



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN

**APLICACIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE
PARA LA CREACIÓN DE UN AULA VIRTUAL
EN LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.
PARA LA ASIGNATURA
“DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES”.**

***DESARROLLO DE UN CASO
PRÁCTICO***

***PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO MECÁNICO ELECTRICISTA
ÁREA: INDUSTRIAL***

PRESENTAN:

***LÓPEZ CAMARENA JHONATAN.
PÉREZ LUIS CARLOS JAVIER***

ASESOR:

MTRO. GASTALDI PÉREZ JUAN



SAN JUAN DE ARAGÓN, EDO. DE MÉXICO, 2012.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS...

A DIOS...

Por las bendiciones recibidas durante estos largos años de lucha, por los medios para llegar al final de este camino, por la salud que me dio día a día y la fuerza para soportar las presiones y desvelos durante toda mi educación académica.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO...

Por ser mi segunda casa (en ocasiones la primera) en la cual he aprendido a ser una mejor persona un mejor ciudadano un mejor profesionista por ser la mejor Universidad de México y el mundo porque si no fuera por esta gran escuela no hubiera logrado mis sueños ya que me enseñó a ser lo que soy y lo que puedo lograr a ser.

A MI ABUELO ESTEBAN...

Por ser el motor de todos mis sueños gracias a sus enseñanzas y logros realizados a lo largo de su vida.

A MI MADRE...

Por que estuvo a mi lado dándome siempre una palabra de aliento para continuar este largo camino, por sus pequeños y grandes detalles me transmitieron su fuerza, paciencia, coraje y sus ganas de salir a delante.

A MI PADRE...

Por el apoyo que me dio durante esta larga travesía por su paciencia y comprensión y sobre todo volverme un hombre responsable y enseñarme a valorar el trabajo para obtener nuestra recompensa.

A LA MUJER QUE MÁS AMO EN ESTA VIDA (ROSA MARÍA)...

Que a pesar de mis defectos siempre supo cómo solucionar los problemas y lograr que fuera una mejor persona día tras día, y su amor a sido la inspiración para lograr todas mis metas y sueños.

A MI HERMANO MAURICIO...

Que siempre estuvo conmigo para ayudarme, apoyarme y aconsejarme en mis estudios así como en la vida.

A MI HERMANO IVÁN...

Con el que siempre peleo que me ha ayudado en las buenas y en las malas aunque sea muy corajudo pero que siempre es un buen amigo para hablar de los problemas y de los buenos momentos

A MI HERMANA LAURA...

Que ha sido la persona con la cual cuanto en todo momento para platicar los problemas de la vida y siempre nos hemos ayudado uno al otro la cual la considero mi amiga con la cual siempre puedo contar

A MI SOBRINO IKER...

Que acaba de nacer y es el nuevo integrante de la familia que ha venido a unir aun más los lazos familiares y darnos mucho amor con su llegada

A JUAN GASTALDI PÉREZ (ASESOR)

Por todo el tiempo que invirtió en este proyecto, a su paciencia, apoyo, sabiduría, y todos sus consejos a lo largo de este trabajo.

A MIS AMIGOS...

Iván, Omar (primo), Juan, Jezabel, Itzel, Arturo y todos ellos que en este momento no recuerdo jijiji. que a lo largo de muchos años han estado conmigo apoyándome, ayudándome, aconsejándome en cada etapa de mi vida desde una fiesta, una clase, un rato libre un consejo familiar o amoroso siempre están a mi lado.

A MI GRAN AMIGO DE TODA LA CARRERA Y TESIS (CARLOS JAVIER)...

Que durante toda la carrera siempre me apoyo, me regañó, me sonsaco y ahora en estos momentos tan importantes es mi compañero en el final de esta carrera.

AL ING. MANUEL ARELLANO OROZCO...

Que durante mi estancia como becario de fundación UNAM siempre tuvo un buen consejo o un buen regañó que darne que gracias a el aprendí muchas cosas, y que durante la realización de este proyecto nos apoyo mucho desde darnos consejos para la plataforma como también regañarnos cuando nos tardábamos en seguir los trámites y el trabajo.

A TODOS Y CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE DURANTE ESTE LARGO RECORRIDO HAN SIDO UNA INSPIRACIÓN UN APOYO UN CONSEJERO UN RETADOR A TODOS LES DOY MIS MÁS SINCERAS GRACIAS.

JHONATAN LÓPEZ CAMARENA

Agradecimientos...

A Dios...

Por estar conmigo a cada momento y ser la base de todo en mi vida

A mi Madre...

Margarita Luis Pérez gracias por ser el motor en mi vida y creer en mí. Tu amor, tu apoyo y tus sabios consejos me han brindado la enseñanza para ser día a día un mejor ser humano. GRACIAS MAMA POR ESTAR SIEMPRE EN MI VIDA.

A mi padre...

Antero Enoc Pérez Luna gracias por estar a mi lado e inspirarme a ser un hombre de bien.

A mi hermano...

Cesar quien me ha apoyado incansablemente durante y después de la carrera, brindándome su amor y comprensión.

A ti LINA...

Tú has sido la piedra angular para la culminación de esta meta, gracias por creer en mi, gracias por tu dedicación gracias por tu amor y apoyo tan incondicional, por soportarme y saber esperar, porque tú me has enseñado que la perseverancia es la mejor forma de alcanzar el éxito. Gracias por estar conmigo cuando más te he necesitado, gracias por escucharme y sobre todo, por darme la ilusión de ser feliz.

A mi Asesor...

Juan Gastaldi Pérez Por el tiempo que dedicó a escuchar mis inquietudes, dándole dirección al presente trabajo de Titulación, como excelente catedrático de esta H. Institución.

Al Ingeniero....

Manuel Arellano Orosco. Por ser pieza fundamental en este proyecto de titulación e impulsarme a la conclusión de la misma.

A mi amigo Jhonatan

Por aventurarse a realizar este trabajo de titulación conmigo, que sin duda nos ayudara a mejorar como personas y profesionistas en la vida, por ser un buen amigo y por acompañarme a lo largo de la carrera en esta universidad.

A la Máxima Casa de Estudios,

La UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, por haberme brindado la oportunidad de ser uno más de sus hijos, y de ser un profesionista en la vida.

A todos los amigos, compañeros, maestros y personas que me han acompañado a lo largo de mi vida de quienes tengo bellos recuerdos y enseñanzas. Quienes he tenido el honor y la fortuna de encontrarlos en mi andar por la vida.

Porque sin todos ustedes no hubiera llegado hasta aquí...

CARLOS JAVIER PÉREZ LUIS.

AGRADECIMIENTOS.

OBJETIVO. Pág. II
 INTRODUCCION. Pág. III

CAPÍTULO 1 EDUCACIÓN VIRTUAL.

Antecedentes. Pág. 1
 1.1 Las TIC en la educación. Pág. 3
 1.2 La sociedad de la información y la sociedad del conocimiento. Pág. 4
 1.3 Educación virtual. Pág. 5
 1.3.1 Educación virtual en México. Pág. 7
 1.4 Elementos de la educación virtual. Pág. 14
 1.4.1 Aula virtual. Pág. 15
 1.4.2 El aula virtual como complemento de la clase presencial. Pág. 16
 1.4.2.1 Elementos esenciales que componen el aula virtual. Pág. 17
 1.5 Plataformas electrónicas digitales. Pág. 22
 1.5.1 Conceptos básicos de las plataformas electrónicas digitales. Pág. 24
 1.5.2 SCORM. Pág. 27
 1.5.3 Clases de plataformas educativas. Pág. 28
 1.5.3.1 Plataformas comerciales. Pág. 28
 1.5.3.2 Plataformas de software libre. Pág. 28

CAPITULO 2 MOODLE PARA PROFESORES.

2.1 La plataforma moodle y sus características. Pág. 30
 2.1.1 Estadísticas sobre moodle. Pág. 32
 2.1.2 Filosofía de moodle. Pág. 33
 2.1.3 Resumen de características de moodle. Pág. 35
 2.2 Organización de los contenidos. Pág. 35
 2.2.1 Tecnologías transmisivas. Pág. 36
 2.2.2 Tecnologías interactivas. Pág. 36
 2.2.3 Tecnologías colaborativas. Pág. 37
 2.3 Herramientas de la plataforma moodle. Pág. 38
 2.3.1 Herramientas orientadas al aprendizaje. Pág. 39
 2.3.2 Herramientas orientadas a la productividad. Pág. 42
 2.3.3 Herramientas para la implicación de los estudiantes. Pág. 47
 2.3.4 Herramientas de soporte. Pág. 47

2.3.5	Herramientas destinadas a la publicación de cursos y contenidos.	Pág. 48
2.3.6	Herramientas para el diseño de planes de estudio.	pág. 49

CAPITULO 3 DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES.

