

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE**



**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA FUNCIÓN DE LA  
FACILITACIÓN EN LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN  
EN MEDIO AMBIENTE DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, 2008.**

**SANDRA JEANNETTE PRADO DÍAZ**

**CHIQUMULA, GUATEMALA, AGOSTO 2009**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA FUNCIÓN DE LA  
FACILITACIÓN EN LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN  
EN MEDIO AMBIENTE DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, 2008**

**INFORME**

**Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo**

**Por**

**SANDRA JEANNETTE PRADO DÍAZ**

**Al conferírsele el postgrado de**

**MAESTRA EN ARTES  
EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE**

**CHIQUMULA, GUATEMALA, AGOSTO 2009**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS  
MAESTRIA EN EDUCACION CON ORIENTACION EN MEDIO AMBIENTE**

**RECTOR**

LIC. CARLOS ESTUARDO GALVEZ BARRIOS

**CONSEJO DIRECTIVO**

<b>Presidente:</b>	MSc. MARIO ROBERTO DIAZ MOSCOSO
<b>Representantes de Profesores:</b>	MSc. GILDARDO GUADALUPE ARRIOLA MAIREN Dr. BENJAMIN ALEJANDRO PEREZ VALDEZ
<b>Representante de Graduados:</b>	Ing. Agr. WALTER ORLANDO FELIPE ESPINOZA
<b>Representantes Estudiantiles:</b>	P.C. EDGAR WILFREDO CHEGUEN HERRERA P.C. GIOVANNA GISELA SOSA LINARES
<b>Secretario:</b>	MSc. NERY WALDEMAR GALDAMEZ CABRERA

**COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS**

MSc. NERY WALDEMAR GALDAMEZ CABRERA

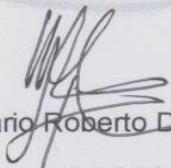
**TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN GENERAL**

<b>Presidente:</b>	MSc. NERY WALDEMAR GALDAMEZ CABRERA
<b>Secretaria:</b>	MSc. MIRNA LISSETT CARRANZA ARCHILA
<b>Vocal:</b>	MA. EDUINA ARASELY LINARES RUIZ

**EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE:** Conoció el Trabajo de Graduación que efectuó la estudiante **SANDRA JEANNETTE PRADO DIAZ** titulado **“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA FUNCIÓN DE LA FACILITACIÓN EN LA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, 2008”**, trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y Coordinador del departamento de Estudios de Postgrados, de la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Trabajo de Graduación** a Nivel de Postgrado, previo a obtener el título de **MAESTRA EN ARTES**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, a trece de agosto de dos mil nueve.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



MSc. Mario Roberto Díaz Moscoso

**DIRECTOR  
CUNORI - USAC**



## INDICE

	Página
RESUMEN	iv
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVOS	4
• OBJETIVO GENERAL	4
• OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
<b>CAPITULO I</b>	<b>5</b>
1. ANTECEDENTES	5
1.1.Contexto de la Maestría	5
1.2.Diagnóstico de estudiantes de la maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente, que participaron en la unidad académica –CUNORI-	6
1.3.Evaluación de la función de la facilitación en la Maestría de Educación con Orientación en Medio Ambiente –MEOMA, del Centro Universitario de Oriente – CUNORI-.	6 8
1.4 Análisis FODA	
1.5 Entrevista a Facilitadora, de la primera cohorte de la Maestría	
<b>CAPITULO II</b>	<b>12</b>
2. ORIENTACIÓN EDUCATIVA	12
2.1 Tecnologías de educación	12
2.2 Educación a distancia	16
2.3 Beneficios de la formación a distancia (o virtual)	21
2.4 Modelos b-learning	26
2.5 El b-learning como metodología para la formación virtual	29
<b>CAPITULO III</b>	<b>34</b>
3. LA FACILITACIÓN	34
3.1 La Facilitación eficaz	34
3.2 Qué es un facilitador	34
3.3 Importancia de la función del facilitador	34

3.4 Funciones del facilitador	36
3.5 Características del facilitador	39
3.6 Principios éticos del facilitador	40
3.7 Actividades del facilitador en la modalidad b-learning	41
3.8 Responsabilidades del Facilitador	42
<b>CAPITULO IV</b>	44
4. HERRAMIENTAS EN QUE SE APOYA EL FACILITADOR	44
4.1 Técnicas de participación en la facilitación	44
4.2 Herramientas de comunicación	45
<b>CAPITULO V</b>	53
Conclusión final	53
Recomendaciones	54
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	55

APENDICE	58
PROPUESTA: “BUSCANDO LA EXCELENCIA EN LA FUNCIÓN DEL FACILITADOR EN LA MODALIDAD B-LEARNING	59
1. Perfil del facilitador	59
2. Inducción al facilitador	60
3. Planificación a realizar	62
4. Conocimiento del grupo de estudiantes	64
5. Forma de evaluación del facilitador	65

## **RESUMEN**

En el contexto de la sociedad del conocimiento el profesor universitario tiene desafíos por enfrentar la innovación de su práctica educativa. Para hacerla más pertinente con las grandes transformaciones que han provocado la globalización y el avance acelerado en tecnologías de información y comunicación, en el aprendizaje de los alumnos.

El objetivo de este trabajo fue evaluar y determinar las funciones del facilitador en la modalidad b-learning, identificando las técnicas de facilitación, así como, presentar una propuesta de mejoramiento para buscar la excelencia en el desarrollo de la función del facilitador.

Se ha elaborado este documento, con el propósito de contar con material de apoyo en los procesos de capacitación y formación, que tenga como objeto contribuir a formar facilitadores en esta modalidad, con calidad humana, que conscientes de su gran responsabilidad, presenten un excelente servicio.

**PALABRAS CLAVES:** Facilitador, funciones de la facilitación, perfil del facilitador, características y técnicas del facilitador.

## INTRODUCCIÓN

Hoy más que nunca, la sociedad demanda una educación superior de calidad y pertinencia, el fenómeno de la globalización y el avance acelerado en tecnologías de información y comunicación han transformado la forma de aprender y acceder al conocimiento. Debido a esta revolución tecnológica, en la actualidad es posible que el estudiante aprenda más y mejor, a través de la educación a distancia.

Sin embargo, la gran mayoría de los docentes en Educación Superior basan su práctica en la transmisión de información, por medio de un libro de texto o materiales diseñados por ellos mismos. Esta estrategia centrada en la enseñanza se viene utilizando desde hace siglos, cuando la información era escasa y muy difícil acceder a ella.

Actualmente existe otra situación. Hay grandes cantidades de información fluyendo a velocidades impresionantes a través de internet y otros medios electrónicos, y resulta muy fácil y rápido acceder a ella. Es por ello que el docente universitario debe transformar su rol, aplicando nuevas prácticas, modelos y metodologías innovadoras que coadyuven a fomentar la educación a lo largo de la vida en el estudiante. La definición del facilitador, es la persona que se desempeña como orientador o instructor en una actividad, es quien dirige las discusiones y quien se encarga de propiciar el diálogo respetuoso; por eso, su tarea es fomentar el espíritu positivo y productivo.

Con base al estudio realizado, de la función del facilitador en la maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente, se presenta una propuesta para realizar modificaciones necesarias y así, mejorar el proceso de aprendizaje; desde el punto de vista de la **Función de la Facilitación**. Tomando en cuenta la modalidad b-learning, el trabajo desarrollado por el facilitador, sus funciones, características, así como las técnicas o herramientas de facilitación.

## JUSTIFICACIÓN

La propuesta pedagógica de la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente, surge como respuesta a la necesidad de formar recurso humano especializado en educación con preparación específica para atender la demanda de la Educación Ambiental existente en los diferentes niveles educativos. Además, pretende la formación de docentes especializados para la labor de mediación pedagógica que propicien cambios en el sistema educativo guatemalteco; orientados principalmente a la enseñanza de metodologías y actitudes que conlleven al mejoramiento del medio ambiente y a la solución de la problemática en general. Tanto en un sistema tradicional como en sistemas semipresenciales como la modalidad b-learning, que tiene la particularidad de utilizar un mediador entre un grupo de estudiantes y el docente que está en otro ámbito. Este modelo permite permanecer menos tiempo en el aula, propicia un potencial de ahorro de espacios físicos e incrementa la participación de los estudiantes como responsables de su propio aprendizaje entre otros beneficios.

En la modalidad b-learning, el formador asume de nuevo su papel tradicional, pero usa en beneficio propio el material didáctico que la informática e Internet le proporcionan, para ejercer su labor en dos frentes: como tutor en-línea (tutorías a distancia) y como educador tradicional (cursos presenciales). La forma en que combine ambas estrategias depende de las necesidades específicas de la temática, dotando así a la formación en-línea de una gran flexibilidad.

Dentro la función de la facilitación el rol del facilitador será el de un organizador que prepara el espacio, los materiales, las actividades, distribuye el tiempo, adaptando los medios de que dispone el grupo y los fines que persigue. Por ello la función de la facilitación es promover una actitud activa del alumno y fomentar su participación en el proceso enseñanza-aprendizaje. En este sentido, el facilitador tiene en cuenta la

diversidad cultural y las distintas realidades sociales, valorando las diferencias y enriqueciendo la instrucción a partir de ella.

De acuerdo a los resultados mostrados en la evaluación de la MEOMA, en relación a la función de la facilitación, se formuló una propuesta para mejorar la función del facilitador en la modalidad b-learning, estableciendo las características particulares de saber expresar preguntas a los estudiantes, permitiendo cuestionar y encontrar por ellos mismos la mejor ruta de entendimiento y manejo de la situación. En donde se dé realmente una comunicación, y el sistema de enseñanza conserve su esencia, por lo que debe haber una relación de doble vía entre facilitador y participante. Logrando con ello un insumo para programas de Educación Semipresencial.

## **OBJETIVOS**

- **OBJETIVO GENERAL**

Formular una propuesta de mejoramiento, de la función de la Facilitación en la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente –MEOMA-, del Centro Universitario de Oriente – CUNORI.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar las funciones de facilitación en la modalidad b-learning (enseñanza mixta).
- Identificar las técnicas de facilitación en la metodología b-learning.
- Formular una propuesta para buscar la excelencia en el desarrollo de la facilitación en la modalidad b-learning.

## **CAPITULO I**

### **1. ANTECEDENTES**

Al finalizar la maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente, en el Centro Universitario de Oriente, en el último módulo, se realizó una evaluación al programa, tomando en cuenta los aspectos, administrativos, pedagógicos y didácticos, incluyendo la facilitación; y a partir de ello surge la inquietud de hacer un análisis más profundo de la función de la facilitación con el propósito de mejorar la actividad de otras cohortes, como de otros programas que se implementen e involucren medios electrónicos para conducir la enseñanza.

#### **1.1 Contexto de la maestría**

La maestría se realizó simultáneamente en cinco unidades académicas, Centro Universitario de Petén –CUDEP-, Centro Universitario de Occidente – CUNOC-, Centro Universitario de Nororiente –CUNOROC-, Escuela EFPEM y Centro universitario de Oriente –CUNORI- ; cada centro tuvo a su propio facilitador pero, con perfiles diferentes. El contacto entre estudiantes y docentes fue mínimo, pero es de hacer notar que sí hubo más comunicación entre el facilitador y el docente. Así también, en CUNORI, se mantuvo el mismo facilitador desde el inicio de la maestría.

En dos centros regionales, los facilitadores que trabajaron en la apertura fueron además participantes en la elaboración del currículo del programa de la maestría, y los restantes facilitadores conocieron el programa pocas semanas de empezar la actividad académica, lo cual ocasionó, por su premura, una deficiente organización y planificación de las actividades.

## **1.2 Diagnóstico de estudiantes de la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente, que participaron en la unidad académica CUNORI**

Los participantes de la primera cohorte estaba constituida por profesionales de diferentes disciplinas entre ellos: zootecnistas, administradores de empresas, licenciados en educación, trabajadores sociales, ingenieros agrónomos, contadores públicos y auditor e ingenieros ambientales, siendo la mayoría profesores en los diferentes niveles de educación; algunos otros se desarrollaban en actividades de extensión comunitaria. Quienes esperaban mejorar y ampliar sus conocimientos en el ámbito educativo como aprender a manejar de mejor manera las cuestiones ambientales para orientar a estudiantes como personas adultas en el conocimiento del medio ambiente.

## **1.3 Evaluación de la función de la facilitación en la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente –MEOMA, del Centro Universitario de Oriente –CUNORI-**

En el proceso de evaluación que se realizó, sobre la función de la facilitación, en la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente –MEOMA- en el 2008, desarrollada en el Centro Universitario de Oriente –CUNORI-, da resultados que enmarcan una deficiencia en la misma; aunque, si se efectúa un análisis al procedimiento, para realizar la evaluación de la facilitación en dicho proceso, se puede determinar que hizo falta tomar en cuenta varios aspectos como: función de asesoría, liderazgo, función técnico administrativa y función académica, para así concluir que el desarrollo de la misma fue deficiente.

