

# USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS INTERPERSONALES Y SOCIOGRUPALES EN LA FORMACIÓN E-LEARNING

Luis Eduardo Paz Saavedra – [luisepaz@udenar.edu.co](mailto:luisepaz@udenar.edu.co)  
Universidad de Nariño – [www.udenar.edu.co](http://www.udenar.edu.co)  
San Juan de Pasto - Colombia

## ABSTRAC

En los últimos años a nivel internacional se está trabajando en forma decidida en la implementación del enfoque por competencias en la educación en todos los niveles; sin embargo, en la educación virtual una de las mayores dificultades para la implementación de este enfoque ha sido el desarrollo del aspecto afectivo, específicamente en el propósito de desarrollar el “saber convivir”, dada la escasa posibilidad de interacción física y permanente entre los participantes de la misma.

El componente afectivo aporta enormemente al desarrollo de las habilidades interpersonales y sociogrupales en los aprendices. Para el primer caso, es decir las interpersonales, se busca que el estudiante tenga capacidad de conocer a otros, valorarlos, compartir con ellos y establecer relaciones sólidas que les permita aportar mutuamente en su desarrollo. En el caso de las sociogrupales, consisten en conocer al grupo, valorarse, trabajar y aportar por el beneficio colectivo, sintiéndose implicado con su desarrollo.

Ante las dificultades planteadas en la educación virtual y la importancia del componente afectivo en la formación por competencias, es muy importante analizar la posibilidad de utilizar diferentes alternativas de solución a dicho problema, dada la evidente carencia de estrategias claras en los programas desarrollados bajo la modalidad virtual. En este sentido, las herramientas informáticas, especialmente las de tipo social de la web 2.0 pueden generar enormes alternativas de mejoramiento al problema existente.

Realizar propuestas en este aspecto podrá ser de beneficio para los estudiantes en cuanto a su motivación, desempeño académico, integración con lo demás participantes de los programas de e-learning y acceso a múltiples oportunidades de aprendizaje colaborativo. Además, al ser esta situación bastante común entre los programas de educación virtual a nivel de postgrado, realizar una propuesta metodológica a partir del análisis de la situación actual del problema, se puede constituir en un aporte fundamental para el mejoramiento cualitativo de la educación ofrecida hasta el momento, de tal manera que se pueda desarrollar el enfoque por competencias en forma integral y en todas sus dimensiones.

**PALABRAS CLAVE:** *relaciones interpersonales, relaciones sociogrupales, e-learning, formación por competencias, herramientas informáticas*

## 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

En los últimos años el enfoque educativo por competencias surge en el ámbito internacional como respuesta a la necesidad de mejorar la calidad y la pertinencia de la formación del ser humano en todos los niveles; el propósito es fomentar el aprendizaje a lo largo de la vida, así como mejorar las condiciones de vida y de trabajo de la población en general.

De acuerdo a este enfoque, el reto de la educación profesional por competencias implica replantear la relación entre la teoría y la práctica en los contenidos de aprendizaje; para esto hay que tener en cuenta el desarrollo de saberes prácticos, saberes teóricos y saberes valorativos.

Los **saberes prácticos** (aspecto expresivo) incluyen elementos tales como los saberes técnicos, que consisten en conocimientos disciplinares aplicados al desarrollo de una habilidad, y los saberes metodológicos, entendidos como la capacidad o aptitud para llevar a cabo procedimientos y operaciones en prácticas diversas. Por su parte, los **saberes teóricos** (aspecto cognitivo) definen los conocimientos teóricos que se adquieren en torno a una o varias disciplinas. Finalmente, los **saberes afectivos** (o aspecto valorativo), incluyen el querer hacer, es decir, las actitudes que se relacionan con la predisposición y motivación para el autoaprendizaje, y el saber convivir, esto es, los valores asociados a la capacidad para establecer y desarrollar relaciones sociales.

