

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 1 -

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

Facultad de Educación

Especialización en Diseño de Ambientes de Aprendizaje



**FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009**

Preparado por:

Martha Sastoque Rodríguez

Bogotá, Colombia

2009

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 2 -

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

Facultad de Educación

Especialización en Diseño de Ambientes de Aprendizaje



**FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009**

Preparado por:

Martha Sastoque Rodríguez

Asesora:

Mery Rocha Cuan

Bogotá, Colombia

2009

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 3 -

Nota de Aceptación

-----  
-----  
-----

-----  
Presidente del Jurado

-----  
Jurado

-----  
Jurado

-----  
Jurado

-----  
Jurado

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 4 -

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 TÍTULO	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
2. OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GENERAL	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3. JUSTIFICACIÓN	12
4. MARCO TEÓRICO	13
4.1 ANTECEDENTES	13
4.2 MARCO REFERENCIAL	14
4.3 REFERENTES TEÓRICOS	20
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
5.1 NATURALEZA DE ESTUDIO	32
5.1.1 Tipo de Investigación	32
5.1.2 Población	32
5.1.3 Muestra	32
5.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	33
5.3 RECURSOS	33
5.3.1 HUMANOS	33
5.3.2 MATERIALES Y TÉCNICOS	34

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 5 -

REFERENCIAS	35
CONCLUSIONES	36
Anexo 1: Encuesta	37
Anexo 2: Taller de Usabilidad	39
Anexo 3. Taller de Aprendizaje Visual	41
Anexo 4. Taller Cognitivo	43
PROTOCOLO	45
ENCUESTA	45
VARIABLES	45
TÉCNICA DE OBSERVACIÓN	46
PRIMERA ACTIVIDAD	46
SEGUNDA ACTIVIDAD	48
TERCERA ACTIVIDAD	50
CUARTA ACTIVIDAD	52
USO DE LA PLATAFORMA	53
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	54
TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN ENCUESTA 1.	54

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema del fortalecimiento de los Técnicos en Producción de Información Administrativa, en el aprendizaje AVA, SENA, Centro de Gestión Administrativa 2009; fortalecimiento, que se hace necesario para mejorar las actividades virtuales en el proceso de su formación, necesario para el manejo y conocimiento de esta herramienta, indispensable tanto para el autoaprendizaje como para el desarrollo del ser integral en una sociedad competitiva.

Una de las características principales de este tipo de deserción es la desmotivación, abonada con la falta de planificación del tiempo y la dedicación que tiene cada aprendiz para elaborar o desarrollar las actividades en cada módulo.

La investigación de esta problemática virtual se realizó por el interés de conocer los motivos para mejorar las actividades con gusto e interés, es decir la interacción del aprendiz con el conocimiento y manejo de la plataforma.

En el ámbito profesional, como instructora del SENA C.G.A. el interés versó en conocer el contexto tanto social y laboral del aprendiz SENA,

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 7 -

por lo tanto, la investigación se realizó con una serie de entrevistas y encuestas a instructores, directivos y aprendices del C.G.A.

La finalidad u objetivo del desarrollo del trabajo de investigación, no es solo conocer las causas de esta problemática, es también, intervenir con acciones preventivas para evitar que haya deserción.

El marco teórico metodológico se realizó con una serie de entrevistas a aprendices desertores, instructora integradora (habilitadora de la plataforma), instructores y aprendices, esta fue la muestra que se tomo para el estudio teniendo como base el marco legal, el Plan Esratégico 2007-2009 del Sena y algunas consultas de estudios sobre deserción presentadas en otras entidades.

## 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1. 1. TÍTULO

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

### 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

CÓMO FORTALECER EN LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

### 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el SENA C. G. A. El 17 de abril de 2008 El Comité Primario en el Plan Básico, adopta la estrategia de aprendizaje combinado: Blended learning, es decir el 30% de aprendizaje autónomo. “El aprendizaje autónomo es un proceso que permite a la persona ser autor de su propio desarrollo eligiendo los caminos, las estrategias, las herramientas y los momentos que considere pertinentes para aprender y poner en práctica de manera independiente lo que ha aprendido. Es una forma íntima y absolutamente personal de su experiencia humana, que se evidencia (o debe evidenciarse) en la transformación y el cambio.

De igual forma encontramos algunas estrategias al interior de este proceso de formación, las cuales permiten el refuerzo del aprendizaje, el desarrollo de ejercicios, la acción investigativa, la elaboración de trabajos y tareas, las cuales son realizadas por los aprendices; donde el docente cumple con el rol en la revisión y retroalimentación frente a los conocimientos desarrollados. De igual forma, se fortalecerán de manera colaborativa con los equipos de trabajo, utilizando todos los medios y técnicas posibles, para el desarrollo de



FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 9 -

tecnologías y el apoyo a la formación profesional integral la cual metodológicamente está dividida de la siguiente manera: el 70% en la modalidad Presencial y el 30% en Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA): Estos aprendizajes son orientados por el instructor con la participación activa del aprendiz. Con el anterior planteamiento se da inicio al proceso, en el cual toda la comunidad se debe apropiarse, para que su trabajo y conocimientos sean más productivos por medio de la plataforma Blackboard.

Utilizando la plataforma Blackboard (AVA) el aprendiz logrará el dominio y excelente desempeño en esta competencia en los diferentes módulos impartidos en su carrera bien sea técnica o tecnológica. Se ha observado que a veces hay poca aceptación y se desmotivan, pues ésta se vuelve lenta o el sistema se cae, quedando atrasados para la presentación de sus evidencias, ya que se trabaja con tiempos establecidos según cronograma de actividades, al igual falta planificación del tiempo u horarios por parte del aprendiz para realizar sus actividades virtuales ya que tienen un plazo límite de presentación y concientización para dar un buen uso y manejo de las Tics, de esta manera en el aula se fortalecen conceptos o se dan estrategias para elaborar la actividad.

Al aprendiz se le olvida que existe una Mesa de Ayuda en donde se reportan esta clase de inconvenientes, bien sea por vía telefónica o correo electrónico, se presta un servicio rápido y oportuno a nivel del C.G.A., y como tutores también podemos intervenir para solucionar sus inconvenientes, ya que hemos recibido la capacitación por parte del SENA, es decir, ingresan a la plataforma y sólo buscan lo que necesitan en el momento, pero les falta más curiosidad para navegar y conocer todas las herramientas que hay a disposición de todos.

Para el primer semestre de 2009 la Deserción se ha presentado en un 43,70% según reporte de la integradora del C.G.A.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 10 -

Si se da una excelente inducción del buen uso que tienen estas herramientas se logrará el fortalecimiento y así hacer mayor uso de la plataforma y las Tics.

1.3.1. Cómo disminuir los niveles de deserción en los aprendices del SENA mediante el enriquecimiento y buen uso de la plataforma Blackboard de la formación virtual?

En el SENA C.G.A. de Bogotá, D.C. se vienen implementando programas de formación dirigida al aprendiz bajo la modalidad de ambientes de aprendizaje virtual.

Últimamente en esta institución de formación para el trabajo, se ha venido cuestionando sobre la formación de los jóvenes en lo referente al buen uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, en donde ésta, es cada día más usada debido a los avances tecnológicos y en donde todo lo que se hace se pone a prueba y casi no queda nada en concreto o definitivo.

Es frecuente comprobar cómo en la planificación, la dirección y el control se evidencian fallas o se olvida la aplicación del concepto; también es común observar cómo se implementa la solución a problemas aislados, no como debería corresponder a las necesidades actuales para el aseguramiento de la calidad, imprimiendo una actitud teórico-práctica integral que se presente en todas y cada una de las actividades de la empresa moderna.

En la práctica virtual que realiza el aprendiz, se detectan algunas dificultades relacionadas con: a. la falta de interés, b. desmotivación para trabajar, c. falta de organización del tiempo, d. ausentismo total de la plataforma virtual; sin demostrar el interés, la motivación, el uso de un buen horario para suplir sus propias necesidades con la utilización de las herramientas y recursos que ofrece el Centro y les de un buen manejo. Todos estos factores traen como

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 11 -

consecuencia que aproximadamente 43% de los estudiantes desertan de la formación bajo la modalidad virtual en la mayoría de programas.

A lo anterior se suma la inexistencia de una apropiación por parte del aprendiz en el aula virtual, falta del recurso del computador en sus casas y el escaso dinero para ir a un café Internet; sin tener claro que el SENA les brinda medios como son la biblioteca dotada de computadores, portátiles para su aprendizaje autónomo, muchas veces esperando que el Sena les de todas las herramientas, de otra parte, el aprendiz no ha tomado conciencia de su trabajo individual, y siempre necesita la guía del instructor presencial

Por consiguiente es primordial disminuir los niveles de deserción en los aprendices del SENA mediante el enriquecimiento de la formación virtual

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer en los aprendices Técnicos en Producción de Información Administrativa en el aprendizaje Ava SENA Centro de Gestión Administrativa el uso de la plataforma Blackboard para el enriquecimiento de la formación virtual que se evidencie en sus competencias laborales

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incrementar la apropiación y el uso en la plataforma Blackboard en los aprendices del SENA C.G.A.
- Concientizar a los aprendices para el buen manejo del aula virtual y fortalecer el conocimiento.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Los avances en la Tecnología de la Información y la Comunicación han hecho cambios estructurales en la formación pedagógica virtual tanto del aprendiz como del docente, al utilizar este recurso efectivo como una herramienta que le sirva para mejorar su nivel de educación y ayuda para el conocimiento.

El proceso del cambio para el buen uso de estas herramientas se debe brindar en forma adecuada al aprendiz, dando información catalogada, orientación para el manejo de los computadores, Internet, intranet y demás, con una constante comunicación.

Las Tecnologías, hoy por hoy, identificadas como una fuente de respuestas a las necesidades laborales y económicas, deben contemplar una estrategia adecuada, apropiada, tolerante, más ahora cuando así, lo exige el contexto. Es así como en el SENA C.G.A. Distrito Capital, asumió este reto para elevar el nivel de competitividad, tanto en la vida laboral como en el personal.