## **1.4 Análisis del FODA**

Para tener más elementos de juicio y criterio, y poder realizar una propuesta de acuerdo a las necesidades que los egresados manifestaron, se realizó un FODA, de lo cual se llegó a obtener la siguiente información.

	<b>FACILITADOR</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador pueda ir dando acompañamiento al proceso de enseñanza aprendizaje, para mejorar la captación del conocimiento.</li> <li>- Conocimiento de la metodología que se utiliza.</li> <li>- Conocimiento de las actividades a realizar durante la clase.</li> <li>- Conocimiento de temas ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio físico adecuado y espacioso.</li> <li>- Espacio para el uso de la metodología virtual</li> <li>- Ambiente agradable para el desarrollo de la maestría</li> <li>- Se cuenta con la tecnología y técnicos especializados para que la enseñanza se imparta de manera adecuada.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a información</li> <li>- Conocimiento de sitios en la red para utilizarse en las tareas</li> <li>- Manejo y control de temas ambientales</li> <li>- Conocimiento del idioma Inglés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a información electrónica y en textos</li> <li>- Espacio para realizar tareas grupales</li> <li>- Apoyo para la realización de foros, reuniones y conferencias</li> <li>- Acreditación como institución de alto nivel en el ámbito de la Educación especializada.</li> <li>-</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se altera fácilmente</li> <li>- Pierde el control de los maestrantes</li> <li>- Es muy variable en la toma de decisiones</li> <li>- No ponerse de acuerdo con los docentes o con los maestrantes en el proceso, lo cual implica una comunicación deficiente entre ambos actores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de apoyo de las autoridades</li> <li>- Poco acercamiento de parte del encargado de la Maestría por el CUNORI</li> <li>- Las autoridades del Centro no prestan la atención debida a todo el proceso en la maestría.</li> <li>- El equipo no es adecuado</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que no se establezca el canal adecuado de la comunicación entre maestrantes, docentes y facilitador.</li> <li>- Que las instrucciones sean modificadas durante el proceso</li> <li>- Que no se acepten los criterios tomados en cuenta por la facilitadora</li> <li>- Que no se respete la forma de trabajar de la facilitadora en cuanto a la libertad en la toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La oportunidad que ofrecen otras universidades</li> <li>- El acomodamiento de los maestrantes al horario de los docentes</li> <li>- No se toman decisiones con la aprobación de los maestrantes</li> <li>- Que no se logre un alto nivel en la enseñanza, lo cual podría significar una amenaza para la acreditación de las carreras a nivel de maestría del Centro, como ha sucedido en otras universidades.</li> </ul>

Fuente: Entrevista electrónica, 2009.

Las conclusiones a que llegaron los estudiantes encuestados, en la evaluación y sistematización que se realizó al finalizar los cursos, en la primera cohorte de la maestría, presentan cierta ambigüedad en sus resultados ya que al realizar un análisis del mismo se puede percibir que no se realizó a profundidad; sin embargo, estos manifestaron que existió apoyo administrativo. A pesar de los obstáculos encontrados en el desarrollo de la MEOMA, el uso de la modalidad b-learning y la deficiente infraestructura, la función de la facilitación la califica como buena, ya que se alcanzaron los objetivos y las competencias planteadas. Con el objeto de mejorar el proceso de la facilitación, se realizó una entrevista electrónica a los estudiantes egresados de la maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente, que se desarrolló en CUNORI; utilizando una matriz de análisis de FODA, para determinar, de acuerdo a la experiencia vivida, como fue la actividad del facilitador y el apoyo de la institución.

### **1.5 Entrevista a Facilitadora de la primera cohorte de la maestría**

Se realizó una entrevista a la Licenciada Mirna Lissett Carranza Archila, MSc, quien realizó la función de facilitación de la primera cohorte de la maestría en MEOMA, en el CUNORI durante 2007-2008; con el propósito de conocer sus expectativas y experiencia, en relación al papel que realizó como facilitadora, y se obtuvo la información siguiente:

“Luego de mi designación como facilitadora para CUNORI por parte del Director de la Unidad Académica, pregunté sobre el perfil requerido, solamente se me indicó que la persona que desarrollaría dicha función debía tener como mínimo titularidad VII y grado de maestría afín al Programa académico que se pondría en marcha. Acepté el nombramiento, pero mi designación formal estaba supeditada a si calificaba con los requisitos establecidos por el grupo conformado por la parte financiante del proyecto. Me involucré al final sin conocer a fondo en qué consistía el programa académico de la maestría, porque fue hasta ese momento que me entero de la existencia de la propuesta para el centro regional y otros más, así como también de la modalidad en la que se basaría.

A escasas tres semanas de arrancar el programa se me proporcionó la propuesta y la orientación al primer módulo, por parte de la asesora pedagógica internacional. Fueron dos momentos presenciales de 8 horas con una semana de diferencia entre ambos para conocer gran parte de la modalidad y lo que se requería. Estuvieron presentes algunos de los gestores de esta propuesta académica de los demás centros y un par de novatos (me incluyo). A partir de ese momento debí desempeñar mi papel con la función de administradora, realizar promoción y dar a conocer el proyecto, trámites para inscripción, obtención de insumos y espacio para poner en marcha el proyecto.

Durante los dos primeros módulos se tuvo mucho problema con la transmisión, los materiales impresos, programas de estudio e instrucciones para el desarrollo de actividades y tareas. A todos los facilitadores nos tocaba ingeniárnosla para interpretar los propósitos de tareas y competencias que debía alcanzar el grupo de maestrandos. Se estuvo ensayando y cometiendo errores casi todo el tiempo, y excusando al sistema porque era nuevo y no existía en el país algo similar. Yo me apoyé en personas de mayor experiencia en programas de postgrado para conducir el grupo, realizar actividades rompe hielo, diseñar formatos y proponer ideas. Durante el segundo módulo se tuvo algún tipo de contacto con los profesores previamente al inicio de la actividad académica, lo cual favoreció mucho para poder comprender la intencionalidad de los cursos, aunque en el camino se fueron dando incongruencias porque se cambiaba a última hora el desarrollo de alguna actividad evaluativa.

Fue a partir de allí que se tomó la decisión de tener cada lunes una discusión sobre los temas de la semana con los docentes. Todo se nos enviaba, rúbricas para calificar pruebas, trabajos, cómo debían organizarse en las lecturas y hasta los grupos que se debían conformar para la elaboración de los proyectos. Durante el primer año desarrollé la mayor parte del tiempo actividades puramente administrativas, y el contacto esporádico con los docentes. Debía

estar pendiente del correo electrónico todo el tiempo, ya sea para enviar información, para recibir algunas tareas e indicaciones de parte de la asesora pedagógica, casi nunca directamente del docente que impartía el curso correspondiente, había además mucha comunicación entre los demás facilitadores porque todos nos sentíamos como en el aire y tratábamos entre todos de resolver alguna problemática común.

Luego en el segundo año, se introdujo la plataforma virtual donde se colocaban todas las actividades de los maestrandos, docentes, asesores e incluso foros abiertos en los que todo mundo pudo opinar sobre el desarrollo de la maestría. Se nos requirió de un plan de trabajo, que asumiéramos el verdadero papel de facilitador, para lo cual nos proporcionaron un par de conferencias y talleres con personas extranjeras y nacionales que tenían alguna experiencia en el ejercicio de la facilitación. Cada facilitador diseñó su propia modalidad de trabajo y a realizar rúbricas para evaluar, ya que éramos quienes conocíamos mejor el desempeño de los estudiantes y los docentes solamente dictaban los lineamientos, eso fue algunas veces porque nos enviaban instrucciones que alteraban esos planes y eran tan cambiantes que desesperaban a los usuarios de los procesos. Hubo un poco más de relajamiento en cuanto a nuestra función, porque se suponía que el sistema electrónico facilitaba la tarea de todos.

Se asumió el papel de orientadora, conductora de las actividades presenciales y mediadora entre los docentes, el sistema y los estudiantes. Otras veces asumí el papel de incentivadora para motivar a que sus tareas fuesen entregadas en tiempo y con calidad, que se mostrara la originalidad en cada trabajo aunque esto último trajo consecuencias incómodas para algunos estudiantes que pretendían solamente cumplir, aunque las competencias no se lograron. Por lo anterior puedo indicar también que surgió el papel de fiscalizadora para que cada trabajo fuera entregado por la persona que realmente lo hiciera, que no existiera un aprovechamiento de otros más aventajados y que el ritmo de trabajo fuese parejo.

Traté en todo momento de mantener la armonía, la responsabilidad en su desempeño y ser un tanto flexible con aquellas personas que tenían una carga laboral mayor o de acerca al ritmo general a aquellos más rezagados.

Esto es parte de lo que recuerdo, algunas situaciones negativas tal parece que han sido borradas de mi disco duro. Pero puedo indicar que hizo falta un acompañamiento mayor de parte de las personas que toman las decisiones en el centro universitario para solventar fallas institucionales y las actividades propuestas se llevaran de mejor manera y se tuviera una cohorte más nutrida en el siguiente proceso” (Entrevista a Carranza A. Mirna, 2009).

## **CAPÍTULO II**

### **2. ORIENTACIÓN EDUCATIVA**

#### **2.1 Tecnologías de Educación**

La utilización de las nuevas tecnologías, en especial de la informática como herramienta en el proceso de enseñanza-aprendizaje se va convirtiendo día a día en un medio frecuente en las aulas a nivel de Educación Superior. Muchas de estas nuevas tecnologías están siendo introducidas, en su mayoría, sin la suficiente atención para evitar que se conviertan en un medio más sofisticado para los viejos sistemas tradicionales de enseñanza. El modelo de aprendizaje mixto "blended learning" puede ser una nueva ocasión para reflexionar sobre cómo introducir la tecnología en esos ambientes de acción presencial. La definición más sencilla y precisa plantea que es aquel modo de aprender (Marsh, 2003), es decir, que combina la enseñanza presencial con la tecnología no presencial.

Sería un error entender que el aprendizaje mixto no es sino el uso de unas tecnologías a distancia para ciertos aprendizajes con alta participación del alumno, junto a sesiones tradicionales de clase. Es importante señalar el importante papel que tiene el profesor en el proceso de mediación pedagógica, pero esto no lo convierte automáticamente en transmisor.

##### **2.1.1 La información y la sociedad del conocimiento**

Mucho se ha hablado sobre el paradigma emergente de una nueva sociedad del conocimiento (Moore y Kearsley, 1996). Pero lo que se ha visto efectivamente es la construcción de una sociedad de la información. Los sistemas multimedia, en especial INTERNET, están proporcionando una cantidad extraordinaria de información. Entretanto esta información no garantiza necesariamente un proceso de producción del conocimiento. El conocimiento precisa sobremanera de una construcción de las personas

que obtienen estas informaciones, ayudada por interacciones con otras personas que participan del mismo interés.

### **2.1.2 El procesamiento de la información en los ambientes de aprendizaje con el uso de las nuevas tecnologías**

Es de señalar que se está acostumbrado tradicionalmente a un procesamiento de la información de modo secuencial y lineal, a través de la lengua escrita o hablada. De modo diferente, en los ambientes mediados por estas nuevas tecnologías, la construcción del conocimiento se da a través del procesamiento de la información por medio de varias formas de lenguajes simultáneamente, los llamados sistemas multimedia.

En estos nuevos ambientes, la construcción del conocimiento acontece de forma más abierta, integrada y multisensorial, mucho más atrayente y compleja. En este sentido es importante un mayor análisis de la llamada teoría de la flexibilidad cognitiva (TFC) de Spiro (Spiro y Jehng, 1990) que subsidia y refuerza la importancia de la utilización de estas nuevas tecnologías y de los nuevos ambientes de aprendizaje. La Teoría de la *Flexibilidad Cognitiva* fue propuesta en la década de los ochenta por Rand Spiro y los colaboradores. Es una teoría del aprendizaje, de la representación y de la instrucción. El desarrollo de la flexibilidad cognitiva requiere múltiples representaciones del conocimiento, que favorecen la transferencia del conocimiento a nuevas situaciones. Por ese motivo los principios de la Teoría de la Flexibilidad Cognitiva son más fácilmente implementados en ambientes interactivos como es el caso de los documentos hipermedia. Siendo este el término con que se designa al conjunto de métodos o procedimientos para escribir, diseñar o componer contenidos que tengan texto, video, audio, mapas u otros medios y que además tengan la posibilidad de interactuar con los usuarios.

### **2.1.3 Los instrumentos y los métodos**

En este contexto se enfatiza que las nuevas tecnologías son instrumentos de mediación de este proceso, no pudiendo ser considerados por tanto el actor principal de la construcción del conocimiento por parte del que aprende. Entretanto debemos asimilar que cuando utilizamos medios de comunicación estamos utilizando su lenguaje, el cual es la base del proceso de conocer. Por tanto un medio audiovisual no es un simple recurso, sino que por el contrario influye decisivamente en el modo como se construye el conocimiento. O sea, con medios distintos no solo se aprende de modo distinto sino que también se producen aprendizajes diferentes (Ferres, 1992, citado por Pérez y Mestre, 2007).

