



Facultad de Educación
Especialización en Diseño de Ambientes de Aprendizaje

Diseño de un Aula Virtual para Mejorar los Procesos de Comunicación en
los Técnicos en Asistencia Administrativa del Centro de Gestión
Administrativa Sena

Presenta
Leónidas Zea Chica
ID: 217601

Asesores
Claudia Andrea Betancur
Lic. En informática Educativa y Magíster en Docencia

Luz Nelly Romero Agudelo
Lic. En informática y Máster en Tecnología Educativa

Jurado
Sandra Soler Daza
Lic. En informática y Máster en Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación

Bogotá, D.C. Colombia

Junio, 2012

RESUMEN

Este proyecto de investigación se centra en el estudio de la deficiencia comunicativa verbal y escrita en los técnicos en Asistencia Administrativa. Se realizó una revisión de la literatura sobre aspectos que influyen en la deficiencia en la comunicación. Se aplicó una entrevista por escrito con diez preguntas a cinco aprendices con el fin de conocer el interés del AVA. Con estos resultados, se analizó el interés por ella, porque le aportan nuevos conocimientos en redacción y expresión oral para mejorar la comunicación y la verificación de las deficiencias en la expresión verbal y escrita permitiendo dar conclusiones que apoyan la hipótesis establecida. Este proyecto tiene su relevancia en el mejoramiento académico de los técnicos en Asistencia y un mayor desempeño en la parte laboral. Se sugiere la aplicación del AVA por la información que ofrece, como propuesta de mejoramiento en la comunicación verbal y escrita de los técnicos.

PALABRAS CLAVES

Formación profesional integral, aprendiz, aula virtual, información y comunicación, ambientes colaborativo, aprendizaje autónomo, matriz.

ABSTRAC

This research project focuses on the investigation of deficiency verbal and written communication in technical administrative assistance. A review of the literature on aspects that influence the miscommunication. We applied a written interview with ten questions to five apprentices to meet the interest of the AVA. With these results, we examined the interest in the AVA, because they shed new light on writing and speaking to improve communication and verification of the deficiencies in verbal and written allowing conclusions to support the hypothesis set. This project has its relevance in the academic improvement of technical assistance and increased performance on the job. It suggests the use of AVA for the information it offers, as a proposed improvement in verbal and written communication technicians.

KEYWORDS

Integrated training, apprenticeship, virtual classroom, information and communication, collaborative environments, autonomous learning, matrix.

TABLA DE CPONTENIDO

1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN		7
Introducción		8
Justificación		9
Planteamiento del Problema		12
Formulación del Problema		14
2. OBJETIVOS		15
Objetivo general		15
Objetivos específicos		15
Hipótesis		16
Antecedentes		17
2. MARCO TEÓRICO		24
Componentes de la Comunicación		25
Clases de comunicación		26
La Comunicación Escrita		27
La Comunicación Verbal		29
El Aprendizaje AVA y Autónomo en la Comunicación		31
El Sena Virtual		32
La Educación Mediada por la Tecnología		33
Experiencias Prácticas en el manejo de AVA	¡Error! Marcador no definido.	
3. METODOLOGIA		37
Tipo de Investigación		37
Enfoque		37
Método		38

Fases de la investigación	39
Población.....	41
Muestra	41
Técnica e instrumentos de recolección de información	43
4. ANÁLIS E INTERPRETCIÓN DE DATOS	44
5. CONCLUSIONES	45
Conclusiones del Documento	45
Limitaciones y Delimitaciones	47
Prospectiva.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
Anexo 1: Propuesta diseño del AVA	52
Anexo 2: Entrevista escrita.....	52
Anexo 3: Diario de campo	57
Anexo 4: Instrumento para consolidar la información.	58
PROPUESTA DISEÑO DEL AULA VIRTUAL.....	72
Titulo.....	72
URL del AVA	72
Modalidad.....	72
Perfil del usuario	73
Ámbito de aplicación.....	73
Área o campo de conocimiento a impactar	73
Objetivo del ambiente.....	73
Descripción de la propuesta.....	74
Muestra.....	82

Análisis de los resultados	86
PROTOCOLOS DE SIMINARIO DE INVESTIGACIÓN	90
MATRIZ UNO: TALLER DE EVALUACIÓN.	90
MATRIZ DOS: TALLER COGNITIVO	93
MATRIZ TRES: TALLER USABILIDAD	100
Recomendaciones	104
Conclusiones	106
REFERENCIAS.....	107

TABLAS DE CUADROS

GRAFICA No.1	75
GRAFICA No.2	76
GRAFICA No.3	77
GRAFICA No.4	78
GRAFICA No.5	79
GRAFICA No.6	80
GRAFICA No.7	81
GRAFICA No.8	82
GRAFICA No.9	83
GRAFICA No.10	84
GRAFICA No.11	85

1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de un Aula Virtual para Mejorar los Procesos de Comunicación en los Técnicos en Asistencia Administrativa del Centro de Gestión Administrativa Sena

Introducción

La presente investigación está enfocada al tema del “Diseño de un aula de aprendizaje para mejorar los procesos de comunicación en los Técnicos en Asistencia administrativa del Centro de Gestión Administrativa Sena”; es importante y vital para mejorar los procesos de comunicación en beneficio de los mismos en aspectos como la comunicación escrita y verbal; que es indispensable tanto para el autoaprendizaje, la motivación y para el desarrollo del ser humano integral que requiere una sociedad.

Los agentes directamente involucrados en el proceso de formación son los técnicos, instructores, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el entorno.

La investigación parte de la necesidad de preparar a los técnicos para que sean competitivos en el mundo actual, generen valor y aporten a la sociedad. Aspectos que solo son posibles a través del fortalecimiento de una competencia transversal como la comunicación. El mejoramiento del proceso de comunicación contribuye a la formación de agentes de cambio, motivando la búsqueda constante del conocimiento y potenciando las diversas maneras de transmitir la información hacia los demás de manera asertiva.

La investigación busca identificar los aspectos que intervienen en la comunicación, sus agentes y la asertividad de estos procesos para plantear posibles mejoras que contribuyan al desarrollo integral de los técnicos en asistencia.

Por las razones anteriormente expuestas se hace la propuesta de diseño un aula virtual aplicando las técnicas de comunicación a los técnicos del centro de gestión administrativa de la jornada madrugada para que se manejen de forma adecuada.

Según el ministerio de educación Nacional (2004) en cuanto al manejo inadecuado de la tecnología dice:

Muchos docentes tienen un manejo incipiente de las herramientas tecnológicas, además, la capacitación que han recibido se ha centrado en lo instrumental más que en una exploración pedagógica y didáctica. Y segundo, la dificultad para articular el uso de las herramientas tecnológicas con las áreas específicas del currículo. Por otra parte, en muchas instituciones educativas la infraestructura tecnológica disponible es muy precaria (equipos obsoletos, conexiones lentas, carencia de programas actualizados), lo cual puede impedir la puesta en marcha de propuestas didácticas interesantes

La finalidad de la investigación, además de determinar posibles problemas que se estén presentando y determinar el estado actual de los procesos comunicativos, pretende intervenir, solo si es necesario, en la mejora de los mismos haciendo correcciones y proponiendo acciones correctivas para evitar fallas en la formación profesional que ofrece el SENA.

Justificación

Consciente de la importancia que hoy reviste el tema de la Información y la Comunicación, la globalización, los cambios en el tiempo y ahora la aprobación del tratado de libre comercio (TLC), se hace necesario el uso de la información en la formación profesional (tanto presencial, como virtual, del aprendiz y del docente); y la comunicación hace parte esencial para el desarrollo y éxito en la vida profesional.

El proceso del cambio para el buen uso de la comunicación se debe brindar en forma adecuada al aprendiz, orientándolo para el manejo de los computadores, Internet, intranet y demás, con una constante comunicación con el docente.

La pérdida en el desarrollo de la comunicación en la educación latinoamericana se representa en la siguiente estadística;

El análisis de la educación en la región de Latinoamérica y el Caribe muestra la persistencia de problemas de acceso y permanencia. Si bien se ha logrado una cobertura cercana a 100% para la educación básica primaria, la permanencia y la graduación en la secundaria se reducen a valores por debajo de 60% y se asocian a temas como el alto grado de pobreza y la baja calidad de la oferta. Se podría incluso adicionar el hecho que el cuello de botella educativo afecta a los jóvenes fundamentalmente, dada su alta

participación en el grupo de edad que busca trabajo. (Art. 6 punto 2. Recomendación 195 de OIT art. 5 p.105)

Según informe del espectador los colegios distritales de Bogotá se rajan en la calidad de la educación:

Los esfuerzos que durante décadas se han hecho para fortalecer la educación en más de 700 colegios oficiales de Bogotá, corren el riesgo de perderse por cuenta de un mal más grave que la falta de cobertura. La calidad de la educación, para cerca de un millón de alumnos, no es la mejor. (Artículo del Espectador P.1)

El trabajo del tutor virtual es 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 en la plataforma Moodle y el buen manejo de los ambientes colaborativos y aprendizaje autónomo de manera presencial.

Los beneficiarios del proyecto será los Técnicos en Asistencia Administrativa y su alcance será desde la inducción de su formación hasta la finalización de su carrera para enfocarse en el contexto laboral y productivo.

El proyecto es viable a medida que el aprendiz se apropie de sus compromisos, cumpla con el contenido curricular y que los entes involucrados cumplan con las estrategias institucionales

Planteamiento del Problema

A partir del año 2007 el SENA desarrolló un programa de ampliación de cobertura para impartir mayor formación profesional en los estratos 1, 2 y 3 para que accedan a la formación del SENA en los nuevos ambientes colaborativos de aprendizaje autónomo en la formación por proyectos. Esto con el fin de que respondan a las necesidades del desarrollo de los sectores productivos. Sepasena (2007 P.16)

Estos aprendizajes son orientados por el instructor con la participación activa del aprendiz. Con el anterior planteamiento se da inicio al proceso de formación profesional integral, en el cual todos los agentes se deben integrar, para que su trabajo y conocimientos sean más productivos en sus ambientes de aprendizaje reales y en la utilización también de la plataforma Moodle.

Dentro del desarrollo del aprendizaje se ha observado un aspecto que han influido de manera inapropiada en el proceso de formación profesional integral a los Técnicos en Asistencia Administrativa de la jornada madrugada del Centro de Gestión Administrativa, y consiste en deficiencias comunicativas que tren desde la formación escolar, como son: deficiencias en la comunicación escrita, evidenciado en la redacción y ortografía y deficiencias en la comunicación verbal, evidenciado en un lenguaje inapropiado, como también un inadecuado uso de las TIC evidenciado en la utilización

inapropiada de la página institucional Sofiaplus(Aunque el SENA les brinda medios como son la biblioteca dotada de computadores y portátiles para su aprendizaje autónomo, para que realicen su trabajo en horas extracurriculares), Lo anterior trae como consecuencia, la obtención de resultados incompletos y inoportunos en su formación, lo que ocasionará una mala preparación para su vida profesional y laboral, como también posibles deserciones en su formación.

Una comunicación insuficiente genera una información poco asertiva y por lo tanto en nuestra comunidad estudiantil provoca deserción en los aprendices. Como relaciona Aguilera (2003 P.1) “un alto porcentaje de los problemas de comunicación que se presentan en la organización suceden por suministrar información insuficiente para el cumplimiento de las tareas por considerar que es obvia, lógica, elemental o simplemente “evidente”.

Por los problemas anteriormente expuestos se hace la propuesta de diseño un aula virtual aplicando las técnicas de comunicación a los técnicos del centro de gestión administrativa de la jornada madrugada para que se manejen de forma adecuada. De otra parte se tomarán acciones para conocer la forma como se expresan los aprendices y se propone un resumen académico para conocer la forma de redacción y ortografía que presentan.

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir en el proceso de enseñanza-aprendizaje basado en el diseño de un aula de aprendizaje, en el mejoramiento de los procesos de comunicación en los Técnicos en Asistencia Administrativa del Centro de Gestión Administrativa Sena?

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Fortalecer los procesos de comunicación en los técnicos en Asistencia Administrativa del Centro de Gestión Administrativa Sena jornada madrugada, a través del diseño de un aula de aprendizaje que permita el uso de la plataforma Moodle para el enriquecimiento de la comunicación evidenciado en una gestión adecuada de la información.

Objetivos específicos

- Evaluar el proceso comunicativo en la Formación Profesional en los técnicos en cuanto a su efectividad
- Identificar las falencias en los estudiantes basados en los resultados de evaluación
- Diseñar y construir un aula de aprendizaje virtual sobre las técnicas de comunicación a los técnicos, a través de lecturas, talleres y simulaciones.

Hipótesis

Con el propósito de dar respuesta al problema y a los objetivos de investigación planteados en el presente estudio, se formula la siguiente hipótesis descriptiva.

La deficiente comunicación en el proceso de formación integral en los Técnicos en Asistencia Administrativa del Centro de Gestión Administrativa Sena de la jornada madrugada puede contribuir a la obtención de resultados incompletos e inoportunos en su formación

Antecedentes

De acuerdo a fuentes secundarias dados en un documento oficial por la coordinación de la jornada madrugada sobre la deserción de aprendices, en el 4o. trimestre de 2011 es del 13% que corresponde a 84 aprendices.

EL CRECIMIENTO DE LA OFERTA DE FORMACIÓN:

¿UN PROBLEMA FÍSICO O VIRTUAL?

El análisis de la educación en la región de Latinoamérica y el Caribe muestra la persistencia de problemas de acceso y permanencia. Si bien se ha logrado una cobertura cercana a 100% para la educación básica primaria, la permanencia y la graduación en la secundaria se reducen a valores por debajo de 60% y se asocian a temas como el alto grado de pobreza y la baja calidad de la oferta. Se podría incluso adicionar el hecho que el cuello de botella educativo afecta a los jóvenes fundamentalmente, dada su alta participación en el grupo de edad que busca trabajo.