Este producto visible ha cambiado el rumbo de las organizaciones comerciales e industriales, ya que se convirtió en una poderosa arma competitiva, por aquello de la globalización para cumplir con el propósito de la calidad y competencia.

Dentro de las competencias laborales se establece no solo un aprendizaje teórico sino práctico, en donde el aprendiz es el gestor de su propio conocimiento; desarrolla la creatividad y las ciencias que fortalecen sus intereses, actitudes, competencias y valores; partiendo de situaciones reales que resuelvan problemas concretos en donde se fomente la práctica (laboral), se estimula el valor del trabajo la responsabilidad y el respeto, dando un buen uso de la formación virtual en el Sena, de la plataforma Blackboard [Senavirtual.edu.co](http://Senavirtual.edu.co).

Es importante mantener a los aprendices en los programas que brinda la institución virtualmente ya que el mundo moderno lo exige.

Al igual que el trabajo como tutor virtual se hace indispensable para tener mayor oportunidad de brindar la información y conocimiento por medio de la plataforma virtual. Sin olvidar que el aprendiz debe dar un excelente manejo de este proceso en la plataforma Blackboard.

#### 4. MARCO TEÓRICO

##### 4.1 ANTECEDENTES

##### EL APRENDIZAJE VIRTUAL

Basado en el uso de las Tecnologías de la Comunicación para crear un entorno de aprendizaje con nuevos escenarios y herramientas como son: el computador, los profesores y estudiantes; con estos componentes prima la relación entre hombre y máquina, adquiriendo así la interacción en el aprendizaje, conocimiento y recursos tecnológicos.

Este aprendizaje virtual ha superado las barreras de comunicación, la relación grupal, el acceso al conocimiento, y ha mejorado la calidad de vida.

##### EL SENA VIRTUAL

El portal de formación Sena Virtual presenta a los visitantes noticias e información relacionada con la actualidad tecnológica, un espacio para los aprendices en donde se encuentra los cursos ofertados y la opción para ingresar al correo electrónico, la biblioteca virtual, el área de descargas donde se pueden bajar gratuitamente programas y navegadores necesarios para el

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 14 -

manejo de la plataforma, al igual que un espacio de enlaces externos relacionados con el gobierno y la presentación institucional del Sena.

(<http://www.senavirtual.edu.co>)

Se han brindado 16.920 cupos de formación con 17 programas orientados bajo esta estrategia. La formación mediante dicha modalidad abarca desde Construcción de Casas Sismo Resistentes de Uno y Dos Pisos, hasta Pastelería, pasando por Calidad en la Gestión ISO 9000:2000”.

Se trata de hacer que los colombianos aprendan no sólo a manejar la plataforma sino los diferentes medios como es la Televisión y la Web, entre otros, herramientas indispensables para la constante actualización y cambios.

(Plan Estratégico SENA; 2007-2009)

#### 4.2 MARCO REFERENCIAL

Uno de los grandes retos del país, asumidos por el SENA, fue lograr el verdadero sistema masivo de formación virtual con 15 titulaciones en áreas ocupacionales.

Para la identificación de requerimientos de recurso humano y el diseño de los contenidos de la Formación Profesional, se da paso a los desarrollos de la prospectiva sectorial y regional.

En relación con las metodologías y la didáctica: se promueve la formación activa, la formación por proyectos, y el acceso a diversas fuentes de

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 15 -

conocimiento para el alumno: el equipo de trabajo, el entorno, el instructor y las tecnologías de la información. (<http://www.senavirtual.edu.co>)

Los medios y los ambientes de formación, generalizan el uso de las TIC, simulando los procesos productivos complejos, mediante herramientas e instrumentos informáticos, formación a distancia e interacción remota en tiempo real, con grupos de alumnos e instructores.

“La participación activa en redes especializadas de conocimiento, identificación de prácticas exitosas en procesos de formación y capacitación”. (Plan Estratégico SENA; 2007-2009)

El SENA ha capacitado a los docentes por medio de proyectos y asesorías constantes de tal manera que se este actualizado y presto para desarrollar y manejar la plataforma Blackboard para plantear por medio de Chat, del tablero de discusión, carpeta de evidencias; las diferentes actividades y así mismo hacer constantemente la retroalimentación y evaluación de estas, manteniendo una comunicación por medio del correo electrónico, para que este Plan Estratégico sea pertinente y exitoso.

La educación y la formación previa al empleo abarcan la educación básica obligatoria, que comprende la adquisición de los conocimientos fundamentales y las habilidades de lectura, escritura y cálculo así como la utilización adecuada de las tecnologías de la información y la comunicación. (Art. 6 punto 2. Recomendación 195 de OIT)

Como Cinterfor/OIT plantea en el documento homónimo, para la formación profesional y técnica del siglo XXI, “Calidad, pertinencia y equidad son ( ...) tres dimensiones estrechamente interrelacionadas que no alcanzan a lograr o satisfacer plenamente los objetivos específicos de cada una en tanto no se encuentren integradas y articuladas entre sí. En esta área central de

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 16 -

integración se ubican los efectos que las políticas de formación profesional persiguen...” (Plan Estratégico SENA; 2007-2009).

Todos deberán ser atendidos apostando a la calidad de los procesos y los resultados, con pertinencia respecto a las demandas y necesidades del entorno productivo y a sus características y condicionamientos (doble pertinencia) y mediante un enfoque de equidad, buscando superar obstáculos y solucionar problemas que provocan desigualdades.

Por su parte, para enfrentar el déficit de trabajo decente que afecta al mundo y particularmente a nuestra región se necesita desarrollar nuevas estrategias de crecimiento con generación de más y mejores empleos para todos. Ello requiere integrar las políticas económicas y las políticas sociales, desarrollar e incrementar las competencias individuales y colectivas para la innovación, la competitividad y la productividad y hacerlo mediante el diálogo, la participación y la complementación de actores y recursos, de lo público y lo privado, lo nacional y lo territorial, lo estandarizado/ universal y lo focalizado/singular.

Dicho así, parece evidente que el común denominador es la generación de sinergias, es decir no basta con una medida o un recurso aislado sino que se requiere de la interacción. Esto conduce a la adopción del enfoque sistémico como modelo de pensamiento para entender y operar en el sistema productivo y en el mundo del trabajo. (Cinterfor/OIT; 2006.95P.)



La implementación de nuevas estrategias para la creación de empleo remite a la calidad de las respuestas e intervenciones en el sistema económico y productivo. Y la meta de trabajo decente para todos, nos instala frente a la necesidad de asegurar la no discriminación en el acceso y en el mantenimiento del empleo así como la igualdad de oportunidades y trato. Por ello, una primera generación de respuestas a este desafío se centró en la mejora de la calidad y la equidad pero como objetivos en sí mismos e incluso por separado. Esta búsqueda fue impulsando la evolución de ambos conceptos. Obviamente esta evolución no ha sido lineal porque se fue adaptando a los cambios económicos y sociales de los diferentes contextos, procesando los logros y las lecciones aprendidas pero, un ejercicio de sistematización, permite distinguir tres momentos en la conceptualización de ambas dimensiones. (Cinterfor/OIT; 2006.96P.)

El objetivo será entonces, desarrollar cursos con materiales ajustados a los requerimientos del alumno, con tutores haciendo un seguimiento cercano de la situación particular de cada estudiante y un diseño metodológico y curricular que permita al docente considerar las particularidades de sus alumnos y el contexto en el que se ofrece la formación.

En resumen, los cursos ponen, ahora sí, al alumno en el centro considerándolo protagonista del proceso formativo y promoviendo la interacción con su entorno económico-social, con sus compañeros de “clase” y con la propia institución

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 18 -

para el logro de sus objetivos de aprendizaje y, especialmente, de inserción laboral. Por consiguiente, el aprendizaje en el e-learning deja progresivamente de ser en solitario y empieza a desarrollarse en comunidad.

Como plantea la Recomendación 195 de la OIT debe brindarse a lo largo de toda la vida de las personas y, entre otros contenidos, debe: *“proporcionar información y orientación en materia de capacidad empresarial, promover las competencias empresariales y sensibilizar a educadores e instructores acerca del importante papel que desempeñan las empresas, entre otros, en lo que atañe al crecimiento y a la creación de empleos decentes”* (punto d) ; “promover y facilitar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación” (punto b) a las que la que, como ya se ha visto, la Recomendación considera formando parte de la educación básica obligatoria. (Cinterfor/OIT; 2006. 94p.)

Asimismo, mediante TIC se han podido instrumentar metodologías de orientación a distancia para fortalecer a las personas en el desarrollo de competencias transversales de empleabilidad y ciudadanía; guiarlas en el diseño y gestión de su trayectoria profesional; facultarles el acceso a la información actualizada sobre la oferta formativa y sobre las respuestas que la formación brinda a los diversos requerimientos de competencias personales, de especialización, actualización, etc.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 19 -

De acuerdo al Plan Estratégico del SENA, en la última década, los Ministerios de Trabajo y las entidades de formación profesional de la región vienen incorporando de manera sostenida la oferta de OP (Oferta Profesional) mediante TIC. Se trata de un proceso en desarrollo que responde a una lógica incremental y con diversos grados de maduración tanto al interior de los servicios específicos brindados como en la configuración sistémica. Se avanza paulatinamente hacia la concepción de la Orientación Laboral no sólo como una instancia de información previa a la elección vocacional sino como una herramienta para dotar a las personas de competencias y recursos para manejar mejor y más autónomamente su itinerario laboral, incrementar sus oportunidades de inserción o mejorar su situación profesional.

Para ello se articulan e interrelacionan distintos servicios: *Oferta Formativa; Demanda laboral; Intermediación Laboral, Orientación propiamente dicha o Apoyo formativo* llegando así hasta la implementación de un completo *Servicio de Empleo Virtual*.

#### 4.2. REFERENTES TEÓRICOS

##### **FORMACIÓN VIRTUAL DEL SENA**

“El SENA ha implementado infraestructura, talento humano y cultura tecnológica para ingresar al grupo de las instituciones nacionales e internacionales que están convencidas de que la formación virtual es una ventana, no sólo a la comunicación global sino de acceso al conocimiento.

