbelos en el lado izquierdo del rotafolio/pizarra. Cubre el papel escrito para que no se pueda leer.

Entrega a cada alumno varias hojas de colores y un subrayador.

Pídeles que escriban en la hoja de papel algunos objetivos de la formación y que los pongan en la pizarra/rotafolio.

Si es posible, agrupar las respuestas.

Revela tus objetivos de formación y compáralos con las de los participantes.

Debatir sobre los resultados.

Entrega a cada alumno 6 pegatinas y pídeles que elijan los tres principales objetivos y los puntuen con uno, dos o tres puntos (pon las pegatinas en el objetivo escogido).

Resumir los objetivos

Actividad 6-12

Material/Equipo: Rotafolio y subrayadores

Mesa redonda.

Empezar un debate sobre el siguiente tema: “En qué momento del aprendizaje la motivación es más necesaria?”

Preguntas para el debate:

- ¿La estrategia de motivación es la misma en todos los períodos de aprendizaje?
- ¿Durante qué periodo se considera que la estrategia de motivación es más efectiva?
- ¿Por qué?

Resumir y cerrar el debate.

Actividad 6-13. (opcional)

Material/Equipo: Rotafolio, papel, lápices y dados.

Los alumnos se dividen en tres grupos. Proporciona el mismo material a los tres grupos.

Pide a cada representante de cada grupo que tire los dados. EL número más alto tiene el primer lugar, el más pequeño – el último.

Cada grupo tiene que desarrollar una estrategia de motivación para el aprendizaje en un tiempo definido.

Tiempo de preparación: 60 min.

Cada representante de cada grupo presenta sus resultados.

Tiempo de presentación: 10 min. por grupo.

Resumir los resultados.

Actividad 6-14

Material/Equipo: Rotafolio, marcadores y pegatinas.

Lluvia de ideas.

Comenzar una lluvia de ideas sobre el siguiente tema: “¿Por qué es importante aumentar la motivación en el aprendizaje?”

Discute con el grupo los resultados y hacer una lista de las 10 razones más importantes para aumentar la motivación en el aprendizaje.

Distribuye la misma cantidad de pegatinas - 6 pegatinas a cada alumno.

Pídeles a los participantes que pongan pegatinas en las seis razones más importantes.

Leer la lista empezando por la razón más importante y terminando con la menos importante.

Actividad 6-15

Material/Equipo: Rotafolio/pizarra, proyectos, dibujos y marcadores.

Prepara por adelantado imágenes/fotografías/símbolos que representen las normas básicas de la comunicación positiva. Mostrarlas en la pizarra o con el proyector, durante el debate.

Empieza una lluvia de ideas sobre el siguiente tema: “ ¿Cuáles son las reglas básicas de la comunicación positiva

Debatir los resultados.

Preguntas para el debate:

- ¿Cuál es la regla más importante para la comunicación positiva?
- ¿Cuáles son los principales errores en la comunicación con estudiantes?
- ¿Existen las reglas éticas cuando nos comunicamos con los estudiantes?

Resumir los resultados.

Actividad 6-16

Material/Equipo: Rotafolio/pizarra, proyectos, imanes, folios de color y marcadores.

Entrega a cada alumno tres hojas de color.

Pídeles que escriban en cada pieza una manera de retroalimentar a los estudiantes sobre su desempeño.

Pídeles que pongan las piezas en la pizarra y que expliquen con más detalle, si es necesario.

Resumir los resultados en una lista y distribúyela entre los alumnos.

Actividad 6-17

Material/Equipo: Rotafolio/pizarra y marcadores.

Tareas y trabajo en clase.

Pide a cada alumno que haga una lista de al menos 10 incentivos que sean muy eficaces para aumentar la motivación en el aprendizaje.

Presentar los resultados en clase y debatirlos en grupo.

Actividad 6-18. (opcional)

Material/Equipo: Rotafolio y marcadores.

Debate en grupo del siguiente tema:

- "¿Qué motivadores extrínsecos son más eficaces - alabanzas del profesor y las calificaciones o privilegios especiales?"

Actividad 6-19

Material/Equipo: Rotafolio y marcadores.

Grupo de discusión sobre el siguiente tema: "¿Cuál es la diferencia, en términos de motivación, entre la enseñanza en el aula y el e-learning?"...

Votación sobre el siguiente tema: "¿Qué manera de enseñar es más fácil?"

Actividad 6-20

Material/Equipo: Rotafolio y marcadores.

Iniciar una lluvia de ideas sobre el siguiente tema: "¿Cuáles son las características del sentido de comunidad?"

Haz una lista y distribúyela a los alumnos.

Divide a los participantes en pequeños grupos de 3-4 personas.

Pídele a cada grupo que haga una lista de actividades que puedan fortalecer el sentido de comunidad entre los e-learners. El tiempo de trabajo: 30 min.

Pide a un representante de cada grupo que presente los resultados y elegir las 5 mejores ideas.

Actividad 6-21

Material/Equipo: Fotocopias.

Haz copias del apéndice 4 y repártelas entre los participantes.

Pide que lo rellenen con sus impresiones.

Debatir los resultados en grupo.

Actividad 6-22

Material/Equipo: Ninguno.

Iniciar un debate sobre el siguiente tema: "¿Qué tipo de materiales de enseñanza con nuevas tecnologías funcionan mejor para los nuevos e-alumnos?"

Resumir los resultados.

Actividad 6-23

Material/Equipo: Material/Equipo, dependiendo del juego.

Tarea.

Pide a cada participante que prepare como tarea un juego de aprendizaje (y el material/equipo necesario) en el tema seleccionados por el/ella.

El trabajo en clase.

Dar la palabra a cada participante para presentar su juego de aprendizaje y para enseñarlo con la ayuda de sus colegas.

Pídele que presente los objetivos de enseñanza y la forma de alcanzarlos.

Disfrutad! ☺

Votar la mejor representación

7 La retroalimentación

A – 3 horas de aprendizaje	B – 2 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es la retroalimentación?• Principios para dar una retroalimentación efectiva• Modelos para conseguir respuestas• La caja de herramientas del profesor: Directrices para recibir y conseguir respuestas.• Barreras para conseguir una retroalimentación efectiva• Dar retroalimentación formalmente• La retroalimentación en entornos virtuales.	

7.1 ¿Qué es la retroalimentación?

La retroalimentación es una parte esencial de la educación y los programas de capacitación. Ayuda a los estudiantes a maximizar su potencial en las diferentes etapas de la formación, elevando su conciencia de las fortalezas y áreas de mejora, e identificando las acciones que deben adoptarse para mejorar el rendimiento.

Los comentarios pueden ser vistos como informales (por ejemplo, en los encuentros del día a día entre docentes y alumnos o aprendices, entre compañeros o entre colegas) o formales (por ejemplo, como parte de la evaluación por escrito). La retroalimentación es parte del diálogo general o la interacción entre profesor y alumno, no es una comunicación unidireccional.

Si no damos retroalimentación, ¿qué es lo que el alumno consigue, o en otras palabras, adquiere? Los alumnos pueden pensar que todo está bien y que no hay áreas de mejora. Ellos valoran los comentarios, especialmente cuando son dados por alguien creíble que respetan como un modelo por sus conocimientos, actitudes o la competencia clínica. Fallar en la retroalimentación entrafia una comunicación no verbal en si misma y puede dar lugar a mensajes contradictorios y falsas evaluaciones por parte del alumno de sus propias capacidades, así como la falta de confianza en el maestro.

7.2 Principios para dar una retroalimentación efectiva

Si estás dando retroalimentación, tanto formal como informal, hay una serie de principios básicos a tener en cuenta.

1. Comenta sólo cuando te lo pidan o cuando tu oferta sea aceptada.
2. Retroalimenta tan pronto como puedas.
3. Concéntrate en lo positivo.
4. La retroalimentación necesita ser dada a título particular siempre que sea posible, sobre todo si es negativa.
5. La retroalimentación necesita ser parte del proceso general de comunicación y un "diálogo de desarrollo". Usa habilidades tales como la relación o la imitación, el desarrollo del respeto y la confianza con el alumno.
6. Permanece en el 'aquí y ahora ', no abras viejas preocupaciones o errores anteriores, a menos que sea para poner de relieve un patrón de comportamiento.
7. Concéntrate en los comportamientos que se pueden cambiar, no en los rasgos de personalidad.
8. Describe y habla sobre comportamientos específicos, dando ejemplos, en la medida que sea posible, y no evaluar o asumir motivos.
9. Usa "yo" y presenta tu experiencia sobre la conducta ("Cuando dices ..., pensé que eras ...").
10. Cuando se da una retroalimentación negativa, sugerir conductas alternativas.
11. La retroalimentación es para el destinatario, no para el que la da – debes ser sensible al impacto de tu mensaje.
12. Ten en cuenta el contenido del mensaje, el proceso de dar retroalimentación y la congruencia entre los mensajes verbales y no verbales.
13. Fomentar la reflexión. Esto implica plantear preguntas abiertas como:
 - (a) ¿Va como lo planeado? Si no, ¿por qué?
 - (b) Si lo volvieras a hacer, ¿lo harías igual o de diferente manera? ¿por qué?
 - (c) ¿Cómo te has sentido durante la session? ¿Cómo te sentirías haciéndolo de Nuevo?
 - (d) ¿Cómo crees que se ha sentido el paciente? ¿Qué te hace pensar eso?
 - (e) ¿Qué has aprendido en esta session?
14. Sé claro sobre lo que estás opinando y vincula esta cuestión con el desarrollo profesional global del alumno y / o resultados esperados del programa.
15. No sobrecargues - identifica dos o tres mensajes clave que se resuman al final.

7.3 Modelos para conseguir respuestas

Un modelo común para conseguir feedback ha sido desarrollado por Pendleton (1984). Normas de Pendleton:

1. Comprueba que el alumno quiere y está listo para la retroalimentación.
2. Deja que el alumno haga comentarios sobre el material que se está evaluando.
3. El alumno opina sobre lo que está bien.

4. El observador opina sobre lo que está bien.
5. El alumno opina sobre lo que podría mejorarse.
6. El observador opina sobre lo que podría mejorarse.
7. Se hace un plan de acción para que se realicen las mejoras

Aunque este modelo proporciona un marco útil, ha habido algunas críticas de su naturaleza rígida y estereotipada y se han desarrollado un número de diferentes modelos para dar respuesta de una manera estructurada y positiva. Estos modelos incluyen las observaciones que reflejan, de una manera cronológica, la reproducción de los hechos ocurridos durante la sesión. Esto puede ser útil para las sesiones cortas de retroalimentación, pero puedes quedarte atascado en los detalles durante largas sesiones. Otro modelo es el "sándwich de retroalimentación", que comienza y termina con la retroalimentación positiva.

Cuando se da retroalimentación a los individuos o grupos, se considera más útil, un enfoque interactivo. Esto ayuda a desarrollar un diálogo entre el alumno y la persona que da información y se basa en la propia auto-evaluación de lo alumnos, es colaborativa y ayuda a los estudiantes a que asuman la responsabilidad de su propio aprendizaje.

La comunidad de aprendizaje Kineo ofrece consejos para la retroalimentación en e-learning.

Los errores no valen la pena, si no se aprende de ellos. Todos hemos estado en la situación: en e-learning, das la peor retroalimentación que puedes dar: "equivocado - vuelve a intentarlo. Para asegurarse de que los errores se asocian, con el apoyo y la retroalimentación que realmente ayudan a los estudiantes, sigue estos consejos.

1. Empieza con los errores

Cuando estás escribiendo los comentarios, es una buena práctica comenzar con una re-expresión de la acción del alumno. Para hacer esto, puedes usar un título en tus comentarios, por ejemplo:

"¿Qué pasó? Diste una explicación de las características y beneficios del producto, y el cliente quedó frustrado. "Suena obvio, pero esto ayuda a hacer hincapié en que el alumno ha cometido un error y la acción del escenario se ha detenido por un momento de retroalimentación. En este punto de la experiencia de aprendizaje, su interés en por qué las cosas han ido mal se despierta – lo que conduce a la siguiente etapa.

2. Explica el por que

Sigue la retroalimentación, explicando el razonamiento detrás de este error. Si has encontrado posibles errores, debes ser capaz de explicar fácilmente por qué el error podría haber sido lo correcto, pero éste no era el caso. Por ejemplo:

"¿Por qué esto es un error?: Informar acerca de los productos de tu empresa puede parecer una buena manera de explicar a tus clientes todos los detalles que necesitan. Sin embargo, la mayoría de los clientes quieren escuchar primero los beneficios que tiene el producto para ellos, no las características de los productos. Si inundas el mercado con productos a bajo precio puede que el comprador sienta que no estás escuchando sus necesidades.

3. Si no muestras las consecuencias, habla de ellas.

Lo ideal sería que se mostrara lo que sucede cuando se comete un error, por ejemplo, la frustración de un cliente en audio/vídeo/texto. No siempre es posible mostrar las consecuencias ya que puede haber muchas, o puede retrasar la sesión (por ejemplo, la reunión de ventas va muy bien, pero no se vuelve a escuchar del cliente). Si no se puede enseñar la consecuencia, asegúrate de explicarla en los comentarios.

Las consecuencias potenciales: "centrándose únicamente en las características, y no pensar en las necesidades del cliente puede llegar a finalizar la visita y que el cliente busque otro lugar con un vendedor que se centre en sus necesidades."

4. Regresar al camino

Una vez que el alumno comprende que ha cometido un error, por qué es un error, y cuáles son las posibles consecuencias, es el momento de volver al camino. Puedes hacer esto...

- Sugiriendo un mejor enfoque, por ejemplo, "pensar en cómo se podría hacer una pregunta abierta para tener más información del cliente "
- Conectándolo con historias relevantes, por ejemplo, 'Escucha este ejemplo de un vendedor con experiencia, explicando cómo consigue que los clientes manifiesten sus necesidades por adelantado"
- Conectándolo con la ayuda del aprendizaje, por ejemplo, "echa un vistazo a este breve tutorial sobre cómo se comienza las llamadas de ventas "

No siempre vas a necesitar estos cuatro puntos por cada error - algunos pueden ser corregidos rápidamente con una breve explicación de lo que salió mal y qué hacer a continuación, pero lo mejor es tener en cuenta las cuatro dimensiones de la retroalimentación para asegurar que el alumno está recibiendo el apoyo que necesita.

7.4 La caja de herramientas del profesor: Directrices para recibir y conseguir respuestas.

7.4.1 Dar retroalimentación – Qué hacer

- Establecer la agenda del estudiante
- Comenzar con lo que salió bien - lo positivo
- El maestro comienza de una manera positiva - por difícil que parezca
- La escucha activa (contacto visual, etc)
- El uso del silencio
- Clarificar
- Responder a las señales (verbal, no verbal, psico-social)
- Resumir
- Tener empatía
- Trasladar a áreas "para mejorar" (¡evitar el término "negativo"!)
- Ser específico
- Ofrecer siempre alternativas
- Comenzar con "..... me pregunto si habías intentado", "... tal vez usted podrías tener", "... a veces me resulta muy útil"

- Distinguir entre la intención y el efecto de un comentario o comportamiento
- Distinguir entre la persona y el desempeño de ésta ("lo que has dicho suena juicioso" - en lugar de "Eres crítico")

7.4.2 Dar retroalimentación – Qué no hacer

- No olvides la respuesta emocional del estudiante
- No critiques sin recomendar
- No hagas comentarios sobre los atributos personales (que no se puede cambiar)
- No generalizar
- No seas deshonesto - si había margen para mejorar, se específico y explorar enfoques alternativos
- No hay que olvidar que tus comentarios dice tanto de ti como de la persona a la que te diriges

7.4.3 Directrices para recibir y conseguir respuestas.

A veces, los estudiantes no reciben con agrado los comentarios, y este temor puede impedir a los mentores a dar una retroalimentación cara a cara con regularidad. Cuando se da retroalimentación, es útil para mantener un enfoque empático pero hay que ser consistente de que el fin es ayudar al participante a asumir la responsabilidad para su desarrollo y mejora.

También es útil pensar estructuradamente cómo puede ser recibir la retroalimentación. Puede ayudar a preparar a los alumnos (y a ti mismo) para recibir retroalimentación, proporcionando oportunidades para que practiquen las pautas que se enumeran a continuación. El objetivo de desarrollar un diálogo abierto entre la persona que da información y el receptor es para que ambas partes estén relajadas y con capacidad de concentración en la escucha activa, relacionando los puntos de aprendizaje y los mensajes, y desarrollando estos mensajes en puntos de acción para un futuro desarrollo.

Recibir una retroalimentación constructiva:

- Escucha (en lugar de preparar una respuesta/defensa)
- Pide que se repita algo que no escuchaste con claridad
- Asumir que es constructiva hasta que se demuestre lo contrario, y luego considerar y utilizar los elementos que sean constructivos
- Haz una pausa y piensa antes de responder
- Pide una aclaración si las respuestas y los ejemplos no son claros o no se admiten
- Acéptala positivamente (como una apreciación) en lugar de despectivamente (para la auto-protección)
- Pide sugerencias de cómo puedes modificar o cambiar tu comportamiento
- Respeta y agradece a la persona que da información

7.5 Barreras para conseguir una retroalimentación efectiva

- El temor de disgustar al alumno o dañar la relación alumno-mentor.
- El temor de hacer más daño que bien.

- El alumno es resistente o se pone a la defensiva al recibir la crítica. Las deficiencias en el manejo de una situación creada por una retroalimentación negativa puede dar lugar a la indiferencia hacia la retroalimentación con el paso del tiempo.
- Los comentarios son demasiado generales y no están relacionados con hechos u observaciones concretas.
- La retroalimentación no orienta sobre cómo corregir el comportamiento.
- Comentarios incoherentes de múltiples fuentes.
- Falta de respeto a la fuente de retroalimentación.

7.6 Dar retroalimentación formalmente

Si la retroalimentación se lleva a cabo con regularidad, entonces las sesiones de retroalimentación formal no deben contener ninguna sorpresa para los alumnos. La estructura para dar retroalimentación será acordada entre el alumno y tú. También es importante que tanto tú como a la gente a la que estás dando retroalimentación esteis totalmente preparados para la sesión.

Antes de una sesión de retroalimentación formal, debes:

- asegurarte de que el alumno es consciente de que va a recibir retroalimentación (así que definir con claridad el propósito de la sesión de retroalimentación antes o al comienzo de la sesión)
- Recopilar toda la información que necesitas de otras personas
- Resumir los comentarios y asegurarte de que conoces los aspectos positivos y que las áreas de mejora están enumeradas (con pruebas)
- Asegúrate de saber cómo la información se relaciona con el programa de aprendizaje y los resultados definidos.

Durante la sesión formal de retroalimentación, debes:

- Redefinir el objetivo y duración de la sesión.
- Animar a los estudiantes que se auto-evalúen antes de que reciban los comentarios.
- Asegurarte que la sesión tiene por objeto fomentar el diálogo y la relación con el alumno
- Reforzar las buenas prácticas con ejemplos concretos
- Identificar, analizar y explorar posibles soluciones para un rendimiento pobre o déficit en la práctica.

Después de la sesión, debes:

- Completar toda la documentación pendiente y garantizar que el alumno tiene copias
- Llevar a cabo las actividades de seguimiento o las acciones acordadas
- Asegurarse de que hay oportunidades para trabajos de recuperación y/o aprendizaje adicional.
- Fija una fecha para la próxima sesión de retroalimentación, si es necesario.

7.7 La retroalimentación en entornos virtuales.

La retroalimentación es una parte importante del aprendizaje y la interacción en los sistemas de e-learning. La retroalimentación en e-learning es el mecanismo que tiende a sustituir al maestro/a que ofrece comentarios, consejos y explicaciones, y evalúa a los estudiantes en entornos de aprendizaje tradicionales. En general, la retroalimentación en e-learning, no sólo se produce en el proceso de evaluación, sino que se puede proporcionar a un estudiante durante la navegación a través de materiales de aprendizaje, comunicación y colaboración con otros estudiantes, en el proceso de trabajo con la información personal y la gestión de los cursos (planificando, inscribiéndose, completando), etc.

Los mecanismos de retroalimentación que son utilizados por los estudiantes han cambiado con los avances y el crecimiento de los sistemas de aprendizaje basados en la web. Algunos elementos eficaces de enseñanza en línea incluyen comentarios en línea frecuente y consistentemente, comentarios diplomáticos en línea, y evaluación en línea. Se ha sugerido que la retroalimentación, en un sistema de aprendizaje basado en la web, debe tener las siguientes cualidades:

- pronta, oportuna y completa retroalimentación en línea;
- retroalimentación en línea constructiva, de apoyo, y de fondo;
- retroalimentación en línea consistente.

Se pueden destacar los siguientes problemas con el diseño de realimentación en los sistemas de e-learning:

- presentación de la retroalimentación (lo que debe incluirse en la información y qué tipo de estructura debería tener);
- El tiempo de la presentación de la retroalimentación (ya sea una respuesta inmediata o diferida);
- La distracción de los estudiantes a causa de la retroalimentación.

Los problemas de retroalimentación mencionados anteriormente pueden ser parcialmente resueltos por la adaptación de la retroalimentación a las tareas y las características de un usuario individual o grupo de usuarios. Adaptación individual significa que el feedback se adapta a cada estudiante y sus (combinación de) características individuales. El tiempo y la forma de presentación de la retroalimentación pueden ser adaptadas a estas características individuales. Por ejemplo, si el usuario ha comenzado a cometer algunos errores con más frecuencia, el sistema puede presentar los comentarios con más frecuencia e incluir más explicaciones detalladas (frente a la retroalimentación dada a un usuario que comete un error sólo de vez en cuando). La retroalimentación también se puede personalizar relacionándola con conceptos que ya están dominados por el usuario.

Las características que pueden ser importantes para la adaptación individual de la retroalimentación en el sistema de aprendizaje e-learning son:

1) Datos personales

Los datos personales suelen incluir parámetros tales como edad, sexo, etc, que llevan a agrupar a los usuarios y la realización de la adaptación estereotipo. El único uso real individual de los datos personales es de dar un "toque personal" a

la aplicación, por ejemplo, incluyendo el nombre del usuario en los comentarios. (Ejemplo: "Lo siento, esta respuesta es incorrecta, Pablo Usted debe volver a ...").

2) Conocimiento

Por supuesto, las respuestas del usuario en una prueba, proporcionan información sobre el conocimiento del usuario, pero la adaptación de la retroalimentación individual significa que otras partes de conocimiento del usuario juegan un papel en la retroalimentación que el estudiante recibe. La retroalimentación a una respuesta (equivocada) puede ser más informativa cuando se refiere a los conocimientos que el alumno ya tiene sobre temas relacionados.

3) Parámetros de interacción

Para adaptar la retroalimentación los siguientes parámetros de interacción pueden ser considerados:

- Conocimiento (presentado arriba);
- Tiempo (tiempo dedicado a la visualización de páginas con los materiales de aprendizaje, el tiempo para realizar el examen y el tiempo total empleado en la tarea, el tiempo de intervalos de inactividad);
- Tratar los datos (el número de intentos para superar las pruebas o la tarea, el número de veces necesario para dar la respuesta correcta a la pregunta determinada);
- Datos de navegación (enlaces y páginas visitadas, el número de visitas, la frecuencia con la que se han hecho selecciones específicas).