### **2.1.4 La mediación pedagógica en ambientes informatizados**

Durante mucho tiempo la enseñanza se ha basado en un proceso meramente de transmisión de conocimientos teóricos, descontextualizados de la realidad y de los intereses de los alumnos. Posteriormente se produjo una enseñanza empiricista (Borges, 1996, citado por Pérez y Mestre, 2007), donde se afirmaba que la experimentación por sí sola resolvería todos los problemas de la enseñanza. Entretanto, estas dos aproximaciones no conseguían producir un aprendizaje verdaderamente significativo.

En la actualidad la utilización de las nuevas tecnologías en la enseñanza está generando una expectativa, tal vez exagerada, de que estos nuevos ambientes garantizan una excelencia en el aprendizaje. Señaló entretanto que la simple transfiguración de una ropa antigua por la utilización de recursos tecnológicos de punta, tendrá que venir acompañada de una profunda discusión y análisis de las estrategias metodológicas que pueden ayudar en la construcción de un aprendizaje significativo.

La utilización de ambientes informáticos de aprendizaje tiene que estar unido a una filosofía de la educación que ayude a superar el proceso de exclusión escolar intramuros.

Los ordenadores y sus aplicaciones por sí solos no aportan cambios efectivos si no vienen acompañados de propuestas metodológicas que valoricen la construcción del conocimiento y de su importancia en la realidad social del alumno. Las nuevas tecnologías serán importantes herramientas para la construcción del conocimiento, permitiendo que los alumnos puedan utilizar de diversas formas para la transmisión de la información (escrita, visual, sonora, etc.) en beneficio de un aprendizaje más flexible y abierto.

La realidad actual de la universidad demuestra una completa disociación entre los diversos ambientes de aprendizaje. La sala del aula está distante, física y metodológicamente, de los otros ambientes de aprendizaje como los laboratorios experimentales, los audiovisuales y los multimedia. Se necesita incorporar efectivamente los nuevos recursos tecnológicos, unirlos en un único ambiente de aprendizaje, llamado multiambientes de aprendizaje.

La nueva sala de aula tendrá que ser multisensorial, dinámica y principalmente, permitir una mayor interacción entre facilitador-alumno y alumno-alumno. Tal vez se logre este objetivo si se ubica en un mismo espacio recursos que permitan al alumno trabajar en grupos, utilizando diversos instrumentos que ayuden en la mediación pedagógica, como por ejemplo el vídeo, la computadora y los equipamientos experimentales.

El desafío que debe enfrentarse en los próximos años reside en establecer estrategias a nuevos ambientes que redunden en un aprendizaje

significativo para los alumnos. En este desafío tendrán un papel fundamental los cursos de formación de profesores. El adecuado funcionamiento de estos nuevos ambientes de aprendizaje pasará necesariamente por un facilitador que sea capaz de trabajar a un nivel multidisciplinar. Dicho facilitador necesitará una competencia en aspectos como la capacidad de utilizar de forma adecuada los nuevos recursos tecnológicos.

### **2.1.5 Los cursos semipresenciales**

Además, es de considerar dentro de esta orientación educativa, que los cursos tendrán que incorporar formatos nuevos que permitan que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea construido de manera sincrónica y asincrónica, con mayor libertad de interacción, asociando formas multisensoriales de adquisición de las informaciones. Las interacciones horizontales y presenciales descritas en las modernas teorías del aprendizaje (Area, 2000) deberán estar presentes en la elaboración de los métodos didácticos tanto como en la producción de los recursos que serán aplicados.

En síntesis será imperativo que los cursos cambien a un formato semipresencial permitiendo al alumno ampliar, más allá del momento en el aula, la interacción entre él, el profesor y el facilitador o entre los compañeros. Esta ampliación podrá darse como una interacción entre los multiambientes escolares como en ambientes extraescolares como la casa o el trabajo, a través de redes informáticas.

## **2.2 Educación a distancia**

La Educación a distancia ha mostrado mayor efectividad rompiendo las barreras del tiempo y espacio, al ofrecer métodos, técnicas y recursos que hacen más efectivo y flexible el proceso enseñanza-aprendizaje, esto mediante el uso de tecnologías como la radio, la televisión, el vídeo, la audio cinta, los sistemas de

informática y el software interactivo. Esta nueva modalidad educativa da validez así a los principios de educación para todos, aprender a aprender, la enseñanza-aprendizaje personalizada, la educación para toda la vida, es decir, la educación permanente o continua.

Las telecomunicaciones y la informática, permiten hoy el acceso a la información y a la cultura eliminando distancias y fronteras. Los medios de aprendizaje basados en materiales impresos, experimentos de laboratorio simulados por computadora, materiales vídeo y audio grabados, paquetes de software y la emisión de conferencias y cursos a través de distintos medios (correo, radio, televisión, redes informática y vídeo) eliminan o reducen de forma significativa los obstáculos de carácter geográfico, económico y de tiempo para poder tener acceso a la educación. Estos medios se están convirtiendo en elemento clave del principio de igualdad de oportunidades y de la educación personalizada.

La educación a distancia ha alcanzado un auge extraordinario en la última década del siglo XX y se perfila como una de las formas principales de aprendizaje del siglo XXI. Este aumento de la popularidad de la Educación a Distancia se relaciona funcionalmente con los avances de la informática y las telecomunicaciones.

### **2.2.1 El fenómeno de la educación a distancia**

Este comienza a cobrar un desarrollo importante desde la utilización del vídeo y muy recientemente la telemática como medios pedagógicos. Sin embargo, sus orígenes se pueden encontrar en las necesidades individuales y profesionales y en las aspiraciones de crecimiento educativo y social del adulto. Un factor importante en el desarrollo de esta modalidad educativa es el incremento de la demanda en educación

superior provocado por la saturación de la capacidad educativa convencional de los años 60's. (Quevedo, 1998)

"La educación a distancia es una estrategia educativa basada en el uso intensivo de las nuevas tecnologías, estructuras operativas flexibles y métodos pedagógicos altamente eficientes en el proceso enseñanza-aprendizaje, que permiten que las condiciones de tiempo espacio, ocupación o edad de los estudiantes no sean factores limitantes o condicionantes para el aprendizaje". (Quevedo, 1998).

### **2.2.2 Ventajas**

Algunos de los beneficios de esta metodología de estudio son:

- Posibilidad de seguir un programa educativo en cualquier sitio y momento, dependiendo de sus necesidades.
- Acceso a cursos críticos del negocio y que, por su complejidad, el mercado local no está capacitado para ofrecer.
- Menor costo, ya que no requiere de gastos de movilización. Este punto se podría considerar ambiguo, ya que depende de las posibilidades del participante y de si las herramientas de comunicación que posee son costeadas por su persona o por alguna empresa proveedora del servicio.
- Cada participante puede seguir los cursos a su propio ritmo.
- Posibilidad de realizar estudios sobre diferentes tópicos con mayor profundidad ya que se respeta el proceso de aprendizaje individual.
- Acceso fácil y constante a una red de apoyo al conocimiento, dando una variedad de recursos disponibles para hacer más efectivo el proceso de aprendizaje.

### **2.2.3 Rendimiento y abandono en la educación a distancia**

Los principales factores que causan o contribuyen al abandono de un programa de educación a distancia son:

**a. Atribuibles al curso**

- Unidades didácticas mal redactadas.
- Exceso de tarea. Curso sobrecargado de trabajo.
- Correo deficiente, ambigüedades en la evaluación, frecuentes errores en los materiales.
- Nivel de los cursos muy profundos o muy ligeros.

**b. Factores Ambientales**

- Personal/Familiar. Enfermedad, cambio de estado civil, cambio de residencia, entre otros.
- Trabajo. Demanda de mayor tiempo en el trabajo, viajes frecuentes, horario de trabajo irregular, cambio de empleo.
- Otros. Falta de apoyo económico, falta de apoyo de la pareja, falta de apoyo de la empresa, falta de un lugar tranquilo para el estudio.

**c. Factores motivacionales**

- Meta lograda. El estudiante no necesita continuar con el curso cuando el objetivo que lo motivaba ya ha sido superado.
- Meta Cambiada. Se inscribe a un curso con un determinado interés y luego se cambia.
- Falta de ímpetu o estímulo.
- Bajas calificaciones. Abandona porque siente que es poco probable que apruebe el curso.
- Nunca deseó obtener el crédito. Realiza el curso sin interés.

**d. Otros factores**

- Miedo a los exámenes.
- Exceso de trabajo por inscribirse en demasiados cursos.
- Errores administrativos.

- Incidentes no deseados. Estar inscrito en un curso equivocado, presentar examen en fecha errónea.

#### **2.2.4 El entorno virtual de enseñanza - aprendizaje**

En la sociedad actual se percibe una mayor flexibilidad en la enseñanza para que se ajuste a las circunstancias; se requiere de un sistema educativo en el que los estudiantes no necesiten trasladarse a un centro universitario sino que puedan hacerlo desde su lugar de trabajo, desde su hogar, sin alejarse incluso de sus labores y responsabilidades individuales.

La implementación de un Entorno Virtual de Aprendizaje en un sistema de educación a distancia, permite al estudiante aprender sin coincidir en el tiempo ni en el espacio, instancia que demanda una metodología orientada al cambio de esa actitud tradicional del docente; es decir, de esa actitud donde el docente es el que enseña y los estudiantes aprenden. Este nuevo enfoque de la educación conlleva a un replanteo de varios elementos relacionados con el proceso educativo, entre los principales: la concepción del nuevo entorno educativo y el nuevo rol del docente.

La Universidad tiene una larga trayectoria educativa dentro del sistema de estudios a distancia o Modalidad Abierta. Con la presencia del desarrollo tecnológico, ha descubierto que existen varias formas de ofrecer educación a distancia: a través del sistema abierto tradicional o Modalidad a Distancia; y, a través de un entorno virtual. La diferencia entre una y otra se basa en los elementos que soportan dicho proceso educativo.

Consciente de que *“El aprendizaje del futuro partirá en gran medida de: la experiencia conjunta, el aprendizaje cooperativo, la colaboración en*

*pequeño grupos sin tener en cuenta las coordenadas espaciotemporales”.*  
(Khan, 1999)

Espacios diferentes	
Mismo Tiempo	- Chat - Videoconferencia a través de Internet
Tiempos Diferentes	- Foro - Tablero de anuncios - Correo electrónico - Biblioteca Virtual

**Figura 1.** Formación virtual en el tiempo y en el espacio

Tales herramientas han permitido ir más allá de lo que puede pasar todos los días dentro de una aula convencional, de manera que el estudiante puede consultar inquietudes a sus profesores, recibir asesorías de su facilitador, interactuar con sus compañeros, acceder a materiales de estudio, formando parte de una comunidad universitaria, sin tener que coincidir, obligatoriamente, en espacio y tiempo.

### **2.3 Beneficios de la formación a distancia (o virtual)**

La acción formativa que se apoya en estos medios de comunicación propios del espacio conocido como “aula virtual”, ofrece al estudiante grandes beneficios en el proceso auto formativo, como:

- Mayor interacción entre docente – estudiante, estudiante –estudiante y estudiante - materiales
- Flexibilidad en la elección de contenidos y tiempos de estudios
- El estudiante aprende de forma tan eficaz como uno que asiste a una educación convencional, y posibilita no sólo una comunicación directa con el docente, sino también una comunicación horizontal entre los propios participantes en los procesos de formación.

- Proporciona un aprendizaje cooperativo, lo que permite al estudiante aprender de la participación de los demás actores.
- Permite recibir retroalimentación personalizada, tan frecuentemente como sea necesaria, es importante destacar que la retroalimentación puede ser tanto del profesor como de los demás estudiantes.
- Acceso a diferentes fuentes de información

El aspecto que proporciona validez al proceso formativo que emplea las herramientas descritas es la evaluación. Una evaluación continua que permite retroalimentar el proceso a través de las diferentes actividades que posibilitan alcanzar los objetivos: ejercicios recomendados, banco de preguntas, evaluaciones a distancia y evaluaciones presenciales.

La posibilidad de que los docentes y estudiantes se comuniquen en forma privada o colectivamente de manera sincrónica o asincrónica exige un replanteo de las estrategias docentes.

### **2.3.1 Herramientas sincrónicas y asincrónicas**

Este espacio conocido como Entorno Virtual de Aprendizaje, EVA, hace posible la utilización de la Web como medio para establecer una relación de enseñanza - aprendizaje a través de herramientas síncronas – al mismo tiempo y espacio diferente (chat, videoconferencia a través de la web) y asíncronas – tiempos y espacios diferentes (correo electrónico, foro, tablero de anuncios, biblioteca virtual), que permiten un aprendizaje individualizado y colaborativo.

Las herramientas disponibles en un EVA, proporcionan nuevas formas de efectuar una comunicación, por ello es necesario que “el profesor – tutor conozca en profundidad sus características y posibilidades y

<<eduque>> a los alumnos para que hagan un uso correcto y efectivo de ellas.” (Mir, J. I., Reparaz, CH., y Sobrino, A. 2003).