Esta estrategia le ha permitido ofrecer alrededor de 1.000.000 de cupos entre el 2003 y el 2006 de los cuales 6.500 son de colombianos que acceden desde 95 diferentes países y el resto son colombianos que han accedido desde 1.045 de los 1.098 municipios que componen el país. En el presente año el SENA se ha fijado el reto de ofrecer 1.200.000 cupos de formación en ambientes virtuales de los cuales al día de hoy 7 de Junio se han recibido 540.000 inscripciones. En mas de 400 programas de formación complementaria a través del portal [www.senavirtual.edu.co](http://www.senavirtual.edu.co), que cubren mas de 28 diferentes especialidades y sectores económicos. La oferta es permanente y se puede observar en la página web.

En el arduo esfuerzo de reducción de la brecha digital, el SENA ha establecido convenios con instituciones del sector público para ofrecer acceso a Internet a los residentes de 637 de los municipios más apartados de país, de esta forma el aprendiz accede a un telecentro de su comunidad

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 21 -

y desarrolla su proceso de aprendizaje en el área del conocimiento de mayor interés. Así mismo, se ha implementado el proceso de certificación digital para aprendices que utilizan ambientes virtuales para su aprendizaje. Se desarrolló desde 2005 y le facilita al aprendiz la certificación en línea al cumplir a satisfacción con las actividades del respectivo módulo formativo, el sistema permite que los empresarios y personas interesadas realicen en cualquier momento la validación de la autenticidad de las certificaciones emitidas.

De acuerdo con las orientaciones del Grupo de Teleinformática y Tecnología Educativa del SENA de la Dirección de Formación Profesional, dependencia que junto con aproximadamente 2.500 tutores de los Centros de Formación Profesional en todo el país es la responsable de generar la formación de los colombianos a través de las TIC, existen cinco condiciones indispensables que debe poseer un aprendiz para tener éxito en su proceso de formación virtual:

- 1) desarrollar habilidades para el trabajo en equipo
- 2) un fuerte deseo de asumir el reto de gestionar su aprendizaje
- 3) disciplina y compromiso en la aplicación permanente del conocimiento adquirido
- 4) desarrollar competencias informáticas en la medida que avanza su proceso de aprendizaje (entender que no necesariamente es una

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 22 -

competencia inicial), que le permitan moverse con solvencia en el ciberespacio

5) persistencia y empeño para trabajar en red.

El SENA facilita bajo la estrategia de formación virtual ambientes educativos para que trabajadores y desempleados puedan complementar sus competencias asociadas a su perfil profesional. Se apunta a la empleabilidad de los colombianos y están orientados a darle respuesta pertinente a las necesidades de actualización y especialización del personal de las organizaciones, tanto Pymes como grandes empresas.

En este momento el SENA está brindando muchas opciones de conocimiento y aprendizaje a todos los colombianos en todos los rincones, pero se ve la necesidad de una orientación continua para que estos no deserten en la enseñanza virtual.

Uno de los motivos del alto índice de deserción que es iniciar un curso y no concluirlo sea cual sea el motivo y reprobación en los cursos en línea es que el desarrollador de contenidos simplemente traslada sus apuntes y el material didáctico que utiliza en sus clases presenciales a un sitio o a un sistema de administración de aprendizaje, sin considerar un diseño instruccional acorde tanto a las características particulares de un EVA como a los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 23 -

La deserción estudiantil en los programas de Educación a Distancia es el área que ha recibido mayor atención para identificar la problemática del abandono de los estudios por parte de los estudiantes. Existen investigaciones que explican la deserción desde tres enfoques básicos: El primero está relacionado con las características de los alumnos incluyendo edad, género, número de hijos, educación previa, condición laboral y carga académica. El segundo consiste en revisar los cursos e identificar cuáles de sus características están asociadas a tasas altas o bajas de deserción. El tercero está orientado por factores con variables psicológicas internas, y por variables ambientales externas. Se interpreta que la decisión de desertar o continuar es resultado de la interacción de ambas. (Salcedo, Adelaida. (2008) Consideraciones Fundamentales sobre la Deserción de estudiantes en programas de educación a distancia. Revista Prueba, 2,2.)

El diseño instruccional permite reflexionar sobre las metas del curso y se plantean objetivos, los cuales deben estar acordes a la misión y visión de la institución. El docente debe considerar los escenarios más adecuados para desarrollar el contexto en el que el estudiante construya su conocimiento, desarrolle habilidades y valores, al mismo tiempo que incremente su comprensión, retención y logro de aprendizaje significativos. Según Luis Antonio (1969, 32 p.)

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 24 -

El Gobierno Nacional es consciente del desafío tecnológico que afronta el país, ante un mundo globalizado, en red y altamente competido. El acceso masivo y el buen uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asegura una mejor calidad de vida para los colombianos.

Por eso, el SENA ha construido con apoyo del Ministerio de Comunicaciones, el aporte de los ciudadanos, numerosas mesas de discusiones regionales, con universidades y colegios, expertos del sector de TIC, sector empresarial, entidades estatales y gubernamentales una red de aulas virtuales con programas especializados en TIC. (Plan Estratégico SENA; 2007-2009)

Este documento construye la ruta hacia un país más competitivo, y pone al servicio de los ciudadanos el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar el acceso a la educación, la salud, la justicia y el gobierno en línea; y así mismo para impulsar la competitividad empresarial, la investigación, el desarrollo y la innovación. Además, para determinar los marcos regulatorios y normativos que se requieren para que el acceso y uso masivo de las TIC en Colombia sea una realidad.

Los objetivos de este Plan son contribuir a fortalecer las políticas de inclusión y de equidad social, al igual que aumentar la competitividad del país, lo cual redundará en desarrollo social para los colombianos. (Gobierno en Línea)

El resultado de este Plan será un conjunto de políticas de Estado y acciones para ser ejecutadas con una fuerte participación del sector privado y un papel



FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 25 -

protagónico de las alianzas público-privadas en los proyectos que se pretenden desarrollar.

Para asegurar la efectividad del este plan a largo plazo y dada la rápida evolución que tienen en el mundo las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, este Plan se actualizará al menos cada dos años. También contará con indicadores de gestión, impacto y satisfacción.

### **Visión del Plan**

En 2019 esperamos que todos los colombianos conectados e informados, estén haciendo uso eficiente y productivo de las TIC, para mejorar la inclusión social y la competitividad. En ese año Colombia estará dentro de los tres primeros países de Latinoamérica en los indicadores internacionales de uso y apropiación de TIC.

### **Misión del Plan**

Lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las TIC, tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia, el Gobierno y todo el Estado.

### **Las TIC y los beneficios de su uso**

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 26 -

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son una gama amplia de *servicios, aplicaciones, y tecnologías*, que utilizan diversos tipos de *equipos y de programas informáticos*, y que a menudo se transmiten a través de las redes de *telecomunicaciones*.

**Beneficios:**

- Ayudan a reducir la pobreza y la desigualdad, elevar la competitividad y alcanzar el desarrollo social y económico de manera sostenida en los países que las están usando masivamente.
- Revolucionan la forma como se produce, divulga y utiliza la información en la sociedad.
- Cambian las costumbres sociales y la forma cómo interactúan las personas.
- Mejorarán las oportunidades para grandes grupos de la población tradicionalmente excluidos, con lo cual se aumenta la movilidad dentro de la sociedad.
- Revolucionan la forma de aprender, cambiando la forma cómo las personas adquieren conocimiento, al igual que el rol de los alumnos y de los maestros.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 27 -

- En las empresas, la implementación de estas tecnologías configuran los procesos para hacerlos más eficientes al permitir aumentar la movilidad y la rapidez con que se llevan a cabo.
- Contribuyen a disminuir los costos de transacción, al hacer que los procedimientos sean menos pesados, más interconectados, más rápidos y más descentralizados.
- Facilitan la inserción en la economía global de las empresas y permiten que se aprovechen y se generen mayores economías de escala.
- Apoyar los procesos que permiten acelerar el crecimiento de las empresas.
- Revolucionan los procesos de innovación pues potencian y retan la capacidad de investigar, desarrollar, innovar y emprender en todos los países. (Plan TIC, Colombia SENA).

**TRANSFORMACIÓN DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE EN EL SENA  
DE COLOMBIA**

Para el SENA, cada día es más relevante, articular tres aspectos fundamentales de la formación para el trabajo: la calidad de nuestra respuesta, la pertinencia de dicha respuesta en el ámbito regional, nacional e internacional y la equidad, instrumento de desarrollo social y económico para el país.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 28 -

Para la entidad es prioridad apoyar los procesos de masificación, uso y aplicación productiva de las TIC en el país, a través de las cuales se apoya el cumplimiento de objetivos establecidos en el Plan 2019 y los compromisos adquiridos en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, que permitirán reducir la brecha digital, contribuir a elevar la calidad de vida de la población colombiana y mejorar la competitividad del sector productivo y el desarrollo tecnológico nacional.

La formación profesional que imparte el SENA, es uno de los componentes principales del desarrollo del capital humano que permite construir una sociedad basada en el conocimiento que impulse el desarrollo, la innovación, la competitividad y la alta productividad.

En esa línea se pretende que el perfil del egresado SENA esta orientado a un amplio desarrollo del libre pensamiento y con conciencia crítica, constructivo y respetuoso, solidario, que es lo mismo que comprometido con el bienestar de la sociedad. Líder para su comunidad y con capacidad de volverse emprendedor.

Consecuentemente, el SENA ha identificado cuatro fuentes de conocimiento y cambio: primero, el cambio de rol del instructor, segunda, los ambientes de aprendizaje colaborativos y de trabajo en equipo, tercera, el entorno, es decir actividades asociadas al mundo laboral y cuarta, las tecnologías de la información y las comunicaciones, que involucran, Internet, los sistemas de información y la gestión en red de los contenidos de formación.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 29 -

Hoy, los ambientes de aprendizaje desbordan las tradicionales aulas y talleres. A su vez el Instructor ya no es la única fuente formalizada del conocimiento, su papel es mucho más importante al facilitar la gestión del conocimiento del aprendiz. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC han precipitado cambios en los paradigmas pedagógicos y en las herramientas y medios para la gestión y aplicación del conocimiento.