Específicamente, en el caso de los saberes valorativos relacionados con el “saber convivir”, en la comunidad académica en general prácticamente existe un consenso sobre la enorme dificultad que representa para los programas de educación virtual el trabajo en este sentido. Es decir, dada la escasa interacción que se puede presentar entre los participantes de un programa de este tipo es muy difícil el desarrollar estrategias para el fomento de habilidades interpersonales y sociogrupales; situación que muchas veces puede generar falta de motivación, sensación de aislamiento, escaso trabajo colaborativo y oportunidades de aprendizaje con los otros.

En el caso particular de los postgrados desarrollados bajo esta modalidad, en el diseño de módulos suele hacerse mayor énfasis en el componente cognitivo y expresivo dejando en un segundo plano el aspecto afectivo. En este sentido, si bien algunas de las actividades se desarrollan en grupo y se cuenta con foros para debatir algunos temas, son muy pocas las oportunidades para el desarrollo de las habilidades interpersonales y sociogrupales, pese a que en algunas ocasiones los mismos estudiantes - por iniciativa propia - intentan tener otro tipo de acercamiento que permita intercambiar inquietudes, ideas, propuestas y aprender en forma colaborativa.

Ante las anteriores circunstancias resulta muy interesante realizar una evaluación de la apreciación que tienen estudiantes y tutores sobre este tema, así como un análisis detallado del enfoque utilizado en el diseño de los módulos y una revisión teórica en profundidad que permita establecer propuestas de mejoramiento que puedan ser aplicadas en diferentes contextos.

### **Preguntas de Investigación:**

- ¿Cuáles son los aspectos del proceso formativo que necesitan y pueden ser fortalecidos mediante el desarrollo de las competencias afectivas en el contexto específico de los programas educativos desarrollados en modalidad virtual?
- ¿Cómo aprovechar las posibilidades de diferentes herramientas informáticas para el fortalecimiento de dichas competencias en dichos programas de formación?

## 2. ALGUNOS REFERENTES TEORICOS

Para el desarrollo de la propuesta se consideró necesario analizar en forma detallada los siguientes aspectos teóricos de tal manera que permitan tener una claridad conceptual respecto a los diferentes tópicos relacionados con el tema de investigación. Tales ejes temáticos son abordados a continuación:

1. Enfoque de formación por competencias
2. Habilidades interpersonales propias de las competencias afectivas
3. El papel de las herramientas web 2.0 en el desarrollo de competencias afectivas

### ENFOQUE DE FORMACION POR COMPETENCIAS

Este primer capítulo para el marco teórico está orientado hacia el análisis de los conceptos básicos relacionados con el tema de las competencias. Como es natural, en este caso es necesario iniciar con el análisis de la definición de "competencia" propuesta por algunos autores:

- Spencer y Spencer (1993) consideran que es: "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio".
- Rodríguez y Feliú (1996) las definen como "Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".
- Ansorena Cao (1996) plantea: "Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable." (p. 76)
- Guion (citado en Spencer y Spencer) las define como "Características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación a otra, y que se mantienen durante un tiempo razonablemente largo"
- Woodruffe (1993) las plantea como "Una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente".
- Finalmente, Boyatzis (Woodruffe, 1993) señala que son: "conjuntos de patrones de conducta, que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones".

Dicho de otra manera, Silva (2008) plantea lo siguiente: "la competencia entendida como capacidad que implica que nuestro estudiante aprenderá no solo informaciones, sino que será capaz de saber que puede hacer con esos conocimientos, donde aplicarlos, cómo hacerlo, porqué usarlos o porqué no, etc."

Desde un punto de vista más operativo se puede afirmar que una competencia implica el uso coordinado, sistemático y estructurado de las tres dimensiones de la mente humana: la **dimensión afectiva**, referida a los juicios que hacemos sobre la realidad, su valor para nosotros como individuos, como miembros de un grupo social; la **dimensión cognitiva**, cuya esfera de acción son las informaciones, saberes y relaciones que nos permiten comprender la realidad, simplificarla, significarla y apropiarla; y la **dimensión expresiva**, que permite al ser humano manifestar lo que cree, piensa, sabe, conoce, que da la oportunidad de hacer, transformar, practicar, fabricar las realidades, en síntesis, que permite conocer a otros que hay en mi mente.

