

INFORME FINAL PROYECTO DE MAESTRIA

**TRABAJO GRUPAL EN AMBIENTES VIRTUALES COMO ESTRATEGIA DE
APRENDIZAJE EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

Norma Julieth Ruiz Rodríguez

ASESOR

ING. PATRICIA JARAMILLO

MAESTRÍA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

Chía, febrero de 2011

CONTENIDO

1	RESUMEN.....	4
2	INTRODUCCIÓN, PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	4
3	OBJETIVO.....	9
4	MARCO REFERENCIAL	9
4.1	Fundamentos teóricos.....	9
4.1.1	Educación a distancia y educación virtual	9
4.1.2	Estrategias de enseñanza y aprendizaje en ambientes virtuales de aprendizaje.....	22
4.1.3	Trabajo grupal.....	23
4.2	Estado del arte	30
5	DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE DE APRENDIZAJE DESARROLLADO.....	¡ERROR!
	MARCADOR NO DEFINIDO.	
5.1	Antecedentes	34
5.2	Diseño de la estrategia.....	37
5.3	Implementación de la estrategia.....	45
5.4	Fortalezas y dificultades de la propuesta.....	48
6	MARCO METODOLÓGICO	50
6.1	Pregunta de investigación	50
6.2	Sustento epistemológico	50
6.3	Diseño de la investigación.....	51
6.4	Muestra y población	53
6.5	Técnicas de recolección de datos	54
6.6	Métodos de análisis.....	55
6.7	Resultados	58
6.7.1	Habilidades interpersonales	58
6.7.2	Interacción promotora	79
6.7.3	Interdependencia positiva	80
6.7.4	Procesamiento grupal	81
6.7.5	Falta de comprensión de las actividades.....	87
6.7.6	Actitud de los estudiantes hacia el trabajo en grupo.....	90
6.7.7	Actitud de los docentes hacia el trabajo en grupo	96

6.7.8	Concepción de los estudiantes y docentes sobre el aprendizaje logrado en trabajo grupal	98
6.7.9	Concepto sobre el método de caso	102
6.7.10	Opinión sobre el uso de los recursos para el trabajo en grupo	106
6.8	Conclusiones y prospectiva.....	110
6.9	Consideraciones éticas	120
7	APRENDIZAJES.....	121
8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	123

1 Resumen

La metodología de educación a distancia, por su organización académica y administrativa, ha sido criticada por la soledad, en la que el estudiante desarrolla su proceso de aprendizaje; por lo tanto, la integración de recursos y actividades mediados por ambientes virtuales, apoyan la interacción social y la construcción de conocimiento en correspondencia con los cambios y nuevos retos de la sociedad. El propósito de este proyecto es el de establecer las acciones del trabajo grupal de estudiantes y docentes en ambientes virtuales de aprendizaje a partir del diseño e implementación de una estrategia de trabajo en grupo basada en el Método de caso en el Diplomado de Alta Gerencia de la Universidad Militar Nueva Granada.

El diseño de la investigación es etnografía virtual, la recolección de los datos se realizó a través de la observación de las actividades realizadas por estudiantes y docentes durante la actividad grupal y de entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que las acciones de trabajo grupal dependen de muchos factores y de las interrelaciones que se dan entre ellos, es claro que la adecuada selección de la estrategia de aprendizaje facilita la integración de estos para lograr un aprendizaje en colaboración, lo que exige del docente en educación superior mayor capacitación y compromiso en la planificación de las actividades, seguimiento y evaluación.

2 Introducción, problema y Justificación

La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha generado cambios en la forma de entender el mundo; en este sentido, en el área económica y administrativa se evidencian transformaciones de los modelos económicos, en el desarrollo y aplicación de las teorías de la administración y en las técnicas de producción, en el marco de una sociedad del conocimiento,

entendida de acuerdo con García et. al. (2007) como “una sociedad cognitiva que emerge de una civilización científica y técnica, inmersa en una globalización de la economía y de la cultura que exigen una respuesta interdependiente”.

Desde este planteamiento se presenta un reto para los procesos de formación en la que según Yanes (2002) “la enseñanza superior debe propender por un aprendizaje activo de los alumnos a través de la investigación y el trabajo en equipo, colocando en el centro de éste el debate y los enfoques conversacionales, superando de esta manera el modelo de enseñanza limitado a traspasar y memorizar conocimientos”. En este sentido, de acuerdo con autor el proceso de aprendizaje se debe centrar en los estudiantes apoyado en el trabajo exploratorio, cooperativo, explicativo, sistémico y búsqueda y de nuevos conocimientos. Por lo tanto la educación, en esta actividad de cambio constante, compromete el desarrollo de competencias, no sólo para captar información, sino para lograr su transformación en conocimiento, de tal forma que los procesos de enseñanza y aprendizaje estén diseñados y organizados para dar respuesta a los requerimientos de formación en este entorno.

Derivado de lo anterior, la política de educación atendiendo la integración de las TIC en el ámbito nacional, (Ministerio de Educación Nacional 2006), busca “garantizar el uso y apropiación de las TIC, como herramienta para el aprendizaje, la creatividad, el avance científico, tecnológico y cultural, que permitan el desarrollo humano y la participación activa en la sociedad del conocimiento”. En consecuencia, el uso de las tecnologías en la educación no se reduce a la formación en su uso, sino a la necesidad de adquirir las capacidades para construir conocimiento. Por tanto, se requiere la formación de docentes y la transformación de las prácticas educativas y pedagógicas tradicionales de cara a la formación en ambientes mediados por la tecnología.

Así mismo, la educación a distancia es reconocida como una metodología de

formación que a través de un modelo académico y administrativo permite el desarrollo de procesos de enseñanza-aprendizaje de manera no presencial a partir de principios de acceso, pluralidad y participación. En esta metodología el estudiante es el centro del aprendizaje, con la responsabilidad de gestionar su formación por medio de procesos sustentados en la autonomía; es él quien planea y organiza su trabajo independiente, decide qué, cómo y cuándo estudiar, inclusive requiere de actividades de auto evaluación y la constante motivación para continuar. Por tanto, los diseños curriculares se construyen de acuerdo con las características de pertinencia y flexibilidad, orientados fundamentalmente en el aprendizaje autónomo.

Ahora bien, la integración de las TIC a la educación a distancia, favorece el desarrollo de actividades de tipo de colaborativo; esta metodología, por su organización académica y administrativa, ha sido criticada por la soledad, en la que el estudiante desarrolla su proceso de aprendizaje; por lo tanto, se requiere de la integración de recursos y actividades mediados por ambientes virtuales, que apoyen la interacción social y la construcción de conocimiento, en correspondencia con los cambios y nuevos retos de la sociedad.

La inclusión de las TIC en procesos de enseñanza y aprendizaje en la educación a distancia no garantiza por sí sola la construcción colectiva de conocimiento y como lo expresa Hine (2004) “el agente de cambio no es la tecnología en sí misma, sino los usos y la construcción de sentido alrededor de ella”. En la educación a distancia de cuarta generación, en la que, prima la interacción mediada por la virtualidad se plantea la necesidad de establecer estrategias que permitan el trabajo en grupo. En este sentido de acuerdo con Unigarro (2001) “gran parte de un curso virtual se desarrolla en equipo; este modelo no deja al sujeto abandonado en la soledad del trabajo aislado; por lo contrario implica el encuentro y la comunicación”

Sin embargo en el resultado del estudio sobre la concepción y tendencias de la Educación a distancia en América Latina García et. al (2009) “se observa que aún se da gran importancia a la autonomía del aprendizaje por parte del alumno, frente a un aprendizaje en el que es necesaria la interacción grupal” así las cosas, los ambientes virtuales de aprendizaje ofrecen los recursos para realizar actividades grupales, pero en las características que definen esta metodología, según el estudio en mención, prima el *Autoaprendizaje, aprendizaje independiente o autodirigido*.

Ahora bien, en el Modelo Pedagógico de la Universidad Militar Nueva Granada (2002) “se ha incorporado el uso de las Nuevas Tecnologías de la información y la comunicación para implementar la educación a distancia multimedial interactiva como una respuesta tecnológica, que facilita el desarrollo del aprendizaje autodirigido, distribuido a partir de información de diversa índole: Contenidos de los programas académicos en medio magnético (CD ROM), uso del Internet, correo electrónico, foros, chat, video conferencias, etc. al tiempo que soportan el aprendizaje colaborativo en cualquier lugar y en cualquier momento” sin embargo, el trabajo grupal no se promueven al interior de los programas académicos.

Cabe resaltar, que en la Institución no se ha realizado investigación o estudio previo relacionado con la aplicación de estrategias grupales en la metodología a distancia. En el año 2007 se aplicó el Cuestionario de Honey y Alonso sobre Estilos de Aprendizaje¹ CHAEA a los estudiantes del Programa de Administración de Empresas a distancia y el resultado según Ruiz (2008) “en 1º semestre los estudiantes presentan preferencia moderada en los estilos activo, reflexivo y pragmático; mientras que el estilo teórico es de preferencia baja. En 5º semestre los estudiantes presentan preferencia moderada en los estilos reflexivo, teórico y

¹ Los estilos de aprendizaje son los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos, que sirven como indicadores relativamente estables, de cómo los discentes perciben, interaccionan y responden a sus ambientes de aprendizaje. (Keefe 1988, en Alonso 1994)

pragmático; mientras que el activo es de preferencia baja” de acuerdo con Honey y Mumford (1986) citados en Alonso (1992) las personas que tienen predominancia en el estilo activo “son muy de grupo se involucran en los asuntos de los demás y centran a su alrededor todas las actividades”, adicionalmente siguiendo a Alonso (1992) se caracterizan por ser creativos, novedosos, innovadores, participativos, competitivos y solucionadores de problemas entre otras. Según la investigadora en los procesos de aprendizaje es conveniente poseer en el mayor grado posible todos los estilos, lo que requiere desarrollar y fortalecer aquellos en los que se tenga preferencia baja o muy baja.

Teniendo en cuenta lo expuesto hasta este punto y mi experiencia considero que los principales motivos de la ausencia de prácticas grupales en los procesos de enseñanza y aprendizaje en educación a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada, se debe a:

- La ausencia de políticas institucionales y planeación académica que promuevan las actividades grupales
- La Heterogeneidad de la población estudiantil
- La falta de experiencia de los docentes en la formulación y aplicación de actividades grupales.
- El desconocimiento por parte de docentes y estudiantes de herramientas tecnológicas que permitan la interacción grupal.

Por consiguiente planteé el diseño e implementación de una estrategia de trabajo en grupo para el Diplomado de Alta Gerencia a distancia con apoyo de medios virtuales, que favorecieran la actividad grupal de los estudiantes y a partir de la experiencia del grupo de estudiantes y docentes se pretende conocer las formas de actuación al interior de los grupos y cómo esta actividad ayuda a consolidar los procesos de enseñanza y aprendizaje en ambientes virtuales.

3 Objetivo

Establecer las acciones del trabajo grupal de estudiantes y docentes en ambientes virtuales de aprendizaje a partir del diseño e implementación de una estrategia de trabajo en grupo en los programas académicos a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada tendientes a fortalecer en éstos los procesos de enseñanza y aprendizaje.

- Diseñar e implementar la estrategia de trabajo grupal del método de caso en ambientes virtuales de aprendizajes en el Diplomado de Alta Gerencia de la Universidad Militar Nueva Granada
- Analizar las acciones de trabajo grupal de los estudiantes y docentes del diplomado de Alta Gerencia de la Universidad Militar Nueva Granada

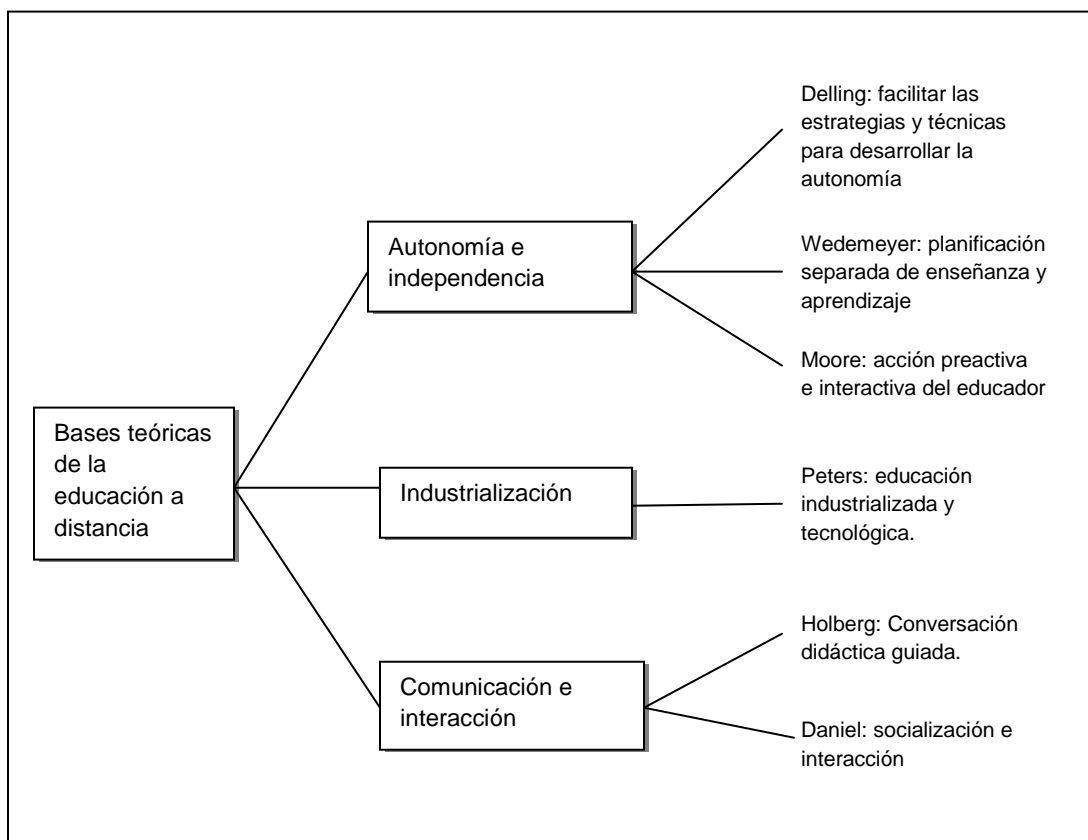
4 Marco Referencial

4.1 Fundamentos teóricos

4.1.1 Educación a distancia y educación virtual

La educación a distancia se define como un sistema que se sustenta en una forma organizativa explícita y permite a los diferentes agentes identificar su papel en el proceso; al mismo tiempo que es mediada por recursos tecnológicos de la información y la comunicación, asistiendo los procesos de aprendizaje autónomo del estudiante en una población objeto (García, Ruiz y Domínguez 2007).

Existen diferentes definiciones sobre educación a distancia, sin embargo los conceptos se han ajustado de acuerdo con los fundamentos teóricos relacionados con tres grupos de bases teóricas, presentadas en la siguiente Grafica:



Fuente: (Contreras, Leal y Salazar 1997)

Estos fundamentos orientan el desarrollo de los modelos pedagógicos de educación a distancia que se gestionan en las diferentes instituciones educativas y en consecuencia presentan un marco que orienta los procesos académicos y administrativos de los programas que se ofrecen bajo esta metodología. De acuerdo con autores como Daniel (s.f.) y Stojanovic de Casas (1994) en Contreras, Leal y Salazar (1997), “los cursos no deben ser diseñados para realizarse de manera totalmente independiente. La socialización y la información de retorno son fundamentales ya que el estudiante debe comparar sus avances con las de sus compañeros y valorados a partir de los criterios establecidos por la institución educativa”, mientras que el segundo, considera que “aumentar las actividades interactivas mejora la ejecución del estudiante” se reflexiona entonces

sobre la necesidad de incorporar actividades de tipo grupales dentro de las estrategias de enseñanza y aprendizaje en educación a distancia.

La educación a distancia nació por la necesidad de capacitación de un sector de la población que por situaciones geográficas o de tiempo no podían asistir a instituciones educativas de forma presencial, de tal forma que el estudiante tuviera la posibilidad de desarrollar actividades de aprendizaje independientes a partir de textos y guías diseñadas para tal fin. Con el desarrollo e implementación de las TIC en los procesos educativos y las nuevas exigencias de un mundo globalizado y más competitivo, se hizo necesaria la implementación de trabajo que permitiera la interacción entre los actores del proceso y como lo afirma González, Lora y Malagón (2000) “el proceso de aprendizaje se enriquece en la medida en que el estudiante, valiéndose de las nuevas tecnologías, establece vínculos de interacción con la institución educativa, los profesores, los estudiantes, las empresas y la comunidad”.

Siguiendo a González, Lora y Malangón (2000), la realidad de la educación a distancia va mucho más allá de superar la presencia en el aula de clase, su aporte se presenta en la caracterización de dicha metodología, en la que, se identifican los siguientes aspectos:

- Elimina la barrera del espacio o la distancia física para acceder a la educación.
- Permite el acceso masivo a los programas educativos.
- Cuenta con una población especialmente dispersa.
- Elimina la barrera de la edad y de la ocupación.
- La población estudiantil es muy heterogénea.
- A los diferentes espacios e instancias educativas que ofrece la sociedad actual
- Se mueve en el horizonte de la educación permanente.

- Reconoce que existen en las personas y los grupos diferentes estilos cognoscitivos, distintas condiciones de aprendizaje y distintos ritmos para aprender a conocer.
- El proceso e incluso los contenidos de aprendizaje tienden a adecuarse a las características específicas del entorno del estudiante.
- El centro del aprendizaje es el estudiante, quien debe gestionar su propia formación a través de procesos de aprendizaje dotados de bastante autonomía.
- Construye diseños curriculares que sean pertinentes y flexibles.
- Se apoya en una amplia variedad de medios y materiales elaborados específicamente para fomentar el aprendizaje.

Es indudable que desde su inicio la educación a distancia ha utilizado como mediadores las tecnologías de la comunicación, lo que ha llevado a esta metodología al desarrollo de estrategias que permitan la aplicación de actividades que optimicen su gestión en procesos académicos, en correspondencia con lo anterior Nipper (1998, en Unirrago 2001) menciona que “desde su emergencia en el ámbito educativo la educación a distancia ha pasado por tres generaciones” para lo cual plantea la siguiente clasificación y caracterización:

- La primera generación utiliza una sola tecnología y por la ausencia de comunicación entre el maestro y el estudiante, este último recibe una serie de materiales impresos que le promocionan la información y la orientación para procesarla. El trabajo académico lo realiza en solitario, envía las tareas y presenta exámenes en unas fechas previamente establecidas.

- La segunda generación cuenta con otras tecnologías y posibilidad de interacción. Además del contenido en texto, el estudiante tiene el apoyo de un tutor que no es el profesor del curso.
- La tercera generación se soporta en tecnologías más sofisticadas permitiendo la interacción directa entre el docente del curso y sus estudiantes. se utilizan diferentes herramientas dispuestas en la Internet de tipo sincrónico y asincrónico.

En este sentido teniendo en cuenta a González et. al. (2001) “la educación a distancia se ve fortalecida por esta nueva y revolucionaria tecnología que contribuye de manera notable a que se sigan borrando las fronteras entre las metodologías a *distancia* y *presencial* para dar lugar a un amplio abanico de metodologías que enriquecerán el proceso de aprendizaje acomodándose a las características particulares de los programas, de las situaciones socioculturales y de los estudiantes” Así las cosas, existen diferentes planteamientos sobre la educación a distancia y la llamada educación virtual. Por ejemplo para autores como Unigarro (2001) la educación a distancia de tercera generación es la educación virtual, y que de acuerdo con el autor, presenta las siguientes notas, que en conjunto le dan una identidad especial:

- Está disponible en cualquier lugar en que estén ubicados los alumnos.
- Se acomoda a los tiempos del estudiante.
- Enfatiza mayor responsabilidad por parte del alumno en su propio aprendizaje.
- Brinda, tanto al maestro como a los alumnos, oportunidad de invertir más tiempo en actividades educativas.
- Ofrece alternativas a los alumnos sobre ritmos, metodología formatos, profundización de contenidos, etc.
- Incluye la tecnología apropiada y efectiva.

- Permite generar verdaderos procesos de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación.

Para otros autores como Arboleda (2005) la educación virtual se define en el contexto de los nuevos ambientes telemáticos que hacen posible la comunicación humana mediada por el computador, lo cual acorta la distancia entre la enseñanza y el aprendizaje ya que gracias a este nuevo sistema de interacción global, profesores y estudiantes pueden compartir todo tipo de mensajes educativos en tiempo real o en forma asincrónica. Este autor establece similitudes y diferencias entre la educación virtual y la educación a distancia, que se relacionan a continuación:

Similitudes:

- Ambas metodologías recurren a mediaciones pedagógicas para presentar contenidos didácticos a través de medios de comunicación.
- Posibilitan la ruptura de barreras espacio temporales para atender estudiantes
- Contribuyen a ampliar la cobertura geográfica y social del servicio educativo.
- Hay trabajo individual y trabajo colaborativo entre pequeños grupos de estudiantes y entre estos y un docente tutor.
- Ofrecen la opción de encuentros presenciales para la atención tutorial como apoyo didáctico al aprendizaje autogestionario.
- Pueden ser totalmente a distancia.
- Están en capacidad de garantizar calidad y excelencia académica.
- Permiten satisfacer necesidades de formación, capacitación, actualización y orientación.
- Plantean al estudiante opciones flexibles para el manejo del tiempo.

- Ubican en el autoevaluación estudiantil el punto de partida del proceso de evaluación del rendimiento académico.
- La institución que ofrece el programa académico establece controles en la administración de las pruebas de evaluación aplicadas a los estudiantes.
- Enfrentan problemas de aceptación y prestigio social.

Diferencias:

- En la educación virtual predomina la mediación didáctica a través del computador, de la multimedia interactiva y la internet.
- La educación a distancia de tipo clásico no necesariamente recurre al uso de nuevas tecnologías como si lo hacen de manera imprescindible la educación virtual.
- La educación virtual tiene en cierta medida una mayor aceptación y prestigio social que la educación a distancia de tipo clásico.
- La educación virtual puede ofrecerse dentro del sistema presencial escolarizado de una institución educativa convencional o en forma semipresencial sin que tenga el carácter de educación a distancia.
- Las herramientas interactivas de la educación virtual permiten con mayor propiedad apoyar procesos de administración académica, administración financiera, extensión y proyección social, como matriculas, entrega de calificaciones y certificados, publicación y divulgación institucional y consulta a especialista entre otros.

De acuerdo con la normatividad para Educación Superior en el ámbito nacional, el decreto 1295 de 2010 establece lo siguiente:

Artículo 16. Programas a distancia. Corresponde a aquellos cuya metodología educativa se caracteriza por utilizar estrategias de enseñanza - aprendizaje que permiten superar las limitaciones de espacio y tiempo entre los actores del proceso educativo.

Artículo 17. Programas virtuales. Los programas virtuales adicionalmente, exigen el uso de las redes telemáticas como entorno principal en el cual se llevan a cabo todas o al menos el ochenta por ciento (80%) de las actividades académicas.

Para los programas virtuales además de lo requerido para los programas en la metodología de educación a distancia, según dicho Decreto, la Institución debe asegurar infraestructura de hardware y conectividad, software que permita la producción de materiales, la disponibilidad de plataformas de aulas virtuales y aplicativos para los procesos de formación y demás procesos académicos, administrativos y de apoyo en línea, además de un plan estratégico de tecnologías de información y comunicación que garantice su confiabilidad y estabilidad, entre otros.

Presentados los postulados de quienes consideran que la educación a distancia de tercera generación es educación virtual y de aquellos que presentan la educación virtual como una metodología diferente a lo que se ha denominado educación a distancia, y frente a la necesidad de establecer una posición en el desarrollo del proyecto, se establece para efectos de esta trabajo mantener el concepto y los principios de la metodología de educación que se desarrolla con apoyo de ambientes virtuales de aprendizaje.

Por lo tanto, se conservan como fundamentos los principios de la educación a distancia y que pueden ser trasladados a los entornos virtuales, los siguientes: (García et. al. 2007)

- El principio de apertura, gracias a la cual se diversifica y amplía la oferta de cursos para atender a numerosas necesidades de la formación.

- La flexibilidad de espacio, tiempo y ritmo de aprendizaje tiene lugar cuando el estudiante puede consultar los materiales en cualquier circunstancia y momento.
- La democratización del acceso a la educación.
- La socialización y la interactividad, denominada educación entre pares (Perkins, 1997 citado en García et. al. 2007) que gracias a la inmediatez, la facilidad y la frecuencia de los medios telemáticos, hacen que la socialización sea más enriquecida.
- El principio de actividad se hace evidente porque los diseños de esta modalidad se apoyan en la tarea y en la actividad del educando.
- El principio pedagógico de la individualización, la libertad e independencia en el estudio o las posibilidades y ventajas del aprendizaje autónomo.

Los principios de educación a distancia rigen la aplicación y desarrollo de esta metodología y en este sentido las posibilidades y ventajas del aprendizaje autónomo se convierten en un factor que favorece la socialización e interactividad entre los participantes en la medida en que estos estén en capacidad de reconocer sus potencialidades y debilidades, lo que les permitirá reconocer al otro y alcanzar logros en el aprendizaje colaborativo.