Con las cuatro fuentes de conocimiento institucionalizadas cada Centro de Formación administra el proceso de aprendizaje de tal forma que se le facilite al aprendiz el porcentaje de horas de trabajo con su instructor - tutor, el porcentaje de horas en trabajo colaborativo alrededor de proyectos productivos asociados al currículo de cada programa de aprendizaje garantizando el acceso a los ambientes virtuales para fomentar la gestión del aprendizaje.

Se puede constatar también que las TIC mejoran el trabajo de los instructores y de la administración educativa, porque el profesor puede centrarse en educación de alta calidad, dedicarse a responder los interrogantes de los aprendices, ser verdadero tutor y entrenador, en lugar de estar transmitiendo información, pues esa función la desarrollan los contenidos en Internet. Así que los tutores se dedican a hacer un seguimiento al proceso de construcción y aplicación de conocimiento por parte del grupo de aprendices.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 30 -

Para lograr lo anterior, se ha requerido transformar el modelo de implementación de la infraestructura de tecnologías de la información y las comunicaciones de la entidad fortaleciendo los servicios de telecomunicaciones, pasando de un modelo de adquisición de equipos de conectividad a un modelo de prestación integral de los servicios de telecomunicaciones para todos los usuarios del SENA.

En este sentido, el SENA invirtió parte importante de su presupuesto para garantizar a cada aprendiz e instructor el acceso a la sociedad del conocimiento con movilidad y flexibilidad en el cumplimiento de su misión. Este modelo innovador de contratación de servicios le brinda especiales ventajas al SENA como, la disminución en el desgaste administrativo por procesos de contratación anual, reducción en los costos gracias a su disminución en la instalación, implementación, migración y estabilización de los servicios, redundando en la calidad de los mismos para soportar más eficientemente el cumplimiento de la misión por parte de la Entidad. Con este gran esfuerzo el SENA espera integrar a la sociedad del conocimiento a más de 4.5 millones de colombianos, respondiendo así a la política del Gobierno Nacional de cerrar la brecha digital y fortalecer la oferta pública de formación para el trabajo, con resultados en equidad, lucha frontal contra la pobreza e incrementos en la competitividad y productividad de los trabajadores y de las empresas del país.

## **BLENDED LEARNING O FORMACIÓN COMBINADA O BIMODAL**

Blackboard es un Sistema de Administración de Aprendizaje (LMS: Learning Management System), esta plataforma permite la comunicación en línea del instructor con el aprendiz, de los aprendices entre si, permite crear grupos para trabajo colaborativo, facilita la gestión del conocimiento, permite el seguimiento por parte de los aprendices e instructores con los respectivos históricos de cada actividad dentro del aula.

El SENA actualmente usa Blackboard para desarrollar cursos en línea o la denominada formación virtual, sin embargo de igual forma se utiliza en la gestión de la formación presencial, para lo cual se ha digitalizado de manera didáctica todas las estructuras curriculares para ser administradas en línea por los instructores, coordinadores académicos y aprendices.

De esta forma las unidades de aprendizaje se vuelven dinámicas y se genera una base de conocimiento que será enriquecida por todos los instructores y aprendices. (Plan Estratégico SENA; 207-2009)

## 5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 NATURALEZA DE ESTUDIO

#### 5.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo cualitativa descriptivo pues se han tomado elementos presentes en la comunidad educativa para su análisis, relación, que afectan sus miembros y por los cuales se plantean soluciones y permite hacer un estudio directo sobre el ente a investigar.

#### 5.1.2. POBLACIÓN

El proyecto beneficia a los aprendices TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL APRENDIZAJE AVA SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 5.1.3 MUESTRA

La que se tendrá en cuenta es de 25 estudiantes en la modalidad de Técnicos en Producción de Información Administrativa en el aprendizaje AVA SENA Centro de Gestión Administrativa, cuyas edades oscilan entre los 16 y 25 años.





FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 34 -

### 5.3.2 MATERIALES Y TÉCNICOS

#### Hardware

Computadores  
Impresoras  
Fax  
Fotocopiadora

#### Software

Ambiente virtual de aprendizaje AVA  
Blackboard (Plataforma)  
TIC

En el SENA C.G.A. se cuenta con suficientes equipos portátiles (inalámbricos) y alámbricos.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 35 -

REFERENCIAS

CINTERFOR/OIT. Calidad, pertinencia y equidad. Un enfoque integrado de la formación profesional. Montevideo: Cinterfor/OIT, 2006. 95p. (Trazos de la Formación, 28)

CINTERFOR/OIT La nueva Recomendación 195 de OIT. Montevideo: Cinterfor/OIT, 2006. 94p. (Trazos de la Formación, 30)

(CINTERFOR/OIT. Calidad, pertinencia y equidad. Un enfoque integrado de la formación profesional. Montevideo: Cinterfor/OIT, 2006. 95p. (Trazos de la Formación, 28)

Chamba Eras, Luis Antonio. Análisis de los modelos de los Diseños Instruccionales de los cursos en Línea. Maestría en Educación a Distancia, UNL Loja-Ecuador)

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/rct/38rct/tic.pdf>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologia>

Plan Estratégico 2007-2010 SENA

Plan TIC SENA. Colombia

Salcedo, Adelaida. (2008) Consideraciones Fundamentales sobre la Deserción de estudiantes en programas de educación a distancia. Revista Prueba, 2,2.)

Sistemas de Información en la Organización. Tecnológico de Monterrey-SENA

[Sistema de Información - Monografias.com](http://Sistema de Información - Monografias.com)

[www.eduteka.com](http://www.eduteka.com)

## CONCLUSIONES

El proyecto de investigación: Fortalecimiento de los Técnicos en Producción de Información Administrativa, en el Aprendizaje AVA. SENA Centro de Gestión Administrativo está dirigido a plantear nueva estrategias que faciliten el acceso al aprendizaje en el aula virtual con el propósito de alcanzar la participación del 100% de los aprendices.

Una de las nuevas estrategias planteadas es el autodiagnóstico centrado en la ubicación geográfica de cada uno de los aprendices con el propósito de facilitar el trabajo colaborativo; teniendo en cuenta la gratuidad al acceso virtual.

Durante el proyecto se observó la participación de las estudiantes, pero a su vez se evidenció desinterés en la continuación y elaboración de las actividades en su totalidad.

Se evidencia la falta de manejo en la plataforma para poder realizar y participar en las actividades propuestas por el tutor.

Con este proyecto crecí como persona y me fortalecí en los campos del conocimiento relacionados con la docencia, gracias a esto he adquirido mayores cualidades útiles en la práctica del campo laboral y en el manejo de la plataforma virtual.

La educación debe ser un proceso desarrollado a través de un proyecto participativo, donde se desarrollen las competencias laborales, axiológicas para lograr en los aprendices un crecimiento integral.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 37 -

ANEXO 1. Encuesta

1. DATOS GENERALES

NOMBRES: \_\_\_\_\_

Documento de Identificación: \_\_\_\_\_

1. Qué módulo está cursando en plataforma virtual?

\_\_\_ Servicio al cliente

\_\_\_ Gestión Documental

\_\_\_ Producción de Documentos

\_\_\_ Organización de Documentos

\_\_\_ Ejecución de Programas de Mejoramiento de la Unidad Admon.

\_\_\_ Verificar                      \_\_\_ Ejecutar

2. En qué horario utiliza la plataforma?

Mañana \_\_\_\_\_ tarde \_\_\_\_\_ noche \_\_\_\_\_

3. Conoce el protocolo para el manejo de la plataforma virtual?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. Cómo le parece el servicio de la plataforma?

Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

5. Dispone de un equipo para las actividades?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. Funciona adecuadamente la plataforma?

Sí \_\_\_\_\_ parcialmente \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. Los equipos que ofrece el centro son suficientes y los adecuados?

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 38 -

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8. Valora las condiciones ambientales (ventiladores, temperatura, ubicación, ruido) de los computadores?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_

9. Indique dos cosas que pudiera cambiaría inmediatamente a la plataforma virtual

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 39 -

ANEXO 2. Taller de Usabilidad

CRITERIO	PRODUCTO
<p><b>FLEXIBLE:</b> Se debe pensar en un diseño que permita mejorarla, actualizarla según las necesidades de los grupos.</p>	<p>La plataforma que estoy manejando (moodle) ha permitido arreglar, añadir o quitar actividades. Cuando las estudiantes han hecho sugerencias, por ejemplo que se les otorgue un día más para envío de sus actividades. La inclusión de diferentes temas. Se puede manejar por temas, los cuales se les presentan a las estudiantes por semana. <b>Como aprendizaje autónomo se ha establecido cada una de las actividades propuestas en la plataforma AVA, se sigue el cronograma y se hace seguimiento de las estudiantes cuando necesiten despejar dudas.</b></p>

<p><b>ADAPTABLE:</b> El tipo de información y el tamaño de los archivos deben permitir que se pueda acceder a ellos en conexiones de bajo ancho de banda. Hay que pensar en todas las regiones.</p>	<p>El sistema (moodle) permite el manejo fácil que se puede adaptar a los cambios que he requerido. <b>Las evidencias de las estudiantes se pueden corregir en la misma plataforma, virtualmente</b>  <b>Cada estudiante ha tenido la participación de manera independiente a la plataforma. Se ha instalado PDF y tienen instalado Acrobat Reader.</b></p>
<p><b>EI ACCESO</b> Se deben asignar contraseñas a los alumnos si el curso es cerrado.</p>	<p>El ingeniero del programa asignó el acceso a mis estudiantes con el mismo número de identificación. <b>Por medio del Formato para inscribir las estudiantes al aula virtual, en el cual se solicitó Nombres completos, documento de identidad, correo electrónico y teléfono fijo.</b></p>
<p><b>AYUDA EN LINEA</b> El sistema debe mostrar diferentes alternativas de ayuda, tanto para los temas como para el manejo del aula.</p>	<p>Todas las herramientas que Internet nos ofrece para consulta y guía de las actividades propuestas. Realización y presentación de un Blog. <a href="http://fortalecimientoaprendizajevirtual.blogspot.com">http://fortalecimientoaprendizajevirtual.blogspot.com</a> <b>el blog para que las estudiantes ingresen y participen con su opinión acerca del tema Bajar un video para presentarlo en mi AVA. El video lo coloqué sobre el tema de “las TICS Siempre por ti SENA” para que ellas elaboren luego</b></p>