Si bien no existen cifras que permitan estimar la demanda insatisfecha por formación profesional, es común ver en las Instituciones de Formación que, por cada nuevo cupo abierto, se registran de 2 a 4 veces más candidatos.

Las tecnologías de la información y comunicación y la formación profesional Resulta claro que las Instituciones de Formación han venido haciendo esfuerzos por incrementar su oferta en la medida en que la demanda por formación crece. Usualmente ello se ha logrado mediante la construcción de nuevos Centros de Formación, agregando metros cuadrados de aulas, talleres y equipos y ampliando el número de docentes aplicados a la capacitación, sin que se tenga en cuenta la mala preparación en que estos jóvenes salen a la vida laboral o a realizar estudios técnicos o tecnológicos sin una adecuada preparación en la comunicación.

Ante este crecimiento de tipo esencialmente físico se plantean problemas de elevación de costos fijos, mantenimiento, vigilancia, servicios de energía y saneamiento, etc. Usualmente las nuevas aulas y talleres se basan en el cálculo de un cierto grupo fijo de alumnos que concurriría a dicho espacio y que, multiplicado por el número de horas de atención, arroja como resultado la capacidad instalada. Todo esto se encuadra en la tradicional forma de prever y organizar las acciones formativas, cuya flexibilidad se ve limitada porque la enseñanza y el aprendizaje se dan fundamentalmente en un solo lugar, y usualmente en un tiempo fijo.

No solamente actúa la barrera de costos directos. También razones como facultar el acceso a usuarios que viven en lugares apartados o que por razones de trabajo disponen de horarios no convencionales, se han venido argumentando crecientemente.

Lo más aconsejable, en este escenario, parecería ser un crecimiento de las modalidades a distancia que se soporte en las infraestructuras físicas disponibles o aún nuevas que se construyan con tal propósito.

En este sentido es ineludible plantearse si los entornos formativos abiertos y flexibles que utilizan TIC nos conducirán hacia una formación profesional cualitativamente mejor, con calidad, pertinencia y equidad; y entonces estar convencidos de las ventajas que acarrearía su incorporación en la oferta de formación.

Será necesario hacer un seguimiento muy cercano a la evolución de los resultados de la implementación de la formación mediante el uso de TIC. A la vista están las cifras preliminares que muestran un crecimiento año a año del número de participantes en programas a distancia por medios electrónicos en varios países. Sin embargo todavía no está consolidado un escenario regional y varias instituciones de formación se aprestan a generar una oferta formativa con uso de TIC. El desafío es, entonces, obtener un mayor conocimiento de los resultados logrados y de su relación costo-beneficio y hacerlo desde un enfoque integrado de calidad, pertinencia y equidad. (Art. 6 punto 2. Recomendación 195 de OIT art. 5 p.105)

La formulación del **Plan Estratégico SENA 2011-2014** es un ejercicio participativo que tiene como fin establecer el quehacer institucional del SENA y construir una entidad de talla mundial con visión a 2020.

El Plan Estratégico se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “*Prosperidad para todos*” a través de tres objetivos principales: más empleo, menos pobreza y más seguridad. El marco de referencia propuesto por el Director General del SENA, Padre Camilo Bernal Hadad, está basado en dos ejes fundamentales: incremento de la productividad de las empresas y regiones, y la inclusión social de personas y comunidades vulnerables mediante la transferencia de conocimientos y tecnologías.

El modelo estratégico del SENA apunta a la consolidación del sector empresarial y social. En el primero, el SENA aportará a la mayor productividad de las empresas para la competitividad regional brindando conocimiento, tecnología y fuerza laboral; en el segundo, mediante la inclusión social de los colombianos permitiéndole acceder al conocimiento, la formación, el trabajo y el emprendimiento. Estas dos acciones se articularán por medio de la consolidación del Sistema de Conocimiento SENA que involucrará temas como: sectores productivos, mercado laboral, marco nacional de cualificaciones, tecnologías y educación, formación por competencias.

Por otra parte, el SENA desarrollará y fortalecerá la estrategia de empleo y emprendimiento trabajando para incrementar el emprendimiento de carácter social.-
(Plan Estratégico SENA; 2010-2014)

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 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 AVA como a los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes.-

Según Salcedo (2008) Dice:

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.

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. Según Chamba (1969, p. 32) dice: “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”

2. MARCO TEÓRICO

Este estudio es una reflexión de las acciones que facilitan el desarrollo de la comunicación en la mejora a la deficiencia que traen los aprendices del Sena; intenta aplicar el conocimiento y propuestas de varios autores como: Olivar, Antoni, Costa sur, Portal de relaciones públicas, Pazos. Y Álvarez.

Para iniciar la comunicación es el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información, mediante habla, escritura u otro tipo de señales. Toda forma de comunicación requiere de un emisor, mensaje y receptor, pero el receptor no necesita estar presente ni consiente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta. Olivar (2006)

La comunicación es la competencia transversal que permite al individuo el desarrollo de otras competencias, en el caso de la Formación profesional integral permite al individuo adquirir el conocimiento y herramientas necesarias para el desarrollo de su perfil profesional y le permite su desarrollo integral para ser útil en el campo competitivo laboral y social

En la práctica docente se debe tener en cuenta como aprende el alumno, y una de las maneras es a través del constructivismo, que para aprender es necesario relacionar los nuevos aprendizajes a partir de las ideas previas del alumno. Según Antoni (2002. P.16) dice:

El aprendizaje es construcción de conocimiento donde una pieza encaja con la otra en un todo coherente. Por tanto, para que se produzca un auténtico aprendizaje, es decir un aprendizaje a largo plazo y que no sea fácilmente sometido a olvido, es necesario conectar la estrategia didáctica del profesorado con las ideas previas del alumno y presentar la información de manera coherente y no arbitraria, “construyendo”, de manera sólida, los conceptos, interconectados los unos con los otros en forma de red de conocimiento.

Componentes de la Comunicación

Los elementos de la comunicación son: el emisor que hace relación a la persona que origina el mensaje, el receptor que es la persona a la cual el emisor dirige el mensaje, que se trata de la información que pasa el emisor al receptor, el canal como medio que se utiliza para transmitir un mensaje de un emisor a un receptor, el codificador que es el proceso donde el emisor transforma en palabras sus ideas y/o sentimientos, y finalmente el decodificador que es la persona receptora traduce las palabras enviadas del emisor en ideas y/o sentimientos. Costa sur (P.1)

Clases de comunicación

Las comunicaciones, en general, se pueden clasificar en:

Intencionales: que son aquellas, como su nombre lo indica, que se hacen intencionalmente, sean ellas escritas, verbales, por señales u otros medios.

Se puede afirmar que la comunicación no es un acto, en el sentido de que se trata de algo simple, sino que es un proceso complejo, que posee varias etapas o pasos.

Efectivamente, supongamos una comunicación simple: preguntando al que está frente a mí: ¿Cómo te llamas? Antes de formular esta pregunta tuvimos que formarnos en la mente la idea de lo que queríamos decir. Luego, hallar los vocablos que expresaron nuestro pensamiento. Después pronunciarlos o escribirlos, llegar a la vista o al oído de nuestro vecino, pasar de sus sentidos a la mente, descodificar el gráfico o sonido que le llegó, y, por último, captar o no nuestro mensaje, según que entendiera o no nuestro idioma.

Es conveniente tener presente esta aclaración previa al entrar al estudio de este tema dentro de nuestra disciplina, pues es preciso recordar las dificultades que en cualquier etapa del referido proceso comunicacional pueden surgir, haciendo fracasar el mejor concebido plan o programa. Téngase presente que la única forma de relacionarse

los seres humanos entre sí es a través de la comunicación y que, por tanto, no pueden existir buenas relaciones públicas si no existen buenas comunicaciones. (Portal de relaciones públicas 2012 P.1)

La Comunicación Escrita

La comunicación escrita es una necesidad de las generaciones, cuyo avance tecnológico va en constante cambio, por lo que se requiere ser muy preciso y claro a la hora de escribir un documento.

La composición: se define como “escrito en que un alumno desarrolla un tema, dado por el profesor o elegido libremente, para ejercitar su dominio del idioma, su habilidad expositiva y su sensibilidad literaria”. (Pazos, 2007, pág.35).

La composición escrita posee ciertas características como son:

La subjetividad: lo cual denota la presencia de individuo en todo el texto.

La Interpretación: es decir el significado que cada lector le dé a la lectura de la composición.

La relatividad: es el planteamiento de los datos de forma que el lector los interprete a su manera.

Opinión personal: son las afirmaciones que el autor denota en su escrito.

Efecto en el lector: busca provocar en el lector diferentes sentimientos.

Estructura flexible: depende del gusto del lector, el cual puede ordenar el contenido a su interés.

Creatividad: el autor debe desarrollar su obra de forma que resulte interesante al lector.

Reelaboración: la composición es producto del autor y éste puede plantearlo en el orden que desee la historia que pretende contar.

Narración: con la composición se facilita la comunicación a través de la narración, la cual debe resultar interesante para el lector.

Estética: toda composición requiere de estructura hermosa, que atraiga el lector, pero sin perder la coherencia en el relato.

La Comunicación Verbal

Los seres humanos a diferencia de los animales, podemos expresarnos a través de palabra. La sociedad de hoy exige un alto dominio de la comunicación tanto oral como escrita.

Según Álvarez (2004 P.1) dice:”todas aquellas personas que no puedan expresarse de una forma clara y coherente, y con una mínima corrección, están reduciendo sus expectativas profesionales sus relaciones personales”

Para conseguir que un mensaje sea comprendido de una manera sencilla, se deben tener en cuenta algunos principios como los menciona Álvarez:

En la definición, debemos indicar brevemente el motivo de nuestra exposición antes de comenzarla, lo que pretendemos conseguir con ella, las razones que nos llevan a intervenir, etcétera. En la estructura, tenemos que procurar en todo momento que el mensaje que tratamos de emitir esté bien ordenado por etapas y de una forma coherente. Con relación al énfasis tratar de ensalzar aquellas palabras o frases que refuerzan la exposición, aplicando estrategias como elevar un poco más el tono de voz o realizar pequeñas pausas. En la repetición, se deben repetir aquellas palabras o frases que no ayuden a captar la atención de nuestro interlocutor para tener una mejor comprensión de

nuestro mensaje. Debe ser sencillo para exponer nuestras ideas de forma más clara y sencilla y utilizar el vocabulario más accesible para nuestro interlocutor. Se debe tener claridad para evitar palabras técnicas y emplear párrafos y frases cortas. La brevedad es importante para centrarse en el tema. Se debe utilizar la cortesía saludando y presentándose antes de comenzar a hablar y mantener una actitud positiva durante la exposición, etcétera. Se debe tener cercanía al utilizar expresiones en primera persona y evitar el tratamiento impersonal del receptor.

Dentro de las competencias laborales se establece no solo un aprendizaje teórico sino también 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 haciendo buen uso de la información en donde se fomente la práctica (laboral), se estimula el valor del trabajo la responsabilidad y el respeto, dando un buen uso de la información virtual en el Sena, con la plataforma Moodle. La comunicación mejora y desarrolla el conocimiento interpersonal, el auto conocimiento, autonomía, auto aceptación y el sentido de pertenencia de los aprendices e instructores en los procesos de enseñanza y así evitar la deserción.

La forma en que se trabaja la comunicación oral, todo tiene como partida la operación de la escucha sobre algo de un informante, situación inducida por la gestión de un investigador. De ahí que no sea descabellado pensar en una capacitación especial para el investigador en su forma de receptor. De otra parte el informante como relator depende de su propia historia y formación que es lo que desea transmitir de su propia intervención. Galindo (2008, p. 31) dice:

La Historia Oral entendida como la gestión para la situación de presentación oral de un testimonio o relato sobre algo es una configuración operativa clave tanto para la dimensión sociológica y comunicológica de comprensión y conocimiento de la vida social y de las formas de la comunicación social, como para la intervención en esa misma configuración de vida social y del 2010-2014 “*Prosperidad para todos*” a través de tres objetivos principales: más empleo, menos pobreza y más seguridad. El marco de referencia propuesto por el Director General del SENA, Padre Camilo Bernal Hadad, está basado en dos ejes fundamentales: incremento de la productividad de las empresas y regiones, y la inclusión social de personas y comunidades vulnerables mediante la transferencia de conocimientos y tecnologías.

El Aprendizaje AVA y Autónomo en la Comunicación

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

Se han brindado 16.000 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 9001:2008”.

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; 2010-2014)

La Educación Mediada por la Tecnología

La educación virtual es un proceso educativo en el cual la relación comunicativa entre alumnos y maestros es mediada a través de tecnologías de información y comunicación, que hacen posible una acción comunicativa con intenciones de formación, en un lugar distinto al salón de clases: en el ciberespacio (la web).

El diseño conceptual para introducir estas tecnologías al servicio de la educación es primordialmente de tipo pedagógico comunicacional porque la información no es en sí conocimiento y el Internet informa pero no transforma. El aprovechamiento pedagógico de las nuevas tecnologías demanda formas innovadoras de docencia, manejo de nuevos lenguajes, creación de nuevos espacios donde se requiere que el alumno tenga autonomía e independencia (Revista virtual pro 2011)

Uno de los grandes retos del SENA, ha sido el de implementar un verdadero sistema masivo de formación virtual con 15 titulaciones en áreas ocupacionales con el fin de dar mayor cobertura de aprendizaje para aquellas personas que le impiden hacerlo de manera presencial, por cuestión de trabajo, localidad u otros estudios.