Aunque en este proyecto no se considera el trabajo autónomo como un factor de análisis en el trabajo colaborativo, en una situación de aprendizaje a distancia se reconoce como un proceso fundamental que incide en los procesos de aprendizaje del estudiante. Según Orozco y Acevedo (2009) el aprendizaje autónomo es un “proceso educativo que estimula al estudiante para que sea el autor de su propio conocimiento, pero en especial para que el mismo, sea quien construya su conocimiento partiendo de su realidad, de sus experiencia y de sus llamados saberes previos” y que para efecto del trabajo individual del estudiante, presentan formas de construir el conocimiento a partir de los siguientes elementos:

- La combinación de una serie de fuerzas tanto internas como externas que inciden en el individuo, para tomar decisiones frente a sus aprendizajes.
- Identificar sus necesidades de aprendizaje con capacidad de acudir a las fuentes de información y a procesos de formación.

El aprendizaje autónomo permite lograr una actividad autónoma en los estudiantes y desarrollar capacidades básicas para:

- Establecer contacto por sí mismos, con cosas e ideas.
- Comprender por si mismos fenómenos y textos.
- Plantear por si mismos acciones y solucionar problemas.
- Ejercitar actividades por sí mismos, poder manejar información mentalmente.
- Mantener por si mismos la motivación para la actividad y para el aprendizaje. (Aebli, 1991)

Las oportunidades de aprendizaje que ofrece el trabajo autónomo no solo fortalecen los procesos del trabajo individual del estudiante, también contribuyen al fortalecimiento de los principios del trabajo colaborativo relacionado con la responsabilidad, la interdependencia positiva y los procesos de autoevaluación del grupo.

Ahora bien, las estrategias de trabajo colaborativo buscan generar en el estudiante un aprendizaje colaborativo y que de acuerdo Guitert y Jiménez (2000 en Pérez, Subirá y Guitert 2007) en este tipo de aprendizaje se da una “reciprocidad entre un conjunto de individuos que saben diferenciar y contrastar sus puntos de vista de tal manera que llegan a generar un proceso de construcción de conocimiento. Es un proceso en el que cada individuo aprende más de lo que aprendería por sí solo, fruto de la interacción de los integrantes del equipo” estos dos principios fueron fundamentales para el diseño de la estrategia de aprendizaje que se desarrolló en la implementación de la práctica.

El Instituto de Educación a Distancia INSEDI de la Universidad Militar Nueva Granada en su Modelo Pedagógico define “la Educación a Distancia como un sistema educativo abierto que propende por la formación integral de individuos con énfasis en la autogestión del aprendizaje a través de diversos medios electrónicos, mediaciones y acciones pedagógicas que articulan la experiencia vital del estudiante, las necesidades y potencialidades de los entornos socioculturales y el saber académico para la permanente significación y transformación individual y colectiva”

En este sentido los principios que sustentan la práctica académica - pedagógica del INSEDI son:

- **Autonomía:** entendida como la actitud y la capacidad del individuo para asumir su propio proyecto de vida y su formación de una manera consistente y responsable.
- **Apertura:** para la profesionalización de la Fuerza Pública, sus familias y la Comunidad Nacional
- **Flexibilidad:** posibilidad que tiene el estudiante para planear su proceso formativo, de acuerdo con su estilo de aprendizaje.
- **Pertinencia:** espacio para la articulación del currículo con el entorno, supone la intencionalidad de poner la ciencia y la tecnología al servicio del desarrollo regional y comunitario.

A partir de estos principios se espera que el estudiante que ingresa a Instituto de Educación a Distancia desarrolle durante su proceso de formación, sus capacidades de reflexión y permanente autoevaluación para potenciar sus competencias cognitivas, comunicativas, contextuales y valorativas.

En síntesis la estructura del Modelo Pedagógico del Instituto de Educación a Distancia se organizó en las siguientes dimensiones:

Pedagógica: hace referencia a aspectos que tienen que ver con enseñar o aprender mediante educación virtual. Se refiere a los objetivos de la formación, sus contenidos, organización, metodología y estrategias didácticas. Son los componentes fundamentales en toda acción de formación y que en la educación virtual deben ser tenidos en cuenta de manera particular y diferenciada respecto de la formación presencial.

Tecnológica: se refiere a la plataforma del software educativo utilizada para presentar todos los contenidos de forma multimedia, así como el Hardware que son necesarios para su seguimiento y conexiones a la Web.

Diseño de la Interfaz: Se refiere a la interacción entre el alumno y la acción de formación. Se analizan los componentes de diseño de “usabilidad” e instalación, navegación y estructuración de los contenidos de las páginas que los alumnos deben leer. (Hipertexto, guión Multimedial, el currículo, los materiales, la acción tutorial, la gestión y la evaluación misma).

Evaluación: configura un espacio necesario en toda acción de formación, y comprende la evaluación del aprendizaje de los estudiantes. La evaluación no debe ser de satisfacción de los alumnos sino que permita obtener información acerca de los logros alcanzados por los estudiantes y el desarrollo del curso, así como de la implementación y desarrollo de las acciones de formación.

Gestión: tiene que ver con el mantenimiento de la plataforma tecnológica (presupuesto, sistemas de seguridad, actualización de contenidos, derechos de autor de contenidos, claves de acceso para los alumnos, seguimiento de los alumnos, etc) y con la distribución de la información (materiales on-line, programas del curso, anuncios, exámenes de los alumnos, comunicaciones con los alumnos, guías, tutorías etc).

Apoyos y asesoramiento: son las acciones que permiten apoyar a los alumnos en el transcurso de su formación como son las tutorías y la información para resolver problemas que van encontrando posteriormente y que están relacionados con los contenidos a aprender.

Éticos: como la formación virtual pretende ser accesible a cualquier persona en cualquier parte, debe ser sensible a la diversidad social, cultural, de género, del alumnado, geográfica y de acceso a la información. Estos aspectos incluyen también los temas relacionados con la privacidad de las comunicaciones entre los alumnos, la prevención de plagios o la divulgación de los trabajos de los alumnos.

Institucional: el compromiso de la Universidad Militar Nueva Granada y del Instituto de Educación a Distancia es ofrecer una educación de calidad a los estudiantes para lo cual tiene una infraestructura física, académica, tecnológica y financiera que responde a las necesidades y expectativas de los alumnos de aprendizaje virtual.

Los programas de educación formal y continua que ofrece el INSEDI se estructuran de acuerdo con estas dimensiones. En la actualidad la Universidad adelanta una reforma al Modelo Pedagógico fundamentado en la pedagogía social e impulsar la integración las Tic a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

4.1.2 Estrategias de enseñanza y aprendizaje en ambientes virtuales de aprendizaje.

Cada persona se relaciona de forma particular con los nuevos conceptos a través de la utilización de distintas estrategias. Lo importante es desarrollar estrategias de aprendizaje que permitan a los estudiantes descubrir el significado de la nueva información e identifiquen la manera como alcanzan y regulan su proceso de aprendizaje. Ahora bien, la utilización de ambientes virtuales debe propiciar en el estudiante el desarrollo y gestión de estrategias que permitan mantener registrada la información, relacionar la nueva información con los conocimientos previos, a través de los procesos de elaboración y organización, fomentar el pensamiento crítico y la creatividad, motivar y generar actitudes, y lograr procesos de mediación cognitiva, esta última para “lograr el protagonismo del estudiante en su propio aprendizaje” (Villalobos,2007) mediante los procesos de metacognición.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje que se presentan en ambientes virtuales se relacionan con actividades disponibles en la plataforma educativa que soporta la propuesta académica de los programas; en general dispone de una serie de recursos relacionados con la participación, espacios como lecturas de interés y presentación de informes, presentación de trabajos por grupos colaborativos de trabajo, ensayos, herramientas pedagógicas tales como mapas conceptuales, UVE Heurística y mapas mentales. Así mismo, se propician sesiones de chats, sesiones de foros, encuentros presenciales y resolución de ejercicios.

Cada uno de estos recursos se aplica y desarrolla dependiendo de la intención de enseñanza- aprendizaje de la Institución y se desprenden de la propuesta pedagógica y curricular del programa que, con base en una plataforma tecnológica, se presenta en Ambientes Virtuales de Aprendizaje, entendiendo este concepto de acuerdo con la FUNC (2005), como la “relación pedagógica y telemática que establece un usuario con elementos instruccionales y tecnológicos

que le posibilitan construir, adquirir y modificar su conocimiento y sus estructuras de conocimiento de manera autónoma y flexible”.

Cabe señalar que para el diseño del ambiente de aprendizaje objeto de este proyecto se establecen, de una parte las estrategias de enseñanza que el docente puede emplear con la intención de facilitar el aprendizaje, evidenciado en la presentación del material de estudio y organización de actividades, y de otra, las estrategias de aprendizaje manifiestas en las habilidades necesarias para dar respuesta a las demandas académicas; por tanto, debe existir coherencia y correspondencia entre unas y otras, para lograr independencia, autonomía y autorregulación en el aprendizaje, es decir, tener la capacidad de aprender a aprender, que como lo expresa Díaz Barriga y Hernández (1998) “implica la capacidad de reflexionar en la forma en que se aprende y actuar en consecuencia, autorregulando el propio proceso de aprendizaje mediante el uso de estrategias flexibles y apropiadas que se transfieren y adaptan a nuevas situaciones”.

La utilización de las nuevas tecnologías a través de los ambientes de aprendizaje, favorecen en la metodología de educación a distancia la comunicación, es decir que el paradigma sobre la “soledad de estudiante” se supera con el uso de la tecnología, para lo cual se utilizan recursos como los foros, chat, pizarras virtuales, que fomentan el trabajo colaborativo como estrategia de aprendizaje.

4.1.3 Trabajo grupal

El trabajo grupal comprende toda aquella actividad que permite a los participantes compartir responsabilidades y desarrollar procesos de interacción para la construcción de conocimiento a partir de una tarea, en este sentido se presentan diferentes formas de abordar el trabajo o tarea grupal, como son el trabajo colaborativo y trabajo cooperativo. Así las cosas “lo colaborativo se refiere a la elaboración conjunta de un producto final, a partir de una combinación de

aportaciones individuales y de procesos de debate; mejorando la interacción y el trabajo entre los miembros del grupo, facilitando el intercambio y la distribución del conocimiento, así como la creación de expertos en la comunidad de trabajo. En tanto, la cooperación hace referencia al reparto de tareas a realizar, en donde existe un menor grado de interacción y dependencia, es decir, los miembros de un grupo pueden desarrollar su trabajo independientemente” (Tobón 2007) .

De acuerdo con Casanova (2008) una gran cantidad de autores establecen diferencias entre los términos de cooperación y colaboración que van desde relacionarlos con perspectivas epistemológicas distintas hasta aspectos más instrumentales del uso del término, como por ejemplo que “el aprendizaje colaborativo es más adecuado para los estudiantes universitarios” (Barkley, Cross y Howell 2007). Siguiendo a Casanova quien considera que en la colaboración, la igualdad entre los miembros es más elevada, ya que estos comparten un nivel similar de habilidad, comúnmente bajo, respecto a la tarea o problema a resolver. La mutualidad también es elevada, pues los participantes también contribuyen en la interacción en un plano de igualdad. En este sentido, Dillenbourg, 1999 citado en Barkley et. al. (2007) presenta el aprendizaje colaborativo como la expresión más general que engloba las diferentes dimensiones del aprendizaje entre iguales, pues es cierto que la colaboración puede verse como la forma de aprendizaje entre iguales más natural y espontánea, en cambio la cooperación exige un cierto grado de tecnificación y estructuración de la interacción.

Expuestas las diferentes perspectivas sobre los conceptos de colaboración y cooperación es importante relacionar las principales características del trabajo colaborativo base para la formulación y desarrollo de actividades grupales, que se consideraron en el diseño y desarrollo de este proyecto, en el que Johnson y Johnson (1999) proponen los siguientes principios para el desarrollo del aprendizaje colaborativo en una comunidad:

- Interdependencia positiva: los integrantes del grupo comprenden que sus esfuerzos son necesarios para que el grupo tenga éxito y cada uno tiene un aporte personal y único para el esfuerzo colectivo, que los hace responsables de la tarea.
- Habilidades interpersonales: es el uso disciplinado de las habilidades sociales para trabajar de forma eficaz con los demás, de acuerdo con los siguientes criterios y caracterización:
 - Formación, empezar a pensar en conjunto sobre el grupo. Consiste en establecer normas mínimas de conducta y buscar el mejor uso que puede dar a los recursos físicos y humanos, como son la asistencia a reuniones, aprender a hablar por turnos y cumplimiento de las normas.
 - Funcionamiento, procesamiento sobre cómo realizar la tarea. Trata de la comprensión de los propósitos de la tarea, los procedimientos de las estrategias y el establecimiento de los límites de tiempo. Además de hallar procedimientos para que puedan expresarse los sentimientos propios cuando resultan pertinentes y pedir ayuda cuando es necesario
 - Formulación, es la búsqueda de procedimiento para comprender mejor los materiales que estudian, el uso de estrategias superiores de razonamiento y se pone en práctica los diferentes roles.
 - Fermentación, énfasis en la controversia académica. En esta fase los estudiantes se involucran en los conflictos intelectuales, se aprende a criticar las ideas no a las personas, argumentar y pedir argumentos contrastar conceptos. Así como, buscar soluciones alternativas, resolver problemas de manera constructivista, saber decir lo que se quiere y lo que se siente, saber intervenir en medio de la hostilidad, es decir, Involucrarse en negociaciones para resolver un problema y formalizar acuerdos.
- Interacción promotora: existe cuando las personas estimulan y favorecen los esfuerzos del otro para realizar actividades en pos de alcanzar los objetivos del

grupo los miembros del grupo, en este sentido los participantes aceptan que el esfuerzo de todos y cada uno de ellos es necesario para el logro de los objetivos del grupo. Crea un compromiso con las otras personas además del propio. Lo anterior conlleva una motivación de cada uno de los participantes del grupo que implica esforzarse al máximo.

- Procesamiento grupal: El trabajo colaborativo requiere de un proceso reflexivo del grupo, tanto en lo que se refiere a las tareas que deben realizarse, como al funcionamiento que cada individuo, así como el propio grupo, desarrolla en aras de mejorarlo.

De acuerdo con lo anterior, las estrategias de enseñanza y aprendizaje colaborativas que se desarrollen en ambientes virtuales de aprendizaje favorecen la responsabilidad individual y el conocimiento es descubierto por el grupo y transformado por sus participantes a través de la interacción con el medio para reconstruirlo a partir de nuevas experiencias de aprendizaje.

En este sentido se han realizado Investigaciones sobre el trabajo en grupo, por ejemplo la de Barbosa, Jofili y Watts (2004), demuestran como las actividades de aprendizaje en grupo mejoran el aprendizaje cooperativo y los estudiantes fortalecen sus niveles de asociación y cooperación con otros miembros para una comprensión más completa. En relación con el trabajo en grupo y el uso de la tecnología De la Fuente (2008) considera que las TIC posibilitan el trabajo colaborativo y permiten la interiorización de habilidades para el trabajo en grupo, que abre las puertas para construir de forma eficaz futuras comunidades de aprendizaje, capaces de codefinir objetivos compartidos, mecanismos de autorregulación, disfrutar de experiencias similares, trabajar sobre temas comunes y generar conocimiento compartido.

Las ventajas de realizar actividades grupales en ambientes virtuales están relacionadas con lograr competencias para participar activamente en la

construcción colectiva, escucha crítica y respetuosamente a sus interlocutores, cede ante la evidencia o a la argumentación de peso, es proactivo, cumple responsablemente con los compromisos adquiridos. (Unigarro, 2001)

De acuerdo con Hernández (2001), en su investigación sobre la tecnología de trabajo colaborativo en el contexto universitario, establece las siguientes ventajas y desventajas del trabajo en grupo

Ventajas

- Si se logra una interdependencia óptima entre propósitos, sistemas y equipos disponibles, el trabajo grupal propicia un ambiente para la comunicación y discusión productiva. Se crea sinergia al aprovechar el conocimiento y experiencia de los miembros, según su área de especialización y los diversos enfoques o puntos de vista, y se logra así una visión completa del estudio a realizar mejorando la calidad de las decisiones y de los productos obtenidos.
- Se presenta la posibilidad de realizar procesos en paralelo en función de la división del equipo en comisiones o subgrupos, que permiten aligerar la presentación de la solución, producto u opinión según la situación para la cual trabajan.
- La obtención de resultados realizada por consenso grupal asegura la calidad, confiabilidad y exactitud en las ideas y soluciones planteadas al extraer el máximo provecho de las capacidades individuales para beneficio del grupo.

Desventajas

- El trabajo en grupo puede generar retraso en la presentación de soluciones debido a la falta de orientación, de propósitos claros y definición de

lineamientos. Lo anterior puede traer como consecuencia el enfrentamiento y discusiones no relacionadas con los objetivos planteados.

- La falta de recursos, materiales y equipos para la realización del trabajo propicia un ambiente organizacional donde no se cuenta con oportunidades para aplicar los resultados.
- El comportamiento de los miembros del grupo puede afectar la productividad del equipo: arrogancia, dificultad para decir no sé, juicios automáticos y sin base, percepción de que es difícil o imposible el trabajo que se hace, inhabilidad para manejar errores, apatía, impaciencia o poca tolerancia, entre otros.

En consideración de las ventajas y desventajas que presenta las actividades en grupo es necesario que tanto docente como estudiante comprendan la dinámica de la propuesta del tipo de trabajo grupal que se pretende desarrollar, en coherencia con la propuesta curricular y los recursos dispuestos para tal fin.

De igual forma, la implementación de actividades grupales en ambientes virtuales de acuerdo con investigaciones como Melandro, Murga, Novo y Bautista (2008) concluyen, que el trabajo en grupo en la red ha permitido a estudiantes: ampliar el conocimiento sobre el tema, comprender y relacionar aspectos relevantes de la asignatura, incrementado la capacidad de aplicación de los contenidos del tema a situaciones reales, mejorar las habilidades de trabajo en equipo, mejorado las habilidades de trabajo de trabajo a través de espacios virtuales y suponen un procedimiento de estudio útil.

Uno de los propósitos de este proyecto consistió en aplicar la estrategia de trabajo colaborativo de Método de caso, por ser una estrategia didáctica que

presenta la oportunidad a los participantes de identificar y solucionar problemas organizacionales en grupo a partir del estudio y análisis de una situación gerencial.

El método de caso como una estrategia de enseñanza y aprendizaje, ha sido estudiado por autores como Lunderberg (s.f.), quien considera que gracias a la participación de los alumnos en el método de caso, se logra que:

- Practiquen importantes habilidades administrativas (diagnostico, toma de decisiones, observación, saber escuchar y convencer) mientras se prepara el análisis de un caso dado.
- Relacionen el análisis y la acción a fin de que puedan proponer acciones realistas y concretas a pasar de la complejidad y los conocimientos parciales que caracterizan a la situación que se estudia.
- Se enfrenten con la complejidad de la realidad, incluso sin contar con la información necesaria, la falta de equilibrio entre las necesidades y los recursos disponibles y los conflicto entre los objetivos opuestos.
- Desarrollen puntos de vista gerenciales en general en la que su responsabilidad es la responsabilidad a la acción en un contexto ambiental diverso.

Sumado a lo anterior, Abad (1997) considera que el método de casos “desarrolla en forma sutil y progresiva la capacidad de trabajo en equipo con lo cual el individuo amplía su visión de las cosas, mantiene su sentido de las proporciones y desarrolla y refuerza un sentido realista de su propio valor como integrante de la organización y de la comunidad”. El método de caso favorecer el aprendizaje colaborativo de los estudiantes en educación a distancia en ambientes virtuales que “con las nuevas tecnologías puede contar con una revaloración del valor formativo de la misma” (Cabero y Román 2008).

4.2 Estado del arte:

En la exploración realizada sobre el trabajo colaborativo en ambientes virtuales, se encontraron investigaciones de diferentes universidades en el ámbito nacional e internacional, que enfatizan en los procesos y gestión del aprendizaje en trabajo grupal y con apoyo de herramientas virtuales.

Por ejemplo Gros, García y Lara (2009) de la Universidad Oberta de Cataluña, con el propósito de mejorar el trabajo colaborativo en entornos virtuales de aprendizaje, partieron de la hipótesis de que hay la necesidad de crear sistemas que favorezcan el proceso de aprendizaje a través de herramientas de andamiaje y mejorar los sistemas de evaluación y seguimiento del trabajo de los estudiantes. Los investigadores plantearon, que la evolución de los ambientes virtuales de aprendizaje está muy condicionada por el desarrollo tecnológico pero también por los cambios en las prácticas educativas.

En este sentido, las primeras aplicaciones para la producción de cursos en línea apenas incorporaban herramientas para la comunicación y el trabajo en grupo. Concluyen que el avance de los entornos virtuales en procesos educativos ha sido importante y, actualmente, las plataformas de e-learning permiten la comunicación y el trabajo colaborativo entre estudiantes y profesores. Este progreso es importante, pero todavía resulta insuficiente ya que, cada vez más, los entornos virtuales de aprendizaje deben caminar hacia sistemas que permitan una mayor gestión del aprendizaje.

En proyectos de investigación sobre el trabajo colaborativo que preceden este proyecto se encontró, el trabajo de investigación desarrollado por Casanova (2008) quien optó por una metodología de estudio de caso y por el análisis del discurso de los estudiantes en el proceso de trabajo grupal. El caso estudiado correspondió a una secuencia didáctica de aprendizaje cooperativo virtual de

comunicación asincrónica en el contexto de una asignatura de Master E- learning que a su vez utilizó la técnica de aprendizaje cooperativo de estudio de casos. Se estudió el proceso mismo de aprendizaje cooperativo de los estudiantes a través del discurso y toma como referencia de comparación, la propuesta de Johnson y Johnson 1999, en la identificación de categorías de discurso relacionadas con la interdependencia positiva y la construcción de significado.

Y concluyó que tradicionalmente, las investigaciones sobre aprendizaje cooperativo han centrado su el objeto de estudio en probar su eficiencia en comparación con otras formas de aprendizaje como el competitivo o el individualista; comprobándose ampliamente sus ventajas y beneficios no sólo en el redimiendo de los alumnos, sino también en su desarrollo social. Pero estos efectos positivos no se producen de manera espontánea con solo formar grupos de alumnos. Es necesario atender al funcionamiento del proceso de interacción y los principales mecanismos responsables de su eficiencia para poder apoyarlo, regularlo y estructurarlo debidamente.

Por otra parte, en el trabajo de investigación de Barbosa et. al. (2009) sobre las relaciones sociales en ambientes virtuales en comunidades de aprendizaje en cursos a distancia; se utilizó una metodología cualitativa utilizando el método etnográfico y los principios de la etnografía virtual para recoger y analizar los datos de un grupo de 18 estudiantes de tercer semestre de la carrera de lengua portuguesa en la modalidad semipresencial. Los investigadores concluyeron que en los espacios virtuales los individuos también pueden establecer relaciones interpersonales y que pueden ser complementarias a las relaciones que se establecen en lo presencial.

Siguiendo esta línea se encuentra la investigación de los Grupos EVED, GUANE y WIKIWIKI de la UNAD (2008) que consistió en identificar el desarrollo de competencias argumentativas en estudiantes de ciencias y matemáticas en educación superior, el trabajo recogió tres estados del arte sobre agentes

inteligentes, representación del conocimiento y repositorios de ambientes de aprendizaje desde la perspectiva de su incorporación al diseño de ambientes digitales de aprendizaje y un conjunto de guías pedagógicas para la utilización del ambiente de aprendizaje colaborativo FreeStyler, desarrollado por el grupo Collider de la Universidad de Buisburg-Essen, para dar soporte a las discusiones y procesos de modelado cooperativo en varios dominios del conocimiento.

El estudio comprendió el diseño de cuatro casos para que los estudiantes trabajaran en el desarrollo de competencias argumentativas. Los investigadores buscaban determinar el tipo de debate que sería deseable generar en clases de ciencia y matemáticas, en el que, los estudiantes pudieran conformar diversos puntos de vista, respaldando una tesis y sosteniéndola, o bien refutándola. Concluyeron que el debate sólo puede resolverse si quienes participan logran argumentos de manera eficaz, y esto se logra si los individuos están entrenados en esa competencia.

Otra investigación que se relaciona con el análisis social de los grupos, es el trabajo de Pérez et. al. (2007) cuyo estudio, se centró en la definición de unas categorías enfocadas a los aspectos formales y a la construcción de relaciones. Los investigadores también analizaron el uso y evolución de las categorías obtenidas en las diferentes etapas de la vida de un equipo. En general, se constató que en las etapas inicial y final los recursos personales o informales son los más frecuentes, mientras que el desarrollo de los elementos sociales se vincula en mayor medida al tipo de trabajo a realizar.

En el trabajo de Villasana y Dorrego (2007) de la Universidad Central de Venezuela. se midieron varias variables para observar el aprendizaje logrado a partir de la aplicación de una metodología de trabajo colaborativo basado en el Aprendizaje por Proyectos se consideraron, entre otros, la opinión de los estudiantes sobre la importancia del trabajo colaborativo y las habilidades sociales

que evidenciaron a través del entorno virtual utilizado. Los resultados mostraron que una metodología de trabajo colaborativo basada en el aprendizaje por proyectos y mediada a través de un entorno virtual, promueve el desarrollo de habilidades sociales de conversación, y de aceptación y oposición asertiva en los estudiantes. Según los investigadores, el contexto universitario ofrece algunas ventajas, entre ellas: aumenta las destrezas de comunicación a través de la expresión escrita, aumenta el rendimiento académico, mejora las habilidades sociales, se incrementa el rol social del aprendizaje como producto de la interacción entre las personas, tanto de forma individual y colectiva como con los materiales de enseñanza y los ambientes donde el aprendizaje se produce.