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 40 -

	<b>un Mapa Conceptual.</b>
<p><b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b> Sincrónicos y asincrónicos. Presentaciones interactivas, Chat, Email, Foro, documentos</p>	<p><b>ASINCRÓNICOS</b> Por Chat Correo electrónico Para las comunicaciones (<b>inclusive telefónicos</b>) y con las fechas según cronograma. <b>SINCRÓNICO.</b> Cuando nos encontramos en el aula real.</p>

<p><b>AMBIENTE COLABORATIVO</b> El diseño del aula y las herramientas deben crear una atmósfera de interacción y colaboración, de tal manera que los estudiantes se apoyen, debatan y construyan conocimiento.</p> <p>En este contexto, un ambiente colaborativo es aquél en el que tanto el alumno como el docente pueden trabajar en conjunto en el desarrollo de un curso y en la publicación y confección del contenido.</p>	<p>Con las actividades propuestas se pretende generar el ambiente colaborativo con las dos estudiantes de AVA</p> <p>El aprendizaje es responsabilidad de cada una de las estudiantes y se hace a ritmo individual. Sin embargo, debe haber cooperación entre los miembros del grupo.</p> <p><b>A la vez conjuntamente se hacen replanteamiento sobre los temas propuestos y es allí cuando ellas analizan la importancia del tema.</b> <b>Ayuda mutua, el bien común.</b></p>
--	--



FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 41 -

ANEXO 3. Taller de Aprendizaje Visual

CRITERIO	PRODUCTO
<i>Apropie los criterios</i>	<i>Se entiende por producto la propuesta de aplicación y evaluación para los criterios. En este costado especifique cómo va a implementar y evaluar este criterio</i>
<p><b>1. Criterio 1: Uso pedagógico de las imágenes visuales.</b> El uso de las funciones didácticas y tipos de señalización de la imagen en el diseño de ambientes de aprendizaje virtual o apoyados en TIC facilitan la comprensión de las temáticas.</p> <p>- <b>Recursos:</b> Lectura de apoyo necesaria: Méndez J. “Dimensiones asociadas con el papel de la imagen en material didáctico”.</p> <p><a href="http://www.cesu.unam.mx/iresie/revistas/perfiles/perfiles/75-html/75-06.htm">http://www.cesu.unam.mx/iresie/revistas/perfiles/perfiles/75-html/75-06.htm</a> (Link Externo - Conexión Necesaria)</p> <p>- <b>Ejemplo de aplicación:</b></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Clic Aquí para ir</a></p>	<p><b>Se realizara un cuadro sinóptico identificando las ventajas, desventajas y uso de las TICS.</b></p> <p><b>Participación en el Blog</b> <a href="http://fortalecimientoaprendizajevirtual.blogspot.com">http://fortalecimientoaprendizajevirtual.blogspot.com</a></p>
<p><b>2. Criterio 2: Uso del mapa conceptual como estrategia cognitiva.</b> La pedagogía conceptual facilita la adecuada representación de la realidad, de la información y del conocimiento en ambientes virtuales de aprendizaje o apoyados por Tics, a partir del uso de mapas conceptuales.</p> <p>- <b>Recursos:</b></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Clic Aquí para ir</a></p>	<p><b>1. Observe el video “Comunidad TIC, siempre por ti SENA y elabore un mapa conceptual.</b></p>

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 42 -

<p>- Ejemplo de Aplicación:</p> <p><a href="#">Clic Aquí para ir</a></p>	
<p><b>3. Criterio 3: Representación virtual de acontecimientos cotidianos.</b> Si trabajamos la percepción directa, la percepción por evocación y la percepción por representación, tal vez podamos despertar de mejor forma el imaginario de nuestros estudiantes y representar de forma adecuada, la información que esperamos en ellos construya nuevo conocimiento.</p> <p>- <b>Recursos:</b> Lectura de apoyo necesaria: Méndez J. "<i>Dimensiones asociadas con el papel de la imagen en material didáctico</i>".</p> <p><a href="http://www.cesu.unam.mx/iresie/revistas/perfiles/perfiles/75-html/75-06.htm">http://www.cesu.unam.mx/iresie/revistas/perfiles/perfiles/75-html/75-06.htm</a> (Link Externo - Conexión Necesaria)</p> <p>- <b>Ejemplo:</b></p> <p><a href="#">Clic Aquí para ir</a></p>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Por medio de una presentación en Power Point, con imágenes, elabore un cronograma usando las TIC en su diario vivir (en el estudio, oficina, trabajo, etc).</b></li><li><b>2. Realice la lectura la tecnología y los medios de comunicación y elabore un cuadro sinóptico</b></li></ol>
<p><b>4. Recursos finales:</b> Si quiere consultar como se aplicaron estos criterios en un proyecto de investigación aplicado en ambientes virtuales de investigación, por favor consulte el informe aquí:</p> <p><a href="#">Clic Aquí para ir</a></p> <p>- Donde descargar el programa <b>cmaptools</b>:</p> <p><a href="http://cmap.ihmc.us/">http://cmap.ihmc.us/</a></p> <p>- Curso de cmaptools: <a href="http://cmap.ihmc.us/Support/help/Espanol/index.html">http://cmap.ihmc.us/Support/help/Espanol/index.html</a></p>	

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 43 -

ANEXO 4. Taller Cognitivo

<b>CRITERIO</b>	<b>PRODUCTO</b>
<b>HABILIDADES COGNITIVAS</b>	<p><b>ATENCIÓN:</b></p> <p>Conocimiento, práctica y dominio de la plataforma.</p> <p><b>ACTIVIDAD:</b> Semanalmente las estudiantes conocerán las diferentes actividades programadas en el AVA.</p> <p><b>COMPRENSIÓN:</b></p> <p>Manejo y uso apropiado de la herramienta tecnológica blackboard (plataforma, inducción)</p> <p><b>ACTIVIDAD:</b> Las estudiantes navegaran por la plataforma para adquirir dominio y apropiándose de cada ítem.</p> <p><b>ELABORACIÓN:</b></p> <p>Interpretación. Argumentación Proposición</p> <p><b>ACTIVIDAD:</b> Elaborar un relato acerca de las debilidades y fortalezas sobre el manejo de la plataforma.</p> <p><b>COMPRENSIÓN:</b></p> <p>Porqué y para qué la utilización de las diferentes herramientas existentes que ofrece la plataforma para un mayor desarrollo y aprovechamiento de la Formación Profesional Integral.</p>

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 44 -

	<p><b>ACTIVIDADES:</b> Las estudiantes participaran en el Blog que he elaborado.</p>
<p style="text-align: center;"><b>HABILIDADES METACOGNITIVAS</b></p>	<p><b>PLANIFICACIÓN:</b> Analizar un caso sobre el uso y aprovechamiento de la plataforma.</p> <p><b>CONTROL:</b> Por una lista de chequeo verifico la efectividad del proceso.</p> <p><b>EVALUACIÓN:</b> Se autoevaluara el proceso realizado. Verificando los conocimientos adquiridos y detectando las falencias con el fin de reforzar el aprendizaje adquirido.</p> <p>Desarrollar la atención y percepción por medio de un juego didáctico (sopa de letras) con el fin de comprender y memorizar la estrategia aplicada.</p>
<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE</b></p>	<p>Teniendo en cuenta las fortalezas y dificultades con el AVA se planearan estrategias de refuerzo por medio de comunicación como (chat, correo), inclusive el Blog, la plataforma.</p>

## **PROTOCOLO**

Los instrumentos utilizados serán de observación directa según el ingreso de los aprendices a la plataforma virtual, de esta manera se permite un contacto más cercano con el elemento fundamental de la realización de las encuestas y talleres aplicados a los aprendices, elaborados específicamente que permitan obtener resultados acertados y llevar a que la propuesta sea viable.

## **ENCUESTA**

Tema: Entrada, uso y dificultades para el manejo de la plataforma virtual.

Objetivo: Brindar oportunidades para la entrada, uso y manejo de los aprendices **TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL APRENDIZAJE AVA SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA** en la plataforma virtual.

## **VARIABLES**

- Módulo cursado
- Horario de uso de la plataforma
- Protocolo de uso
- Servicio
- Disponibilidad de participación
- Funcionamiento de la plataforma
- Funcionamiento de los equipos
- Medio ambiente de funcionamiento de la plataforma

# FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 46 -

## TÉCNICA DE OBSERVACIÓN

Desarrollo de Actividades:

PRIMERA ACTIVIDAD

24 de agosto al 31 de agosto de 2009

Fortalecimiento de la deserción virtual en el SENA C.G.A.

1. Unidad

[Curriculum tutora](#)

[Bienvenida](#)



The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle course page. The page title is "FORTALECIMIENTO VIRTUAL DEL SENA C.G.A.: BIENVENIDA". The main heading is "FORTALECIMIENTO DEL APRENDIZAJE VIRTUAL DEL SENA C.G.A." with a sub-heading "Aulas de Postgrados". A navigation breadcrumb shows "Postgrados > FORTALECIMIENTO VIRTUAL DEL SENA C.G.A. > Recursos > BIENVENIDA". A button labeled "Actualizar Recurso" is visible. The main content area contains the text: "Les doy la bienvenida a este escenario virtual con el fin de conocer cómo evitar la deserción virtual del Sena C.G.A. Iniciemos esta actividad con mucho ánimo". Below this, it states "Última modificación: lunes, 9 de noviembre de 2009, 17:59". A notification indicates the user is logged in as "MARTHA SASTOQUE RODRIGUEZ" with a "Salir" link. At the bottom, there are links for "FORTALECIMIENTO VIRTUAL DEL SENA C.G.A.", "Moodle Themes", and "web hosting". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "30/11/2009" and time "02:05 p.m.", and the status "Internet | Modo protegido: desactivado".

# FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 47 -

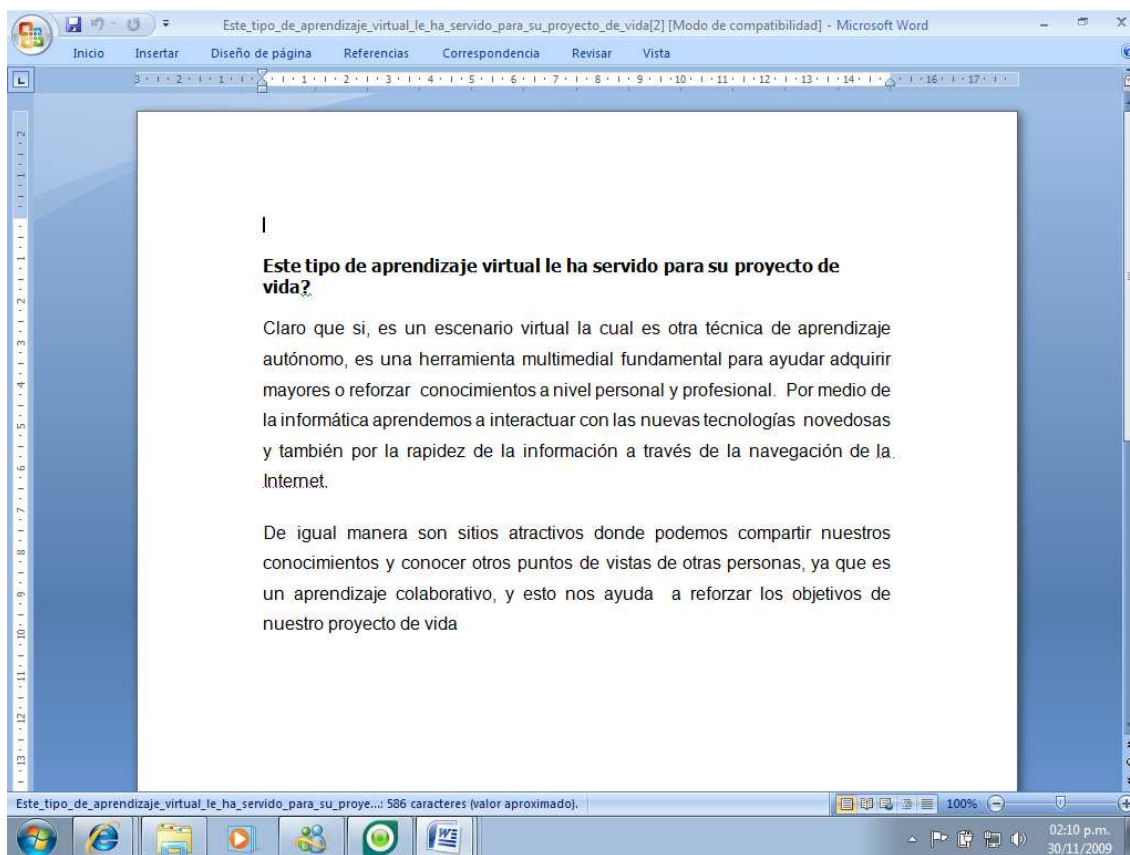
Introducción

## Objetivos

Descripción del tema

Realice un comentario acerca del Aprendizaje virtual en el SENA C.G.A (actividad)

Hacer un relato (actividad)



**ANÁLISIS:** Elaboré la presentación para dar inicio a las actividades. La aprendiz navegó por el aula virtual, realizó la actividad y la envió. La segunda aprendiz No envió la actividad a pesar de reiteradas invitaciones por el correo electrónico y personalmente.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

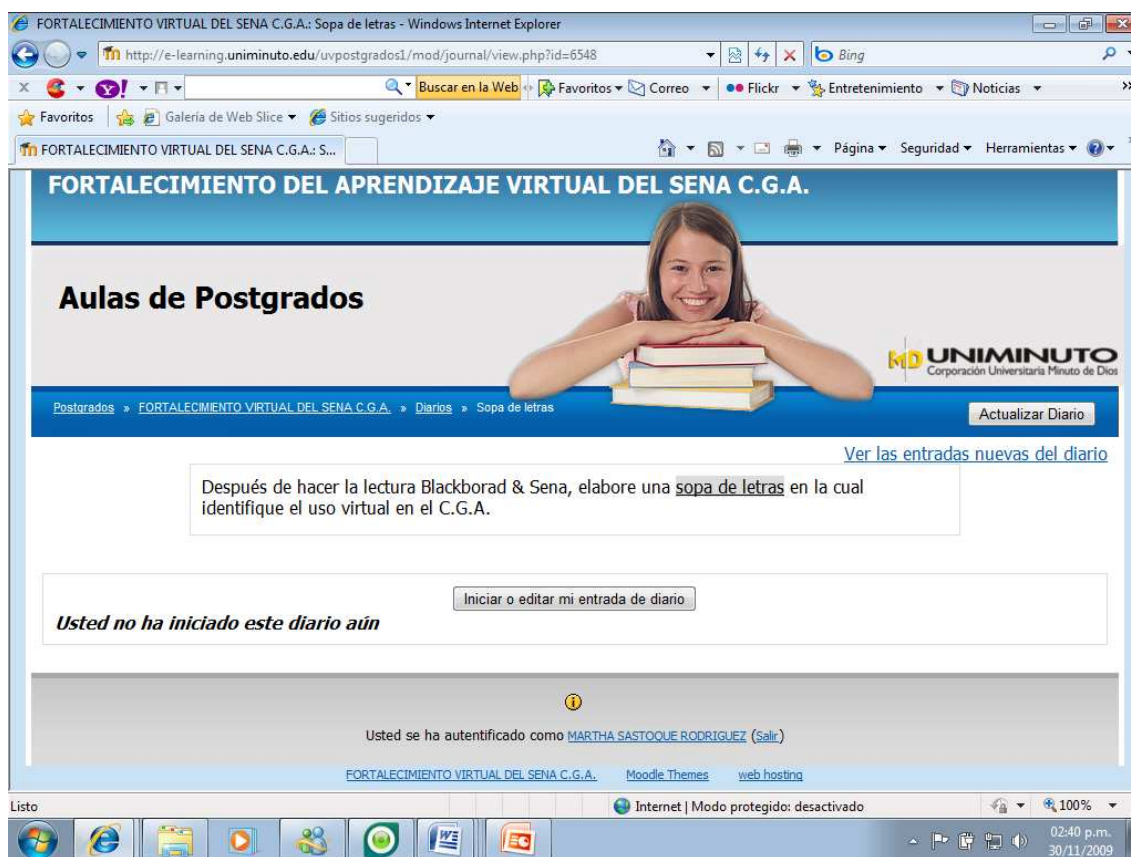
- 48 -

SEGUNDA ACTIVIDAD 01 de septiembre a 07 de septiembre de 2009

2. Unidad "trabajar con calidad y calidez humana para saber guiar con amor".

Blackboard & Sena

[Sopa de letras](#) (actividad)



The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle course page. The page title is "FORTALECIMIENTO DEL APRENDIZAJE VIRTUAL DEL SENA C.G.A." and the page content is titled "Aulas de Postgrados". The page features a navigation menu with "Postgrados", "FORTALECIMIENTO VIRTUAL DEL SENA C.G.A.", "Diarios", and "Sopa de letras". A central image shows a smiling woman with her arms crossed over a stack of books. Below the image, there is a text box with the instruction: "Después de hacer la lectura Blackborad & Sena, elabore una sopa de letras en la cual identifique el uso virtual en el C.G.A." Below this text box is a button labeled "Iniciar o editar mi entrada de diario". At the bottom of the page, there is a message: "Usted se ha autenticado como MARTHA SASTOQUE RODRIGUEZ (Salir)". The browser's address bar shows the URL "http://e-learning.uniminuto.edu/uvpostgrados1/mod/journal/view.php?id=6548". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time "02:40 p.m." and date "30/11/2009".

[Deserción virtual Sena C.G.A.](#)

[EXE Martha](#)

[Consulta](#) (actividad)



FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
 CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

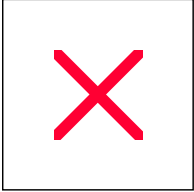
- 49 -


MARTHA CECILIA LLANOS ESTUPIÑAN Última edición: domingo, 6 de septiembre de 2009, 22:29

C	Q	W	E	T	R	E	S	F	R	U	T	A	S	
A	U	E	D	T	R	C	U	B	I	E	R	T	A	
P	E	V	G	O	I	D	D	Y	R	D	O	O	S	
A	S	A	R	B	L	C	K	B	O	A	R	D	E	
C	O	R	A	M	I	R	O	L	U	S	X	I	M	G
I	L	S	A	L	E	R	B	N	A	A	Y	A	U	
T	A	O	Y	O	L	I	V	B	S	S	T			




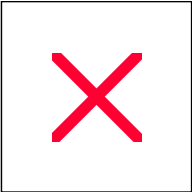
**Respuesta:**  
 lunes, 9 de noviembre de 2009, 16:59

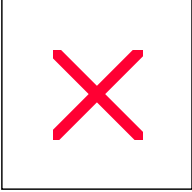


 GLORIA ESPERANZA MUÑOZ BOCANEGRA Última edición: jueves, 3 de septiembre de 2009, 00:14

Buena tarde tutora, ya tengo la [sopa de letras](#) requiero enviarlo, es un archibvo adjunto, me puede indicar el proceso, gracias





**Respuesta:**  jueves, 24 de septiembre de 2009, 14:41

**OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS:** Las dos aprendices participaron en la elaboración de la actividad, le envié un correo para indicarle cómo lo hacía.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