La utilización de un EVA implica ventajas para el estudiante las mismas que deben ser bien aprovechadas, entre otras estas ventajas son:

- Asesoría permanente
- Acceso a materiales educativos multimedia
- Tutoría personalizada

Las herramientas sincrónicas como chat y la vídeo conferencia a través de Internet son opcionales en nuestro modelo educativo por su limitante de coincidencia en el tiempo, dado que al establecer la utilidad de las mismas como una exigencia, el sistema perdería su flexibilidad. Así, el profesor puede proponer un tema de discusión sobre determinada temática de su materia y concretar con sus estudiantes, ubicados en diferentes lugares, una reunión en una hora y fecha determinada, pero dada la limitante señalada no se lograría la total participación de los involucrados.

La utilización de herramientas asíncronas proporciona una mayor flexibilidad en el proceso de aprendizaje, ya que el estudiante llevaría el control sobre el cómo, cuándo y dónde aprender. (Valdivieza, 2001) establecen características de una comunicación asíncrona como:

- Independencia Temporal, no es necesario que los participantes se comuniquen al mismo tiempo.
- Independencia geográfica, los participantes pueden estar en lugares geográficos diferentes.
- Participación silenciosa, muy beneficioso para los que suelen participar poco.

Estas características que permiten al estudiante: comunicarse directamente con el profesor (correo electrónico), acceder a información para propósitos educativos o de investigación (biblioteca virtual), participar en una comunidad virtual mediante la discusión de temas propuestos por su profesor o compañeros (foros), posibilitan al estudiante ser el protagonista de su propio ritmo de aprendizaje.

### **2.3.2 El nuevo rol del docente**

En la actualidad, el proceso educativo exige un nuevo enfoque en el desempeño pedagógico del docente, no es posible usar las mismas metodologías educativas en enseñanza presencial y no presencial o virtual. *“Los modelos educativos presenciales tradicionales se caracterizan por centrar el desarrollo del proceso en el docente, relegando al estudiante a ser un mero observador y oyente en la mayoría de casos. Este tipo de modelos ponderan mucho más la enseñanza que el aprendizaje (Valverde, 2002) y su aplicabilidad se limita a entornos presenciales.*

El docente cumple un papel protagónico en el que conjuga la utilización de los recursos pizarra y voz, a través de estos, logra lo que comúnmente se conoce como ‘transmisión de conocimientos’ más que aprendizaje efectivo, siendo el resultado un bajo nivel de asimilación y el consecuente ‘conocimiento temporal’ que tiende a olvidarse con facilidad.

El estudiante por su parte es un receptor de la transmisión que realiza el profesor, su aprendizaje se limita en muchos casos a lo que pueda memorizar como resultado de "escuchar y ver".

El nuevo enfoque educativo exige un cambio en la manera de enseñar y aprender; exige también adaptarse a nuevas técnicas, nuevos recursos que proporcionan las TIC para la enseñanza – aprendizaje, tales como computador, aparatos audiovisuales, materiales multimedia, correo electrónico, etc. El estudiante, en lugar de memorizar contenidos específicos, debe “aprender a aprender” y el docente dejaría de ser el transmisor de conocimientos y pasaría a ser el “facilitador del proceso de aprendizaje, *“Esto no quiere decir que pase a limitarse a la simple gestión del aprendizaje. Por medio de la orientación y de la inducción, la acción docente tiene como objetivo ofrecer al estudiante herramientas y pistas que le ayuden a desarrollar su propio proceso de aprendizaje, a la vez que atiende sus dudas y sus necesidades”.* (Valverde, 2002).

En la modalidad abierta y a distancia (o virtual), es la institución educativa la responsable de la acción del docente, y para ello está dotada de un grupo de expertos encargados de: planificar y evaluar, guiar el aprendizaje, diseñar y producir materiales educativos, etc.

Los modelos educativos que hacen uso de manera intensa de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como los que imparten programas educativos a través de un EVA, consideran la interacción como clave del proceso de enseñanza – aprendizaje. A través de la interacción el estudiante construye su propio conocimiento, interactuando por medios electrónicos con sus compañeros, materiales, docentes, facilitador y con la institución.

De esta manera se exige que la acción docente ponga énfasis en la facilitación, el liderazgo y la conducción de un proceso de aprendizaje individual.

## 2.4 Modelos B-learning

La incorporación de las TICs en el aula ha supuesto un cambio en la enseñanza tradicional a nivel metodológico y actitudinal tanto para los profesionales de la enseñanza, como para los propios alumnos. (Romero, 2006, citado por González, 2007).

Cuando la instrucción tradicional en el aula es combinada con tecnología Web, se le conoce como “inserción de tecnología” o mejoramiento en Web.

Actualmente, es uno de los segmentos populares y de extenso crecimiento en la educación superior. (Belanger y Jordan, 2000, citado por Grimaldi 2009).

Los mejoramientos que la Web provee pueden ser utilizados para preparar estudiantes antes de la clase, para retención en el aprendizaje y para proveer un útil depósito de los materiales del curso.

Recientemente esta innovación a dado lugar a un nuevo modelo denominado B-learning (Blended Learning), donde no se trata sólo de agregar tecnología a la clase, sino de reemplazar algunas actividades de aprendizaje con otras apoyadas con tecnología. (Rosas, 2005, citado por Vaca 2006).

La idea clave es la selección de los medios adecuados para cada necesidad educativa. Es decir, se trata de un modelo ecléctico compuesto por instrucción presencial y funcionalidades del aprendizaje electrónico o e-learning, con la finalidad de potenciar las fortalezas y disminuir las limitaciones de ambas modalidades. Este modelo permite permanecer menos tiempo en el aula, propicia un potencial ahorro de espacios físicos e incrementa la participación de los estudiantes como responsables de su propio aprendizaje entre otros beneficios.

No existe una fórmula única para lograr una solución de blended learning apropiada, se deben considerar muchos factores como los objetivos de

aprendizaje, la audiencia, los requerimientos técnicos, etc. antes de seleccionar los elementos a usar.

Purnima, intenta clasificar la variedad de aproximaciones de b-learning en tres categorías principales: (Purina Valiathan, 2002, citado por Makara y Malevini, 2000).

#### **2.4.1 El Modelo con Enfoque en Habilidades**

Este modelo de b-learning se puede definir como una aproximación de aprendizaje que combina aprendizaje a su propio paso (WBT/CBT, documentos, libros) con apoyo al aprendiz por medio de interacciones con el facilitador a través de email, foros de discusión, sesiones presenciales guiadas por el instructor entre otras técnicas. Para desarrollar habilidades y conocimientos específicos.

El propósito del aprendizaje a su propio paso combinado con apoyo del facilitador, es asegurar el cumplimiento de los módulos de aprendizaje diseñados para que el alumno los estudie a su propio paso. Además el apoyo del facilitador ayuda a que el aprendiz no se sienta solo y pierda motivación en el proceso.

#### **2.4.2 El Modelo con Enfoque en Actitudes**

El modelo de B-learning con enfoque en actitudes, se define como una aproximación de aprendizaje en la que se mezcla o combinan eventos de aprendizaje, por medio de sesiones presenciales con instructor en el salón de clases y laboratorios de aprendizaje guiados por el instructor, con interacciones y discusiones facilitadas con tecnología, como foro de discusión y aulas virtuales, para desarrollar actitudes y conductas específicas entre los aprendices.

Cuando se espera desarrollar actitudes y conductas es necesaria la inclusión de aprendizaje colaborativo facilitado a través de sesiones cara a cara o actividades colaborativas basadas en tecnología. Por ejemplo, el contenido referente a la interacción y negociación con el cliente, es mejor presentarlo en dinámicas de juego de roles donde los participantes puedan interactuar entre sí. Sin embargo, el desarrollo de otras conductas y actitudes como la reflexión crítica se pueden presentar mejor a través de grupos o trabajo en equipo apoyado con herramientas colaborativas basadas en tecnología como el foro de opinión y aula virtual.

### **2.4.3 El Modelo con Enfoque en Competencias**

El modelo con enfoque en competencias se refiere a la aproximación de aprendizaje que combina una variedad de eventos de aprendizaje con apoyo de tutorías para facilitar la transmisión de conocimiento virtual. Se centra en capturar y transmitir ese conocimiento virtual por medio de tutorías, basadas en tecnología y cara a cara, para desarrollar competencias laborales.

Para que el docente pueda aplicar con éxito el modelo b-learning en su práctica educativa, su implementación debe ir acompañada de un programa de formación inicial y continua, que incluya todos los aspectos referentes al uso de la plataforma tecnológica y a innovadoras metodologías de enseñanza utilizando tecnologías. Que lo capaciten para la innovación y renovación que los cambios tanto sociales, técnicos y científicos se vayan requiriendo del papel del profesor. (Briet, 2006, citado por Mir, Reparaz y Sobrino, 2003). Lo cual supone un reto aun mayor y más trascendente que la incorporación de la infraestructura tecnológica.

## **2.5 El B-learning como metodología para la formación virtual**

En los países latinoamericanos, por desgracia, o simplemente producto de las circunstancias, la formación a distancia ha sido vista tradicionalmente como una formación de segundo orden, aquella formación que debían practicar las personas que no podían asistir a un curso presencial por motivos de trabajo, ubicación u horarios.

Al querer copiar y reproducir estos esquemas formativos de otros países que tienen mayor acceso a la tecnología, se ha tratado de convencer a alumnos y docentes de que la formación virtual es el fin último, cuando de hecho es solo una de las alternativas que presentan los avances telemáticos respecto a la formación.

Por ello se reitera que la semipresencialidad no es solo el camino que llevará a las personas a la formación virtual total, sino que es el final del camino para muchas personas que no desean por el momento perder la posibilidad del contacto presencial o para muchos formadores que no pueden permitirse la sustitución de ciertas actividades presenciales (de tipo práctico) por la utilización de materiales como simuladores, videos, tanto por dinero como por periodos de preparación.

La creación de cursos en metodología semipresencial da al docente la libertad de utilizar sus habilidades en relación a los contenidos, da la libertad de "probar" maneras de transmitir esos contenidos-conocimientos y la seguridad de crear un entorno de confianza similar al que se crea en la formación presencial. En definitiva permite aprovechar lo bueno de la formación presencial disminuyendo sus inconvenientes y añadiendo un "valor" a la misma, que se "descubre", por parte de todos los componentes del acto formativo, alumnos, facilitador y docentes, a cada curso que se imparte.

### 2.5.1 ¿Qué es B-Learning?

B-Learning es la abreviatura de Blended Learning, expresión inglesa que, en términos de enseñanza virtual, se traduce como "Formación Combinada" o "Enseñanza Mixta". Se trata de una modalidad semipresencial de estudios que incluye tanta formación no presencial (cursos on-line, conocidos genéricamente como e-learning) como formación presencial. (Marsh, 2003).

Lo primero que se piensa es que esto no es una novedad. Efectivamente, como señala Mark Brodsky: "Blended learning no es un concepto nuevo. Durante años hemos estado combinando las clases magistrales con los ejercicios, los estudios de caso, juegos de rol y las grabaciones de video y audio, por no citar el asesoramiento y la tutoría" (Brodsky, 2003, citado por Pérez y Mestre, 2007).

Se cuestionan algunas consideraciones sobre esta modalidad como son las siguientes:

- El b-learning es una modalidad de educación y formación a distancia. La educación y la formación a distancia han ido evolucionando siempre de la mano de las tecnologías al uso: primero fueron las relaciones través del correo convencional, luego llegó la radio, más tarde la televisión, la videoconferencia, los videos, el CD-ROM, ahora el Internet y todo lo que lo rodea, pero seguro esta evolución continuará.
- La educación a distancia aparece para cubrir una necesidad. La de aquellas personas que tienen un difícil acceso a la formación en general y a la de carácter presencial en particular.

- Siempre han existido modalidades mixtas. Dado el tipo de dificultades que a menudo tienen los alumnos: problemas de desplazamientos físicos, horarios incompatibles. Históricamente se han ido dando diversas soluciones mixtas, como la coincidencia en el tiempo y no en el espacio, por ejemplo las videoconferencias, considerándose siempre como complementos de formación. Esta modalidad mixta ha acostumbrado a recibir el nombre de formación semipresencial.
- Las TIC's son herramientas que provocan el renacimiento de la educación a distancia. En el contexto de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, la aplicación de las últimas tecnologías a la educación a distancia le aportan el auge de modernidad que no tenía y nace el b-learning.

### **2.5.2 Beneficios de b-learning**

Ciertos cambios como la introducción de materiales en la Web son exigidos o potenciados sin tener nunca una clara explicación de las causas que lo justifican. Así pues, ¿tiene beneficios el aprendizaje mixto?

A pesar de que no existen demasiadas investigaciones sobre los usos del "blended learning" como una alternativa a la instrucción convencional. El principal objetivo de esta modalidad es mover al estudiante de un papel más pasivo a otro más activo.