Introducción.	Pág. 51
3.1 La comunicación interpersonal.	Pág.52
3.1.1 Comunicación efectiva.	Pág. 55
3.1.1.1 Claves para una comunicación efectiva en un equipo de trabajo.	Pág.56
3.1.2 Comunicación verbal y no verbal.	pág. 58
3.1.2.1 La comunicación verbal.	pág. 58
3.1.2.2 Comunicación no verbal.	pág. 59
3.1.2.3 Barreras de la comunicación.	Pág. 61
3.2 técnicas de reunión.	Pág. 64
3.2.1 Qué es una reunión.	Pág. 64
3.2.2 Técnica de reunión de trabajo.	Pág. 67
3.2.2.1 Puntos para conducir una reunión eficaz.	Pág.67
3.2.2.1.1 Planificación.	Pág. 68
3.2.2.1.2 Dirigiendo la reunión.	Pág. 69
3.2.2.1.3 Fijando objetivos y planeando seguimiento.	Pág.74
3.3 Técnicas de negociación.	Pág. 75
3.3.1 Tipos de negociaciones.	Pág. 75
3.3.2 Conocimientos y habilidades necesarias para negociaciones efectivas.	Pág. 77
3.3.3 Etapas del proceso de negociación.	Pág. 79
3.3.4 Fórmulas para el éxito de la negociación.	Pág. 86
3.4 Hablar en público.	Pág. 87
3.4.1 Tips para hablar en público correctamente.	Pág. 93

Capitulo 4 PROPUESTA DE AULA VIRTUAL.

4.1 Descarga e instalación de moodle.....	Pág. 96
4.1.1 Descarga de moodle.	Pág. 97
4.1.2 Instalación de moodle.	Pág. 98
4.2 Gestión del administrador.	Pág. 104
4.2.1 Agregar usuarios.	Pág.104
4.2.2 Registro automático.	Pág. 105

4.2.3 Confirmación de usuarios.	Pág.107
4.3 Creación de un nuevo curso.	Pág.108
4.3.1 Matricular usuario (profesor).	Pág. 110
4.4 Configurar un tema.	Pág.111
4.5 Configuración del curso.	Pág. 115
4.5.1 Formato del curso.	Pág.115
4.5.2 Agregando contenidos al curso.	Pág. 119
4.5.2.1 Recursos.	Pág. 119
4.5.2.2 Insertar videos desde YOUTUBE.	Pág. 121
4.5.3 Actividades.	Pág. 124
4.5.3.1 Foro.	Pág. 124
4.5.3.1.1 Tipos de foro.	Pág. 125
4.5.3.2 Tareas.	Pág. 126
4.5.3.3 Texto en línea.	Pág. 129
4.5.3.4 Cuestionario.	Pág. 129
4.5.3.5 Tipos de preguntas.	Pág. 132
4.5.3.6 El chat.	Pág. 134
4.6 Guía de introducción del alumno al aula virtual.	Pág. 137
4.6.1 Acceso al aula virtual.	Pág. 137
4.6.2 Dentro del aula virtual.	Pág. 138
4.6.3 Foros centrales del curso.	Pág. 139
4.6.4 Contenidos de los módulos.	Pág. 140
4.6.5 contenidos de las unidades.	Pág. 140
4.6.6 Evaluación de los módulos.	Pág. 141
4.6.7 Herramientas de soporte.	Pág. 141
CONCLUSIONES.	Pág. 142
GLOSARIO.	Pág. 145
BIBLIOGRAFIA.	Pág. 148

OBJETIVO

Desarrollar un sistema docente en el que tecnologías de uso presencial (físico) y no presencial (virtual) se combinen con el fin de optimizar el proceso de aprendizaje (blended learning mejor conocido como B-Learning) utilizando la plataforma Moodle para desarrollar una aula virtual, aplicando las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en la asignatura “desarrollo de habilidades gerenciales” para los alumnos de la carrera de ingeniería industrial, impulsándolos a mejorar sus hábitos educativos, técnicas de estudio y aplicación de un aprendizaje colaborativo.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico de los últimos años ha ido cubriendo los sectores por donde se desenvuelve el ser humano, haciendo más fácil el desempeño de sus actividades. En la educación el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) término que se puede definir como “un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y el acceso a la información”¹, facilitan el acceso a cualquier información, sin fronteras, espacio ni tiempo.

Con la aparición del Internet a finales del siglo XX, se han abierto nuevas oportunidades al proceso educativo. Internet se ha convertido en una herramienta comunicativa en la que toda la información está al alcance de cualquier persona en cualquier momento y en cualquier lugar. Esto se viene afirmando a través del tiempo y ahora con más fuerza en el área educativa. El concepto fundamental implícito en las últimas experiencias de educación por línea es el de “AULA VIRTUAL”.

El presente proyecto presenta el marco de desarrollo de un sistema b-learning, aplicado en la plataforma moodle, para la enseñanza en la asignatura “Desarrollo de Habilidades Gerenciales” en la carrera de ingeniería industrial impartida en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, haciendo un análisis para proponer e incorporar el uso de Aulas Virtuales en la Educación como soporte tecnológico para la enseñanza-aprendizaje.

La posibilidad de que cada individuo moldee su propia forma de aprendizaje a partir del acceso a contenidos globales, desarrollando su capacidad crítica, comunicativa y reflexiva, sin ataduras físicas o temporales (espacio y tiempo), hacen que el uso de Aulas Virtuales sean un complemento enriquecedor y no una sustitución del modelo presencial.

Ante el reto de ofrecer una mejor formación integral y acorde a las necesidades actuales de la sociedad, la UNAM está realizando múltiples esfuerzos para

¹ wikipedia

alcanzar estos objetivos. Uno de ellos es el programa de formación h@bitat puma que mediante la impartición de talleres y diplomados busca integrar la participación de los docentes universitarios en la conformación de un amplio espectro de manejo y planeación de recursos de TIC en los procesos educativos dirigidos a los estudiantes

Dentro del programa de formación h@bitat puma se contempla en el diseño curricular el uso y aprovechamiento de LMS (*Learning Management Systems*) o por su nombre en español sistemas de gestión de aprendizaje concretamente de la plataforma educativa Moodle que se considera como una herramienta útil y práctica para apoyar la actividad docente ya sea de tipo presencial, a distancia o mixta (*B-Learning*). Sus características de manejo, administración y desarrollo constante la presentan como una excelente opción para trabajar un Entorno Virtual de Enseñanza dentro de la múltiple oferta de LMS existentes.

El presente trabajo está dividido en dos etapas. La primera abarca la fase de investigación, que engloba los siguientes capítulos:

Capítulo 1. Los conceptos y estándares acerca de B-learning y educación virtual, los métodos prácticos para la producción de cursos virtuales, las principales herramientas TIC utilizadas para la enseñanza y aprendizaje.

Capítulo 2. La descripción de la plataforma moodle para profesores así como sus herramientas básicas para el desarrollo de cursos virtuales.

Capítulo 3. Se presenta la propuesta de contenidos para la asignatura “desarrollo de habilidades gerenciales” en donde se elaboraron documentos de texto, presentaciones, etc.

En la segunda etapa se desarrolla la propuesta de aula virtual que abarca el último capítulo.

Capitulo 4. Se aplicó la plataforma moodle descrita en el capítulo 2 y combinando los contenidos del capítulo 3 para la elaboración del curso virtual (DHG).

CAPÍTULO 1

EDUCACIÓN VIRTUAL.

ANTECEDENTES.

La educación ha experimentando cambios significativos debido a la revolución de los medios electrónicos y la digitalización, se ha visto enfrentada a nuevos desafíos relacionados no sólo con la variedad de escenarios donde se desarrolla, sino también con las nuevas exigencias de las sociedades de la información y el conocimiento. A medida que avanza la ciencia y la tecnología, los sistemas educativos, necesitan cada vez más, de una integración del conocimiento en un proceso multidisciplinario que incluya el trabajo científico, tecnológico, social y cultural, con el fin de ampliar sus perspectivas de desarrollo.

La educación virtual o E-learning (aprendizaje electrónico) es una forma de enseñanza a distancia con uso predominante del Internet como medio tecnológico. El primero de los dos términos (EV) corresponde sobre todo a la terminología que emplean las universidades, y la segunda (E-L) es una terminología de corte empresarial. Se trata, sin embargo, del mismo fenómeno. La EV es un resultado de procesos reunidos en el campo de las TIC y en la evolución de las organizaciones educativas. En estas últimas, es notable la existencia de agentes innovadores que de manera individual crearon nuevos modos de expandir las capacidades de enseñanza basándose en las tecnologías de multimedia y de comunicación.