La manera y forma de presentación de la retroalimentación puede ser adaptado a las características enumeradas. Por ejemplo, la retroalimentación se puede presentar con más frecuencia para los usuarios que han empezado a cometer más errores, y la retroalimentación puede ser retrasada para frenar a los estudiantes que están respondiendo con demasiada rapidez y de manera descuidada.

Las características del usuario, que son importantes para la adaptación individual de la retroalimentación, se pueden recoger de varias maneras, dependiendo de la naturaleza del sistema de e-learning.

En primer lugar, pueden ser recogidas a través de diferentes tareas (por ejemplo, pequeño test para evaluar el conocimiento principal del usuario, habilidades de interacción) o pueden derivarse en la actuación del usuario en la actual tarea de e-learning.

En segundo lugar, el sistema puede utilizar como punto de partida un "prototipo" general o perfil de usuario estereotipado o información previa de la actuación del usuario y después de esto, obtener información más precisa sobre el usuario y avanzar gradualmente de los comentarios estereotipados a una retroalimentación más personalizada.

Actividades sugeridas para los alumnos

8 E-learning: Herramientas y técnicas

A – 4 horas de aprendizaje	B – 4 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• Formación a distancia• Teleformacion• E-learning• Orígenes y evolución• Objetivos de un sistema de e-learning• Ventajas e inconvenientes del e-learning	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma tecnológica• Contenidos multimedia• Diseño y estructura del contenido• Servicios

8.1 Contexto

Actualmente estamos asistiendo, por un lado, a un significativo avance de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y por el otro, a la aparición incesante de nuevos conocimientos. Estos dos elementos se combinan para dar como resultado una demanda permanente de capacitación, que alcanza no sólo a los sectores que tradicionalmente procuraban su actualización, sino que atraviesa todos los ámbitos y actores sociales.

En este contexto, fenómenos tales como la creciente competitividad, la globalización y la internacionalización del mercado laboral, unidos a situaciones de inestabilidad económica y laboral, conlleva que los adultos necesiten disponer en forma inmediata de nuevos códigos y competencias para poder adaptarse a los cambios. Por todo ello, la formación no ha permanecido al margen y ha proporcionado una respuesta adaptada a tales necesidades, el e-learning.

En el ámbito educativo, cada vez con más énfasis, se pone de relieve la necesidad creciente de actualización por parte de adultos que ya han terminado su formación básica. De hecho, ya no es posible pensar en la formación como una etapa que culmina con el ingreso al mundo laboral, sino que los cambios permanentes, generan una demanda concreta de capacitación que requiere ser atendida.

En definitiva, la formación se concibe en la actualidad como una práctica permanente. De hecho, conocimiento y desarrollo representan dos caras de una misma moneda en donde la formación debe garantizar la calidad académica en todos sus niveles e instancias para toda la población. Así, la formación debe combinar las sesiones que se realizan de modo presencial con nuevas vías de acceso a la formación, incorporando las nuevas tecnologías y procurando llegar a la mayor cantidad de personas posibles.

8.2 Conceptos básicos

En la actualidad podemos encontrar una enorme cantidad de cursos, seminarios, masters, etc., que podemos realizar desde nuestro propio hogar o puesto de trabajo. No obstante, las diferencias metodológicas, tecnológicas y, por tanto, conceptuales, que presenta cada una de las empresas proveedoras de formación suelen ser considerables. Por este motivo, para tener una idea clara de las posibilidades que se nos presentan resulta necesario definir algunos de los conceptos básicos manejados en el contexto de la formación a distancia y conocer la evolución experimentada por este sector:

8.2.1 Formación a distancia

La formación a distancia ha ido adoptando diferentes formatos a lo largo del tiempo, en función de los avances tecnológicos que se han ido produciendo en el campo de la comunicación. Ello ha conllevado que la formación a distancia se entendiese de diferentes formas. En cualquier caso, en esencia tiene que ver con la idea de que tanto el alumno como el profesor se encuentran separados por el espacio y por el tiempo, como se ha citado con anterioridad.

"La formación a distancia consiste en un dispositivo instruccional en el que el alumno no está físicamente presente en el mismo lugar en el que se sitúa el formador. Históricamente, significaba estudio por correspondencia. Hoy en día, el audio, el vídeo y el ordenador son los medios que se utilizan con asiduidad. El término aprendizaje a distancia a menudo se utiliza como sinónimo de formación a distancia. Sin embargo, es inapropiado puesto que el aprendizaje a distancia es el resultado de la formación a distancia."

En resumen, los rasgos básicos que definen la formación a distancia pueden concretarse en los siguientes:

- Separación entre el profesor y el alumno, ya que no comparten un mismo espacio Físico
- Utilización de medios técnicos para facilitar a los alumnos el acceso de los conocimientos y para las comunicaciones.
- Labor previa de preparación de los materiales didácticos que se enviarán a los alumnos y que servirán de soporte para la realización de la acción formativa.
- Organización de los alumnos mediante tutorías.
- Comunicación bidireccional entre todos los agentes del proceso, es decir, entre profesor y alumnos, y de los alumnos entre sí.
- El alumno es quien establece sus horarios y lugar de realización del curso, convirtiéndose por tanto en un proceso autodirigido, aunque esto no significa aprendizaje en solitario.
- Para llevar a cabo la formación a distancia pueden emplearse diferentes medios (cartas, fax, teléfono, e-mail, etc.) que permitirán poner en contacto a docentes y estudiantes

8.2.2 Teleformación

Si partimos del origen etimológico del término es fácil intuir que se trata de una palabra compuesta por el prefijo griego tele que significa lejos, a distancia, y el

nombre formación, del latín *formatio*, haciendo referencia al concepto de educación y conocimientos.

"Sistema de impartición de formación a distancia, apoyado en las tic (tecnologías, redes de telecomunicación, videoconferencias, TV digital, materiales multimedia), que combina distintos elementos pedagógicos: instrucción clásica (presencial o autoestudio), las prácticas, los contactos en tiempo real (presenciales, videoconferencias o chats) y los contactos diferidos (tutores, foros de debate, correo electrónico)"

La formación a distancia se convierte en teleformación cuando se lleva a cabo mediante las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs). Como menciona Jiménez:

"Gracias a las tecnologías de la información, y mediante el uso de herramientas multimedia, es posible transmitir conocimientos vía telemática, así como establecer canales de comunicación entre el formador/a y el alumno/a, sin que ambos tengan que coincidir en un mismo espacio físico y temporal".

La idea esencial está en la distribución abierta, rápida y eficaz de informaciones y contenidos didácticos, entre todos los actores implicados en el proceso: profesores-tutores y alumnos.

Además, para algunos autores, la teleformación presenta las siguientes características:

- Uso de contenidos multimedia interactivos que incorporan.
- Empleo de sistemas de comunicación síncrona y asíncrona.
- Actividades de tutorías personalizadas en tiempo real.
- Contenidos adaptados a cada uno de sus posibles usuarios, etc.

Según estas características, la teleformación sería, en parte, equivalente al e-learning. No obstante, la teleformación ofrece una amplia variedad de opciones que van desde la impartición de clases y conferencias On-line, con posibilidad de comunicación interactiva, hasta el desarrollo de cursos empleando como soporte el CD-Rom. Por este motivo, algunos expertos señalan algunas divergencias, ya que en los cursos que pertenecen a este último grupo no cumplen algunos de los rasgos característicos del e-learning tales como el intercambio de experiencias, el trabajo colaborativo, el empleo de los recursos de Internet, etc.

Por otra parte, debemos tener en cuenta que el empleo de recursos tecnológicos en la enseñanza conlleva determinados requisitos como, por ejemplo, su uso de forma "transparente", es decir, sin llegar a constituir una barrera o un freno que impida la consecución de los objetivos docentes. Asimismo, debemos tener en cuenta que el factor humano, en cualquier tipo de acción formativa desarrollada mediante teleformación, constituye el otro eje sobre el que se sustenta el éxito de esta metodología. Concretamente, se hace necesario configurar un equipo técnico y humano que, al frente de un entorno de teleformación, esté dirigido no solamente al funcionamiento óptimo de los sistemas informáticos y telemáticos, sino también al control de la eficiencia y efectividad de los medios y métodos pedagógicos.

8.2.3 E-Learning

Una definición exacta del término e-learning podría ser la siguiente:

"Proceso de enseñanza a distancia que está mediado por las tecnologías informáticas en los espacios virtuales de Internet e Intranet"

También podemos encontrar otras acepciones que hacen referencia al mismo concepto, como pueden ser Web Based Training (WBT), Formación On-line, etc. En cualquiera de estas acepciones se trata de una modalidad de formación que permite utilizar las potencialidades de la red para acercar la formación a sus posibles usuarios. A pesar de ello, podemos encontrar cursos que emplean Internet como canal de transmisión de contenidos, pero que se encontrarían fuera de la categoría del e-learning, ya que no cumplen los requisitos metodológicos propios de esta modalidad. Por ejemplo, basta con realizar una búsqueda en Internet, para darnos cuenta del amplio número de empresas que se consideran proveedoras de e-learning, mientras que en realidad el producto que ofrecen no es más que un libro o manual plasmado en su página Web. En estos casos, el alumno se ve abocado a un proceso monótono y carente de cualquier elemento motivador, que dificultará su aprendizaje. De hecho, en este tipo de acciones formativas, el índice de abandonos es alto. La explicación a este fenómeno resulta bastante obvia, la lectura de texto a través del monitor resulta más tediosa que si se hiciese en papel impreso.

8.3 Orígenes y evolución

La formación a distancia ha sido una realidad desde hace muchas décadas y constituía una vía alternativa de acceso a la formación, fundamentalmente para aquellas personas que bien por su situación geográfica, bien por sus condiciones laborales o bien por alguna imposibilidad física, encontraban en esta modalidad una respuesta a sus necesidades. Pues bien, la formación a distancia llega hasta nuestros días aunque con unas connotaciones que difieren de las que se le atribuyeron en sus orígenes.

En esencia, la idea que subyace a la formación a distancia es la de un profesor y un alumno que se encuentran separados en el tiempo y en el espacio, y que emplean ciertos medios para comunicarse y propiciar el aprendizaje. Evidentemente, con la aparición de los avances tecnológicos en la segunda mitad del siglo XX, los medios empleados han supuesto una mejora considerable en todos los sentidos, no sólo en la calidad de las comunicaciones, sino también en la capacidad de transmitir información, etc. Por todo ello, la formación a distancia se ha convertido actualmente en una modalidad en pleno auge en muchos países. Esta circunstancia viene motivada porque las modalidades educativas tradicionales tienen problemas para dar respuesta a las necesidades formativas del momento, que se caracterizan por un aumento de la demanda de diversidad de cursos, la dificultad de los alumnos por asistir regularmente a un centro y las exigencias de reciclaje profesional permanente de los recursos humanos. Paralelamente, la aparición de nuevos conocimientos, técnicas, etc. exige la actualización de la información impartida en las acciones formativas y en este sentido, el e-learning representa la vanguardia de los contenidos formativos.

Volviendo a los orígenes históricos del e-learning, debemos hacer referencia en primer lugar a la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con fines educativos y formativos, dando lugar a lo que conocemos como teleformación.

Básicamente, nos estamos refiriendo a la formación a distancia anteriormente descrita pero empleando, en este caso, algún medio tecnológico (cintas de audio/video, televisión interactiva, CD-Rom, Internet, etc.). En este sentido, los primeros pasos en teleformación pueden concretarse en un modelo denominado EAO (Enseñanza Asistida por Ordenador). En este modelo se emplean simultáneamente imágenes estáticas y texto, si bien es cierto que la interactividad de estos sistemas era muy reducida.

Posteriormente, la aparición del hipertexto y los recursos multimedia representan un nuevo avance para la formación a distancia. Así pues, comienzan a emplearse las imágenes en movimiento, efectos de sonido, etc., pero sobre todo, la diferencia viene marcada por la interactividad.

Más recientemente, la implementación de las redes telemáticas, y con ellas la aparición del fenómeno Internet ha supuesto una auténtica revolución en el ámbito formativo, dando lugar a lo que actualmente conocemos como e-learning.

Así pues, la teleformación y concretamente el e-learning, se presenta como una alternativa válida que permite flexibilizar horarios y superar las restricciones de tiempo de los alumnos potenciales, así como la adecuación al propio ritmo de aprendizaje de cada persona.

De hecho, estas ventajas han supuesto un importante boom en este sector, dando además como resultado una amplia variedad de cursos. Paralelamente, este último aspecto se ha visto favorecido por la tendencia a emplear estándares que permiten reutilizar pequeños bloques u objetos de contenido, combinándolos entre sí o empleándolos en diferentes plataformas tecnológicas. Por otro lado, esta metodología ofrece al mismo tiempo la posibilidad de que cada persona contacte con expertos alejados geográficamente, o con otras personas interesadas por el mismo tema.

En definitiva, nos encontramos ante un nuevo concepto de formación que difiere completamente, tanto de la enseñanza presencial como de la formación a distancia, tal y como se había concebido hasta el momento. Así pues, el e-learning no supone una alternativa de segunda categoría frente a la formación presencial, sino una opción que tiene un peso específico en el panorama formativo actual y que conlleva una serie de valores añadidos para sus alumnos, si bien es cierto que actualmente aún encontramos ciertas limitaciones en el aspecto técnico y metodológico, como veremos más adelante.

8.4 Objetivos de un sistema de e-learning

El enfoque operativo de un sistema de e-learning se debe centrar fundamentalmente en dos objetivos:

- Facilitar al participante el aprendizaje y el autoestudio, integrando en la plataforma tecnológica los materiales didácticos necesarios y los mecanismos de control adecuados, conforme al diseño pedagógico del curso y a las necesidades particulares de formación.

- Proporcionar las herramientas necesarias para motivar y apoyar al participante en todo momento, con el objetivo de evitar la posible sensación de aislamiento y frialdad que suele relacionarse con la formación a distancia. Para ello, se proveen una serie de servicios que permitan las tutorías, las simulaciones y las pruebas prácticas, el seguimiento, las evaluaciones y la obtención de información adicional.

Un sistema de e-learning se desarrolla, fundamentalmente, alrededor de los conceptos de Aula Virtual y de comunicación flexible On-line. La denominación de "aula virtual" se refiere al entorno informático multimedia e interactivo en el que se va a desarrollar el proceso de enseñanza. Por su parte, la conexión entre participantes y profesores se realiza a través de una red telemática, que permite las modalidades operativas on-line (línea de comunicación abierta, mediante redes de tipo TCP/IP -las utilizadas por Internet-).

También es preciso mencionar el modelo híbrido, basado en el empleo de soporte off-line y on-line, es decir, aquellas acciones formativas que se desarrollan sin una comunicación continua, utilizando las líneas sólo cuando sea realmente necesario para el intercambio de información (sobre la base de soportes móviles, como los CD-ROM o los DVD).

8.5 Ventajas e inconvenientes del e-learning

Como cualquier metodología formativa, el e-learning presenta considerables ventajas si bien es cierto que no está exenta de ciertas limitaciones relacionadas con el aspecto técnico del entorno formativo y con la variable motivacional asociada a este modelo. No obstante, como veremos a continuación, el balance entre los aspectos positivos y negativos asociados al e-learning arroja un resultado favorable a los primeros. Las potencialidades de crecimiento y desarrollo de esta metodología son mucho más relevantes que algunos problemas coyunturales, que además pueden verse superados en un corto periodo de tiempo con los cambios tecnológicos y culturales.

8.5.1 Ventajas

Mediante el e-learning se da respuesta a las diversas necesidades de la sociedad actual, en la cual, cada vez se pone más de manifiesto el hecho de que la formación ha de ser adaptable a las posibilidades de espacio y tiempo de los usuarios, por una parte, y, por otra, susceptible de una rápida y continua actualización de sus contenidos. Pero sus ventajas son muchas más, como se observa a continuación:

- Flexibilidad total en el estudio, pudiendo adecuar el seguimiento del curso con el horario personal, los compromisos laborales y la disponibilidad mental. El e-learning, con su disponibilidad 24x7, permite que las personas puedan progresar en el curso de una forma no sincronizada, según las propias capacidades y necesidades. Es significativa también la reducción de los costes de desplazamiento para la asistencia directa a las clases y otras actividades didácticas.
- Utilización de los recursos de comunicación telemática, de tipo síncrono (charla en tiempo real, audio y videoconferencia) y asíncrono (correo electrónico, tablón de anuncios), para interactuar con los tutores y los

demás participantes, con toda conveniencia. Además, es posible utilizar elementos multimedia (textos, imágenes, animaciones, sonido y vídeo) que facilitan la comprensión y asimilación de los contenidos, la actualización de los materiales didácticos, la optimización de los costes.

- Capacidad para la gestión conjunta y eficaz de un gran número de participantes de las más diferentes procedencias y perfiles, exaltando la integración de conocimientos y superando los problemas derivados de las limitaciones físicas y la masificación, que inciden en la calidad de la enseñanza, gracias a la aplicación intensiva de los recursos tecnológicos disponibles.
- Es susceptible de una rápida y continua actualización de sus contenidos.
- Con el hipertexto se puede estructurar la información de forma "hiperdimensional".
- Permite la realización de charlas en tiempo real entre sus usuarios, con lo que se da una interacción en la que el alumno puede resolver sus dudas "sobre la marcha".
- El alumno no sólo se relaciona con el teleformador, sino que también lo hace con otros alumnos, minimizándose la posible sensación de aislamiento.
- Al haber una interacción entre los alumnos, éstos se enriquecen, favoreciéndose con ello sus procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Supera la presentación de la información lineal: con el ordenador se puede pasar de una ventana a otra, de un texto a un gráfico, de una parte del índice de contenidos a otra, etc.
- Presentación de la información a través del canal auditivo y visual y éste, a su vez, en forma de texto y de imágenes. Con ello se aumenta considerablemente la posibilidad de comprensión de los contenidos.
- El teleformador, con el apoyo de las nuevas tecnologías, puede realizar un exhaustivo seguimiento de sus alumnos, con unos mínimos costes de tiempo y esfuerzo.
- El teleformador puede ir ampliando su bagaje de conocimientos de forma continua, mejorando con ello su capacidad de respuesta a las necesidades de sus alumnos.
- El anonimato puede ser un factor clave en el aumento de la participación por parte de los alumnos. En la enseñanza presencial son muchos los alumnos que quieren, pero no se atreven a participar (por timidez, inseguridad, temor al fracaso, etc.).
- El alumno se convierte en el gestor de su propio estudio, lo que, por una parte, facilita el desarrollo de su capacidad de participación y, por otra, se favorece el proceso de "aprender a aprender", en el que el sujeto va construyendo su conocimiento.
- Con la teleformación, tal como se está concibiendo, se compagina el desarrollo de actividades asíncronas que favorecen el autoestudio y el trabajo individualizado, con el de actividades síncronas, que favorecen el trabajo en grupo, el cual conlleva aspectos tan positivos como la participación, el intercambio de ideas, el desarrollo de habilidades sociales, etc.

8.5.2 Inconvenientes

En la actualidad, esta metodología lleva asociadas una serie de limitaciones que es preciso considerar, si bien es cierto que algunas de ellas serán superadas en los próximos años fruto de la evolución y el desarrollo de la sociedad y los recursos tecnológicos. Estas limitaciones son las que se detallan a continuación:

- Ante el dinamismo de las fuentes de información que las nuevas tecnologías aportan, es difícil llevar un control que permita al usuario un análisis crítico de la información que recibe.
- De este mismo dinamismo se deriva lo que podría llegar a ser otra limitación, si no se subsana: falta de coherencia pedagógica en la forma de estructurar los contenidos. En este sentido, pedagogos, psicólogos y especialistas informáticos deben realizar una intensa labor interdisciplinar.
- Diferente ritmo entre la cualificación del personal perteneciente al ámbito pedagógico y los avances en las nuevas tecnologías.
- Al no estar físicamente presentes, los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se dificulta o imposibilita (según la habilidad del teleformador) la retroalimentación de la información que la comunicación no verbal aporta. Con ello, se hará más difícil la labor del teleformador en lo referente a amoldar el contenido de sus mensajes (en comunicación síncrona) a las necesidades de los oyentes.
- La baja velocidad de las redes de comunicación: el ancho de banda del que se dispone en Internet en muchos lugares no es aún suficiente para, por ejemplo, lograr calidad en la videoconferencia.
- Necesidad de contar por parte del usuario con una serie de habilidades técnicas respecto a la utilización del ordenador.

Otras limitaciones se deben, por un lado, a las características propias de la enseñanza a distancia, tales como las carencias de motivación e iniciativa por parte del participante, y, por otro, a otras más relacionadas con lo específico del sistema de la teleformación: necesidad de familiarización con el ordenador y los métodos de comunicación de Internet, costes fijos del equipo informático y telemáticos, limitaciones técnicas en el suministro de los servicios a un universo de usuarios muy variado, etc.

8.6 Variables que justifican el empleo del e-learning

Ahora bien, además de las ventajas enumeradas anteriormente, los motivos por los que resulta rentable implementar e-learning en una empresa son los siguientes:

Economía. Una de las principales razones que aconsejan la implementación de estrategias de e-learning en el contexto empresarial es el aspecto económico. De hecho, la flexibilidad horaria, la reducción de costes derivado de los desplazamientos, etc. son elementos que favorecen las economías de escala, y por tanto, la rentabilidad de los gastos en formación.

"La formación basada en ordenadores y la formación on-line pueden reducir los costes de formación con respecto a la formación presencial. Una revisión de 47 comparaciones entre formación multimedia y otras aproximaciones más

tradicionales a la formación mostró ahorros de tiempo del 30%, mejoras en los logros y ahorros de costes entre el 30% y el 40%.

Competitividad. La nueva realidad empresarial se basa en la importancia del conocimiento, ya que gran parte del valor de una empresa moderna se centra en este aspecto. En la actualidad, el conocimiento se encuentra disperso y es parte integral del capital humano de la empresa. En este sentido, el empleo de una solución e-learning se convierte en una herramienta que permite compartir y ampliar estos conocimientos.

"Motorola calcula que cada dólar invertido en formación se traduce en 30 dólares de ganancias en la productividad durante los 3 años subsiguientes. Un estudio reciente descubrió que las empresas que empleaban trabajadores con un nivel de formación de un 10% superior a la media disfrutaban de un nivel de productividad entre el 8% y el 6% superior. "

Efectividad. Diversos estudios han puesto de relieve la mayor eficacia del e-learning frente a la enseñanza tradicional. De hecho, el e-learning aúna las mayores ventajas de la formación asistida por ordenador (recursos multimedia, interactividad, flexibilidad, etc.) junto con las propias de la enseñanza presencial (trabajo colaborativo, tutorización, etc.).

Los usuarios pueden comprender mejor el material, lo que nos lleva a una curva de aprendizaje un 60% más rápida, comparada con la formación presencial con instructores; mientras que la tasa de retención de los contenidos en una clase presencial impartida por un instructor es de sólo el 58%, la experiencia e-learning al ser más intensiva mejora la tasa de retención de un 25% a 60%. Cuanto mayor es la tasa de retención del material impartido mayor es el valor de cada dólar invertido en formación."