Uno de los beneficios que algunos autores han reportado es la posibilidad de beneficiarse del abundante material disponible en la red, compartido de modo abierto. Y es que el b-learning no consiste en colocar materiales en Internet sino en aprovechar los materiales que existen en Internet. Es decir tratar de no cambiar de medio sin necesidad y de aprovechar lo existente: "Las líneas básicas del proyecto no son reproducir electrónicamente material didáctico cuyo soporte ideal es el impreso, sino

aprovechar la enorme cantidad de información disponible en la Internet" (Adell y Sales 1999).

Un último aspecto a resaltar al analizar las posibles ventajas del b-Learning es la capacidad de que estas innovaciones puedan ser escalables a otros profesores y a otros cursos.

### **2.5.3 Importancia del b-learning**

Se ha visto que existen dos aproximaciones de aprendizaje mixto o mezclado, tanto si se parte de un modelo de enseñanza a distancia como si se parte de un modelo de enseñanza presencial. La primera aproximación es de corte economicista y su objetivo final es reducir costos. La otra pretende mejorar la calidad de los resultados del aprendizaje. Ninguna de las dos explica suficientemente por qué es tan importante el b-learning. Pero se justifica el esfuerzo que hacen las instituciones educativas para llegar hacia estos nuevos modelos de aprendizaje. La clave del cambio metodológico no es para aprender más, sino aprender diferente.

La universidad y en general todo el sistema educativo debe preparar a ciudadanos en una sociedad en la que el acceso a la información, y la toma de decisiones se convierten en los elementos distintivos de la educación de calidad; el objetivo de la educación es deshacer esas barreras.

El b-learning es un modelo de aprendizaje donde el estudiante tiene que desarrollar habilidades tan importantes para su vida futura en esta sociedad, por lo que se da como importancia de esta modalidad a lo siguiente:

- Buscar y encontrar información relevante en la red
- Desarrollar criterios para valorar esa información, poseer indicadores de calidad

- Aplicar información a la elaboración de nueva información y a situaciones reales
- Trabajar en equipo compartiendo y elaborando información
- Tomar decisiones con base a informaciones contrastadas
- Tomar decisiones en grupo

El alumno que escucha al profesor no desarrolla esas competencias o, mejor dicho, el modelo de enseñanza no ayuda al desarrollo de esas competencias, pues como se ha expresado anteriormente, cada alumno crea su propio estilo de aprendizaje. El modelo de enseñanza semipresencial fomenta en el estudiante el desarrollo de estas competencias como parte de su aprendizaje.

## CAPITULO III

### 3. LA FACILITACIÓN

#### 3.1 La Facilitación eficaz

La facilitación o facilitación de grupo son los términos usados para describir la práctica de la persona (facilitador), que introduce y produce los procesos cooperativos que asisten a un grupo a conseguir su objetivo u objetivos. Puede ser contrastado como un presidente en una reunión que dirige el proceso según la toma de decisiones del consenso.

#### 3.2 Qué es un facilitador

Es alguien que ayuda a los participantes a aprender de una actividad. El significado literal de un facilitador es *aquel que hace las cosas más fáciles*.

Es una persona cuyo papel es propiciar la integración del grupo y coordinar actividades de reflexión, análisis y evaluación para que los integrantes del grupo se apropien de los conocimientos.

#### 3.3 Importancia de la función del facilitador

Es importante estudiar las dos funciones esenciales del facilitador. La primera tarea fundamental de cualquier facilitador es *ofrecer la retroalimentación adecuada*. Es decir, entregar al alumno información pertinente sobre lo que está haciendo de manera que le permita entenderlo e incorporarlo como parte de su experiencia personal y vital. Es aquí donde se va a exigir al facilitador a que sea accesible siempre, para ayudar al alumno cuando tenga problemas para alcanzar los retos, que muchas veces, ese mismo facilitador le ha planteado.

Otro de los aspectos fundamentales de un facilitador es el de *gestionar relaciones entre personas*. Es evidente que actualmente ya existe gran cantidad de software y contenidos que cubran casi todas las áreas del conocimiento habidas y por haber. Por eso, la responsabilidad principal de los facilitadores no

consistirá en ser expertos en sus asignaturas, sino en ayudar en el aprendizaje de habilidades sociales y de relación interpersonal.

En este ámbito adquieren un valor decisivo aspectos como la gestión de sí mismo (autoconfianza, la integridad o autocontrol) y la gestión de relaciones con otros que van desde el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación o la Multiculturalidad. Eso exige que el facilitador sea proactivo y nunca reactivo. Debe ser especialmente diestro en sintonizar con personas, detectar estados de ánimo y sensibilidades.

El aprendizaje, la colaboración o la confianza no suceden sin más y de manera automática. Hay que provocarlo, inducirlo, alimentarlo, fomentarlo, crear las condiciones idóneas para que ocurra; y para lograrlo, el facilitador debe desarrollar esa labor intangible guiando a los alumnos hacia los recursos, hacia los contenidos, hacia los expertos. Importa sobre todo que desempeñe ese rol de tutor socrático, que propone la duda, la autorreflexión y el descubrimiento personal.

Según Susana Grimaldi (2009), el papel del facilitador virtual es el mismo que en el presencial: Ayudar a que los alumnos aprendan y, más concretamente, favorecer a que las personas aprendan a pensar y decidir por sí mismos. “La finalidad de la capacitación no es enseñar, es hacer que el otro aprenda”.

Ahora bien, un buen profesional no es automáticamente un buen profesor y un buen profesor presencial tampoco es un buen formador en línea. *Un profesor debe aprender a enseñar para luego enseñar a aprender* (y no tanto ser el mejor experto en su materia). *Un alumno debe aprender a aprender y en cierta manera a desaprender*. Para aprender hay que soltar y abandonar la certidumbre. Y es en esta labor donde tiene realmente sentido la función del facilitador de guiar, escuchar, motivar, aconsejar, preguntar, moderar, impulsar, animar y facilitar. Y

es responsable por tanto de garantizar la colaboración, cooperación, compartición, construcción, comunicación, cohesión y dinamización de las diferentes comunidades de interés, práctica y aprendizaje en los alumnos.

En conclusión no se puede seguir enseñando las mismas cosas y de la misma manera. Los profesores deben jugar un papel diferente, y que será más importante que el que han desempeñado hasta ahora porque la información y conocimiento que antes transmitían, hoy ya están disponibles en múltiples formatos. En lugar de estar encerrados en un aula, participando en el diseño de cursos y simulaciones, en la construcción de plataformas, de herramientas de autor, en la tutorización, seguimiento y evaluación de alumnos, en la selección de contenidos, en el diseño de itinerarios formativos y currículos, el facilitador tiene que aceptar que efectivamente los alumnos saben más que ellos en algunas cosas y que por tanto en ocasiones los roles se intercambian y ello posibilita una inmejorable oportunidad para aprender. Debe también comprender que se trata no tanto de enseñar como de que las personas aprendan a pensar y que para esto se tiene que inducir hacia los objetivos, hacer que fallen las expectativas, ayudarles a entender por qué y facilitarles herramientas para que corrijan su teoría y aprendan.

### **3.4 Funciones del facilitador**

Para cumplir con sus funciones es necesario que tomen en consideración la finalidad de su papel, que es la de facilitar las condiciones para el desarrollo de las capacidades y la profesionalización de los avances tecnológicos para ofrecer una formación a distancia interactiva y de calidad.

El facilitador puede desempeñar varias funciones, desarrolladas para un mismo grupo o individualmente y en diferentes momentos.

### **3.4.1 El facilitador como líder**

El facilitador puede llegar a convertirse en un auténtico líder transformador cuando logra inspirar en sus seguidores un espíritu de compromiso de tal dimensión que sus objetivos quedan garantizados a través de la convicción individual y de grupo de sus seguidores, cuando cada uno de estos identifica su compromiso adquirido.

### **3.4.2 El facilitador como orientador**

Reconoce las fuerzas y habilidades de los miembros individuales del grupo y ayuda a que se sientan cómodos en compartir sus esperanzas, preocupaciones e ideas, apoya al grupo, dando confianza a los participantes para compartir y probar nuevas ideas, valorar la diversidad y es sensible a las diferentes necesidades e intereses de los miembros del grupo. Estas diferencias podrían deberse al género, la edad, la profesión, la educación, la condición económica y social, lidera con el ejemplo mediante actitudes, enfoque y acciones.

### **3.4.3 El facilitador como profesor**

La función que realiza el profesor, caracterizada por la actitud de respeto, confianza, colaboración y laboriosidad académica, que crea el clima propicio en torno a estrategias didácticas participativas, para hacer posible el aprendizaje de los estudiantes, pero sin librar a éstos del esfuerzo personal y colectivo que son necesarios para lograrlo.

### **3.4.4 En el trabajo en equipo**

El facilitador es quien *dirige el flujo de las discusiones* y quien se encarga de propiciar el diálogo respetuoso. Por eso, su tarea es remover los obstáculos, resumir los distintos puntos de vista y fomentar el espíritu positivo y productivo.

Cabe destacar que el facilitador no es el líder o el jefe del grupo, sino que es el *responsable de dirigir el proceso* para que todos los participantes se focalicen en los objetivos. Es importante que el facilitador permanezca neutral en las discusiones.

### **3.4.5 En el campo de la educación**

Hay quienes establecen una diferencia entre el profesor tradicional y el facilitador. Mientras que el modelo pedagógico suele ubicar al profesor como aquel que posee los conocimientos y los imparte a los estudiantes, el modelo andragógico prefiere considerar al profesor como un facilitador, donde se enfatiza la reciprocidad de la enseñanza y es valorada la experiencia del estudiante.

Por ello, el facilitador promueve una *actitud activa* del alumno y fomenta su participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, el facilitador tiene en cuenta la diversidad cultural y las distintas realidades sociales, valorando las diferencias y enriqueciendo la instrucción a partir de ellas.

### **3.4.6 La tutorización/facilitación en la enseñanza en línea**

Uno de los quehaceres esenciales del formador en la educación en línea es actuar de organizador y facilitador de la participación de los estudiantes. Esta función implica tres roles complementarios en su tarea como dinamizador (Valdivieza, 2001):

#### **a. Rol organizativo**

Establece la agenda (objetivos, horarios, reglas de procedimiento, normas) y debe actuar como líder impulsor de la participación del grupo: pidiendo contribuciones regularmente, proponiendo actividades en las que se deba dar una respuesta, iniciando la interacción, variando el tipo de participación, no monopolizando la participación...

### **b. Rol social**

Crear un ambiente agradable de aprendizaje, interactuando constantemente con los alumnos y haciendo un seguimiento positivo de todas las actividades que realicen y pidiendo que expresen sus sentimientos y sensaciones cuando lo necesiten.

### **c. Rol intelectual**

Como facilitador educativo debe centrar las discusiones en los puntos cruciales, hacer preguntas y responder a las cuestiones de los alumnos para animarlos a elaborar y ampliar sus comentarios y aportaciones.

Aunque para ser un buen facilitador hay que dominar ciertas estrategias y habilidades pedagógicas y de comunicación, la capacitación técnica no lo es todo. La esencia de un buen facilitador está en el entusiasmo, el compromiso y la dedicación intelectual que ponga en la dinámica. Es decir, en su propia actitud ante el curso, más que en sus habilidades. De esta manera, sirve de modelo para la creación de ese clima de aprendizaje que se necesita para la participación activa del grupo. Cada facilitador puede tener un estilo pedagógico determinado -más centrado en el alumno o más centrado en sí mismo-, por lo que cada uno debe identificar y definir su propio estilo pedagógico y así desarrollar su rol como facilitador, según el modelo educativo por el que se oriente (Valdivieza 2001).

## **3.5 Características del facilitador**

Los facilitadores no nacen y se hacen, y para "hacerse" se requiere del desarrollo de la sensibilidad sensorial, la destreza lingüística, la flexibilidad y la ética profesional.

El facilitador es el actor principal de este proceso, por lo tanto, para garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa educativo es necesario que cuente con ciertas características:

- Tener una relación personal sólida.
- Ser alentador
- Ser sensible a las personas
- Ser abierto a la innovación
- Ser abierto al cambio
- Tener capacidad de trabajar con una gran variedad de personas
- Tener capacidad de trabajar en situaciones transculturales
- Saber escuchar
- Trabajar bien en equipo
- Ser hábil para relacionarse

### **3.6 Principios éticos del facilitador**

Los principios éticos son reglas que le ayudarán a mejorar su comportamiento frente al público y reforzaran su imagen de profesionalismo, estos son:

- a. Competencia.* Debe ser un gran conocedor del tema y de distintas técnicas educativas que te permitan transmitir sus conocimientos. Ser lo suficientemente competente para pararse frente a un grupo. No se vale que no tenga un dominio absoluto de su tema. "Ignorar es más que errar".
- b. Respeto.* Deberá demostrar un trato amable, excelencia en el servicio para las personas sometidas al proceso formativo. Nunca considerar a sus participantes como simples objetos o recipientes que hay que llenar de conocimientos. Tratarlos como personas.