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

El SENA ha capacitado a los docentes por medio de la formación por proyectos y asesorías constantes de los ambientes colaborativos y aprendizaje autónomo de tal manera que se esté actualizado y presto para desarrollar y manejar de manera presencial y virtual 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 buena 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 integración se ubican los efectos que las políticas de formación profesional persiguen...” (Plan Estratégico SENA; 2010-2014).

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 sociales.

Por su parte, para enfrentar el déficit de trabajo docente 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.

3. METODOLOGIA

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo, debido a que su propósito es determinar aquellos aspectos que están influyendo de manera negativa en la comunicación de los Técnicos en Asistencia Administrativa, respecto a la comunicación verbal y escrita como recurso estratégico para el manejo de sus competencias pedagógicas y el desarrollo competitivo laboral y social. Esto podrá ser motivo de una nueva investigación que contribuya al desarrollo educativo y profesional de los técnicos del Sena. Se han tomado elementos presentes en la comunidad educativa que lo caracterizan para su análisis y relación, que afectan sus miembros y por los cuales se plantearan soluciones y permitir hacer un estudio directo sobre el ente a investigar.

Pretende medir y recoger información de manera independiente sobre las variables que generan impacto en la comunicación y por medio de sus resultados se someterán a un análisis y luego se describe los que se investiga.

Enfoque

Para poder justificar este enfoque de tipo cualitativo empezamos analizando que muy pocos estudios se han realizado en el centro de gestión administrativa para detectar las falencias que traen los aprendices en la comunicación verbal y escrita, de manera

especial los técnicos de la jornada madrugada La literatura disponible se concentra en la baja preparación en los colegios de instituciones públicas a nivel nacional. Por ello es importante realizar una investigación en los técnicos de la jornada madrugada en sus ambientes de trabajo. Al detectar las falencias que podrán tener los aprendices nos podrán permitir, correcciones por medio de recomendaciones en caso de requerirse. Igualmente este estudio servirá de base para futuros estudios.

Método

Se fundamenta mas en un proceso deductivo que parte de unos problemas generales de explorar y describir y luego generar perspectivas, que van a lo particular, para dar una perspectiva de solución.

La falta de apropiación respecto a la formación a desarrollar por parte de los aprendices, las falencias comunicativas desde la formación escolar tales como deficiente redacción y ortografía, desinterés en el uso de TIC. Estos síntomas afecta el proceso de formación profesional integral.

Se realizará un ambiente AVA para mejorar las falencias en la comunicación verbal y escrita de los aprendices. La población será con dos grupos de técnicos en asistencia administrativa.

El tipo de instrumento que se aplicara en este caso será una entrevista escrita que recogerá la percepción de los aprendices sobre el ambiente y el mejoramiento que este llevará a la práctica en la comunicación verbal y escrita.

Fases de la investigación

A continuación se presentan las fases que se llevarán a cabo para el proceso de investigación.

1º Identificación del problema: El problema se identificó en los Técnicos en Asistencia Administrativa, con deficiencias en la expresión verbal y escrita.

2o.Preparación: Elaboración de una propuesta de diseño del AVA sobre Técnicas de comunicación. Ver anexo 1

Posteriormente elaboración de la encuesta y el diario de campo.

3o.Ejecución: Aplicación de una prueba piloto en ambiente AVA sobre Técnicas de la comunicación a 5 aprendices. Revisión general del contenido y los temas; realizarán el foro de presentación. Desarrollarán el proceso de inspección y ejecución de los temas 1,2 y 3 con la primera actividad Así: Tema1 Actividad 1.Importancia de la comunicación. Tema 2 actividades 1.Comunicación escrita. Tema 3 actividad 1. Diferencia entre equipos y grupos de trabajo. Desarrollar el tema 4 actividades 5

Simulación para toma de decisiones. Aplicación de la entrevista escrita y el diario de campo.

4o. **Fase analítica:** Procesamiento y análisis de datos para identificar las posibles falencias que presentan el aula virtual y deficiencias comunicativas de los Técnicos en asistencia Administrativa a través de un instrumento para consolidar la información.

5o. **Fase informativa:** Presentación de resultados, de modo transparente, coherente y la elaboración del informe final a través de un cuadro de análisis de la implementación del pilotaje.

6o. **Presentación de una propuesta de solución:** Se diseña la propuesta a través del mejoramiento del aula virtual.

Población

El proyecto beneficia a los aprendices Técnicos en Asistencia Administrativa, para mejorar los procesos de comunicación, del Sena jornada madrugada”. Dicha población está constituida 33 aprendices.

Muestra

Para la investigación se toma como población 2 grupos de técnicos en asistencia administrativa del Sena Centro de gestión administrativa de la jornada madrugada. Cada grupo tiene 16 y 17 aprendices para un total de 33.

Se obtuvo una muestra aproximada de 15 en la modalidad de Técnicos en Asistencia Administrativa, en el SENA Centro de Gestión Administrativa, cuyas edades oscilan entre los 17 y 35 años

En el caso de que **no se conozca con precisión el tamaño de la población:**

$$n = (Z^2 p q)/E^2$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

E es la precisión o error.

Primero habrá que obtener el valor de Z de tal forma que la confianza sea del 95%, es decir, buscar un valor de Z , resulta que si $(1-\alpha)=95\%$, $Z_{\alpha}=1.96$ (ver niveles de confianza). Luego aplicará la segunda fórmula.

Para elegir la muestra de estudio se tomó la siguiente ecuación:

$$N = (Z^2 pqN_0) / (NE^2 + Z^2 pq)$$

Donde

n es el tamaño de la muestra;

Z 1.96

p 0.5

q 0.5

N 9.408

E 5% (0.05)

$$n = ((1.96)^2(0.5)(0.5)(33)) / (((33)(0.05)^2) + ((1.96)^2(0.5)(0.5)))$$

$$n = 129.36 / 8.56 = 15.112 = 15$$

Significa que de las 33 personas de técnicos del Sena Centro de Gestión Administrativa jornada madrugada, se tomará una muestra mínima de 15 personas para efecto de la investigación.

Técnica e instrumentos de recolección de información

Inicialmente el problema se identificó por la observación cotidiana de los aprendices en clase en donde se observaron las siguientes características: No se expresan bien y no escriben correctamente. Este último tubo la oportunidad de revisar trabajos y observe deficiencias en la ortografía y en la redacción.

La técnica aplicada para la prueba piloto del ambiente virtual es a través de una entrevista escrita, con 10 preguntas abiertas para analizar posteriormente las respuestas de manera individual y la expresión escrita. Ver anexo 2.

Igualmente se utilizará un diario de campo con el fin de recoger las evidencias de expresión verbal y todos los ajustes necesarios del ambiente virtual y la forma como se resolverán. Estas pueden ser ideas, conceptos, significados, categorías, información contradictoria, razones, referencias entre otras. Ver anexo 3

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el análisis e interpretación de los datos, se aplicó una rejilla en el cual se utilizó para analizar lo que se hizo a través de una entrevista, de 10 preguntas abiertas y cerradas como prueba piloto a 5 aprendices. Una vez aplicada se realizará su respectivo análisis. Ver anexo 4

Se interpreto que el AVA es muy importante porque aporta conocimientos en la expresión verbal y escrita para mejorar la comunicación. También se pudo analizar que hay deficiencias en la expresión verbal y escrita.

Si se hace un buen diseño del AVA a través de las habilidades y el equipo de personal que se proponen desarrollar el proyecto es posible conocer cuál va a ser la apariencia final del AVA. Además planteando una buena formulación y planeación.

Los tiempos de inicio y de finalización deben cumplirse por lo tanto esto implica la exigencia de terminar los AVA y las tareas en un periodo corto determinado.

5. CONCLUSIONES

Conclusiones del Documento

El proyecto de investigación: Diseño de un aula de aprendizaje, para mejorar los procesos de comunicación, SENA Jornada madrugada, está dirigido a plantear nuevas estrategias que faciliten el acceso al aprendizaje en el aula virtual y en los ambientes colaborativos, una mejor planificación con el propósito de alcanzar la participación del 100% de los aprendices y así mejorar la comunicación verbal y escrita.

Al desarrollar las fases de la investigación se pudo evaluar que al diseñar un AVA con estrategias colaborativas permitieron identificar las deficiencias en la comunicación.

Durante el proyecto se observó la participación de los aprendices, pero a su vez se evidenció interés en la comunicación y se identificó el desconocimiento desde la secundaria de las técnicas de comunicación tanto verbal como escrita y el compromiso para la elaboración de las actividades acordadas. También la falta de manejo en la plataforma para poder realizar y participar en las actividades propuestas por el tutor y a la vez errores ortográficos, deficiencia en la redacción y en la expresión oral.

Al diseñar y construir un aula de aprendizaje virtual sobre las técnicas de comunicación se hace necesaria para el mejoramiento de la expresión oral y escrita de los Técnicos en asistencia administrativa.

El hallazgo se realizó a través de una prueba piloto y con la aplicación de una entrevista escrita, y dio como resultado el aporte de nuevos conocimientos en la expresión verbal y escrita para mejorar los procesos de comunicación y a la vez se conocieron las falencias de los aprendices en la misma.

La educación debe ser un proceso desarrollado a partir del trabajo colaborativo, con el uso de la comunicación en la expresión verbal y escrita, se sugiere la aplicación del AVA por la estructura y actividades que se diseñan para lograr el trabajo colaborativo, en las competencias laborales, de los aprendices, un crecimiento integral y un apoyo para el fortalecimiento en el desarrollo laboral.

Limitaciones y Delimitaciones

En el proceso de elaboración del AVA en cuanto a las limitaciones, en algunos momentos cuando se está construyendo en algunos equipos no aparece la interfaz completa para la utilización de todas las herramientas y recursos para la elaboración de las actividades. Como es el caso de la barra de herramienta en algunos equipos de trabajo. También se había construido el curso en anteriores ocasiones en excelerning y cuando se trató de utilizarla parece ser que la página de internet caducó y no se pudo aplicar el mismo trabajo a la actividad virtual.

En cuanto a las delimitaciones, para la aplicación de la prueba piloto no se pudo contar sino con 4 portátiles para los 5 aprendices, debido a que los demás portátiles no tenían los aplicativos necesarios para ingresar sin dificultad al curso. De otra parte no se contó con el tiempo suficiente para realizar las actividades virtuales, por falta de disponibilidad de equipos y tiempo disponible de los aprendices. En consecuencia a esto se procedió a realizar el cuestionario y las demás actividades de manera asincrónica.

Prospectiva

A partir de este trabajo de investigación se ha podido analizar que el problema de los aprendices en cuanto a la comunicación verbal y escrita, viene desde su formación en la secundaria. Motivo por el cual se podría iniciar en un futuro, una investigación sobre las posibles causas que generan deficiencias en la comunicación verbal y escrita en los colegios tanto privados como públicos.

Algunas ideas que dan pie para una futura investigación, es saber que tan comprometidos están los docentes y la coordinación en el fortalecimiento de la comunicación de los aprendices del Sena.

Estos dos aspectos contribuirían de alguna manera en el mejoramiento de la comunicación en cuanto a los procesos metodológicos, y actitudinales que se podían ver reflejados en el compromiso del aprendiz en la parte laboral y social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, Jorge.(2012). Portal de relaciones públicas. Consulta realizada el 12 de Marzo de 2012, en <http://www.rppnet.com.ar/problemasenlacomunicacion.htm>
- A, Cadiñanos, G. Álvarez. (2012). Comunicación verbal. Editorial Mcgraw-Hill (ISBN: 84-481-4847-9). Consulta realizada el 28 de marzo de 2012, en <http://www.mailxmail.com/curso-trabajo-entrevista-empresa/comunicacion-verbal-principios>
- Ballester Ballori, Antoni (2002). El aprendizaje significativo en la Práctica, p.16, Palma de Mallorca. 192P.
- Chamba, E. Luis Antonio. 1969, 32 p Análisis de los modelos de los Diseños Instruccional de los cursos en Línea. Maestría en Educación a Distancia, UNL Loja-Ecuador)
- Cinterfor/OIT La nueva Recomendación 195 de OIT. Montevideo: Cinterfor/OIT, 2006. 94p. (Trazos de la Formación, 30
- Cinterfor/OIT La nueva Recomendación 195 de OIT. Montevideo: Cinterfor/OIT, 2006. 94p. (Trazos de la Formación, 30 http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/tic.pdf
- Cinterfor/OIT. Calidad, pertinencia y equidad. Un enfoque integrado de la Formación profesional. Montevideo: Cinterfor/OIT, 2006. 95p. (Trazos de la Formación, 28)

- Cibanal, Luís (2006). Teoría de la comunicación humana. Islas.pp.51
- Costa sur. (2012). componentes de la comunicación. Consulta realizada el 28 de marzo de 2012, en <http://psicologia.costasur.com/es/componentes-de-la-comunicacion.html>
- El espectador.com. (2012).Colegios distritales de Bogotá se rajan en la educación. Consulta realizada el 10 de marzo de 2012, en <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/articulo-283480-colegios-distritales-de-bogota-se-rajan-calidad-de-educacion>
- El nuevo siglo (2010, octubre).Cobertura para llegar a mas colombianos. Consulta Realizada el 10 de marzo de 2012, en <http://www.sena.edu.co/downloads/separata/sepasena.pdf>
- Flora, Davis. (2004) La **Comunicación No Verbal**. Editorial: Alianza Editorial S.A. Consulta realizada el 28 de marzo de 2012, en http://html.rincondelvago.com/la-comunicacion-no-verbal_flora-davis_3.html
- Galindo, Jesús (2008). *Comunicación, ciencia e historia*, p.12, México, Mcgraw Hill,
- Hernández Sampieri, Roberto (2006). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México. Cuarta edición.
- Ministerio de educación nacional (2004) Una llave maestra Apropriación significativa de Tic. Extraído el día 10 de marzo de 2012. <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87403.html>
- Olivar Zúñiga, Antonio (2006). *Fundamentos teóricos de la Comunicación*. Monografías. Com. Consulta realizada el 28 de marzo de 2012, en <http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

Pazos, Ethel. 2007. La comunicación escrita. San José. Editorial: SECADE

Plan Estratégico 2011-2014 SENA

Plan TIC SENA. Colombia

Portal de relaciones publicas.(2012). Clases de comunicación. Consulta realizada el 28 de marzo de 2012, en <http://www.rppnet.com.ar/clasesdecomunicacion.htm>

Revista VIRTUALPRO® ISSN 1900-6241 :: Una publicación de Editorial VIRTUALPRO® Bogotá, Colombia, www.revistavirtualpro.com, info@revistavirtualpro.com Reservados todos los derechos. Una marca de INGENIO COLOMBIANO

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

Sena. (2011)Plan estratégico con visión 2020.Consulta realizada el 20 de marzo de 2012, en http://www.sena.edu.co/downloads/plan_estrategico/plan_estrategico/Plan_Estrategico.html

ANEXO 18

Anexo 1: Propuesta de diseño del AVA

The screenshot shows a web browser window displaying a course page. The browser's address bar shows the URL: especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=1635. The page has a navigation menu at the top with tabs: '- CONTENIDO', '- TEMA 1', '- TEMA 2', '- TEMA 3', '- TEMA 4', and '- REFERENCIAS.'. The main content area is titled 'PROGRAMA' and features a yellow background with the following text:

Les doy la mas cordial bienvenida a este escenario creado con el fin de facilitarles la gestión académica de su proceso formativo integrando las tecnologías de información y comunicación para la comprensión. Los invito a que ingresen a este curso virtual sobre Técnicas de Comunicación, conformado por 4 temas y en cada tema sus respectivas actividades para que las desarrollen y las envíen como evidencias.