En e-learning, la flexibilidad horaria, la reducción de costes derivado de los desplazamientos, etc. son elementos que favorecen las economías de escala, y por tanto, la rentabilidad de los gastos en formación.

El e-learning se presenta como una alternativa válida que permite flexibilizar horarios y superar las restricciones de tiempo de los alumnos potenciales, así como la adecuación al propio ritmo de aprendizaje de cada persona.

8(B) Elementos que conforman un sistema de e-learning

8(B).1. Introducción

El e-learning constituye una metodología propia que, como tal, parte de una serie de premisas tanto en el ámbito pedagógico como tecnológico. En concreto, podemos afirmar que dichas premisas afectan a los tres ejes en los que se sustenta una solución de e-learning y que deberán analizarse antes de la puesta en marcha de un proyecto formativo:

- Plataforma tecnológica
- Contenidos
- Servicios

8(B).2. Plataforma tecnológica

El primer eslabón en la cadena es, sin lugar a dudas, el entorno tecnológico en el que se desarrolla la actividad formativa. Dicho entorno se denomina también plataforma de e-learning, que consiste en la herramienta empleada para combinar hardware y software, y para ofrecer todas las prestaciones necesarias para la formación basada en la Red. Por su parte, se conoce como LMS (Learning Management System) el software encargado del control y administración de los cursos, que puede estar instalado tanto en el ordenador del usuario, como en un servidor interno de la empresa o en régimen de "alquiler" en un servidor externo perteneciente a otra empresa ASP (Application Service Provider).

Actualmente, podemos encontrar una enorme diversidad de plataformas, aunque la mayor parte de ellas presentan elementos muy similares como, por ejemplo, contenidos multimedia, herramientas de comunicación síncronas o asíncronas (chat, correo electrónico, foros, etc.) y herramientas de gestión. En este último caso, la utilidad que tenga dicha herramienta dependerá del objetivo que se persiga, es decir, gestión de alumnos, gestión de los contenidos, evaluación y seguimiento, etc.

En los últimos años otras herramientas o servicios web (normalmente de tipo 2.0) se empiezan a utilizar de forma complementaria, y en muchos casos de forma integrada con el LMS (por ejemplo Youtube, Slideshare, Diigo, Twitter y grupos de Facebook, etc).

Cuando analizamos el aspecto tecnológico en e-learning es preciso considerar un concepto que ha venido a denominarse la democratización de la formación, considerándose una de las principales ventajas que representa el e-learning. Con ello estamos haciendo referencia a que gracias a esta modalidad, la formación es susceptible de llegar a un mayor volumen de alumnos, eliminando barreras de tipo geográfico. No existen límites para la comunicación, el intercambio de ideas y experiencias y sobre todo para acceder a un gran volumen de información. Así pues, personas que tenían dificultades para acceder a procesos de formación, bien por incapacidad física, por dificultad para el desplazamiento al centro en el que se imparten los cursos, por falta de tiempo, etc. tienen ahora a su alcance una amplia variedad de posibilidades para formarse.

Otro aspecto implicado en el ámbito tecnológico del e-learning es el diseño. En este caso, el diseño se centra fundamentalmente en la fase inicial en la que se concibe el proyecto de e-learning y, por tanto, los recursos informáticos que se emplearán. En este sentido cabe destacar que uno de los rasgos característicos del e-learning es el empleo de tecnología cuya utilización no supone ningún obstáculo para los usuarios. De hecho, el objetivo al que debe aspirar una plataforma de e-learning es que cualquier persona pueda hacer uso de los servicios que posee sin que se requieran unos conocimientos específicos para ello.

Por tanto, para alcanzar dicho objetivo es conveniente realizar una labor previa de análisis en la que se diseñe la estructura y los servicios de la plataforma sobre unas bases pedagógicas, ya que el manejo de la plataforma incidirá de manera decisiva en el resultado final de la formación. En este contexto, para lograr que el diseño sea adecuado a las características de los potenciales alumnos se emplean

unas normas básicas que se recogen bajo el nombre de usabilidad, como veremos más adelante.

A modo de resumen, podemos citar algunos de los servicios que podrían estar presentes en una plataforma:

Evaluación. En un proceso de e-learning, la evaluación constituye un factor determinante de cara a la consecución de los objetivos formativos, ya que proporciona al alumno un feedback permanente de su evolución en el proceso de aprendizaje. Así pues, la plataforma deberá almacenar las puntuaciones obtenidas por cada alumno y proporcionar una respuesta inmediata siempre que sea posible.

Ejemplo: si el alumno realiza un examen tipo test, el sistema debe proporcionar una respuesta inmediata, mostrando no sólo la puntuación del test sino también la solución al mismo, de manera que el usuario reconozca cuales han sido sus errores.

Seguimiento. El seguimiento tiene como objetivo controlar la evolución del alumno y, basándose en sus resultados, orientarle en el transcurso de la acción formativa. Para ello, nos interesa conocer no sólo las puntuaciones obtenidas en los ejercicios o exámenes sino también el tiempo que los alumnos dedican a visualizar los contenidos de cada tema, las horas de conexión, etc.

Ejemplo: si detectamos que los alumnos dedican un tiempo excesivo a visualizar el contenido del tema 2, podremos estar ante un problema de comprensión, bien porque la redacción del contenido sea confusa, bien porque los conceptos desarrollados sean complejos. En ambos casos, gracias a la información proporcionada por la plataforma, el teletutor estaría en disposición de poner en marcha medidas correctoras.

Planificación. En e-learning resulta elemental que el alumno planifique su tiempo, distribuyendo sus esfuerzos de manera adecuada. Pues bien, a través de esta opción, el alumno tiene acceso a un indicador de los hitos más relevantes de su curso, es decir, sesiones de chat, fechas para la realización de exámenes, etc.

Documentación complementaria. El alumno que realiza un curso a través de e-learning tiene la posibilidad, por un lado, de marcar su propio ritmo de aprendizaje, y por otro, profundizar en aquellos aspectos que más le interesen. En este sentido, debemos proporcionarle otras fuentes de información pertinentes, ya que constituyen un elemento básico en cuanto a los contenidos que se plantean en la acción formativa.

Ejemplo: Podríamos incluir en la plataforma una opción a través de la cual el alumno accediese a información como la que pasamos a ejemplificar.

8(B). 2.1. Herramientas de comunicación

Los servicios de comunicación en este entorno formativo constituyen una pieza clave, ya que a través de éstos se produce la interacción entre los diferentes agentes del proceso de enseñanza-aprendizaje. Dicha interacción se concreta en la posibilidad de realizar de trabajos en grupo, intercambiar experiencias, proporcionar el apoyo emocional necesario para culminar con éxito la formación, etc. En definitiva, podemos afirmar que las herramientas de comunicación dotan

al e-learning de un carácter dinámico, cercano, y motivante, a pesar de las críticas que dicha metodología recibe en este sentido.

Estas herramientas de comunicación pueden clasificarse en dos grupos claramente diferenciados que son los siguientes:

- Herramientas de comunicación internas al LMS: Se configuran y programan a partir de las propias utilidades que proporciona la plataforma.
- Herramientas de comunicación externas al LMS: Funcionan de forma independiente a la plataforma, aunque pueden integrarse en la misma mediante enlaces, widgets, aplicaciones, etc. (ejemplos: Diigo, Google Docs, Skype, twitter, facebook, etc.)

También se puede establecer otro tipo de diferenciación de las herramientas en base al tipo de comunicación que se establece entre el profesor/tutor y los alumnos:

Las herramientas de comunicación síncronas nos permiten establecer la comunicación en tiempo real, siempre que varios participantes están interconectados simultáneamente, mientras que a través de las herramientas asíncronas dicha comunicación se produce en diferido pero se encuentran disponibles 24 horas al día.

Herramientas de comunicación síncrona: este tipo de herramientas nos permiten establecer la comunicación en tiempo real, siempre que varios participantes estén interconectados simultáneamente. Pertencerían a este grupo las siguientes:

- Chat: (IRC o Internet Reality Chat): esta herramienta posibilita la comunicación textual en tiempo real entre varias personas. El chat se utiliza fundamentalmente para la realización de tutorías on line, para la realización de debates colectivos, para la realización de pruebas de evaluación on-line, intercambio de información, etc. El Chat se utiliza tanto para la comunicación profesor/a-alumno/a como para la comunicación alumno/a-alumno/a .
- Videoconferencia: consiste básicamente en la transmisión de una señal, portadora de imagen y sonido, desde un centro donde se desarrolla un determinado acontecimiento, hasta uno o varios centros remotos que la reciben, utilizando para ello diversas tecnologías (en nuestro caso Internet). Estos centros remotos, dispersos geográficamente, quedan conectados con el principal con el objeto de intercambiar imágenes y voz, permitiendo el encuentro de varias personas ubicadas en sitios distantes que establecen una conversación como lo harían si todas se encontraran reunidas en una sala de juntas.
- Audio-conferencia: sería semejante a la videoconferencia, sólo que en este caso se transmite únicamente la señal de audio.
- Pizarra electrónica: consiste en una herramienta informática que presenta al alumno un entorno gráfico a través del cual el teletutor va desarrollando explicaciones como lo realizaría sobre una pizarra de un aula real

Ejemplo: ver la siguiente dirección

" <http://www.ictnet.es/ICTnet/cv/comunidad.jsp?area=gestEmp&cv=forma>"

Herramientas de comunicación asíncrona: Facilitan una comunicación diferida entre los usuarios de la plataforma.

- Correo electrónico (e-mail): se emplea fundamentalmente para entregar trabajos, realizar consultas, actividades grupales, intercambiar experiencias, intercambiar información, etc. El e-mail se utiliza tanto para la comunicación profesor/alumno/ a como para la comunicación alumno/a-alumno/a.
- Foro: Similar al chat, pero donde se intercambian mensajes de forma diferida. Su principal ventaja reside en la estructuración de debates e intercambio de información en torno a temas, categorías. Permite conservar un histórico de conversaciones de forma organizada.
- Tablón de anuncios/agenda: facilitan la programación de tareas / actividades relacionadas con el curso, así como la comunicación de asuntos y eventos puntuales de especial importancia o relevancia.

8(B).3. Contenido multimedia

El aprendizaje a distancia siempre ha estado ligado a las personas autodidactas, que son las que seleccionan los contenidos y los procesan de forma individualizada, contando, en ciertas ocasiones, con el único apoyo de especialistas que asesoran sobre las dudas y posibles problemas intrínsecos a la formación a distancia. En este caso estamos hablando de una formación impersonal, distante y tal vez, poco eficaz, que en ningún caso se corresponde con lo que actualmente se considera e-learning.

Así pues, una de las características definitorias del e-learning es que se trata de una metodología de enseñanza 100% interactiva, gracias a las infinitas posibilidades de Internet y, en general, la informática. De esta manera, el porcentaje de aprendizaje y asimilación de contenidos resulta extremadamente elevado, siempre que exista una actitud positiva hacia esta metodología.

En cuanto a la presentación de los contenidos en Internet es preciso tener en cuenta que conlleva unas características peculiares que lo hacen radicalmente diferente de un manual impreso. Esto viene motivado por la amplia variedad de posibilidades que ofrecen actualmente las nuevas tecnologías y por un innovador concepto de la formación. En este sentido, cabe destacar que uno de los aspectos más llamativos del e-learning es su impacto en el propio aprendizaje, ya que el alumno, más que sujeto pasivo receptor de contenidos, pasa a ser activo, autónomo y responsable de su propio proceso formativo.

En cuanto a las tendencias actuales, cabe destacar que en el ámbito de los contenidos, la tendencia es la de desarrollar pequeños Módulos o Unidades Didácticas reutilizables, que puedan combinarse entre sí en distintos planes formativos y en diferentes plataformas. De esta forma, cada "objeto" formativo podría a su vez combinarse en distintas acciones de e-learning, ampliándose significativamente el abanico de posibilidades de formación y amortizando las empresas de e-learning sus costes de producción.

8(B).3.1. Diseño de los contenidos

Un aspecto de enorme relevancia en el complejo entramado de una solución e-learning es la elaboración de los contenidos, ya que supone una condición necesaria, aunque no suficiente, para el éxito del programa formativo. De hecho, actualmente podemos encontrar una amplia gama de cursos y plataformas en Internet, que se diferencian únicamente por la calidad de los contenidos que proporcionan. Por este motivo, conviene que la elaboración de los contenidos responda a las necesidades de formación previamente detectadas, teniendo en cuenta además el perfil de alumno al que nos dirigimos.

Basándonos en lo anterior, podemos citar una serie de aspectos a considerar durante el diseño de los contenidos:

- Correspondencia entre los contenidos que se transmiten y las necesidades de formación previamente identificadas.
- Calidad y cantidad de la información utilizada.
- Prestigio y credibilidad de los expertos que proporcionan los contenidos.
- Estructura y organización de los contenidos.

No obstante, además de la adecuación de los contenidos en e-learning debemos considerar otra característica indispensable: la interactividad. Como hemos comentado anteriormente, gracias a esta interactividad lograremos que la formación sea un proceso activo en el que, por un lado, resulte más fácil involucrar a los participantes mediante elementos motivadores y, por otro, que la asimilación de los contenidos sea más fácil. Para ello, podemos agregar mapas conceptuales, diseños atractivos, recursos multimedia, etc., con objeto de captar la atención de personas con diferentes estilos de aprendizaje.

Por otro lado, en cuanto a la redacción de los contenidos que visualizarán posteriormente los alumnos a través de los recursos multimedia, debemos atender a una serie de consejos que harán más fácil la consecución de los objetivos pedagógicos planteados en la acción formativa. Algunos de estos consejos son los que se citan a continuación:

- Empleo de frases cortas y sencillas. Debemos evitar en la medida de lo posible utilizar las perífrasis y frases subordinadas. De hecho, no se trata de exhibir dotes literarias, sino de redactar un texto cuyo objetivo es fundamentalmente formativo, informativo y explicativo. De esta manera, las ideas que se pretendan explicar, resultarán más sencillas para la comprensión del alumno. Por tanto, la forma de escribir enrevesada con palabras difíciles es aún más compleja de entender cuando es a través de Internet.
- Explicación de forma gradual, empleando términos que nos permitan enlazar unas frases con otras. Encontraremos ocasiones en las que un concepto sea lo suficientemente complejo como para tener que desarrollarlo de forma más extensa. En este caso, es conveniente que cada frase sea consecuencia de la anterior para que el alumno tenga un aprendizaje progresivo.
- Paralelamente, siempre que resulte necesario, se aconseja emplear ejemplos prácticos que aclaren el contenido. A través de estos ejemplos, el alumno podrá asimilar de manera más efectiva los contenidos del curso y apoyar la formación sobre casos reales que puede encontrarse en la práctica diaria.

- Otro de los aspectos que debemos tener presente en la redacción del contenido es la concreción y síntesis de las ideas que se pretendan explicar. De esta forma, el alumno obtendrá un conocimiento preciso del tema sin que ello le requiera una excesiva demora en el tiempo.
- Respetar las reglas ortográficas y gramaticales, dado que un contenido bien redactado aportará al alumno un valor añadido. Así pues, conviene no emplear palabras o expresiones coloquiales, que son más propias del lenguaje oral que del escrito.

8(B).3.2. Estructuración de los contenidos

Independientemente de la posibilidad que ofrecen algunos cursos de e-learning para que el alumno pueda avanzar en el temario a través de su propia selección de contenidos, es importante dotar a éstos de una estructura lógica basándose en un modelo pedagógico definido.

Guía didáctica

No se limita a una mera presentación del curso, sino que recoge ésta, la relación de contenidos, objetivos, calendarización, evaluación que se va a realizar y sus criterios de calificación, etc.

Introducción y orientaciones al estudio

La presentación constituye una información básica sobre los objetivos y contenido general de la acción formativa. En ella hay que resaltar la importancia del tema a tratar, bien por su actualidad (ej.: Euro, programas informáticos, etc.), bien por las ventajas que representa para la gestión de un determinado tipo de empresa (ej.: Gestión Geriátrica, etc.), o por cualquier otra razón que se considere de especial interés. La finalidad de la presentación es que el alumno perciba la utilidad de los contenidos y materias tratadas y, por tanto, que los conocimientos adquiridos mediante su lectura sean aplicables a las labores profesionales que vaya a desempeñar o esté actualmente desempeñando.

Índice:

El primer paso que debemos tener presente en la estructuración de contenidos formativos para una acción de e-learning, consiste en la elaboración de un índice en el que se recojan los aspectos fundamentales que se vayan a tratar. Además, este índice proporciona al alumno una secuencia lógica para la asimilación de la materia objeto de estudio y agilizará las consultas deseadas por el usuario.

En cuanto a los títulos de los temas, apartados y sub-apartados, resulta de gran importancia que éstos tengan suficientes palabras como para existir por sí mismos y tengan sentido cuando se lean en un menú o listado de búsqueda. No obstante, es preciso destacar que los títulos largos ralentizan a los usuarios, por tanto, conviene que sean breves pero claros, evitando juegos de palabras y títulos "graciosos" o "ingeniosos", ya que pueden confundir al alumno.

Por último, al final de cada bloque de contenido resulta de enorme utilidad presentar las ideas más relevantes, con objeto de que el usuario pueda observar cuáles son los conceptos más significativos y de mayor importancia.

Glosario

En cualquier acción formativa que llevemos a cabo mediante e-learning se debe desarrollar la terminología específica de la materia sobre la que trate el curso. Su objetivo es que el alumno se familiarice con los términos que se utilizan de forma asidua en el sector en el que se está especializando.

Por tanto, en el glosario tienen cabida diferentes tipos de palabras, desde términos poco conocidos por ser muy específicos de un ámbito muy concreto, a palabras extranjeras cuyo uso es habitual en ese mismo sector, términos comunes que adquieren un significado diferente en ese contexto o incluso nombres y siglas de organismos, asociaciones, programas, etc., relacionados con el tema tratado.

Documentación complementaria

Además de los contenidos que se desarrollan en el curso, el alumno puede acceder a un material formativo adicional o a las referencias del mismo. Este material constituye una de las grandes ventajas del e-learning, es decir, la posibilidad de acceder a un enorme volumen de información sobre un determinado tema, para que el usuario pueda profundizar en aquellos aspectos que considere más interesantes. A pesar de ello, es conveniente tener presente que dicha documentación complementaria debe ser suficientemente útil o relevante para el alumno, ya que no se trata de desorientarlo o hacerle perder el tiempo ante infinidad de artículos o enlaces.

8(B).4. Servicios

El tercer eje que conforma una solución de e-learning es el área de servicios. Con ello estamos haciendo referencia a la infraestructura mediante la cual se desarrollará el seguimiento y apoyo de los alumnos. Al igual que sucede con la plataforma y los contenidos, este aspecto representa un factor determinante en el éxito o el fracaso de las acciones formativas, contribuyendo por tanto a marcar las diferencias entre unas plataformas y otras.

Dentro de esta categoría tendrían cabida una serie de elementos que necesariamente debemos definir antes de poner en marcha un proceso de formación.

Algunos de estos elementos son los siguientes:

- Servicio de teletutorías (ratio de teletutores, formas de interacción con los alumnos, metodología que se empleará durante la acción formativa, evaluación)
- Servicio de gestión de alumnos
- Servicios de administración

Por otro lado, es preciso considerar que paralelamente al desarrollo de los contenidos de la acción formativa, determinados servicios adicionales pueden ser muy bien valorados por los alumnos. Por ejemplo, si nuestros cursos se dirigen a personas jóvenes que aún no tienen empleo, resultará de gran utilidad proporcionarles una bolsa de trabajo, etc.

Resumen:

- El e-learning constituye una metodología propia que, como tal, parte de una serie de premisas tanto en el ámbito pedagógico como tecnológico.

- Una solución de e-learning está conformada por tres elementos: plataforma, contenidos y servicios.
- Una de las características del e-learning es la democratización de la formación, que consiste en que ésta es susceptible de llegar a un mayor volumen de alumnos, eliminando barreras de tipo geográfico. No existen límites para la comunicación, el intercambio de ideas y experiencias y sobre todo para acceder a un gran volumen de información.
- Las herramientas de comunicación síncronas nos permiten establecer la comunicación en tiempo real, siempre que varios participantes están interconectados simultáneamente, mientras que a través de las herramientas asíncronas dicha comunicación se produce en diferido pero se encuentran disponibles 24 horas al día.
- El porcentaje de aprendizaje y asimilación de contenidos a través de e-learning resulta extremadamente elevado, siempre que exista una actitud positiva hacia esta metodología.
- El alumno más que sujeto pasivo receptor de contenidos, pasa a ser **activo, autónomo y responsable** de su propio proceso formativo.
- Diseñar contenidos de calidad representa una condición necesaria, aunque no suficiente, para el éxito del programa formativo.

Actividades sugeridas para los alumnos

Actividad 8-1

Indica las similitudes y diferencias entre el aprendizaje a distancia, enseñanza a distancia y e-learning

Actividad 8-2

Contrasta tu visión sobre los objetivos del e-learning y los objetivos de esta metodología, como se muestra en el contenido del curso.

Actividad 8-3

Indica cuáles de los beneficios que figuran en el texto tienen especial impacto o relevancia para los estudiantes de las zonas rurales.

Actividad 8-4

Del mismo modo, señala los inconvenientes, que el texto señala, con especial impacto o relevancia para los estudiantes de zonas rurales.

Actividad 8-5

¿Cuál de las tres variables, que justifican la aplicación de un modelo de formación a través de e-learning, son más importantes para las zonas rurales? Justifica tu respuesta.

NIVEL AVANZADO (B)

Actividad 8-6

¿En qué aspectos de los siguientes cree tu que los estudiantes, en un curso de e-learning que se lleva a cabo en las zonas rurales, necesitan más apoyo?

(Planificación, comentarios sobre los hitos del aprendizaje obtenidos, el seguimiento de los procesos o la documentación adicional o de apoyo).

Actividad 8-7

Indique cuál de las herramientas de comunicación, tanto síncrona como asíncrona, has utilizado alguna vez. ¿Cuáles has utilizado para tu entrenamiento en el proceso de aprendizaje formal o informal? ¿Cómo calificarías la experiencia? ¿Con cuál te sientes más cómodo en el trabajo?

Actividad 8-8

Adapta el texto siguiente para que forme parte de los contenidos de un curso e-learning, atendiendo a las indicaciones recogidas en el texto de esta unidad (oraciones simples, evitar circunloquios, expresiones coloquiales y las oraciones subordinadas, ...):

"En un momento de transformación educativa, de creciente interés en la enseñanza de las matemáticas, de la búsqueda de modelos que poco a poco caminan hacia el aprendizaje significativo, nos aferramos fuertemente a muchas herramientas metodológicas que se ofrecen para mostrar su efectividad.

Por lo tanto, utilizando un mapa conceptual de funciones que usan los estudiantes y mirando en torno a un nuevo nivel de posibilidades, trata de justificar e ilustrar el uso de mapas conceptuales en matemáticas.

El mapa conceptual ... ¿Qué es?