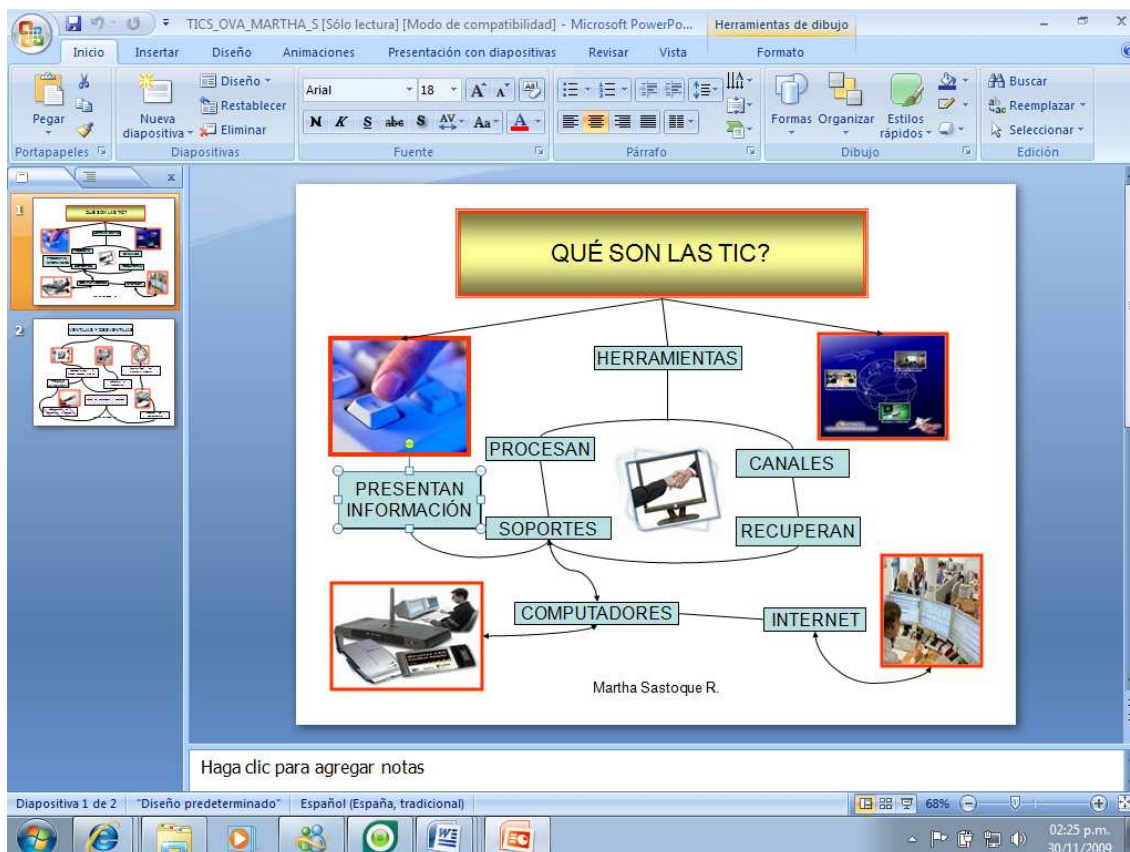
- 50 -

TERCERA ACTIVIDAD

08 de septiembre a 14 de septiembre de 2009

3. Unidad "La tecnología y los medios de comunicación"

Las TIC



Cronograma (actividad)

La tecnología y los medios de comunicación.

Cuadro sinóptico (actividad)

Video SENA

Observe el video (actividad)

Novedades.

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 51 -

GLORIA ESPERANZA MUÑOZ BOCANEGRA Última edición: lunes, 9 de noviembre de 2009, 17:50

Tutora no me dejó adjuntar el archivo para poderlo visualizar mejor con los cuadros y líneas.

Presentado a:

Tutora : Martha Sastoque

### **TIC**

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION.

#### **NOS PERMITE**

Optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia. Abarcan todos los ámbitos de la experiencia humana.

El aprendizaje, es decir el uso de las tecnologías multimedia y la internet para mejorar la calidad del aprendizaje, hacerlo accesible a la gente que no está cerca a instituciones educativas y poner a disposición de todos innovadoras formas de educación en cualquier ambiente en que uno esté.

Ver con el intercambio de bienes y servicios realizado gracias a un soporte de protocolos y plataformas digitales estandarizados, lo que permite llegar a acuerdos sin tener que estar presente, un gran ahorro en dinero y tiempo

Permite el acceso a información sobre precios, oferta y demanda, para que compradores y productores obtengan los mejores precios.

Se produce confusión o una mala comunicación.

Través de canales indirectos sea la fuente principal de mensajes inadecuados, engañosos o perjudiciales en el lugar de trabajo

Una charla o conferencia, es la interferencia difícil de controlar. Interferencia interna: tiene relación con las percepciones que manifiestan tanto el emisor como el receptor y puede estar dentro o fuera de la empresa, y desempeñara un gran papel en la formulación del mensaje.

Transmitir oralmente, por escrito o visual.

*Fácil acceso a todo tipo de información*

# FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 52 -

## *discos en soporte CD-ROM y DVD*

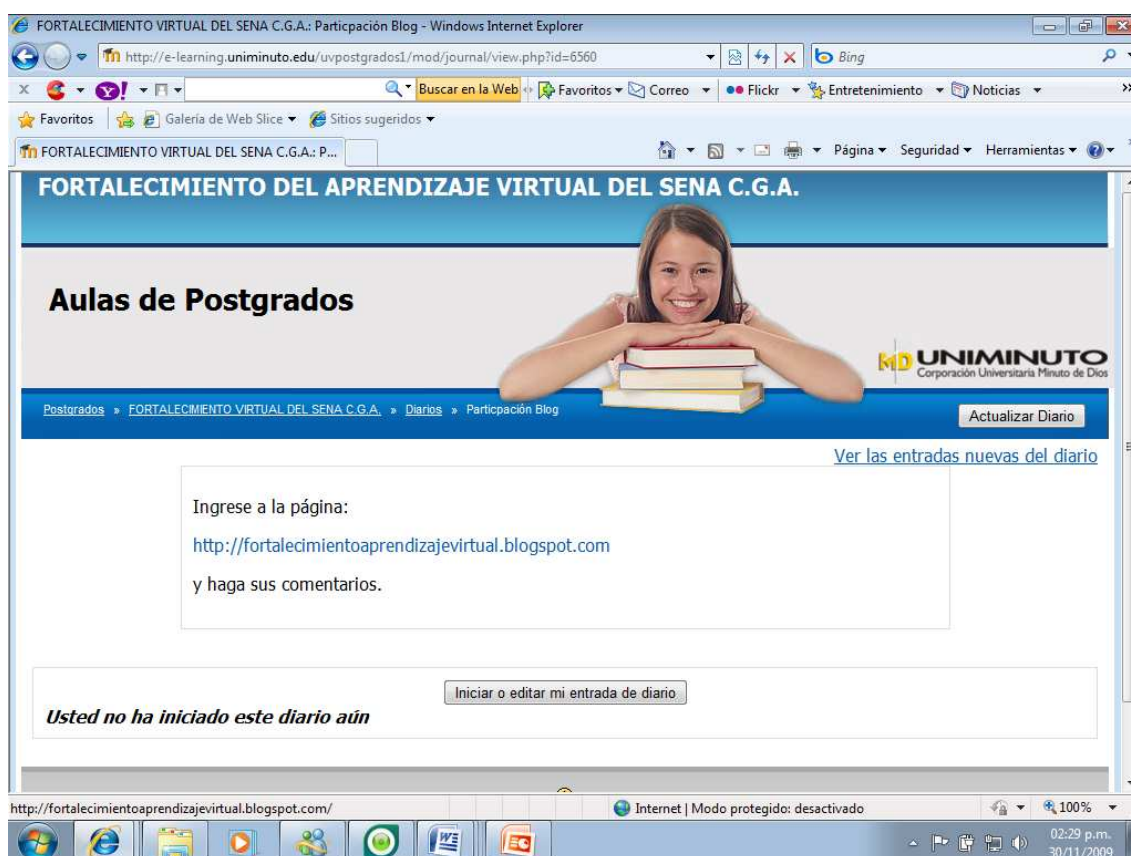
Son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos.

**OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS:** Una estudiante envió la actividad, indicando que el programa no le permitía hacer cuadros y líneas. Personalmente le indiqué cómo hacerlo.

**CUARTA ACTIVIDAD:** 5 de septiembre al 21 de septiembre de 2009

4. Fortalecimiento en el aprendizaje virtual

**Blog:** <http://fortalecimientoaprendizajevirtual.blogspot.com>



**Participación** en el **blog**. (Ingrese comentarios)

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 53 -

NTI Centradas en el procesamiento de la Información.

Por qué es importante la información en la Tecnología?

Elabore un paralelo de similitudes entre la Información y Tecnología. (cuadro excel).  
Coloque un título bien sugestivo.

**OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS:** Las aprendices ingresaron al Blog pero no dejaron comentarios.

De acuerdo a los resultados de las tareas propuestas se puede evidenciar el aprendizaje virtual, sin embargo, es importante la sensibilización a este proceso para generar una cultura que facilite la apropiación del conocimiento a través del aprendizaje virtual.

Anexo 2. Taller de Usabilidad

Anexo 3. Taller de aprendizaje visual

Anexo 4. Taller cognitivo

#### USO DE LA PLATAFORMA

**Objetivo:** Establecer cualitativa y cuantitativamente la entrada, uso y manejo de la plataforma virtual de los aprendices TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL APRENDIZAJE AVA SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

**Técnicas de Recolección de Datos:** La entrada, uso y manejo de la plataforma virtual es un análisis sistemático de la realidad del SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, involucra a todos los niveles y compromete su participación dado el carácter técnico del SENA.

Los aprendices desarrollarán los talleres 2, 3 y 4 para conocer más a fondo la problemática que se pueda presentar en la plataforma virtual

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 54 -

Los talleres serán realizados por dos aprendices en un tiempo de cuatro semanas.

Para conocer la situación real de la entrada, uso y manejo de la plataforma en el SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA se desarrollarán las actividades por parte de los aprendices.

Los datos que arroje el desarrollo de dichos talleres se analizarán, se sacaran conclusiones y recomendaciones que soportaran las acciones del SENA en la plataforma virtual.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Se llevará a cabo un registro de los datos para analizar después los resultados mediante la observación directa, la entrada, uso y manejo de la plataforma virtual y los diálogos y la resolución de los interrogantes que presenten los aprendices.

Se elaborará una encuesta con diferentes ítems para aplicarla a 25 aprendices TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL APRENDIZAJE AVA.