- c. **Lealtad.** El Facilitador debe ser leal a sí mismo, a su grupo y a la institución, no darse a hablar mal o quejarse de la organización. No deberá actuar a espaldas de nadie, ni deberá prestarse para ser un instrumento de manipulación.

### **3.7 Actividades del facilitador en la modalidad b-learning**

#### **a. Facilitar el proceso enseñanza aprendizaje**

- *Antes de la transmisión*

Recibir y reconocer a los estudiantes solicitándoles que se anoten en el formato lista de asistencia e invitarlos a tomar asiento para comentar sobre el tema.

Conocer las expectativas del público: realizar preguntas abiertas a los estudiantes a fin de conocer sus perspectivas sobre el programa, sondear sobre el conocimiento y experiencias que se tenga sobre el tema.

Explicar la mecánica del modelo, dar información sobre el tema a tratar, la estructura, objetivo del programa y el valor de uso, el cual se obtiene de la estructura general y la convocatoria.

- *Durante la transmisión*

Promover que los estudiantes elaboren preguntas claras y cortas, evitar ampliar argumentaciones que impliquen mayor tiempo de su atención. Asimismo podrá realizar comentarios sobre el tema. Reflexión final sobre el tema y el cumplimiento del objetivo de aprendizaje del programa, mediante preguntas a los asistentes, evaluar en qué medida se cumplió el objetivo de aprendizaje, las dudas que quedan pendientes.

Orientar a los estudiantes respecto a donde obtener mayor información sobre el tema.

Aplicar la evaluación de satisfacción del teleauditorio: explicar la importancia que tiene el instrumento de evaluación y promover que todos los estudiantes llenen en su totalidad el formato de evaluación.

Aprovechar el momento para invitar a los estudiantes a la próxima transmisión, recordar la fecha, hora y lugar.

- *Posterior a la transmisión*

Registrar la información de las evaluaciones, utilizando un sistema de evaluación, en el cual se capturan uno a uno los resultados de las evaluaciones llenadas por los estudiantes.

### **3.8 Responsabilidades del Facilitador**

#### **3.8.1 La lista del “Qué-no-hacer” del facilitador**

- Asignar una solución al grupo. Los facilitadores clarifican asuntos, enfocan discusiones, dilucidan puntos de vista, sintetizan diferencias y buscan acuerdos en común. Sin embargo esto no significa que imponen una solución al grupo.
- Minimizar las ideas de una persona.
- Imponer una respuesta como la “correcta”.
- Dominar el grupo.
- Leer de manuscritos, apuntes.
- Contar historias inapropiadas u ofensivas.
- Disfrazar, mentir sobre una respuesta.
- Basarse en las apariencias del grupo para sacar conclusiones del mismo.

#### **3.8.2 La lista del “Qué-SI-Hacer” del facilitador**

- Conocer el material con el que trabajará antes de la actividad o sesión.
- Demostrar confianza, ser claro, entusiasta.

- Usar el humor, historias y ejemplos que están directamente relacionados con su trabajo.
- Seleccionar una actividad apropiada para conocer las necesidades de cada grupo y tener a mano juegos para “romper el hielo” y dinámicas divertidas para captar nuevamente la atención.
- Tener esquemas visuales y atractivos, y usar un pizarrón.
- Determinar todas las necesidades de espacio, materiales, instalaciones.
- Pensar los ejercicios y visualizar los posibles problemas que puedan llegar a surgir- una de los peores errores es no otorgar el tiempo necesario para cada actividad.
- Explicar de forma clara cada actividad y estar preparado para responder preguntas.
- Observar la participación individual y la integración durante los ejercicios.
- Seguir cada ejercicio con un comentario sobre el mismo.
- Estar disponible para hablar con los participantes en los recesos antes y después de las sesiones.

## CAPITULO IV

### 4. HERRAMIENTAS EN QUE SE APOYA EL FACILITADOR

#### 4.1 Técnicas de participación en la facilitación

Es claro que en una actividad o sesión hay cuatro grandes momentos: *la preparación, la conducción o moderación, el cierre y conclusiones y la evaluación y seguimiento.*

Por lo que al moderar una sesión se necesita de la participación de los estudiantes.

Por tal motivo, es imprescindible disponer de un conjunto de técnicas y herramientas para poderlas ir utilizando a medida que avanza una reunión. Cada una tiene su momento, una utilidad diferente. Tan sólo hay que saber cuándo hay que aplicarlas.

Evidentemente que cada facilitador las puede ir adaptando en función de las necesidades y de la marcha o evolución de las reuniones. Tan sólo depende de la habilidad y creatividad del facilitador.

A continuación se presenta un listado de técnicas de participación, que puede hacer uso todo facilitador:

1. Pequeños grupos
2. Lluvia de ideas
3. Estudios de caso
4. Listados de comprobación
5. Ejercicios de discusión
  - Grupos de conversación
  - Debates
  - La pecera
  - Plenarias
  - Tríos
6. Conferencias y presentaciones
7. Preguntas (y respuestas) – ideando preguntas y cuestionarios

8. Uso de imágenes visuales y diagramas – ejercicios con diagramas, fotografías y video
9. Canciones, posters y poemas
10. Reflexión personal – agendas y diarios
11. Juegos de rol
12. Simulaciones
13. Uso de tarjetas - tarjetas de situación, niveles o puestos, selección y priorización
14. Resolución de problemas
  - Análisis
  - Auditorias
  - Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)
15. Ejercicios de planificación – plan de acción y análisis de caminos críticos

Un facilitador debe conocer el uso del material didáctico o de apoyo que va a utilizar en la facilitación. El facilitador, así mismo, debe tomar en cuenta las características del grupo con el que va a trabajar, las condiciones del lugar donde se realizan las sesiones y el tema que va a desarrollar, para la elección y uso del material.

#### **4.2 Herramientas de comunicación**

Se cuenta con diferentes herramientas para establecer la comunicación, herramientas que permiten establecer una comunicación tanto sincrónica como asincrónica, es decir, que emisor y receptor se encuentren realizando el acto comunicativo en el mismo tiempo o en tiempos diferentes.

Estas herramientas son de diferente tipología y permiten realizar tanto una comunicación textual, como auditiva y visual. Al mismo tiempo, pueden servir para diferentes tipos de actividades, que van desde impartir información, realizar tutorías o efectuar actividades de tipo colaborativo entre los estudiantes en la acción formativa.

Las tres herramientas más utilizadas, de acuerdo con Valverde, son el correo electrónico, el chat, y los foros o grupos de noticias y las listas de distribución. (Valverde Berrocós, 2002)

La utilización de estas herramientas en el aprendizaje "mezclado" es muy similar que el efectuado en situaciones completas de virtualidad, con la salvedad que el facilitador podrá en cualquier momento reclamar la presencia del alumno en situaciones de tutoría presencial, o destinar sesiones presenciales a aclarar y comentar lo ocurrido en las situaciones de virtualidad.

#### **4.2.1 Uso educativo del correo electrónico**

Desde 1971 el primer correo electrónico (Badía, 2002, citado por Valverde 2002), se ha convertido en una de las herramientas de comunicación más utilizadas de la tecnología de Internet. Prácticamente todas las personas tienen una cuenta de correo, bien asignada por la institución formativa donde estudia o trabaja, bien por su distribuidor de Internet, o abierta por el usuario gratuitamente en los diferentes entornos que existen en la red.

Una de las grandes ventajas que se le concede a este medio es la de facilitar una conversación más abierta y democrática entre profesores y los estudiantes. Diferentes estudios han puesto de manifiesto que los estudiantes se sienten algunas veces más cómodos a formular preguntas y dudas a los profesores que en una situación de presencialidad, de forma que los profesores son percibidos como más accesibles. Su utilización parece que también favorece a que los alumnos trabajen más fuera del entorno de clase.

El tiempo de demora en la contestación del correo electrónico es uno de los factores que influyen en la percepción de la eficacia de la herramienta comunicativa, y da seguridad a los participantes en acciones formativas que se realizan apoyadas en las redes. Aunque no existe una regla básica

respecto a la frecuencia, se cree conveniente que el profesor lo conteste como mínimo una vez al día. Ahora bien, es muy importante que desde el inicio de la acción formativa, se deje claro a los alumnos las reglas del juego por las cuales se regirá su utilización: tiempo de demora que se admitirá para la contestación, normas de utilización, que se identifique el asunto, el tamaño y hacerle ver al alumno que utilice la opción de "prioridad e importancia" con bastante precaución, pues su abuso puede llevar a que para el destinatario pierda el sentido de llamada de atención para demandar una respuesta urgente, inmediata o importante.

La identificación del asunto es un hecho al cual debemos de prestarle atención, ya que ello facilitará, por una parte el encuadrar la contestación, despertar la atención del receptor, indicar en cierta medida la urgencia e importancia de la contestación por el receptor, y por otra su posterior archivo en carpetas tematizadas. Esta ordenación en carpetas tematizadas, es bastante importante para la localización futura de mensajes, y para ir construyendo un "portafolio" de los trabajos y del proceso seguido por los estudiantes en la acción formativa.

Uno de los aspectos que parece de máxima importancia, es que tanto los envíos como las respuestas, sean lo más preciso y conciso posibles.

Por otra parte, es importante no perder de vista que la experiencia demuestra que mensajes demasiado largos, no son completamente leídos por los receptores.

Una de las principales ventajas de la participación en debates a través del correo electrónico es la disponibilidad de tiempo; y lo más interesante de este tipo de experiencias es poder compartir información con otras personas.

#### 4.2.2 El uso educativo del chat

La comunicación en Internet en tiempo real (El "Internet Relay Chat" IRC) o como comúnmente es conocido, chat, es un medio de comunicación de Internet que permite tener comunicaciones en tiempo real. Comunicación que puede ser individual entre dos personas, o entre los miembros de un colectivo. Teniendo en cuenta la facilidad de manejo de la herramienta, la experiencia con la que normalmente los alumnos vienen del uso de esta herramienta y sus posibilidades para la comunicación creemos que es necesario que el facilitador conozca "... el lenguaje del chat como sistema de representación, que puede crear espacios para discutir, para generar reflexión y por tanto para generar conocimiento, entendiendo éste como una construcción social engendrada de la interacción con el otro" (Fernández, 2002, citado por Pérez y Mestre, 2007)

Se le conceden al chat una serie de posibilidades educativas que se concretan en las siguientes: favorece la innovación educativa, estimula la actualización de los profesores, es útil en la formación y el perfeccionamiento del profesorado, es un instrumento para el trabajo en equipo, y propicia una actitud abierta al uso de las nuevas tecnologías. Pueden participar sólo los invitados, al mismo tiempo podemos limitarlo a un número máximo de participantes o que sea moderado por el responsable.

En la actualidad la mayoría de la comunicación que se realiza a través de un chat, es meramente textual, pero poco a poco se encuentran más experiencias de utilización de imágenes, clip de vídeos y clip de audio.

Desde un punto de vista educativo el chat presenta una serie de limitaciones, la primera de ellas como nos señalan (Mayans i Planeés, 2003) viene especificada por las propias características de la herramienta

comunicativa, ya que una vez que nos introducimos en un canal nos introducimos "... en un registro escrito imparables que no ha visto comenzar y que no verá terminar. Una conversación, una vitalidad cultural y expresiva cuyo final no puede ni siquiera intuirse y cuyo inicio resulta indescifrable".

Así también, su utilización debe de ser perfectamente planificada por el profesor o por el facilitador/tutor. Es decir, no consiste en una utilización indiscriminada, sino más bien de una acción planificada, donde todos los participantes conozcan las normas de funcionamiento, la estructura que tendrá la comunicación, los materiales que se movilizarán o el tiempo de comienzo y finalización.

Uno de los problemas que presenta esta herramienta es la ausencia de información extralingüística. Y aunque existen una serie de alternativas, que van desde el escribir las emociones hasta la utilización de emoticones que pueden resolver este problema. La realidad es que se contempla que se pierde la dimensión y también la de las referencias de comunicación no verbal.

Lo mismo que ocurre con el correo electrónico, también con esta herramienta se debe insistir a los estudiantes en que expresen las ideas de forma sintética, aspecto que es más importante si tenemos en cuenta la rapidez con la que se desplaza el texto sobre la pantalla y el tiempo que requiere para su lectura, interpretación y codificación.

Su utilización será diferente en una situación de completa virtualidad a una de "aprendizaje mezclado". En la primera se utilizará principalmente para establecer contacto entre los diferentes estudiantes, mientras que en la

segunda se utilizará para introducir en la clase expertos ajenos al contexto formalizado de la enseñanza.

#### **4.2.3 El uso educativo de las listas de distribución y los grupos de noticias**

Las diferencias fundamentales entre las listas de distribución y los grupos de noticias, son fundamentalmente que las primeras se refieren a listas de correo electrónico tematizadas a las cuales se suscribe el usuario, mientras que la segunda, son tableros o foros de discusión donde el usuario incorpora al mismo un mensaje o una opinión.