Las universidades que poseían una visión previa de su labor a distancia, ocuparon rápidamente un lugar como desarrolladores y clientes de la tecnología de educación a distancia mediante las tecnologías digitales. Igualmente se crearon las interfaces necesarias para reproducir la experiencia de enseñanza con la computadora y el Internet. En un lapso relativamente breve de tiempo durante la segunda mitad de los años noventas, el E-learning ocupó un lugar prestigioso en el espacio de la educación y diversas universidades fueron incorporando esta tecnología en su labor y también empresas de alcance global, las que indicaron en estas nuevas tecnologías, ventajas para las funciones de formación y aprendizaje

que requería su personal. Hoy es posible señalar que existe un fenómeno de educación virtual universitaria y otro empresarial que responden a una misma lógica general de la sociedad de la información.

El resultado de esta rápida evolución ha sido, entre otros, que la EV representa ya un importante campo de actividad en la sociedad de la información. Ello implica la presencia de actores económicos e institucionales en un entramado global, con intereses tanto económicos como políticos y de orden simbólico.

1.1 LAS TICS EN LA EDUCACIÓN.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) surgen debido al progreso tecnológico que ha generado notables efectos en todos los sectores de la sociedad, seguido de un cambio profundo en las formas de organización y comunicación en el mundo.

Una forma de definir las tic es: *El estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos no solamente la computadora, este es solo un medio más, el más versátil, pero no el único; también los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales, etc².*

En el aspecto educativo las TIC se definen como un conjunto de recursos diseñados en múltiples formatos (digitales, multimedia etc.) que pueden ser usados tanto por profesores como estudiantes en apoyo a los procesos de enseñanza-aprendizaje, ya sea en modalidades presenciales, a distancia o de manera virtual.

² La Asociación americana de las tecnologías de la información (**Information Technology Association of America, ITAA**)

La aplicación de las TIC puede aumentar la eficacia de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje (E-A), siempre y cuando tome en cuenta una serie de funciones vinculadas con su uso eficiente, por ejemplo:

- Las TIC permiten reducir los costos en la realización de diversas actividades, por ejemplo, la distribución de información a través de un video se puede subir a la red Internet sin necesidad de hacer varias copias y distribuirlas físicamente.
- Las TIC desempeñan un papel facilitador en apoyo a los objetivos de desarrollo, como la sistematización de la información y la creación de bases de datos que simplifican las tareas que anteriormente se realizaban manualmente.
- Las TIC crean la oportunidad de realizar actividades que no eran posible llevar a cabo en épocas anteriores; es el caso de las redes de videoconferencia o de los sistemas de educación virtual.
- Las TIC permiten la difusión de conocimientos o experiencias tanto en contextos de necesidades locales como de grupos de personas.

El uso de las TIC en la educación no asegura la innovación en las prácticas educativas, asimismo, el hecho de tener acceso a las TIC no suministra la victoria sobre la educación tradicional y sus estrategias de memorización, “el sentido de innovación no se da por el uso de la tecnología más sofisticada sino por los cambios que se dan en los programas formativos tanto en el diseño del proceso como en los objetos educativos”, la innovación requiere relaciones humanas de comunicación e identificación de los actores participantes en el proceso formativo, cuando dichas relaciones están mediadas por la tecnología ésta puede aumentar o disminuir la riqueza pedagógica de la experiencia comunicativa entre los sujetos.

1.2 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

El uso de las TIC, ha marcado profundamente las formas de comunicación en el mundo el cual se ha convertido en una unidad, en donde lo que ocurre en cualquier parte del mismo se conoce al instante en otros lugares, éste fenómeno es generado por la denominada globalización.

De manera particular en la educación, la incorporación y el uso de las TIC también han impactado en las formas de enseñar y aprender. La educación es uno de los factores que más influencia el desarrollo de la sociedad. La metodología, organización y planeación educativa juegan un papel importante para el mejoramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles, siempre y cuando sean pertinentes y respondan a las necesidades básicas de los diversos tipos de sociedad.

La sociedad de la información se define como:

Una nueva forma de organización social, más compleja, en la cual las redes TIC más modernas, el acceso equilibrado y generalizado a la información, el contenido adecuado en formatos accesibles y la comunicación eficaz deben permitir a todas las personas realizarse plenamente, promover un desarrollo económico y social sostenible, mejorar la calidad de vida y aliviar la pobreza y el hambre³,

Este concepto de sociedad de la información menciona una nueva forma de organización social cuyos rasgos únicos están marcados por la cantidad y calidad de información accesible a la gente. No se menciona que esa información vaya a cambiar sustancialmente la vida de quienes tengan acceso a ella pero sí se reconoce el papel que podría desempeñar en la promoción de un desarrollo económico y social sostenible así como la participación igualitaria de las personas.

³ Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información reunida en Ginebra, Suiza, en diciembre de 2003

Dentro de este ambiente de la revolución tecnológica, surge también el concepto de la “Sociedad del conocimiento” que fue utilizado por primera vez en 1969 por Peter Drucker (abogado y tratadista) al caracterizar a las sociedades pos-capitalistas en las que la utilización de las TIC agiliza la propagación de la información y modifica las formas de organización de las sociedades modernas.

Las sociedades del conocimiento tienen como función esencial la producción y difusión de nuevos saberes que contribuyan a mejorar los niveles de calidad de vida de las personas. En estas sociedades lo fundamental no son las herramientas tecnológicas sino el uso que los sujetos hagan de éstas para la creación del conocimiento y acceso a él. Estas herramientas tecnológicas, en las últimas décadas, han penetrado en la educación principalmente en las modalidades no convencionales.

1.3 EDUCACIÓN VIRTUAL

La educación virtual se entiende por el empleo de tecnologías digitales de información y comunicación como soporte y apoyo de procesos de E-A en cualquiera de sus modalidades, tanto en la formación a distancia e-learning, como en la presencial y su combinación b-learning (blended-learning). Generalmente la educación virtual es asociada con el uso de entornos virtuales de aprendizaje en red en el cual los participantes tienen un registro y acceden mediante un navegador web.

La educación virtual o aprendizaje en línea (e-learning), utiliza principalmente las herramientas de informática la "Web" o lo que se ha denominado Red Global Mundial. Ésta es un sistema de documentos de hipertexto y/o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet.

Con un navegador Web, un usuario visualiza páginas del ciberespacio que pueden contener texto, imágenes, vídeos u otros contenidos multimedia, y navegar a través de ellas usando hiperenlaces.

En el campo de la educación, la Web se ha introducido rápidamente como un recurso de apoyo, de extensión o de sustitución a los esquemas tradicionales de enseñanza presencial o a distancia. La aplicación de las tecnologías Web ha dado origen incluso a aplicaciones dinámicas que permiten la generación de cursos apegados a las necesidades particulares de cada estudiante. Distintos autores comparten que la web propicia nuevas formas de participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Entre los principales tipos de web se retoman los siguientes:

- 1. Web para el almacenamiento, diseminación y recuperación de información.** La Web constituye el apoyo para el acceso a contenidos de los sistemas de enseñanza tradicional. Los alumnos pueden consultar información o tener acceso a los contenidos de clase en la Web aunque toda la instrucción se lleva a cabo de manera presencial.
- 2. Web para enseñanza en dos ambientes (mixta).** Muchas instituciones educativas están optando por impartir una parte de la instrucción presencial y otra parte a través de la Web, esto es lo que se conoce como aprendizaje mixto (blended learning ó b-learning).
- 3. Aprendizaje Basado en Web.** Consiste en llevar a cabo todo el proceso educativo a través de la Web, prescindiendo por completo de cualquier componente de la enseñanza presencial tradicional y empleando la nueva modalidad denominada educación virtual o educación en red (on-line, vía Internet).

Con mayor o menor penetración en cada uno de los modelos, la tecnología Web se impone como la tendencia en el desarrollo de los sistemas educativos apoyados por las TIC, una importante aportación de estas tecnologías a la educación a distancia es la denominada sociedad red en la cual nos centraremos debido a que en ella se ubica la plataforma de educación virtual Moodle.

El concepto de red viene de la metáfora “conjunto de hilos conductores” y se refiere a hilos entrelazados o interrelacionados entre sí. Cuando se habla de la sociedad red se entiende que las personas confluyen a través de ideologías, costumbres, creencias y formas de pensamiento. Esto, al llevarse este concepto a la tecnología web se quiere decir que las relaciones que antes eran personales-presenciales se trasladan a un ambiente no presencial o virtual. Las redes constituidas por interacciones directas o mediadas por las computadoras llegan a ser factores clave para la generación y difusión del conocimiento.

1.3.1 EDUCACIÓN VIRTUAL EN MÉXICO.

En el cuadro 1⁴ se resume en forma general las instituciones que de una u otra manera desarrollaban actividades en E-V hasta el año 2003. Se muestra la información de 16 instituciones de educación superior que cuentan con proyectos enfocados al desarrollo de la educación virtual. Estas 16 universidades mexicanas, han incorporado la tecnología de la EV en distintos grados a su labor educativa.