Por otra parte, Hay Mcber (Spencer y Spencer, 1993) plantea su Diccionario de Competencias con los siguientes componentes:

- **Logro y Acción:** Orientación al Logro, Preocupación por Orden, Calidad y Precisión, Iniciativa, Búsqueda de Información.
- **Apoyo y Servicio Humano:** Comprensión Interpersonal, Orientación al Servicio al Cliente.
- **Impacto e Influencia:** Impacto e Influencia, Conciencia Organizacional, Establecimiento de Relaciones.
- **Gerencia:** Desarrollo de Otros, Asertividad y Uso del Poder Posicional, Trabajo en Equipo y Cooperación, Liderazgo de Equipo.
- **Cognitivo:** Pensamiento Analítico, Pensamiento Conceptual, Pericia (Expertise)
- **Efectividad Personal:** Autocontrol, Autoconfianza, Flexibilidad, Compromiso Organizacional

Como se puede observar, gran parte de estas competencias básicas están orientados en el campo de las habilidades que se pretende trabajar en el desarrollo de este proyecto, algunas de ellas son: Comprensión Interpersonal, Orientación al Servicio al Cliente, Conciencia Organizacional, Establecimiento de Relaciones, Desarrollo de Otros, Asertividad y Uso del Poder Posicional, Trabajo en Equipo y Cooperación, Liderazgo de Equipo, Compromiso Organizacional.

A continuación se mencionan algunos elementos conceptuales básicos relacionados con las tres dimensiones de competencias que fueron enunciados: dimensión cognitiva, expresiva y afectiva.

### **Desarrollo de competencias cognitivas**

Según el mismo Mcber, este aspecto está relacionado con las habilidades necesarias para comprender una situación, tarea, problema, oportunidad o cuerpo de conocimiento. No se mide inteligencia básica sino la tendencia a aplicar esa inteligencia en forma útil para trabajar las situaciones, dar valor agregado a su rendimiento en ese trabajo. Incluye una combinación de habilidad y motivación.

- **Pensamiento Analítico.** Comprender una situación dividiéndola en partes pequeñas o determinando las implicaciones de una situación paso a paso estableciendo causalidades. Incluye la organización de las partes de un problema o situación en una forma sistemática, haciendo comparaciones de las diferentes características o aspectos, estableciendo prioridades sobre una base racional, identificando secuencias de tiempo, relaciones causales o relaciones condicionales.
- **Pensamiento Conceptual.** Es comprender una situación o problema armando las partes a fin de establecer la totalidad. Incluye la identificación de patrones o conexiones entre situaciones que no están obviamente relacionadas; identificar los elementos clave que subyacen en situaciones complejas. El pensamiento conceptual es la utilización del razonamiento creativo, conceptual o inductivo aplicado a conceptos existentes o para definir conceptos nuevos.
- **Pericia técnica, profesional y gerencial.** Incluye tanto el dominio de un cuerpo de conocimientos relacionados con el trabajo - que puede ser técnico, profesional o gerencial - como la motivación para expandir, utilizar y distribuir (divulgar) a otros el conocimiento relacionado con el trabajo.

Como se puede observar, aunque se trata de un Conglomerado "Cognitivo", se incluyen aspectos motivacionales, propios de la dimensión afectiva, lo que es congruente con los planteamientos de esta propuesta investigativa.

### **Desarrollo de competencias expresivas**

Las competencias expresivas se orientan hacia el saber hacer, es decir, a la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos. Para esto se necesita unas bases conceptuales muy fuertes que se desarrollan mediante el fortalecimiento de las competencias cognitivas; de esta manera, una vez adquiridos los conocimientos fundamentales se pasa a este componente expresivo.