Es un gráfico de conceptos unidos por valores de verdad. Vamos a ver los elementos que marcan los mapas, no es esquemas o bocetos. Más tarde, vamos a señalar su papel en el aprendizaje y tratar de ilustrar brevemente la justificación de su uso en la enseñanza de las matemáticas.

Sus elementos básicos son: Conceptos. Como regularidades en eventos u objetos que han sido designados por un plazo. (Novak). Propositiones. Es la unidad semántica más pequeña que tiene valor verdadero. Es fijado por los conceptos y las palabras enlace. Las palabras enlace. Las palabras que conectan los conceptos y que señalan los tipos de relación entre estos conceptos.

En el mapa, estos elementos están organizados, están conectados gráficamente y forman cadenas semánticas, es decir, con significado. Es fundamental tener en cuenta que no hay un único mapa de conceptos correcto, lo que importa son las relaciones entre los conceptos a través de la palabra enlace para formar proposiciones que constituyen un valor de verdad en el objeto estudiado. Y por lo tanto, en torno a un concepto, se pueden destacar verdades diferentes".

Actividad 8-9

Diseña un breve tutorial, no más de dos páginas, que cubra todas las secciones que se indican en la teoría de esta unidad. Elige el tema, el grupo al que se le va a presentar y la duración de la formación.

Actividad 8-10

Diseña un catálogo de servicios para la formación que has preparado para la actividad anterior, mostrando la proporción de estudiantes por tutor, los canales de comunicación disponibles, metodología, evaluación, ...

9 Los entornos en el e-Learning: Moodle

A – 3 horas de aprendizaje	B – 7 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es Moodle?• Cómo comenzar• Inicio de sesión• Editar tu perfil• Diseño de página y bloques• Navegación• Actividades en el Moodle• Participación en los foros• Envío de tareas• Evaluación on-line	

9.1 Introducción

El uso de las TIC en la enseñanza se ha llevado a cabo gradualmente en todas las áreas de enseñanza y los procedimientos hasta ser una parte inseparable, ya que actualmente no se concibe la enseñanza como la conocemos sin estos elementos.

Los ordenadores, proyecciones, aplicaciones informáticas centradas en la enseñanza, las aplicaciones de gestión de alumnos, pizarras electrónicas, punteros láser, sistemas de comunicación en línea, etc. Son sólo algunos ejemplos que se han introducido en la enseñanza y que se han actualizado para especializarse con una funcionalidad y diseño único para este ámbito.

Una de estas herramientas ha sido diseñada desde el principio para mejorar la gestión y prestación de las clases académicas, para derribar los muros que rodean el salón de clases tradicional, donde los estudiantes van a escuchar las presentaciones de sus profesores y el resto de sus compañeros de clase, estando disponible las 24 horas del día para aprender y adaptar al proceso educativo a las necesidades y ritmo del estudiante, sin interferir en el progreso del resto de sus compañeros. Estos sistemas, conocidos como LMS (Learning Management System), son las aplicaciones web en la que los usuarios pueden tener acceso a un conjunto de características para ayudar a " *gestionar usuarios, recursos así como materiales y actividades de formación, administrar el acceso, controlar y hacer seguimiento del proceso de aprendizaje, realizar evaluaciones, generar informes, gestionar servicios de comunicación como foros de discusión, videoconferencias, entre otros.*"[Wikipedia: LMS (Learning Management System)].

Hay una amplia variedad de LMS en el mercado, y aunque todos ofrecen herramientas similares para la gestión, la docencia y supervisión de las actividades de formación, la forma en las que se ofrecen, sobre todo la gestión del aula, hace que estos LMS sean significativamente diferentes. Pero, ¿en qué medida los LMS se adaptan a la forma de enseñar? Y, ¿es esta adaptación lo que hace que los LMS evolucionen? ¿O es el maestro quien tiene que adaptarse a la filosofía del LMS que se utiliza? En herramientas tan generales, para satisfacer una necesidad tan irregular como es la enseñanza, donde se dice que "cada maestro tiene su librito," existen diferentes formas de enseñanza en función del país, el mundo académico, el propósito académico, la disciplina, enseñanza, etc., las respuestas a las preguntas anteriores es difícil, aunque una buena aproximación podría ser que cada LMS fue creado para satisfacer las necesidades educativas de un grupo pequeño de personas, adaptándose a sus necesidades, y a medida que el grupo de personas crece, el LMS tiene que ser modificado para adaptarse a las nuevas necesidades.

9.1.1 ¿Qué es Moodle?

Moodle es uno de los nuevos desarrollos de Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA). Brevemente, los entornos virtuales de aprendizaje son software diseñados para añadir nuevos elementos a los tradicionales métodos de aprendizaje con el fin de mejorar la experiencia de aprendizaje de sus usuarios. Moodle funciona como un sitio web interactivo con una serie de funciones y actividades diseñadas para involucrar a los estudiantes y promover la colaboración, centrado en el estudiante el aprendizaje.

Entre todas las opciones LMS que existen en el mercado, hemos optado por Moodle LMS porque nació de las manos de un ingeniero informático, que se dio cuenta, al mismo tiempo que eran definidos los primeros LMS, que las cosas no se estaban haciendo bien, por lo que decidió estudiar pedagogía para mejorar sus conocimientos teóricos y crear un LMS basado en una tendencia de carácter pedagógico que se adaptara a las TIC de la sociedad (ciudadanos de la web 2.0). Esta tendencia pedagógica es el constructivismo social. Este enfoque tiene que ser muy correcto, ya que su aceptación entre las instituciones académicas (entre ellas la UCLM, que comparte protagonismo con WebCT, y está siendo relegado al olvido) y los profesores, ha sido espectacular desde el principio (en la actualidad hay más de 50.000 sitios Moodle registrados en 213 países, que suman más de 36 millones de usuarios, y estos son sólo los datos registrados en la página del proyecto Moodle).

Moodle nació sobre una base educativa muy sólida, y se ha mantenido fiel a la misma hasta la actualidad. Esto no significa que no haya evolucionado, corrigiendo errores, agregando nuevas características y mejoras.

Esta unidad didáctica tiene como objetivo proporcionar una visión general de Moodle que permita entender su estructura y comportamiento general. Más tarde, nos profundizaremos en el conocimiento acerca de la plataforma, en función de lo que el usuario quiera darle.

Desde el exterior, Moodle es un sitio web con soporte para el registro de los usuarios, en el que cada usuario puede adoptar un papel que le permite interactuar de diferentes formas con la herramienta en sí o con otros usuarios de Moodle.

Moodle, como una primera idea, es visto como algo similar al sistema de educación tradicional, donde un año académico consta de varios módulos (cursos) estructurados en semanas o temas, que constan de varias actividades de aprendizaje. Además, como en cualquier tipo de educación escolar, hay dos funciones básicas, el maestro, creador del contenido del curso, promotor de actividades, etc, y el estudiante, la persona que recibe la información, llevando a cabo las actividades propuestas y, que finalmente, será evaluado.

9.2 Cómo comenzar

Nuestras experiencias con Moodle nos dicen que es una herramienta bastante intuitiva de usar. ¿Qué tan fácil te resultará? Dependerá de tu propia experiencia. Dicho esto, la regla general de "ir y ver qué pasa", se puede aplicar en la mayoría de los casos.

En la página principal de Moodle puedes encontrar preguntas frecuentes o FAQ. Éstas te ayudarán con cualquier dificultad que encuentres, después de haber leído la del usuario. Las FAQ se encuentran en el menú principal en la parte superior izquierda de la página.

Este documento te guiará a través de:

- Cómo editar tu perfil
- Diseño de página y bloques
- Navegación básica por la página y tus cursos
- Actividades y recursos

Pero lo primero de todo es echar un vistazo a los más básico – iniciar sesión

9.3 Inicio de sesión

Moodle es básicamente un sitio web como cualquier otro y por tanto está disponible dondequiera que haya una conexión a Internet. Para llegar a la página web de Moodle abre tu navegador Web y ve a:

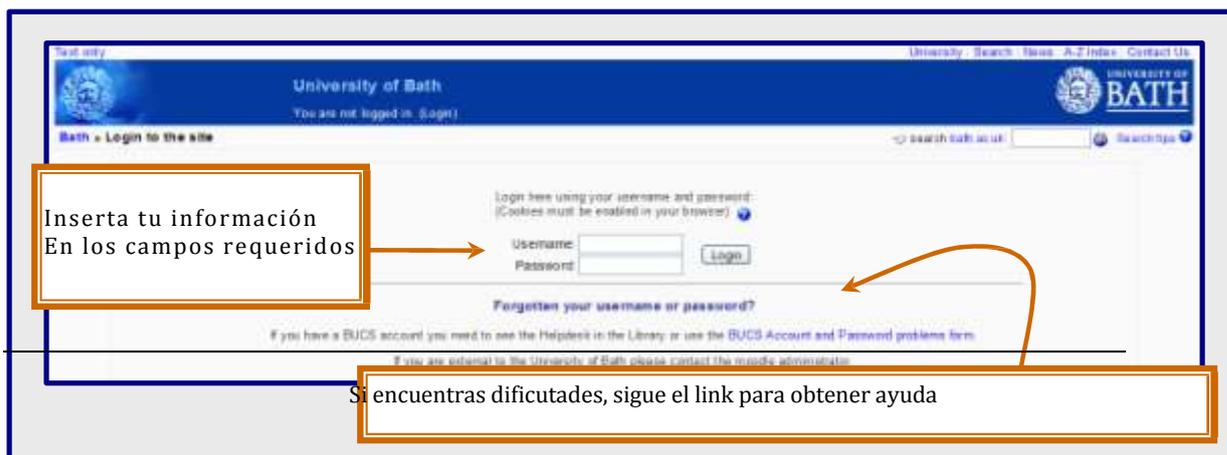


Fig.1: Inicio de sesión.

<http://moodle.raar.es/moodle>. Este link te llevará a la página de inicio de sesión (Figura 1).

Debes iniciar sesión con tu nombre de usuario y la contraseña de la plataforma. Si tienes algún problema, ponte en contacto con el servicio de asistencia en la biblioteca o sigue el enlace en la página de inicio de sesión Moodle.

Una vez que hayas iniciado la sesión, aparecerá la página de inicio (Figura 2). Esta página está personalizada para cada estudiante y contendrá algunos bloques y la lista de los cursos. Nos referiremos a los bloques más tarde.



Fig.2: La página de inicio

9.4 Editar tu perfil

Ahora que has iniciado sesión en Moodle te aconsejamos que vayas directamente a editar tu perfil. La edición del perfil te permitirá familiarizarte con las opciones disponibles con el fin de personalizar tu entorno.



Para editar tu perfil en la página de inicio, haz clic en tu nombre en el banner en la parte superior de la página. (Figura.3)

Desde aquí serás llevado a tu página de perfil. Selecciona Editar Perfil de la pestaña de media bajo tu nombre. Ahora verás una página que contiene una serie de opciones. Vamos a ir a través de las opciones y darte consejos sobre las selecciones.

Aunque puedes modificar cualquier información de la configuración, la mayoría debe quedar tal como está con el fin de garantizar que las funciones de Moodle funcionan correctamente. La figura 4 muestra los campos que puedes cambiar y una pequeña explicación.

Campo	Configuración y explicación
Dirección de e-mail	Se puede utilizar cualquier dirección de correo electrónico real, pero para estar seguro de mantenerse al día con los desarrollos de Campus debe ser el que consultes con frecuencia.
Visualización del e-mail	Tu eres el que eliges las opciones, pero nuestro consejo es tener en mente que el propósito de Moodle es la colaboración y la comunicación.
Boletín electrónico	Tienes que cambiarlo si quieres asegurarte que recibes los mails del curso.
Descripción	Este campo es obligatorio pero puedes poner cualquier cosa aquí. Un buen ejemplo es poner el curso que estás haciendo.
Nueva foto	Al insertar una imagen, asegúrate que tienes copyright. Para insertar una imagen de ti mismo, haz clic en el botón Examinar y busca en tu ordenador una imagen. Asegúrate de que el archivo no es más grande que el tamaño máximo indicado. El archivo de imagen se recortará para cambiar al tamaño de 100 x 100 píxeles.

Fig 4: Edita tu perfil

9.5 Diseño de página y bloques

En la página del curso, como estudiante, bloques aparecen a ambos lados y la parte fundamental en el medio. En la figura 5 se destacan algunas de las características. Hay un número de bloques disponibles para que tutor los administre. Los bloques también pueden ser personalizados (por ejemplo, tu tutor los ha movido a otro lugar). Esto significa que cada curso tiene un aspecto ligeramente diferente al otro, pero tienes que familiarizarte con cada uno.

Hay dos formas de acceder a los recursos y actividades del curso. La primera es a través del contenido del curso principal que está en el medio de la página. Al hacer clic en estos enlaces, éstos te llevarán directamente a la actividad o recurso. La segunda es utilizar el bloque de actividades. Aquí los enlaces te llevarán a una lista de actividades y recursos organizados en sus respectivas categorías, por ejemplo, todos los foros o todas las pruebas.

A continuación, puede seleccionar uno. Una vez que hayas abierto una actividad/recurso, se te darán las instrucciones. Por ejemplo cuando entras en un foro, está la opción de agregar una nueva discusión o hacer clic en una discusión existente para leer las publicaciones. Es importante recordar que nada se rompe en Moodle, así que si tienes alguna duda basta con hacer clic y ver qué pasa.

N.B. Ten cuidado cuando están haciendo una evaluación.

The image shows a screenshot of a Moodle course page titled "Using Moodle copy 2". The page is divided into several sections: a left sidebar with navigation menus (People, Activities, Administration, Search Forums), a central "Topic outline" area listing course topics and activities, and a right sidebar with "Latest News", "Online Users", and a "Calendar".

Annotations in orange boxes provide the following information:

- Top center:** "El contenido del curso principal se encuentra en el centro de la página de Moodle. El curso por lo general se organiza en semanas o temas." (The main course content is found in the center of the Moodle page. The course is generally organized in weeks or topics.)
- Center:** "Para llegar a cada recurso o actividad, haga clic en el enlace" (To reach each resource or activity, click on the link).
- Bottom center:** "Si piensas que la página está demasiado llena, puedes reducir sus temas haciendo clic en cualquiera de estas cajas. Pulsando de nuevo, las trae a todas de vuelta. Lo mismo para otros bloques" (If you think the page is too full, you can reduce your topics by clicking on any of these boxes. Pressing again, they bring them all back. The same for other blocks).
- Bottom left:** "Los recursos y las actividades tienen iconos diferentes para que sepas cuál es cuál. También tienes una wiki y un forum" (Resources and activities have different icons so you know which is which. You also have a wiki and a forum).

Fig 5

El calendario es uno de los bloques más interactivos. Te permite ver los eventos creados por tu tutor y tus compañeros y te permite además crear tus propios eventos. Esto significa que lo puedes usar como una agenda personal que tiene la ventaja que puedes acceder a ella en cualquier sitio donde te puedas conectar.

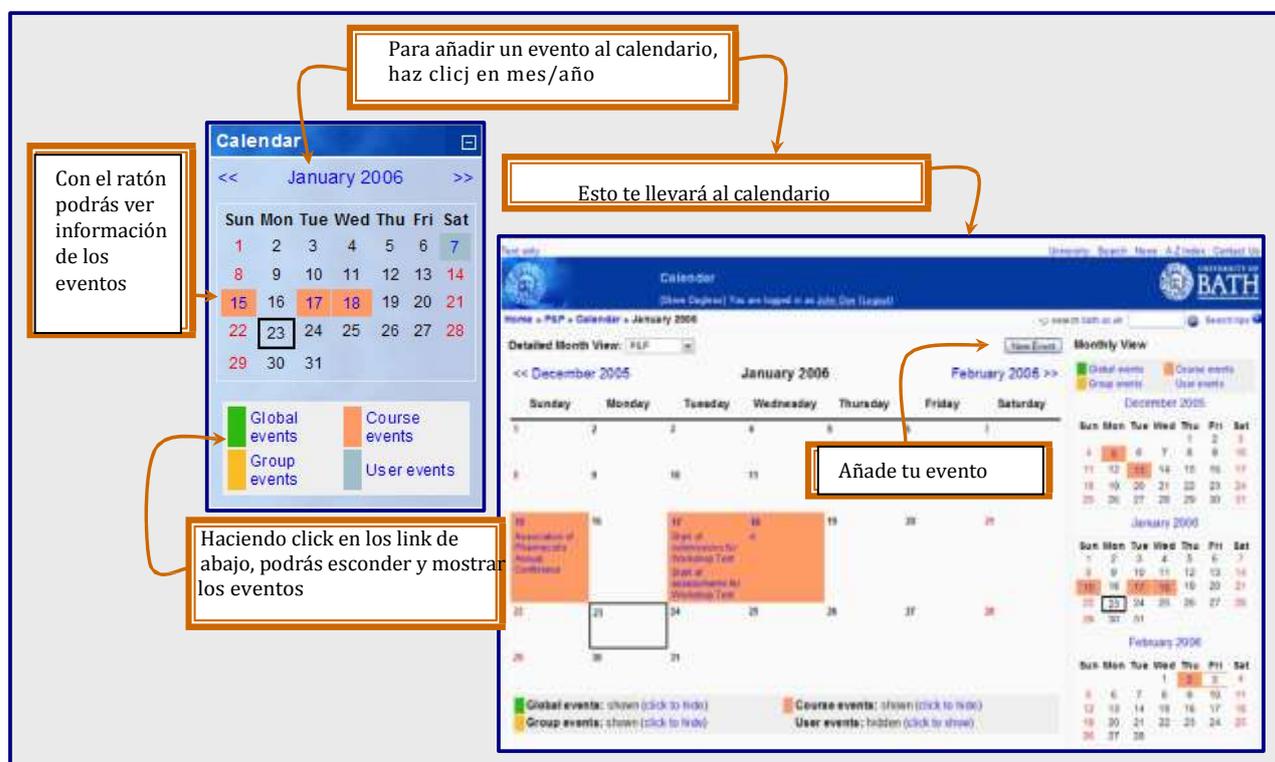


Fig.6: El calendario

9.6 Navegación

Una vez que te encuentran en tus cursos de Moodle pensamos que es mejor no usar los botones de navegación del navegador (los delanteros y las flechas hacia atrás) porque puedes perderte. Una mejor manera sería utilizar las herramientas de navegación que se construyen en Moodle. Estas son las migas de pan y el salto de menú (que se muestra en la Figura 7).

Las migas de pan son un camino que muestra las páginas por las que has pasado para llegar a tu ubicación actual. Se muestran en la esquina superior izquierda de la página y haciendo clic sobre ellas te llevarán a ese punto en el curso. Ten en cuenta que en el ejemplo de abajo hay un enlace de Recursos. Esto demuestra que la página que está en este momento es un recurso y hacer clic en el enlace te llevará a una lista de todos los recursos para el curso. El mismo principio se aplica a cada una de las actividades, así que si estás haciendo una prueba, tendrás un enlace a una lista con todas las pruebas en el curso.

El salto al menú es una forma sencilla de llegar a cualquier punto en el curso. Haga clic en la flecha hacia abajo situada junto a Ir a, para abrir el menú desplegable. Desde aquí podrás ver la lista completa de todas las actividades y

recursos en el curso. Al hacer clic sobre ellos te llevará a esa página. Alternativamente, puedes utilizar las flechas izquierda y derecha para moverte hacia atrás y hacia delante a través del curso.

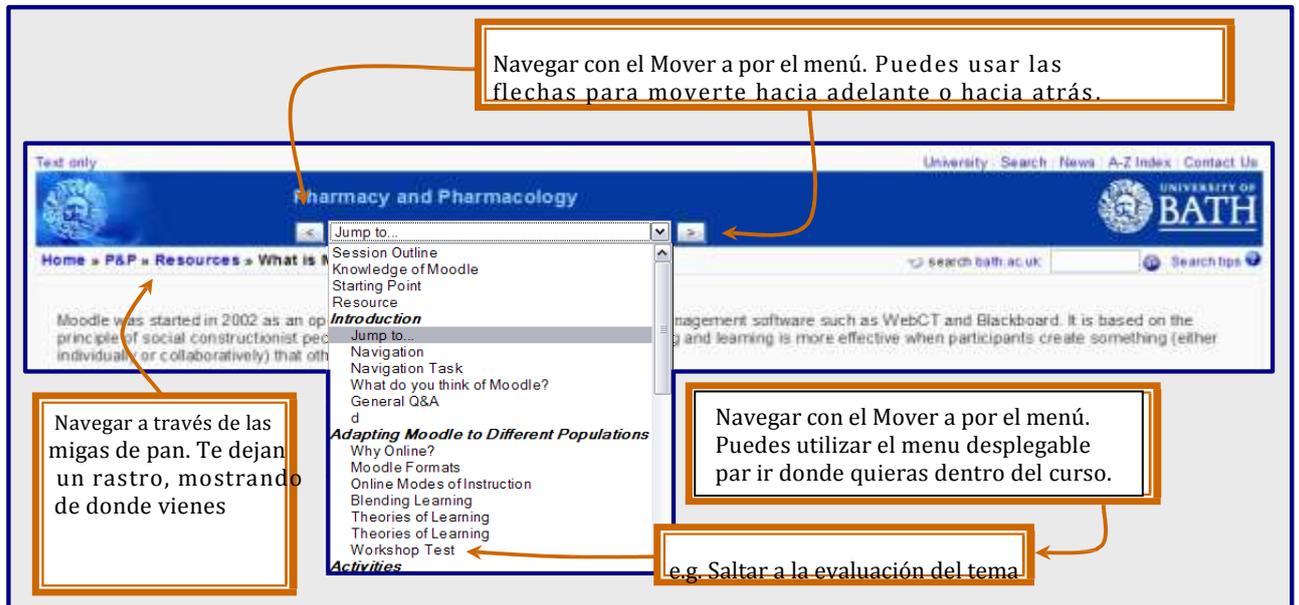


Fig 7 Navegación

9.7 Actividades en el Moodle

Moodle ofrece una gran variedad de actividades que están diseñadas para ayudar en el aprendizaje. Cuando tus profesores crean actividades, les ponen un nombre. Esto significa que no aparecerá como una simple asignación o Wiki en la página del curso. Figura 7 tiene varios ejemplos de esto en el menú desplegable donde las actividades se incluyen "¿Qué piensa usted de Moodle?" Y "Teorías del Aprendizaje" Sin embargo, el icono de una actividad seguirá siendo siempre el mismo. Esto le ayudará a determinar qué actividad va a utilizar.

Figure.8 (abajo) muestra el bloque de actividades con una breve descripción de cada actividad. Esto es para ayudar a familiarizarse con las actividades que tu tutor puede haber incluido en el curso y los iconos asociados.