Los invitamos a navegar y hacer uso de cada una de las herramientas que conforman este nuevo espacio de conocimiento.

Below the text, there is a section for 'Leonidas Zea Chica' with a video player and a 'VER VIDEO' button. A YouTube link is provided: <http://www.youtube.com/watch?v=9HVVVFAN03&feature=youtu.be>.

The page also includes a sidebar on the right with sections: 'Eventos próximos' (No hay eventos próximos), 'Menú', 'Agregar una nueva entrada', 'Participantes', 'Buscar en los', and 'Administración'. At the bottom, a status bar indicates 'En línea: 17', 'Mensajes: 5', and 'Usted se ha autenticado como LEONIDAS ZEA CHICA. Salir'. The Windows taskbar at the bottom shows the 'Inicio' button and several open applications, including 'ESPECIALIZACIÓN di...', 'LeonidasZeaChica (8)...', 'Documento1 - Micros...', and 'Curso: LEONIDAS ZE...'.

Análisis: Elaboración de una propuesta de diseño del AVA sobre Técnicas de comunicación, a través de un contenido y cuatro temas con sus respectivas actividades para ser desarrollado en 5 semanas.

Anexo 2: Entrevista escrita

Entrevista sobre comunicación en un ambiente AVA

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistador(a): _____

Entrevistado(a): _____ Edad: ____ Sexo: _____

Nivel de educación: _____ dirección: _____

Introducción

El propósito de esta entrevista es conocer las experiencias sobre el contenido del aula virtual, sobre Técnicas de Comunicación, el cual fueron elegidos para que mejoren en los procesos de comunicación verbal y escrita.

Características de la entrevista

Esta entrevista es confidencial; su duración aproximada es de 20 minutos.

Preguntas

1. ¿Qué opina de esta aula virtual (excelente, buena, regular, mala)? Justifique su respuesta.

2. ¿Cómo se sintió trabajando en esta aula virtual? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta

3. ¿Qué tan motivado se sintió usted haciendo el trabajo en esta aula virtual? (bien, regular, sin motivación) Justifique su respuesta.

4. ¿Las actividades propuestas en cada tema se relacionan con el contenido? Justifique su respuesta.

5. ¿Los apoyos didácticos son pertinentes a los contenidos del tema? Justifique su respuesta.

6. Comparando las actividades virtuales que usted realizó con actividades anteriores, ¿se siente mejor en esta aula virtual que en las anteriores? Justifique su respuesta.

7. ¿Cómo se sintió en este ambiente de trabajo realizando las actividades virtuales? (excelente, bien, regular, mala) Justifique su respuesta

8. ¿Qué le gustó y que no le gustó realizando esta actividad virtual? Justifique su respuesta.

9. ¿cómo es su comunicación después de haber analizado el contenido de las actividades virtuales? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta.

10. ¿La actividad virtual le aportó al mejoramiento de la comunicación verbal y escrita? Justifique su respuesta

Observaciones:

Agradezco su colaboración, en relación a su confiabilidad de esta entrevista y espero contar con su colaboración en una próxima ocasión.

Entrevista escrita sobre comunicación en un ambiente AVA

Fecha: 19 – 04 -2012

Hora: 8:52 a.m.

Lugar: Casa

Entrevistador(a): Leónidas Zea Chica

Entrevistado(a): Fanny Amaya Acosta Edad: 28 Sexo: Femenino

Nivel de educación: Media Dirección: Calle 70 A No. 80-40 Sur

Introducción

El propósito de esta entrevista es conocer las experiencias sobre el contenido del aula virtual, sobre Técnicas de Comunicación, el cual fueron elegidos para que mejoren en los procesos de comunicación verbal y escrita.

Características de la entrevista

Esta entrevista es confidencial; su duración aproximada es de 20 minutos.

Puedes llenar los espacios con control S

1. ¿Qué opina de esta aula virtual (excelente, buena, regular, mala)? Justifique su respuesta.
Buena, ya que contiene información valiosa para la formación profesional, ayudando a que el estudiante se vuelva más integral. La presentación es agradable, el lenguaje es claro, la intención está bien lograda.
2. ¿Cómo se sintió trabajando en esta aula virtual? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta
Me sentí bien, pues aparte de los conocimientos adquiridos, es divertida porque es un contenido lúdico, no sólo informativo.
3. ¿Qué tan motivado se sintió usted haciendo el trabajo en esta aula virtual? (bien, regular, sin motivación) Justifique su respuesta.
Bastante motivada porque tiene que ver mucho con temas tratados y a tratar en el programa de estudio que estoy realizando en el Sena, como técnico en asistencia administrativa.
4. ¿Las actividades propuestas en cada tema se relacionan con el contenido? Justifique su respuesta.
-----Sí, pues cada una de ellas trata de enfocarse en la teoría aprendida, y aplicar cada uno de los conceptos vistos, centrándose en situaciones de la vida cotidiana.
5. ¿Los apoyos didácticos son pertinentes a los contenidos del tema? Justifique su respuesta.
Sí, ya que no se vuelve monótona la metodología del curso, hace más llamativa la comprensión de los temas vistos.

6. Comparando las actividades virtuales que usted realizó con actividades anteriores, ¿se siente mejor en esta aula virtual que en las anteriores? Justifique su respuesta.
Me sentí cómoda, tanto con la presentación del ala virtual, el lenguaje utilizado, la información dada, además me pareció rápida para trabajarla, a comparación de otros programas utilizados en otras aulas virtuales.
7. ¿Cómo se sintió en este ambiente de trabajo realizando las actividades virtuales? (excelente, bien, regular, mala) Justifique su respuesta
Bien, pues logré descubrir errores que cometía en la comunicación, además tuve una buena guía.
8. ¿Qué le gustó y que no le gustó realizando esta actividad virtual? Justifique su respuesta.
Me gustó el contenido, la presentación, los conocimientos adquiridos. Me gustaría que adicional la información de contenidos estuviera agrupada en un archivo de texto.
9. ¿Cómo es su comunicación después de haber analizado el contenido de las actividades virtuales? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta.
Buena, pues debo poner en práctica todos los elementos dados en el curso con más frecuencia.
10. ¿La actividad virtual le aportó al mejoramiento de la comunicación verbal y escrita? Justifique su respuesta
Sí, me ha dejado ver mis falencias, además conocí muchos conceptos desconocidos que se dan en la vida diaria.

Observaciones; Considero que sólo faltan las especificaciones de software que necesita la plataforma, junto a una guía sencilla del manejo de la misma. Pero estoy muy agradecida por esta oportunidad de adquirir nuevos conocimientos de una manera fácil y didáctica.

Agradezco su colaboración, en relación a su confiabilidad de esta entrevista y espero contar con su colaboración en una próxima ocasión.

Anexo 3: Diario de campo**Registro sobre técnicas de comunicación en un ambiente AVA****Diario de campo**

Nombre del observador:	
Lugar:	
Hora:	
Fecha:	
Ciudad:	
Tema:	
Descripción:	Análisis:

Anexo 4: Instrumento para consolidar la información.

INSTRUMENTO PARA CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN Técnicas de comunicación

1. ¿Qué opina de esta aula virtual (excelente, buena, regular, mala)? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

2. ¿Cómo se sintió trabajando en esta aula virtual? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

3. ¿Qué tan motivado se sintió usted haciendo el trabajo en esta aula virtual? (bien, regular, sin motivación) Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

4. ¿Las actividades propuestas en cada tema se relacionan con el contenido? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

5. ¿Los apoyos didácticos son pertinentes a los contenidos del tema? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	

Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

6. Comparando las actividades virtuales que usted realizó con actividades anteriores, ¿se siente mejor en esta aula virtual que en las anteriores? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

7. ¿Cómo se sintió en este ambiente de trabajo realizando las actividades virtuales? (excelente, bien, regular, mala) Justifique su respuesta

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	

Respuesta 5	
ANALIS	

8. ¿Qué le gustó y que no le gustó realizando esta actividad virtual? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

9. ¿cómo es su comunicación después de haber analizado el contenido de las actividades virtuales? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

10. ¿La actividad virtual le aportó al mejoramiento de la comunicación verbal y escrita?
Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	
Respuesta 2	
Respuesta 3	
Respuesta 4	
Respuesta 5	
ANALIS	

INSTRUMENTO PARA CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN
Técnicas de comunicación

1. ¿Qué opina de esta aula virtual (excelente, buena, regular, mala)? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Buena, ya que contiene información valiosa para la formación profesional, ayudando a que el estudiante se vuelva más integral. La presentación es agradable, el lenguaje es claro, la intención está bien lograda.</u>
Respuesta 2	<u>En mi opinión el aula me pareció buena me gusta el diseño y su comunicacion</u>

Respuesta 3	- <u>La información y el objetivo excelente, el aula virtual es una buena herramienta para mejorar la comunicación tanto verbal como escrita;</u> en cuanto a rapidez quizá me parece un poco lenta para ejecutar algunas actividades dentro de la misma y considero que este aspecto es muy importante, teniendo en cuenta que es usada por un gran número de personas.
Respuesta 4	Excelente, por que aprendemos más acerca de la utilización de plataformas virtuales sena y nos nutrimos en aprendizaje.
Respuesta 5	Es excelente, por que se aprende más acerca de la plataformas virtual que estamos utilizando en esta prueba.
ANALIS	La mayoría de los entrevistados consideran que es excelente el aula virtual porque le ayudan a mejorar los procesos de comunicación.

2. ¿Cómo se sintió trabajando en esta aula virtual? (excelente, buena, regular, mala)
Justifique su respuesta

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Me sentí bien, pues aparte de los conocimientos adquiridos, es divertida porque es un contenido lúdico, no sólo informativo.</u>
Respuesta 2	Esta excelente <u>me sentí a gusto trabajando y encontrando lo que necesito mas rápido y lo que nese</u>
Respuesta 3	----- <u>Me pareció excelente en cuanto a que las actividades son bastante creativas no son monótonas y pienso que gracias a la metodología que se maneja en el curso los conceptos y temas son mas</u>

	<u>fáciles de asimilar.</u>
Respuesta 4	Excelente, porque tiene la información necesaria para realizar las actividades y tiene el manejo normal de una página web
Respuesta 5	Me sentí excelente, porque buena información para realizar las actividades y tiene un buen manejo que lo hace sentir a uno seguro.
ANALIS	La mayoría de los entrevistados manifiestan que se sintieron trabajando de una manera excelente porque se sintieron a gusto, porque tiene un buen manejo y los hace sentir bien.

3. ¿Qué tan motivado se sintió usted haciendo el trabajo en esta aula virtual? (bien, regular, sin motivación) Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Bastante motivada porque tiene que ver mucho con temas tratados y a tratar en el programa de estudio que estoy realizando en el Sena, como técnico en asistencia administrativa.</u>
Respuesta 2	estuvo bien porque en el tema que correspondió cargo rápido y mucha motivación
Respuesta 3	<u>-Me sentí bastante motivada ya que el tema me pareció interesante teniendo en cuenta que la comunicación es una herramienta fundamental para la humanidad y su desarrollo tanto en lo social como personal.</u>
Respuesta 4	Bien, porque es un nos ayuda a entender y comprender acerca de dicho tema de interés común

Respuesta 5	Me sentí bien, ya que me ayudó a entender y comprender acerca de dicho tema de buen interés.
ANALIS	Todos los entrevistados consideran que se sintieron bien motivados, porque el tema les pareció bien interesante.

4. ¿Las actividades propuestas en cada tema se relacionan con el contenido? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Sí, pues cada una de ellas trata de enfocarse en la teoría aprendida, y aplicar cada uno de los conceptos vistos, centrándose en situaciones de la vida cotidiana.</u>
Respuesta 2	<u>si estamos resolviendo el tema de la buena comunicación para la vida diaria para un buen futuro</u>
Respuesta 3	<u>Las actividades claro que estaban relacionadas con el tema, todo era un compendio de información con respecto a la comunicación oral y escrita</u> <u>Por ejemplo había diálogos entre dos personas implementando la comunicación oral o por otro lado participación en foros donde se da el punto de vista sobre algo y así lograr una buena comunicación escrita</u> <u>Por nombrar algunas de las cosas que pude observar en el contenido.</u>
Respuesta 4	El contenido se relaciona con el tema, con base a que es una plataforma de gran ayuda para el futuro aprendiz y contiene la información necesaria para realizar las actividades.