Tal como lo menciona Manuel Márquez, "El arte de la dirección o la conducción de hombres requiere, más que cualquier otra actividad humana, la habilidad o destreza en el oficio, el saber hacer que proporciona una ciencia o sabiduría teórica complementada por la sagacidad práctica que da una acrisolada experiencia. Para llegar a ser un buen dirigente, es necesario conocer bien las leyes del oficio, es indispensable tener un conocimiento claro y profundo de las reglas a que está sometida la acción rectora y directiva."

### **Desarrollo de competencias afectivas**

Conceptos que en otra época se popularizaron como "madurez", "simpatía", "amor propio", "carisma" y "éxito social", entre otros, hoy en día son reconocidos por especialistas en psicología como "competencias afectivas" y su estudio ha llevado a la inevitable reflexión de cómo la escuela influye en el desarrollo afectivo de las personas. De esta manera estas competencias están orientadas hacia el autoconocimiento, la autovaloración y el autogobierno.

Por otra parte, las competencias afectivas también han sido definidas como aquellas que nos permiten vincularnos con nosotros mismos (competencias intrapersonales), con los otros (competencias interpersonales) y en los grupos (competencias sociogrupales).

Finalmente, uno de los primeros referentes a tener en cuenta en este campo de estudio es el de Daniel Goleman en su libro "Inteligencia Emocional" (1995) quien afirma que "La capacidad para comprender a los demás, que los motiva, como operan, como trabajan cooperativamente con ellos. Vendedores, políticos, maestros, médicos clínicos y líderes religiosos de éxito tienen posibilidades de ser individuos con elevado grado de inteligencia interpersonal. La inteligencia interpersonal es una capacidad correlativa, vuelta hacia el interior. Es la capacidad de tomar un modelo preciso y realista de uno mismo y ser capaz de usar ese modelo para operar eficazmente en la vida"

## **HABILIDADES INTERPERSONALES PROPIAS DE LAS COMPETENCIAS AFECTIVAS**

Para tratar este tema vale la pena tener en cuenta la propuesta de la pedagogía conceptual y pedagogía afectiva desarrollada por la fundación Alberto Merani, en cabeza del profesor Miguel de Zubiría. Estas tendencias pedagógicas plantean el desarrollo de la secuencia didáctica de los tres componentes de las competencias de la siguiente manera: Fase Afectiva, Fase Cognitiva, Fase Expresiva.

Además plantean el desarrollo de esta secuencia con la mediación de las habilidades interpersonales, interpersonales y sociogrupales.

Para puntualizar en estos tres últimos términos, según de Zubiría, las competencias **intrapersonales** generan una relación apropiada con nosotros mismos y nos permiten el autocontrol y el dominio de emociones y conductas, el autoconocimiento para saber quiénes somos y cómo somos y la autovaloración para formular juicios de valor acerca de nosotros mismos; por su parte, las competencias **interpersonales** nos facilitan querer, conocer e interactuar con otros, entender cómo funcionan los mecanismos propios y los de los demás; finalmente, las competencias **sociogrupales**, se relacionan con el conocer, liderar y valorar grupos, además determinan el nivel de integración social que logra el ser humano.

### **Habilidades intrapersonales**

Esperanza Reyes aborda este componente al referirse a las didácticas activas en el libro sobre Enfoques Pedagógicos y Didácticas contemporáneas de la fundación Alberto Merani.

Sobre este particular hay que anotar que el desarrollo de competencias intrapersonales aporta significativamente a la felicidad y el bienestar de los seres humanos. Si desde pequeños se invierten esfuerzos y espacios significativos para elevar los niveles de autoconocimiento, autoadministración y autovaloración, los resultados en la construcción personal y social serán positivos, significativos y duraderos.

También se incluye la destinación de espacios para el reconocimiento de los talentos en las diferentes disciplinas en las que se desenvuelve el estudiante. Es muy importante que conozcan (autoconocimiento) cuáles son sus destrezas e intereses en las diferentes áreas. Esto les permitirá hacer un mapa más claro de quiénes son.