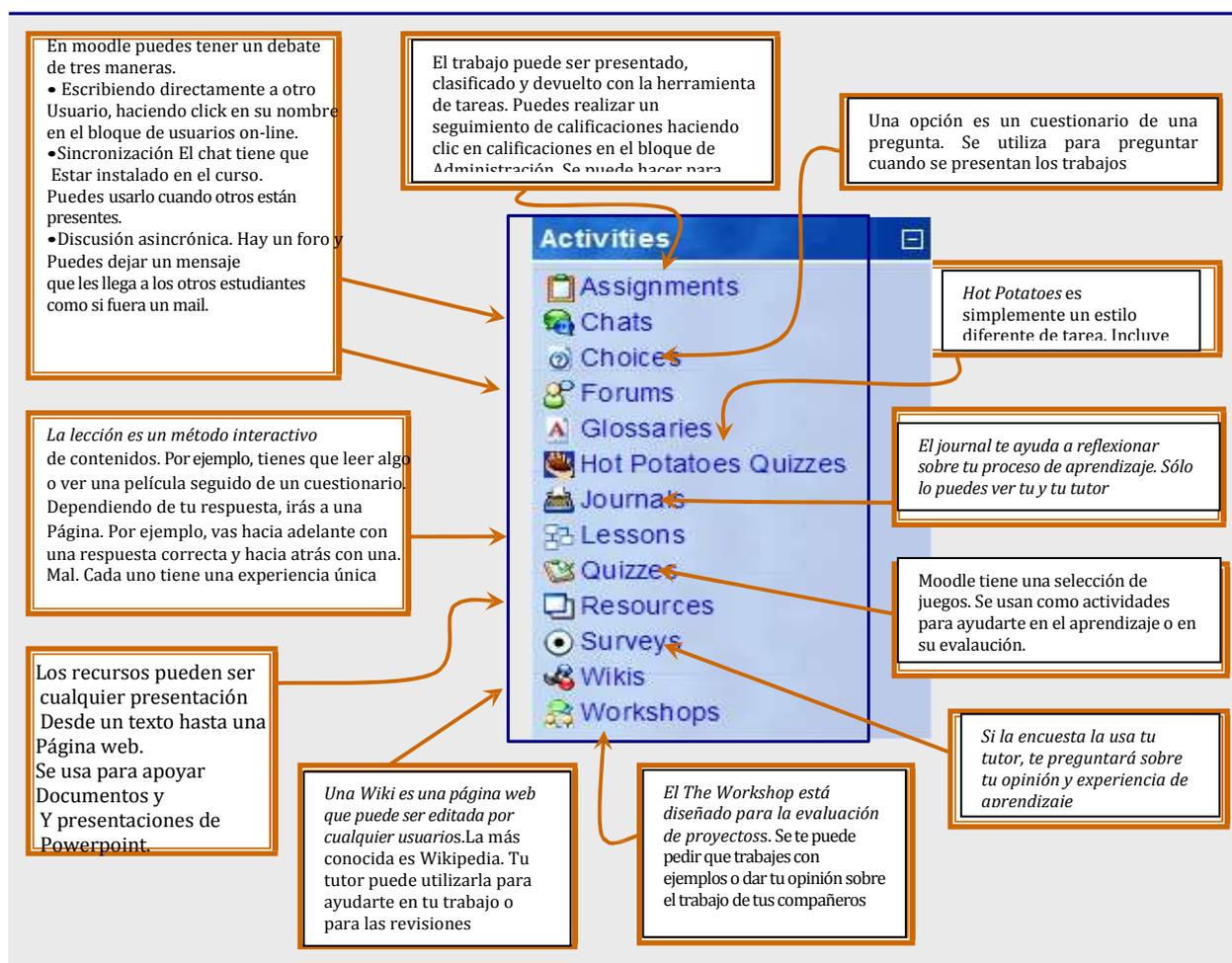


Fig 8

9.8 Participación en los foros

Los foros de discusión se identifican por un icono en la forma de una persona. El foro de noticias (o avisos), en la parte superior del curso, es de un foro especial que se usa para los anuncios del tutor. Los estudiantes no pueden enviar mensajes a un foro de noticias, sin embargo, pueden enviar mensajes en otros foros.

Las discusiones en línea pueden ser consideradas como tarea, así que asegúrate de revisar la ortografía y revisar el escrito con cuidado antes de publicar tus pensamientos. Para asegurar que recibes el reconocimiento apropiado para tus anuncios, sigue, cuidadosamente, las indicaciones de tu tutor. Por ejemplo, puedes ser obligado a publicar en un foro al menos una vez durante la primera mitad de la semana, y luego responder a la publicación de otro estudiante al final de la semana.

Hay diferentes tipos de discusiones en Moodle. Dependiendo de cómo el tutor ha puesto en marcha el foro, puede que nos veas las publicaciones de otros alumnos hasta que tu hayas escrito en el foro.

Ver el foro de publicaciones:

Haz clic en el nombre del foro para acceder a una discusión. También puedes localizar y entrar en un foro haciendo clic en el

El enlace a los está en el lado izquierdo de la página principal del curso.

Dependiendo del tipo de foro que tu tutor ha publicado, puedes verlos completamente o en un listado por temas. Para ver las discusiones por el tema, haz clic en el enlace de cada tema. (Ten en cuenta que hacer clic en el nombre del estudiante en "Iniciado por" muestra el perfil del alumno.)

Puedes elegir la forma en que aparecen las publicaciones mediante la selección de diferentes opciones en el menú desplegable en la parte superior de cualquier página del foro. Juega un poco hasta encontrar una opción que prefieras: primero el más reciente, el más antiguo, en forma de nido, etc

Publica un mensaje:

Si puedes leer todos los mensajes sin necesidad de abrir los enlaces, usa el botón "Responder" para enviar tu respuesta al profesor oa tus compañeros de clase. Haz clic en publicar en el foro para presentar tus comentarios.

Si es necesario abrir mensajes provenientes de otros participantes del curso para ver lo que han dicho, haz clic en los enlaces de discusión de temas para leer los comentarios. Para este tipo de foro:

1. Para escribir tu propia publicación, haz clic en añadir un nuevo tema de nueva discusión.
2. Introduce un título corto y descriptivo en el campo de asunto.
3. Introduce tus comentario en la caja de texto (si estás usando Firefox o Internet como explorador, puedes cambiar el estilo de letra y cambiar otros formatos, seleccionando el botón apropiado en la barra de herramientas)
4. Haz click en publicar en el foro.
5. Para publicar una respuesta a un compañero, haz click en el botón responder, escribe tu mensaje y haz click en el botón publicar en el foro.

Nota: Después de publicar tu mensaje, tienes 15 minutos para cambiar tu mensaje antes de que se haga público.

Subscribirse/darse de baja en los foros:

Si deseas recibir un mensaje de correo electrónico por cada envío hecho en un foro en particular, puedes suscribirse a ella haciendo clic en el enlace en la esquina superior derecha marcado Suscribirse a este foro. Si recibes copias de los anuncios de discusión en tu correo electrónico, puede ser porque tu tutor os ha inscrito a todos o porque tu Moodle te ha inscrito.

La cuenta está configurada de modo que estás suscrito a todos los foros después de hacer una publicación. Consulta Edición de perfil para restablecer tus preferencias de Moodle para detener futuras inundaciones con publicaciones

Para comprobar el estado de la suscripción a los foros en los que has participado, abre el enlace rápido Foros en el lado izquierdo de la página principal del curso. Puedes suscribirte o darte de baja haciendo clic en "Sí" o "No" en la columna suscritos en relación con cada foro.

Ten en cuenta que todos los alumnos son automáticamente suscritos a las noticias del tutor (Anuncios) del foro. No puede darte de baja o escribir una respuesta en este foro.

Otras consideraciones de los foros:

Mensajes largos: Es posible que el tiempo de conexión a Internet se haya agotado, por lo que tu publicación se ha perdido. Para comentarios extensos, puedes optar por elaborar el mensaje en un programa de procesador de textos, a continuación, copiar y pegar en el foro. Después de pegar los comentarios, selecciona el texto que acabas de pegar y haz clic en el icono de Word en la fila superior de la barra de herramientas de cuadro de texto para "Limpiar HTML de Word." Esto quitará el formato que Word usa y poder formatear el texto como quieras.

Adjuntos y fotos: para los debates, la mayoría de los tutores pedirán que se publique directamente en el área de foro en lugar de adjuntar un archivo, aunque se te puede pedir adjuntar un archivo a una publicación con el fin de compartir tu trabajo con compañeros de clase. Si lo haces, asegúrate de incluir una extensión de archivo (. DOC,. XLS,. PDF, etc) para que los demás sean capaces de abrir el archivo. También puedes insertar fotos, pero asegúrate de que sean de un tamaño razonable (4 "x 5" o 300 píxeles x 400, por debajo de 100K) antes de publicarlos. Moodle muestra las fotos en su tamaño original.

Trabajar en grupos:

Si tu tutor ha puesto en marcha los grupos en Moodle, encontrarás un foro especial dedicado al trabajo en grupo. En este foro, puedes tener discusiones y adjuntar archivos a tus mensajes para compartirlos con tu equipo. Tu trabajo en grupo puede ser visible para otros equipos o puede ser visible sólo para su equipo y el tutor. Puedes averiguar a qué grupo (s) te han asignado, revisando tu perfil.

9.9 Envío de tareas

Te pedirán que subas tareas en Moodle durante el curso. Para asegurarte que te reconocerán el trabajo, sigue con atención las instrucciones de tu tutor.

El formato del archivo:

Con el fin de darte reconocimiento por tu trabajo, el tutor debe ser capaz de abrir y ver tu archivo. En el caso de procesador de archivos de texto, esto normalmente significa que lo guardes en formato DOC. Si no estás usando Word, utiliza la opción "Guardar como ..." para guardar el archivo en formato. DOC. Por supuesto, debes verificar el formato requerido por el tutor para cada

curso. También puede seguir a otros requisitos, tales como estilo de citas APA o MLA, etc

Nombrar tus archivos:

Para evitar posibles problemas, utiliza sólo caracteres alfanuméricos (letras y números) al nombrar tus archivos. Evita el uso de caracteres especiales como # o %. Asegúrate de incluir tu nombre en el cuerpo del archivo y el nombre del archivo, de acuerdo a las instrucciones proporcionadas por el tutor. En caso de duda, nombra al archivo con tu apellido, inicial, y el nombre de la tarea, por ejemplo, LópezM_ensayo.doc.

Tipos de tareas:

Moodle permite a los tutores publicar las tareas de cuatro maneras diferentes. Para ver qué tipos de trabajos hay en tu curso, haz clic en el enlace de tareas. Las tareas serán visibles en la lista y puede incluir lo siguiente:

- Carga de archivos avanzada - Proporciona un enlace que permite enviar uno o más archivos para la calificación. Este tipo de enlace de tarea también se puede configurar para que envíes varios borradores de una tarea a este mismo enlace.
- Subir un solo archivo - Proporciona un enlace donde se puede cargar un único archivo una sola vez.
- Texto en línea - Proporciona un cuadro de texto donde introducir la información directamente en Moodle
- Actividad fuera de línea - Proporciona información sobre una actividad que no se enviará a través de Moodle (por ejemplo, una presentación o trabajo presentado en la clase).

Nota: Es posible que haya otras tareas que aún no están disponibles, pero que se harán visible más adelante. Además, el turo puede tener otras tareas que no fueron creadas con la función de tareas de Moodle y no aparecen en Moodle. Asegúrate de leer todas las instrucciones en el plan de estudios y en el sitio del curso para asegurarte de que no olvidas ninguna tarea.

Enviar tareas:

Las tareasse identifican con un icono de portapapeles . Para abrir una tarea, haz clic en el título o ábrelo desde el enlace de tareas en el bloque de Actividades en el lado izquierdo de la página del curso. Cuando estés listo para presentar tu trabajo, sigue estos pasos.

Subir archivos al enlace de tareas:

1. Abre el enlace de tareas y haz clic en el botón Examinar en la parte inferior de la página.
2. Busca el archivo y haz doble clic en él.
3. Haz clic en Descargar este archivo.
4. Busca el mensaje de confirmación "Archivo subido con éxito".
5. Para enviar archivos adicionales, si se permite, repita los pasos 1-4.

6. Si el enlace del archivo se llama "presentación para marcar la tarea como completa", haz clic en Enviar para presentar tu versión final.

Si has creado varios borradores de las tareas, se puede comprobar que se ha presentado la versión correcta haciendo clic en el nombre del archivo y abriéndolo. Si necesitas ayuda para eliminar un archivo y poder subir una nueva versión, ponte en contacto con el tutor y pídele que borre la tarea.

Subir textos en línea:

1. Abre el enlace de la tarea y haz clic en el botón Editar mi presentación en la parte inferior de la página.
2. En la cuadro de texto, escribe (o copia y pega) tu respuesta u otro texto.
3. Haz clic en Guardar cambios para presentar.

Revisar comentarios:

Para ver los comentarios de tu tutor, haz clic en el nombre de la tarea para volver a abrir el enlace de la tarea o haz clic en los grados en el bloque de Administración de la izquierda de la página principal del curso. Abre el enlace de la tarea para ver los archivos que el instructor ha enviado y que proporcionan información sobre tu trabajo.

9.10 Evaluación on-line

Cosas que saber sobre las evaluaciones.

Follow these recommendations when taking a test or quiz in Moodle:

- Es preferible utilizar una versión reciente de Firefox. Puedes descargar Firefox de forma gratuita en <http://www.mozilla.com/firefox>.
- Evita el uso de una conexión inalámbrica. Utiliza una conexión por cable siempre que sea posible, preferiblemente de alta velocidad.
- Cierra todas las aplicaciones y reinicia el equipo antes de la puesta en marcha de Moodle y comenzar el examen. (Esto es especialmente importante si estás usando una computadora compartida o pública).
- Planifica y ten en cuenta los tiempos. Anota la fecha y hora del cierre, así como el tiempo de duración del examen.
- La prueba se cerrará automáticamente, incluso si no has terminado.
- La velocidad del ordenador y la conexión determinarán la rapidez con la que se muestra el examen y se guardan y/o presentan las respuestas. Si el examen es cronometrado, asegúrate de guardar y enviar la prueba varios minutos antes de que acabe el tiempo.

En el examen:

1. Haga clic en el título del examen o puedes abrirlo desde el enlace de evaluaciones. Los cuestionarios se identifican con un portapapeles verde.
2. Haga clic en Hacer el examen ahora y luego en el botón Aceptar para confirmar que deseas iniciar la prueba.
3. Ten en cuenta las instrucciones especiales, incluyendo el límite de tiempo (si es que aplica).

4. Selecciona o introduce la respuesta a cada pregunta.

Nota: El tutor puede ajustar el cuestionario para mostrar todas las preguntas en una página o para mostrarlas de una en una. Si las preguntas parecen una cada vez, utiliza el botón Siguiente (o haz clic en el número de página) para pasar de una pregunta a otra.

5. Si la prueba tiene un montón de preguntas, haz clic en Guardar periódicamente en la parte inferior de la página para asegurarte de que las respuestas se guardan en el caso de que haya un problema técnico.
6. Cuando hayas completado todas las preguntas, haga clic en Enviar todo y para terminar, haz clic en Aceptar para confirmar tu presentación.

Comprobar tus calificaciones:

Tu instructor puede o no puede utilizar la función de libro de calificaciones en el sitio del curso de Moodle. Para comprobar tus calificaciones, sigue el enlace para las calificaciones en el bloque de Administración de la izquierda de la página principal del curso.

Actividades sugeridas para los alumnos

10 Mentoring en e-learning

A – 4 horas de aprendizaje	B – 2 horas de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos psicológicos y pedagógicos en los entornos educativos virtuales • Teorías del aprendizaje • Motivaciones del adulto ante los procesos formativos • Premisas de la metodología e-learning 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos didácticos • Selección de los contenidos • Organización de los contenidos • Obstáculos para la implementación de una solución e-learning. • Teletutorización • Roles del tutor • Tipo de actividades • Técnicas de motivación en los entornos educativos virtuales

10.1 Aspectos psicológicos y pedagógicos en los entornos educativos virtuales

Actualmente, vivimos en un mundo en permanente cambio y por ello los sistemas de enseñanza han tenido que adaptarse a dichas transformaciones sociales, económicas y tecnológicas. En este contexto, cabe mencionar que la introducción de las Nuevas Tecnologías en el ámbito educativo conlleva enormes posibilidades pero también exige nuevos planteamientos que difieren de las modalidades de enseñanza tradicional.

Partiendo de la base de que una solución e-learning tiene lugar en un entorno tecnológico, no debemos olvidar aspectos tan relevantes como la interactividad, los sistemas de comunicación del entorno formativo, etc. que dependen de la capacidad tecnológica del emisor (proveedor de formación) y del receptor (alumno) pero sobre todo del modelo didáctico en el que se sustente la formación. Por tanto, es preciso tener en cuenta que se trata de poner en sintonía las ventajas que nos ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, y las posibilidades educativas que el sistema es capaz de poner en juego.

En definitiva, los planteamientos pedagógicos sobre los que se sustentaban las tradicionales metodologías de aprendizaje, deben ser sustituidos por otros postulados más acordes con el nuevo reto que plantea el e-learning, ya que han cambiado los medios, los soportes en los que se almacenan los contenidos, la relación entre tutores y alumnos. De hecho, este nuevo escenario para la formación exige que reflexionemos en términos de eficacia acerca de los recursos disponibles y la incorporación de nuevos roles por parte de tutores y alumnos.

En relación con lo anterior, estamos asistiendo a un cambio de mentalidad debido a los resultados favorables que se desprenden de algunas experiencias en e-learning. En muchos casos, una conversación mantenida a través de un chat, puede resultar más cálida y cercana que a través del contacto presencial, ya que éste, en ningún caso, asegura que la comunicación resulte más efectiva, a priori, o que se le proporcione mayor apoyo al alumno.

La auténtica "distancia" aparece y tiene sus efectos negativos cuando el alumno se enfrenta solo a su proceso de aprendizaje, y esta circunstancia no depende en la mayoría de los casos de que la enseñanza sea o no presencial, sino de la estructura pedagógica en la que se sustente el programa formativo.

Como se desprende de lo comentado previamente, la modalidad de e-learning conlleva unas características propias que difieren considerablemente de la formación presencial y de la formación a distancia tradicional. Precisamente, las enormes posibilidades que nos ofrece esta modalidad, hace necesaria una labor previa de planificación dado que no existe margen para la improvisación, pero este aspecto lo veremos con mayor detenimiento en el tema siguiente.

10.2 Factores pedagógicos

Cuando nos planteamos una acción formativa a través de e-learning, debemos considerar una serie de variables que incidirán en el grado de asimilación de los contenidos y en el éxito posterior de la formación. Dichas variables pueden concretarse en las siguientes:

- **Sujetos a los que nos dirigimos:** es necesario adecuar los recursos tecnológicos y humanos al perfil de alumno objeto de la acción formativa, es decir, dependiendo de la edad y formación previa de éstos, debemos analizar la capacidad de asimilación de los contenidos.
- **Capacidad del profesor:** el empleo de las nuevas tecnologías exige conocer por parte del tutor, además de la materia a impartir, las nuevas formas de procesamiento y elaboración de la información, los principios pedagógicos del aprendizaje adulto, y el entorno tecnológico a través del cual se desarrollará la formación.
- **Aspecto metodológico:** es preciso coordinar la metodología utilizada con los objetivos propuestos en la acción formativa.
- **Entorno tecnológico:** el diseño y las herramientas de las que disponga el entorno tecnológico que se vaya a utilizar, deben estar orientadas a proporcionar una formación de calidad, unificando criterios a la hora de estructurar contenidos. Dicha estructuración va encaminada a lograr los siguientes objetivos pedagógicos:
 - Aumentar la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje.
 - Facilitar la asimilación de conocimientos procurando que la visualización de los contenidos resulte rápida y lógica al presentar estructuras similares.
 - Incrementar el grado de motivación del alumno.

- Apoyar el proceso formativo en el aprendizaje visual, ya que de esta forma el alumno logra economizar sus recursos cognitivos y se centra en mayor medida en la asimilación de contenidos.

10.3 Teorías del aprendizaje

Las teorías del aprendizaje intentan describir de qué manera se produce el aprendizaje. En el ámbito del e-learning, las teorías más aceptadas son las denominadas "Conductismo o instrucción programada" y "Constructivismo". No obstante, los expertos no se atreven a decantarse por una de las dos teorías, sino más bien sugieren emplear una combinación de ambas, dando lugar a un modelo mixto.

Algunos de los principios en los que se sustentan estas teorías son los siguientes:

a) Teoría constructivista: Esta teoría parte de dos premisas, por un lado, considera que el aprendizaje es significativo cuando el alumno consigue relacionar ideas y esquemas de conocimiento que ya posee con los nuevos contenidos que se presentan. Por otro lado, el teletutor tiene un papel crítico en el aprendizaje del alumno, adaptando los contenidos a las necesidades particulares. La teoría se centra por tanto en la forma de presentar y organizar los contenidos, proponiendo una estructuración de los contenidos de forma relacionada y con complejidad creciente, para facilitar el aprendizaje significativo. De manera más concreta, algunas de las ideas que se derivan de esta teoría son las siguientes:

- Ofrecer diferentes oportunidades para que los alumnos se enfrenten a situaciones que entren en conflicto con sus experiencias anteriores.
- Proponer actividades que les ayuden a reestructurar su conocimiento, empleando por ejemplo actividades de resolución de problemas/casos reales.
- Fomentar actividades que requieran interacción y colaboración con otros alumnos y con el profesor (aprendizaje colaborativo).

b) Teoría conductista: Por su parte, esta teoría nos propone las siguientes pautas:

- Formulación de objetivos de aprendizaje.
- Estructuración adecuada de los contenidos que el profesor desea transmitir.
- Organización de la información en pequeños bloques de contenido.
- Evaluación continua de las respuestas de los alumnos, para asegurar que dominan los conocimientos requeridos antes de pasar a la siguiente etapa.
- Feedback permanente y refuerzo de las respuestas deseadas.
- Seguimiento de los alumnos para comprobar sistemáticamente su ritmo de aprendizaje.

Como podemos observar, ambos modelos aportan aspectos interesantes por lo que la opción más adecuada será tomar los puntos positivos de uno y otro. Por ejemplo, la perspectiva conductista se muestra muy útil en cuestiones organizativas, es decir, en lo referente a la estructura de la acción formativa, las pautas para la evaluación, etc. Por su parte, la teoría constructivista señala

algunas pautas muy recomendables en el tratamiento de aspectos académicos como la definición de actividades grupales, formas de interacción entre los agentes implicados en el proceso, etc.

Por tanto, basándonos en todo lo comentado hasta este momento, y gracias a la unión de ambos modelos, podemos afirmar en el ámbito del e-learning se han producido una serie de cambios con relación al concepto de enseñanza y los roles que desempeñan tanto alumnos como formadores (Collis, 1998). Algunos de estos cambios con respecto a la formación tradicional son:

- De una formación general dirigida a un grupo de alumnos, pasamos a una formación individualizada, que da respuesta a las necesidades particulares.
- De la clase magistral, característica de la formación tradicional, pasamos a un enfoque constructivista, centrado en el aprendizaje del alumno, que es quien toma las riendas de su desarrollo personal.
- De una enseñanza en la que el profesor tiene un peso específico en el proceso de aprendizaje a una mayor responsabilidad e implicación de los alumnos en su proceso formativo.
- De una evaluación de los resultados a una evaluación formativa, en la que se toma en consideración todo el proceso de aprendizaje, haciendo especial énfasis en el progreso y en el esfuerzo de los alumnos.
- De programas formativos estándar a programas formativos personalizados y adaptados a los alumnos, dependiendo de sus intereses y necesidades.
- Del pensamiento verbal a la integración del pensamiento visual y verbal, ya que el contenido se presenta de diferentes formas, facilitando de esta forma la comprensión y asimilación de los conceptos desarrollados.
- De una estructura competitiva a una estructura cooperativa, en la que el aprendizaje del alumno se produce fomentando el trabajo en grupo (aprendizaje colaborativo).
- De trabajar con los mejores alumnos a trabajar con todos, respetando el ritmo de aprendizaje individual, las diferentes vías de acceso a los contenidos, etc.