Respuesta 5	Si se relaciona con el tema, ya que es una plataforma de gran ayuda para el futuro aprendiz y contiene la información que se necesita para realizar las actividades.
ANALIS	Los entrevistados, todos consideran que las actividades propuestas en cada tema se relacionan con el contenido, porque dan enfoque a la comunicación oral y escrita y contienen la información necesaria para realizar las actividades.

5. ¿Los apoyos didácticos son pertinentes a los contenidos del tema? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Sí, ya que no se vuelve monótona la metodología del curso, hace más llamativa la comprensión de los temas vistos.</u>
Respuesta 2	<u>-no a mi me gusta ya que estoy aprendiendo el tema mas profundo que es la comunicación no seria pertinente que los contenidos no sean los mismos</u>
Respuesta 3	<u>-si, y además los considero como unas buena herramienta para captar nuestra atención con respecto a el tema y así evitar que el contenido sea monótono.</u>
Respuesta 4	Los apoyos didácticos son una gran herramienta y facilita la comprensión de dicha actividad o ejerció.
Respuesta 5	Los apoyos didácticos si son pertinentes a los contenidos porque facilitan entender con mayor facilidad el contenido.

ANALIS	Todos los entrevistados consideran que los apoyos didácticos son pertinentes a los contenidos del tema, porque no son monótonos y hacen llamativo entender con facilidad el contenido.

6. Comparando las actividades virtuales que usted realizó con actividades anteriores, ¿se siente mejor en esta aula virtual que en las anteriores? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Me sentí cómoda, tanto con la presentación del ala virtual, el lenguaje utilizado, la información dada, además me pareció rápida para trabajarla, a comparación de otros programas utilizados en otras aulas virtuales.</u>
Respuesta 2	Si me gusta no se a dañado por el momento cuando estoy trabajando y en trabajando por la plataforma de Sofía plus por lo menos en unas ocasiones se daña o por lo menos la están arreglando
Respuesta 3	<u>-me sentí bien realizando esta actividad porque es bastante completa aunque como lo mencione anteriormente seria mucho mejor si tuviera un acceso más rápido. Aunque por lo general me adapto bien a las actividades nuevas. _____ aclaro las actividades que realice en esta plataforma virtuales son mas completas_.</u>
Respuesta 4	Los aulas virtuales que actualmente son pocos animados a pesar de que poseen los apoyos didácticos, en cambio la futura plataforma del aprendiz es divertida para el aprendiz fácil de manejar o utilizar y reduce tiempo al enviar las evidencias.

Respuesta 5	Me sentí cómodo, tanto con la presentación del ala virtual, porque el lenguaje utilizado es de fácil entendimiento, y además es rápida para trabajarla, a comparación de otras páginas utilizadas en otras ambientes virtuales.
ANALIS	Los entrevistados manifestaron que se sintieron cómodos, a gusto y bien en esta aula virtual que en las anteriores porque es rápida, completa y de fácil manejo.

7. ¿Cómo se sintió en este ambiente de trabajo realizando las actividades virtuales? (excelente, bien, regular, mala) Justifique su respuesta

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Bien, pues logré descubrir errores que cometía en la comunicación, además tuve una buena guía.</u>
Respuesta 2	bien e realizado las actividades con agrado y con mucho entendimiento
Respuesta 3	<u>-Bien es innovador y la implementación de imágenes es muy útil y poco convencional el hecho de interactuar en el foro es muy importante para aclarar ideas.</u>
Respuesta 4	Excelente, a pesar de que poco tiempo adquirí al aprovechamiento de la plataforma.
Respuesta 5	Me sentí excelente, a pesar de que la utilice muy poco y adquirí un buen conocimiento.
ANALIS	La mayoría de los entrevistados manifiestan que se sintieron bien realizando las actividades

	virtuales, porque lograron descubrir errores que sometían y de fácil entendimiento.
--	---

8. ¿Qué le gustó y que no le gustó realizando esta actividad virtual? Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Me gustó el contenido, la presentación, los conocimientos adquiridos. Me gustaría que adicional la información de contenidos estuviera agrupada en un archivo de texto.</u>
Respuesta 2	mi gusto las animaciones lo didáctico para hacer actividades con mas agrado lo que no me gusta en esta plataforma hay muchos espacios en blanco pero es entendible_ no ase mucho fue g Creada
Respuesta 3	----- <u>Me gusto su facilidad para entender su funcionamiento su innovación y el lenguaje es claro; lo que no le gusto que para entrar a ciertas actividades en algunos computadores no es muy rápido; o en ocasiones ni es posible el ingreso a esa actividad.</u>
Respuesta 4	Estuve muy augusto con la plataforma en cuanto al manejo, información y animación de el aula virtual.
Respuesta 5	Me gustó mucho la plataforma en cuanto al manejo, la información que ella da y la buena animación que ella presenta.
ANALIS	La mayoría de los entrevistados manifiestan que le gustó el aula virtual porque es de fácil

	entendimiento y la animación. No le gustó que para entrar a ciertos computadores no es muy rápido y que hay muchos espacios en blanco.
--	--

9. ¿cómo es su comunicación después de haber analizado el contenido de las actividades virtuales? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Buena, pues debo poner en práctica todos los elementos dados en el curso con más frecuencia.</u>
Respuesta 2	ahí mas profundización al respectó al tema y por mucho mas que aprender _en el tema de la comunicasion
Respuesta 3	Considero que mi comunicación después de desarrollar esta actividad es buena trato de ser clara, efectiva, concisa y busco captar la atención para que la comunicación sea fluida y entendible tanto para el emisor como para el receptor
Respuesta 4	Excelente, ya que adquiriré nuevos conocimientos para una buena redacción escrita y oral a cuanto una presentación, exposición y entrevista.
Respuesta 5	es excelente, porque adquiriré buen conocimientos para tener redacción óptima y buena expresión oral para una presentación, exposición o entrevista que haga.
ANALIS	La mayoría de los entrevistados consideran que su comunicación después de haber analizado el contenido de las actividades virtuales es excelente y buena, porque se adquieren nuevos

	conocimientos en redacción y buena expresión oral.
--	--

10. ¿La actividad virtual le aportó al mejoramiento de la comunicación verbal y escrita?
Justifique su respuesta.

RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Respuesta 1	<u>Sí, me ha dejado ver mis falencias, además conocí muchos conceptos desconocidos que se dan en la vida diaria.</u>
Respuesta 2	si las preguntas que el instructor nos dio y respecto ala escritura me falta un poco
Respuesta 3	<u>-si ya que me permitió aprender cosas que no sabia acerca de la comunicación, aclarar ideas importantes a la hora de establecer _comunicacion ya sea oral o escrita -----y la importancia de saber expresar lo que queremos dar a entender, utilizando buenos términos.</u>
Respuesta 4	La comunicación oral y verbal se fue enriqueciendo, ya que es importante para nuestra expresión.
Respuesta 5	Si porque con lo que aprendí, puedo ir enriqueciendo, la comunicación verbal y escrita y es importante para nuestra forma de expresarnos.
ANALIS	Todos los entrevistados manifiestan que la actividad virtual, si les aportó al mejoramiento de la comunicación verbal y escrita, porque dejó ver las falencias y ayuda al enriquecimiento de la comunicación.

PROPUESTA DISEÑO DEL AULA VIRTUAL

Título

**EL DESAFIO EN COMUNICACIÓN UN RETO PARA MEJORAR
LOS PROCESOS VERBALES Y ESCRITOS EN LOS TÉCNICOS
EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.**

URL del AVA

El lugar donde se encuentra alojada el AVA, y en la cual desde hay se trabaja para mejorarla y para evaluar las actividades propuestas, corresponde a la página:

[http://especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=1635,](http://especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=1635)

Modalidad

La modalidad de formación es totalmente virtual ya que es un curso coto de aproximadamente 40 horas 4 semanas por lo tanto no necesita presencialidad

Perfil del usuario

Este curso virtual está dedicado a la población de Técnicos en Asistencias Administrativa del Sena Centro de Gestión Administrativa de la jornada madrugada y con proyección a ser utilizado en un futuro a todos los técnicos a nivel nacional del Sena.

Ámbito de aplicación

La aplicación está centrada a la educación para el mejoramiento de la comunicación verbal y escrita, que contribuyen al desarrollo del técnico aprendiz en la parte laboral y social.

Área o campo de conocimiento a impactar

Según el ámbito educativo señalado, el campo a intervenir será manifestado en una capacitación que servirá de apoyo para el mejoramiento de la comunicación verbal y escrito de los Técnicos en Asistencia Administrativa.

Objetivo del ambiente

Buscar la participación del 100% de los aprendices en las actividades virtuales permitiendo orientar de forma más sencilla el acceso al aprendizaje.

Facilitar a través de estrategia, el trabajo colaborativo; teniendo en cuenta los beneficios que le pueda ofrecer en el acceso virtual.

Descripción de la propuesta

Desarrollo de actividades:

CONTENIDO DE BIENVENIDA

17 de abril al 19 de abril de 2012

En este espacio el aprendiz revisará el saludo de bienvenida en lectura, junto con un video en You tube.

Encontrará el esquema del curso, un foro de presentación individual, un foro temático y un tutorial de Moodle para que conozca el manejo de la plataforma como se observa en las dos siguientes graficas 1 Y 2 de presentación.

GRAFICA No.1 CONTENIDO DE BIENVENIDA

The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle course page. The browser's address bar shows the URL: `especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=16358&topic=0`. The page features a blue header with the text "Bienvenue" and a logo of a quill pen. Below the header, a yellow box contains the following text:

PROGRAMA

Les doy la mas cordial bienvenida a este escenario creado con el fin de facilitarles la gestión académica de su proceso formativo integrando las tecnologías de información y comunicación para la comprensión. Los invito a que ingresen a este curso virtual sobre Técnicas de Comunicación, conformado por 4 temas y en cada tema sus respectivas actividades para que las desarrollen y las envíen como evidencias.

Los invitamos a navegar y hacer uso de cada una de las herramientas que conforman este nuevo espacio de conocimiento.

Below the yellow box, there is a dark green section with the text "Leonidas Zea Chica" and a small cartoon character icon. A "VER VIDEO" button is visible, with a link to a YouTube video: `http://www.youtube.com/watch?v=x9tjYV7Rat0&feature=youtu.be`.

The page also includes a sidebar on the right with a "Chats" section and a list of activities: "Actividad 1 Importancia de la comunicación", "Actividad 5 Simulación", and "Actividad 1 Comunicación verbal no verbal". There are also buttons for "Menú" and "Participantes".

At the bottom of the browser window, the taskbar shows several open applications: "Inicio", "ESPECIALIZACIÓN...", "Microsoft Office...", "Curso: LEONIDAS ZEA CHICA...", "TESIS_MARTHA_S...", "Dibujo123 - Paint", and "ES". The system clock shows "03:47 p.m.".

Análisis: Se elaboró el saludo de bienvenida para el inicio de las actividades. El aprendiz navego por el aula virtual para familiarizarse con ella.

GRAFICA No.2 PRESENTACIÓN DE BIENVENIDA

The screenshot displays a web browser window with the URL `especiales.uniminuto.edu/mod/forum/discuss.php?id=15172`. The page header features the UNIMINUTO logo and the text 'Virtual y Distancia Educación de calidad al alcance de todos'. The user profile for LEONIDAS ZEA CHICA is visible, along with navigation links for 'Servicios', 'Bienestar', 'Contacto', and 'F.A.Q.'. The forum breadcrumb trail reads 'ESPECIALES > LEONIDAS ZEA CHICA > Foros > Foro de presentación > La Comunicación'. The main post, titled 'La Comunicación', was posted by LEONIDAS ZEA CHICA on March 23, 2012. The post content is: 'Buenos días, Bienvenidos a participar de este foro sobre la comunicación' and 'Es efectiva una buena comunicación en ambientes virtuales ¿cual es su opinión frente al tema?'. A reply titled 'Re: La Comunicación' was posted by Alejandra Quiroga Castro on April 18, 2012. The reply text is: 'Soy Aprendiz SENA jornada madrugada del centro de Gestion Administrativa, recibo el curso de Tecnico en Asistencia Administrativa, no he tenido mucha experiencia laboral, pero concidero que gracias a las clases recibidas seguramente tendre un buen desempeño laboral ya que esto busca el SENA. Mis espectativas con respecto a este curso son aprender a implementar las Tecnologias de la Informacion y la Comunicacion en mi vida estudiantil, y dominar los ambientes virtuales siendo una herramienta util e interesante.' The forum interface includes navigation links, a search bar, and a status bar at the bottom showing 'En línea: 30' and 'Mensajes: 32'.

Análisis: Los aprendices hicieron su presentación de bienvenida. Todos los cinco aprendices de la prueba piloto realizaron su presentación.