### **Habilidades interpersonales**

En el contexto escolar se producen numerosas interacciones entre los propios alumnos, entre alumnos y profesores, entre éstos y los demás miembros de la comunidad educativa. Esto conlleva la necesidad de establecer una convivencia saludable y eficaz para poder disfrutar de las relaciones con los demás y poder aprender en un clima positivo de comunicación.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de competencias interpersonales implica conocimiento del otro, valoración e interacción, deben propiciarse actividades para elevar estos niveles particulares.

Algunos problemas existentes en la ámbito educativo que se disminuirían con la enseñanza y el aprendizaje de habilidades sociales serían: el sometimiento al grupo de iguales, las conductas agresivas y hostiles de los alumnos, la inseguridad, las dificultades para hablar o responder, la intolerancia a las críticas, los problemas de aprendizaje debidos a una baja autoestima, la incapacidad de expresar sentimientos o emociones en algunos alumnos, la soledad, la depresión, la desmotivación hacia los estudios, etc. Claro está que gran parte de estas problemáticas se presentan especialmente en los niveles de educación básica y media, sin embargo no dejan de ser de mucho interés para la formación profesional o de postgrado, y más aún, en la educación a distancia.

### **Habilidades sociogrupales**

Reyes también trata este componente, y al respecto afirma que estas habilidades están relacionadas con la importancia de asumir actitudes asertivas en la conformación y participación en un grupo. Para

esto se requiere conocer el grupo, valorarse, trabajar y aportar en su beneficio. Ello implica el establecimiento de relaciones con comunidades, por lo que involucra el espíritu afiliativo humano.

Uno de los aspectos que vale la pena destacar en este sentido es la importancia del trabajo en equipo en el propósito de fomentar las habilidades interpersonales, pero haciendo hincapié sobre la fuerza de la colectividad. Algunas estrategias apropiadas en este sentido se encuentran el trabajo cooperativo y la asignación de roles, especialmente.

## **EL PAPEL DE LAS HERRAMIENTAS WEB 2.0 EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS AFECTIVAS**

Este punto del marco teórico constituye prácticamente el enfoque central para el posterior planteamiento de propuestas de mejoramiento en el campo de trabajo de este proyecto, sin embargo es un campo en plena construcción razón por la cual es un poco difícil contar con referentes teóricos más formales; sin embargo, a continuación se enuncian brevemente las temáticas que es necesario abordar:

### **Herramientas Web 2.0**

La Web 2.0 es la transición que se ha dado de aplicaciones tradicionales de internet hacia aplicaciones que funcionan a través de la web, enfocadas al usuario final. Se trata de aplicaciones que generen colaboración y de servicios que reemplacen las aplicaciones de escritorio.

El término Web 2.0 es asociado usualmente con Tim O'Reilly debido a la referencia hecha en la conferencia O'Reilly Media Web 2.0 en 2004. El término fue utilizado para referirse a una segunda generación en la historia del desarrollo de tecnología Web basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, los wikis o las folcsonomías, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil y eficaz de información entre los usuarios de una comunidad o red social. La Web 2.0 es también llamada web social por el enfoque colaborativo y de construcción social de esta herramienta.

Un número de nuevos servicios y aplicaciones basados en la Red, que en alguna medida se están utilizando en educación, demuestran su fundamentación en el concepto de Web 2.0. No son realmente programas como tales, sino servicios o procesos de usuario contruidos usando porciones de programas y estándares abiertos soportados por Internet y la Web. Estos incluyen Blogs, Wikis, sindicación de contenido, "podcasting", servicios de etiquetado (tagging) y el compartir recursos multimediales. Muchas de estas aplicaciones de la Web están bastante maduras y se han venido utilizando durante varios años. Sin embargo, nuevas apariencias (formas) y capacidades se les adicionan con regularidad. Vale la pena anotar que muchos de esos nuevos programas son concatenaciones que utilizan servicios ya existentes.

Algunos de los servicios y aplicaciones más comunes son: blogs, RSS, agregadores, redes sociales, wikis, sitios para compartir contenidos como videos (ej: youtube), podcast (ej: podomatic), presentaciones (slideshare), fotografías (flickr), por solo mencionar algunos ejemplos. \*\*\*

### **Software social**

El software social engloba a un conjunto de herramientas de comunicación que facilitan la interacción y colaboración, las cuales se encuentran disponibles en Internet.