Referente al uso adecuado de las tecnologías de información y comunicaciones con fines didácticos, los investigadores Alvarez, Cardona y Padilla (s.f.) del Departamento de Sistemas Electrónicos, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Realizaron un estudio en el que presentaron tres estrategias para el desarrollo de cursos por Internet, así como la aplicación de este medio como recurso educativo, de tal forma que permitiera romper el paradigma tradicional de espacios físicos a través del manejo de entornos virtuales y la consecución del proceso de enseñanza y aprendizaje en ambientes virtuales. Los investigadores utilizaron tres estrategias en las que se distingue el análisis del proceso de comunicación de tecnologías basadas en Internet con fines educativos. Se buscaba analizar el uso de la TIC como una especie de instrumento para evaluar los aspectos más convenientes dependiendo del recurso seleccionado, de esta estrategia se desarrolló el Caso práctico de “Aplicación del trabajo colaborativo a través de las Tecnologías de Información”, para una carrera administrativa.

Los proyectos consultados coinciden en el valor que aporta el trabajo colaborativo mediado ambientes virtuales, en tanto, que favorecen el desarrollo de habilidades sociales, la interacción y los procesos de enseñanza aprendizaje.

4.3 Antecedentes

El Instituto de Educación Superior a Distancia de la Universidad Militar Nueva Granada, ofrece el Diplomado de Alta Gerencia desde el año 2007 y ha realizado seis cohortes, con una población total de 178 participantes que comprende estudiantes de último semestre tanto de la metodología presencial como a distancia de la Universidad, profesionales de diferentes áreas disciplinares que se encuentran trabajando y viviendo en diferentes ciudades del país y fuera de él. Situación que dificulta la realización de trabajo en grupo presencial.

Adicionalmente, tanto docentes como estudiantes que conforman la población objeto del proyecto, debido a las características personales, de aprendizaje y de enseñanza, tienen poca o ninguna experiencia en el desarrollo de trabajo colaborativo en ambientes virtuales, por lo tanto, como lo menciona Gros, García, y Lara (2009) “las dificultades que supone el trabajo colaborativo, la producción conjunta de conocimiento es elevada. Los estudiantes no suelen estar acostumbrados a este tipo de aprendizaje, además el tipo de herramientas que se incorporan suelen estar poco pensadas para facilitar el trabajo continuado y evaluativo de docentes y estudiantes”

Uno de los propósitos del Diplomado en Alta Gerencia está relacionado precisamente con el trabajo en equipo, se pretende generar habilidades directivas para motivar el capital humano y desarrollar técnicas de dirección y organización de trabajo en equipo. Así, es necesario implementar estrategias que favorezcan la aplicación de estas actividades en la práctica, como parte de su formación en ambientes virtuales.

Considerando las necesidades de formación del Diplomado en Alta Gerencia, las características de los estudiantes y docentes y las posibilidades que brinda la

mediación tecnológica en educación a distancia para la interacción entre sus participantes; es necesaria la implementación de estrategias de enseñanza y aprendizaje que favorezcan el trabajo colaborativo para la construcción de conocimiento en correspondencia a los cambios y nuevos retos de la sociedad.

En consecuencia, se diseñó una estrategia basada en el Método de Caso en el ambiente virtual de aprendizaje del programa de Diplomado en Alta gerencia, lo que permitió innovar en este tipo de programas, en los siguientes aspectos:

- Fomentar el trabajo colaborativo entre los estudiantes del Diplomado por primera vez, puesto que las actividades de enseñanza y aprendizaje propuestas por los docentes, se realizan en forma independiente por los estudiantes.
- Integrar al ambiente de aprendizaje herramientas 2.0 lo que enriquece las posibilidades de uso la plataforma Moodle, utilizada en la actualidad por la Universidad.
- Implementar la utilización de una estrategia de enseñanza y aprendizaje que favorece el desarrollo de habilidades gerenciales en coherencia con los objetivos del programa.

La estrategia se desarrolló a partir de la propuesta de un Caso por parte de los docentes de tres de los nueve módulos que conforman el Diplomado, quienes de acuerdo con su experiencia en la temática y su criterio sobre la forma de aplicarlo lo presentaron para que los estudiantes realizaran su análisis en forma individual y grupal.

El objetivo del ambiente de aprendizaje fue el de suministrar las herramientas y recursos necesarias para que el participante del Diplomado en Alta Gerencia logre comprender la planeación y la ejecución del cambio exitoso, así como suministrar las bases para una mejor comprensión del talento humano y el diseño de estrategias corporativas para responder competitivamente al entorno empresarial.

El objetivo general del Diplomado comprende los propósitos de los Módulos en los que se aplicó la estrategia del método de caso y que de acuerdo con la temática propuesta en cada uno, fueron los siguientes:

- Dar a conocer la base conceptual de las herramientas de gestión del servicio al cliente y las estrategias orientadas a mejorar la calidad de la atención y de la satisfacción al cliente.
- Conocer el desenvolvimiento de la empresa financieramente y la implicación en diferentes aspectos, como: la tendencia del entorno económico, los factores y etapas que intervienen en el proceso de planteamiento financiero, la clase de información pertinente, la forma de presentar la información de recaudo y desembolsos de efectivo para facilitar la toma de decisiones y las herramientas que permiten mantener un equilibrio en la conservación de fondos.
- Entender que es un conflicto y llegar a determinar la importancia de las estrategias y tácticas para el manejo y solución de conflictos como herramienta de negociación.

Las actividades a desarrollar se publicaron en el aula virtual del Diplomado en la que se estableció una guía acerca de la manera como se integra cada grupo y las herramientas que utilizan para realizar la discusión en grupo y los resultados.

La estrategia utilizada para cada uno de los módulos en los que se aplicó el método de caso consistió en presentar además de la guía de estudio, el desarrollo temático, la conformación de los grupos, el caso, la guía de uso de google docs y los recursos tales como chats, foro y tareas.

La implementación la estrategia se llevo a cabo en dos etapas:

- Plan piloto: se desarrolló en la cohorte II de 2009 del Diplomado de Alta Gerencia. En esta fase se realizó el diseño inicial de la propuesta y su implementación en las temáticas de gerencia del servicio, gerencia financiera y negociación de conflictos.
- Implementación: se desarrolló en la I cohorte de 2010 del Diplomado en Alta gerencia. De acuerdo con los resultados del plan piloto se ajustaron los aspectos de implementación, utilizando las mismas asignaturas. En esta cohorte el grupo de estudiantes cambió, pero continuó la planta docente y los contenidos temáticos desarrollados en la cohorte II de 2009.

4.4 Diseño de la estrategia

La implementación de la estrategia de trabajo colaborativo planteada en este proyecto se realizó en las asignaturas de Gerencia del Servicio, Gerencia Financiera y Negociación de Conflictos. La selección de estas asignaturas se realizó por la disposición que manifestaron los docentes en colaborar tanto en la prueba piloto como en su implementación.

La propuesta de la estrategia didáctica seleccionada del método de caso, entendida según Cabero (2008) como “una herramienta metodológica sobre la que el estudiante puede tanto analizar situaciones pasadas (y extraer experiencia y conocimiento de las mismas), como enfrentarse al reto de resolverlas (aplicando en conocimiento teórico)” favorece el trabajo colaborativo, lo que implica mayor compromiso del estudiante en relación con el desarrollo de habilidades personales lo cual hace necesario una interacción de una manera continua que exige muchas horas en común. En este sentido las TIC, teniendo en cuenta a Aguilar et. (2003), “permiten un mayor potencial en la estrategia de aprendizaje colaborativo, pues hace posible:

- Desarrollar diferentes niveles de comunicación

- Superar fácilmente la parte conflictiva que genera la sola interacción cara a cara.
- Recupera la participación masiva de los estudiantes
- Favorece la comunicación del estudiante con su docente y con sus compañeros.
- Supera la dispersión geográfica del alumnado
- Posibilita que un grupo de personas compartan documentos, ya sea para su elaboración o para tomarlos como base de una discusión.
- Permite el acceso de múltiples usuarios que abordan y modifican el mismo documento”.

Así mismo un caso, entendido como una representación de la realidad, proporciona un recurso de valor para el desarrollo de la acción formativa que permite la motivación de una acción, aplicación de la teoría en la práctica y la evaluación del aprendizaje, entre otros.

Por lo tanto, los objetivos del método de caso planteados para los módulos de estudio en el ambiente de aprendizaje virtual estaban relacionados con:

- Aprender a analizar una solución concreta.
- Favorecer la discusión alrededor de un tema específico.
- Lograr acuerdos
- Resolver un problema de acuerdo con los datos suministrados

Para la implementación de la estrategia se utilizó Plataforma de Gestión y Administración MOODLE, que dispone el Instituto de Educación a Distancia de la Universidad Militar Nueva Granada, que permite la administración y gestión de los cursos de los postgrados y educación continua (ver anexo 1) representado en aulas virtuales que ofrece las siguientes funciones, citados por Aguilar et. (2003), para los diferentes usuarios:

- Administrador: usuario encargado de realizar la administración de todos los cursos y de los usuarios matriculados en ellos. Le corresponde la creación, modificación y eliminación de cursos programados en el entorno, de los usuarios inscritos y autorizados en cada uno de los cursos y de los periodos que están vigentes.
- Estudiantes: personas inscritas y autorizada en uno o varios cursos que tiene disponible las funciones de acceso a contenidos de los cursos, activación de enlaces a sitios web incluidos en el curso, administración de documentos, participación en el desarrollo de proyectos colaborativos, participación en listas de discusión, foros y chats generales. Así mismo, tiene acceso al correo electrónico y al chat para comunicación personal y la consulta de actividades programadas por el profesor, a la programación de actividades individuales, al uso de herramientas de propósito específico que el docente ponga a su disposición para apoyar el desarrollo de actividades.
- Profesor: persona que acompaña y facilita la participación de los estudiantes en todas las actividades propuestas, así como el acceso de ellos a contenidos, enlaces y proyectos ya desarrollados. Corresponde al maestro plantear proyectos colaborativo, facilitar y mediar el trabajo colaborativo para su solución, realizar el mantenimiento de los contenidos y enlaces de los cursos. Así mismo, debe administrar los foros y coordinar listas de discusión y chat, de forma que todas las actividades programadas agreguen valor al proceso.

De esta manera, las aulas virtuales del Instituto de Educación a Distancia en el marco de diseño de la plataforma MOODLE cuenta con elementos y recursos para la interacción entre los actores del proceso enseñanza y aprendizaje que se caracteriza entre otros, por:

- Presentar información sobre los docentes, estudiantes, contenidos y actividades.

- Contar con recursos para la participación y comunicación sincrónica y asincrónica.
- La posibilidad de integrar recursos web 2.0
- Registro y seguimiento de las acciones de los diferentes usuarios
- Publicación y recepción de mensajes de forma instantánea
- Contar con medios de evaluación y realimentación
- Presentar vínculos con bases de datos de la institución, biblioteca y demás sitios de interés y soporte para los usuarios
- Integración con sistemas de información de la Institución

En este contexto, el Diplomado en Alta Gerencia contó con un ambiente virtual de aprendizaje representado en un aula virtual donde se desarrollaron los nueve módulos de estudio que conforman el plan de estudio (ver anexo 2). La activación de cada uno de ellos se realizó según el cronograma propuesto por la coordinación del Diplomado al inicio del programa (ver anexo 3).

Para el desarrollo de las actividades propuesta por el docente de acuerdo con las indicaciones de la coordinación del Diplomado, se dispuso de los recursos de edición de página de texto y enlace de archivos y como actividades las Tarea, los foros y los chats (ver anexo 4).

De igual forma se utilizaron herramientas 2.0, que permitieron a los participantes del Diplomado la interacción, facilidad de comunicación y servicios en línea. De acuerdo con Tim O'Reilly citado por Cabero (2008) la "Web 2.0 es la web como plataforma que abarca todos los dispositivos conectados; las aplicaciones de la Web 2.0 son aquellas que realzan las ventajas intrínsecas de la plataforma: entregando el software como un servicio continuamente actualizado que funciona mejor cuando más gente lo utiliza consumiendo y remezclando datos de múltiples fuentes, incluyendo a los propios usuarios individuales, quienes proveen sus propios datos y servicios de manera que permitan ser remezclados con otros,

creando redes a través de una arquitectura de participación”. En este sentido la utilización de la Web 2.0 con propósitos educativos permite:

- Promover el trabajo colaborativo.
- Guiar el trabajo individual
- Promover el conocimiento compartido
- Exponer y publicar propuestas

Para el desarrollo del Diplomado se utilizó “google docs” , herramienta que facilita edición de texto en forma grupal, presenta ventajas en su uso por parte de los usuarios y permite el seguimiento por parte del docente.

La estrategia está diseñada de la siguiente manera:

- Elaboración del caso, los docentes presentaron el caso de acuerdo con su experiencia y el documento que contiene el caso se publicó en plataforma durante el desarrollo de la asignatura.
- Conformación de los grupos de trabajo, los grupos se conformaron con un número de cinco participantes, se realizó al azar y se conservaron los mismos grupos hasta finalizar el Diplomado, el listado se presentó a todos los participantes con la numeración por grupo, nombres completos y correo electrónico.
- Presentación del caso por parte del docente y de la guía de estudio que comprende el objetivo, la metodología y las normas a seguir, de cada asignatura de acuerdo con la siguiente imagen:

 Foro de Discusión sobre Etica y Cultura Empresarial
 Tarea - Integración de conceptos
 Chat- Tutoria Etica y Cultura Empresarial 21 de marzo de 2010
 Chat- Tutoria Etica y Cultura Empresarial 23 de marzo de 2010

7 **MODULO V: GERENCIA DEL SERVICIO**

 **Introducción**

¿Hacia dónde me dirijo?

Objetivo pedagógico: Dar a conocer, la base conceptual de las herramientas de gestión del servicio al cliente y las estrategias orientadas mejorar la calidad de la atención y de la satisfacción del cliente.

Material de estudio

-  Ambiente del Servicio al Cliente
-  El Contexto Aplicativo del Servicio al Cliente
-  Fomento de la Cultura de Servicio al Cliente
-  Creación Desarrollo y Operación del Servicio al Cliente

Actividades complementarias

-  Guía trabajo colaborativo
-  Conformación de grupos
-  Instructivo para el uso de "GOOGLE DOCS"
-  Estudio de caso "La historia de SAS"
-  Desarrollo Estudio de Caso "Historia de SAS"
-  Foro de Discusión- plantear inquietudes 3 mensajes no leídos
-  Chat- Tutoria Gerencia del Servicio - 28 de marzo de 2010
-  Chat- tutoria Gerencia del Servicio- 4 de abril de 2010
-  Chat- Plenaria general - 8 de abril de 2010

En el Modulo se publicó el material de estudio de la asignatura; la guía de trabajo colaborativo en la que los docentes, de acuerdo con las orientaciones establecidas por la coordinación del Diplomado para el ambiente virtual de aprendizaje, presentaron la pautas para el desarrollo del estudio de caso y la forma como se realiza el trabajo por parte del estudiante; la organización de los grupos de trabajo; el caso y las actividades sincrónicas y asincrónicas que se desarrollaron durante los módulos de estudio.

- La preparación del caso por parte de los estudiantes. El estudio individual consiste en la lectura individual del caso, la consulta del material de estudio de la asignatura, consulta de información relacionada (biblioteca virtual, búsqueda especializada en la red).
- En estudio grupal, el equipo trabajó los aportes individuales se suscita el intercambio de ideas, análisis y debate; para esto se utilizó la herramienta de Google docs, para lo que se diseñó un instructivo; que se encuentra publicado

en el aula y adicionalmente, se solicita al relator de cada grupo realizar la invitación con opción de editar a los compañeros de grupo y al docente de la asignatura.

- Las actividades propuestas en el recurso Tarea y Foro, consisten en dar respuesta a un interrogante principal sobre el caso, aspecto orientador que permite a los estudiantes abordar el material de estudio, analizar, argumentar y dar respuestas a partir de la reflexión individual, para luego discutir en el grupo y finalmente llegar a acuerdos que se presentan por grupo, a cargo de cada relator, en la plenaria general, que se realiza a través de un Chat.

Todo lo anterior se presentó en la Guía de trabajo de la siguiente forma:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA

DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA

Estimados estudiantes:

Reciban un saludo, para el desarrollo de esta asignatura se conformaron grupos de trabajo y la metodología de estudio se desarrollará de acuerdo con el método de caso.

Esta metodología tiene el propósito según Abad (1997) “preparar ejecutivos desarrollando talentos latentes de visión, autoridad, comunicación y liderazgo que los capacite para la confrontación civilizada, la comunicación ágil y efectiva, el procesamiento de racional y objetiva y la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre”

Por lo anterior, se requiere de parte de los estudiantes del Diplomado, seguir las indicaciones de todas las etapas planteadas, durante el desarrollo del curso y aprovechar el máximo sus capacidades de organización, planeación y comunicación para trabajar colaborativamente.

En consecuencia se recomienda nombrar al interior de cada grupo:

1. **Un moderador:** coordina las actividades y hace que todos participen, representa al grupo en las plenarios generales
2. **Un relator:** realiza la síntesis de lo hablado y obrado, presenta por escrito los acuerdos del grupo.
3. **Cronometrista:** está pendiente del cumplimiento de los acuerdos del grupo y de la presentación de los preinformes y de las fechas de entregas teniendo en cuenta el cronograma de la asignatura.
4. El resto de los integrantes del grupo debe apoyar el desarrollo de las tareas y

promover la comunicación para el éxito del trabajo.

Como apoyo al desarrollo de la actividad grupal se utilizara la herramienta WEB 2.0 **Google docs**, en el aula virtual se encuentra un instructivo que les permitirá conocer la adecuada utilización de la herramienta, también servirá de guía al docente sobre la participación de los integrantes del grupo.

ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE COLABORATIVO METODO DE CASO

Un caso es una descripción de una situación, que presenta problemas y demanda la toma de decisiones. Lo casos entendidos como representaciones de la realidad proporcionan un recurso de valor para el desarrollo de la acción formativa, que permite la motivación de un acción, aplicación de la teoría en la práctica y la evaluación del aprendizaje, entre otros.

Los objetivos del estudio de caso, están relacionados con:

- Aprender a analizar una solución concreta.
- Favorecer la discusión alrededor de un tema específico.
- Lograr acuerdos
- Resolver un problema de acuerdo con los datos suministrados

GUÍA DE TRABAJO

Actividad: Estudio de caso

Propósito: Fomentar la capacidad para actuar efectivamente en equipo y desarrollar una visión que le permita concebir y resolver integralmente los problemas a los que se verá enfrentado en su desempeño profesional

Metodología: Presentación del caso que se va a estudiar. Se publica en aula virtual del Diplomado en el bloque de la temática “Gerencia del Servicio”, el docente explicara el objetivo, la metodología y las normas a seguir en el recurso “Tarea”. Se comenta con los estudiantes los aspectos importantes o confusos a través del Foro de discusión. Estudio individual. Se realizará a través de la lectura individual del caso, desarrollo del material de estudio de la asignatura y consulta de información relacionada (biblioteca virtual, búsqueda especializada en la red). Estudio grupal, el grupo trabaja los aportes individuales se suscita el intercambio de ideas, análisis y debate (entorno virtuales de aprendizaje) Google docs.

Socialización de las respuestas y acuerdos en la plenaria general que se realiza a través del Chat

Recursos: - presentación del Caso - Contenido de la asignatura - Consulta de la bibliografía y web grafía recomendada por el docente.

Criterios de evaluación: Análisis de las actividades desarrolladas por los estudiantes: - Participación. - Profundidad del análisis Desarrollo de ideas: - Diagnóstico del caso - Identificación de los principios básicos - Búsqueda y análisis de la información complementaria Propuestas: - Decisiones de resolución, presentación - Justificación - Aplicación

Momentos evaluativos

- Trabajo individual
- Participación en el trabajo por grupos
- Participación en la plenaria general

4.5 Implementación de la estrategia

El Diplomado en Alta Gerencia se desarrolló de acuerdo con la programación establecida, la implementación de la práctica inició el 25 de marzo de 2010 con el módulo de Gerencia del servicio, que en adelante se denominará módulo 1, previa preparación del caso con el docente. A diferencia en lo ocurrido en el plan piloto, los docentes ya conocían la herramienta Google docs lo que le permitió revisar los aportes de los estudiantes, participación y hacer observaciones en el documento con mayor experticia.

El propósito del módulo 1 del Diplomado de acuerdo con la temática planteada era la de dar a conocer la base conceptual de las herramientas de gestión del servicio al cliente y las estrategias orientadas a mejorar la calidad de la atención y de la satisfacción al cliente.

El docente utilizó el caso de una empresa denominado “Caso SAS” y alrededor de una pregunta se inició el análisis del mismo. En el Foro los estudiantes tenían la oportunidad de plantear las inquietudes sobre el caso o la temática, pero cada participante publicó una copia del documento elaborado y corregido en google docs, entonces se presentó la participación de todos los miembros del grupo con el mismo documento.

El chat sirvió para realizar la plenaria general pero lo cual sólo se permitió la presentación resumida de cada grupo, sobre la pregunta formulada al inicio de la asignatura. Fue necesario realizar una sesión adicional para finalizar con los aportes de los estudiantes y la realimentación por parte del Docente.

El módulo de Gerencia Financiera, en adelante módulo 2, que tenía como objetivo conocer el desenvolvimiento de la empresa financieramente y la

implicación en diferentes aspectos, como: la tendencia del entorno económico, los factores y etapas que intervienen en el proceso de planteamiento financiero, la clase de información pertinente, la forma de presentar la información de recaudo y desembolsos de efectivo para facilitar la toma de decisiones y las herramientas que permiten mantener un equilibrio en la conservación de fondos.

Este módulo Inicio el 18 de abril; se trabajó con los mismos grupos y el docente le solicitó a cada equipo un balance de una empresa para realizar su análisis, se continuo utilizando Google docs para la elaboración de los documentos en grupo, con la experiencia del anterior curso y los grupos ya conformados el proceso fue más eficiente. En el plan piloto el Docente a pesar de la capacitación no utilizó la herramienta google docs adecuadamente y termino dando la realimentación en el Foro. Ahora bien, en la fase de implementación el docente utilizó adecuadamente la herramienta y decidió cancelar la actividad de Foro y ampliar las actividades de Tarea para la presentación de los informes previos de acuerdo con los avances propuestos de acuerdo con la guía de trabajo colaborativo.

En cuanto el chat, en el plan piloto, se utilizó para dar realimentación general pero no para realizar la plenaria, de todas formas, los estudiantes aprovecharon la experiencia ganada en el módulo 1, para desarrollar sus trabajos y presentarlos de la forma indicada en la guía. Durante esta fase se evidenció, falta de manejo de la herramienta por parte del docente. Para la fase de implementación el docente programó un Chat para tutoría general sobre la asignatura y las actividades a realizar en el módulo y en el Chat de la plenaria general se presentaron las conclusiones de los participantes y se desarrollaron las actividades según la programación y las indicaciones de la guía.

Finalmente en el módulo de Negociación de Conflictos, en adelante módulo 3, cuyo propósito era que los participantes comprendieran que es un conflicto y llegar a determinar la importancia de las estrategias y tácticas para el manejo y

solución de conflictos como herramienta de negociación. La dinámica se desarrollo de acuerdo con la propuesta tanto en el ejercicio que debían realizar en google docs, el foro y la plenaria en los chat. La docente elaboró un caso y formuló una pregunta, los estudiantes manifestaron satisfacción en el desarrollo del curso. Igual situación se presentó en el plan piloto.

En resumen el diseño de la estrategia del método de caso en el ambiente de aprendizaje establecido para el Diplomado en Alta gerencia, contó con las siguientes actividades:

- Presentación de la actividad y del cronograma de actividades que debían realizar los estudiantes de acuerdo con las indicaciones de los docentes.
- Organización de los grupos de cinco participantes cada uno, informando nombre, correo electrónico.
- Elaboración y publicación de un instructivo para la utilización de la herramienta Google Docs.
- Presentación y publicación del caso
- Presentación del contenido del módulo de estudio
- Presentación de los recursos y actividades para el desarrollo de la estrategia. (foros, Tareas, Chats)
- Lectura individual del desarrollo temático de la asignatura y del caso por parte del estudiante.
- Trabajo grupal para solucionar el caso, para lo cual los grupos utilizarón Google docs.
- Plenaria para la presentación de los resultados de la actividad grupal
- Realimentación por parte de los docentes, durante el desarrollo de las actividades y al final del módulo.

4.6 Fortalezas y dificultades de la propuesta

En la fase del plan piloto se presentaron las siguientes Fortalezas y Dificultades:

Fortalezas

- Interés por parte de los docentes y estudiantes en desarrollar este tipo de estrategias
- Contar con un aula virtual activa facilito el diseño e implementación de la estrategia.
- Experiencia en el manejo del aula virtual por parte de los docentes y estudiantes.
- En las entrevista los estudiantes manifestaron interés por continuar aplicando la estrategia.

Debilidades

- Diferencia en los criterios de la presentación del caso
- Uno de los docentes no logro utilizar correctamente la herramienta de google docs.
- Los estudiantes del segundo curso se confundieron a la hora de presentar las actividades por que el docente no conoce bien la herramienta de google docs.
- Fue necesario solicitar a los estudiantes cambiar de papel en los grupos para evitar que siempre participaran los mismos estudiantes.
- La redacción de las instrucciones no fueron claras.
- La utilización del Chat limita la participación de la actividad.
- No todos los estudiantes lograron participar en las actividades sincrónicas, por encontrarse en lugares con dificultades de conectividad
- En la primera actividad se presentaron problemas de comunicación entre los participantes, por la diversidad de horario de trabajo.