⁴ Los cuadros de este capítulo están basados en el libro La educación virtual en México: universidades y aprendizaje tecnológico de Celso garrido noguera y Jordi micheli thiri6n

CUADRO 1. PROYECTOS DE EDUCACIÓN VIRTUAL EN MÉXICO

	INSTITUCIÓN	PROYECTO	ANTECEDENTES
1	Universidad Anáhuac	Universidad Anáhuac 1995 Universidad Virtual Anáhuac (UVA)	
2	Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey	1996 Universidad Virtual del ITESM	1989 Sistema de Universidad Virtual SEIS (Transmisión de videos). Para mantener certificación de la Asociación de Colegios y Escuelas del Sur de Estados Unidos, (el requisito era contar con profesores con posgrado).
3	Universidad Tecnológica de la Mixteca	1998 Virtual UT	Baja demanda de sus programas educativos como consecuencia de su ubicación aislada geográficamente.
4	Universidad Regiomontana	2000 UR Virtual	
5	UAT	2001 Campus en Línea	2000 Proyecto MISIÓN XXI 1994 Centro de Excelencia
6	Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	2001 Sistema de Educación Abierta y a Distancia (SEAD)	2000 Programa de Educación Abierta y a Distancia
7	Universidad Nacional Autónoma de México	2001 CATED Tlaxcala Centro de Alta Tecnología de Educación a Distancia	1998 Red Nacional de Videoconferencia para la Educación 1997 Programa de Universidad en Línea (Red de Videoconferencias) 19.. Sistema de Universidad Abierta (SUA)
8	Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	2001 UACJ en Línea	1999 Plan Maestro de Educación
9	Universidad Tec Milenio	2002 Campus Virtual	Proyecto de incubadora del Tecnológico de Monterrey para impartir programas de licenciatura en Internet. Desde 2002 es una institución educativa independiente auspiciada por el Tec.

10	Instituto Politécnico Nacional	2003 Ambientes Virtuales de Aprendizaje	2001 Plan de Integración de Tecnologías a la Educación y creación de la Dirección de Tecnología Educativa 2000 Campus Virtual 1997 Diagnóstico del estado de la tecnología en el IPN. 1995 Programa de Educación Continua y a Distancia
11	Universidad Veracruzana	2003 Universidad Veracruzana Virtual (UV2)	1994 Departamento de Educación a Distancia y Servicios Corporativos Dirección General del Sistema de Enseñanza Abierta
12	Universidad de Guadalajara	2003 Portal de Innovación Educativa: Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA)	1999 Coordinación General del Sistema para la Innovación del Aprendizaje (INNOVA) 1998 Desarrollo de cursos en línea utilizando plataformas comerciales como WebCT y Black Board. 1994 Coordinación de Educación Continua, Abierta y a Distancia (CECAD) 1992 División de Educación Abierta y a Distancia (DEAD)
13	Universidad de Colima	2003 Programa de Educación a Distancia	1996 Coordinación General de Servicios y Tecnologías de Información (CGSTI). 1989-1991 Proyecto Colima. Sistema Nacional de Información para las IES de México 1989 Centro Nacional Editor de Discos Compactos (CENEDIC) 1983 Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas (SIABUC).
14	Universidad La Salle	2003 Portal de Servicios educativos "TEMACHTIANI"	1997 Centro de Educación a Distancia
15	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	2003 Campus Virtual	Proyecto Internet para todos
16	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	2003 Programa USTED (Uso de la Tecnología en la Docencia)	Sistema de Educación a Distancia (SED)

Cuadro 1 Universidades con actividad en educación virtual hasta el 2003

En cuadro 2 se muestran las universidades con mayores capacidades de desarrollo de la tecnología y su asimilación en la estrategia de la organización. Comprende a las universidades de mayor impacto en la educación superior mexicana.

CUADRO 2: CLASIFICACIÓN DE MAYOR IMPACTO DE LAS 16 UNIVERSIDADES MEXICANAS QUE REALIZAN EDUCACIÓN VIRTUAL.		
GRUPO Y PORCENTAJE DE POBLACIÓN ESTUDIANTIL	UNIVERSIDADES	CARACTERÍSTICAS COMUNES
1 (17.57%)	UNAM U. de G. IPN ITESM y TecMilenio	Instituciones con una estrategia nacional y/o regional muy acusada. De gran tamaño, de estructuras complejas. Con presupuestos importantes y con grandes capacidades tecnológicas y humanas. Adaptan pero también innovan en materia de EV
2 (4.5%)	UCOL UAT UV	Instituciones de influencia regional pero que han desarrollado una capacidad específica que les permite ser relevantes en el contexto nacional e incluso internacional, en materia de TIC y educación.
3 (1.6%)	ULSA U. A. UR	Universidades privadas que han enfocado su oferta de EV hacia el mercado de profesionistas y empresas, adaptando tecnologías adquiridas externamente.
4 (6.7%)	UTM UAEH AJAT UACJ BUAP	Este grupo de universidades participa de la corriente de EV pero aún con débiles capacidades internas de desarrollo y en proceso de integrar la tecnología a una visión estratégica

Cuadro 2 universidades con mayor impacto en la educación superior.

SIGLAS.

UNAM: Universidad Nacional Autónoma de México

U. de G. Universidad de Guadalajara

IPN: Instituto Politécnico Nacional

ITESM: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey

TecMilenio: Universidad Tec Milenio

UCOL: Universidad de Colima

UAT: Universidad Autónoma de Tamaulipas

UV: Universidad Veracruzana.

ULSA: Universidad la Salle

U. A: Universidad Anáhuac

UR: Universidad Regiomontana

UTM: Universidad Tecnológica de la Mixteca

UAEH: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

AJAT: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

UACJ: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

BUAP: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

En el cuadro 3 muestra los orígenes de la educación a distancia en las 4 principales universidades mexicanas. Se indica la fuerte relación entre el poder desarrollar cursos en forma no presencial y el concepto de universidad abierta. Para las tres primeras instituciones (UNAM, U de G, IPN) la educación a distancia es parte complementaria de la estrategia de desarrollo, en cambio, para LA ITESM, aparece ya unida a la estrategia de desarrollo como aspecto constitutivo de ésta.

CUADRO 3: ORÍGENES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN 4 DE LAS UNIVERSIDADES MÁS IMPORTANTES DE MÉXICO		
INSTITUCION	PROCESO	PUBLICO USUARIO
UNAM	El sistema de universidad abierta nace en 1972 y junto con ésta la educación a distancia. En 1992 se crea la estructura llamada Coordinación de Universidad Abierta y a Distancia (CUAED), la cual no es tanto un canal de servicios educativos como un desarrollador de tecnología educativa.	La educación continua: conferencias, cursos especializados para un público que demanda actualización.
U de G	La reforma institucional de 1989 da pie a la creación de una estructura encargada de la educación a distancia, unida al concepto de universidad abierta y educación continua. Esta estructura evoluciona cambiando de nombre y creciendo en su importancia institucional, de 1990 a 1999	Educación continua y un mínimo número de programas curriculares para alumnos de la universidad.
IPN	El sistema abierto del IPN nace en 1974. Ofrece programas de educación a distancia desde 1995, con la creación de la Dirección de Educación Continua a Distancia y los Centros de Educación Continua	Educación continua y un mínimo número de programas curriculares para alumnos del instituto y para ampliar la cobertura a otras regiones del país.
ITESM	Los primeros pasos en la modalidad educativa a distancia ocurren en 1989 con el Sistema de Educación Interactiva por Satélite (SEIS).	Conferencias de expertos entre los diversos campus y se genera una actividad de formación de sus profesores para poder mantener la certificación que la Asociación de Colegios y Escuelas del Sur de Estados Unidos (SACS) le había otorgado en 1957. Se inicia el programa de formación para las empresas: Aulas Virtuales Empresariales.

Cuadro 3 orígenes de la educación a distancia en las 4 principales universidades mexicanas

En el cuadro 4 se muestra una reseña de las primeras experiencias en transmisión de materiales educativos mediante las TIC. En esta etapa son relevantes dos procesos que ayudan a marcar una diferencia en la velocidad de asimilación de las TIC a la estructura y estrategia de estas cuatro universidades. Por una parte, en el caso de la UNAM y el ITESM, se inicia la aplicación de las TIC debido al surgimiento de necesidades concretas para su desarrollo, mientras que en las dos universidades restantes (la U. De G. y el IPN), ello se inicia debido principalmente a modificaciones en su estructura, realizadas con el fin de generar a los actores que desarrollarían el uso de las TIC para fines educativos.