TEMA 1: La comunicación

20 de abril al 29 de abril de 2012

Actividad 1: Importancia de la comunicación

Actividad 2: La comunicación interna y externa

Actividad 3: elementos de la comunicación

Cada tema con su foro de dudas e inquietudes, foro temático y chat

GRAFICA No.3 TEMA 1 LA COMUNICACIÓN

The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle course page. The browser's address bar shows the URL: `especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=16358&edit=0&sesskey=JbahHro1iq`. The page title is "LA COMUNICACIÓN". Below the title, there is a "Bienvenue" (Welcome) message with a graphic of a computer and a lightbulb. The main content area contains a blue box with the following text: "Estimado estudiante en esta actividad encontrará la importancia que es para nosotros la comunicación. Espero que se apropie del tema para promover la comunicación asertiva y eficaz, que debemos utilizar en nuestras actividades diarias." Below this, there are two activity listings: "Actividad 1 Importancia de la comunicación" and "Actividad 2 Comunicación interna y externa". On the right side, there is a "Chats" section with a list of activities and their due dates (Hoy, Mañana). Below that is a "Menú Blog" section with options like "Agregar una nueva entrada", "Ver mis entradas", "Preferencias del Blog", "Ver entradas del curso", and "Ver entradas del sitio". Further down is a "Personas" section with "Participantes" and a "Buscar en los foros" section. The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with several open applications, including "Inicio", "ESPECIALIZACIÓN d...", "Microsoft Office ...", "Curso: LEONIDAS ZE...", and "TESTS_MARTHA_S. D...". The system tray shows the time as 04:54 p.m.

Análisis: De los cinco aprendices que se les solicito realizar la actividad 1 del tema 1 solo cuatro la enviaron, a pesar de reiteradas invitaciones por el correo electrónico. Al final manifestó que no tenía tiempo para continuar con la prueba.

TEMA 2: La comunicación escrita 30 de abril al 08 de mayo de 2012

Compuesto por 3 actividades

Actividad 1: La comunicación escrita

Actividad 2: Argumentar

Actividad 3: el formato de los documentos escritos

Cada tema con su foro de dudas e inquietudes, foro temático y chat

GRAFICA No.4 TEMA 2 LA COMUNICACIÓN ESCRITA

The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle course page. The browser tabs include 'Gmail - Recibidos (1) - leozea...', 'Página principal - Google Docs', 'Leonidas Zea Chica - Google D...', and 'Curso: LEONIDAS ZEA CHICA'. The address bar shows 'especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=16358;topic=2'. The page title is 'LA COMUNICACIÓN ESCRITA'. Below the title, there is a 'Bienvenido' message with a feather icon. A large blue box contains the following text: 'Esta Unidad esta dedicada a la comunicación escrita podrá conocer la importancia de los universales lingüísticos, el proceso de escritura, los argumentos y las normas de presentación de documentos escritos. Por esta razón esperamos que adquiera las habilidades para realizar un documento por escrito.' Below this text are three activity links: 'Actividad 1 la comunicación escrita', 'Actividad 2 argumentar', and 'Actividad 3 El formato de los documentos escritos'. On the right side, there is a 'Chats' section with a list of activities and their dates (Hoy, Mañana). Below that is a 'Menú Blog' section with links like 'Agregar una nueva entrada', 'Ver mis entradas', 'Preferencias del Blog', 'Ver entradas del curso', and 'Ver entradas del sitio'. Further down is a 'Personas' section with a 'Participantes' link. At the bottom, there is a 'Buscar en los foros' section. The browser's status bar shows 'En línea: 25', 'Mensajes: 32', and the system tray shows 'Inicio', 'ESPECIALIZACIÓN d...', 'Microsoft Office ...', 'Curso: LEONIDAS ZE...', 'TESIS_MARTHA_S. D...', 'ES', and '05:03 p.m.'.

Análisis: De los cinco aprendices que se les solicito realizar la actividad 1 del tema 2 solo tres enviaron, a pesar de reiteradas invitaciones por el correo electrónico.

TEMA 3: conformación de equipos de trabajo: 09 de mayo al 17 de mayo de 2012

Compuesto por 3 actividades

Actividad 1: La comunicación verbal y no verbal

Actividad 2: el dialogo

Actividad 3: Técnicas de persuasión

Cada tema con su foro de dudas e inquietudes, foro temático y chat

GRAFICA No.5 TEMA 3 CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

The screenshot shows a Moodle course page titled "CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO". The page features a yellow header with the course title and a "Bienvenue" (Welcome) message. Below the header, there is a blue box with the text: "En esta actividad se busca que se adquieran las habilidades para trabajar en equipo y la manera de contribuir en la empresa, para tomar nuestras propias decisiones." This text is accompanied by an illustration of two computer monitors and a person. The main content area lists three activities: "Actividad 1 Comunicación verbal y no verbal", "Actividad 2 El dialogo", and "Actividad 3 Técnicas de persuasión". On the right side, there is a sidebar with a calendar showing activities for "Hoy" (Today), "Mañana" (Tomorrow), and "Mañana" (Tomorrow). The sidebar also includes a "Menú Blog" section with options like "Agregar una nueva entrada", "Ver mis entradas", "Preferencias del Blog", "Ver entradas del curso", and "Ver entradas del sitio". Below the blog menu is a "Personas" section with a "Participantes" link. At the bottom of the sidebar is a "Buscar en los foros" section with a search box and a "Ir" button. The browser's address bar shows the URL "especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=16358&topic=3". The Windows taskbar at the bottom shows several open applications, including "LeonidasZeaChica (6).doc", "LeonidasZeaChica (7).doc", "MATRIZ_DOS_taller_...docx", "Microsoft Office...", "Curso: LEONIDAS ZE...", and "TESIS_MARTHA_S. D...". The system tray shows the time as 05:08 p.m.

Análisis: De los cinco aprendices que se les solicito realizar la actividad 1 del tema 2 solo uno envió, a pesar de reiteradas invitaciones por el correo electrónico.

TEMA 4: La comunicación verbal y no verbal: 09 de mayo al 17 de mayo de 2012

Compuesto por 5 actividades

Actividad 1: diferencia entre equipo y grupo de trabajo

Actividad 2: Trabajo cooperativo

Actividad 3: Trabajo en equipo y supervisión

Actividad 4: Importancia de las metas y objetivos

Actividad 5: simulación

Cada tema con su foro de dudas e inquietudes, foro temático y chat

GRAFICA No.6 TEMA 4 LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle course page. The browser's address bar shows the URL: `especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=16358&topic=4`. The page title is "LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL". Below the title, there is a "Bienvenido" (Welcome) message with a quill icon. A central blue box contains the text: "En esta unidad usted conocerá qué es y cómo funcionan el lenguaje, la comunicación verbal y la comunicación no verbal. De ésta manera se espera que aprendamos a utilizar la comunicación verbal y no verbal de una manera coherente." Below this box, there are three activity titles: "Actividad 1 Diferencia entre equipos y grupos de trabajo.", "Actividad 2 Trabajo cooperativo", and "Actividad 3 Trabajo en equipo y supervisión". On the right side, there is a "Chats" section with a list of activities and their dates (e.g., "Actividad 1 Importancia de la comunicación" on "Mañana"). Below that is a "Menú Blog" section with options like "Agregar una nueva entrada" and "Ver mis entradas". Further down is a "Personas" section with a "Participantes" link. At the bottom, there is a "Buscar en los foros" section. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including "Microsoft Office" and "Curso: LEONIDAS ZEA...", and the system clock shows "05:14 p.m.".

Análisis: De los cinco aprendices que se les solicito realizar la actividad 1 del tema 4 hasta la fecha no han intentado realiza tarea, a pesar de reiteradas invitaciones por el correo electrónico.

Referencias

Se utilizaron dentro del curso algunos recursos del Sena con modalidad virtual. El trabajo está permitiendo tomar herramientas y hacer un rediseño.

GRAFICA No.7 REFERENCIAS

The screenshot displays a web browser window with the following content:

- Browser Tabs:** Gmail - Recibidos (1) - leozead..., Página principal - Google Docs x, Leonidas Zea Chica - Google D..., LEONIDAS ZEA CHICA; Refer...
- Address Bar:** especiales.uniminuto.edu/mod/resource/view.php?id=113235
- Page Header:**
 - UNIMINUTO Virtual y Distancia: Educación de calidad al alcance de todos
 - ESPECIALES
 - LEONIDAS ZEA CHICA: Actualizar información personal | Mis cursos | Salir
 - AULAS VIRTUALES
 - Servicios | Bienestar | Contacto | F.A.Q.
 - Domingo 29 de Abril de 2012
- Breadcrumbs:** ESPECIALES > LEONIDAS ZEA CHICA > Recursos > Referencias
- Buttons:** Actualizar Recurso
- Section:** Recursos Objetos de Aprendizaje:
- Text:** Dentro del curso se incluyen algunos recursos del Sena con modalidad virtual. El trabajo me esta permitiendo tomar las herramientas y hacer un rediseño
- References:**
 - Tema 1.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicación.se toma como referencia lapagina del sena . http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/sem
 - Tema 2.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicación.se toma como referencia lapagina del sena . http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/sem
 - Tema 3.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicación.se toma como referencia lapagina del sena . http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/sem
 - Tema 4.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicación.se toma como referencia lapagina del sena . http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/sem
- Footer:** Última modificación: viernes, 13 de abril de 2012, 16:20
- System Tray:** En línea: 28 | Mensajes: 32 | Usted se ha autenticado como LEONIDAS ZEA CHICA | Salir
- Taskbar:** LeonidasZeaChica (6).doc, LeonidasZeaChica (7).doc, MATRIZ_DOS_taller_....docx, Inicio, ESPECIALIZACIÓN di..., Microsoft Office ..., LEONIDAS ZEA CHIC..., TESIS_MARTHA_S. D..., 05:21 p.m.

Muestra

La prueba piloto se aplicó a cinco estudiantes, en la cual evidenciaremos con algunas capturas de imágenes que a continuación anexamos en el aula virtual Moodle.

GRAFICA No.8 FORO DE PRESENTACIÓN

The screenshot shows a web browser window displaying a Moodle forum thread. The browser's address bar shows the URL: `especiales.uniminuto.edu/mod/forum/discuss.php?d=15172`. The forum thread is titled "La Comunicación" and was posted by "LEONIDAS ZEA CHICA" on "viernes, 23 de marzo de 2012, 16:13". The main post asks: "Buenos días, Bienvenidos a participar de este foro sobre la comunicación. Es efectiva una buena comunicación en ambientes virtuales ¿cual es su opinión frente al tema?". Below this, there are two replies. The first reply, from "Alejandra Quiroga Castro" on "miércoles, 18 de abril de 2012, 15:05", discusses her experience as a SENA student and her interest in virtual environments. The second reply, from "Fanny Amaya Acosta" on "miércoles, 18 de abril de 2012, 22:47", shares her name, age, and her perspective on communication in virtual settings. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including "Microsoft Office" and "TESIS_MARTHA_S. D...".

Análisis: Se evidencia la presentación en este foro a Alejandra Quiroga Castro y Fanny Amaya Acosta, únicamente.

Presentación de la actividad 1: Importancia de la comunicación, del tema 1

GRAFICA No.9 PRESENTACIÓN ACTIVIDAD 1 TEMA 1

especiales.uniminuto.edu/mod/assignment/submissions.php?id=99119

UNIMINUTO Virtual y Distancia
Educación de calidad al alcance de todos

LEONIDAS ZEA CHICA
Actualizar información personal | Mis cursos | Salir

ESPECIALES **AULAS VIRTUALES**

Servicios Bienestar Contacto F.A.O. Domingo 29 de Abril de 2012

ESPECIALES ► LEONIDAS ZEA CHICA ► Tareas ► Actividad 1 Importancia de la comunicación ► Envíos [Actualizar Tarea](#)

Ver todas las calificaciones del curso

Nombre : Todos ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
Apellido : Todos ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Nombre / Apellido	Calificación	Comentario	Última modificación (Estudiante)	Última modificación (Profesor)	Estado
Monica Alexandra Rincon	-				Calificación
Fanny Amaya Acosta	90 / 100	Muy bien ...	act1_situacion.doc jennifer_gracia.docx sábado, 21 de abril de 2012, 16:37	domingo, 29 de abril de 2012, 12:20	Actualizar
oscar Barbosa Cruz	70 / 100	La ...	Borrador: la_comunicacion.docx la_comunicacion_1.docx la_comunicacion_2.docx jueves, 19 de abril de 2012, 20:31	domingo, 29 de abril de 2012, 12:34	Actualizar
Cristian Castro Jimenez	-				Calificación
Andres Guabativa Chinchilla ruddy	90 / 100	Muy bien, ...	act1_situacion.doc miércoles, 18 de abril de 2012, 13:57	domingo, 29 de abril de 2012, 12:50	Actualizar

En línea: 29 Mensajes: 32 Usted se ha autenticado como LEONIDAS ZEA CHICA Salir

LeonidasZeaChica (8).doc LeonidasZeaChica (7).doc MATRIZ_DOS_taller_...docx Mostrar todas las descargas...

Inicio ESPECIALIZACIÓN d... Microsoft Office ... LEONIDAS ZEA CHIC... TESIS_MARTHA_S. D... ES 05:40 p.m.

Análisis: Se evidencia la presentación en la actividad 1 a Fanny Amaya Acosta, Oscar Barbosa Cruz y Andrés Gravativa chichilla.

Presentación de la actividad 1: La comunicación escrita, del tema 2

GRAFICA No.10 PRESENTACIÓN ACTIVIDAD 1 TEMA 2

The screenshot shows a Moodle submission page for 'LEONIDAS ZEA CHICA'. The page displays a list of student submissions for 'Actividad 1 la comunicación escrita'. The table below summarizes the visible data from the submission list.

Nombre	Calificación	Comentario	Última modificación (Estudiante)	Última modificación (Profesor)	Estado
Fanny Amaya Acosta	90 / 100	Hola Fanny ...	sábado, 21 de abril de 2012, 16:35	domingo, 29 de abril de 2012, 17:46	Actualizar
Oscar Barbosa Cruz	90 / 100	HOLA Oscar ...	viernes, 20 de abril de 2012, 09:28	domingo, 29 de abril de 2012, 17:48	Actualizar
Andrés Grativata Chichilla	80 / 100	Hola ...	miércoles, 18 de abril de 2012, 14:10	domingo, 29 de abril de 2012, 18:25	Actualizar

Análisis: Se evidencia la presentación en la actividad 1 a Fanny Amaya Acosta, Oscar Barbosa Cruz y Andrés Grativata chichilla.