En la fase de implementación se presentaron las siguientes Fortalezas y Dificultades:

Fortalezas

- Los docentes mantuvieron una actitud positiva respecto a continuar realizando la actividad, con la ventaja de contar con experiencia en la utilización de las herramientas y estrategia.
- La experiencia previa sirvió para identificar los aspectos, que en criterio de los Docentes y la Coordinadora del Diplomado se debían mejorar y ajustar en la guía según las circunstancias de cada asignatura.
- Continuar con un aula virtual activa facilitó el diseño e implementación de la estrategia.
- Experiencia en el manejo del aula virtual por parte de los docentes y estudiantes.

Debilidades

- Se siguen presentando Diferencias en los criterios de la presentación del caso.
- Dificultad en la comunicación para el contacto inicial de los miembros del grupo, lo que retrasa el inicio de las actividades de la asignatura de Gerencia del servicio, se requirió programar un Chat adicional para resolver inquietudes.
- En la última asignatura algunos estudiantes manifestaron que ciertos miembros del grupo no participaban activamente en el desarrollo de las actividades.
- La redacción de las instrucciones se ajustó, sin embargo muchas de las preguntas en los chat evidenciaban falta de lectura de las instrucciones por parte de los estudiantes.
- No todos los estudiantes lograron participar en las actividades sincrónicas, por encontrarse en lugares con dificultades de conectividad.

En general la implementación de la práctica en la segunda fase, presento menos dificultades, porque los docentes fueron los mismo que participaron en el plan piloto, sin embargo para los estudiantes se presentaron situaciones similares en la forma de tomar contacto con los miembros del grupo, se observó la utilización de otras estrategias de contacto como el uso de Skype y encuentros presenciales. La población estudiantil contaba con características similares a la que participó en el plan piloto, estudiantes de pregrados de presencial y distancia, particulares. Ubicados en Bogotá, otras ciudades de Colombia y el exterior.

5 Marco Metodológico

5.1 Pregunta de investigación

El trabajo de investigación dio respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cómo se establece la acción de trabajo grupal, por los estudiantes y docentes del Diplomado de Alta Gerencia a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada a través de una estrategia que promueve procesos de enseñanza y aprendizaje en ambientes virtuales?

5.2 Sustento epistemológico

En coherencia con la formulación del problema, la intención del investigador y el propósito de la investigación, el diseño de la investigación es de tipo cualitativo, en la que, de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2005) “el proceso de investigación cualitativa explora de manera sistemática los conocimientos y valores que comparten los individuos en un determinado contexto espacial y temporal”. En este sentido, la investigación busca sistematizar la vivencia y el conocimiento que tienen profesores y estudiantes, sobre el trabajo grupal en ambientes virtuales, en

el Diplomado en Alta Gerencia que ofrece el Instituto de Educación Superior a distancia en la Universidad Militar Nueva Granada.

5.3 Diseño de la investigación

En coherencia con la formulación del problema, la intención del investigador y el propósito de la investigación, el diseño de la investigación es de tipo cualitativo, en la que, de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2005) “el proceso de investigación cualitativa explora de manera sistemática los conocimientos y valores que comparten los individuos en un determinado contexto espacial y temporal”. En este sentido, la investigación busca sistematizar la vivencia y el conocimiento que tienen profesores y estudiantes, sobre el trabajo grupal en ambientes virtuales, en el Diplomado en Alta Gerencia que ofrece el Instituto de Educación Superior a distancia en la Universidad Militar Nueva Granada.

El diseño de la investigación por las características del contexto es etnografía virtual ya que “es una metodología sobre las prácticas cotidianas en internet, en la medida en que puede servir para explorar las complejas interrelaciones existente entre las aseveraciones que vaticinan sobre las nuevas tecnologías en diferentes contextos” (Hine 2004). Así los procesos educativos no son ajenos y como lo expresa la autora una etnografía de Internet puede observar con detalle las formas en que se experimenta el uso de una tecnología

De acuerdo con Mosquera (2008) “si bien en la etnografía virtual se mantiene algunos bases teóricas que la definen como una categoría dentro de las etnografías, se requiere que algunos de estos conceptos serán redefinidos con el propósito de adaptarlos a las necesidades propias del entorno al cual se enfoca en sus investigaciones, es decir el entorno virtual de las relaciones mediadas por las tecnologías”. Siguiendo al autor para el diseño metodológico se desarrollaran las fases básicas del proceso de investigación etnográfica según Rusque (2007) citado por Mosquera (2008) que comprende:

- Seleccionar el campo de estudio y determinar los interrogantes de investigación y el marco teórico.
- Seleccionar los informantes y fuentes de datos
- Trabajo de campo
- Realizar el análisis de la información

Como el objetivo del investigador etnográfico según Mosquera (2008) “es observar para interpretar y así explicar la vida de los grupos, por medio del conocimiento producto de la descripción, interpretación y explicación”, en el proceso de investigación se utilizaron como métodos de recolección de datos la observación y la entrevista estructurada.

La observación de acuerdo con Castro y Rodríguez (2000) “permite al investigador conocer directamente el contexto en el cual tiene lugar las actuaciones de los individuos y por lo tanto le facilita acceder al conocimiento cultural de los grupos a partir de registrar las acciones de las personas en su ambiente cotidiana”. En este sentido La etnografía virtual permite al investigador realizar los procesos de trabajo de campo y recolección de información, valiéndose de la tecnología. Para el caso de este proyecto, la disponibilidad de las herramientas que se utilizaron en la práctica, cómo fueron los Foros y los Chats, permitieron que la observación se realizara sobre las interacciones de estudiantes y profesores en el ambiente virtual en que se adelantó la práctica.

Para una efectiva observación de acuerdo con Spradley (1980, en Castro y Rodríguez 2000) es necesario definir los elementos a observar con el propósito de organizar las diferentes dimensiones que conforman una situación y permiten entender la forma como se interrelacionan los componentes de una interrelación social, para orientar la observación se tienen en cuenta los siguientes componentes:

Actor: ¿Quién?

Actividad: ¿Qué hace?

Espacio: ¿Dónde?

Contexto: ¿En qué situación?

Objetivo: ¿Qué está tratando de lograr?

Sentimientos: ¿Qué sentimientos está expresando?

Observación participante: ¿Qué está sucediendo?

En la entrevista, siguiendo a Castro y Rodríguez (2000) “permite acceder a las narraciones que hacen las personas sobre la realidad bajo su estudio”. Para la recolección de datos se utilizó la entrevista estructurada como una guía en la que se definieron los temas de comportamiento y conocimiento de acuerdo con los principios del trabajo colaborativo de Johnson y Johnson (1987, en Tobón, 2007) que se presenta en la descripción de los instrumentos.

La elección de este tipo de entrevista permitió tratar los mismos temas con todas las personas y garantizar que se recolectara la misma información. La guía de entrevista procuró un marco de referencia a partir del cual se plantearon los temas pertinentes para facilitar el proceso de recolección y un mejor manejo de la misma, para el caso de este proyecto la entrevista se realizó por medios electrónicos a través del correo electrónico a cada uno de los participantes.

5.4 Muestra y población

El proceso de investigación se destinó al grupo de estudiantes y docentes de los tres módulos, de los nueve desarrollados durante el Diplomado en Alta Gerencia a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada. En los que se implementó la estrategia presentada en el capítulo anterior.

La muestra de 29 participantes que cursan el Diplomado en el primer periodo académico del 2010, estuvo conformada por estudiantes que desarrollaron el

diplomado como opción de grado de los programas de pregrado de las carreras de Administración de Empresas, Relaciones Internacionales, Contaduría Pública tanto de la modalidad presencial cómo a distancia y de personas ya graduadas.

Participaron también los docentes que orientaron los módulos de Gerencia del Servicio, Gerencia Financiera y Negociación de Conflictos. Estos docentes contaban con experiencia en docencia tanto presencial como a distancia y han estado vinculados con la Universidad por más de tres años.

5.5 Técnicas de recolección de datos

La recolección de los datos se realizó a través de los siguientes métodos:

Observación participante por parte de la investigadora sobre las actividades realizadas por estudiantes y docentes durante el desarrollo del Diplomado mediante la sistematización en diario de campo.

- Observación de la dinámica y participación de los docentes y estudiantes en los chat.
- Observación de la dinámica y participación de los docentes y estudiantes en los foros.
- Observación de la dinámica de participación de los estudiantes en recurso de Google docs. Una vez finalizado el curso.

Entrevista de diagnóstico (ver anexo 5) por correo electrónico antes de iniciar la asignatura de Gerencia de servicios, con el propósito de conocer el conocimiento y experiencia que tienen los estudiantes sobre el desarrollo de trabajo colaborativo.

Entrevista estructurada a los estudiantes una vez finaliza la asignatura de Negociación de conflictos (ver anexo 6), que es el último curso del Diplomado en Alta Gerencia.

Entrevista estructurada a los docentes (ver anexo 7) una vez finaliza el curso.

Las entrevistas tanto para estudiantes como para docentes se estructuraron teniendo las categorías previas de la investigación a partir de una parte, de la revisión teórica de los principios fundamentales de colaboración, según Johnson & Johnson (1999):

- Interdependencia positiva: “nosotros” en vez de “yo”
- La promoción cara a cara
- Las habilidades interpersonales y en grupos pequeños
- Procesamiento grupal

5.6 Métodos de análisis

El análisis de los datos de investigación se adelantó considerando los datos recopilados a partir de todas las fuentes e instrumentos.

Para el análisis de la información se utilizó la estrategia de Triangulación, cuyo principio básico es el de reunir observaciones e informes sobre una misma situación efectuados desde diversas perspectivas, para compararlos y contrastarlos (E.G.E. s.f) o como señala Hubbard (2000) “en la triangulación una conclusión se justifica mostrando que las mediaciones independientes de la conclusión concuerda con ella o al menos no la contradicen”. En este sentido, la información se analizó a partir de las categorías previas y de las categorías emergentes que surgieran durante el análisis de las observaciones y del resultado de la entrevista.

Las categorías previas fueron tomados de la teoría sobre los principios del trabajo colaborativo de Johnson y Johnson (1999) habilidades interpersonales y de equipo, interacción promotora, interdependencia positiva y procesamiento grupal. Durante el análisis de los datos surgieron categorías emergentes relacionadas con la actitud de los estudiantes y de los docentes, roles en los grupos, falta de comprensión de las actividades grupales, medios de contacto, incumplimiento de

las actividades, falta de comprensión de las actividades, actitud del estudiante y explicación docente sobre las actividades a desarrollar.

Más adelante se decidió unir categorías porque lo que se consideró emergente coincidió con algunas categorías previas planteadas desde la teoría. Así que finalmente para el análisis de los datos se utilizaron las siguientes categorías:

- Habilidades interpersonales: relacionadas con ejercer la dirección, tomar decisiones, crear un clima de confianza para comunicarse. En esta categoría se tomaron de la teoría como subcategoría los niveles de maduración del trabajo grupal, de acuerdo con los siguientes criterios y caracterización:
 - Formación, los estudiantes empiezan a pensar en conjunto sobre el trabajo en grupo. Establecen normas mínimas de conducta y buscar el mejor uso que puede dar a los recursos físicos y humanos, como son la asistencia a reuniones, aprender a hablar por turnos y el cumplimiento de las normas.
 - Funcionamiento, procesamiento sobre cómo realizar la tarea. Los estudiantes interactúan para comprender de los propósitos de la tarea, los procedimientos de las estrategias y el establecimiento de los límites de tiempo. Además de hallar procedimientos para que puedan expresarse los sentimientos propios cuando resultan pertinentes y pedir ayuda cuando es necesario.
 - Formulación, es la búsqueda grupal del procedimiento para comprender mejor los materiales que estudian, el uso de estrategias superiores de razonamiento y se pone en práctica los diferentes roles (moderador, relator y cronometrista).
 - Fermentación, énfasis en la controversia académica. Los estudiantes se involucran en los conflictos intelectuales, aprenden a criticar las ideas y no a las personas, argumentan y piden argumentos, contrastan conceptos. Buscan soluciones alternativas, resuelven problemas,

aprenden a decir lo que se quiere. También a mediar en medio de la hostilidad, es decir, se involucran en negociaciones para resolver un problema y formalizar acuerdos.

- Interacción promotora: los estudiantes estimulan y favorecen los esfuerzos de sus compañeros para realizar actividades en pos de alcanzar los objetivos del grupo, los miembros del grupo aceptan que el esfuerzo de todos y cada uno de ellos es necesario para el logro de los objetivos del grupo. Se crea un compromiso con las otras personas del grupo además del propio. Lo anterior conlleva una motivación de cada uno de los participantes del grupo que implica esforzarse al máximo.
- Interdependencia positiva: los estudiantes comprenden que sus esfuerzos son necesarios para que el grupo tenga éxito y cada uno tiene un aporte personal y único para el esfuerzo colectivo que los hace responsables de la tarea.
- Falta de comprensión de las actividades: los estudiantes no comprenden las indicaciones que se presentan en la guía de estudio de cada uno de los módulos de estudio y en la explicación de los docentes.
- Actitud de los estudiantes hacia el trabajo en grupo: es la percepción que manifiestan los estudiantes sobre las actividades grupales de acuerdo con las experiencias previas o expectativas acerca de este tipo de actividades.
- Actitud de los docentes hacia el trabajo en grupo: es la percepción que manifiestan los docentes sobre las actividades grupales, de acuerdo con las experiencias previas o expectativas acerca de este tipo de actividades.

- Concepción de los estudiantes y docentes sobre el aprendizaje logrado en trabajo grupal: es la opinión de docentes y estudiantes sobre los aprendizajes logrados en la actividad grupal.
- Concepto sobre el método de caso: esta categoría se refiere a las opiniones de los estudiantes y docentes acerca del método de caso.
- Opinión sobre el uso de los recursos para el trabajo en grupo: comprende las percepciones tanto de estudiantes, como de docentes acerca de los recursos dispuestos en el aula para el apoyo del desarrollo de las actividades grupales en el Diplomado, tales como el foro el chat y google docs.
- Procesamiento grupal: es el proceso reflexivo del grupo sobre las tareas que deben realizarse, el funcionamiento que cada individuo y del grupo, se desarrolla en aras de mejorarlo la actividad del grupo.

5.7 Resultados

5.7.1 Habilidades interpersonales

Algunas de las características de esta categoría relacionadas con ejercer la dirección, tomar decisiones, crear un clima de confianza para comunicarse, se evidenciaron en la mayoría de participantes del chat 1 del Módulo 1; pero se presentaron, más intervenciones referidas a la forma de establecer las estrategias para conformar los grupos y los medios de contacto que utilizarían:

“V M: Rodrigo, Diana, Raul y Miguel Angel, mire es para ve como nos organizamos para lo del trabajo en equipo”.

“D A: siguiere[n] me dan su numero de telefono, yo estoy ne retiros y mañana los llamo a penas pueda para ponernos de acuerdo, otambien nos escribimos al correo... tenemos tiempo poe[por] que primero es el trabajo individual”².

En este sentido y con el propósito de identificar los niveles de maduración del grupo durante el desarrollo del diplomado en esta categoría se consideraron los siguientes criterios y subcategorización de acuerdo con los principios del trabajo colaborativo Jhonson & Jhonson(1999):

5.7.1.1 Formación

En la subcategoría Formación, que se refiere a establecer las normas mínimas de conducta y buscar el mejor de los recursos físicos y humanos con que cuenta el grupo, se identificaron el mayor número de acontecimientos en los tres módulos de estudio, con un total de 64. En el chat 1 del módulo 1 se evidencia el interés de los estudiantes por tratar de contactar a los miembros del grupo:

“M L: Claudia Carolina somos compañeras para el trabajo en grupo recibiste mi correo”

M A: Luz Stella, el correo que enviaste ya lo contestaron Luis Fernando y Martha”³

Y los medios de contacto varían, están el correo electrónico, Mesenger, Skype y teléfono celular y fijo:

“Y M: Isabel, yo no estoy en Colombia, pero si me puedes llamar mi numero es y mi usuario de skype es”

² Chat 1, módulo 1 – copia textual del chat

³ Chat 1, módulo 1- copia textual del chat

“M L: Claudia Carolina y Joan nos hablamos mañana me pueden llamar a la empresa mi numero se lo envie al correo”.

Además de la actividad de contactar a los integrantes de los grupos existe la preocupación sobre la ausencia o no respuesta de los compañeros que lo conforman, quienes no responden a la convocatoria de los otros participantes; aún en el chat, pasada una semana, todavía estaban tratando de contactar a los compañeros.

Lo anterior genera preocupación en los grupos porque algunos estudiantes consideran importante que estén todos los miembros para definir las estrategias a seguir en la tarea:

“M E: espero que los compañeros con los que aún no nos hemos hablado se contacten hoy”;

”L T: Para eso necesitamos hablar los 5 para ponernos de acuerdo..... Cruzamos algunos correos con Leidy y July pero no hemos concretado nada”;

“J C: si pero necesito que definamos quien va a ser cada uno y como realizar eso.....juan carlos nosotros con lilibeth estamos en el grupo como vamos a coordinar este trabajo”

“M L: Claudia que opinas esperamos hasta mañana a ver si aparece Andres y ustedes me dan una llamada a la empresa despues de las nueve me encuentran ahí”

Adicionalmente, la mayoría de los participantes de los grupos inician el contacto con sus compañeros en el primer chat de las asignaturas, espacios que no están destinados para este fin, sino para dar respuesta por parte del docente a las inquietudes de los estudiantes sobre el desarrollo temático de la asignatura o las actividades que deben desarrollar:

“L T: Estamos tratando de coordinar el trabajo de nuestro grupo podemos hablar por el MSN LUEGO DEL FORO?”;

“M L: esta noche le envié el correo a la profesora con el nombre de cada uno de los del grupo y sus funciones, les parece muchachos”;

“D A: Andres Felipe, nos tenemos que poner de acuerdo para el trabajo, no ha entrado ni amanda Stella, Ni Dilia Marcela, ni Alyhette para ponernos de caurdo esperamos un pco a que lleguen”.

Llama la atención que en el aula virtual del Diplomado está dispuesto un chat para uso diario por parte de los estudiantes denominado “punto de encuentro”, pero no se registró conversación alguna en este espacio para organizar la participación de los grupos y las estrategias a seguir. Los acuerdos los realizan a través de otros medios de acuerdo con la facilidad de uso, según las características y situación de los estudiantes. En la inducción del Diplomado se explicó a los participantes el propósito de este espacio en el aula virtual y que estaba disponible todos los días para la interacción de los mismos.

La mayoría del tiempo en el chat 1 del módulo 1 los estudiantes se dedicaron a tomar contacto con sus compañeros de grupo y a determinar la estrategia que realizarían para desarrollar la tarea; esto representa el nivel inicial de maduración de las habilidades de trabajo en equipo.

El 1° Chat del módulo 2, igual que en el módulo anterior, se estableció para resolver las inquietudes de los estudiantes, se evidencia que a pesar de mantener los mismos grupos de trabajo, los estudiantes continúan utilizando este espacio para realizar el primer contacto y asumir la organización de la tarea propuesta en la nueva asignatura:

“L T: Cuando podemos hablarnos para organizar el trabajo?”, “Me gustaria si pudieramos reunirnos mañana en la U que opinan?”,

“G G: por favor fabio-isabel-alexander si podemos conectarnos alas 10 pm por skype”, “July podriamos hablar hoy ahora por el MSN para coordinar el trabajo de este módulo?”.

Las normas a cumplir para la realización del trabajo en grupo están relacionadas con asistir a las citas propuestas en los diferentes medios establecidos al interior del grupo y realizar la actividad que le corresponde en consideración a la tarea que se debe desarrollar. De acuerdo con lo anterior, en la entrevista 2 los estudiantes responden a la pregunta ¿Qué normas estableció el grupo para realizar el trabajo grupal?:

“que cada uno realizara la tarea que le correspondía y establecer citar para ponernos de acuerdo”⁴

“Leer sobre el tema, días específicos reunirnos, para realizar el trabajo”⁵

En el chat 1 del módulo 2, a diferencia del chat 1 del módulo 1, se evidencia además de la necesidad de comunicación al interior del grupo, la exigencia de establecer los roles que cumplirán los integrantes del grupo y las funciones que realizaran en estos:

“R U: Victor , Rodrigo, Diana necesitamos definir el moderador , Diana no podria ser ya que lo hizo en los grupos anteriores”

La necesidad de acordar los roles se da posiblemente por la importancia que se dio en la presentación de las actividades grupales, en la plenaria del módulo 1:

“Docente: Por favor los relatores se preparan para presentar la propuesta de cada grupo y por favor cada uno indica cual fue su rol en el trabajo en

⁴ Entrevista 2 en línea a los estudiantes

⁵ Entrevista 2 en línea a los estudiantes

equipo, adicionalmente en el trabajo escrito tambien deben incluir el rol de cada participante.”⁶

A hora bien, en esta categoría de habilidades interpersonales y de equipo, en el nivel de Formación en el chat 1 del módulo 3, se continúa utilizando este primer encuentro para contactar a los compañeros de grupo. Luego de pasados cinco días del inicio de la asignatura y publicación de las actividades, se consolida el chat como el punto de partida para coordinar las actividades al interior del grupo:

“L T: July podriamos hablar hoy ahora por el MSN para coordinar el trabajo de este módulo?”, “mañana las llamo para coordinar y realizar un buen trabajo para satisfacer a la Profe”

A diferencia de los módulos anteriores, en los que los estudiantes se tomaron bastante tiempo coordinando los medios de contacto, en el tercer módulo la actividad de coordinación es más fácil y rápida entre los participantes al interior de los grupos. Tanto, que algunos participan simultáneamente en el chat y en los medios seleccionados por los grupos:

“G G: grupo 2 pasar al skipe”, “Fabio conectate al skype”, Alexander, que te conectes por favor al skype, te estamos esperando...”

Sumado a la optimización del uso de los medios de comunicación para realizar actividades de coordinación, al interior de un grupo se lleva a cabo un proceso de revisión sobre el cumplimiento de las normas y la toma de decisiones de este:

“L S: Martha me parece perfecto pero el que no colabore esta vez, no quedara incluido en el trabajo”, “De acuerdo Lus Stella el que no participe no se incluirà en el trabajo”.

⁶ Chat 1 módulo 1.

Por otra parte, se evidencia la madurez lograda en el proceso para cumplir con las normas mínimas de conducta y la búsqueda del mejor uso que puede darse a los recursos físicos y humanos en el desarrollo de las tres asignaturas del Diplomado.

Sin embargo, los datos muestran que para los tres módulos el primer chat según la guía publicada en el ambiente virtual de aprendizaje estaba encaminado a la resolución de inquietudes sobre las temáticas y actividades a desarrollar. Por ejemplo en las indicaciones previas sobre el chat del módulo 2 se establece:

“En el 1º Chat del 21 de ABRIL se resuelven las inquietudes que surjan de la lectura y de la Guía”⁷

A pesar de lo anterior, se evidencia la necesidad de los estudiantes de utilizar este espacio para llegar a acuerdos, comunicarse, organizar actividades y asignar roles al interior de los grupos.

5.7.1.2 Funcionamiento

En esta subcategoría que trata de la comprensión de los propósitos de la tarea y los procedimientos de las estrategias, la mayor cantidad de datos se registraron en las entrevistas a los estudiantes y las respuestas de un docente⁸. En el chat 1 del módulo 1 algunos estudiantes, de acuerdo con el propósito de la actividad definieron los procesos de la estrategia que ellos seguirían al interior del grupo:

⁷ Guía módulo 2

⁸ Entrevista en línea docente módulo 1

“D A: Si Lilibeth, pero es como una discusión entre el grupo, es colocarlo en común”

“R A: Diana nos informo que ya abrio la pagina en google docs”

“L ED: el trabajo debe tener normas icontec? o es solamente un documento en el que se plasmen las ideas de los integrantes del grupo?”

Estos estudiantes manifestaron cómo debía realizarse el análisis de los casos que se les había propuesto, el sitio donde hacerlo y la forma de presentarlo. La estrategia planteada a los grupos fue estudiar individualmente y presentar al grupo su aporte teniendo en cuenta el requerimiento de la guía de estudio de cada uno de los módulos.

Al final el relator del grupo debía ajustar el documento, comentarlo con sus compañeros y presentarlo. En la entrevista 2 se pregunta a los estudiantes sobre las estrategias que siguió el grupo para resolver los casos planteados y se obtuvieron respuestas como:

“La estrategia fue la [de] reunir información individualmente y posteriormente consolidarla para presentar una sola conclusión⁹”

Así mismo, opinó el docente del módulo 1.