CUADRO 4: PRIMEROS PASOS EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL USO DE LAS TIC'S EN 4 UNIVERSIDADES MEXICANAS		
INSTITUCION	PROCESO	PÚBLICO USUARIO
UNAM	Desde la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico DGSCA en 1995 se inicia el programa UNAM-E.U. de educación a distancia y servicios en línea, con la transmisión de la primera videoconferencia. El programa de Universidad en Línea, permite consultar programas de algunas licenciaturas del SUA en línea, logrando un gran impulso durante la huelga de 1999 en el que profesores y alumnos promovieron el poner y consultar material educativo en línea para apoyar cursos presenciales de licenciatura.	Generar un puente de comunicación e intercambio entre estudiantes de la UNAM en México con la Escuela Permanente de Extensión en San Antonio Texas. El programa de Universidad en Línea se dirige a los alumnos de la propia universidad en cualquiera de sus dos modalidades educativas (presencial y abierto)
U de G	Con la Coordinación de Educación Continua, Abierta y a Distancia (CECAD) empieza la convergencia entre oferta educativa y uso de tecnologías aplicadas a la educación, de tal manera que en 1997 con el apoyo de FOMES, se inicia el desarrollo de los primeros cursos en línea utilizando plataformas comerciales como WebCT y Black Board..	Atender a su propio alumnado de los sistemas de educación: presencial, a distancia y abierto.
IPN	En 1997, con la finalidad de contar con un diagnóstico del estado de la tecnología de cómputo en todas las áreas de IPN, se crea el Comité de Investigación de Cómputo, con el	Incorporar la tecnología a la educación, formando profesores, al tiempo de impulsar el sistema de campus virtual.

	reto de definir cómo usar esa tecnología en la educación, promocionar la tecnología existente y equipar en base a proyectos. Como resultado, en 1999 se crea Cómputo Académico, con un nuevo proyecto en el que se contemplan todas las tecnologías de información y comunicación con las que cuenta el instituto, y no sólo las de cómputo.	
ITESM	En 1997 el sistema de educación a distancia del ITESM cambia su nombre a Universidad Virtual.	Cursos de actualización y maestrías dirigidas a capacitar a sus propios profesores, además de cursos en apoyo a los programas de licenciatura. A partir de 2000, la iniciativa de la formación a empresas será agrupada bajo el nombre de Universidad Virtual Empresarial, y formará parte de la Universidad Virtual como entidad de educación continua orientada al sector empresarial.

Cuadro 4 Primeras experiencias en transmisión de materiales educativos mediante las TIC.

1.4 ELEMENTOS DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL.

Los entornos virtuales de aprendizaje están diseñados para llevar a cabo un acto propiamente educativo, por lo tanto tienen la necesidad de ofrecer la posibilidad de gestionar actividades en relación al auto aprendizaje y construcción del conocimiento a través de múltiples herramientas. Como son:

Sistemas de comunicación: la posibilidad de ofrecer un sistema de comunicación de tipo sincrónico (comunicación en tiempo real como en chats o videoconferencias) y asíncrono (comunicación a través de datos almacenados, es decir, no es en tiempo real pero permite acceder a

información guardada por otros usuarios y complementar o responder dicha información, como por ejemplo: los foros, correo electrónico).

Los contenidos, objetos de aprendizaje o Courseware (cursos de aprendizaje, capacitación y entrenamiento mediante el uso de la tecnología): son el material de aprendizaje digitalizado para el uso de los alumnos con la finalidad de apoyar su proceso de construcción del conocimiento.

Plataformas de e-learning: permiten gestionar los siguientes elementos: el material educativo digitalizado, las actividades de los participantes y el registro de ellas, los cursos que se imparten y los servicios de comunicación.

Objetos de aprendizaje: “cualquier entidad digital o no digital que puede ser usada, reusada o referenciada para el aprendizaje soportado en tecnología”.⁵

Esta definición de objetos de aprendizaje fue sugerida por **Wayne Hodgins** quien al observar el juego de LEGO pensó que los materiales educativos pueden descomponerse en piezas pequeñas y ser re-ensambladas gracias a las clavijas que unen las piezas que juegan un papel de estándar el cual permite ensamblar desensamblar materiales a voluntad e incluso mezclarlo con otros materiales ya existentes para formar uno de mayor dimensión.

1.4.1 AULA VIRTUAL

El aula virtual es el medio en la red en el cual los educadores y estudiantes se encuentran para realizar actividades que conducen al aprendizaje. No es solo un mecanismo para la distribución de la información, sino que es un sistema donde

⁵ IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc.)

las actividades involucradas en el proceso de aprendizaje permiten interactividad, comunicación, aplicación de los conocimientos, evaluación y manejo de la clase.

Las aulas virtuales hoy toman distintas formas y medidas, y hasta son llamadas con distintos nombres. Algunas son sistemas cerrados en los que el usuario como instructor de una clase, tendrá que volcar sus contenidos y limitarse a las opciones que fueron pensadas por los creadores del espacio virtual, para desarrollar su curso. Otras se extienden a lo largo y a lo ancho de la red usando el hipertexto como su mejor aliado para que los alumnos no dejen de visitar o conocer otros recursos en la red relacionados a la clase.

Hay empresas que surgieron con el fin de proveer estos espacios, y hay escuelas y docentes que diseñaron sus propios espacios para llegar a los estudiantes. Los usos que se hacen de estas aulas virtuales son como complemento de una clase presencial, o para la educación a distancia.

1.4.2 EI AULA VIRTUAL COMO COMPLEMENTO DE LA CLASE PRESENCIAL.

La red internet es usada en una clase para poner al alcance de los alumnos material y enriquecerla con recursos publicados en la misma. También se publican en este espacio programas, horarios e información esencial al curso y se promueve la comunicación fuera de los límites oficiales entre los alumnos y el docente, o para los alumnos entre sí. Este sistema permite que los alumnos se familiaricen con el uso de nuevas tecnologías, les da acceso a los materiales de la clase desde cualquier computadora conectado a la red, les permite mantener la clase actualizada con las últimas publicaciones de buenas fuentes, y especialmente en los casos de clases numerosas, los alumnos logran comunicarse aun fuera del horario de clase sin tener que concurrir a clases de consulta, pueden compartir puntos de vista con compañeros de clase, y llevar a cabo trabajos en grupo. También permite que los alumnos deciden si van a

guardar las lecturas y contenidos de la clase en una unidad de almacenamiento para leer en pantalla, o si van a imprimirlo, según los estilos de aprendizaje de cada uno.

Este uso del aula virtual como complemento de la clase presencial ha sido en algunos casos el primer pasó hacia la modalidad a distancia, pues teniendo la clase en formato electrónico y en la Web, ha sido más fácil adecuar los materiales para ofrecerlos en clases semipresenciales o remotas.

1.4.2.1 ELEMENTOS ESENCIALES QUE COMPONEN EL AULA VIRTUAL.

Los elementos que componen un aula virtual nacen de adaptar el aula tradicional adelantos tecnológicos accesibles a la mayoría de los usuarios, y en la que se enriquecen factores como la comunicación cara a cara, por otros elementos. Básicamente el aula virtual debe contener las herramientas que permitan:

1. Distribución de la información. Intercambio de ideas y experiencias.
2. Aplicación y experimentación de lo aprendido,
3. Evaluación de los conocimientos
4. Seguridad y confiabilidad en el sistema.

Distribución de la Información. El aula virtual debe permitir la distribución de materiales en línea y al mismo tiempo hacer que esos y otros materiales están al alcance de los alumnos en formatos estándar para imprimir, editar o guardar. Los contenidos de una clase que se distribuyan por internet deben ser especialmente diseñados para tal fin. Los autores deben adecuar el contenido para un medio adonde se centren diferentes posibilidades de interacción de multimedios y adonde la lectura lineal no es la norma. El usuario que lee páginas de internet no lo hace como la lectura de un libro, sino que es más impaciente y "escanea" el texto. Busca títulos, texto enfatizado en negrita o titulizado, enlaces a otras páginas, e imágenes o

demostraciones. Si la información en la primera página implica "scrolling" o moverse hacia abajo o hacia los lados dentro de la página, porque no cabe en una pantalla, o si las primeras páginas no capturan la atención, es muy probable que el usuario se sienta desilusionado desde el comienzo del curso.

Por ello es que uno de los principios fundamentales para la organización del contenido para clases en la web sea la división de la información en piezas o "chunking", que permitan a los alumnos recibir información, explorar recursos, realizar actividades, autoevaluarse, compartir experiencias, y comunicarse.

Los materiales para la clase que de por sí son extensos, deben ser puestos al alcance del alumno en otros formatos que le permitan:

- a) Guardar información en una unidad de almacenamiento para evitar largos periodos de conexión.
- b) Imprimirlo con claridad para leerlo.
- c) Sugerir libros de texto que acompañaran al curso en línea.
- d) Si el curso va a incluir elementos multimedia como vídeo, sonido o gráficos de alta resolución que se demoraran al bajar de Internet es aconsejable que esos elementos se distribuyan también en un CDROM que acompañe a la clase, y que los alumnos pueden recibir todo el material didáctico inicio al curso.