Estas herramientas engloban el correo electrónico, lista de correo electrónico, Usenet, IRC, mensajería instantánea, bitácoras de red, wikis, grupos de noticias, social bookmarks, folcsonomía, así como cualquier otro tipo de comunidad virtual en red.

"Software Social" es una metáfora que hace referencia a métodos organizacionales que favorecen la integración de las personas, la información, el trabajo y la tecnología (PITT) en una dinámica constructiva, con el fin de prestar un servicio de máxima calidad, independientemente del ámbito de actuación. Con la web 2.0 o Social Media, los últimos avances en la materia son impresionantes y decisivos. En base a elementos como cultura, valores, visión empresarial, intereses personales y códigos de conducta, se establece un marco global coherente para que las personas se identifiquen y pongan en contexto sus decisiones, para aprender y lograr objetivos comunes. El desarrollo de nuevos sistemas de información es fundamental para el control y la utilidad de las organizaciones.

### **Herramientas Colaborativas**

José A. del Moral (2005) plantea que Se trata de software que une a una serie de personas con el fin de facilitar el flujo de información (agendas, ficheros, mensajes) y la realización de trabajos conjuntos entre ellas. Las primeras fueron las soluciones de groupware que aparecieron a finales de los ochenta de la mano de Lotus Notes. Hoy en día todas las herramientas colaborativas están basadas en Internet. Estas herramientas suelen ir incorporadas en plataformas modulares que permiten:

- **Comunicarse.** Aquí encajan los sistemas de mensajería instantánea y los de videoconferencia.
- **Coordinar tareas.** Aquí encajan las herramientas de workflow.
- **Compartir recursos y aplicaciones.** Aquí encajan las herramientas de groupware, como OpenGroupware, Documentum, Lotus Notes, Microsoft Exchange o Novell GroupWise.
- **Compartir contenidos.** Aquí encajan blogs y wikis.

Como se puede observar, Las herramientas colaborativas, básicamente son los sistemas que permiten acceder a ciertos servicios que facilitan a los usuarios comunicarse y trabajar conjuntamente sin importar que estén reunidos un mismo lugar físico.

## **3. GENERALIDADES DE LA PROPUESTA**

A partir del análisis de la situación actual del problema y de los diferentes referentes teóricos sobre el problema de estudio, a continuación se describen los principales componentes de la propuesta en desarrollo:

**Objetivo General:** Aplicar estrategias metodológicas a partir del aprovechamiento de diferentes herramientas informáticas para el fortalecimiento de competencias intrapersonales y sociogrupales en los programas de postgrado en modalidad virtual.

### **ASPECTOS METODOLOGICOS**

Teniendo en cuenta las características propias de esta investigación, y el propósito fundamental de aportar al mejoramiento de una situación concreta evidenciada en el desarrollo de programas de postgrado en modalidad virtual, se decidió seleccionar entre los diferentes tipos de investigación cualitativa, el alcance de la "**Investigación Acción**" propuesto por Kurt Lewin y que en esencia requiere el desarrollo de las siguientes etapas:



1. **Problematización:** Teniendo en cuenta que la labor educativa se desarrolla en situaciones donde se presentan problemas prácticos, lo lógico es que un proyecto de este tipo comience a partir de un problema igualmente práctico. Particularmente el problema ya ha sido descrito con anterioridad y se refiere a la escasez de estrategias metodológicas que apunten al desarrollo y fortalecimiento de habilidades interpersonales y socigrupales entre los estudiantes en modalidad virtual.
2. **Diagnóstico:** Una vez identificado el problema central para el proceso investigativo, y teniendo clara su formulación, se procede a recopilar la información que permita un diagnóstico claro de la situación actual encontrada en la educación virtual. La búsqueda de información consiste en recoger diversas evidencias que permitan una reflexión en profundidad del fenómeno de estudio; además, debe expresarse el punto de vista de las personas implicadas, en este caso estudiantes, tutores y demás personas que participan en la planeación y desarrollo de los cursos. El propósito es que ellos informen sobre el problema de estudio tal y como se ha desarrollado hasta el momento.
3. **Diseño de la Propuesta:** Una vez que se haya realizado el análisis e interpretación de la información recopilada en la etapa de diagnóstico, se puede estar en condiciones de visualizar el sentido de los mejoramientos que se desean. Para este propósito es necesario analizar las diversas alternativas que permitan aportar a la solución de la problemática encontrada; así, el proceso reflexivo permite diseñar una propuesta de cambio y mejoramiento acordada junto con los demás participantes en el proyecto.
4. **Aplicación:** una vez diseñada la propuesta de acción, se espera que esta sea llevada a cabo por los diseñadores de cursos encargados de la planificación curricular de los diferentes módulos. Esto debe ser fruto de un proceso minucioso de análisis y reflexión, que permita emprender una nueva forma de actuar, un esfuerzo de innovación y mejoramiento del problema de estudio. Por su puesto, el papel de todos los participantes (estudiantes, tutores y demás funcionarios) debe ser participativo y muy propositivo de tal manera que se pueda obtener los mejores resultados.
5. **Evaluación:** Todo el proceso desarrollado en las primeras cuatro etapas debe ir proporcionando evidencias del alcance y las consecuencias de las acciones emprendidas, así como de su valor como mejora del problema de estudio. La evaluación, además de ser aplicada en cada momento, deberá estar presente al final de cada ciclo, dando de esta manera una retroalimentación a todo el proceso.

## RESULTADOS ESPERADOS POR ETAPA

Como es natural, al ser desarrollado el proyecto en cinco etapas, cada una de ellas requiere de la presentación de sus propios resultados; de esta manera los aspectos fundamentales que se tendrán en cuenta en esta presentación de datos en cada etapa son:

1. **Problematización:** En este caso, al ser el primer acercamiento al estado actual de la situación de estudio, el ideal es la presentación con total claridad del problema y las preguntas fundamentales de investigación, aspecto que es básico para el adecuado desarrollo del resto del proyecto.
2. **Diagnóstico:** Los resultados son clasificados haciendo especial énfasis en el estado actual del problema de investigación según la opinión de estudiantes, tutores y otros funcionarios participantes de la educación en entornos virtuales. Además, se hace especial énfasis en la información

respecto a la apreciación sobre la forma en que se trabaja el componente de las competencias afectivas y especialmente el de las habilidades interpersonales y sociogrupales. Un punto especialmente relevante son los aportes sobre posibles mejoras que se le pueda hacer al proceso educativo en este sentido.

3. **Diseño de la Propuesta:** Al ser la propuesta en sí misma un resultado del proyecto, esta debe contar con todos los elementos básicos requeridos en la presentación de un proyecto que espera ser aplicado posteriormente. Estos elementos básicamente son: objetivos, fundamentación teórica, beneficios esperados, beneficiarios, participantes, metodología, cronograma y recursos necesarios.
4. **Aplicación:** Durante esta etapa se lleva un registro de todos los procesos desarrollados, con el propósito de incluir su análisis en la evaluación final.
5. **Evaluación:** Al ser la evaluación una parte integral de todo el proceso investigativo es necesario realizar un seguimiento de los avances en cada etapa, de esta manera es conveniente presentar los resultados de esta evaluación al final de cada una de ellas, haciendo especial énfasis en el cumplimiento de los propósitos establecidos, la metodología utilizada, los avances e inconvenientes encontrados.

Al finalizar todo el proceso se desarrolla una fase informativa en la cual se realiza el cierre, presentación y difusión de los resultados; el propósito es compartir el estudio frente a la sociedad y especialmente frente a la comunidad académica.