“he observado que en el grupo se distribuyen entre si los temas a desarrollar y luego socializan cada tema en particular con todo el grupo y realizan la correspondiente discusion para realizar ajustes¹⁰”

⁹ Respuesta de un estudiante, sobre las estrategias que siguió el grupo para resolver los casos

¹⁰ Respuesta del docente del módulo 2, sobre las estrategias que siguió el grupo para resolver los casos

No se evidencia un número importante de acuerdos, dentro de los chat por parte de los estudiantes, para establecer un procedimiento en el desarrollo de la estrategia del grupo, pero cómo se presentó en la Subcategoría Formación, sí existía preocupación por contactar a los demás miembros del grupo para iniciar el avance de las actividades propuestas en las guías de estudio de cada una de los módulos. Se puede inferir que para los participantes la mayor relevancia de la actividad grupal estaba en comunicarse y contactar a los miembros del equipo, por lo tanto el procedimiento de la estrategia fluye una vez el grupo está en comunicación:

*“Afortunadamente no se presentaron controversias, lo único era la demora en presentar los resúmenes, pero con las llamadas y recordatorios fueron suficientes”.*¹¹

Sin embargo, el funcionamiento al interior de uno de los grupos se relaciona con el uso de los recursos dispuestos y sugeridos para el trabajo en grupo cómo google docs. En este grupo estaban temerosos de usar esta herramienta porque no la conocían bien. Inicialmente acordaron recoger la información y ponerla en común pero un miembro del grupo no tuvo una buena participación y sus compañeros le asignaron la tarea de encargarse de crear el documento en google docs y ajustaron la estrategia de la siguiente manera:

*“Se delego a la persona que consiguió menos información para que leyera con detalle se documentara y creara el google docs, para posteriormente subir el trabajo”*¹²

El funcionamiento incluyó formación del grupo evidenciando un cruce entre estas subcategorías. La orientación sobre el uso de los recursos (chat, foro y google

¹¹ Entrevista en línea estudiante

¹² Entrevista en línea estudiantes

docs) dispuestos en el aula virtual del Diplomado permitió el funcionamiento de los grupos. Cuando se les pregunto sobre el uso de éstos, coinciden en que les permitió la participación y publicación de sus propuestas en un documento:

“Google Docs para colocar las ideas en común con mi grupo y la profe y así poder realizar nuestros trabajos con el aporte de todos”

“Google docs para tener un punto de encuentro donde cada integrante del grupo pudiera dejar su aporte a fin de armar un solo documento unificado”

“en cuanto a google docs, al principio si me dio duro esta herramienta pues no era conocida para mí, pero ayudo a complementar información que compañeros habían colocado anticipadamente”¹³

En la medida en que se presentó con claridad el propósito del recurso para el desarrollo de las actividades grupales se facilitaron los procesos no sólo del desarrollo de la estrategia sino de la coordinación de acciones por parte de sus miembros.

5.7.1.3 Formulación

La subcategoría Formulación consiste en la manera de poner en práctica los diferentes roles asumidos por los miembros del grupo. En las respuestas de los estudiantes, se evidencia el empoderamiento de los diferentes roles y aquellos más activos, de acuerdo con su percepción, lograron mayor visibilidad en sus participaciones durante los chat:

¹³ Entrevista en línea estudiantes

“Primero que todo Abriendo el Google Docs que es una herramienta practica que no sabíamos manejar y enviando las invitaciones a mis compañeros para que participaran, después compartiendo nuestras ideas, sumiendo el papel de Moderador, después de Relator y por último de Cronometrista. Y la participación activa en el Chat”¹⁴.

“En los grupo realice la labor de moderador (sustentando el trabajo y los comentarios y resumen de los compañeros) y relator (realizando el documentos final para la presentación del trabajo final y con mis conclusiones en cada uno de los trabajos”¹⁵.

“En varias oportunidades fui la moderadora y esos me permitió estar más involucrada en el proceso de investigación y retroalimentación. También lo hice cuando exprese mis opiniones en los chats de socialización”¹⁶

A pesar de solicitar en las guías de estudio de los módulos 2 y 3 el cambio de roles al interior de los grupos, con el propósito de rotar las funciones de los miembros del grupo, algunos de los estudiantes presentaron una participación menos activa y no identificaron el papel específico que cumplieron al interior de su grupo:

“Realizar trabajos asignados y debatirlos”¹⁷

“Comportamiento de ideas, análisis, conocimiento de cada persona en su vida laboral”¹⁸

¹⁴ Entrevista 2 en línea estudiantes

¹⁵ Entrevista 2 en línea estudiantes

¹⁶ Entrevista 2 en línea estudiantes

¹⁷ Entrevista 2 en línea estudiantes

¹⁸ Entrevista 2 en línea estudiantes

Mientras que otros, de acuerdo con los registros, mantuvieron las mismas actividades en consideración a las habilidades que manifestaron durante el desarrollo de las actividades en los módulos previamente cursados:

“L S: Martha De acuerdo con los trabajos que hemos realizado, el cargo de relatora lo ejerces diligentemente. lo aceptas?”

M E: De acuerdo Luz Stella el de relator es de Luis Em ya que se le facilita realizar síntesis, si quieres soy la moderadora”¹⁹

“Fui moderadoras dos veces y una vez cronometrista, siempre estaba pendiente de estar informando vía email a todos mis compañeros de los avances que hacíamos en el trabajo.”²⁰

Así mismo, en la interacción de los chat, la asignación de los roles en la primera asignatura se dio de forma voluntaria por parte de los miembros del grupo según su afinidad con las actividades a realizar en cada rol y no se evidenció presión para aceptar uno u otro rol. Situación contraria sucedió en los módulos 2 y 3:

“M E: Ok. Luis F ya te contò Luz E que eres el moderador?.....”

L F: Ya ingrese a la herramienta, y segun lo conversado con Luz Stella quedan definidos los roles”²¹

“R U: Diana Victor estan de acuerdo que Rodrigo sea el moderador...”

V M: Si propongo a Rodrigo veo que esta super en el tema....”

¹⁹ Chat 1 módulo 3

²⁰ Entrevista 2 en línea estudiantes

²¹ 1° Chat módulo 2

D M: Pues si estas de acuerdo...

R U: Rodrigo democraticamente ha sido elegido como moderador, pienso que tienes buenas bases para estructurar el tema...

R U: Rodrigo tu seria[s] el Relator, Victor el cronometrista y yo seria el moderador....

R A: se habia dicho q[que] yo fuera el moderador, lee antes²²

De otra parte, según la guía de estudio de los módulos, en las funciones asignadas a cada uno de los roles el moderador debía coordinar las actividades, hacer que todos participaran y representar al grupo en las plenarios y al relator le correspondía realizar la síntesis de lo hablado, obrado y presentar por escrito los acuerdos del grupo. Sin embargo en el 1° chat del módulo 1 la docente ante la inquietud de uno de los estudiantes, les informó:

“Docente: Con las participaciones de cada uno, el moderador debe hacer un solo documento que será el que se presenta en la plenaria final”

A lo que una estudiante, respondió

“M E: Profesora, es el moderador o el relator el que lo elabora, tenia entendido que era el relator

La Docente rectificó y mantuvo la orientación sobre la actividad del Relator, pero incluye en estas la actividad del Moderador, es decir, representar al grupo en las plenarios; contrario a lo expuesto en la guía, así:

²² 1° Chat módulo 3

“Docente: Si discúlpeme, el relator es quien lo elabora.....

Docente: En la plenaria deben estar todos, pero presenta el resumen el relator de cada grupo.....

Docente: Fabio, se elabora por google doc y se envía el resumen final por tareas y lo presenta el relator en la plenaria, lo que hablamos hace un rato....

Docente: En google doc, deben hacer la participación de cada uno para compartir las opiniones con todo el grupo y cuando ya todos han participado y tienen ideas claras sobre el caso, el relator elabora un resumen para ser presentada en la plenaria y me la envía a tareas”²³

De acuerdo con lo anterior la docente en el Chat 2 módulo 1, establecido para realizar plenaria, sigue las instrucciones que formulo en el 1° chat de este módulo:

“Docente: Por favor los relatores se preparan para presentar la propuesta de cada grupo y por favor cada uno indica cual fue su rol en el trabajo en equipo, adicionalmente en el trabajo escrito también deben incluir el rol de cada participante....

Docente: Relator del grupo 1, por favor inicie con su presentación”

A pesar de la desinformación de la docente sobre las funciones de los roles de los miembros del grupo, la actividad se cumplió en orden y cada grupo realizó su participación y respectiva presentación:

“Docente: Por favor los relatores se preparan para presentar la propuesta de cada grupo y por favor cada uno indica cual fue su rol en el trabajo en equipo, adicionalmente en el trabajo escrito tambien deben incluir el rol de cada participante....

Docente: Relator del grupo 1, por favor inicie con su presentación.”

²³ Chat 1 módulo 1

Sin embargo, en la presentación durante la plenaria, algunos grupos siguieron las instrucciones de la guía publicada en el ambiente virtual de aprendizaje, en los que el moderador realizó la presentación de la respuesta al caso, planteado en el módulo 1:

“Y M: Roles del grupo: Relator: Isabel , Cronometrista: Pablo J, Moderador: Yenni, Colaboradores: Fabio y Alexander

L T: Muestro grupo es el número 3 y está conformado por Juan Camilo, Juan Carlos , July , Leydy y yo. Juan Camilo es el relator, Juan Carlos el cronometrista y yo la moderadora.....

L S: Martha Helena Cod. relator, Maira Alejandra Cod..... cronometrista, Luz Stella Cod. Moderadora.....

D M: Funciones designadas: Diana moderador, Rodrigo Andres relator y , Raul cronometrista.”²⁴

En tanto, que dos grupos siguieron la instrucción dadas por la docente en el Chat 1 del módulo 1, en el que, el relator debía realizar la presentación del grupo y las respuestas en la plenaria

“A ST: Andres participo con cronometrista

A ST: Dadeiva nos colaboro con el papel de moderador

A ST: como relator estoy”

“C C: Nuestro grupo es el número 6 y está conformado por Martha : Moderadora, Alexander : Cronometrista, Jairo A: Apoyo, y Yo como Relatora, Cada uno realizamos nuestro aporte en Google Docs y sacamos una conclusión la cual fue plasmada en el trabajo final”²⁵

²⁴ Chat 2 módulo 2

La función de los roles y su respectiva presentación en las plenarios de los tres módulos sólo se efectuó en el Chat 2 del 1º módulo. En los módulos 2 y 3 no se cumplieron porque los docentes invitaron a cada grupo a socializar sus conclusiones sin manifestar las pautas que debían seguir, por lo tanto la actividad se cumplió, dando prioridad a las participaciones individuales que surgían del grupo de estudiantes del Diplomado sin señalar los roles de los participantes y las conclusiones de cada uno de los grupos:

“Docente: me gustaria saber sobre las conclusiones ge[de] cada grupo sobre el desarrollo del tema”²⁶

“Docente: ¿Quien desea iniciar la plenaria?

M E: Aun no están todos los compañeros y el relator del grupo no se ha conectado...

Docente: ¿ya entraron los relatores?...

Docente: Entonces iniciemos la plenaria. ¿Quien inicia?...

J CS: Listo, empecemos por decir se presentaron dos estilos de negociación...”²⁷

En chat del módulo 3, se evidencia que la docente no identificó la función de los moderadores y relatores. Porque los grupos no presentaron los roles que desempeñaron los miembros del grupo. Sin embargo en la respuesta de la entrevista sobre el rol que cumplieron los estudiantes, afirma:

“En los chats se evidenciaba la participación de los moderadores, además de los relatores. El rol que no fue posible evidenciar fue el de cronometrista”²⁸

²⁵ Chat 2 módulo 2

²⁶ Chat 2 módulo 2

²⁷ Chat 2 módulo 3

²⁸ Entrevista en línea docente módulo 2

De acuerdo con la guía de estudio, el Moderador era encargado de presentar al grupo y las conclusiones del mismo en el Chat, las actividades del Relator y el cronometrista y demás miembros de los grupos, no se evidenciaron en este espacio.

La percepción de los docentes sobre el cumplimiento de los roles en los grupos, de acuerdo con la pregunta ¿Cómo cumplieron con los roles asignados los integrantes de los grupos? Se presentó con mayor precisión por parte de la docente del módulo 1, quien advirtió que los grupos donde hay participación más activa de sus miembros, logran un trabajo más enriquecedor:

“Docente: Hay grupos donde se evidencia un mejor trabajo y más compromiso que en otros, es claro que los moderadores que tienen mayor liderazgo y son más constantes logran una mayor dinámica de grupo y el trabajo es más enriquecedor que quienes no lo tienen, pero al final todos asumen su rol y generan un resultado, claro esta, unos resultados son mucho mejores que otros.”²⁹

Es de aclarar que la docente del módulo 1, cumplió con las indicaciones de la plenaria, en la que un miembro del grupo debía presentar las conclusiones del trabajo y las funciones que cada uno de ellos realizó al interior del mismo.

Mientras, que los docentes de los módulos 2 y 3, no desarrollaron esta dinámica en el Chat 2, por lo tanto las participaciones de los grupos, no se dio; sin embargo las percepciones sobre el cumplimiento de los roles, para el docente del módulo 2, estuvo bien y considera que los estudiantes ya tiene experiencia en la actividad:

²⁹ Entrevista en línea docente módulo 1

“Docente: Como el módulo de gerencia financiera es uno de los últimos - ya han venido desde el inicio trabajando los roles por tanto no se presentan mayores inconvenientes”³⁰

La docente del módulo 3, aunque conoce la dinámica que se desarrolla en los grupos, determina que el rol que no se cumplió fue el de cronometrista:

“Docente: Se asignaron roles, por ejemplo cada uno aporta al análisis del caso y uno de los integrantes del grupo se encarga de consolidar el informe final y subirlo a google docs.

En general todos los grupos tenían un relator quien consolidaba el informe, y los integrantes apoyaban con sus participaciones.

En general los roles se cumplieron, excepto el de cronometrista”

Adicionalmente, aparecen otras denominaciones de roles dentro de los grupos, según las respuestas de los estudiantes a la pregunta sobre su actividad al interior de los grupos, entre estos se destaca el de conciliador y mediador:

“Emisor y locutor”

“Fui relator, cronometrista, investigador, asesor, receptor de ideas, argumentador de temas, conciliador, y sobre todo participe de manera tal que mis compañeros se sintieran comprometidos con el desarrollo de las actividades varias del grupo”.

“Conciliador”

“Monitos [Monitor], moderador y expectante”.

³⁰ Entrevista en línea docente módulo 3

“Siempre traté de ser mediadora, de ser flexible y tratar de buscar soluciones que nos beneficiaran a todos”

En la subcategoría Formulación, se identificó principalmente la forma como se llevaron a cabo los diferentes roles en los grupos, en la que se evidencia que los grupos los pusieron en práctica a pesar de la desinformación por parte de los docentes en los chat de las plenarias, pero según la observación de los documentos publicados en el foro, quedaron señalados las funciones de cada uno de ellos:

“Alexander ----- moderador.

Jairo Andrés ----- relator

Martha ----- cronometrista.

Claudia ----- apoyo en la cada una de las funciones.

Este grupo presenta una actividad colectiva.

Lilibeth (cronometrista)

Juan Carlos (relator)

Juan Carlos (apoyo al grupo)

Andrea (moderador)

Este grupo presenta una actividad colectiva”

5.7.1.4 Fermentación:

La subcategoría de Fermentación consiste en la forma en que los miembros del grupo se involucran en controversias académicas para lograr acuerdos y resolver problemas. El mayor número de registros de esta subcategoría se presentó en los chat 2 o de plenaria de cada uno de los módulos, a nivel de grupo se evidenció con mayor claridad en el módulo 1, se evidencia que los estudiantes llegaron a

conclusiones a partir de las discusiones del trabajo en grupo y que fueron presentadas en la plenaria:

“L T: Encontramos grandes ventajas también porque al empoderar a cada uno de los empleados para dar su mejor esfuerzo y cumplir con las expectativas de los clientes se logra tener sinergia y los mandos directivos tienen tiempo para realizar planeación de nuevas líneas de negocios que hagan diferenciar a SAS de las demás aerolíneas y además les de recordación por los productos para ejecutivo”³¹

“M L: Sin duda alguna y dentro de una opinión generalizada por parte de nuestro grupo pudimos concluir que la principal estrategia utilizada por el señor CARLZON para sacar de la crisis esta compañía fue el servicio al cliente, él se preocupó por vigilar y hacer un análisis exhaustivo sobre el tipo de tratamiento que se le estaba dando a los clientes. Se interesa por conocer cuales son las necesidades, los gustos, preferencias de cada uno de sus usuarios y le da mayor relevancia a la satisfacción de ellos”³²

Por el contrario en los módulos 2 y 3 no hay datos para asegurar que esta subcategoría se desarrolló en los grupos porque la presentación en las plenarios se dio de forma individual y no con la presentación de resultados por parte de los relatores de cada uno de los grupos. Sin embargo, en las plenarios realizadas en los chat 2 de los módulos 2 y 3 el grupo de estudiantes del Diplomado expusieron argumentos de forma individual y llegaron a acuerdos, con miembros de otros grupos:

³¹ Moderadora grupo 3, módulo 1, chat 2

³² Moderadora grupo 6, módulo 1, chat 2

“M A: Rodrigo en mi modo de ver las cosas, despues de generado el conflicto se deben asumir responsabilidades en los momentos de crisis”³³

“R A: si pero en los contratos se puede estabelcer esta parte, como una clausula de indemnizacin de perjuicios”³⁴

“M A: si al igual que las polizas que respalden los contratos”³⁵

“L DN: si que sea como un seguro al cumplimiento del contrato”³⁶

Para los estudiantes, ante la pregunta sobre las controversias académicas que se presentaron en los tres módulos, en sus respuestas se evidencia el respeto por las ideas del otro y la búsqueda de soluciones:

“En el caso SAS para identificar la mejor estrategia, cada uno tenía una opinión diferente. Después de que discutimos nuestras ideas, tratamos de buscar una estrategia que involucrara lo que cada uno pensaba”.

“Pienso que controversia académica no fue un inconveniente, se respetaron los puntos de vista y aportes de cada quien”

“En realidad no se presento ninguna controversia llegábamos de acuerdo fácilmente pues ninguno de nosotros éramos complicados”.

“Algunos cedieron a la posición con argumentos.”³⁷

³³ Chat 2 módulo 3

³⁴ Chat 2 módulo 3

³⁵ Chat 2 módulo 3

³⁶ Chat 2 módulo 3

³⁷ Entrevista 2 en línea estudiantes

En esta subcategoría los estudiantes en los diferentes grupos lograron involucrarse en negociaciones para resolver un problema y formalizar acuerdos, tanto en lo académico como en la organización de las actividades.

5.7.2 Interacción promotora

En esta categoría las personas estimulan y favorecen los esfuerzos del otro para realizar actividades en pos de alcanzar los objetivos del grupo, en este sentido se registran situaciones en las que se evidencia el interés de los miembros del grupo en construir un sistema de apoyo académico para el desarrollo de la actividad. La mayoría de los registros se evidenciaron en el Chat 1 del módulo 1:

“M L: falta Andre Rios que es otro compañero del grupo...”

J AR: si el es un compañero q vio clases con nosotros yo trato de hablar con el martha”

“L ED: cualquier duda en la que les pueda colaborar con mucho gusto pueden contactarme”

“M E: Luz Stella, Luis Edmundo me dijo que colocaba su comentario esta noche faltaria MAira y Luis”

“Y M: en el link, te dice todo paso por paso, si te pierdes en el proceso, nos avisas, todos estamos pendientes”

En los chat de los módulos 2 y 3 no se identificaron registros en esta categoría, sin embargo algunos de los estudiantes hacen mención al interés en que todos los miembros del grupo participaran y se involucraran en la realización de las actividades propuestas en los módulos:

“Pues me conmovió un compañero llamado Paúl quien a pesar de los problemas me llamaba desde muy lejos y pasara lo que pasara me hacia llegar los aportes para consolidar el documento final, con otro compañero llamado Andrés vía MSN construíamos el trabajo y demás tareas que nos exigía el módulo”³⁸

“Ha coordinar, llegar a acuerdos, distribuir tiempos e integrarse con los compañeros del diplomado”³⁹

Aunque no se advierte en registros específicos en los chat de los demás módulos, los estudiantes buscan la forma de encontrarse en los diferentes espacios para apoyarse en la coordinación y cumplimiento de las actividades propuestas en las guías de estudio.

5.7.3 Interdependencia positiva

En esta categoría los integrantes del grupo comprenden que sus esfuerzos son necesarios para que el grupo tenga éxito, esta habilidad exige que todos trabajen juntos para alcanzar el éxito del grupo y así lo comprenden la mayoría de los estudiantes:

“L ED: ya todo está coordinado les prometo que vamos a realizar un buen trabajo para el viernes, eso si con la participación de todos Uds.”⁴⁰

Además, son conscientes de la importancia de tener éxito a partir de compartir conocimientos con otros estudiantes que cuentan con menos o ninguna experiencia en algunas de las áreas disciplinares del Diplomado, porque algunos de los miembros del grupo presentan poca o ninguna experiencia en los temas

³⁸ Entrevista 2 en línea estudiantes

³⁹ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁴⁰ Chat 1, módulo 2

como por ejemplo Financiera, caso particular los estudiantes del programa de Relaciones internacionales y estudios políticos:

M L: Profesor buenas noches, considero que este tipo de trabajos han permitido la integración y el apoyo por parte de los compañeros de otras carreras como es el caso de los de contaduría⁴¹

Para algunos el trabajo en grupo consistió, no sólo de lograr el aprendizaje individual o de presentar un buen trabajo por parte del más experto, se trataba también que sus compañeros comprendiera y alcanzaran nuevo conocimiento con el apoyo del grupo:

“FL en conversación considera que ha sido exigente el trabajo del diplomado, me comenta que para el trabajo de financiamiento se le ha facilitado porque el trabajó en planeación, pero que sus compañeros no son muy hábiles, lo importante es que los otros aprendan y comprendan el ejercicio”⁴²

Es evidente que existió el compromiso con el éxito de otras personas, además del propio, lo que se complementó con el rol que ejerció cada miembro del grupo y su interconexión con los demás. Lo relevante de esta categoría se presenta en el hecho que los integrantes de los grupos comprendieron que sus esfuerzos eran necesarios para que el grupo cumpliera con el propósito.

5.7.4 Procesamiento grupal

Esta categoría consiste en la reflexión sobre la actividad grupal para establecer las acciones resultaron útiles y cuáles no, para tomar decisiones sobre que se puede

⁴¹ Chat 2, módulo 2

⁴² Observación registrada en el diario

mejorar. Al respecto se identificaron los registros que mostraron indicios de evaluación al interior de los grupos por parte de los estudiantes e identificar las acciones del grupo.

En el desarrollo del Diplomado no se sugirió la realización de actividades de revisión al interior de los grupos y los docentes en los criterios de evaluación tampoco las consideraban. En este sentido, los registros son producto de la dinámica del grupo de acuerdo con lo que se presentó en la interacción de los estudiantes en los chat, las respuestas a las preguntas de la entrevista y las observaciones que se realizaron en el diario por parte de la investigadora.

En el chat 2 del módulo 1, al finalizar la sesión, tres grupos se felicitaron y agradecieron a los demás participantes:

M L: Claudia carolina, Andres y Johan que bueno haber tenido la oportunidad de trabajar con ustedes somos un gran equipo de trabajo

F H: Gracias Yenni, Isabel, Pablo, Alexander gran equipo de trabajo, exitos! y mucha suerte

A ST: Alyhette Viviana, Dilia Marcela, Andrés Felipe y Hna. Daveiva , muchas gracias por su colaboración y haber compartido con ustedes este trabajo

Los demás grupos no manifiestan comentarios al respecto, sin embargo en el chat 1 del módulo 3, algunos estudiantes preguntan a la docente sobre la posibilidad de cambiar de grupo:

“L T: Profesora es posible excluir a alguna de las personas de mi grupo que nunca ha colaborado en este tipo de trabajos colectivos de los otros módulos?”

“L DN: profesora buenas noches una inquietud es posible realizar el trabajo de forma individual? o con otras personas que no sean las mismas que se asignaron desde un principio en los grupos?”

Las dos estudiantes pertenecen al mismo grupo, lo que indica un tipo de disgusto entre los integrantes del mismo, por la falta de participación en las actividades propuestas. De igual forma los participantes de otro grupo revelan en el chat⁴³ la situación al interior de su grupo:

“L ED: que opinas M E sobre nuestro grupo

M E: L ED. la verdad ha habido muy poca colaboración y el trabajo en equipo no se ha visto

M E: Hay que presionar mucho llamarlos, insistirles etc. y creo que esa no es la idea

L ED: L S que opinas de nuestro grupo?

L S: L E D, mi correo lo dice todo”

Ante esta situación dos de las participantes de este grupo toman la decisión de no incluir a las personas que no participen:

“M E: L S, L E. como estan vieron mi correo

⁴³ Chat 1, módulo 3

L S: M E me parece perfecto pero el que no colabore esta vez, no quedara incluido en el trabajo.

M E: De acuerdo L S el que no participe no se incluirà en el trabajo”

De acuerdo con lo anterior los integrantes de los grupos que fueron objeto de las quejas ante los demás compañeros y la docente, se organizaron en un nuevo grupo, a pesar de negar la solicitud de no permitir el cambio de grupo.

Finalizado el Diplomado en conversación con una de las estudiantes del grupo que decidió excluir a quienes no participaron en las actividades, comenta:

“durante el desarrollo del trabajo en grupo en el diplomado tres de sus compañeros de grupo no participaron a pesar de tratar de contactarlos por diferentes medios, que los incluyeron en las tareas, pero que para el ultimo trabajo, osea el de negociación decidieron no continuar y retirarlos del grupo. Se pregunto que porque no reportaron esta novedad a los profesores o al coordinador del grupo y afirma, que no deseaban tener problemas, ni perjudicar a sus compañeros del Diplomado”⁴⁴

En coherencia con las situaciones que se presentaron en los diferentes grupos, las respuestas sobre la participación de los miembros del grupo, se identificaron aspectos positivos por parte de quienes lograron integración y comunicación en sus grupos:

“buenos críticos de los temas, colaboradores incansables, socializaron ideas, definieron pautas a seguir para el desarrollo de la temática del diplomado, enseñaron a los que no sabíamos ciertas cosas, dieron pautas para mejorar la argumentación del las diferentes asignaturas, estuvieron

⁴⁴ Observación registrada en el diario

pendientes en el cumplimiento de las tareas alertándonos al grupo sobre las fechas horarios y trabajos a realizar”

“Hubo verdadera colaboración entre los integrantes del grupo aunque un poco difícil acordar reuniones porque no vivíamos en Bogotá, todo fue posible por el empeño que se le puso”

“No tuvimos nunca inconvenientes entre nosotros siempre trabajamos con mucho agrado”.