Intercambio de ideas y experiencias. Recibir los contenidos por medio de Internet es solo parte del proceso, también debe existir un mecanismo que permita la interacción, el intercambio de ideas y la comunicación. Es necesario que el aula virtual tenga previsto un mecanismo de comunicación entre el alumno y el instructor, o entre los alumnos entre sí para garantizar esta interacción. Especialmente en la educación a distancia adonde el riesgo de deserción es muy alto y una de las maneras de evitarlo es

haciendo que los alumnos se sientan involucrados en la clase que están tomando, y acompañados por el instructor. El monitoreo de la presencia del alumno en la clase, es importante para poder conocer si el alumno visita regularmente las páginas, si participa o cuando el instructor detecta lentitud o ve señales que pueden poner en peligro la continuidad del alumno en el curso. La interacción se da más fácilmente en cursos que se componen por alumnos que empiezan y terminan al mismo tiempo, porque se pueden diseñar actividades que alientan a la participación y comunicación de los pares. En el caso de cursos que tienen inscripciones abiertas en cualquier momento, la comunicación y/o monitoreo por parte de los instructores o responsables es importante que llegue al alumno en diferentes instancias para demostrarle que está acompañado en el proceso y que tiene adonde recurrir por ayuda o instrucciones si las necesita en el transcurso de la clase. La comunicación en el aula virtual se realiza de distintas maneras. Una de ellos es el correo electrónico, el cual se ha convertido en sistema estándar de comunicación para los usuarios de Internet, pero que en los casos de aulas virtuales no siempre es lo más aconsejable.

Comunicarse por correo electrónico es aceptable para comunicación con el profesor en privado, y suele ser el único medio de comunicación en el caso de clases a distancia de inscripción abierta. En los casos en clases a distancia para grupos que toman la clase al mismo tiempo, o cuando el aula virtual es complemento de una clase presencial, el sistema más usado es el tipo foros de discusión adonde los alumnos puede ver la participación de sus compañeros de clase y el profesor puede enriquecer con comentarios a medida que el dialogo progresa. Este método no es externo a la clase como seria el correo electrónico sino que es parte del aula virtual, se debe acceder como una más de sus opciones. Los mensajes que forman parte del foro de discusión son como las discusiones que se realizan en clase, frente a los alumnos, entonces enriquecen y contribuyen al desarrollo de los distintos temas. Esto hace que la clase tome vida y se extienda más allá de

los contenidos previstos por el profesor inicialmente. El foro de discusión dentro del aula virtual es fundamental para mantener la interacción, pero necesita ser alentado e introducido a la clase por el profesor y reglamentado su uso, de modo que constituya un espacio más dentro del aula, adonde la comunicación se realiza con respeto y dentro de los temas previstos. Algunos cursos a distancia usan también el chateo o comunicación sincrónica para la discusión de clase o para las consultas. Este medio es sumamente rico en el sentido de velocidad en la comunicación, habilidad para compartir archivos, y facilidad para discutir en grupos distintos temas de la clase. Pero al ser en tiempo real, esto limita a aquellos que no pueden cumplir con horarios determinados. También esto está previsto ya que muchos de los programas de chateo permiten archivar la conversación y poner este archivo a disposición de la clase para consultas posteriores. Aun con todas estas posibilidades, no todos los cursos que usan aulas virtuales hacen uso del chateo como actividad de clase, pero si como herramienta de comunicación para consultas al profesor.

El profesor o los ayudantes que van a asistir en el dictado de la clase deben publicar y cumplir con horarios para atender el aula virtual y hacerlos conocer para que los alumnos sepan que las comunicaciones serán respondidas dentro de esos términos, porque a veces los alumnos esperan respuestas de sus mensajes de correo electrónico inmediatamente. El mismo trato debe ser dado a los que realizan soporte técnico de las clases, deben figurar nombres y modos de contactarlos y de horarios en que se deben esperar respuestas, a menos que se trate de impedimentos que recaen sobre el progreso en la clase, en cuyo caso la respuesta deberá ser pronta.

Aplicación y experimentación de lo aprendido: La teoría de una clase no es suficiente para decir que el tema ha sido aprendido, el aprendizaje involucra aplicación de los conocimientos, experimentación y demostración. El aula virtual debe ser diseñada de modo que los alumnos tengan la posibilidad de ser expuestos a situaciones similares de práctica del conocimiento. Por el solo hecho de experimentar, no para que la experiencia sea objeto de una calificación o examen. En el mundo virtual esto es posible a través de diferentes métodos como ejercitaciones que se autocorrijen al terminar el ejercicio, o que le permiten al alumno comparar su respuesta con la respuesta correcta o sugerida por el instructor para que el mismo juzgue su performance. Y en otros casos hasta es posible que el alumno pueda experimentar con aplicaciones o simulaciones que en la vida real involucraran riesgo personal del educando, como experimentos, simulación y otros. Estos ejemplos de experimentación son opciones que ocurren casi exclusivamente en el ámbito virtual.

Evaluación de los conocimientos. Además de la respuesta inmediata que el alumno logra en la ejercitación, el aula virtual debe proveer un espacio adonde el alumno es evaluado en relación a su progreso y a sus logros. Ya sea a través de una versión en línea de las evaluaciones tradicionales, o el uso de algún método que permita medir la performance de los estudiantes, es importante comprobar si se lograron alcanzar los objetivos de la clase, y con qué nivel de éxito en cada caso. El estudiante debe también ser capaz de recibir comentarios acerca de la exactitud de las respuestas obtenidas, al final de una unidad, modulo o al final de un curso. Y esta evaluación debe estar revestida de la seriedad y privacidad en el trato que cada evaluación requiere. El aula virtual debe proveer el espacio para que los alumnos reciban y/o envíen sus evaluaciones al instructor y que luego este pueda leer, corregir y devolver por el mismo medio.

Seguridad y confiabilidad en el sistema. Un aula virtual debe ser el espacio adonde el alumno puede adquirir conocimientos, experimentar, aplicar, expresarse, comunicarse, medir sus logros y saber que del otro lado está el profesor, instructor o responsable de esa clase, que le permite aprender en una atmósfera confiable, segura y libre de riesgos. Para que la clase se lleve a cabo en el aula virtual bajo condiciones ideales, el profesor debe garantizar que antes de comenzar todos alcanzan los requisitos básicos para poder participar del curso, publicar y hacer conocer esos requisitos y el modo de lograrlos para aquellos que no los tienen, asegurar igual acceso a los materiales del curso, brindando distintas opciones para atender los estilos de aprendizaje de los educandos y sus limitaciones tecnológicas, alentar a la comunicación y participación de los alumnos en los foros de discusión, o sistemas alternativos de comunicación, mediar para que la comunicación se realice dentro de las reglas de etiqueta y con respeto y consideración, respetar los horarios y fechas publicadas en el calendario de la clase, hacer conocer los cambios a todos los alumnos y mantener coherencia en el modo de comunicación, y ofrecer en la medida de lo posible sesiones extra cruciales, antes o durante el curso para que los alumnos tengan la oportunidad de resolver problemas técnicos relacionados con el dictado del curso que les impide continuar, evitando así que la clase se distraiga con conversaciones ligadas a la parte técnica.

1.5 PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS DIGITALES.

En la sociedad de la información las conexiones no lo son todo. Para hacer buen uso del internet y otras tecnologías de las telecomunicaciones es preciso que los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje (E-A) dispongan o tengan a su alcance el equipo informático adecuado (software, contenidos digitalizados, material multimedia, hipertexto, etc.), los enlaces necesarios, las competencias básicas de manejo y, además, que puedan trabajar en un ambiente virtual que responda a sus necesidades académicas.

“la educación electrónica puede tener varias clasificaciones de acuerdo a los medios tecnológicos que lo soporten, éstos últimos se encuadran en un historial de evolución que ha llegado a experimentar el aprendizaje a distancia basado en las TIC”⁶. A continuación se mencionan las tres clasificaciones de Boneu:

- **EI CBT** (computer based training) o CAI (computer assisted instruction), aprendizaje basado en computador o instrucción asistida por computador, fue implantado en múltiples instituciones educativas y organizaciones. Estaba basado en la lectura e incorporaba mecanismos de realimentación pregunta respuesta, convirtiendo al alumno en un ente más activo dentro de su propio proceso formativo.
- **EI IBT** (Internet based training) fue el siguiente paso evolutivo de los sistemas de aprendizaje basados en computador, CBT. Con la llegada de Internet los contenidos podían llegar a sus destinatarios a través de ésta red o de la intranet.
- **EI WBT** (web based training) consiste en el aprendizaje haciendo uso de la web, mediante la cual se reciben los contenidos. En este último tipo se encuentra el e-learning que básicamente se realiza completamente a distancia con soporte de las TIC y el blended learning que es combinación entre un ambiente presencial y la formación a través de las TIC.