10.4 Motivaciones del adulto ante los procesos formativos

Cuando hablamos de motivación debemos plantearnos una serie de preguntas que nos permitirán dilucidar la motivación de los alumnos. Estas preguntas son las siguientes:

- ¿Qué es lo que provoca que una persona inicie una determinada acción?
- ¿Cuál es el motivo por el que una persona mantiene sus esfuerzos para alcanzar un objetivo determinado?

Para responder a estas preguntas debemos tener en cuenta que la formación de las personas adultas responde, actualmente, a motivaciones grupales e individuales. Para entender las que pertenecen al primer grupo conviene tener presente el continuo proceso de desarrollo al que estamos abocados en diferentes ámbitos de nuestras vidas. Por ejemplo, se han producido cambios en las modalidades de producción, en los valores sociales, en los roles que

desempeñamos, etc. Todo ello ha generado una necesidad de formación permanente, ya que la realización de las tareas profesionales exige un nivel de cualificación más elevado.

Por otro lado, en cuanto a las motivaciones individuales, las personas esperan dar respuesta a diferentes necesidades tanto sociales como profesionales. Algunas de estas necesidades son las que se mencionan seguidamente:

- Promoción social: a través de la formación, muchas personas aspiran a subir en la jerarquía de la organización. De hecho, la tendencia actual de los recursos humanos consiste en sacar el máximo provecho del potencial humano a través de la formación, y muchas veces esto se concreta en planes de carrera, etc.
- Incrementar la autoestima: a menudo, la formación representa una estrategia para ganar confianza en sí mismo, cubriendo sus inquietudes intelectuales.
- Participación social: para algunas personas, participar en acciones formativas representa una posibilidad de relacionarse.

En cualquier caso, como formadores es preciso contemplar el amplio abanico de necesidades que pueden presentar nuestros alumnos, de modo que el diseño de las acciones formativas que se vayan a desarrollar responda realmente a todas estas necesidades.

De manera general podemos afirmar que el sujeto adulto busca en el e-learning una forma de afrontar los cambios sociales y laborales, teniendo siempre presente la necesidad de economizar tiempo y esfuerzos. Partiendo de esta base, todos nuestros esfuerzos deben encaminarse a que la formación desarrollada en nuestras acciones dé respuesta realmente a los problemas que los alumnos desean resolver.

10.5 Premisas de la metodología e-learning

Esta metodología toma como referente las siguientes premisas:

- El aprendizaje se construye mediante la experiencia de los que aprenden. Se trata, por tanto, de que el alumno sea capaz de poner en juego sus experiencias previas y que se establezca un proceso de reflexión que les conduzca a un aprendizaje significativo.
- La interpretación es personal, de manera que no hay una realidad compartida. Por ello, los alumnos, individualmente, obtienen diferentes interpretaciones de los mismos materiales, basándose en sus conocimientos y experiencias previas.
- El aprendizaje es un proceso activo. Por este motivo, el aspecto actitudinal supone un factor clave de cara a la consecución de los objetivos formativos. Esta premisa incidirá, como veremos más adelante, en el rol que adoptan tanto el alumno como el tutor en el proceso de aprendizaje.
- El aprendizaje es colaborativo, lo que significa que se mejora con múltiples perspectivas. Así pues, el intercambio de experiencias entre alumnos de diferentes ámbitos e incluso zonas geográficas representa un elemento que aporta un importante valor añadido para la formación.

- El conocimiento es situado en la vida real y allí es donde el aprendizaje debe ocurrir.
- El cerebro es un procesador en paralelo, capaz de tratar con múltiples estímulos al mismo tiempo. De hecho, la repetición de una misma información a través de diferentes canales refuerza significativamente la retención y asimilación de los contenidos.
- El aprendizaje tiene lugar de forma tanto consciente como inconsciente. Una muestra de ello es lo que aprendemos en nuestra vida cotidiana sin que lo hayamos planificado con anterioridad.

Por tanto, sobre la base de lo anterior, los productos formativos que se desarrollan mediante esta modalidad se caracterizan por lo siguiente:

- Utilización de los recursos multimedia: en e-learning, la forma de presentar la información se asemeja mucho a la forma de trabajo del cerebro humano. De hecho, los contenidos pueden plasmarse mediante una variedad de elementos multimedia como textos, gráficos, audio, vídeo, etc. poniendo en juego diferentes estímulos para nuestros sentidos.
- Sistema abierto: el alumno tiene libertad para moverse dentro del entorno educativo, avanzar a su propio ritmo y elegir sus propias opciones. Además, permite una actualización permanente de los contenidos y las actividades, garantizando de esta forma la calidad del programa formativo.
- Empleo del hipertexto: La capacidad del hipertexto/hipermedia permite estructurar la información de una manera hiperdimensional, es decir, se posibilita el diseño de materiales adaptados a los diferentes niveles, actitudes y capacidades de los alumnos, dándoles la opción de que personalmente cada uno construya sus propios significados.
- Interactividad: los materiales formativos que se usan en e-learning tienen un carácter interactivo, ya que permiten al usuario adoptar un papel activo en relación con el ritmo y nivel de trabajo.
- Herramientas de comunicación síncrona y asíncrona: los alumnos pueden participar en tareas o actividades en el mismo momento independientemente del lugar en que se encuentren, o bien, realizarlas de forma individual, en el tiempo particular del que dispongan.
- Accesibilidad: Significa que no existen limitaciones geográficas, ya que utiliza todas las potencialidades de la Red, ni limitaciones horarias, teniendo en cuenta que es el alumno quien decide cuando se conecta. De igual forma, los recursos para la formación no tienen por qué concentrarse en un único espacio o institución. De hecho, las potencialidades de la Red permiten que los alumnos puedan utilizar recursos y materiales didácticos esparcidos por el mundo en diferentes servidores de Internet.
- También facilita que los formadores no se encuentren necesariamente en el mismo espacio geográfico donde se imparte el curso.
- Ejemplo: "Si vivimos en Madrid y realizamos un curso de e-learning sobre Inteligencia Emocional, podríamos tener como teletutores a algunos de los gurús más relevantes de la materia, independientemente de que estos se encuentren en Londres, Chicago, etc."

- Seguimiento: el control sobre la evolución del alumno en su proceso formativo es muy elevado ya que el entorno educativo virtual proporciona herramientas capaces de almacenar diferentes datos implicados en el aprovechamiento del curso (horas de conexión, partes del contenido que se han visualizado, ejercicios y actividades que se han realizado, etc.). Por otro lado, el teletutor tiene como uno de sus principales cometidos realizar el seguimiento personalizado de cada alumno, a través de la valoración de diferentes aspectos implicados en el proceso formativo.

En definitiva, el e-learning pone al alcance del alumno la información estrictamente indispensable (además de enlaces a otras fuentes de información), con un enfoque sumamente práctico, donde éste aprende de forma interactiva mediante recreaciones informáticas que se asientan en un modelo pedagógico previamente definido.

Ejemplo:

Si queremos enseñar a un alumno cómo se dibuja la silueta de Bart Simpson, tenemos dos opciones, bien que éste lo estudie durante media hora, o bien, que practique dibujándolo durante cinco minutos. Pasado este tiempo, observaremos como el alumno que ha dibujado tres veces en cinco minutos la silueta de Bart, ha desarrollado más su capacidad para dibujar que el alumno que ha estudiado al personaje durante media hora.

En cuanto a la utilización de los recursos multimedia, gracias a las nuevas aplicaciones interactivas el e-learning tiene la dinámica de un videojuego con respecto a una película: en los dos medios se cuenta una historia, pero en el cine el que lo ve es un sujeto pasivo, mientras que en el videojuego él es el propio protagonista de la historia, las cosas le están ocurriendo a él. Una cosa está clara, una acción se impregna más en nuestra memoria si además de visualizarla, la ejecutamos.

Los expertos aseguran que el aprendizaje y formación del futuro será 100% interactiva alcanzando así la efectividad deseada. Además, la presencia de tutores externos (del tipo del clip asistente en el programa 'word' de microsoft) ayudará a hacer hincapié en las posibles dificultades que pudieran surgir durante el aprendizaje.

10.6 Requisitos pedagógicos de las soluciones de e-learning

Los rasgos en los que deben coincidir las diferentes ofertas formativas que nos presenta el sector del e-learning son las siguientes:

- Que los estudiantes trabajen sobre problemas reales y busquen soluciones en equipo.
- Que se fomente el diálogo entre participantes e instructor.
- Que se planteen cuestiones que impliquen destrezas cognitivas de orden superior (evaluación, análisis, síntesis más que memorización).
- Que los temas de discusión sean variados y que el propio alumno pueda ser el que los plantee.
- Que exista variedad de vínculos con otras fuentes de información pertinente.

- Que se proporcione feedback a los participantes.
- Que se rompan los límites del contenido mismo, incorporándose ciertas dosis de frescura, creatividad y humor.
- Que se prevean mecanismos para satisfacer las necesidades sociales y emocionales de los alumnos.

En definitiva, el concepto que subyace en el aprendizaje a través del e-learning es el de "APRENDER HACIENDO" (LEARN BY DOING) o lo que es lo mismo, aprender haciendo, en lugar de "ENSEÑAR DICHIENDO" (TEACH BY TELLING).

Se trata, por tanto, de que el alumno juegue un papel protagonista, convirtiendo el proceso de aprendizaje en una experiencia emocional. En este sentido, algunos expertos apuntan que el modelo a seguir debería ser 40/30/30, es decir, dedicar un 40% del tiempo a trabajar de forma individual en un entorno práctico (learn by doing), donde el alumno pueda asimilar la mayor parte de los contenidos, dando rienda suelta a su imaginación y aprendiendo de sus propios errores. Otro 30% del tiempo conviene dedicarlo a realizar actividades con el teletutor y un grupo reducido de compañeros, en un ambiente de trabajo e intercambio de ideas. Finalmente, el 30% restante debería emplearse en socializar estos conocimientos con la totalidad de compañeros del curso.

Resumen:

En e-learning se debe alcanzar el equilibrio entre las posibilidades que nos ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y las posibilidades educativas que el sistema es capaz de poner en juego.

En el ámbito del e-learning, las teorías que más aceptadas son las denominadas "Conductismo o instrucción programada" y "Constructivismo".

Gracias al e-learning se han producido una serie de cambios con relación al concepto de enseñanza y los roles que desempeñan tanto alumnos como formadores.

El e-learning pone al alcance del alumno la información estrictamente indispensable, con un enfoque sumamente práctico, donde éste aprende de forma interactiva mediante estudiadas recreaciones informáticas.

10(B) Planificación de la formación (Nivel avanzado B)

10(B).1. Introducción

A diferencia de la formación presencial, en e-learning todas las acciones formativas deben estar perfectamente planificadas, no dando lugar a la improvisación. Ello es debido, entre otros factores, a que el alumno que accede a la formación a través de Internet busca en todo momento economizar su tiempo y su dinero. Además, otro aspecto que incide en la necesidad de planificar de antemano las acciones de e-learning es que los usuarios se enfrentan a su aprendizaje sin los recursos motivadores propios de la formación presencial (el contacto personal con profesores, compañeros, intercambio de apuntes, etc.). Asimismo, en esta metodología, el teletutor tiene más dificultades para

introducir elementos nuevos durante el proceso de aprendizaje, dadas las peculiares características de la formación online.

A pesar de ello, veremos cómo existen diferentes estrategias y herramientas que nos ayudarán a solventar estos obstáculos.

La planificación constituye una fase muy importante en el entramado de esta metodología y afecta a diferentes ámbitos. Por un lado, en el aspecto tecnológico debemos prever cualquier tipo de incidencia y su posible solución. Algunos de los problemas más frecuentes que plantean los usuarios son los que citamos seguidamente:

- Configuración del ordenador.
- Conexión a Internet.
- Descarga de ficheros adjuntos.
- Dudas relativas al manejo de alguna de las herramientas del sistema.
- Incompatibilidad de la plataforma o de algunos de los servicios que ofrece, con otros programas informáticos instalados en el ordenador del usuario, etc.

Ejemplo:

Imaginemos que un alumno intenta acceder a nuestra plataforma para realizar el curso y se encuentra con la necesidad de disponer de una determinada configuración en su equipo (resolución de la pantalla, capacidad del disco duro, incompatibilidad con otro software que tenga instalado, etc.). Si no hemos previsto un servicio técnico para resolver estos problemas o dudas que presenten los alumnos, estaremos dando una pésima imagen y posiblemente el usuario desista de realizar la acción formativa.

Paralelamente, la formación entendida como el proceso de enseñanza-aprendizaje en el que se integra el alumno, debe estar concebida al detalle, asumiendo las características de los alumnos y sus condiciones particulares. A partir de este análisis previo, deberán proyectarse todos los elementos que intervienen en el proceso:

- Objetivos de la acción formativa.
- Calendario y duración.
- Contenidos.
- Ejercicios y actividades.
- Estrategias de evaluación y seguimiento.
- Tutorías, etc.

En definitiva, parte del éxito o fracaso de un curso mediante la modalidad de e-learning dependerá del grado de planificación.

10(B).2. Objetivos didácticos

Una vez que tengamos claras las necesidades formativas que se pretenden cubrir, el primer paso que conviene realizar consiste en la formulación de los objetivos didácticos. El objetivo didáctico indica lo que el participante estará capacitado para hacer al final de la acción formativa o al final de una fase de formación. Por tanto, describen los resultados esperables de la formación más que el procedimiento.

La finalidad que se persigue con la formulación de objetivos didácticos es la de proporcionar un criterio estable que nos permita valorar el rendimiento del participante. Por este motivo, dichos objetivos deben constituir conductas que puedan verse o evaluarse. Por ello, es importante que se formulen de manera clara y concisa, evitando el empleo de verbos ambiguos.

Los objetivos didácticos pueden clasificarse en tres categorías bien diferenciadas como se observa seguidamente:

a) Cognitivos: describen acciones que demuestran la adquisición de un conocimiento.

Lo integran las capacidades de conocer, tales como la reflexión, la solución de problemas, el recuerdo, etc.

Ejemplo: tomando como referente este curso, un objetivo cognitivo podría ser:

"Conocer las ventajas y desventajas de la teleformación".

b) Psicomotores: describen acciones que manifiestan la adquisición de una habilidad. Se pretende que el adulto desarrolle las habilidades que le permitan ejecutar eficazmente y con precisión determinadas acciones o tareas.

Ejemplo: "Saber responder un correo electrónico".

c) Actitudinales: es el ámbito de los sentimientos, actitudes, emociones y valoraciones.

Se pretende que el adulto sea más sensible, reaccione o coopere positivamente con relación a algo, un valor, un hecho, etc.

Ejemplo: "Adoptar una actitud crítica ante la información que consultamos en Internet".

Algunos verbos, agrupados por niveles intelectuales, que pueden facilitar la formulación de objetivos son los siguientes:

- Conocimiento: ordenar, definir, enumerar, memorizar, nombrar, organizar, relacionar, recordar.
- Comprensión: clasificar, describir, explicar, identificar, indicar, localizar, informar, reformular, revisar, seleccionar, ordenar, transferir.
- Aplicación: aplicar, elegir, mostrar, ilustrar, interpretar, manipular, preparar, esbozar, solucionar, utilizar.
- Análisis: analizar, escoger, categorizar, comparar, contrastar, diferenciar, distinguir, examinar, inventariar, cuestionar, comprobar.
- Síntesis: ordenar, relacionar, construir, crear, diseñar, formular, organizar, planificar, preparar, exponer, sintetizar.
- Evaluación: evaluar, determinar, elegir, comparar, defender, calcular, considerar, juzgar, calificar, seleccionar, valorar.

Finalmente, el empleo de la metodología e-learning conlleva la adquisición de algunas habilidades que también pueden formularse como objetivos didácticos. Algunas de estas habilidades pueden ser:

- Manejar correctamente herramientas como el correo electrónico, chat, etc.

- Ser capaz de realizar búsquedas en Internet.

10(B).3. Selección de los contenidos

Después de la formulación de los objetivos didácticos, llegamos a otro de los momentos importantes en el diseño de una acción de e-learning: decidir cuáles son los contenidos más adecuados, es decir, determinar qué van a aprender los alumnos.

Los contenidos se definen como el conjunto de conocimientos culturales o técnicos con los que las personas abordan la solución de los problemas que les plantea la vida en un contexto físico o social determinado. En un proyecto de e-learning, el carácter práctico de estos contenidos se hace aún más patente, sobre todo si consideramos el perfil de alumnos que accede a esta metodología, es decir, personas que en su mayoría se encuentran trabajando y no disponen del tiempo necesario para acudir a cursos presenciales.

En cuanto a la persona responsable de realizar esta selección de contenidos, es imprescindible contar con un experto en la materia, que bien puede pertenecer a la organización, o bien ser un agente externo (lo más frecuente). Éstos son responsables de la preparación del programa formativo y de cada unidad u objeto de aprendizaje (módulo, capítulo, unidad didáctica; etc.) de acuerdo al modelo pedagógico definido previamente y las diferentes formas instruccionales (cursos, talleres, seminarios; etc.).

Por último, es preciso mencionar que independientemente de los contenidos que se hayan seleccionado para conformar un proyecto de e-learning, el alumno realizará su propia selección basándose en sus intereses. Por este motivo, resulta de gran valor para incrementar la calidad de una acción formativa, proporcionar diversas fuentes de información relacionadas con la materia objeto de estudio.

10(B).4. Organización de los contenidos

Una vez que hayamos seleccionado los contenidos del curso, debemos dotarlos de una estructura lógica. En este sentido, cabe destacar que la organización de los contenidos en e-learning resulta más compleja que en la formación presencial, ya que disponemos de más opciones y recursos (por ejemplo: podemos emplear imágenes, texto, archivos de sonido, etc.). Asimismo, la información puede estar distribuida en diferentes fuentes como libros, artículos electrónicos, páginas web externas, páginas web específicas del curso, etc.

Seguidamente, mencionamos algunos aspectos a tener en cuenta a la hora de definir la estructura de los contenidos:

Es preciso buscar la estructura adecuada en cada caso.

La estructura de un conjunto de páginas web es muy importante, ya que una organización adecuada de las mismas permitirá al lector visualizar todos los contenidos de una manera fácil y clara, mientras que un conjunto de páginas web con una estructura inapropiada producirá en el lector una sensación de estar perdido, no encontrará rápidamente lo que busca y terminará por abandonar nuestro sitio.

Es aconsejable realizar un borrador de estructura antes de comenzar a trabajar. Antes de crear un conjunto de páginas web uno ha de tener una idea clara de cómo va a ser la estructura de dichas páginas. Es conveniente hacer algún esquema sencillo, para la mayoría de los casos, una hoja de papel y un lapicero bastarán, pero si el emplazamiento va a albergar un gran número de páginas, es recomendable usar algún tipo de programa que permita manejar estructuras de tipo grafo.

La estructura viene dada por el contenido. No es lo mismo crear una estructura de navegación para un sitio que desea publicar información al estilo de un libro, cuya estructura estará formada por capítulos, que exponer una información guiada a través de una serie de pasos. En el primer caso, el tipo de información se adapta bastante bien a una estructura lineal y jerárquica, mientras que en el segundo se necesita una estructura de tipo lineal (imaginemos un tutorial o un tour), como veremos más adelante.

4.4.1. Estructura lineal simple

Se trata de la forma más sencilla de organización de los contenidos en Internet. En este modelo, las opciones para el alumno son limitadas o nulas, salvo la posibilidad de ir hacia delante o hacia atrás.

Esta estructura es muy útil cuando queremos que el lector siga un camino fijo y guiado.

Además, impedimos que se distraiga con enlaces a otras páginas. Por otra parte, podemos causar al lector la sensación de estar encerrado si el camino es muy largo o poco interesante. Este tipo de estructura sería válido para tutoriales de aprendizaje o tours de visita guiada.

4.4.2. Estructura lineal ramificada

La idea central de este modelo se basa en que los alumnos puedan realizar diferentes itinerarios formativos por la secuencia presentada en función de sus conocimientos previos o sus intereses. Por tanto, la secuencia que planteemos en este caso puede contener tanto elementos obligatorios como optativos.

4.4.3. Estructura jerárquica

Esta estructura es muy recomendable cuando el contenido de la acción formativa es complejo. Así pues, los conceptos se dividen en temas más específicos, de manera que el alumno se va desplazando hacia arriba o hacia abajo conforme entra en un nuevo concepto.

No obstante, el empleo de este modelo exige al formador realizar un análisis previo del contenido a enseñar, de los temas y subtemas, y de su ordenación jerárquica.

Este tipo de organización permite al alumno conocer en qué lugar de la estructura se encuentra, además de saber, que a medida que se adentra en la estructura obtiene información más específica y que la información más general se encuentra en los niveles superiores.

4.4.4. Estructura en red

Al emplear esta estructura permitimos que el alumno navegue de forma libre por el contenido. Por tanto, la idea en la que se basa consiste en que el alumno aprende mejor cuando establece su propio itinerario. De hecho, en esta estructura de contenidos se puede acceder al curso a través de diferentes páginas y recorrerlo empleando los enlaces que hayamos insertado previamente en el documento. El inconveniente que presenta este modelo es que el alumno puede sentirse desorientado ante la variedad de posibilidades que se le ofrecen, o bien que se distraiga con información poco relevante.

Por este motivo, es muy recomendable asociar este modelo de organización con alguna estructura conocida, por ejemplo: la estructura de una ciudad.

4.4.5. Estructura centrada en Problemas y casos

Otra de las opciones de las que disponemos para plasmar los contenidos de un curso es tomar un problema práctico como punto de partida. El fundamento de este modelo consiste en no presentar una estructura de los contenidos predeterminada de antemano. En este caso, el teletutor irá guiando a los alumnos en la búsqueda de información para dar respuesta al problema planteado

Los casos constituyen una importante herramienta de aprendizaje activo porque sitúan a los alumnos ante problemas reales, y permiten que su resolución sea mediante el trabajo individual o en equipo. En relación con esto, algunos expertos afirman que el aprendizaje derivado de este modelo resulta más eficaz.

10(B).5. La puesta en marcha de una solución e-learning

Al igual que sucede con otras modalidades de formación, la planificación constituye un factor de vital importancia de cara al éxito o fracaso posterior del alumno en su proceso de aprendizaje. De hecho, omitir esta fase se traduce en la carencia de apoyos y esto, a su vez, puede conllevar que incluso el mejor producto no obtenga los resultados deseados. Para una empresa, estas consecuencias pueden ser también muy significativas, de modo que unos resultados negativos o positivos pueden repercutir en futuros procesos de formación, como describiremos a continuación.