## **HERRAMIENTAS INFORMATICAS UTILIZADAS**

- Servicios de mensajería
- Foros y audioforos
- Blogs
- Grupos colaborativos
- Documentos compartidos
- Agregadores RSS
- Presentaciones
- Wikis
- Bookmarks sociales
- Redes sociales
- Imágenes
- Audio (Podcast)
- Video
- Mundos virtuales
- Otros recursos y herramientas

## **BENEFICIOS ESPERADOS**

- Mejoramiento cualitativo de la educación desarrollada bajo esta modalidad, gracias al uso de herramientas de software social destinadas al fortalecimiento de competencias afectivas; en especial respecto al componente de las habilidades interpersonales y sociogrupales.

- Incremento de la motivación en los estudiantes de esta modalidad gracias a la oportunidad de fortalecer relaciones y compartir espacios de aprendizaje con los demás participantes de esta educación.
- Desarrollo de nuevas actividades de aprendizaje que incluyan el trabajo colaborativo y el aprovechamiento de herramientas de software social.

## **PARTICIPANTES**

Estudiantes, tutores, diseñadores y demás funcionarios de las instituciones educativas que ofrecen propuestas educativas en modalidad virtual.

**Luis Eduardo Paz Saavedra**  
Universidad de Nariño  
San Juan de Pasto – Colombia

## REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Álvarez- Gayou Jurgenson, J. L. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología. Recuperado el 17 de diciembre de 2009, del Sitio Web de la Universidad Central de Venezuela: <http://web.ucv.ve/eus/Materiales/Noveno/MI-II/mat1.pdf>

Barr, Robert y John Tagg, (1999), *De la enseñanza al aprendizaje. Un nuevo paradigma para la educación de pregrado, Diseño curricular por competencias*. Universidad de Guadalajara, Coordinación General Académica, Unidad de Innovación Curricular, Guadalajara.

Briones, G. (1996). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Recuperado el 17 de diciembre de 2009, del sitio Web de Cooperación Internacional – Oficina del Historiador de la Ciudad de la Habana: [http://www.cooperahabana.cu/cdl/images/4/42/ Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.cooperahabana.cu/cdl/images/4/42/ Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

De Zubiría, Miguel (2004). Enfoques Pedagógicos y Didácticas Contemporáneas. Fundación Internacional de Pedagogía Conceptual Alberto Meran. Bogotá.

Del Moral José A. ( 2005). Qué es el software social. Consultado el 1 de diciembre de 2009 en [http://blogs.alianzo.com/redessociales/2005/08/29/que\\_es\\_el\\_software\\_social/](http://blogs.alianzo.com/redessociales/2005/08/29/que_es_el_software_social/)

Gallego, Domingo; Alonso, Catalina; Cruz, Ana y Lizama, Luis. (2000) *Inteligencia Emocional*. Bogotá: El Búho.

Goleman, Daniel (2005). *La inteligencia Emocional*. Editorial José Vergara. Bogotá.

Gonczi, Andrew, (1996) *Instrumentación de la educación basada en competencias*; en Argüelles, A. (comp.), *Competencia laboral y educación basada en normas de competencia*, Limusa-sepcncl-conalep, México, 1996. pp. 265-288.

Hager, Paul y David Becket, *Bases filosóficas del concepto integrado de competencias*, en Argüelles, A., op. cit., pp. 289-318.

Miklos, Tomas (1999) *Educación y capacitación basada en competencias. Ventajas comparativas de la formación en alternancia y de llevar a cabo experiencias piloto*, México.

Morfín, Antonio, *La nueva modalidad educativa, educación basada en normas de competencia*”, en Argüelles, A., op. cit., pp. 8- 81.

Rodríguez, Nelson (2008). Elección efectiva de personal basada en competencias. Universidad Central de Venezuela. Consultado el 1 de diciembre de 2009 en [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/sel\\_efe/i.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/sel_efe/i.htm)

Silva, Germán Darío (2008). El concepto de competencia en pedagogía conceptual. Consultado el 1 de diciembre de 2009 en <http://www.monografias.com/trabajos23/competencia-pedagogia/competencia-pedagogia.shtml>