Los espacios o entornos virtuales en los que se desenvuelve el educación virtual tienen múltiples denominaciones, como por ejemplo: Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), VLE (Virtual Learning Environment) o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizaje), cualquiera de éstas, se refieren a una aplicación informática que se ejecuta en un servidor conectado a una red informática, como la red Internet, y que está diseñada expresamente para facilitar el acceso a materiales de aprendizaje y la comunicación ya sea entre estudiantes y profesores, estudiantes y estudiantes ó profesores y profesores.

⁶Josep M. Boneu ingeniero de la universitat oberta de catalunya

Los EVA están basados en una tecnología de tipo LMS (Learning Management System), ésta tecnología permite que los cursos en línea cuenten con comunicación bidireccional y multidireccional entre los participantes del proceso educativo (tutores- estudiantes). Por lo tanto, es el espacio en el que tiene lugar la comunicación didáctica en un proceso formativo semi-presencial (blended-learning) o a distancia.

1.5.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE LAS PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS DIGITALES

La plataforma electrónica digital (PED) on-line trata de un conjunto de elementos informáticos, dispositivos y programas de aplicación especializados (software) que configuran un ambiente tecnológico orientado a la prestación de servicios determinados; en este caso, el desarrollo de las actividades de aprendizaje. Asimismo, combinan distintas herramientas que brinda la informática, éstas pueden ser de comunicación síncrona y asíncrona,

De esto podemos definir a las plataformas como: “entornos virtuales de aprendizaje o de trabajo colaborativo en red ponen en manos de profesores y estudiantes la tecnología necesaria para crear un espacio de trabajo colaborativo en el que intercambian información, dudas e inquietudes”.

En las plataformas se integran y convergen herramientas de trabajo colaborativo, que homogenizan formas de indagación entre diversos profesionales del campo científico ubicados en diferentes latitudes. Las plataformas se constituyen como espacios de intercambio para fortalecer e incrementar el flujo de información sobre diversos temas. Según Boneu (2007) las plataformas e-learning no pueden prescindir de las siguientes características básicas:

- **Interactividad:** es un diálogo entre el hombre y la maquina que hace posible la producción de objetos textuales nuevos; también se caracteriza por mantener el papel activo entre los usuarios y la tecnología debido a la selección de información por parte del él.
- **Flexibilidad:** llama como conjunto de funcionalidades que permiten que el sistema de e-learning tenga una adaptación fácil en la organización donde se quiere implantar. Esta adaptación puede ser tanto en la estructura de la institución, en los planes de estudio de la institución en la que se implanta el sistema e-learning y en la capacidad para adaptar los contenidos y estilos pedagógicos de la organización.
- **Escalabilidad:** es la capacidad de la plataforma de e-learning de trabajar de la misma manera ya sea con una cantidad pequeña o con una cantidad grande de usuarios. Además de mencionar la capacidad de funcionar con diferentes cantidades de usuarios, agregan que escalabilidad también se refiere a permitir que se pueda cambiar y mejorar el diseño y estructura de la plataforma a través de nuevas herramientas de aprendizaje o funcionalidades.
- **Estandarización:** Se refiere a la capacidad de utilizar cursos realizados por terceros o en otras plataformas, es decir que el contenido y diseño del curso establecido en cierta plataforma también se pueda transferir a otra plataforma para ser utilizado en ambas sin restringir el contenido sólo por el cambio de una plataforma a otra; de tal modo se garantiza la durabilidad de los cursos evitando que éstos queden obsoletos y por último se puede realizar el seguimiento del comportamiento de los estudiantes dentro del curso.

A continuación se presentan otras características que integran una plataforma e-Learning que por sus beneficios es oportuno y conveniente que se desarrollen en las plataformas e-learning.

- **Código abierto o software Open Source:** es una licencia para un tipo de software que se distribuye gratuitamente para poder ser visto y modificado desde el código que es la fuente y base de la aplicación; asimismo, podrá ser reformado siempre y cuando se reconozca quien creó el software original.
- **Plataforma gratuita:** se refiere a que cualquier usuario puede utilizar la plataforma sin pagar por adquisición o licencia.
- **Plataformas GPL (general public license) Open Source:** los creadores de la plataforma también ofrecen ayuda para la instalación y desarrollo de los servicios de la plataforma.
- **Internacionalización o arquitectura multi-idioma:** es la capacidad que tienen las plataformas para ser traducidas a otros idiomas. El uso multi-idioma debe ser una utilidad sencilla, que no se dificulte al usuario.
- **Tecnología empleada:** se refiere a los lenguajes de programación que se utilizan para la programación de las plataformas. Las más destacadas son PHP, Java, Perl y Python, los cuales son lenguajes Open Source adecuados para el desarrollo de webs dinámicas y utilizados de manera masiva en las plataformas GPL.

1.5.2 SCORM

Dado la gran existencia de numerosas plataformas educativas surge una dificultad principal, que es la de los diferentes estándares según los distintos utilizados por los productores de estas plataformas, no obstante dichos estándares están convergiendo actualmente en un modelo único llamado **SCORM** (del inglés: Shareable Content Object Reference Model) que es el estándar de learning más utilizado a nivel mundial. La utilización de estándares permite que un curso elaborado con cualquier herramienta que cumpla el estándar pueda ser visto en cualquier plataforma (LMS) que también lo cumpla.

El estándar SCORM, está orientado además a que se utilicen repositorios de píldoras formativas, que son pequeñas unidades de información independientes. De esta manera, podría crearse un curso entero reuniendo un determinado número de estas unidades, que pueden formar parte a su vez de otros cursos distintos.

En SCORM, estas píldoras formativas reciben el nombre de SCO (Shareable Content Object). De hecho, las siglas SCORM vienen de la definición "Shareable Content Object Reference Model" (modelo de referencia para contenidos compartibles). Existen varias versiones del estándar, siendo la última de ellas SCORM 2004, aunque la más utilizada a nivel práctico sigue siendo la versión SCORM 1.2 (la anterior).

El estándar SCORM fue creado por el ADL (Advanced Distributed Learning) e integró elementos de varios estándares ya existentes (AICC, IMS, etc.).

1.5.3 CLASES DE PLATAFORMAS EDUCATIVAS:

En la actualidad existe un número bastante amplio de plataformas, y atendiendo al periodo de tiempo en que estas han cobrado importancia, cabe esperar que su proliferación y perfeccionamiento vayan creciendo a un ritmo considerable y en un corto plazo de tiempo. Esto es válido para las plataformas que han nacido por iniciativa de las diferentes administraciones educativas, como para aquellas que lo han hecho por iniciativa de empresas privadas.

1.5.3.1 PLATAFORMAS COMERCIALES

Son aquellas que han evolucionado rápidamente en su complejidad ante el creciente mercado de actividades formativas a través de Internet. En general, todas han mejorado en operatividad y han generado sucesivas versiones que incorporan funciones y aplicaciones cada vez más versátiles, completas y complejas que permiten una mayor facilidad en el seguimiento de un curso virtual y en la consecución de los objetivos que pretende, tanto académicos como administrativos y de comunicación.

Ejemplos:

WebCT. Web Course Tools (Herramientas para Cursos Web).

FirstClass. Es una aplicación cliente/servidor colaborativa (groupware), de correo electrónico, conferencias en línea, servicios de voz/fax, y sistema de tablón de anuncios, para sistemas operativos Windows, Macintosh y Linux.

1.5.3.2 PLATAFORMAS DE SOFTWARE LIBRE

El software libre brinda libertad a los usuarios sobre su producto adquirido para ser usado, copiado, estudiado, modificado y redistribuido libremente. Por lo tanto, el término libre, se refiere a cuatro libertades del usuario: la libertad de usar el

programa con cualquier propósito, estudiar el funcionamiento del programa, y adaptarlo a las necesidades de distribuir copias, con lo que puede ayudar a otros y mejorar el programa, y hacer públicas las mejoras, de modo que toda la comunidad se beneficie.

EJEMPLOS DE PLATAFORMAS Y SU SITIO EN INTERNET.

PLATAFORMAS	SITIOS EN INTERNET
claroline	Http://www.calaroline.net
Moodle	http://moodle.org
Teleduc	http://teleduc.nied.unicamp.bnpagina\index.php
Ilias	http://www.ilias.de/docu/
Ganesha	http://www.anemalab.org
Fle3	http://fle3.uiah.fi/
Otras plataformas	http://www.unesco.org

Cuadro. 5 sitios en internet de plataformas

CAPÍTULO 2

MOODLE PARA PROFESORES.

2.1 LA PLATAFORMA MOODLE Y SUS CARACTERÍSTICAS.

Moodle es un paquete de software para la producción de cursos virtuales basados en internet y páginas web. Es un proyecto diseñado para apoyar la educación y sus procesos de enseñanza-aprendizaje (E-A).