“Aunque al principio mis compañeros y yo nos sentíamos desubicados, logramos sacarle el jugo a la herramienta, la disfrutamos a pesar de las dificultades que tuvimos porque casi todos vivimos en ciudades diferentes. Me siento muy satisfecha por los resultados que obtuvimos”

Mientras que para los estudiantes que manifestaron dificultades en sus grupos, confirman situaciones que no permitieron la integración y adecuada coordinación de las actividades, entre las que se encuentran el desinterés o la calidad de la participación:

“como menciones alrededor de la mitad del grupo no participo o lo hizo de forma intermitente y sin dar aportes de calidad”

“faltaron dos compañeros, a quienes se les envió mail, se llamaron a celular, etc pero de quienes nunca recibimos ni un solo mensaje, motivo por el cual no se pudo trabajar con ellos”

“En algunos temas no fue posible el contacto permanente con todos, los horarios de trabajo no lo permitían”

En el análisis de los datos de acuerdo con esta categoría dos grupos se arriesgaron a presentar las acciones que no fueron pertinentes y con las que tampoco estuvieron de acuerdo; ante, los demás estudiantes del Diplomado y docente, lo que llevo a unos y a otros miembros de los grupos en mención, dependiendo de la situación en que se encontraban a reorganizarse, para cumplir con los propósitos de la asignatura.

Así mismos, teniendo en cuenta la opinión de los docentes sobre la actividad grupal se evidencia, que en algunos grupos no participaron todos los estudiantes, pero que de alguna forma cumplían con el propósito de la asignatura:

“Controversia como tal no, algo de malestar cuando alguien no cumplía o cuando no lo ubicaban para programar los trabajos en grupo, pero se le daban herramientas de búsqueda y desde el aula virtual se enviaban mensajes de información y se solucionaba”⁴⁵.

Aunque, no se presentó evidencia de reporte de esta situación por parte del docente del módulo 1 al coordinador del Diplomado, ni se socializó con los demás docentes, que utilizaron la estrategia del método de caso; las calificaciones que se otorgan a los participantes se asignaron de forma individual, como sucede en el módulo 2:

“pero puedo anotar que en algunos casos no califico con notas grupales sino con participaciones individuales”⁴⁶.

Y en el módulo 3 un grupo presentó el documento final con las participaciones individuales de cada uno de los participantes, sin embargo de acuerdo con la observación, la docente asigno la misma calificación a los miembros del grupo y dio realimentación general al grupo:

⁴⁵ Entrevista en línea docente módulo1

“En uno de los grupos todos los participantes estuvieron muy activos, pero no hubo quien consolidara el documento final, por lo que este contiene el aporte de cada uno de los integrantes, perfectamente diferenciado.”⁴⁷

El procesamiento grupal, de acuerdo con la teoría, permite mejorar las actividades de los grupos para alcanzar los objetivos del mismo, esta habilidad se demuestra al interior de los grupos; sin embargo en este proceso de reflexión sobre la forma en que se desarrollo la actividad, los docentes no intervinieron, dando prioridad a la presentación de los resultados de acuerdo con lo propuesto en la guía de estudio de cada una de las asignaturas.

5.7.5 Falta de comprensión de las actividades

En los chat 1 programados en los tres módulos los estudiantes preguntan sobre situaciones que están definidas y publicadas en la guía de estudio de cada uno de los módulos y que se activaron en el aula virtual del Diplomado de acuerdo con el cronograma; es decir, cuando iniciaban el módulo los estudiantes encontraban en este espacio los vínculos a los diferentes recursos y archivos que contenían información sobre la manera de desarrollar las actividades; así como el listado de conformación de grupos y el instructivo para utilizar Google docs.

Sin embargo, en el Chat 1 del módulo 1 se presentaron la mayoría de los cuestionamientos y se relacionados con la forma en que deben iniciar el trabajo en grupo, quienes son los participantes del grupo, cómo se presentan los resultados de las actividades y cómo utilizar Google docs:

⁴⁶ Entrevista en línea docente módulo 2

⁴⁷ Entrevista en línea docente módulo 3

“M L: pues te cuento que si, lo que aun no entiendo es lo de los trabajos que hay que hacer en grupo”

“M L: profe ya tuve la oportunidad e mirar algo del material, pero lo que no tengo claro es lo del trabajo de grupo”

“D A: si profe no entiendo el trabajo en grupo”

“D A: profe yo ya me inscribi en google docs... pero no entiendo que hay que hacer”

“D M: ¿Profesora la parte que es para el 30 se sube por la pagina de tareas?”

“L S: Profesora, cuando tengamos el trabajo en grupo entramos a Google Docs y la invitación a la docente por el correo personal de la universidad el mismo dia?”

“Y M: Perdon profe, si ya lo habia explicado, pero quiero estar segura de que entendi. En google docs, cada integrante del grupo hace los aportes al analisis del caso como parte integral del documento y la discusión , entramos a este chat para que quede registrada?”

“D M: no se con quien me puedo hacer para realizar el trabajo como nos repartimos”

“R A: profe que pena, pero aun no entiendo bien que es lo que se debe hacer en el goog”

Mientras que en el Chat 1 del módulo 2 los cuestionamientos sobre el desarrollo de la actividad se relacionan con la forma de conseguir la información para el adelanto de la actividad, no se presentaron preguntas sobre la conformación de los grupos o el uso de los recursos dispuestos para la actividad:

“C C: pero es un empresa por grupo ???”

“D A: Profe por lo menos yo trabajo en una empresa sin animo de lucro, puedo trabajar con esa? pues segu n entiendo los avances son con la empresa de cada uno y despues escogemos una para hacer el trabajo grupal”

“L ED: como se puede hacer el levantamiento de la informacion?”

Así mismo, en el Chat 1 del módulo 3 tampoco se presentaron preguntas por parte de los estudiantes sobre situaciones que estaban descritas en los documentos publicados.

Llama la atención que en la participación de algunos estudiantes en el chat 1 del módulo 1 los estudiantes no realizaron lectura de los documentos:

“D A: Pablo la verdad es que muy poco he tenido la oportunidad de leer pues estoy en retiroe”

“M L: cuales preguntas profe”

“M L: pero en que parte estan las preguntas”

“I L: en donde se ven los grupos?”

De acuerdo con lo anterior la docente del módulo 1, considera que la falta de lectura de los estudiantes dificultó la comprensión de las actividades que debían realizar y en el cumplimiento de las mismas:

“no leer bien las instrucciones lo que genera confusión y malos entendidos entre ellos mismos, esto generalmente se resuelve en el chat con el docente, pero genera dificultades iniciales entre el grupo”⁴⁸

5.7.6 Actitud de los estudiantes hacia el trabajo en grupo

Los estudiantes manifiestan opiniones favorables y desfavorables sobre el trabajo en grupo en la entrevista, cuando se indagó sobre la opinión que tenían acerca del trabajo en grupo,⁴⁹ en el cuestionamiento previo al inicio de la estrategia de método de caso en grupo, para algunos que tienen experiencias anteriores en grupos presenciales consideran:

“Si he participado en trabajos grupales pero presenciales virtualmente no pero la verdad no me llama mucho la atención porque pienso que en la mayoría de los casos trabajan unos cuántos y otros se benefician de la nota”.

Más adelante, la misma estudiante amplía su opinión sobre las dificultades que pueden presentar este tipo de actividad:

“Pienso que es difícil coordinar y llevar a cabo con éxito un trabajo en grupo virtualmente, partiendo del hecho de que la mayoría de compañeros trabaja, tenemos más responsabilidades como hijos, padres, etc.”

⁴⁸ Entrevista en línea docente módulo1

⁴⁹ Entrevista 1 en línea estudiantes

Otros estudiantes, tenían expectativas sobre el desarrollo del trabajo en grupo y piensan que es una forma de relacionarse con otras personas:

“No se creo, que sería una experiencia muy interesante, pero complicada ya que los horarios de las personas tienden a ser distintos, pero creo que estaría bien, porque se podrían descubrir nuevos métodos de aprendizaj”.

“El trabajo en grupo es otra herramienta para desarrollar de gran utilidad para una mejor relación con los compañero”.

Como en el grupo de estudiantes del Diplomado se encuentran participantes de diferentes programas de pregrado y de metodologías de distancia y presencial, para los estudiantes de pregrado que cursaron su carrera a distancia consideraban que la participación en los chat constituía el trabajo en grupo y sienten que facilita la interacción entre los participantes del Diplomado:

“Personalmente me siento contenta, estoy afianzando conocimientos que ya había visto a lo largo de estos nueve semestres pero no había profundizado ni había tenido interacción con compañeros que estén estudiando la misma carrera”

“Hasta el momento ha sido muy gratificante ya que por mas que sea a distancia hemos interactuado mucho con los integrantes del diplomado y los chats son de bastante ayuda ya que por este medio nos conocemos mas y da la impresión de estar en un salón de clase”⁵⁰

En el desarrollo de los chat los estudiantes tienen diferentes apreciaciones sobre la actividad grupal, en la chat 1 del módulo 1 consideraron que el trabajo en grupo era muy complicado, sentimiento que comparten varios de ellos, sin embargo en la medida en que fueron aclarando dudas y comprendiendo mejor la actividad, su

⁵⁰ Entrevista 2 en línea estudiante

actitud cambia y menciona que el proceso es interesante y lo valoran como una oportunidad para conocer a otras personas y explorar otros métodos de estudio:

“D A: es nuevo este metodo, por lo que se nos dificulta, pero a la vez es interesante”

“D M: esto esta mas enredado”

“R A: lo del trabajo en grupo ha sido algo complicado

R A: pero es muy interesante ese método”

En el chat 2 del módulo 1 finalizado el trabajo en grupo los estudiantes presentan una actitud favorable:

“L T: Ha sidi[o] una experiencia buena trabajar en grupo sin conocernos”

“D M: Ha sido una experiencia muy agradable trabajar en grupo y aprender a usar nuevas herramientas y dar mejor uso a las que ya tenemos”.

“ATTV: fue muy interesante la discusión”

“R A: gracias es algo diferente[diferente], nuevo, de todas formas hay q desarrollar las TIC´s

En el chat 2 del módulo 2 algunos estudiantes ante la nueva propuesta de caso y con la experiencia previa del módulo 1, consideran que es complicado y que exige de su parte compromisos:

L T: Es un poco complicado trabajar en equipo en la distancia

J CS: Es de mucha colaboracion y responsabilidad

D A: fue una experiencia muy interesante, el trabajo en grupo es muy enriquecedora, aunque muy complicada

Finalizado el Diplomado, en las respuestas de la entrevista 2 en línea, los estudiantes, dependiendo de la forma como experimentaron el trabajo en grupo, muestran actitud favorable, condicionada por limitaciones que se presentaron en el desarrollo de las actividades grupales, pero al final justifican y muestran las ventajas del mismo:

“Fue una experiencia enriquecedora, nueva, aunque se presentaron dificultades por el incumplimiento de algunos compañeros y a veces era muy difícil reunirnos, fue un trabajo gratificante, que nos exigió responsabilidad y la búsqueda del bienestar del equipo ya que este bienestar redundaba en beneficio persona”

“Una opinión muy buena aunque hace falta muchos por parte de los estudiantes para que se responsabilicen del todo con el trabajo en no haber el número de roles igual al de integrantes del grupo es una gran limitante, pero la experiencia es muy buena y se puede seguir mejorando”

“Constituyo un reto personal ya que lograr trabajar en grupo con personas que no conoces y a distancia es muy complicado. La experiencia es positiva aunque los resultados no fueron los mejores ya que la mitad de las personas de grupo nunca participaron en las actividades”.

En las respuestas de las personas miembros de uno de los grupos que presentaron problemas con sus grupos, manifiestan las causas del problema. Así como la manera, de acuerdo con su criterio, en que se hubiera mejorado la situación:

“Me parece muy importante, pero no se debe limitar a realizar trabajos con el mismo equipo, es cierto que en las compañías el hombre se adapta a las empresas y no las empresas al hombre, pero esto conlleva a un proceso de aprendizaje e integración, con la premura del tiempo, sería importante no limitar los trabajos en grupo al mismo grupo ya que como en las compañías, por más cosas que se hagan si no hay correcto ensamble dentro de un grupo puede ser nocivo para la organización”

“La experiencia del trabajo en grupo siempre es enriquecedora, ya que cada persona tiene su forma de ver las cosas, su punto de vista, y poder compartir y aprender de los demás nos aporta más conocimiento. Sin embargo para que éste tipo de ejercicio tenga éxito y nos aporte, todos los integrantes del mismo deben participar activamente en el desarrollo del trabajo, ya que en la medida en que todos participen se logra consenso, unificación de criterios, y por supuesto un trabajo final más enriquecido que si se hubiera realizado individualmente.”⁵¹

Para otros, la actitud es completamente positiva y no mencionan dificultades o inconvenientes en su realización:

“Muy importante y valiosa en el aprendizaje, ya que nos da herramientas para poder desarrollar un trabajo sin que el grupo este reunido, así mismo nos permite interactuar con personas las cuales no conocemos ni hemos trabajado”⁵²

“José, se encuentra muy contento con la actividad en grupo, considera que el grupo es muy bueno, esta entusiasmado porque ha conocido otras

⁵¹ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁵² Entrevista 2 en línea estudiantes

*personas y es la primera vez que tiene esa oportunidad desde que se encuentra estudiando en el INSEDI*⁵³

La actitud de los estudiantes frente a la experiencia previa con el trabajo en grupo puede mantenerse y reafirmarse favorable o desfavorablemente, cómo sucedió con una de las estudiantes del grupo con dificultades. Quien en la entrevista de diagnóstico manifestó que sí presencialmente se tenían problemas con la organización de los grupos a distancia la dificultad aumentará:

*“Si es difícil a veces coordinar trabajos en grupo cuando se tiene la oportunidad de estar presentes físicamente, se tiene un poco de desventaja a distancia ya que o no se puede contactar a la persona, por diversas circunstancias, por tanto el éxito depende de que todos los integrantes del grupo sean responsables y le dediquen el tiempo requerido para el desarrollo del trabajo”.*⁵⁴

*“Personalmente me sentí frustrada pues algunos de mis compañeros de grupo no participaron”*⁵⁵

Otro estudiante que participó en la entrevista de diagnóstico y la entrevista final del Diplomado y que no presentó mayores dificultades en la actividad grupal, comenta:

*“Es una forma de aprendizaje buena, exigente, que demanda disciplina y organización. Además, esta manera de trabajo nos ayuda a desarrollar y fortalecer las nuevas técnicas de comunicación empleadas a nivel global”*⁵⁶

⁵³ Observación registrada en el diario

⁵⁴ Entrevista 1 en línea estudiantes

⁵⁵ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁵⁶ Entrevista 1 en línea estudiantes

“Me sentí muy complacido gracias a que el grupo al cual fui asignado se encontraba comprometido y axial fue que hubo buena colaboración en equipo, y cada uno puso un gran esfuerzo para que los trabajos se realizaran y fueran entregados a tiempo al tutor de acuerdo a las instrucciones dadas”⁵⁷

De acuerdo con los datos, los estudiantes tienen diferentes actitudes frente al trabajo en grupo según las experiencias previas o a las expectativas que les pueda generar este tipo de actividades, sin embargo al final a pesar de las dificultades encontraron situaciones positivas en su proceso de aprendizaje.

5.7.7 Actitud de los docentes hacia el trabajo en grupo

La actitud de los docentes según los datos es favorable y encuentran en esta actividad ventajas que permiten promover la interacción entre los estudiantes y generar habilidades de participación.

“el trabajo es verdaderamente enriquecedor para estudiantes y docentes, adicionalmente se logra una dinámica de interacción e intercambio entre compañeros muy interesante, que fortalece otras habilidades como la tolerancia, respeto, escucha, aceptación, discusión sana, etc”⁵⁸

“la implementación de esta herramienta pedagógica me ha parecido excelente porque creo que permite la interacción necesaria en el grupo de estudiantes facilitándoles la integración en los ambientes virtuales y aprendizaje de experiencias de sus compañeros”⁵⁹

⁵⁷ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁵⁸ Entrevista en línea Docente módulo 1

⁵⁹ Entrevista en línea Docente módulo 2

También expresan el interés que tienen sobre este tipo de actividades y el progreso lograron los estudiantes en sus procesos de aprendizaje

*“Interesada en el proceso de construcción grupal, como aprenden los estudiantes y como el proceso se dinamiza y avanza en el tiempo”.*⁶⁰

Sin embargo esto contrasta con la forma en que los docentes de los módulos 2 y 3 orientaron la presentación de los resultados de los grupos en las plenarios que se desarrollaron en el chat 2 de los respectivos módulos:

*“En el Chat, el docente invita a que cada grupo presente las conclusiones, pero no da las pautas para iniciar, los participantes inician sin seguir un orden solo presentan sus apreciaciones generales de las empresas, pero no se establece el tipo de empresa, ni el trabajo de cada grupo al respecto. El docente aporta comentarios generales sobre el tema pero no da respuesta a las particularidades de los temas de cada grupo. Informa sobre cuando publicara las calificaciones, los felicita por el desempeño.”*⁶¹

*“se realizan participaciones individuales al inicio se evidencia participación de los relatores de otros grupos pero continua la presentación de las perspectivas e interrogantes de tipo individual, la docente da respuestas a las preguntas individuales de los estudiantes durante el Chat”*⁶².

Aunque la actitud es favorable frente a la actividad de grupo y la consideran una ventaja en la generación de habilidades, la forma en que se orienta la actividad grupal da mayor relevancia a las intervenciones individuales sin considerar los aportes de los grupos, resultado de la actividad grupal.

⁶⁰ Entrevista en línea Docente módulo 3

⁶¹ Chat 2 módulo 2

⁶² Chat 2 módulo 3

5.7.8 Concepción de los estudiantes y docentes sobre el aprendizaje logrado en trabajo grupal

Consiste en la opinión de docentes y estudiantes sobre los aprendizajes logrados en la actividad grupal. En la entrevista en línea⁶³ realizada a los estudiantes al finalizar el diplomado, las opiniones que manifestaron sobre los aprendizajes que lograron en el trabajo grupal son diversas. Algunos consideran que el trabajo en grupo les permitió conocer las ideas de otros estudiantes con experiencia laboral y por lo tanto contaron con visiones diferentes sobre los temas tratados en el Diplomado, lo que evidencian como un proceso de realimentación por parte de sus compañeros de grupo:

“El conocer la opinión de los otros compañeros, ya que cada uno tiene un campo laboral muy diferente y hay otra visión, de la gerencia de empresa”

“Trabajar en grupo fue muy bueno porque se dan puntos de vista diferentes y esos hace el trabajo sea de retroalimentación”

“Pues todos nuestros aportes antes de socializarlos en Google docs los compartíamos antes por el chat o MSN y así nos retroalimentábamos unos a otros no solo en el tema de módulo actual sino de módulos anteriores”.

“De los aportes que se deban ayudar a mejorar cada falencia que tenía cada uno”.

Así, mismo los estudiantes consideran que el intercambio de experiencias sobre tópicos tratados les sirvió de ejemplo para comprender mejor lo que se presenta en las lecturas del material y les permitió relacionarlo con aspectos laborales:

⁶³ Entrevista 2 en línea estudiantes

“los aportes que se hicieron fueron muy valiosos y algo muy importante es que se estaba intercambiando experiencia ya que la gran mayoría trabajamos y aplicamos a diario todos los temas vistos”

“Aportando con mis ideas y conocimientos que tengo con respecto al tema tratado , así mismo el aporte de casos vividos en mi trabajo , que complementaban los temas tratados”

Otros conceptos sobre el trabajo en grupo es que estos los invita a realizar otros tipos de actividades que no se les pedía y que desarrollaron por su cuenta y que los ayudó a ejecutar las actividades propuestas en los módulos del Diplomado:

“Investigando, aportando, dialogando, entregando, buscando todo en beneficio del grupo”

Igualmente, unos estudiantes consideran que les permitió el desarrollo de otro tipo de habilidades, por ejemplo las relacionadas con aprender a llegar a acuerdos, reconocer y valorar el aporte de otras personas, el compromiso y el cumplimiento con las actividades acordadas con los miembros del grupo:

“Dando mis opiniones personales respecto a temas en los que no estaba completamente de acuerdo y escuchando sus razones respecto a los desacuerdos encontrados en la integración final de los trabajos”

“adicionalmente los valores de las personas se ponen a prueba con este estilo de trabajo en grupo el cual me pareció novedoso y útil porque se innova para poder entregar resultados favorables y con contenidos asertivos”

“Con el compromiso en el trabajo”

“aportando mis ideas y colaborando en los cargos que nos dijeron que debíamos asumir en los diferentes grupos”

“se podía compartir todo tipo de aportes la mayoría de ellos muy valiosos”

Los estudiantes que tuvieron problemas en los grupos y que cambiaron de grupo, también encontraron beneficios y consideran que lograron aprendizajes relacionados con lograr mayor flexibilidad de su parte. Por ejemplo para los participantes de uno de los grupos que se disolvieron en el Chat 1 del módulo 3 muestran evidencia de estos aprendizajes. M E,⁶⁴ la estudiante que decidió no incluir en su grupo las personas que no colaboraran, en la entrevista final comenta:

“Igualmente aprendí que debemos ser flexibles en algunos casos y saber negociar y lograr que entre todos se puedan lograr los objetivos”

Por otra parte, uno de sus compañeros, L F, quien decidió retirarse del grupo por las dificultades que tuvo con sus compañeros por la falta de cumplimiento en las actividades y que organizó su trabajo con otro grupo, tomó conciencia sobre la responsabilidad que debe tener al abordar trabajo grupal:

“Se reforzó adicional al tema de trabajo en equipo, la responsabilidad que cada quien debe tener en su rol”

La percepción de los estudiantes sobre el aprendizaje que logran en el trabajo grupal propuesto en el desarrollo del Diplomado y la forma que consideran participan en el aprendizaje de sus compañeros está relacionado con las

⁶⁴ Estudiante grupo 4.

situaciones vividas en el desarrollo de la actividad y la evaluación que realizan sobre su desempeño en el trabajo grupal.

Para los docentes en el mismo sentido que los estudiantes, coinciden en que el aprendizaje logrado por los estudiantes se relaciona con la socialización de los diferentes puntos de vista y la capacidad de comprender a los demás miembros del grupo:

“les permite conocer otras opiniones, analizar un problema desde diferentes ópticas, escuchar y comprender otras formas de analizar una situación”⁶⁵

También reconocen la responsabilidad que los estudiantes tienen en la realización de la actividad y cómo esta favorece el desarrollo adecuado de las actividades propuestas en los módulos del Diplomado:

“La responsabilidad individual fue el aporte de la visión personal al análisis del caso en Google.docs, la participación en los chats y el ejercicio del rol asignado. La responsabilidad grupal fue el asegurarse que al menos uno de los integrantes del grupo hiciera presencia en los chats y que el documento final fuera enviado al foro”⁶⁶

Para el docente del módulo 2 los aprendizajes logrados por los estudiantes están relacionados con el grado de sociabilidad que alcanzan:

“he observado que se vuelven bastante sociables entre si - en los chat demuestran que tienen encuentros adicionales a los establecidos en los cronogramas tanto tradicionalmente como en forma virtual”⁶⁷

⁶⁵ Entrevista en línea Docente módulo 1

⁶⁶ Entrevista en línea Docente módulo 3

⁶⁷ Entrevista en línea Docente módulo 3

En coherencia con la apreciación de los estudiantes sobre los aprendizajes logrados la docente del módulo 3 opina que los estudiantes logran llevar a la práctica los conceptos desarrollados desde la teoría a través de la estrategia de método de caso:

“Si lograron aprendizaje conceptual, pero también operacional pues se evidenció en el análisis del caso y en los comentarios de los chats”

Tanto en las respuestas de los docentes y como de los estudiantes coinciden en que los estudiantes no sólo lograron aprendizajes de orden conceptual a partir de los requerimientos de asignatura, sino que se evidencia el alcance de habilidades de tipo social que están representadas en el respeto por las ideas de los demás, llegar a acuerdos, la responsabilidad con el grupo y el cumplimiento de normas establecidas al interior de los grupos.

5.7.9 Concepto sobre el método de caso

Esta categoría se refiere a las opiniones de los estudiantes y docentes acerca del método de caso. Los estudiantes en la entrevista⁶⁸ posterior al desarrollo del Diplomado estiman que la estrategia de método de caso fue la base de la actividad grupal y orientó la actividad de los grupos en el logro de los objetivos propuestos en los módulos de estudio:

[El método de caso]

“....era como la base para la realización de las actividades”

“.....Permitió que las actividades fueran orientadas al logro de los objetivos”

⁶⁸ Entrevista 2 en línea estudiantes

Adicionalmente, opinan que les permitió comprender los temas desarrollados en los contenidos de los módulos y relacionarlos con situaciones que en la práctica de su ejercicio profesional, se pudieran presentar:

“Siempre se considero que estos métodos de casos ayudan a entender mas eficazmente los temas estudiados”.

“... ayuda a entender mas el tema”

“... Ya que a veces no se tiene muchas bases claras, esto ayudó para un mejor manejo del tema.”