Lo primero que debemos considerar a la hora de introducir esta nueva metodología en una empresa es valorar si ésta puede asumir esos cambios y anticipar posibles errores que puedan surgir durante su puesta en marcha. En cualquier caso, podemos establecer una serie de fases antes de implantar un programa de e-learning que garantizarán en cierta medida unos resultados óptimos.

4.5.1. Fase 1 planificación del proyecto

Implantar un proyecto de e-learning exige del compromiso de la organización tanto en tiempo como en recursos. Por este motivo, y al tratarse de una metodología de formación relativamente nueva, se hace necesario implicar en el proyecto a los altos directivos, mostrándoles los recursos necesarios de una forma realista. Este aspecto es muy importante, ya que si no sabemos valorar adecuadamente estos recursos, nuestro proyecto puede fracasar.

Para evitar esto, conviene efectuar un análisis de necesidades explicitando claramente el problema que se pretende resolver. Estos datos serán muy valiosos

a la hora de justificar nuestro proyecto y asignar los recursos necesarios. Asimismo, con este análisis, podremos establecer los objetivos pedagógicos que serán la base para valorar el rendimiento de la formación.

Este análisis de necesidades se centra en los siguientes parámetros:

a) Necesidades tecnológicas: Teniendo en cuenta que un proyecto de e-learning constituye una solución basada en la tecnología, los recursos necesarios difieren significativamente de la formación tradicional. Por tanto, es imprescindible valorar si la organización posee la infraestructura necesaria para impartir la formación on-line. De hecho, un error muy frecuente es dar por sentado que todos los usuarios finales disponen del hardware, software y de la conexión a Internet, pero en muchos casos no es así. En este sentido, será de gran ayuda contar con el apoyo del departamento informático de la empresa, sobre todo en cuanto a la información que pueden proporcionarnos acerca de los recursos y posibilidades tecnológicas de la empresa.

b) Necesidades de personal: Frecuentemente, las organizaciones no son conscientes del tiempo de trabajo que sus empleados invierten en implantar y mantener un programa de formación on-line. Otro aspecto frecuentemente olvidado es la necesidad de ánimo y apoyo que presentan los participantes. En este sentido, resulta muy útil involucrar a los jefes directos para que sean éstos quienes proporcionen la ayuda necesaria durante el proceso de formación, y una vez que éste haya concluido.

Por último, una vez analizado todo lo anterior, conviene reflejar los datos extraídos de este análisis en un informe sobre el proyecto, dado que este documento puede acaparar la atención de los responsables clave, además de ser muy útil como guía de referencia.

Asimismo, a la hora de redactar este informe conviene tener presentes aquellos aspectos que más atraen a los directivos. Éstos son los que se detallan seguidamente:

- Incrementar la eficiencia.
- Generar beneficios.
- Reducir costes.
- Mejorar la calidad de productos o servicios.

En definitiva, se trata de mostrar las ventajas que representa un proyecto de e-learning para la organización, haciendo especial hincapié en la rentabilidad que se produce, no sólo en términos económicos, sino también en el ámbito de los recursos humanos a través del reciclaje profesional.

Basándonos en lo anterior, los puntos que deben tratarse en el informe sobre el proyecto son los siguientes:

- Recursos financieros.
- Hitos temporales y plazos del proyecto.
- Consideraciones técnicas.
- Inversión de tiempo estimado del personal.
- Impacto en el personal.

- Criterios de consecución de objetivos y generación de informes.

4.5.2. Fase II prueba piloto

El objetivo de esta prueba consiste en probar la tecnología y evaluar la eficacia de este tipo de formación, además de minimizar el riesgo para la organización. La ventaja que representa su realización es que la gente entiende la naturaleza experimental de las pruebas piloto y suelen estar más dispuestos a disculpar los posibles errores que se presenten. Además, en el caso en que la prueba tenga éxito, esto puede proporcionar un argumento válido para justificar su aplicación al resto de la empresa o institución académica.

En cuanto a la selección de los participantes de la prueba piloto, conviene incluir a aquellos empleados que sean más representativos del público objetivo. Esto permitirá, por un lado, determinar los problemas de toda la organización y, por otro, formar a un amplio grupo de expertos en el funcionamiento de nuestro sistema. Asimismo, resulta positivo incluir a personas que sean líderes entre el resto de sus compañeros de trabajo, ya que éstos pueden ejercer una influencia positiva en lo que se refiere a la percepción de esta metodología por parte del resto de compañeros.

Concretamente, la comunicación informal podrá convertirse en nuestra aliada, creando actitudes positivas hacia la formación on-line.

En cuanto a las pautas que se deben seguir, cabe destacar las siguientes:

- Comunicar oficialmente la puesta en marcha de la prueba piloto.
- Detallar el objetivo de la prueba piloto y explicar.
- Especificar las fechas de comienzo y finalización de la formación, animando a que ésta se desarrolle dentro de los plazos asignados.
- Atender de inmediato las peticiones de ayuda y resolver rápidamente los asuntos técnicos.
- Proporcionar un feedback permanente de la evolución de la formación.
- Tras la finalización de la prueba piloto, es preciso analizar toda la información obtenida para valorar los resultados. En el caso de que consideremos que la prueba ha sido un éxito, podremos utilizar estos resultados para validar nuestro proyecto y justificar de esta forma su aplicación. Ahora bien, si no obtenemos los resultados esperados, el siguiente paso consistirá en analizar los factores que lo han motivado y proponer las medidas correctoras oportunas.
- Por último, una vez que hayamos evaluado los resultados del proyecto, es aconsejable informar de los mismos a los participantes, además de las mejoras que se han planteado a raíz de sus valiosas aportaciones.

4.5.3. Fase III: Promoción del proyecto

Un detalle que a menudo suele caer en el olvido es la promoción de nuestro proyecto de e-learning.

Frecuentemente, sólo nos preocupamos de presentar o anunciar nuestro proyecto a un grupo de directivos confiando en que sean ellos los que filtren la información al resto de los empleados. Pues bien, esto supone un serio error y, de hecho, es conveniente contar con el público objetivo presentándoles las ventajas de nuestro proyecto, más que las características del mismo.

4.5.4. Fase IV: Introducción del cambio

En numerosas ocasiones, los proyectos de e-learning pueden generar cierto temor y apatía entre los usuarios potenciales, dado que esta metodología representa un cambio significativo respecto de la formación presencial tradicional. Por este motivo, muchos expertos consideran que la mejor opción consiste en mantener la formación presencial, ofreciendo la formación on-line como alternativa. De esta forma, el cambio no será impuesto y, por tanto, no supondrá un motivo de rechazo por parte de los trabajadores. En este sentido, cabe destacar que la resistencia de los empleados a los cambios impuestos por la empresa es un habitual mecanismo de defensa que ayuda a las personas a mantener la estabilidad emocional en un mundo que se presenta en constante cambio. Así pues, enfrentarnos directamente a las defensas de una persona puede resultar inútil, por lo que la mejor estrategia con la que contamos consistirá en lograr que los trabajadores elijan el cambio en lugar de imponerlo.

Para alcanzar nuestro objetivo, es muy importante conocer de antemano las preocupaciones y miedos de la población objetivo. En relación con esto, el instrumento que puede proporcionarnos respuestas más sinceras es la encuesta anónima. Así, podremos observar cómo aquello que en un principio parecía una resistencia se convierte en realidad, en una excusa legítima. Algunos de los obstáculos que pueden presentar los trabajadores son, por ejemplo, los siguientes:

- No haber recibido instrucciones claras acerca de cómo comenzar el curso.
- Tener que realizar la formación fuera de su horario de trabajo.
- Equipo informático inadecuado.
- Ideas erróneas acerca del e-learning.
- Excesiva carga de trabajo, etc.

Por otra parte, debemos señalar que las estrategias de las que disponemos para vencer la resistencia de los usuarios dependerán de la situación planteada.

Por ejemplo, para algunos trabajadores el empleo de un ordenador se convierte en un factor intimidante. En estos casos, la mejor manera de eliminar estos miedos consiste en contemplar la posibilidad de impartir una sesión presencial en la que se expliquen nociones básicas de informática, así como el funcionamiento de nuestro sistema de formación on-line.

Además, si se entrega una pequeña guía en la que se incluyan las instrucciones para el manejo de la plataforma tecnológica, muchos de los miedos pueden desaparecer rápidamente.

Otra de las estrategias que pueden minimizar el impacto de las nuevas tecnologías es estructurar la formación, marcando fechas en un calendario de tareas. Asimismo, la interacción permanente con el alumno representa un factor relevante de cara a la valoración positiva de esta metodología de formación. Para ello, pueden enviarse regularmente mensajes por correo electrónico, fomentar y proponer debates a través de chat, etc.

Por último, también resulta de utilidad formar a determinados empleados de cada departamento para que éstos actúen de formadores y motivadores del resto de usuarios.

10(B).6. Obstáculos para la implementación de una solución e-learning

Como hemos comentado anteriormente, la implementación de una solución e-learning exige un proceso de adaptación por parte de los usuarios finales. Así, podemos encontrarnos algunos obstáculos como los que se mencionan seguidamente:

1. Barreras culturales. La cultura de la organización puede presentarse como un obstáculo en los siguientes casos:

No está orientada hacia la autogestión. El e-learning requiere de un nuevo perfil de participante, que se define a partir de su independencia para trabajar el material, y de la flexibilidad para el manejo de su tiempo y ritmo de aprendizaje.

No cuenta con miembros adaptados al uso de herramientas informáticas.

2. Barreras pedagógicas. Con ello, hacemos referencia a la existencia de gran cantidad de contenidos de estudio poco trabajados desde el aspecto pedagógico.

3. Barreras psicológicas. Pueden existir resistencias de algunos empleados al e-learning, que manifiesten preferencias por el método tradicional de capacitación. Para sortear este obstáculo es imprescindible que toda iniciativa de e-learning sea acompañada por un proceso constante de gestión del cambio. En relación con esto, comprender cuáles son las preferencias de las diferentes audiencias, intentar generar un clima de aceptación a partir de la visualización de los beneficios y mejorar los elementos percibidos como desventajas, pueden representar aspectos de gran ayuda.

4. Barreras tecnológicas. En muchas ocasiones, el aspecto tecnológico puede plantearnos algunos dilemas. Por ejemplo, el ancho de banda limita la posibilidad de utilizar recursos tecnológicos más ricos, como por ejemplo, la videoconferencia.

Además, el empleo de los recursos multimedia se ve limitado si queremos disminuir el tiempo de acceso y navegación a través de los objetos de aprendizaje.

Resumen:

En e-learning todas las acciones formativas deben estar perfectamente planificadas, no dando lugar a la improvisación.

En el aspecto tecnológico debemos prever cualquier posible incidencia y su solución.

Una vez que tengamos claras las necesidades formativas que se pretenden cubrir, el primer paso que conviene realizar consiste en la formulación de los objetivos didácticos.

El objetivo didáctico indica lo que el participante estará capacitado para hacer al final de la acción formativa o al final de una fase de formación.

Los contenidos se definen como el conjunto de conocimientos culturales o técnicos con los que las personas abordan la solución de los problemas que les plantea la vida en un contexto físico o social determinado.

Lo primero que debemos considerar a la hora de introducir esta nueva metodología en una empresa es valorar si la empresa está preparada para asumir esos cambios y anticipar posibles errores que puedan surgir durante su puesta en marcha.

10(B).7. La teletutorización. Los objetivos del tutor

Dentro del ámbito del e-learning, los planteamientos acerca de los objetivos a cubrir por parte del teletutor difieren respecto de la formación presencial, dadas las peculiares características de esta metodología y del entorno en el que se desarrolla. En cualquier caso, entre todos estos objetivos, destaca uno especialmente que es intrínseco a la labor de todo formador:

"El principal objetivo del teletutor consiste en lograr que el alumno alcance los objetivos pedagógicos previstos al comienzo de la acción formativa".

Para alcanzar este objetivo, el teletutor deberá adoptar diferentes roles a lo largo de todo el proceso formativo, dando respuesta a las necesidades que el alumno plantee en cada momento.

No obstante, además del objetivo general que acabamos de señalar, pueden citarse otros objetivos específicos que afectan a las siguientes áreas:

Contenidos: el teletutor debe procurar que los conocimientos que se pretendan transmitir en la acción formativa, sean asequibles a todos y cada uno de los alumnos, adaptándolos a la situación particular que presenten. En este sentido, el formador debe adoptar un papel protagonista a la hora de evaluar si los contenidos se adecuan al perfil de los alumnos, proponiendo siempre que sea posible las mejoras oportunas.

De igual forma, resulta de gran importancia la labor de filtro que se realizará sobre la cantidad de información a transmitir. En muchos casos, los alumnos se enfrentan a innumerables artículos, documentos y demás recursos didácticos que a menudo carecen de interés. Por tanto, teniendo presente el perfil del alumno de e-learning, es decir, alguien que dispone de poco tiempo y que busca en la formación un recurso que le permita solventar problemas profesionales, una consigna a seguir en este tipo de acciones formativas consiste en proporcionar únicamente aquella información que al alumno le resulte necesaria y útil, eliminando todo aquello que pueda considerarse como accesorio.

Proceso de enseñanza-aprendizaje: en este ámbito, el teletutor se convierte en una figura esencial, ya que debe garantizar la adquisición de los conocimientos necesarios por parte del alumno. Para ello, en una acción formativa de e-learning se hace especial hincapié en la comprensión de los conceptos desarrollados y en su aplicación práctica, más que en la memorización.

Evaluación: el formador debe ser capaz de garantizar que el alumno asimile el contenido del curso y alcance los objetivos previstos. Para lograrlo será necesario que adopte una actitud proactiva y realice un seguimiento efectivo sobre la evolución de los alumnos.

10(B).8. Perfil profesional del teletutor

Como se desprende de lo comentado con anterioridad, la preparación del teletutor debe abarcar más áreas que las propias de su titulación académica, es decir, no resulta suficiente con ser experto en la materia objeto de estudio durante la acción formativa, sino que sus habilidades y conocimientos deben ir más allá. Concretamente, debe manejar otros aspectos de diversa índole, ya que a menudo adoptará diferentes roles para ejercer, por ejemplo, de asesor técnico, etc.

En definitiva, basándonos en lo anterior, podemos afirmar que un buen teletutor debe poseer una serie de competencias que definimos a continuación:

a. Competencia tecnológica: A pesar de que un sistema de e-learning debe contar con un equipo de técnicos que aseguren el correcto funcionamiento del entorno tecnológico, lo deseable es que el teletutor tenga un nivel adecuado de autonomía en el manejo de las herramientas propias de la plataforma. En este sentido, un teletutor debería presentar las siguientes características:

- Destrezas técnicas necesarias para poder manejar aplicaciones para la formación (gestión de ficheros, navegación, etc.).
- Destrezas técnicas básicas, tales como el manejo de herramientas de creación (base de datos, hoja de cálculo, software de autor, etc.).
- Dominio de aplicaciones de Internet (correo electrónico, chat, listas de distribución, ...)
- Interés por actualizar de forma permanente estas destrezas técnicas.
- Flexibilidad y capacidad para simplificar los aspectos procedimentales y tecnológicos, haciendo que los alumnos se centren exclusivamente en el aspecto formativo.

No obstante, conviene tener en cuenta que en alguna ocasión el teletutor puede encontrarse con algún alumno que muestre, por ejemplo, una mayor superioridad técnica informática. En este caso, deberá aceptar humildemente sus limitaciones y aprovechar los conocimientos del alumno.

b. Competencia tutorial: En e-learning, la calidad del proceso formativo va a depender en gran medida de la interacción que mantengan teletutores y alumnos. Así, para desarrollar adecuadamente la labor de teletutorización, se requieren las siguientes competencias:

- Habilidades de comunicación, especialmente escrita, ya que las herramientas más empleadas serán el correo electrónico y el chat. Asimismo, esta capacidad de comunicación puede repercutir favorablemente en el ambiente del grupo.
- Planteamientos realistas: los esfuerzos que realizan los alumnos en e-learning son mayores que en el aprendizaje convencional, ya que se trata de un aprendizaje autorregulado.
- Capacidad de innovación y mentalidad abierta para aceptar propuestas, sugerencias, etc. Con ello, lograremos no sólo mantener la motivación e implicación de los alumnos sino también dispondremos de una oportunidad para adaptar la formación a las necesidades y circunstancias de éstos.

- Predisposición a asumir diferentes roles, dependiendo de las distintas situaciones que puedan plantearse.
- Constancia en el trabajo, especialmente en lo que se refiere al seguimiento de los alumnos.
- Capacidad de adaptación a las condiciones y características de los diferentes alumnos.

c. Competencia didáctica: Una acción formativa a través de e-learning no consiste en trasladar los materiales tradicionales a la web, sino que exige del teletutor las siguientes habilidades:

- Aspectos relacionados con la enseñanza a distancia y el aprendizaje adulto, ya que éste se encuentra revestido de unas connotaciones muy particulares debido a las distintas motivaciones y características psicopedagógicas del sujeto que aprende.
- Actitud creativa e innovadora que permita optimizar todos los recursos que ofrece la Red.
- Capacidad de síntesis y análisis de los contenidos formativos, de modo que proporcione a los alumnos aspectos verdaderamente relevantes y significativos.
- En este sentido, resulta muy gráfica la siguiente afirmación "He tenido que escribir una larga carta, porque no he tenido tiempo de hacerla más corta" (Bias Pascaf). Por tanto, como se desprende de lo anterior, realizar una labor de síntesis requiere tiempo y esfuerzo, pero con ello evitamos que el alumno pierda el tiempo con informaciones poco relevantes.
- Dominio de los contenidos del curso, es decir, el teletutor debe ser experto en la materia objeto de estudio.

No obstante, y a pesar de la responsabilidad que tiene el teletutor en el aprendizaje del alumno, éste último no está exento de reunir una serie de requisitos o habilidades intelectuales, sin las cuales le resultaría complicado sacar provecho de una solución e-learning.

Dichas habilidades intelectuales son las siguientes:

- **Actitud proactiva:** este aspecto está muy relacionado con el grado de motivación, que en e-learning se convierte en el auténtico motor del aprendizaje del alumno. En la formación on-line es imprescindible que el alumno busque información, contraste diferentes opiniones de profesores y compañeros, etc.
- **Carácter disciplinado y responsable:** no existe ningún modelo de formación que no exija de un importante esfuerzo por parte del alumno. En el caso del e-learning, dicho esfuerzo se concreta en tener un cierto grado de autodisciplina. En este sentido, podemos citar como ejemplo que la flexibilidad horaria y geográfica que proporciona esta metodología puede convertirse en un obstáculo si no sabemos marcarnos unos objetivos claros, de modo que la gestión personal del tiempo se convierte en un aspecto muy relevante.
- **Habilidades de comunicación y capacidad de participación:** Se trata de una característica imprescindible, ya que tendrá que relacionarse con

el teletutor y con el resto de compañeros a través de las diferentes herramientas de comunicación del sistema.

- **Actitud reflexiva y de respeto:** el alumno participa en una comunidad virtual con el resto de compañeros y teletutores, por lo que deben mantenerse unas normas mínimas de respeto hacia la opinión de los demás. En este sentido, debemos comentar que una gran parte de la comunicación que se produce en e-learning es escrita y ello conlleva una actitud reflexiva, es decir, una labor previa de "pensar en lo que se quiere decir" antes de escribirlo. Esta característica favorece, en parte, a que la calidad de las aportaciones sea mayor que en la comunicación oral, más espontánea.

10(B).9. Roles del teletutor

Si bien el formador on-line comparte en muchos aspectos las funciones del tutor presencial, éstas se han visto aumentadas y modificadas por el entorno específico en el que se desarrolla la formación virtual. De hecho, en el ámbito del e-learning, el rol del teletutor se centra en el aprendizaje y no en la enseñanza. Por este motivo, su figura no puede asimilarse a la del experto transmisor de contenidos, sino más bien a la de un agente dinamizador y vehiculizador del aprendizaje autónomo que realizan los alumnos.

Veamos a continuación una descripción más detallada de los roles que el teletutor debe desempeñar.

10(B).9.1. Rol como "facilitador"

Podría decirse que el primer cambio que se produce en la formación on-line es el papel del alumno como principal responsable de su proceso formativo, por lo que el formador deja de tener el papel de responsable absoluto. Ya no se trata de dirigir, sino de acompañar al alumno, de facilitar el camino para la adquisición de conocimientos, habilidades o competencias. Las funciones que tienen cabida en esta categoría serían las siguientes:

- **Asesorar y orientar.** El formador on-line debe facilitar al alumno todas las herramientas necesarias para que éste pueda ser agente activo en su propio proceso de aprendizaje.
- **Fomentar la actitud de búsqueda de información.** En la formación on-line, el alumno adopta el rol de descubridor de conocimientos y, para ello, el teletutor debe motivar a los alumnos con objeto de que éstos profundicen en las áreas que más le interesen.
- **Observar.** El teletutor debe permanecer atento a la evolución del alumno, adoptando o proponiendo las medidas correctoras necesarias en los casos que estime oportuno.

No obstante, y a pesar de que el alumno debe ser responsable de su propio proceso de aprendizaje, es preciso que el teletutor adopte a menudo una actitud proactiva, adaptándose a las circunstancias particulares de cada alumno. En esta línea, podemos encontrar tres casos:

- **El alumno no progresa:** ante esta situación, el teletutor debe establecer con la mayor precisión posible si el problema responde a dificultades de aprendizaje o a carencias de motivación.
- **El alumno progresa por encima de lo esperable:** esta situación puede venir determinada porque el alumno haya accedido a una formación de grado inferior a la que él esperaba o bien, porque el grado de motivación es muy alto y, por tanto, imponen un ritmo inadecuado al proceso de aprendizaje. Cuando esto sucede, en el alumno puede aparecer el aburrimiento o que den por sabidos conceptos que realmente no poseen. En ambos casos, el fracaso puede ser el desenlace final.
- **El alumno progresa adecuadamente:** a priori podríamos pensar que en este caso lo mejor es no hacer nada, ya que el rendimiento se está produciendo al 100%. Pues bien, esta situación puede estar poniendo de relieve que el alumno nos está engañando y posee una capacidad mayor que no desea que descubramos, o bien que ese progreso se refiere únicamente a un momento puntual del proceso de aprendizaje.

En este último caso, podemos afirmar con seguridad que en otro momento, el alumno se encontrará por encima o por debajo del nivel adecuado.

10(B).9.2. Rol de "gestor"

Dentro de esta categoría podemos citar las siguientes funciones:

- **Seguimiento:** el formador debe dedicar una parte considerable de su tiempo a efectuar el seguimiento de los alumnos para garantizar la consecución de los objetivos de la acción formativa. En este sentido, el teletutor debe hacer uso de las herramientas que la plataforma ofrece, además de analizar cualitativamente la actitud y el comportamiento del alumno durante la realización de todas las actividades que forman parte del curso.
- **Evaluación:** en relación con lo anterior, el teletutor debe desarrollar una adecuada evaluación de los conocimientos adquiridos por el alumno.
- **Control:** en un entorno de e-learning se hace muy complejo tener la garantía plena acerca de la identidad real del alumno, dado que no podemos verlo. Este hecho es el que obliga en algunos casos a que se realicen sesiones presenciales, donde el teletutor tendrá oportunidad de comprobar lo que el alumno demuestra saber a distancia. En cualquier caso, el formador debe procurar que el alumno que está matriculado sea el que realmente realice la acción formativa.