Presentación de la actividad 1: La comunicación verbal y no verbal, del tema 3

Se evidencia la presentación en la actividad 1 a Oscar Barbosa

GRAFICA No.11 PRESENTACIÓN ACTIVIDAD 1 TEMA 3

The screenshot shows a Moodle submission page for 'LEONIDAS ZEA CHICA'. The page displays a list of participants and their submission details. The table below represents the data shown in the screenshot:

Nombre / Apellido	Calificación	Comentario	Última modificación (Estudiante)	Última modificación (Profesor)	Estado	Calificación final
Monica Alexandra Rincon	-				Calificación	-
Fanny Amaya Acosta	-				Calificación	-
oscar Barbosa Cruz	70 / 100	Hola Oscar. ...	Borrador: ensayo.docx viernes, 20 de abril de 2012, 09:51	lunes, 30 de abril de 2012, 11:46	Actualizar	70,00
Cristian Castro jimenez	-				Calificación	-
Andres Guabativar Chinchilla	-				Calificación	-
ruddy loaiza galeano	-				Calificación	-
walter moreno ramirez	-				Calificación	-
Leydi Munoz	-				Calificación	-

Análisis: solamente 1 aprendiz presentó esta evidencia que corresponde a Oscar Barbosa.

Análisis de los resultados

CUADRO DE ANALISIS DE LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PILOTAJE.

Resultados de la entrevista escrita realizada a 5 aprendices Técnicos en Asistencia administrativa del Centro de Gestión administrativa de la jornada madrugada, en el aprendizaje AVA.

1. ¿Qué opina de esta aula virtual (excelente, buena, regular, mala)? Justifique su respuesta

ANALIS	La mayoría de los entrevistados consideran que es excelente el aula virtual porque le ayudan a mejorar los procesos de comunicación. Para algunos le pareció un poco lenta la plataforma. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	---

2. ¿Cómo se sintió trabajando en esta aula virtual? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta

ANALIS	La mayoría de los entrevistados manifiestan que se sintieron trabajando de una manera excelente porque se sintieron a gusto, porque tiene un buen manejo y los hace sentir bien. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	--

3. ¿Qué tan motivado se sintió usted haciendo el trabajo en esta aula virtual? (bien, regular, sin motivación) Justifique su respuesta.

ANALIS	Todos los entrevistados consideran que se sintieron bien motivados, porque el tema les pareció bien interesante. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	--

4. ¿Las actividades propuestas en cada tema se relacionan con el contenido?
Justifique su respuesta.

ANALIS	Los entrevistados, todos consideran que las actividades propuestas en cada tema se relacionan con el contenido, porque dan enfoque a la comunicación oral y escrita y contienen la información necesaria para realizar las actividades. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	---

5. ¿Los apoyos didácticos son pertinentes a los contenidos del tema? Justifique su respuesta.

ANALIS	Todos los entrevistados consideran que los apoyos didácticos son pertinentes a los contenidos del tema, porque no son monótonos y hacen llamativo entender con facilidad el contenido. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	--

6. Comparando las actividades virtuales que usted realizó con actividades anteriores, ¿se siente mejor en esta aula virtual que en las anteriores? Justifique su respuesta.

ANALIS	Los entrevistados manifestaron que se sintieron cómodos, a gusto y bien en esta aula virtual que en las anteriores porque es rápida, completa y de fácil manejo. Sería mejor que tuviera un acceso más rápido. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	--

7. ¿Cómo se sintió en este ambiente de trabajo realizando las actividades virtuales? (excelente, bien, regular, mala) Justifique su respuesta

ANALIS	La mayoría de los entrevistados manifiestan que se sintieron bien realizando las actividades virtuales, porque lograron descubrir errores que sometían y de fácil entendimiento. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	--

8. ¿Qué le gustó y que no le gustó realizando esta actividad virtual? Justifique su respuesta.

ANALIS	La mayoría de los entrevistados manifiestan que le gustó el aula virtual porque es de fácil entendimiento y la animación. No le gustó que para entrar a ciertos computadores no es muy rápido y que haya muchos espacios en blanco. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	---

9. ¿cómo es su comunicación después de haber analizado el contenido de las actividades virtuales? (excelente, buena, regular, mala) Justifique su respuesta.

ANALIS	La mayoría de los entrevistados consideran que su comunicación después de haber analizado el contenido de las actividades virtuales es excelente y buena, porque se adquieren nuevos conocimientos en redacción y buena expresión oral. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--------	---

10. ¿La actividad virtual le aportó al mejoramiento de la comunicación verbal y escrita? Justifique su respuesta.

ANALIS	Todos los entrevistados manifiestan que la actividad virtual, si les aportó al mejoramiento de la comunicación verbal y escrita, porque dejó ver las falencias y ayuda al
--------	---

	enriquecimiento de la comunicación. Deficiencia en la redacción y ortografía.
--	---

Registro sobre técnicas de comunicación en un ambiente AVA

Diario de campo

Nombre del observador: Leónidas Zea Chica	
Lugar: aula de Tic del Sena Centro de gestión administrativa.	
Hora: 22:00	
Fecha: Abril 18 de 2012	
Ciudad: Bogotá	
Tema: Técnicas de comunicación.	
<p>Descripción:</p> <p>1°. Los enlaces o link deben ser más visibles. Como por ejemplo; “Ver contenido”</p> <p>2°. Que haya un tutorial para el manejo de la plataforma Moodle.</p> <p>3°. Información más amplia de la presentación.</p> <p>4°. Sobre las características de la plataforma para saber qué equipo se debe usar.</p> <p>5°. Hacer separación de las actividades 1 y</p>	<p>Análisis:</p> <p>1°. Se aplicará una imagen de una mano señalando el enlace para que sea más visible.</p> <p>2°. Se instalará un tutorial Moodle básico por contenido, y se extrae de la página web YouTube.</p> <p>3°. Se ampliará la información del contenido de bienvenida.</p> <p>4°. Se recomienda por foro técnico que la computadora que vaya a ser utilizada para desarrollar actividades propuestas en la plataforma virtual, tenga los aplicativos Flash Player y el Java.</p>

<p>2 en el tema 1.</p> <p>6°. Deficiencia en la expresión verbal.</p> <p>Ej.: Oiga profe como es esto.</p>	<p>5°. Se aplicará un interlineado para separar actividad 1 y 2</p> <p>6°. Se recomienda el curso AVA de técnicas de comunicación.</p>
--	--

PROTOCOLOS DE SIMINARIO DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ UNO: TALLER DE EVALUACIÓN.

Nombre del estudiante: Leónidas Zea Chica

URL AVA: <http://especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=1635>,

Nombre del AVA: Técnicas de comunicación

CRITERIO	PRODUCTO	AUTO-EVALU E EL AVA	PLAN DE MEJORA.
	Se entiende por producto la propuesta de aplicación y evaluación para los criterios.	Auto-evalué cada criterio de su AVA en escala de Cero (0) a cinco (50). Donde 0 es el	Si el aspecto no existe u obtuvo un puntaje insatisfactori o. Describe las acciones que va a realizar.

		menor y 50 el mayor.	
<p>1. Criterio 1: El uso pedagógico de imágenes visuales y de video de entrada en el contenido. Utilizando las funciones Didácticas con imágenes y video, en el diseño de ambientes de aprendizaje virtual y apoyado en las TIC facilitan la comprensión de los ejes temáticos.</p> <p>2. El uso de esquema del curso, foros y tutorial de Moodle.</p>	<p>Se realizó un cuadro con un saludo de bienvenida acompañado de una imagen alusiva a la lectura.</p>	40	Ampliar la información con el saludo de bienvenida.
	<p>Un video de saludo de bienvenida por medio del enlace: http://www.youtube.com/watch?v=x9fJV_VkRaN0&feature=youtu.be</p>	50	
	<p>En el esquema del curso, se adicionó: el mapa de navegación del curso y un cuadro resumen de las técnicas de comunicación.</p>	50	
	<p>Un foro de presentación y un foro técnico. Acompañado de la información de uso.</p> <p>Un tutorial de Moodle con su respectivo enlace: http://www.youtube.com/watch?v=N3RbgG_GHjk0</p>	50	
<p>1.2. Criterio 2: El uso de instrumentos de evaluación, como análisis de preguntas, cuestionarios, ensayo y simulación, como estrategia cognitiva. El uso de estos instrumentos, facilitan la adecuada</p>	<p>1º. Ingresa por el enlace "ver contenido" y lea la situación y con base en su interpretación analice las preguntas y responda."Tema 1 Actividad1"</p> <p>2º. En actividades aparece comunicación escrita. Encontrará un formato de preparación de la comunicación escrita, deberá responder el cuestionario. "Tema</p>	45	

<p>representación de la realidad, de la información y del conocimiento en ambientes virtuales de aprendizaje y apoyados en las TIC.</p> <p>Recursos: Ver el contenido en cada actividad correspondiente.</p> <p>Ver Contenido</p>	<p>2Actividad1”</p> <p>3º. Ingresar por el archivo, "ver contenido". Encontrará en documentos, 1o. la comunicación no verbal. Realice un ensayo crítico frente a la comunicación no verbal. “Tema 3 actividad 1”</p> <p>4º. Ingresar archivo del "simulador 2" encontrará un simulador de decisiones deberá ingresar y tomar las mejores decisiones. “Tema 4 Actividad5”</p>	<p>45</p> <p>45</p> <p>45</p>	
<p>1.3. Criterio 3: Representación virtual de en la plataforma Moodle del menú “agregar actividad”: Para construir un mejor conocimiento se utilizo las herramientas como: foro, tarea.</p>	<p>1º. <i>Es importante por este foro conocer el equipo de trabajo, así que los invito a contarme sus datos básicos, lugares de estudio, trabajo, experiencia con el trabajo y sus expectativas frente a este curso. “foro de presentación”</i></p> <p>4º. Actividad 2 Comunicación interna y externa.”Tema1”</p>	<p>40</p>	<p>Faltaría implementar por ejemplo un chat, en el tema 1 y 2.</p>

Esta matriz me permitió observar algunas actividades en el ava para mejorar como fue ampliar la información en el saludo de bienvenida, implementar chat en el tema 1 y 2.

MATRIZ DOS: TALLER COGNITIVO

Nombre del estudiante: Leónidas Zea chica

URL AVA: <http://especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=1635>,

Nombre del AVA: Técnicas de comunicación

CRITERIO	PRODUCTO	AUTO-EVALUE EL AVA	PLAN DE MEJORA.
Apropiación de los criterios	Se entiende por producto la propuesta de Aplicación y evaluación para los criterios. En este sentido explique cómo lo está implementando	Auto-evalué su AVA. En escala de Cero (0) a cinco (50) donde 0 es el menor y 50 el mayor.	Si el aspecto no existe u obtuvo un puntaje insatisfactorio. ¿Cómo lo mejoras?
<p>2.1. Su AVA propicia los procesos de activación asimilación y acomodación. (Propicia el desequilibrio cognitivo)</p> <p>Confronta conocimiento previo o de sentido común, ejemplo: técnica del debate, fuentes informativas con enfoques opuestos, etc. Según nivel del usuario.</p> <p>http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/013727086113595147568</p>	<p>Los manejos de activación de enlaces, deben ser visibles.</p> <p>En las técnicas de debate se implementa con actividades como el chat para proponer un debate.</p>	<p>40</p> <p>30</p>	<p>Se aplicará una imagen de una mano señalando el enlace para que sea más visible.</p> <p>Se adiciona la actividad del chat en cada tema, para proponer</p>

02/011762_3.pdf			debates.
<p>2.2 HABILIDADES COGNITIVAS.</p> <p>Una vez aplicada la prueba piloto con los estudiantes usted van a describir en la casilla de producto las habilidades cognitivas alcanzadas, el procedimiento desarrollado, el registro de información obtenida y cualquier otra información que considera importante.</p> <p>Se anexa páginas web de consulta donde aparece la taxonomía (clasificación de las posibles habilidades cognitivas que se pueden trabajar con los estudiantes)</p> <p>http://www.slideshare.net/isaperez/habilidades-cognitivas-985846</p> <p>http://www.talentosparalavida.com/aulas19-1.asp</p>	<p>ATENCION:</p> <p>El conocimiento, la práctica y el dominio de la plataforma.</p> <p>ACTIVIDAD:</p> <p>Semanalmente los aprendices conocerán las diferentes actividades de cada tema cada tres días programadas en el AVA.</p> <p>COMPRENSIÓN:</p> <p>El manejo y uso apropiado de las herramientas tecnológicas Moodle (La plataforma y la inducción)</p> <p>ACTIVIDAD.</p> <p>Los aprendices navegarán por la plataforma para adquirir destreza y dominio y apropiarse de cada tema y actividad en cada ítem.</p> <p>ELABORACIÓN:</p>	<p>50</p> <p>50</p> <p>40</p> <p>50</p>	<p>Agregar un video del tutorial Moodle en You tube.</p>

	<p>Interpretación, Argumentación y proposición.</p> <p>ACTIVIDAD:</p> <p>Realice un ensayo crítico frente a la comunicación no verbal. Lleve los resultados de esta actividad a su Portafolio de Evidencias Una vez realizado el documento en Word lo envía por este medio.</p> <p>MEMORIZACIÓN:</p> <p>Identificar por qué y para que se utilizan las diferentes herramientas que ofrece la plataforma para el desarrollo y aprovechamiento del conocimiento para las acciones laborales y sociales del aprendiz.</p> <p>ACTIVIDAD:</p> <p>Los estudiantes participan en el foro temático que he elaborado, con el siguiente enunciado:</p>	50	
		50	
		50	
		50	