“pues todos teníamos ya la visión pues eran casos prácticos que se dan en la cotidianidad de nuestros trabajos”

“orientó en cuánto a como organizarnos en la resolución de los trabajos, se nos presentaron casos de la vida real, que nos permitieron aprender a resolver conflictos que se nos pueden presentar en nuestra vida tanto personal como profesional”

Así mismo, les permitió conocer las ideas de los demás sobre una situación particular y llegar a acuerdo para seleccionar la mejor alternativa de solución según los cuestionamientos planteados por los docentes y presentarla como una propuesta del equipo:

[El método de caso]

“permitió que diferentes posiciones personales y académicas fueran integradas en un solo trabajo grupal”

“es simular una junta para resolver los problemas al interior de la empresa, donde cada uno defiende su punto de vista, pero el objetivo no es la discusión sino llegar a una solución efectiva para todas las partes”

“permite a los participantes exponer sus criterios personales y además afianzar sus conocimientos sobre e tema. Además es pertinente para confrontarse y lograr opiniones comunes.”⁶⁹

El método de caso también motivo según uno de los estudiantes el desarrollo de actividades de investigación:

“permitía el estudio desde varias perspectivas. Y en algunos facilitaba la investigación”⁷⁰

En este mismo sentido, los docentes consideran que el método de caso desarrollado por los estudiantes facilita el análisis de situaciones prácticas a partir de la investigación y profundización del tema para llegar a la mejor alternativa de solución:

“El método del caso más que orientar las actividades en grupo, las motiva, las diferentes alternativas de trabajo invitan a los estudiantes a profundizar, investigar, aportar y dar soluciones nuevas y diferentes, porque al escuchar variedad de alternativas lo lleva a buscar formas de solución innovadoras”⁷¹

[El método de caso]

“Sistematizo el análisis, dándole un orden y una estandarización a la presentación del documento, pero dejo abierta la opción de la libre opinión y

⁶⁹ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁷⁰ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁷¹ Entrevista en línea Docente módulo 1

reflexión sobre el caso y como las características de este se conjugan con la teoría estudiada”⁷²

Según la docente del módulo 3⁷³ los aspectos que los estudiantes solucionaron con mayor facilidad, fueron los presentados en datos específicos y en los que lograron identificar los temas tratados en la teoría y las experiencias previas:

“La facilidad se da por el hecho de que la evidencia objetiva puede ser fácilmente identificada, catalogada y clasificada lo que permite una interpretación. En cuanto las propuestas de solución, la facilidad emerge porque hay una conexión entre la teoría, la información que brinda el caso y los referentes personales del estudiante”

Según la docente del módulo 3 los estudiantes presentaron dificultad en situaciones que requerían de mayor interpretación y argumentación y cuya evidencia no se presentaba de forma explícita en el caso:

“... no sucede lo mismo con los aspectos que requieren de una interpretación y argumentación más profundas, si[n] mucha evidencia objetiva a la mano, los cuales tuvieron mayor nivel de dificultad”⁷⁴

Tanto estudiantes como docentes, consideran que el método de caso orientó el desarrollo de la actividad grupal, que fomentó la participación de los miembros del grupo a través de la generación de discusiones para llegar a la mejor alternativa de solución a través de la negociación.

⁷² Entrevista en línea Docente módulo 3

⁷³ Entrevista en línea Docente

⁷⁴ Entrevista en línea Docente módulo 3

5.7.10 Opinión sobre el uso de los recursos para el trabajo en grupo

Esta categoría comprende las percepciones tanto de estudiantes, como de docentes acerca de los recursos dispuestos en el aula para el apoyo del desarrollo de las actividades grupales en el Diplomado, tales como el foro el chat y google docs. Al respecto consideran por ejemplo que el chat fue un punto de encuentro que les permitió conocer las inquietudes y opiniones de otros estudiantes, intercambiar y aclarar dudas académicas y personales, exponer ideas y recibir realimentación por parte del docente.

Al preguntarles con qué fin utilizó el chat para el trabajo en grupo, los estudiantes manifiestan:

“para realizar algunas preguntas y estar pendiente de las preguntas y respuestas de los otros compañeros para así conocer su opinión”

“lo utilice como medio de orientación, pues los profesores nos explicaban que teníamos que hacer y también para aclarar dudas”

“Para aclarar algunas dudas temáticas y de desarrollo de las actividades, Asimismo para definir al tutor los puntos de vista asimilados y debatir con los compañeros sobre nuestras apreciaciones sobre los temas de las asignaturas”

“para encontrar compañeros y cambiar opiniones académicas y personales”

“para exponer lo aprendido, leer lo que percibía el grupo en general y expresar mis dudas buscando respuestas del tutor”

Llama la atención que los estudiantes en sus respuestas sobre el uso del chat no establecen la diferencia entre la actividad del chat de resolución de inquietudes, el chat 1 y la actividad de plenaria, chat 2.

Respecto al foro en la entrevista opinan que este recurso les sirvió de acuerdo con a la orientación de los docentes para:

“colocar nuestras ideas y nuestros trabajos para el conocimiento y opinión de todos”

“enviar comentarios acerca de cada trabajo y participar con los demás grupos”

“colgar la participación que el docente solicita”

“compartir las ideas del grupo”

“nos permitieron dar nuestro punto de vista crítico en algunos temas”

Una de las estudiantes considera que el uso de este recurso no fue el adecuado, porque en el módulo 1 la docente decidió utilizarlo para que los estudiantes expresaran las dudas sobre el desarrollo de las actividades y la temática:

“Como sugerencia diría que el foro debe tener claro el objetivo de plantear opiniones como todos los foros, No tomarse para expresar dudas, de esta manera para mi concepto no se utiliza bien la herramienta, y en uno de los módulos se utilizo para plasmar dudas. Creo que para esto está el chat, correo del tutor, o visita al tutor quien después podría socializar las preguntas comunes y sus respuesta”⁷⁵

⁷⁵ Entrevista 2 en línea estudiantes

Cabe resaltar en este punto, que cada docente dio un uso diferente a este recurso durante el desarrollo de sus módulos. Por ejemplo en el módulo 2 no se utilizó este recurso, mientras que en el módulo 3 se aprovechó para que cada grupo publicara el trabajo resultado de la actividad grupal.

Respecto a Google docs los estudiantes lo emplearon para construir sus documentos, en este espacio colocaban los resúmenes, integraban las ideas del grupo que sirvieron de encuentro para el grupo y les permitió editar la información:

“Google docs es una herramienta con la cual se puede editar el documento desde cualquier parte y no se van a sufrir traumatismos mayores”

“google docs como herramienta de integración de trabajos”

Para algunos de los estudiantes del Diplomado el uso de esta herramienta, fue una nueva experiencia y una vez probada encontraron ventajas en su manejo y aplicación:

“en cuanto a google docs, al principio si me dio duro esta herramienta pues no era conocida para mí, pero ayudo a complementar información que compañeros habían colocado anticipadamente”⁷⁶

“Algo muy importante y que no conocía, era la ayuda del Google docs, es una herramienta muy valiosa que nos permitió concentrar todos los aportes que se hacían y mejorar el documento a presentar”⁷⁷

⁷⁶ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁷⁷ Entrevista 2 en línea estudiantes

Los estudiantes⁷⁸ encuentran otras ventajas relacionadas con su aplicación en el trabajo en grupo, en cuanto a la realimentación que pueden recibir de sus compañeros y docente sobre el documento.

“El Google Docs, como lo decía anteriormente me pareció una herramienta muy importante y muy flexible para el trabajo de grupo.”

“Google docs para colocar mis comentarios sobre el trabajo solicitado y poder recibir retroalimentación del docente y de los demás compañeros”

En general, los estudiantes opinaron que su uso fue valioso porque permitió al grupo realizar sus aportes y mejorar el documento con el aporte de los miembros del grupo.

Los docentes coinciden en las apreciaciones realizadas por los estudiantes sobre la forma cómo utilizaron Google docs en la realización de las actividades grupales, consideran que facilita el intercambio de ideas y que en la medida en que se relacionan con su operacionalización hay más participación, pero que faltó construcción en los documentos resultado de trabajo, por parte de los grupos:

“Es la herramienta fundamental para discusión e intercambio, el objetivo es que la desarrollen solamente los estudiantes y el docente sea solamente un observador de la discusión, una vez conocen bien la herramienta, la participación es activa e interesante”⁷⁹

“Podría haber más profundización y aprovechar el espacio para desarrollar mayor construcción entre los integrantes de los grupos”⁸⁰

⁷⁸ Entrevista 2 en línea estudiantes

⁷⁹ Entrevista en línea Docente módulo 1

⁸⁰ Entrevista en línea Docente módulo 3

En el desarrollo del Diplomado, las herramientas dispuestas en el ambiente virtual de aprendizaje se utilizaron de acuerdo con las indicaciones de las guías de estudio propuestas en cada uno de los módulos. Sin embargo, no se presentó unidad de criterio sobre la utilización de los Foros en los módulos, por parte de los docentes, lo que generó en los estudiantes confusión en su uso.

Respecto al chat, aunque en las guías se estableció el propósito de cada momento de intercambio, en el chat 2 de los módulos 2 y 3 los docentes orientaron la participación en la plenaria de forma individual, contrario a lo expuesto en las indicaciones de los respectivos módulos. Lo que de alguna forma no le permitió a los estudiantes identificar la diferenciación entre las actividades a realizar en este espacio; en la que de una parte, el chat 1 estaba dedicado a resolver las inquietudes sobre las temáticas y las actividades a desarrollar, mientras que en el chat 2 su propósito era la presentación de los resultados de la actividad resultado del trabajo en grupo en plenaria y en la que debía participar el relator de cada grupo.

De otra parte, los estudiantes tienen claridad en la forma y propósito del uso de la herramienta google docs, lo que facilita el intercambio de ideas y la realización de las actividades propuestas.

5.8 Conclusiones y prospectiva

De acuerdo con los hallazgos resultados del análisis de los datos obtenidos de la observación y de las diferentes fuentes de información sobre el trabajo grupal que los estudiantes y docentes del Diplomado en Alta Gerencia realizaron en el primer semestre del 2010, se presenta las siguientes conclusiones:

1. Habilidades interpersonales

Según Johnson y Johnson (1999) el hecho de poner a alumnos que carecen de habilidades sociales en un grupo y decirles que cooperen no asegura que sean capaces de hacerlo bien. En consideración a los

postulados de los autores, estas habilidades no aparecen esporádicamente se hace necesario que los estudiantes las desarrollen para lograr los objetivos de las tareas solicitadas.

Las habilidades interpersonales y en grupos pequeños se dieron en la medida en que los estudiantes se conocen, comunican, organizan, apoyan y resuelven conflictos. Acciones que se presentan de acuerdo con lo observado, cuando el grupo se consolida y madura en la realización de las actividades grupales; situación que se evidencia en el progreso y superación de cada uno de los niveles, que van desde la formación, es decir, cumplir con las normas mínimas de conducta y la búsqueda del mejor uso que puede darse a los recursos físicos y humanos en el desarrollo de las tareas. Hasta lograr la controversia académica para alcanzar acuerdos en el nivel superior denominado fermentación.

Cada uno de los niveles de habilidades interpersonales propuestas desde la Teoría se evidenció en el desarrollo de las actividades grupales, sin embargo desde la propuesta y en consideración a los hallazgos es relevante considerar lo siguiente:

- Los integrantes de un grupo tienen diferentes niveles de habilidades interpersonales y pequeño grupo, por lo tanto es necesario lograr que se equilibren estos niveles en los miembros del grupo; para esto, es preciso que el docente establezca las actividades y habilidades que se deben realizar y alcanzar en cada uno de estos niveles de acuerdo con la madurez del grupo.
- Relacionado con las habilidades interpersonales, cada uno de los roles se debe establecer con mayor claridad por parte del docente. De tal manera, que las indicaciones vayan de lo más sencillo a lo más

complejo cronológicamente en concordancia con la duración de la actividad de aprendizaje. Lo que exige por parte del docente además de la asignación de los roles, también la descripción detallada de las actividades que le corresponde realizar a cada uno de los participantes en el grupo, con el propósito de apoyarlos desde el inicio en la configuración del mismo, lograr los objetivos y construir buenas relaciones entre sus integrantes.

En consecuencia y según la propuesta de Johnson y Johnson (1999) la adecuada asignación de las funciones a cada uno de los roles puede emplearse para cumplir con los siguientes objetivos:

- Reducir problemas tales, como el hecho en que uno o más integrantes del grupo no hagan aportes o que algún integrante domine el grupo.
- Asegurar que las habilidades esenciales del grupo sean puestas en práctica y que los integrantes aprendan las habilidades deseadas.
- Crear interdependencia entre los integrantes del grupo, se puede estructurar la interdependencia de roles asignando a cada miembro un rol complementario e interconectado con los demás.

En la medida en que el docente logre estructurar y presentar los roles a los estudiantes, se promoverá una mejor disposición de los participantes en colaborar para el éxito del grupo.

- El número de participantes se debe ajustar a los roles y actividades que se deben desarrollar. En los hallazgos sobre el desarrollo de las actividades se evidenció que los roles propuestos, cuatro⁸¹; fue inferior al número de participantes por grupo, cinco. Por lo tanto algunos de los participantes no identificaron la actividad que debían realizar, según

⁸¹ Los roles asignados en la guía de estudio fueron los de Moderador, relator, cronometrista y apoyo.

Barkley, Cross y Howell (2007) los defensores del trabajo colaborativo aconsejan que el grupo sea lo bastante pequeño para que los estudiantes puedan participar plenamente y fomentar su mutua confianza. En este sentido, es recomendable organizar los grupo de acuerdo con los roles y actividades a cumplir por cada uno de los miembros del grupo.

Sin embargo, Johnson y Johnson (1999) comentan que no hay un tamaño ideal de grupo, pero que la regla básica es *cuanto menor, mejor*. De igual forma consideran que un error típico es hacer que los alumnos trabajen en grupos de cuatro, cinco o seis miembros antes de tener las habilidades necesarias para hacerlo bien. De acuerdo con las características de los participantes de los estudiantes del Diplomado el número ideal que se recomienda de tres, por la heterogeneidad del grupo y el desconocimiento de las habilidades interpersonales y de grupo que poseen. Mientras que para otros programas de pregrado y postgrado es importante iniciar con grupos de dos y en la medida que logren mayores habilidades ir aumentando el tamaño del grupo.

- Otro aspecto relacionado con los niveles de habilidades interpersonales y pequeños grupos es el de funcionamiento que trata de la comprensión de los propósitos de la tarea y los procedimientos de las estrategias. Se puede inferir que para los participantes la mayor relevancia de la actividad grupal estaba en comunicarse y contactar a los miembros del equipo, por lo tanto el procedimiento de la estrategia fluye una vez el grupo está en comunicación.

2. Interacción promotora

Se evidenció que la organización de los grupos de trabajo comenzó en el chat 1 del módulo 1, situación que sucedió en los primeros chat de los

siguientes módulos a pesar de contar con un espacio denominado *punto de encuentro*, durante el desarrollo del Diplomado, en el ambiente virtual de aprendizaje para que los estudiantes lograran contactarse y coordinar las actividades de trabajo. De lo anterior se infiere que los participantes requieren de un ambiente de convocatoria grupal y no individual para iniciar la actividad y de lo que depende el desarrollo de las otras habilidades interpersonales. Por lo tanto es necesario promover desde el ambiente virtual los espacios que permitan la interacción promotora y el dialogo entre los integrantes del grupo.

En este sentido, es importante programar actividades de socialización e integración a través de un proceso de inducción antes de comenzar el desarrollo de los módulos de estudio, lo que facilitaría el desarrollo de las habilidades básicas relacionadas con la formación, de tal manera que en el 1° chat de los módulos de estudio los estudiantes centren su atención en resolver inquietudes sobre las temáticas y actividades a realizar y se logre optimizar el trabajo en grupo.

3. Interdependencia positiva

Durante la actividad grupal es evidente que los miembros del grupo comprendieron que sus esfuerzos eran necesarios para cumplir con el propósito y valoran el hecho de compartir conocimientos con otros estudiantes que cuentan con menos o ninguna experiencia en las áreas disciplinares del Diplomado. Por consiguiente, para algunos el trabajo en grupo consistió, no sólo de lograr el aprendizaje individual o de presentar un buen trabajo por parte del más experto, se trataba también que sus compañeros comprendiera y alcanzaran nuevo conocimiento con el apoyo del grupo.

4. Procesamiento grupal

En el desarrollo del Diplomado no se sugirió la realización de actividades de reflexión sobre la actividad grupal y los docentes tampoco las consideraron en los criterios de evaluación de los módulos de estudio. Sin embargo, al interior de algunos de los grupos se realizó una deliberación sobre su funcionamiento. Al respecto hay reconocimiento de los esfuerzos del grupo por cumplir con éxito el objetivo de las actividades y otros al contrario presentan requerimientos sobre la falta de compromiso de algunos de los miembros del grupo. En consecuencia los integrantes de dos grupos tomaron la decisión de excluir a las personas que no participaron en los resultados de la actividad y los afectados por esta determinación, la de cambiar de grupo.

En consideración a esta situación y a que desde la Teoría este tipo de reflexión tiene el propósito de mejorar las actividades de los grupos para alcanzar los objetivos del mismo. Es importante primero, que los docentes intervengan dando un espacio para que los estudiantes con problemas, intenten solucionar las dificultades y de igual forma propicie el dialogo entre los integrantes del grupo para solucionar los conflictos y en caso de no lograrlo, orientarlos para reorganizar otro grupo.

Segundo, presentar espacios al finalizar las actividades para que los grupos con el apoyo del docente realicen una reflexión sobre el desempeño del grupo resaltando las acciones que consideran útiles para replicarlas y eliminar aquellas que desde la observación del grupo fueron inadecuadas.

Por último, se recomienda que el docente realice actividades de cierre en el ambiente virtual en las que resalte los logros de los grupos, no sólo en lo académico, también en alcance de otro tipo de habilidades y motivar a los

miembros de los grupos a superar las diferencias que surgieron en la actividad grupal.

5. Falta de comprensión de las actividades

Se evidencio que la mayoría de los estudiantes no realizaron lectura previa de las indicaciones propuestas en las guías de estudio, lo que generó en el primer chat de los módulos preguntas sobre situaciones que se encontraban descritas en la guía. De acuerdo con la opinión de la docente del módulo 1, la falta de lectura de los estudiantes dificultó la comprensión de las actividades que debían realizar y el cumplimiento de las mismas. Se recomienda entonces según Barkley, Cross y Howell (2007) asegurarse que la actividad se haya construido en forma que garantice la responsabilidad individual y que estén claras las consecuencias de llegar sin prepararse y aportan poco a la actividad, por lo tanto es importante que los Docentes en las indicaciones de la guía publiquen con claridad la forma en que desarrollara la actividad individual y al importancia que esta tiene al realizar actividades grupales.

6. Uso de los recursos (chat, foro y google docs) para el trabajo grupal

Relacionado con lo anterior y en consideración a la opinión de docentes y estudiantes sobre el uso de los recursos (chat, foro y google docs) y las orientaciones que se establecieron en las guías de estudio de cada uno de los módulos de estudio es claro que a pesar de estas indicaciones no se cumplieron, Por ejemplo, en el uso del chat únicamente la docente del modulo 1 siguió las indicaciones publicadas en la guía sobre el propósito de cada uno de estos momentos, adicionalmente en el chat 1 de cada una de los módulos los estudiantes los utilizaron para contactar a sus compañeros, llegar a acuerdos y definir estrategias que iban a seguir en el desarrollo del trabajo grupal.

Por lo tanto, le corresponde al docente identificar los comportamientos ajenos a la actividad sincrónica que se adelanta en este espacio, orientar la conversación y motivar el dialogo para promover las intervenciones de los participantes hacia el propósito de la actividad.

En cuanto a los Foros, cada docente le dio un uso diferente, es importante unificar un criterio para permitirles a los estudiantes relacionarse fácilmente con las actividades que debe realizar en estos espacios.

Respecto a google docs a pesar de ser usado por primera vez por parte de los estudiantes y docentes encontraron rápidamente la forma de utilizarlo y para construir sus documentos y recibir realimentación de los participantes del grupo y docentes

En general, la disposición de los recursos (chat, foro y google docs) dispuestos en el aula virtual del Diplomado, permitió el funcionamiento de los grupos y en la medida en que se presente con claridad el propósito de su uso para el desarrollo de las actividades grupales se facilitan los procesos, no sólo del desarrollo de la estrategia, sino de la coordinación de acciones por parte de sus miembros.

7. Actitud de estudiantes y docentes sobre el trabajo grupal

La actitud previa de algunos estudiantes sobre el trabajo en grupo influyó en el desarrollo de las actividades, sin embargo en la medida en que fueron aclarando dudas y comprendiendo mejor la actividad, su actitud cambio y consideraron que el proceso fue interesante y lo valoran como una oportunidad para conocer a otras personas y explorar otros métodos de estudio

A pesar de lo anterior, la actitud de los estudiantes frente a la experiencia previa con el trabajo en grupo puede mantenerse y reafirmarse favorable o desfavorablemente como sucedió con una de las estudiantes. En este sentido cuando se presenta resistencia de los estudiantes al trabajo grupal es relevante que el docente los invite a manifestar los problemas que ellos identifican en este tipo de actividades e indiquen soluciones para establecer las normas mínimas al interior de los grupos.

Otra situación fundamental es la actitud del docente hacia el trabajo grupal, al igual que los estudiantes, cuenta con experiencias previas que influyen en la forma de orientar y gestionar las actividades grupales. De tal forma, que en la medida en que el docente tenga una actitud favorable hacia este tipo de actividades y además se encuentre capacitado sobre la manera de orientarla, influirá en la actitud de sus estudiantes y lograra cumplir con el propósito de las actividades planteadas.

La responsabilidad y experticia de los docentes respecto a la estructuración de las tareas, el diseño y noción del uso de estrategias de aprendizaje, además del conocimiento de los recursos dispuestos en los ambientes virtuales, se constituyen en elementos que conjugados adecuadamente facilitan el desarrollo de actividades grupales por parte de los estudiantes.

8. Estrategia del método de caso

Sobre la estrategia de aprendizaje utilizada, el método de caso, tanto estudiantes como docentes, consideran que orientó el desarrollo de la actividad grupal, que fomentó la participación de los miembros del grupo a través de la generación de discusiones para llegar a la mejor alternativa de solución a través de la negociación.

La estrategia utilizada les permitió tanto a estudiantes y como docentes establecer un concepto sobre los aprendizajes logrados en el trabajo grupal que se relacionan con los propósitos del método de caso: les permitió conocer las ideas de otros estudiantes que tenían experiencia laboral, por lo tanto, contaron con visiones diferentes sobre los temas tratados en el Diplomado y el intercambio de experiencias sobre tópicos tratados les sirvió de ejemplo para comprender los contenidos y relacionarlos con aspectos laborales.

También, les permitió el desarrollo de otra tipo de habilidades relacionadas con aprender a llegar a acuerdos, reconocer y valorar el aporte de otras personas, el compromiso y el cumplimiento con las actividades acordadas con los miembros del grupo

Los docentes coinciden en que el aprendizaje logrado por los estudiantes se relaciona con la socialización de los diferentes puntos de vista y la capacidad de comprender a los demás miembros del grupo

La selección de la estrategia implica por parte del docente conocer la técnica de desarrollo y aplicación de la misma, que sea coherente con los propósitos de la temática y contar con los recursos en el ambiente de aprendizaje.

Finalmente, las acciones de trabajo grupal dependen de muchos factores y de las interrelaciones que se dan entre ellos, es claro que la adecuada selección de la estrategia de aprendizaje facilita la integración de estos para lograr un aprendizaje en colaboración, lo que exige del docente en educación superior mayor capacitación y compromiso en la planificación de las actividades, seguimiento y evaluación. Además de la habilidad para orientar adecuadamente sobre

situaciones que se relacionan con el logro y madurez de habilidades interpersonales de los estudiantes.

Implicaciones

El resultado de la investigación presenta a la comunidad educativa la documentación de un evento grupal en ambientes virtuales de aprendizaje, experiencia que evidencia aspectos susceptibles de mejora para futuras intervenciones y la realización de otro tipo de análisis relacionados con el impacto de actividades grupales en el desempeño académico de los estudiantes, el logro de competencias y procesos de evaluación del aprendizaje, entre otros.

De igual forma, se establece la necesidad de incorporar las Tic a la metodología de educación a distancia con sentido y como lo afirma Hine (2004) “el agente de cambio no es la tecnología en sí misma, sino los usos y la construcción de sentido alrededor de ella”. En la educación a distancia, en la que, prima la interacción mediada por la virtualidad se plantea la necesidad de establecer estrategias que permitan el trabajo en grupo.

5.9 Consideraciones éticas

En consideración al tipo de relaciones que se dieron en el proceso de investigación, los datos que se obtuvieron de las diferentes fuentes y la socialización de los mismos, se consideraron los siguientes lineamientos éticos:

- Se informó a los participantes por correo electrónico la intención y propósito de la investigación
- Las observaciones realizadas por la investigadora en los ambientes de enseñanza y aprendizaje de cada uno de los módulos de estudio, tuvieron el consentimiento del docente que lo orientaba.