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN ENCUESTA 1:

Resultados de la encuesta realizada a 25 aprendices TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL APRENDIZAJE AVA.

1.	QUÉ MÓDULO ESTÁ CURSANDO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL?	Producción de Documentos		
		25		

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 55 -

		100%		
2.	EN QUÉ HORARI UTILIZA LA PLATAFORMA?	Mañana 0 48%	Tarde 12 52%	Noche 13 52%
3.	CONOCE EL PROTOCOLO PARA MANEJO DE LA PLATAFORMA?	SI 11 22%	NO 14 78%	
4.	CÓMO LE PARECE EL SERVICIO DE LA PLATAFORMA?	BUENO 8 32%	REGULAR 12 50%	MALO 5 18%
5.	DISPONE DE UN EQUIPO PARA LAS ACTIVIDADES	SI 10 40%	NO 15 60%	
6.	FUNCIONA ADECUADAMENTE LA PLATAFORMA?	SI 8 32%	PARCIALMENTE 12 50%	NO 5 18%

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 56 -

7.	LOS EQUIPOS QUE OFRECE EL CENTRO SON SUFICIENTES Y ADECUADOS?	SI  23  92%	NO  2  10%	
8.	VALORO ADECUADAMENTE LAS CONDICIONES AMBIENTALES (VENTILACIÓN, TEMPERATURA, UBICACIÓN, RUIDO) DE LOS COMPUTADORES?	SI  24  95%	NO  1  5%	



FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

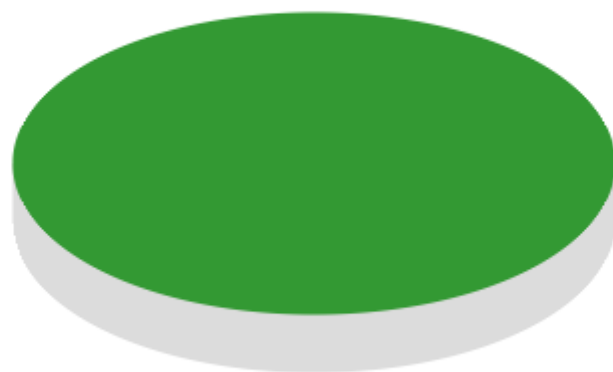
- 57 -

1. QUÉ MÓDULO ESTÁ CURSANDO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL?

100 % ■  
Produccion De Documentos

0 % ■  
Otros

Módulo que cursa



Opciones: Servicio al cliente

TOTAL 25

Gestión Documental

Producción de Documentos

Organización de Documentos

Ejecución de Programas de Mejoramiento de la Unidad Admon.;

\_\_\_Verificar

\_\_\_Ejecutar

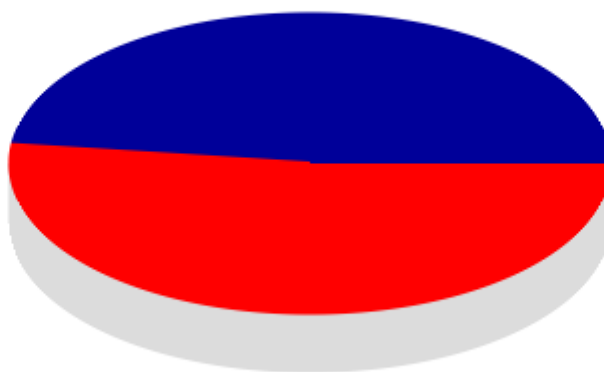
2. EN QUÉ HORARIO UTILIZA LA PLATAFORMA?

0 % ■  
Mañana

48 % ■  
Tarde

52 % ■  
Noche

Horario de uso de la plataforma



Opciones	MAÑANA	TARDE	NOCHE
Frecuencia	0	12	13

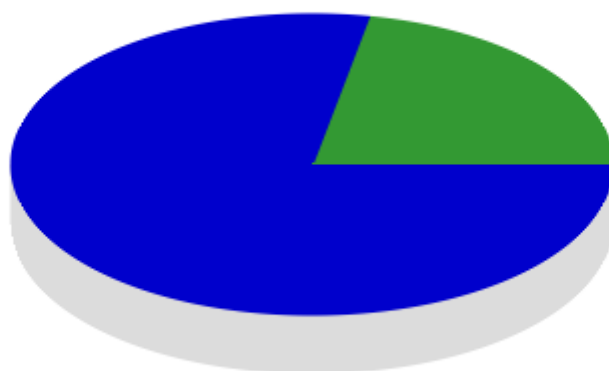
FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 59 -

3. CONOCE EL PROTOCOLO PARA MANEJO DE LA  
PLATAFORMA?

22 % ■ Conoce el protocolo de la plataforma

78 % ■



Opciones	SI	NO
Frecuencia	11	14

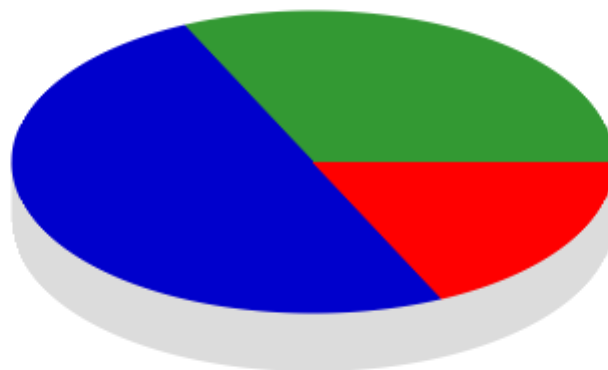
4. CÓMO LE PARECE EL SERVICIO DE LA PLATAFORMA?

32 % ■  
Bueno

50 % ■  
Regular

18 % ■  
Malo

Como le parece el servicio de la plataforma



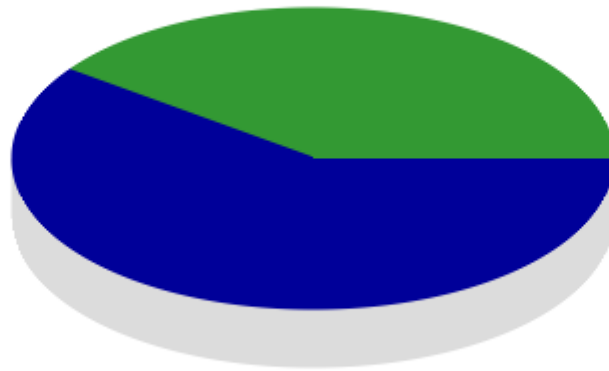
Opciones	Bueno	Regular	Malo
Frecuencia	8	12	5

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 61 -

5. DISPONE DE UN EQUIPO PARA LAS ACTIVIDADES?

40 % ■ Dispone de un equipo para las actividades  
SI  
60 % ■  
NO



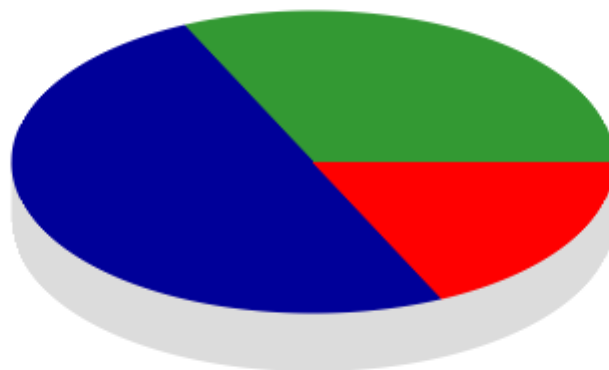
Opciones	SI	NO
Frecuencia	10	15

6. FUNCIONA ADECUADAMENTE LA PLATAFORMA?

32 % ■ Funciona adecuadamente la plataforma  
SI

50 % ■ Parcialmente

18 % ■ No



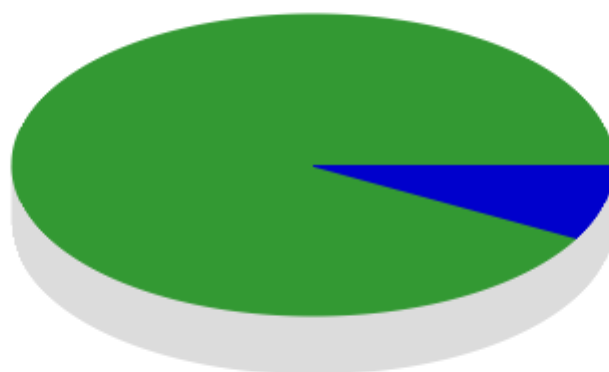
Opciones	SI	PARCIALMENTE	NO
Frecuencia	8	12	5

FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA  
CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 63 -

7. LOS EQUIPOS QUE OFRECE EL CENTRO SON  
SUFICIENTES Y ADECUADOS?

92 % ■ Los equipos ofrecidos son suficientes  
SI  
8 % ■  
NO



Opciones	SI	NO
Frecuencia	23	2

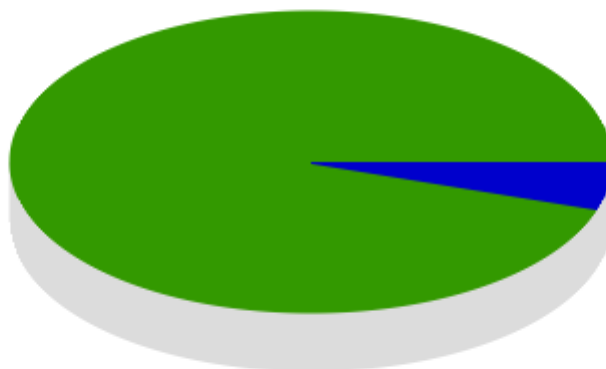
FORTALECIMIENTO DE LOS TÉCNICOS EN PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL APRENDIZAJE AVA. SENA CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2009

- 64 -

8. VALORA ADECUADAMENTE LAS CONDICIONES AMBIENTALES (VENTILADORES. TEMPERATURA, UBICACIÓN, RUIDO) DE LOS COMPUTADORES?

95 % ■ Valoro adecuadamente las condiciones Amb.  
SI

5 % ■  
NO



Opciones	SI	NO
Frecuencia	24	1