	<p>De acuerdo a lo visto en la primera unidad, que aprendió a cerca de la <u>comunicación</u>.</p> <p>Haga una breve descripción</p>		
<p>2.3 HABILIDADES METACOGNITIVAS</p> <p>Describa en la casilla de producto las habilidades meta cognitivas alcanzadas por los dos estudiantes una vez aplicada la prueba piloto. Debe describir en la casilla de productos, las estrategias de aprendizaje implementadas para que los estudiantes dieran cuenta de aquellas habilidades meta cognitivas, el registro que usted realizó de la información y el uso de estrategias para obtener información.</p> <p>Se anexa página web de consulta que presenta sugerencias para indagar por las estrategias meta cognitivas así como la definición de algunas de ellas.</p> <p>http://pedablogia.wordpress.com/2007/10/01/la-</p>	<p>PLANIFICACIÓN:</p> <p>Analizar un caso sobre el uso y aprovechamiento de las técnicas de comunicación utilizando la actividad del Chat.</p> <p>CONTROL:</p> <p>Se realiza una lista de chequeo para verificar para verificar las actividades del proceso</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Se autoevalúa permanentemente las actividades realizadas, verificando los conocimientos adquiridos y detectando las falencias con el fin de reforzar los conocimientos por alcanzar.</p> <p>Desarrollar la percepción y la atención por medio de ayudas</p>	<p>50</p> <p>30</p> <p>50</p> <p>50</p>	<p>Agregar una lista de chequeo en el tema 1</p>

<p>metacognicion-y-sus-procesos/</p> <p>http://pedablogia.wordpress.com/2007/03/24/metacognicion-preguntas-que-hacen-crecer/</p> <p>http://pedablogia.wordpress.com/2007/03/28/clasificacion-de-preguntas-metacognitivas/</p> <p>http://pedablogia.wordpress.com/2007/09/20/tomar-consciencia-de-los-errores-metacognicion-pura/</p>	<p>didácticas (simulador) para toma de decisiones con el fin de comprender y establecer estrategias de aprendizaje.</p>		
<p>2.4 ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE</p> <p>Describa en la casilla de productos aquellas estrategias de aprendizaje (distintas a las ya presentadas) que podrían favorecer de mejor manera el desarrollo de aquellas habilidades cognitivas y meta cognitivas.</p> <p>Se anexa páginas web de</p>	<p>Como estrategias para fortalecer el AVA, de cualquier dificultad que se pueda presentar, se plantearon, se plantearon algunas estrategias que nos reforzaran el proceso como (chat, correo electrónico y la plataforma como tal)</p>	50	

<p>consulta para identificar</p> <p>Algunas estrategias de aprendizaje sugeridas.</p> <p>http://www.ubiobio.cl/theoria/v/v13/9.pdf</p> <p>http://www.utj.edu.mx/tutorias/archivos/EjeHabCog.pdf</p> <p>http://www.santurtzieus.com/gela_irekia/materialak/la_guntza/nolaikasi/claves_aprender.html</p> <p>#ESTRATEGIAS%20METACOGNITIVAS</p>			
<p>2.5 Su AVA propicia el procesamiento de la información por parte del estudiante</p> <p>Algunas de las actividades propuestas permiten, analizar, sintetizar, comparar la información y elaborar una opinión personal sustentada.</p>	<p>En el tema 4 de la actividad 3 el Ava propicia el procesamiento de información por parte del estudiante.</p> <p>1. Analiza y compara la información entre trabajo en equipo y supervisión. 2. Realice un ejemplo de cada uno de ellos para su vida práctica. Una vez realizado el documento en Word lo envía por este medio</p>	<p>50</p> <p>50</p>	
<p>2.6 Propone retos superables para los estudiantes. Es decir desarrolla actividades acordes al conocimiento previo y a las condiciones de tiempo, recursos y</p>	<p>Las actividades son acordes a las necesidades de los técnicos en el conocimiento de la expresión oral y escrita.</p>	<p>50</p>	

posibilidades.	El manejo de tiempos son considerables, para desarrollar las actividades con relación a los recursos que disponibles y sus posibilidades económicas.		
<p>2.7 Interacción dinámica.</p> <p>El AVA Plantea actividades que comprometan opiniones, personales y sustentadas. Ofrecer retroalimentación oportuna.</p> <p>(Propiciar la interacción de alto nivel cognitivo)</p>	<p>Establece actividades de opiniones personales y de retroalimentación oportuna, aplicado en el tema 1 del foro temático.</p> <p>Haga una breve descripción de la capacidad que tiene usted para trabajar en equipo.</p>	50	
<p>2.8 El AVA promueve, el desarrollo de habilidades para pensar y aprender.</p> <p>Cuenta con el diseño de actividades de observación, relación, comparación, razonamiento deductivo-inductivo, etc.</p>	<p>El Ava promueve el desarrollo de habilidades para pensar y aprender</p> <p>Deberá ingresar por el archivo técnicas de comunicación y en el tema de la unidad 1 encontrará un dialogo que lo invita a conformar equipos de trabajo. Por las actividades individuales en ingreso 1 encontrara el trabajo cooperativo y supervisión. 1. Analiza, relaciona y compara la información entre trabajo en equipo y supervisión. 2. Realice un ejemplo de cada uno de ellos para su vida práctica. Una vez realizado el documento en Word</p>	50	

	lo envía por este medio		
2.9 Estimula el auto-aprendizaje. Proporciona conocimiento sobre procesamiento humano de la información, técnicas didácticas.	Estimula el auto-aprendizaje por que se aplican diferentes técnicas didácticas como la lectura, simulaciones, cuestionarios.	50	

Esta matriz me permitió observar algunas actividades en el ava para mejorar como fue hacer más visibles los enlaces agregando una mano, agregar video del tutorial Moodle, agregar lista de chequeo en tema 1.

MATRIZ TRES: TALLER USABILIDAD

Nombre del estudiante: LEONIDAS ZEA CHICA

URL AVA: <http://especiales.uniminuto.edu/course/view.php?id=1635>,

Nombre del AVA: Técnicas de comunicación

CRITERIO	PRODUCTO	AUTO-EVALU E EL AVA	PLAN DE MEJORA.
Apropiación de los criterios	Se entiende por producto la propuesta de aplicación y evaluación para los criterios. En este sentido explique cómo lo está implementando	Auto-evalué su AVA. En escala de Cero (0) a cinco (5) donde 0 es el menor y	Si el aspecto no existe u obtuvo un puntaje insatisfactorio. ¿Cómo lo mejoras?

		50 el mayor.	
LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE LA INTERFAZ	ELEMENTOS REQUERIDOS		
3.1 Promueve la interacción a través de foros de discusión, correos electrónicos, video-enlaces, etc.	<p>La plataforma que estoy implementando (Moodle) ha permitido promover la interacción a través de:</p> <p>Foros de discusión en cada tema, a través del foro de dudas e inquietudes.</p> <p>Correo electrónico lzeach@misena.edu.co de forma asincrónica para enviar anuncios y recibir dudas, inquietudes u aclaraciones.</p> <p>Videos de enlace en el tema 1, 2 y 4.</p> <p>Chat permanente en todos los temas.</p>	50	
3.2 El AVA incluye: Imágenes, animaciones, simuladores, realidad virtual	El sistema (Moodle) del AVA incluye imágenes en cada uno de los temas y actividades, como también animaciones; simuladores en el tema 4 de la actividad 5 y una realidad virtual en cada uno de los ítems que se desarrolla.	50	
3.3 Provisión de acceso al entorno documental como: Bases de	El sistema del AVA en la parte introductoria del contenido, se establece un vínculo, llamado	50	

<p>información, hipertexto, lecturas, etc.</p>	<p>“esquema del curso” don aparece una base de información, correspondiente al mapa de navegación y cuadro resumen de las técnicas de comunicación del curso.</p> <p>Se establecieron diferentes lecturas en los temas 1 y 2 a través de un enlace.</p>		
<p>3.4 Administración de los recursos atencionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfatiza en los aspectos relevantes. <p>Dosifica la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elimina información innecesaria o superflua 	<p>El sistema (Moodle) permite el manejo fácil que se puede adaptar a los cambios requeridos.</p> <p>La evidencia de los aprendices, permite hacerle las observaciones y correcciones necesarias.</p> <p>Cada estudiante tiene participación de manera independiente en la plataforma.</p> <p>Se le asignó acceso a los aprendices con el número de identificación aprobado y activado por el ingeniero del programa. Por medio de un formato de inscripción solicitando nombre completo, documento de identidad, correo electrónico, curso y tipo.</p>	50	
<p>3.5 •Administra los recursos</p>	<p>Con los recursos propuestos en cada tema son suficientes para</p>	50	

<p>motivacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recursos didácticos motiva a los estudiantes • Diversificación de canales perceptivos. • Uso intencionado de animaciones. • Evita elementos innecesarios o decorativos (ejemplo banner). • Manejo discreto y planificado de elementos visuales. • Los elementos motivacionales no deben convertirse en distractores. 	<p>administrar una buena motivación en los aprendices.</p> <p>Los recursos didácticos implementados aseguran una buena motivación a los aprendices.</p> <p>Las animaciones le han permitido a los aprendices mostrar interés por las actividades a desarrollar.</p> <p>Se hizo replanteamiento y se eliminaron algunos elementos innecesarios de algunos banners en la presentación de cada tema.</p> <p>Se han establecidos elementos visuales, permanentes y uniformes en cada uno de los temas.</p> <p>Los elementos motivacionales son de ayuda mutua y de bien común.</p> <p>Con las actividades propuestas se pretende generar un aprendizaje autónomo con los aprendices AVA.</p> <p>El aprendizaje es responsabilidad de cada uno de los aprendices, sin embargo debe haber cooperación entre los</p>		
--	---	--	--

	miembros del grupo.		
--	---------------------	--	--

Esta matriz me permitió observar que los lineamientos para el diseño de la interfaz fueron aplicados en su totalidad.

Recomendaciones

Con la elaboración del AVA se logró optimizar el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permitiendo actuar sobre la información de la expresión verbal y escrita, y generar mayor conocimiento y habilidades, que abarcan en la comunicación.

El uso de la tecnología y el internet, para mejorar la calidad del aprendizaje, se hace necesario a las personas que no están cerca a las instituciones educativas y poner a disposición de todos, de una manera innovadora, la educación en cualquier ambiente donde uno esté.

Se busca realizar con un soporte de protocolo y plataforma digitales estandarizadas, llegar a acuerdos sin tener que estar presente, generando en el interesado un ahorro de tiempo, dinero y comodidad.

La percepción que manifiestan el receptor y el emisor se puede realizar dentro o fuera de la institución sin que esto implique estar atado y desempeñar un papel en la formulación del mensaje.

Las recomendaciones en las modificaciones que se deben hacer en el AVA, están soportadas en los protocolos del seminario de investigación en los siguientes enfoques fundamentales:

Matriz 1: taller de evaluación

Matriz 2: taller cognitivo

Matriz 3: taller de usabilidad

Diario de campo del ambiente AVA

La proyección que se puede ver en el AVA, consiste en proponer el uso y manejo de la plataforma virtual en todos los aprendices Técnicos en Asistencia Administrativa del Centro de Gestión Administrativa de la jornada madrugado con proyección a ser utilizado en todo el centro con diferentes jornadas.

Conclusiones

El propósito del AVA se enfocó en elaborar un diseño que permita con facilidad ingresar los aprendices y comprender el contenido del curso. Para eso se diseño inicialmente un contenido de entrada para saber, que contiene el curso. Seguido de cuatro temas con sus respectivas actividades.

En cada tema incluyendo el contenido se implemento algunas herramientas virtuales como: foros, chat, lista de chequeo, lecturas complementarias y videos. Herramientas que son necesarias para el fortalecimiento de cada una de las actividades propuestas en el curso.

Finalmente en cada una de las actividades se propuso una actividad de evaluación donde el participante desarrolla analiza el tema y al final deduce sus aportes de conocimiento dando respuesta a la evaluación propuesta en cada actividad.

Con esto se busca la participación en el 100% del aprendizaje en las actividades virtuales, generando un beneficio en la comunicación tanto verbal como escrita y a la vez facilitar el trabajo colaborativo y el aprendizaje autónomo.

REFERENCIAS

Tema 1.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicaciòn.se toma como referencia la pagina del Sena.

http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/semana1_5/semana1/principal.htm

Tema 2.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicaciòn.se toma como referencia la pagina del Sena.

http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/semana1_5/semana1/principal.htm

Tema 3.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicaciòn.se toma como referencia la pagina del Sena.

http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/semana1_5/semana1/principal.htm

Tema 4.SENA. (2010). Conceptualización de la de comunicaciòn.se toma como referencia la pagina del Sena.

http://lmssofia.senasofiaplus.edu.co/scorms/inducccion/mat_promover/contenidos/material_promover/material_apoyo/tecnicas_comunicacion/semana1_5/semana1/principal.htm

Cirigliano, Carla (2009) Comunicadora Social y Técnica en Comunicación de las organizaciones. Consulta realizada el 23 de enero de 2012, en

<http://www.losrecursoshumanos.com/comunicacioninternayexterna.htm>

Cano, Catalina (2009) Comunicadora Social – periodista.

Días de Jesús, Adriana (2010). Tutorial e Moodle. Consulta realizada el 16 de abril de 2012, en.

<http://www.youtube.com/watch?v=N3RbqGGHjk0>

Herrera, Nimia (2011). Ortografía y redacción. Consulta realizada el 23 de enero de 2012, en

<http://www.mailxmail.com/autor-nimia-herrera>