- En las actividades que tuvieron participación personas implicadas en la investigación, se les dio la oportunidad de influir o no en el proyecto, respetando la actitud que asumieron.
- El trabajo estuvo a disposición y abierto a la sugerencias de los participantes.
- Las opiniones de los estudiantes y docentes se sin citaron sin mencionar sus nombres y cuando fue necesario se cambiaron por otros.
- En el caso de los estudiantes, la participación o no en el proyecto no tuvo validez como calificación, durante el desarrollo del curso.
- En el caso de los docentes su participación fue voluntaria y no generó el pago adicional de horas cátedra, ni incidió en el proceso de evaluación del mismo.
- En los informes no se relacionaron los nombres de los docentes
- Los datos recolectados són confidenciales y solamente se les dará uso para los fines de la investigación

Adicionalmente, según los aportes Estalella (2007) sobre Las implicaciones éticas del etnógrafo, en este tipo de investigación, considera que no es una actividad de la cual se deriven consecuencias éticas, sino que se trata de una actividad que conlleva valores éticos: compartir conocimiento y experiencia con nuestros corresponsales, colaborar en un esfuerzo colectivo presumiblemente para alcanzar un bien común, respeto a la libertad y autonomía de cada uno de los participantes, incluido el etnógrafo o la etnógrafa. En este sentido los valores los éticos del proceso de investigación contemplados en el desarrollo del proyecto se basan en los principios de responsabilidad, respeto, libertad y autonomía.

6 Aprendizajes

En el desarrollo del proyecto conté con la ventaja de ser la coordinadora del Diplomado, lo que facilitó implementar la actividad de trabajo colaborativo en tres asignaturas. Adicionalmente, el conocimiento previo de los docentes y sus

calidades profesionales permitió que se involucraran en el proceso, aunque el diseño de la propuesta y la elaboración de las guías fue una actividad de la coordinación se logró contar con los aportes de los docentes; en cierta forma, considero que fue un trabajo colaborativo con cada uno de ellos, muy a mi pesar en este momento pienso que hubiese sido más provechoso el trabajo de los cuatro, es decir quién convoca y coordina con los tres docentes, pero como en todo proceso se debe cumplir con un ciclo y lograr cierta experticia y conocimiento para abordar el trabajo colaborativo.

Así las cosas, creo que en la relación bidireccional que se alcanzó con los docentes, como coordinadora del proceso, logré aprendizajes respecto al trabajo de los docentes, en los siguientes aspectos:

- Desde sus perspectivas y experiencia cada docente comprende y aplica el método de caso, no existe una única forma, se respetaron los aspectos esenciales de la metodología sugerida.
- Necesariamente se llegó a acuerdos para lo cual se requirió de diálogo y argumentos, de las partes.
- Fue importante el seguimiento y la observación de las actividades, lo realice como parte del ejercicio de la investigación, pero considero que es fundamental cuando se realizan nuevas intervenciones.
- Los docentes acogieron positivamente la aplicación de la actividad, tal vez por el apoyo y sentir que no era una imposición. Además, quien coordina les facilitó los medios, de tal forma que el ejercicio era de aplicación.
- Algunas de las instrucciones, a pesar de haber dialogado y coordinado previamente, se presentaron contradictorias.
- Aunque las experiencias de los docentes respecto al trabajo grupal eran diferentes, considero que lograron comprender y apropiarse de una nueva forma de aplicación y uso de las tics en su práctica.

Respecto a los estudiantes la mayoría de ellos logro cumplir con el propósito de la actividad, siempre estuvieron dispuestos a realizar las actividades propuestas y a realizar comentarios sinceros que permitieron el desarrollo de esta actividad investigativa, sin su colaboración no se hubiera logrado.

El mayor aprendizaje desde mi punto de vista es el de contar con una estrategia que permita dar cuenta de las intervenciones que como docente realizamos al interior del de los ambientes de aprendizaje que diseñamos para nuestros estudiantes. Después de este proceso comprendo que el diseño, desarrollo e implementación de una nueva actividad debe obedecer a un proceso de reflexión que involucre a los diferentes participantes y así mismo brindar la capacitación sobre la adecuada forma de aplicarlo. Estos procesos aunque parece obvio requieren de seguimiento, evaluación y ajustes no son productos terminados, es cierto que las posibilidades de los ambientes virtuales de aprendizaje son amplias y el uso de herramientas web presenta una amplia gama de posibilidades que pueden ser aplicadas en la educación, pero deben ser abordadas con responsabilidad.

7 Referencias bibliográficas

Abad, D., (1997). *El método de caso: enfoque pedagógico activo participativo e innovador*. Bogotá, Colombia: Serie calidad. Multimedia kimera.

Aebli, H.(1991). *Aprendizaje autónomo*. Madrid, España: Editorial Nancea.

Aguilar, E., Corredor, M. et al. (2003). *Aula virtual una alternativa en educación virtual*. Bucaramanga, Colombia: Ediciones Universidad Industrial de Santander

- Alonso, C. (1992) *Los estilos de aprendizaje: proceso de diagnóstico y mejora*. Bilbao, España: Ediciones Mensajero.
- Arboleda, N. (2005), *ABC de la educación virtual y a distancia*. Bogotá, Colombia: INTERCONET, UNESCO.
- Ausbel, D. (1996) *Psicología Educativa, un punto de vista cognoscitivo*. México D.F., México: Editorial Trillas.
- Barbosa, P, (2009). *Comunidades de aprendizaje en cursos a distancia: investigando las relaciones sociales en ambientes virtuales*. Disertación doctoral, Universidad Federal de Ceará. Brasil
- Barbosa R., Jofili Z., Watts M. (2004) El trabajo colaborativo (versión electrónica) *Revista internacional de ciencias de la educación*.
- Barkley E., Cross P. y Howell., (2007). *Técnicas de aprendizaje colaborativo: manual para el profesorado universitario*. Madrid. España : Ediciones Morata, S.L.
- Bonilla E. y Rodríguez P., (2005). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en las ciencias sociales*. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Cabero J., Román P., (2008). *E- actividades: un referente básico para la formación en Internet*. Bogotá D.C. Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Casanova, M. O., (2008). *El aprendizaje cooperativo en un contexto virtual universitario de comunicación asincrónica: un estudio sobre el proceso de*

interacción a través del análisis del discurso. Disertación doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona. España

Castro, E., Rodríguez P. (2000) *Mas allá del dilema de los métodos: la investigación en las ciencias sociales*. Bogotá: Grupo Editorial Norma

Cerda, H. (2007). *La investigación formativa en el aula, pedagogía como investigación*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Contreras, M., Leal, J. & Salazar R. (1997) *Educación abierta y a distancia, alternativa de educación para el nuevo milenio*. Bogotá: Ediciones Hispanoamericanas Ltda.

De la Fuente, J. (2008) Aprendiendo a resolver casos reales mediante la utilización de herramientas informáticas de aprendizaje y colaboración. Estudio experimental en un contexto de formación universitario (versión electrónica) *Revista de universidad y sociedad del conocimiento*

Díaz, B.F. & Hernández, R.G. (1998). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista*. México, D.F., México: McGraw- Hill.

E.G.E (s.f.) Investigación acción. Compendio

Fundación Universitaria Católica del Norte. (2005) Diplomado en Ambientes de Aprendizaje. Material de estudio. Santa Rosa de Osos.

Estalella, A & Elisenda A. (2007) Ética de campo: hacia una ética situada para la investigación etnográfica de internet. *Forum:Qualitative Social Research*,

Artículo 2. Vol. 8. Recuperado el 10 de octubre de 2010, de <http://www.qualitative>

García, L., Ruiz, M. et al. (2007). De la educación a distancia a la educación virtual. Barcelona, España: Editorial Ariel S.A.

García, L., Ruiz, M., Quintanal, J., García, M. y García, M. (2009) *Concepción y tendencias de la educación a distancia en América Latina*. Centro de Altos Estudios Universitarios OEI. www.oei.ie/caeu

González, G.C. & Díaz L. (2005). Aprendizaje colaborativo: una experiencia desde las aulas universitarias. *Educación y Educadores*, 8, 21-44.

González, L., Lora, A. & Malagón L. (2000) la educación superior a distancia en Colombia, visión histórica y lineamientos para su gestión. Bogotá: Procesos editoriales ICFES.

Gros, B., García, I. & Lara, P. (2009). El desarrollo de herramientas de apoyo para el trabajo colaborativo en entornos virtuales de aprendizaje (versión electrónica). *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. 12 (2), 115-138.

Gutiérrez, G., (1994). Metodología de las Ciencias Sociales. México: editorial Harla.

Hernández, A. (2001). Tecnología de trabajo colaborativo en el contexto universitario (versión electrónica). *Compendium: Revista de investigación científica*. Nº 6.

- Hine, C. (2004) *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial Luoc. (Versión electrónica) primer capítulo.
- Hubbard, R., Miller, B., (2000) *el arte de la indagación en el aula*. Barcelona, España: Editorial Gedisa
- Johnson, D., Johnson, R. (1999). *Aprender juntos y solos: aprendizaje cooperativo, competitivo e individualista*. Traducción. Argentina: Aique Grupo Editor S.A.
- Leal, L., Lizcano, A., Uribe, V., Cosntain, M., Cardona, D. & López, I. (2008). *Diseño de ambientes digitales para el aprendizaje autónomo: incorporación de agentes inteligentes y escenarios de trabajo colaborativo*. Bogotá D.C. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.
- Lunderberg (s.f.), El método de cas. Compendio
- Melandro, M., Murga, M.A., Novo, M., & Bautista, M.J. (2008) Estrategias formativas innovadoras en educación ambiental y para el desarrollo sostenible (versión electrónica). *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. 11 (2), 15-39.
- Morales, F., Moya, M., Reballoso, E., Fenández, J., Marques, J., Páez, D. & Pérez, J. (1994). *Psicología Social*. Madrid, España: Editorial Mac Graw Hill, Interamericana de España S.A.
- Mosquera, M. (2008) De la etnografía antropológica a la etnografía virtual: estudio de las relaciones sociales mediadas por Internet. (versión electrónica) *Revista Fermentum*.

- Pérez, M., Subiría, M. & Guitert, M., (2007) La dimensión social del aprendizaje colaborativo virtual (versión electrónica). *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. (18), 1- 21.
- Pozo, I. (2002). *Teorías cognitivas del aprendizaje*. Madrid, España: Editorial Morata.
- Orozco, T., Acevedo,. (2009). *Metodología de educación a distancia*. Bogotá, Colombia: Ediciones Universidad Santo Tomás.
- Ruiz, N.J. (2008). *Los estilos de aprendizaje en educación a distancia en ambientes virtuales*. Tesis de Maestría no publicada, Universidad Santo Tomás, Bogotá, D.C., Colombia.
- Sandín, M., (2003). *Investigación cualitativa en educación: fundamentos y tradiciones*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Tobón, M. I.(2007). *Diseño instruccional en un entorno de aprendizaje abierto*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Villasana, N., Dorrego, E. (2007) Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo coalborativo (versión electrónica). *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. 10 (2), 48-77.
- Villalobos, E. M. (reimp. 2007). *Didáctica integrativa y el proceso de aprendizaje*. México D.F., México: Editorial Trillas.
- Unigarro, M. (2001). *Educación virtual: encuentro formativo en el ciberespacio*. Bucaramanga, Colombia: Editorial Unab

Yáñez, J. (2002). Las TIC y la crisis de la educación. Recuperado el 21 de abril de 2009, del sitio Web de la biblioteca digital virtual educa: <http://virtualeduca.org/documentos/yanez.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. AULA VIRTUAL DEL INSEDI

The screenshot displays the INSEDI virtual classroom website. The main content area is titled "Aulas Virtuales de Aprendizaje" and "Instituto de Educación Superior a Distancia". It features a central text block describing the institution's technology strategy and a list of virtual classrooms for various programs. The interface includes a left sidebar with navigation menus, a top right section for student assistance, and a bottom right section for internal mail and virtual libraries.

Menú principal

- INSEDI :: Novedades y Anuncios
- Glosario de términos general

¿Dónde encuentro ayuda?

- Foro Social
- Preguntas frecuentes
- Ayuda estudiante distancia

Recursos académicos

- Bibliotecas Virtuales

Enlaces de interés

SISTEMA DE EVALUACIÓN

- ¿Cómo evitar el plagio en mis trabajos?
- Consulte el reglamento estudiantil
- Nuestros estudiantes en el mundo
- La Universidad Militar Nueva Granada

Administración

- Perfil

Mis cursos

- AULA VIRTUAL DE TUTORES DEL INSEDI
- DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA
- DIPLOMADO SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
- ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

Aulas Virtuales de Aprendizaje

Instituto de Educación Superior a Distancia

El Instituto de Educación Superior a Distancia – INSEDI, ha implementado una estrategia tecnológica de punta en comunicaciones y multimedia, para el desarrollo de los programas de Pregrado y Posgrado bajo la modalidad virtual. Es así como los materiales de estudio bajo estrategias de la Multimedia Interactiva, ofrecen un entorno de estudio completo y suficiente para que nuestros estudiantes adelanten en forma cómoda y organizada su proceso de aprendizaje y el sistema de Aulas Virtuales de Aprendizaje, el cual es apoyado en forma permanente por los docentes - tutores que orientan y gestionan el desarrollo de las asignaturas en forma virtual, valiéndose de herramientas como chats, foros, pizarra virtual, tareas en línea, entre otros.

La Universidad Militar Nueva Granada ofrece además, un conjunto de bibliotecas virtuales lo suficientemente completas y actualizadas, que le permitirán desde Internet complementar su proceso de formación y con el software de evaluaciones, podrá presentar sus exámenes totalmente en línea.

AULAS VIRTUALES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

- Administración de Empresas
- Contaduría Pública
- Relaciones Internacionales
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Industrial
- Administración de la Seguridad
- Postgrados y Diplomados
- English Inglés

Ayuda estudiante distancia

Correo interno

- GERENCIA AMBIENTAL (6)
- DIPLOMADO SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (1)
- POSTGRADOS Y DIPLOMADOS (10)

Bandeja de entrada general

Bibliotecas Virtuales

Cartilla de Inducción básica

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
Cartilla de Inducción Básica
Normativa académica para el aprendizaje

ANEXO 2. AULA VIRTUAL DEL DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA

Bienvenid@ NORMA RUIZ RODRIGUEZ
Universidad Militar Nueva Granada
Instituto de Educación Superior a Distancia - INSEDI

INSEDI AltaGerencia

Diagrama de temas

Instituto de Educación Superior a Distancia

Diplomado en Alta Gerencia

Tablón de Noticias 2 mensajes no leídos

Mensaje de bienvenida

Recursos de la asignatura

- Cronograma de acompañamiento tutorial
- Glosario de términos
- Bibliografía
- Preguntas frecuentes

Encuentros virtuales

- Foro social
- Punto de encuentro

Cómo será evaluado!

Evaluación

Presentación

Reciban un saludo de bienvenida al Diplomado en Alta Gerencia; este programa académico comprende tres áreas principales de estudio, representadas en los temas de:

- Gerencia del cambio
- Gerencia del talento Humano
- Habilidades comerciales

Cada una de las áreas de estudio propuestas, consta de diferentes módulos, que se desarrollarán en periodos de tiempo secuenciales de acuerdo con el cronograma de trabajo y durante el cual, los estudiantes deberán cumplir a cabalidad con las actividades propuestas.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo del Diplomado en Alta Gerencia bajo la modalidad a distancia a través de medios virtuales es el suministrar las herramientas necesarias para la planeación y la ejecución del cambio exitoso, así como suministrar las bases para una mejor comprensión del talento humano y el diseño de estrategias corporativas para responder competitivamente al entorno empresarial.

ANEXO 3. CRONOGRAMA

AltaGerencia: Cronograma de acompañamiento tutorial - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección <http://virtual.umng.edu.co/mod/resource/view.php?id=46775> Ir

Buscar web...

Bienvenid@ NORMA RUIZ RODRIGUEZ
 Universidad Militar Nueva Granada
 Instituto de Educación Superior a Distancia - INSEDI

INSEDI AltaGerencia Recursos Cronograma de acompañamiento tutorial Actualizar Recurso

CRONOGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO TUTORIAL

MODULO	ASIGNATURAS	DOCENTE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	Nº DIAS
Gerencia del Cambio	Liderazgo	Luis Gabriel Forero luisgforero@yahoo.com	17 de agosto	23 de agosto	7 días
	Diseño Organizacional	Luis Gabriel Forero luisgforero@yahoo.com	24 de agosto	30 de agosto	7 días
	Trabajo en Equipo	Luis Gabriel Forero luisgforero@yahoo.com	31 de agosto	6 de septiembre	7 días
Gerencia del Talento Humano	Ética y cultura empresarial	Jaime Alberto Correa jaima.correa@unimilitar.edu.co	7 de septiembre	13 de septiembre	7 días
	Gerencia del Servicio	Jenny Moreno jenny.moreno@unimilitar.edu.co	14 de septiembre	21 de septiembre	8 días
	Gerencia del talento humano	Roberto López roberto.lopez@unimilitar.edu.co	22 de septiembre	29 de septiembre	8 días
Gerencia Habilidades Comerciales	Gerencia Financiera	Pedro Nel Espinosa pedro.espinosa@unimilitar.edu.co	30 de septiembre	11 de octubre	12 días
	Estrategias Empresariales	Patricia Herrera nidiapatria.herrera@gmail.com	12 de octubre	21 de octubre	10 días
	Negociación y Manejo del Conflicto	Martha Ruth Mendoza martha.mendoza@unimilitar.edu.co	22 de octubre	31 de octubre	10 días

Ultima modificación: martes, 11 de agosto de 2010, 15:45

Usted se ha autenticado como NORMA RUIZ RODRIGUEZ (Salir)

AltaGerencia

Administrador del Aula Virtual: soporteaulavirtual@unimilitar.edu.co, Skype: [soporteaulavirtual](#)

ANEXO 4. ASIGNATURA 3 NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTO

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window. The title bar reads 'Curso: DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA - Microsoft Internet Explorer'. The address bar contains the URL 'http://virtual.umng.edu.co/course/view.php?id=1040'. The page content is as follows:

12 **MODULO IX: NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTO**

[Introducción](#)
[Desarrollo de contenidos](#)

¿Hacia dónde me dirijo?

Objetivo pedagógico: Teniendo en cuenta que la sociedad moderna se encamina cada vez mas hacia una cultura de la negociación, la concertación y el acuerdo, a fin de solucionar los conflictos que se presentan día a día tanto en las empresas, como en las instituciones tanto estatales como privadas, se tiene como objetivo general de esta asignatura: Entender que es un Conflicto y llegar a determinar la importancia de las estrategias y tácticas para el manejo y solución de conflictos como herramienta de negociación.

Material de estudio

Manejo del Conflicto y Procesos de Negociacion

Actividades complementarias

- [Guía Trabajo Colaborativo](#)
- [Recomendaciones para la realización del trabajo colaborativo](#)
- [Conformación de grupos](#)
- [Instructivo para la utilización de "Google Docs"](#)
- [Presentación Estudio de Caso_Reestructuración de pasivos](#)
- [Foro de Discusión- Análisis del caso Reestructuración de pasivos](#) **6 mensajes no leídos**
- [Tarea - Recomendaciones a los negociadores](#)
- [CHAT 1 – Martes 26 de octubre de 9:30 p.m. a 10:30 p.m.](#)
- [CHAT 2 – Jueves 26 de octubre de 9:30 p.m. a 10:30 p.m.](#)

ANEXO 5. ENTREVISTA DIAGNOSTICO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA

Estimado estudiante:

Gracias por colaborar con la siguiente entrevista, lea detenidamente cada una de las preguntas y responda de forma sincera y objetiva, recuerde que la información suministrada es de estricta confidencialidad y no tendrá incidencia en los resultados de su evaluación durante el Diplomado.

Los datos que usted brinde son de suma importancia para promover actividades de aprendizaje en los programas académicos que ofrece el INSEDI.

Por favor guarde este archivo en su equipo, responda las preguntas y envíe el documento diligenciado, con plazo máximo el viernes ----- 2010, al siguiente correo electrónico: postgradosdistancia@unimilitar.edu.co

1. ¿Cómo realizó el proceso de estudio de las asignaturas Liderazgo, Diseño Organizacional y Trabajo en Equipo?
2. ¿Qué recursos virtuales utilizó con más frecuencia en el desarrollo de las asignaturas de Liderazgo, Diseño Organizacional y Trabajo en Equipo? Por favor enumérelos y explique su uso en el Diplomado

3. ¿Qué tipo de apoyo le brindaron sus compañeros del Diplomado en las actividades propuestas para las asignaturas de Liderazgo, Diseño Organizacional y Trabajo en Equipo?
4. ¿Qué tipo de experiencia tiene de trabajo en grupo?
5. ¿Qué cree usted acerca del trabajo en grupo en las aulas virtuales?

ANEXO 6. ENTREVISTA EN LÍNEA ESTUDIANTES

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA**

Estimado estudiante:

Gracias por colaborar con la siguiente entrevista, lea detenidamente cada una de las preguntas y responda de forma sincera y objetiva, recuerde que la información suministrada es de estricta confidencialidad y no tendrá incidencia en los resultados de su evaluación durante el Diplomado.

Los datos que usted brinde son de suma importancia para promover actividades de aprendizaje en los programas académicos que ofrece el INSEDI.

Por favor guarde este archivo en su equipo, responda las preguntas y envíe el documento diligenciado, con plazo máximo el 25 de mayo de 2010, al siguiente correo electrónico: postgradosdistancia@unimilitar.edu.co

1. ¿Cómo se sintió realizando trabajo en grupo en las aulas virtuales de las asignaturas de Gerencia del Servicio, Gerencia Financiera Negociación de Conflictos?

2. Qué aprendizajes considera que logró gracias al trabajo en grupo? justifique su respuesta.
3. ¿Cómo evidenció el aprendizaje de sus compañeros de grupo en los en las asignaturas de Gerencia del Servicio, Gerencia Financiera Negociación de Conflictos?
4. ¿De qué manera participó en el aprendizaje de sus compañeros?
5. ¿Qué tipo de actividades realizó en el trabajo en grupo? Describa
6. ¿Qué tipo de actividades realizaron sus compañeros de grupo? Describa
7. Todos los integrantes del grupo participaron en la construcción de los documentos requeridos en los cursos mencionados?
8. De qué manera sus compañeros de grupo colaboraron en esta construcción? Describa
9. ¿Cuál fue el que usted hizo a sus compañeros de grupo en la construcción de los documentos de los cursos mencionados? Describa
10. ¿Con qué fin utilizó el chat y el foro del aula virtual y google docs para el trabajo en grupo? (Describa para cada una de ellas)
11. ¿Qué otra herramienta de comunicación utilizó en el desarrollo de los cursos? Por qué?
12. ¿Qué normas estableció el grupo para realizar el trabajo grupal?

13. ¿Cuál fue su rol dentro del pequeño grupo en los cursos mencionados?
14. ¿Qué estrategias siguió el grupo para resolver los casos planteados en las asignaturas de Gerencia del Servicio, Gerencia Financiera y Negociación de conflictos?
15. ¿Cuál fue la principal controversia académica que surgió durante el desarrollo del caso, en su grupo? Como llegaron a acuerdos?
16. ¿Qué controversias de carácter personal surgieron en el grupo? ¿De qué manera se manejaron?
17. ¿Considera que la estrategia del método de caso orientó las actividades del grupo? De qué manera?
18. ¿Qué aspectos de la presentación de los casos fueron solucionadas con mayor facilidad por el grupo? Por qué?
19. ¿Qué opinión le merece la estrategia de trabajo en grupo en aulas virtuales?

Gracias por su colaboración

ANEXO 7. ENTREVISTA EN LÍNEA DOCENTES

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**

Estimado Docente:

Gracias por colaborar con la siguiente entrevista, lea detenidamente cada una de las preguntas y responda de forma sincera y objetiva, recuerde que la información suministrada es de estricta confidencialidad.

Los datos que usted brinde son de suma importancia para promover actividades de aprendizaje en los programas académicos, que ofrece el INSEDI.

Por favor guarde este archivo en su equipo, responda las preguntas y envíe el documento diligenciado, con plazo máximo el martes 8 junio de 2010, al siguiente correo electrónico: postgradosdistancia@unimilitar.edu.co

1. ¿Cómo se sintió implementando el trabajo en grupo en las aulas virtuales de la asignatura que usted orienta en el Diplomado de Alta Gerencia?
2. ¿Considera que los estudiantes lograron aprendizajes en el trabajo en grupo? justifique su respuesta.
3. Si la respuesta anterior fue afirmativa ¿Cómo evidenció el aprendizaje de los estudiantes en los grupos de trabajo?

4. ¿Qué tipo de actividades de aprendizaje observó en el grupo?
5. ¿Cómo fue la participación del grupo en la herramienta de google docs?
6. ¿Qué actividades observo que realizarán los integrantes del grupo en la construcción de los documentos de su asignatura?
7. ¿Qué opina acerca de la participación, que tuvieron los estudiantes en los Chat, el Foro del aula virtual y google docs para el trabajo en grupo?
(Describe para cada una de ellas)

8. ¿Observó la utilización de alguna otra herramienta de comunicación en los grupos? Si es así, describa
9. ¿Conoce sí al interior de los grupos se establecieron normas para realizar el trabajo grupal? Descríbalas
10. ¿Cómo cumplieron con los roles asignados los integrantes de los grupos?
11. ¿Qué estrategias encontró, que siguieron los diferentes grupos, para resolver el caso?
12. ¿Cuál fue la principal controversia académica que surgió durante el desarrollo del caso, en su asignatura?
13. ¿Cuál fue la responsabilidad individual y grupal en el cumplimiento de las actividades, por parte de los integrantes de los grupos?
14. ¿Observó controversias de carácter personal que surgieran al interior de los grupos? ¿De qué forma se manejaron?
15. ¿Considera que la estrategia del método de caso orientó las actividades del grupo? De qué manera?
16. ¿Qué aspectos de la presentación de los casos fueron solucionadas con mayor facilidad por el grupo? Por qué?

Gracias.