Ambas pueden ser utilizadas para intercambiar opiniones entre los usuarios, establecer contacto entre las personas, diseñar y trabajar en proyectos comunes, solicitar asesorías u orientación, analizar diferentes perspectivas.

Las listas de distribución las podemos clasificar de acuerdo a diferentes tipos de criterios;

- Temática: de interés general, de interés general en temas concretos y especializadas.
- Accesibilidad: públicas y privadas.
- Moderación: moderadas y no moderadas.
- Distribución: unidireccionales y multidireccionales.
- Orientación: orientada a los productos y a los procesos (Pérez y Mestre, 2007).

En el caso de los grupos de noticias éstos "se configuran como una comunidad virtual que se basa en el principio de -dar tanto como se obtiene-, de tal modo que un usuario de "noticias" debería de mantener una actitud activa, es decir, aportar cuando sea necesario su experiencia o conocimientos sobre el tema a través del envío de mensajes" (Valverde, 2002)

Tanto en una como en otras el papel del profesor y/o del facilitador-tutor es de máxima importancia, y para cumplirla deberá de tener una serie de habilidades y capacidades.

La persona que preside y regula el encuentro electrónico en-línea, en este sentido indica que algunas de las características que debe de poseer un facilitador son:

- Ser amable.
- Ser atento, respetuosos y cortés.
- Comprometerse con las personas de una manera no mecánica.
- No escribir demasiado, ser conciso.
- Tener habilidad para interaccionar y archivar la interacción.
- Y tener sensibilidad cultural

Es importante que desde el principio se establezcan normas claras en lo que respecta al tipo de lenguaje a utilizar, así como dejar lo suficientemente claro que no se admitirá el uso de términos sexistas, desfavorables o perjudiciales.

Para un correcto seguimiento de las diferentes funciones con esta herramienta es conveniente que el profesor-facilitador-tutor abra una carpeta por cada alumno, donde vaya registrando las diferentes actividades que han realizado, correos personales enviados, participación en las actividades, seguimiento del cronograma, valoraciones,... Estos mismos podrán servirle como un portfolio del trabajo con los estudiantes.

La moderación de una conferencia a través de la red, implica la realización de una serie de actividades: acceso y motivación, socialización en línea, intercambio de información, construcción del conocimiento y desarrollo.

Es importante no perder de vista que la utilización de estas herramientas de comunicación exige que el profesor desarrolle una serie de aspectos como son:

- a) Planificación: determinar tiempo que durará la actividad, seleccionar material de trabajo, e informar a los estudiantes.
- b) Tiempo de trabajo de los estudiantes con el documento.
- c) Desarrollo de la sesión.
- d) Conclusiones y evaluaciones

Como se puede observar, el papel del profesor y facilitador es de máxima importancia para garantizar una utilización educativa y de calidad de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica que tenemos a nuestra disposición para efectuar un aprendizaje mezclado.

Las funciones que se realizan para la facilitación con la utilización de estas herramientas son diversas, y se agrupan donde las agrupan en: **técnicas** (asegurarse que los estudiantes comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación, dar consejo y apoyo, realizar actividades formativas específicas,...), **académica** (responder a los trabajos de los estudiantes, formular preguntas para sondear los conocimientos que poseen los estudiantes y descubrir las posibles inconsistencias y errores que vayan teniendo, resumir los debates,...), **organizativa** (establecer el calendario del desarrollo de la actividad, explicar las normas de funcionamiento para el contacto con el profesor, contactar con expertos para que desarrollen una conferencia a través de redes,...), **orientadora** (facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en la red, asegurarse que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado, guía y orientador del estudiante,...), y **social** (dar la bienvenida a los estudiantes, facilitar la creación de grupos, animar y estimular la participación,...).

## CAPITULO V

### CONCLUSIÓN FINAL

Tanto la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, como la modalidad b-learning, en el proceso de enseñanza aprendizaje posibilitan un trabajo cooperativo y potencial, en donde los estudiantes sean los gestores de su propia formación y desarrollo, dejando al facilitador la libertad de guiar el proceso y orientar a los estudiantes en cuanto al “*que*” “*como*” y “*cuando*” hacer.

Se determinó las funciones y características del facilitador, en el que debe cambiar las líneas principales del papel que desempeña, y pasar de protagonista a líder y guía, a fin de encaminar la información para alcanzar los objetivos y competencias establecidas en el programa; debe pasar de transmisor a mediador; y de controlador a motivador, estas características de un facilitador y su aplicación en el desarrollo de una formación, empujan el proceso al éxito.

Por lo que, se plantea la propuesta de mejoramiento de la función de la facilitación en la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente, CUNORI, 2008. La cual incluye las funciones y las técnicas de facilitación en la modalidad b-learning.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere al Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Oriente, para que desde sus propias actividades de formación de formadores se generen acciones novedosas y congruentes con las necesidades de los futuros facilitadores dentro del modelo b-learning, que al poner en práctica se enriquezca los procesos formativos.
- Para llegar a la excelencia de la función del facilitador es necesario desarrollar la propuesta presentada, en la segunda cohorte de la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente –MEOMA-, como también en cualquier metodología que utilice la modalidad b-learning; y lograr que el facilitador adopte su rol de propiciar la integración del grupo y coordine actividades de reflexión, análisis y evaluación para que los estudiantes se apropien de los conocimientos.
- Así mismo, que el facilitador domine las herramientas de participación y comunicación, y se convierta en un líder u orientador, alguien que ayuda a los estudiantes a aprender una actividad; capaz de adoptar un modelo en función de las necesidades específicas de aprendizaje, ese es el verdadero desafío que se debe alcanzar para ejercer una práctica educativa innovadora, que corresponda con los principios de calidad y pertinencia que demandan las actuales sociedades del conocimiento.

## BIBLIOGRAFIA

- Adell, J; Sales, A. 1999. El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente (en línea). España, Universitat Jaume I. 12 p. Consultado 13 mar. 2009. Disponible [www.ice.urv.es/modulos/aplicaciones/articu/1.htm](http://www.ice.urv.es/modulos/aplicaciones/articu/1.htm)
- Area Moreira, M. 2000. ¿Qué aporta internet al cambio pedagógico en la educación superior? *In* Pérez, R (Coord). 2000. Redes multimedia y diseños virtuales: actas del III Congreso Internacional de Comunicación, Tecnología y Educación. España, Universidad de Oviedo. p. 128-135. Consultado 15 feb 2009. Disponible <http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/documento7.htm>
- González Mariño, JC. 2007. Blended learning, un modelo pertinente para la educación superior en la sociedad del conocimiento (en línea). Tamaulipas, MX, UNAM. 11 p. Consultado 25 mar. 2009. Disponible [http://ihm.ccadet.unam.mx/vitualeduca2007/pdf/95\\_JGM.pdf](http://ihm.ccadet.unam.mx/vitualeduca2007/pdf/95_JGM.pdf)
- Grimaldi, S. 2009. El facilitador excelente (en línea). ¡Chasquido! no. 536. Consultado 5 mar. 2009. Disponible [www.pnlnet.com/chasq/a/16420](http://www.pnlnet.com/chasq/a/16420)
- Hunter, D. 1987. Facilitación (en línea). Trad. M de Davalos. Nueva Zelanda, GFSC. 6 p. Consultado 15 mar. 2009. Disponible [www.facilitar.org/docs/FacilitacionHunterEs.pdf](http://www.facilitar.org/docs/FacilitacionHunterEs.pdf)
- Khan, F. 1999. El nuevo rol del docente (en línea). España, UNED. 10 p. Consultado 12 feb. 2009. Disponible [www.e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?=-bibliuned](http://www.e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?=-bibliuned).
- Makara, BG; Malevini, G. s.f. La dimensión pedagógica\_b-learning en la universidad (en línea). Consultado 16 feb. 2009. Disponible [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- Marsh II, GE; McFadden, AC; Price, B. 2003. Blended instruction: adapting conventional instruction for large classes en online journal of distance learning administration, (VI), Number IV, Winter 2003. Tuscaloosa, Alabama,US, University of Alabama, Institute for Interactive technology. Consultado 15 feb. 2009. Disponible <http://www.westga.edu/distance/ojdl/winter64/marsh64.htm>

- Mir, JL; Reparaz, CH; Sobrino, A. 2003. Elementos para la definición de un modelo pedagógico de e-learning (en línea). Barcelona, Universidad autónoma de Barcelona. Consultada 16 feb. 2009. Disponible [www.dewey.vab.es/paplicada/htm](http://www.dewey.vab.es/paplicada/htm).
- Moore, MG; Kearsley, G. 1996. Educación a distancia: un sistema de punto de vista (en línea). Belmont, US, Publishing Company. Consultada 12 feb. 2009. Disponible [www.alibris.com/search/books/gwork](http://www.alibris.com/search/books/gwork)
- Pérez Batista, R; Mestre Gómez, U. 2007. Monografía sobre b-learning o aprendizaje bimodal (en línea). La Habana, CU, Editorial Universitaria. 62 p. Consultado 16 feb. 2009. Disponible [www.fbio.uh.cu/educaciób\\_adistancia/manuales/monografía%20B-learning.pdf](http://www.fbio.uh.cu/educaciób_adistancia/manuales/monografía%20B-learning.pdf)
- Quevedo Alejos, MA. 1998. Proyecto de educación a distancia en Venezuela (en línea). Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Eléctrica. 5 p. Consultado 16 feb. 2009. Disponible <http://neutron.ing.ucv.ve/revista-e/No5/MQuevedo.htm>
- Rodríguez, VS. 2006. “Que significa mentoring” (en línea). Bilbao, ES, Universidad de Deusto, Facultad de Ciencias Económicas. Consultado 16 feb. 2009. Disponible [www.new.unicomer.deusto.es/estudios/Mentoring/Quéese/mentoring/Default.asp](http://www.new.unicomer.deusto.es/estudios/Mentoring/Quéese/mentoring/Default.asp).
- Spiro, R; Jehng, J. 1990. Teoría de la flexibilidad cognitiva (TFC) en la elaboración del multimedia educacional de ciencias (en línea). Argentina, UTN. p. 163-205. Consultada 12 feb.2009. Disponible [www.utn.edu.ar/aprobedutec07/docts/74doc](http://www.utn.edu.ar/aprobedutec07/docts/74doc)
- Vaca, S. 2006. Informe Perú módulo III: técnicas de facilitación y herramientas para el desarrollo de procesos de desarrollo económico local con énfasis en recursos forestales (en línea). Perú, Proyecto Bosques del Chinchipe. 18 p. Consultado 16 feb.2009. Disponible [www.itdg.org.pe/bosques/documentos/chinchipe\\_000016.pdf](http://www.itdg.org.pe/bosques/documentos/chinchipe_000016.pdf)

- Valdivieza, P. 2001. Tecnologías en la educación y el rol docente en la educación superior a distancia (en línea). Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja. Consultado 16 feb. 2009. Disponible [www.utplonline.edu.ec/boletines/articulo.pdf](http://www.utplonline.edu.ec/boletines/articulo.pdf)
  
- Valverde Berrocoso, J; Garrido Arroyo, MC. 2002. La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad (en línea). Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa 4(1): 153-167. Consultada 15 mar. 2009. Disponible <http://aprendizajemezclado.blogspot.com>

## **APENDICE**

## **PROPUESTA**

### **“Buscando la excelencia del facilitador en la modalidad b-learning”**

En el Centro Universitario de Oriente se implementó la Maestría en Educación con Orientación en Medio Ambiente en la modalidad b-learning en el 2007, por lo que se propone un procedimiento para desarrollar la función de la facilitación, con el propósito de buscar la excelencia del facilitador.

La modalidad b-learning ha mostrado mayor efectividad rompiendo las barreras del tiempo y espacio, al ofrecer métodos, técnicas y recursos que hacen más efectivo y flexible el proceso enseñanza-aprendizaje; Esta nueva modalidad educativa da validez a los principios de educación para todos, aprender a aprender, la enseñanza-aprendizaje personalizada, la educación para toda la vida. Debido a la importancia que tiene el facilitador para la realización efectiva y eficaz de las sesiones, así como para el logro de los objetivos de la modalidad b-learning, y ante la necesidad de contribuir en un flujo de información, se elabora esta propuesta, la cual debe ser validada al inicio de cada programa, tomando en cuenta los siguientes aspectos.

#### **1. Perfil del facilitador**

El facilitador debe ostentar capacidades técnicas, y reunir características personales, que son necesarias para que pueda influir posteriormente en el cambio de comportamientos y prácticas.

La persona que actúe como facilitador debe poseer:

### **1.1 Conocimientos**

- a. De sí mismo, del grupo, del medio y del tema específico de la maestría.

### **1.2 Habilidades**

Debe poseer habilidades intelectuales como: amplitud de criterio, objetividad, capacidad de análisis y síntesis e imaginación creativa; aptitud para establecer relaciones adecuadas, manejar situaciones conflictivas e imprevistas, percibir necesidades del grupo y responder a ellas, propiciar la participación en el grupo, establecer buena comunicación verbal (transmitir mensajes en forma clara y sencilla, aclarar dudas, evitar expresiones convencionales vacías), y establecer una comunicación no verbal (adoptar posturas relajadas pero firmes, mantener contacto visual con el grupo, manejo adecuado del grupo).