Adicionalmente, el teletutor podrá desempeñar otras funciones que se salen de lo puramente académico y que se detallan a continuación:

- Selección y matriculación de alumnos.
- Control del alumnado mediante la evaluación y el contacto permanente con los mismos. En este sentido, destaca la importancia que presenta el hecho de proporcionar respuestas rápidas a las preguntas o exámenes de los alumnos. Para ello, se aconseja responder al alumno en un plazo inferior a las 48 horas.

- Organizar y dinamizar la participación de los alumnos. El teletutor deberá proponer ejercicios y actividades a través de las diferentes herramientas telemáticas y fomentar la participación de los alumnos.
- Planificar los itinerarios formativos. Resulta imprescindible para la consecución de los objetivos formativos, marcar una serie de plazos o hitos temporales de modo que el alumno perciba un mayor control sobre su evolución en el curso.

10(B).9.3. Rol de "experto"

Como se comentó anteriormente, los planteamientos pedagógicos han variado en la formación on-line respecto de la formación tradicional. Esta circunstancia se refleja en el rol de experto del teletutor de la siguiente manera:

- Por un lado, el teletutor debe ser conocedor del uso, manejo y posibilidades de aplicación que presentan los servicios y herramientas de Internet. En este sentido, resulta de gran importancia conocer los sistemas de búsqueda de información, ya que ello permitirá enriquecer en mayor medida el proceso de aprendizaje de los alumnos.
- Por otro lado, el teletutor ha de ser un experto en la materia objeto del curso, si bien es cierto que su labor se centrará en guiar y orientar al alumno más que en transmitir sus conocimientos.

Asimismo, y teniendo en cuenta que el tutor debe ponerse a disposición del alumno para asistirle durante todo el proceso de aprendizaje y que, por tanto, se convierte en el punto de referencia, debe ser transparente y ético en su práctica profesional. Dicho de otro modo, si en algún momento nos encontramos que no somos capaces de dar respuesta a las dudas del alumno, no es conveniente derivarlo a otro punto de contacto. El teletutor debe ser quien busque la respuesta de otro experto a dichas dudas y se las proporcione al alumno.

10(B).9.4. Rol como socializador

El e-learning se desarrolla en un entorno con características peculiares y, por ello, el teletutor debe transmitir las normas de protocolo que se deben respetar en cada una de las herramientas de comunicación presentes en este contexto. Asimismo, debe contribuir a que el entorno de aprendizaje resulte agradable, de forma que se favorezca la participación de los alumnos.

En Internet, estas normas de protocolo que rigen las comunicaciones entre los usuarios se denominan "normas de netiqueta" y afectan al manejo del correo electrónico, chat, foros de debate, etc.

10(B).9.5. Rol como motivador

En un proceso de autoaprendizaje como el que se lleva a cabo en el contexto del e-learning, se precisan mayores dosis de motivación, debido no sólo a las características de los participantes (dispersión geográfica, disponibilidad horaria, etc.) sino también porque el propio proceso de aprendizaje representa un reto para el alumno, debido a la propia frialdad que se atribuye al medio a través del cual se desarrolla la formación. Por este motivo, el teletutor debe poner en práctica una serie de recursos encaminados a motivar al alumno (ver apartado 5.5. "Técnicas de motivación en los entornos educativos virtuales"). Para ello, debemos conocer con precisión los objetivos pedagógicos que se

pretenden conseguir en la acción formativa y hacérselo comprender al alumno. En este sentido, la mejor forma de hacerlo es haciendo referencia a la aplicación personal de las materias objeto de estudio. De igual forma, es importante conocer las razones por las que el alumno ha accedido a esta formación y, en la medida de lo posible, adecuar el proceso de aprendizaje a las necesidades de cada uno.

Por otro lado, conviene ser conscientes de que si al comienzo de la acción formativa el grado de motivación suele ser alto, también es cierto que en una fase intermedia, la desmotivación suele hacer acto de presencia. En estos casos, conviene no realizar falsas promesas al alumno acerca de esta metodología. De hecho, resultará más útil poner de relieve esta realidad y al mismo tiempo manifestar claramente que recibirá nuestro apoyo constantemente en su proceso de aprendizaje.

10(B).10. Tipos de actividades

Las actividades que se planteen durante la formación van a marcar el estilo y el ritmo de aprendizaje de los alumnos, por lo que se presenta como uno de los aspectos que se han de planificar antes del comienzo de un curso. Como se comentó anteriormente, en un proyecto e-learning no cabe la improvisación, o al menos, tiene un espacio muy reducido si la comparamos con la formación presencial.

Las actividades que se pueden plantear durante un curso on-line se pueden agrupar, a grandes rasgos, en las siguientes categorías:

Actividades de presentación: partiendo de la base de que una de las funciones que debe desempeñar el teletutor es la de socialización, en un curso que se realice a través de Internet, al igual que sucedería si fuese una acción formativa de carácter presencial, se debe comenzar por alguna presentación, tanto del equipo docente como de la comunidad de alumnos. Este tipo de actividades favorece además la creación de un clima agradable, permitiendo el intercambio de experiencias, conocer las motivaciones y expectativas de cada uno de los participantes.

Actividades de evaluación: en toda acción formativa, uno de los aspectos que deben tomarse en consideración es la valoración y seguimiento de la adquisición de conocimientos por parte de los alumnos. De hecho, su objetivo fundamental es que cada uno pueda valorar sus progresos y reconocer sus dificultades y posibilidades, permitiendo así una autorregulación del aprendizaje.

Actividades de análisis crítico: este tipo de actividades desarrollan la capacidad de análisis, ya que el volumen de información al que tenemos acceso en la actualidad, hace necesario discriminar entre lo que es útil e interesante y lo que no. Para lograr este objetivo se solicita a los participantes que aporten sus dudas y sugerencias, además de pedirles que reelaboren la información sobre un determinado tema desde su propia perspectiva y valores.

Actividades de búsqueda y recopilación de la formación: uno de los aspectos que más se intenta fomentar en e-learning es la responsabilidad sobre el propio proceso de aprendizaje, además de la capacidad de búsqueda de información. Con ello, se logra que los participantes tengan acceso a muchos más datos y contenidos que los únicamente entregados como documentación del curso.

Actividades grupales: una de las premisas en las que se sustenta el e-learning es el trabajo colaborativo, de modo que el trabajo en grupo se convierte en un canal de interacción e intercambio de experiencias que debe estar presente en todo el proceso formativo. En este sentido, cabe destacar que el teletutor adopta la función de facilitador y dinamizador, por lo que los participantes asumen la responsabilidad de su propio aprendizaje.

Debate: en el proceso de aprendizaje resulta imprescindible que se produzca un contraste de ideas y opiniones, puesto que el aprendizaje es un fenómeno social y sólo desde la interacción y el intercambio con los demás llegamos a él.

Como vemos, un gran número de actividades se realiza en grupo (trabajo colaborativo), y ello exige del teletutor la necesidad de manejar eficazmente estos grupos. Así pues, la diversidad de alumnos que nos podemos encontrar en un curso tiene su incidencia cuando formulamos actividades grupales, especialmente en aquellas que impliquen procesos complejos de toma de decisiones y consenso entre los integrantes del grupo. Por ejemplo, si a la hora de establecer los grupos no tenemos en cuenta las características de cada uno de sus miembros (intereses, carácter, edad, etc.) corremos el riesgo de que aparezcan conflictos importantes. Éstos pueden venir motivados porque alguno de los alumnos monopolice el desarrollo del trabajo, o bien porque su actitud ante el resto de compañeros se traduzca en la inhibición de éstos. Por tanto, el establecimiento de grupos requiere un análisis previo además de un seguimiento de la evolución de la actividad. En este sentido, el teletutor puede intervenir proponiendo métodos de organización del trabajo, asignando roles, etc., de modo que todos trabajen en un proyecto común.

Finalmente, conviene tener en cuenta que el número de actividades dependerá de la duración de la acción formativa. Así pues, en aquellas acciones de corta duración (20-30 horas) no tendremos posibilidad de proponer muchas actividades, ya que el alumno se centrará en mayor medida en el auto-aprendizaje a través de la asimilación de los contenidos multimedia. Por el contrario, en los cursos que tengan mayor duración (40 horas en adelante), la realización de actividades constituirá un recurso pedagógico muy útil para fomentar la motivación de los alumnos, facilitar su aprendizaje y fortalecer la comunidad virtual.

10(B).11. Técnicas de motivación en los entornos educativos virtuales

Cuando desarrollamos un curso a través de e-learning podemos encontrarnos con un grupo de alumnos que presente características diferentes en cuanto a intereses, estilos de aprendizaje, grado de motivación, etc. Además, en lo referente a la metodología, encontraremos usuarios que acceden por primera vez a una acción formativa de este tipo, por lo que pueden sentirse bastante desorientados. Por todo ello, resulta muy importante conocer previamente todos estos factores y actuar en consecuencia.

Para evitar la desorientación que puede aparecer al inicio de la actividad formativa, pueden ponerse en práctica algunas técnicas que ayudarán a crear un ambiente de confianza y trabajo, en el se facilite el proceso de aprendizaje de los alumnos y el éxito del curso.

Algunas recomendaciones que podemos considerar al respecto son las siguientes:

- Enviar una carta de bienvenida: en ella debemos hacer referencia a los aspectos generales relacionados con el comienzo del curso, personas de contacto para realizar consultas de carácter técnico, administrativo o formativo, etc. Esta carta representa la primera toma de contacto con los alumnos por lo que resulta muy recomendable que sea personalizada, de manera que el alumno perciba su importancia en el proceso que dará comienzo.
- Proporcionar una "Guía del usuario": en este documento desarrollaremos las instrucciones necesarias para poder manejar correctamente la plataforma, pudiendo además incorporar las pautas a seguir para un adecuado seguimiento de la acción formativa.
- Sesión informativa en el chat: consiste en realizar una primera toma de contacto a través de esta herramienta de comunicación con el resto de compañeros y teletutores del curso. Por tanto, no se trata de un encuentro con una finalidad formativa, sino de una oportunidad para romper el hielo y comenzar a crear Comunidad Virtual.

Tutorías: con ello logramos, por un lado, realizar el seguimiento del alumno y, por otro, evitar que éste se sienta solo o ignorado en su proceso formativo. Por tanto, al inicio del curso planificaremos nuestro tiempo estableciendo un horario de tutorías a través del chat, al cual podrán acceder los usuarios para resolver sus dudas.

Ofrecer diferentes formas de contacto con el teletutor: como se desprende de lo anterior, el chat constituye una herramienta fundamental en e-learning, pero debemos tener en cuenta que será el correo electrónico el canal de comunicación más empleado durante todo el proceso. Paralelamente, podemos poner a disposición de los alumnos un número de teléfono en el que contactar con el equipo docente.

Controlar los tiempos de respuesta: este aspecto tiene especial relevancia ya que una consulta que no se responde en un tiempo prudencial puede generar en el alumno sensaciones de aislamiento y frustración. Actualmente, se considera que el tiempo de respuesta del teletutor no debe sobrepasar las 48 horas.

Fomentar las actividades en grupo: una de las grandes ventajas que reporta el e-learning es el intercambio de experiencias, por tanto, debemos promover siempre que sea posible la realización de trabajos grupales, logrando además que el entorno formativo resulte más motivador. En este sentido, conviene tener en cuenta que resulta muy eficaz hacer buen uso del sentido del humor, teniendo siempre presente que el objetivo final es lograr que el alumno aprenda.

Resumen

- El teletutor deberá adoptar diferentes roles a lo largo de todo el proceso formativo, dando respuesta a las necesidades que el alumno plantee en cada momento.
- El teletutor debe reunir una serie de competencias tecnológicas, tutoriales y didácticas.

- A pesar de que el formador on-line comparte en muchos aspectos las funciones del tutor presencial, éstas se han visto aumentadas y modificadas por el entorno específico en el que se desarrolla la formación virtual.
- En el ámbito del e-learning, el rol del teletutor se centra en el aprendizaje y no en la enseñanza.
- Las actividades que se planteen durante la formación van a marcar el estilo y el ritmo de aprendizaje de los alumnos, por lo que deben planificarse previamente.

Actividades sugeridas para los alumnos

NIVEL BÁSICO

Actividad 10.1

Justificar la importancia de las diferentes variables que aparecen en el contenido para lograr un aprendizaje efectivo (Adaptación de los recursos, habilidades del tutor, la metodología a aplicar y herramientas de diseño)

Actividad 10.2

Investigar acerca de las dos teorías del aprendizaje que estamos presentando en el contenido e identificar los puntos que creemos son los más importantes. Redactar un documento en el que se presente su aplicación en la metodología e-learning.

Actividad 10.3

Destacar las principales motivaciones que los estudiantes de zonas rurales pueden tener cuando apuestan por la formación en línea.

Actividad 10.4

Desde tu punto de vista, ¿cuáles son las características básicas de la metodología e-learning? Justifica tu respuesta.

Actividad 10.5

¿Crees que los estudiantes actúan como parte activa del proceso de aprendizaje cuando se utiliza el e-learning? Componer algunos ejemplos que expliquen el papel del alumno en el desarrollo de su formación mediante e-learning.

NIVEL AVANZADO

Actividad 10.6

Señala las principales categorías de los objetivos de aprendizaje que se desarrollan en la unidad (cognitivas, psicomotrices y actitudinales).

Actividad 10.7

Hay diferentes maneras de estructurar el contenido de un curso con metodología e-learning. Enumerar las ventajas que se destacan de cada una de las estructuras previstas en el contenido.

Actividad 10.8

Redacta un documento donde aparezcan las habilidades que un buen tutor tiene que tener.

Actividad 10.9

¿Cuáles son las principales características de la función del tutor? ¿Con cuál de estos roles te identificas? ¿Es necesario que un tutor en e-learning cumpla con los requisitos de todas las funciones? Justifica tu respuesta.

Actividad 10.10

Diseña una breve guía de usuario, que permita a los alumnos tener su primer contacto con la plataforma y ayudarles en su proceso de aprendizaje.

Apéndice 1

Retroalimentación y planificación:

15 minutos después de la final de la sesión, unir al grupo, y con un rotafolio o folios, debatir cómo los participantes se han sentido en la sesión.

Centrarse en:

- Lo que el grupo disfrutó
- Lo que al grupo no le gustaba
- Qué elementos se encontraron más relevantes para sus necesidades

Como grupo, planificar la próxima sesión, teniendo en cuenta los comentarios de ésta última. Ponerse de acuerdo con el mentor para la siguiente sesión.

Recuerda que tienes que dejar 5 minutos al final de cada sesión para que los participantes rellenen su "Diario Personal de Aprendizaje".

Apéndice 2

Diario de aprendizaje personal

Sesión:

¿Cuáles son las cosas más importantes que he aprendido en esta sesión?

Anota tus pensamientos, impresiones y reacciones durante la sesión. Este diario de aprendizaje personal es estrictamente para tu propio uso.

Apéndice 3.

Motivación. Cuestionario

1. Los tres elementos clave en la definición de motivación NO incluyen:
 - a) Implso
 - b) Intensidad
 - c) Dirección
 - d) Persistencia
2. Según la jerarquía de necesidades de Maslow, ¿en qué nivel estaría el impulso para ser capaz de convertirte en lo que uno quiere?
 - a) Afiliación
 - b) Autorrealización
 - c) Fisiológica
 - d) Reconocimiento
3. ¿Cuál de estas tres necesidades consideraba Maslow como las necesidades de orden superior?
 - a) Fisiológica, seguridad, afiliación
 - e) Seguridad, afiliación, reconocimiento
 - f) Reconocimiento, autorrealización
 - g) Afiliación, reconocimiento, autorrealización
4. Las personas con una alta necesidad de lograr metas prefieren todo lo siguiente EXCEPTO:
 - a) Situaciones con responsabilidad personal
 - b) Alto nivel de riesgo
 - c) Superación de obstáculos
 - d) Retroalimentación
5. Según la teoría de fijación de metas, los objetivos tienen que ser:
 - a) Extremadamente difícil
 - b) Fácil
 - c) Difícil pero alcanzable
 - d) Un poco por encima de las posibilidades.
6. Una teoría basada en las "necesidades" es la premisa para las teorías de todos los siguientes EXCEPTO:
 - a) McClland
 - b) Alderfer
 - c) McGregor
 - d) Maslow
7. La motivación es un rasgo de la personalidad.
Verdadero/Falso
8. De acuerdo con Maslow, una necesidad que está plenamente satisfecha no motiva más.

Verdadero/Falso

9. Teoría de los supuestos X tiene una visión básicamente negativa de los seres humanos.

Verdadero/Falso

10. De acuerdo con Herzberg, lo contrario a “satisfacción” es “insatisfacción”.

Verdadero/Falso

11. Los factores de higiene por lo general conducen a la satisfacción laboral cuando están presentes en un puesto de trabajo.

Verdadero/Falso

12. La necesidad de logro puede ser estimulada mediante la formación.

Verdadero/Falso

13. Según la teoría de fijación de metas, una meta generalizada produce un mayor rendimiento que una meta específica.

Verdadero/Falso

14. El pago incompleto y el pago en exceso, de acuerdo con la teoría de la equidad, tienden a producir reacciones similares al corregir las desigualdades.

Verdadero/Falso

15. El deseo de las relaciones interpersonales estrechas y de amistad es una necesidad de afiliación.

Verdadero/Falso

16. En la teoría de la esperanza, la fuerza de la motivación de una persona para llevar a cabo una tarea, depende en parte de la fuerza con que la que crea que puede lograr lo que pretende.

Verdadero/Falso

Apéndice 4.

Prácticas de enseñanza

El siguiente número de prácticas de enseñanza tiene una influencia positiva en el aprendizaje de la motivación. Se agrupan en cuatro áreas:

- Crear las condiciones básicas de motivación
- Generar motivación inicial
- Mantener y proteger la motivación
- Fomentar la auto-evaluación positiva

Piensa en el curso y rellena las tables con los siguientes signos: con  si has experimentado este tipo de comportamiento y con  si no lo has hecho.

I. Crear las condiciones básicas de motivación		
1. Demuestra comportamientos de profesor apropiados		
1.1. Demuestra a los estudiantes que los acepta y se preocupa por ellos		
1.2. Toma en serio el progreso de los estudiantes en el aprendizaje y tiene expectativas elevadas de lo que pueden lograr.		
1.3 Comparte su entusiasmo por el curso con los estudiantes		
2. Crea una atmósfera agradable y de apoyo en clase		
2.1. Alienta a correr riesgos y acepta los errores aceptados como una parte normal del aprendizaje		
2.2. Está de buen humor		
2.3. Promueve la interacción professor-estudiante y viceversa.		
3. Crea un grupo cohesionado		
3.1. Usa tareas para grupos pequeños para que los estudiantes se mezclen		
3.2. Usa tareas para todo el grupo o hace competiciones con grupos pequeños		
3.3 Formula las normas del grupo de forma explícita y en las que los alumnos colaboran		

II. Generar motivación inicial		
1. Resalta los valores y actitudes para aprender de los estudiantes		
1.1. Presenta modelos a seguir		
1.2. Hace hincapié en el papel que desempeña la enseñanza en el mundo y anima a los estudiantes a aplicar sus habilidades y conocimientos en situaciones reales		
2. Aumenta el interés intrínseco de los estudiantes en el tema docente		
2.1. Familiariza a los estudiantes con aspectos relevantes/interesantes del tema docente		

3. Aumenta la esperanza de éxito del estudiantes		
3.1. Ofrece preparación y asistencia		
3.2. Muestra a los alumnos lo que se les va a pedir		
4. Aumenta el valor de las tareas		
4.1. Relaciona el tema/tareas con las experiencias, antecedentes e intereses de los estudiantes		
4.2. Ayuda a los estudiantes a establecer objetivos de aprendizaje individuales/de clase y explica cómo una tarea en particular ayuda a conseguir estos objetivos.		

III. Mantener y proteger la motivación		
1. Hace que el aprendizaje sea estimulante y divertido		
1.1. Rompa con la monotonía de las clases		
1.2. Anima a los estudiantes a que sean participantes activos, aumentando su capacidad mental y/o física en las tareas y creando roles específicos para cada participante.		
1.3. Aumenta el atractivo de las tareas, realizándolas de forma que sean un reto e incluyendo elementos nuevos, personales o competitivos en el contenido de la tarea.		
1.4. Varias las presentaciones de las tareas/materiales		
2. Promover la cooperación entre los estudiantes		
2.1. Realizar tareas en las que grupos de estudiantes tienen que unirse para conseguir un objetivo común		
2.2. A la hora de evaluar, tiene en cuenta los resultados grupales y no solamente los resultados individuales		
3. Promueve la autonomía del estudiante		
3.1. Entrega el rol y funciones de liderazgo/enseñanza a los estudiantes		
3.2. Permite que los alumnos elijan en el proceso de aprendizaje		
4. Construye la confianza del alumno en su capacidad de aprendizaje y esfuerzo por aprender		
4.1. Enseña estrategias de estudio y aprendizaje		
4.2. Anima a los estudiantes con regularidad		

IV. Fomentar la auto-evaluación positiva		
1. Aumenta la satisfacción del estudiante		
1.1. Proporciona oportunidades para el intercambio y presentación pública de logros.		

1.2. Controla los progresos de los estudiantes y celebra sus contribuciones positivas		
2. Usa la evaluación y retroalimentación de una manera positiva		
2.1. Ofrece retroalimentación continuamente y llama la atención en las áreas de mejora		
2.2. Utiliza métodos alternativos de evaluación, evaluación por pares y la evaluación continua y fomenta la auto-evaluación, proporcionando herramientas de autoevaluación.		
2.3. Reconoce el esfuerzo y la mejora		
3. Promueve el esfuerzo		
3.1. Anima a los estudiantes a que expliquen sus éxitos y fracasos pasados de una manera constructiva		
3.2. Comenta los esfuerzos y mejoras de los estudiantes		

Referencias

- Allan, Barbara. Blended learning tools for teaching and training. Facet Publishing, London 2007
- EL Leonardo da Vinci programme, ROUTES (Access to Training via Mentor Supported Rural Learning Groups/ EE/2000/B/F/PP-135007) 2003
- Attwell, Graham. Searching, Lurking and the Zone of Proximal Development. E-Learning in Small and Medium Enterprises in Europe. Leonardo da Vinci programme. Pontypridd, Bremen, 2007
- Judy McKimm and Tim Swanwick, London Deanery, E-learning for clinical teachers.

<http://www.faculty.londondeanery.ac.uk/e-learning/feedback>

- Adaptation of Feedback in e-learning System at Individual and Group Level. Ekaterina Vasilyeva, Mykola Pechenizkiy, Paul De Bra. Department of Computer Science and Information Systems, University of Jyväskylä
- E-learning consulting company Kineo, <http://kineo.com/elearning-tips/tip-6-feedback.html>
- An Introductory Moodle User Guide for Students. Bath University