### **1.3 Actitudes**

- a. Interés y entusiasmo por: el grupo de estudiantes, el tema a tratar en cada sesión y el trabajo que debe realizar.
- b. Aceptación y respeto: al grupo, al tema, y así mismo.
- c. Disposición, aceptación y respeto, para interactuar con: aceptación al cambio, sencillez y cordialidad, autenticidad, congruencia, responsabilidad, sentido ético y confianza.

## **2. Inducción del facilitador**

Estar al frente de una actividad de enseñanza-aprendizaje requiere del facilitador destrezas y conocimientos metodológicos específicos, que no sólo le permitan llevar a cabo una experiencia de aprendizaje exitosa sino generar, ampliar y desarrollar entre los estudiantes competencias útiles y esenciales; lo cual implica que debe dársele una inducción al facilitador, por parte de la coordinación de Estudios de Postgrado, para que desarrolle sus actividades con propiedad y ética.

Siendo esta una secuencia lógica de actividades que debe realizar para que el facilitador se incorpore y desde el primer día comience a sentirse parte importante de la Unidad Académica y del proyecto educativo MEOMA.

**a.** En la sesión de *inducción*, el facilitador debe obtener toda la información necesaria que le permita establecer y planear las estrategias y actividades para el desarrollo exitoso del programa educativo, así como tener con claridad el papel que desempeña durante el mismo.

**b.** La *inducción*, debe estar orientada a:

- Conocer los contenidos de cada curso sin ser necesario que sea un especialista en la disciplina.
- Estar al día sobre los avances de las teorías y tecnologías educativas.
- Aprovechar las posibilidades del medio ambiente social e institucional como objeto base del aprendizaje.
- Combinar estrategias, actividades y recursos mediadores entre la sesión y el estudiante.
- Motivar y potenciar el aprendizaje independiente e individualizado a través del diálogo.
- Coordinar la integración de grupos de trabajo y dar seguimiento a sus actividades.

Las actividades permanentes de capacitación y actualización que se realizan una vez por semana, deben estar orientadas a los facilitadores para que adquieran las competencias y el perfil profesional que debe tener, para desarrollar con excelencia su función, sobre:

- Tecnología educativa
- Educación en valores
- Estrategias de Intervención
- Herramientas de participación y comunicación

### **c. Recurso físico que necesita para realizar la actividad**

Para llevar a cabo la facilitación, es necesario contar con recurso físico. Estar ubicada en un aula multisensorial, dinámica principalmente, que permita una mayor interacción entre facilitador-alumno y alumno-alumno. En este espacio físico tener recursos que permitan al alumno trabajar en grupos; utilizando diversos instrumentos como video cámara, cañonera, computadora, un servidor o plataforma, que ayuden en la mediación pedagógica.

### **3. Planificación del facilitador**

El facilitador es la persona que en cada sesión, coordina los recursos tanto didácticos como de apoyo, incluyendo el registro de los participantes, las necesidades técnicas, las condiciones del aula virtual y el arreglo del mismo; además, de asegurar la realización de las evaluaciones y su envío al docente.

El facilitador que hace una diferencia positiva en el trabajo que realiza, sabe que las *proposiciones tradicionales de facilitación* no son efectivas en el aula, por ello combinan sus capacidades naturales con *herramientas metodológicas* que potencian la actividad, permiten rediseñar experiencias de aprendizaje, conectar con el contexto, integrar, ampliar recursos y pasar exitosamente a la acción.

Por ello el facilitador, debe contar con un *plan estructurado y premeditado*; al facilitador le corresponde estar inmerso con el conocimiento de los objetivos y competencias del programa, los cuales debe lograr alcanzar.

**a.** Dentro de la planificación, al efectuarla debe tomar en cuenta las siguientes actividades y funciones:

- Dar seguimiento al cronograma de actividades especificadas por el docente.
- Asegurarse, cuando menos una semana antes de que inicie la sesión, se han recibido los materiales y las guías del curso, y realizar los arreglos para su reproducción.

- Constatar con el asistente técnico de la unidad académica que todo el equipo y las instalaciones estén listas.
- Atender y dar solución a las necesidades planteadas por los estudiantes.
- Mantener estrecho contacto con los facilitadores de las otras unidades académicas, para que la información se mantenga al día.
- Realizar un registro de la asistencia de los estudiantes en cada una de las sesiones. Llevar una lista para cada uno de los cursos mediante un formato adecuado.
- Enviar y controlar estrechamente los trabajos de cada curso de acuerdo con las fechas especificadas por el docente.
- Llevar un estrecho control de trabajos revisados y entregados (ya calificados) de los estudiantes.
- Revisar y calificar evaluaciones y trabajos entregados por los estudiantes cuando el caso lo amerite.
- Llevar un registro de las calificaciones de los estudiantes de cada uno de los cursos.
- Crear y mantener archivos físicos y electrónicos de la documentación generada durante el desarrollo del programa.
- Verificar, antes de cada sesión, que el equipo y la señal del satélite estén en estado óptimo.
- Mandar, vía fax, teléfono o correo electrónico, todas las aportaciones, dudas e inquietudes que vayan surgiendo en cada una de las transmisiones, durante las sesiones.
- Tomar nota de todos los aspectos relevantes que se den durante las clases tales como: problemas con la señal satelital, cambios de fechas que ya habían sido programadas, sugerencias expuestas para trabajos, etc. Para darlas a conocer al coordinador de la maestría.

#### **4. Conocimiento de estudiantes participantes**

Para que haya una armonización entre el facilitador y el estudiante, en la interacción desarrollada durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de la maestría MEOMA, es necesario que el facilitador tenga conocimiento de cada uno de los estudiantes, en aspectos actitudinales, académicos y personales. Desde un inicio debe realizar dinámicas rompe hielo, dinámicas de grupo, para ir conociendo a cada uno de ellos, y así saber cómo ayudarlos en un determinado momento.

##### **4.1 Organización**

###### **a. Diagnóstico**

Es importante que el facilitador invierta tiempo en conocer a cada estudiante (posiblemente en las páginas personales, propiciar el diálogo en el chat, etc), para que tenga un panorama general de los estudiantes y este consciente de las necesidades que tendrá por su especialización.

###### **b. Creación de un directorio de participantes**

Eventualmente es necesario localizar a algún participante del programa, para ello es recomendable formar un directorio con el número telefónico (particular y del trabajo), fax y correo electrónico, así como el nombre del lugar de trabajo de los participantes. Esta lista de estudiantes es la que el facilitador envía a la coordinación de la maestría responsable de acreditar la participación en el programa. En este listado, los nombres de los estudiantes deben estar completos y libres de errores.

###### **c. Comunicación con los estudiantes**

El facilitador debe mantener una comunicación continua con los estudiantes, utilizando herramientas como el uso del correo electrónico y del chat, para ver cómo va el avance y comportamiento de los mismos en el curso. Una tarea del facilitador es realizar un monitoreo y que los estudiantes aporten sus comentarios que serán de gran interés tanto para él

como para el resto del grupo, se podrá utilizar los foros de discusión para saber cómo se sienten dentro del ambiente de esta modalidad y también del chat para que todos opinen, aporten comentarios, e ideas y pláticas para un mejor acoplamiento de los estudiantes.

## **4.2 Ejecución**

a. Para mantener la comunicación entre él y los estudiantes debe actuar siguiendo el procedimiento siguiente.

- Leer los mensajes de los estudiantes y conocer sus puntos de vista
- Contestar continuamente los mensajes, para mantener la atención que requiere el estudiante y por lo tanto su interés
- Hacer una serie de preguntas que tengan un sentido concreto para el estudiante, tanto en el ámbito de las tareas del curso, como el desempeño del mismo o sobre su interacción con el ambiente.
- Estar abierto ante el desempeño del estudiante, dando libertad en el proceso de aprendizaje; ya que el estudiante sabrá de antemano cuáles serán sus tareas a desarrollar y su orden, para que programe el tiempo durante el curso.

b. Pruebas diagnósticas:

El facilitador debe realizar una prueba diagnóstica para conocer y determinar el grado de conocimiento de sus estudiantes. Tanto de aspectos generales, seleccionar la especialidad, y otros como las herramientas TICs.

## **5. Evaluación de la función del facilitador**

a. Importancia

Es necesario realizar periódicamente o al terminar cada curso la función del facilitador, así de esta manera, tiene la posibilidad de controlar la eficacia de su propia intervención y, si es necesario, reformularla.

Es por ello que la planificación de este proceso debe ser mediante el diálogo, la negociación y el compromiso entre el facilitador y los estudiantes. Cuanto más explícitas y claras se presenten las actividades de evaluación, este proceso se realiza con mayor fluidez y precisión.

**b. Autoevaluación del facilitador**

<b>UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA            CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-            MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>AUTOEVALUACIÓN DEL FACILITADOR</b>				
<b>A. ANTES DE LAS SESIONES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Reviso la agenda de la sesión antes de la exposición			
2	Tomo en cuenta el objetivo del tema.			
3	Busco la mejor forma de presentar el tema			
4	Utilizo la técnica de enseñanza adecuada para facilitar el aprendizaje			
5	Conozco las características de mi grupo y de cada uno de los estudiantes			
6	Preparo con anticipación el material necesario, de acuerdo a la técnica elegida.			
<b>B. DURANTE LAS SESIONES</b>				
1	Presento la información en forma bien organizada, precisa y fácil de entender.			
2	Solicito a los participantes respondan a cuestionamientos			
3	Solicito a los participantes que apliquen la información aprendida al resolver problemas			
4	Empleo lenguaje sencillo			
5	Doy ejemplos adecuados a su nivel			
6	Resumo la información			
7	Hago que los participantes sepan que me intereso en su éxito			
8	Adopto actitudes de aceptación e imparcialidad, sin prejuicios que hicieran incómodos a los estudiantes.			
9	Presto atención a sus comentarios sobre mi forma de exponer			
10	Relaciono adecuadamente el contenido de la exposición con sus experiencias personales.			
<b>C. DESPUÉS DE LAS SESIONES</b>				
1	Utilizo un método para evaluar si la enseñanza de la sesión fue efectiva			

2	Participo activamente en la sesión			
3	Informo a los estudiantes de su progreso			
4	Los oriento acerca de cómo pueden mejorar			

Elaboración propia, 2009.

- c. Evaluación del facilitador, por parte de los egresados, que deberán realizar al terminar el programa.

<b>UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI- MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>EVALUACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL FACILITADOR</b>				
<b>a. COMO LIDER</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Transmitió un estilo de liderazgo			
2	Acompañó a cada estudiante en su proceso de SER			
3	Detectó e intuyó las necesidades del grupo y es sensible a ellas			
4	Le inspira hacia un espíritu de compromiso			
<b>b. COMO ORIENTADOR</b>				
1	Resuelve dificultades			
2	Apoya al grupo			
3	Da confianza			
4	Rescata la experiencia del estudiante			
<b>c. COMO PROFESOR</b>				
1	Propició el respeto en todo momento			
2	Expresó claridad en sus exposiciones y/o comentarios			
3	Adaptó la metodología a las necesidades de cada sesión			
4	Propició estrategias participativas			
5	Utilizó adecuadamente los recursos			
6	Resumió puntos de vista			
7	Fomentó el espíritu positivo y productivo			
8	Fue neutral en las discusiones grupales			
<b>d. ANTES DE LAS SESIONES</b>				
1	Revisó la agenda de la sesión antes de la exposición			
2	Tomó en cuenta el objetivo del tema.			
3	Buscó la mejor forma de presentar el tema			
4	Utilizó la técnica de enseñanza adecuada para facilitar el aprendizaje			
5	Conoce las características del y de cada uno de los estudiantes			

6	Preparó con anticipación el material necesario, de acuerdo a la técnica elegida.			
<b>e. DURANTE LAS SESIONES</b>				
1	Presentó la información organizada, precisa y fácil de entender.			
2	Solicitó a los participantes que contestaran preguntas			
3	Solicitó a los participantes que apliquen la información aprendida al resolver problemas			
4	Empleó lenguaje sencillo			
5	Proporcionó ejemplos adecuados a su nivel			
6	Resumió la información			
7	Hizo que los participantes sepan que se interesa en su éxito			
8	Adoptó actitudes de aceptación e imparcialidad, sin prejuicios que hicieran incómodos a los estudiantes.			
9	Prestó atención a sus comentarios sobre mi forma de exponer			
10	Relacionó adecuadamente el contenido de la exposición con sus experiencias personales.			
<b>f. DESPUÉS DE LAS SESIONES</b>				
1	Utilizó un método para evaluar si la enseñanza de la sesión fue efectiva			
2	Participó activamente en la sesión			
3	Informó a los estudiantes de su progreso			
4	Orientó a los estudiantes acerca de cómo pueden mejorar			

Fuente: Elaboración propia, 2009.