Moodle fue diseñado por Martin Dougiamas de Perth, Australia Occidental, quien basó su diseño en las ideas del constructivismo en pedagogía, que afirman que el conocimiento se construye en la mente del estudiante en lugar de ser transmitido sin cambios a partir de libros o enseñanzas y en el aprendizaje colaborativo. Un profesor/a que opera desde este punto de vista crea un ambiente centrado en el estudiante que le ayuda a construir ese conocimiento con base en sus habilidades y conocimientos propios, en lugar de simplemente publicar y transmitir la información que se considera que los estudiantes deben conocer.

La palabra Moodle, en inglés, es un acrónimo para Entorno de Aprendizaje Dinámico Modular, Orientado a Objetos (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), También es un verbo anglosajón que describe el proceso ocioso de dar vueltas sobre algo, haciendo las cosas como se vienen a la mente. Una actividad amena que muchas veces conllevan al proceso de comprensión y, finalmente, a la creatividad. Las dos acepciones se aplican a la manera en que se desarrolló Moodle y a la manera en que un estudiante o profesor podría aproximarse al estudio o enseñanza de un curso online. La primera versión de Moodle apareció el 20 de agosto de 2002 y, a partir de allí han aparecido nuevas versiones de forma regular que han ido incorporando nuevos recursos, actividades y mejoras demandadas por la comunidad de usuarios Moodle. En la actualidad, Moodle está traducido a 75 idiomas e incluye más de 27.000 sitios registrados en todo el mundo.

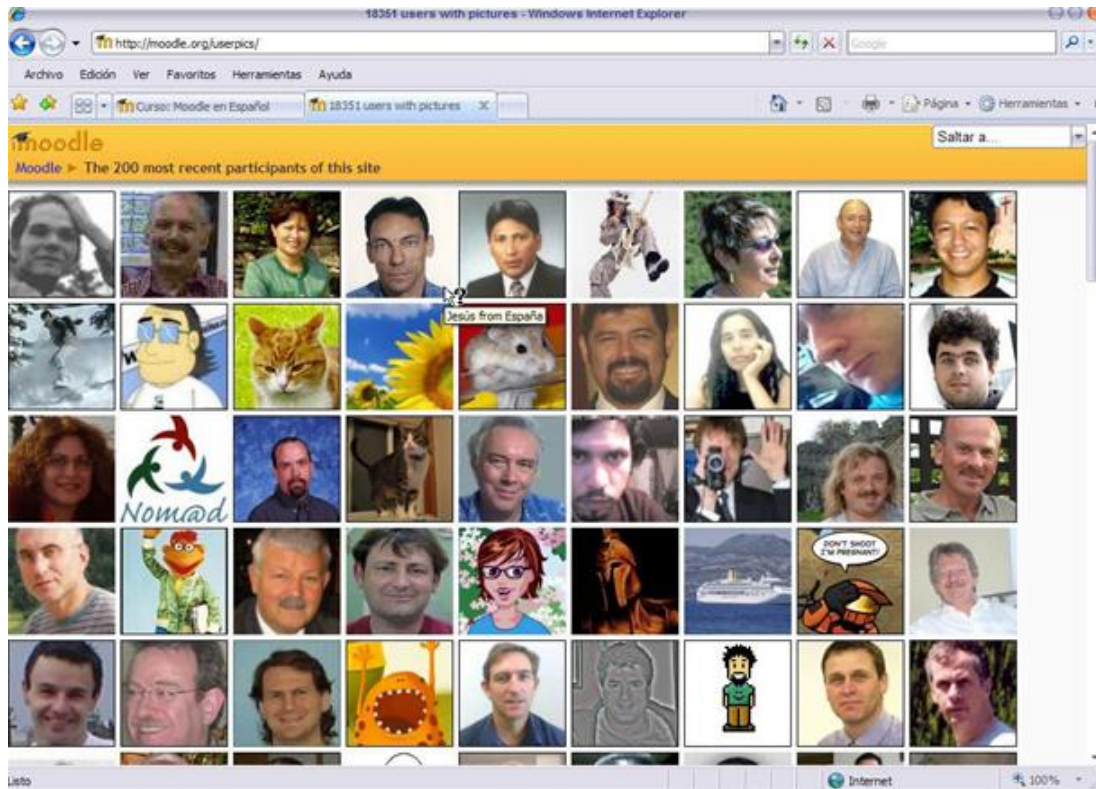


fig. 2.1 la comunidad Moodle (fuente: creación de aulas virtuales Jesús Baños Sánchez 2007)

Moodle se distribuye gratuitamente como Software Libre (*Open Source*), bajo Licencia pública GNU. Esto significa que Moodle tiene derechos de autor (copyright), pero que da algunas libertades:

- A) Se puede copiar, usar y modificar Moodle siempre que se acepte proporcionar el código fuente a otros.
- B) No modificar la licencia original y los derechos de autor.
- C) Aplicar esta misma licencia a cualquier trabajo derivado de él.

Es fácil de instalar en casi cualquier plataforma con un servidor Web que soporte PHP. Sólo requiere que exista una base de datos., soporta las principales marcas de bases de datos (en especial MySQL). Finalmente, es importante destacar que, al ser Moodle una aplicación Web, el usuario sólo necesita para acceder al sistema un ordenador con un navegador Web instalado (Mozilla Firefox, Internet Explorer, o cualquier otro) y una conexión a Internet. Por supuesto, también se

necesita conocer la dirección Web (URL) del servidor donde Moodle se encuentre alojado y disponer de una cuenta de usuario registrado en el sistema.

2.1.1 ESTADÍSTICAS SOBRE MOODLE.

Moodle tiene más de 28500 sitios registrados oficialmente de diferentes tamaños (número de usuarios por sitio) a continuación se muestran las figuras con los graficos del libro Moodle creación de aulas virtuales de Jesus Bolaños 2007.

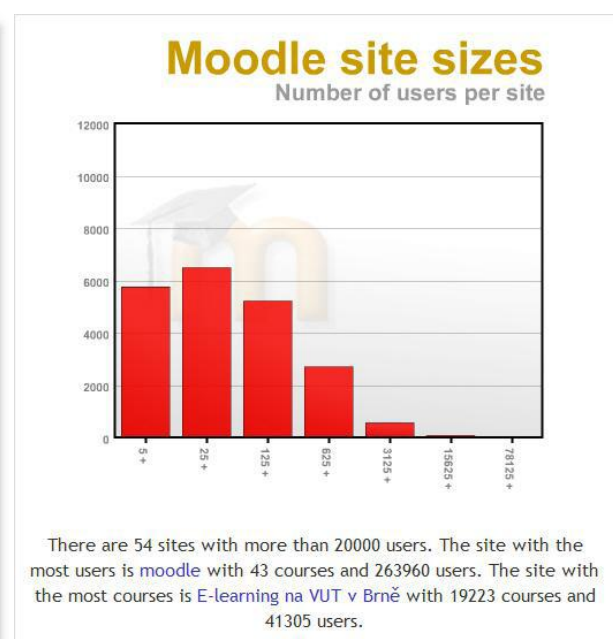
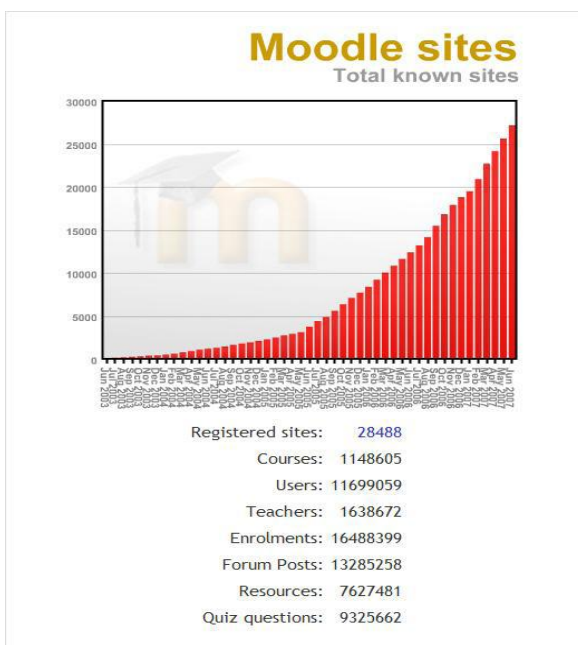


Fig. 2.2 Sitios moodle registrados

Fig. 2.3 Número de usuarios por sitio

(fuente: creación de aulas virtuales Jesús Baños Sánchez 2007)

La Comunidad de usuarios registrados la forman más de 260000 usuarios y crece exponencialmente. El número de descargas también va creciendo, situándose ya muy cerca de las 60000 descargas mensuales.

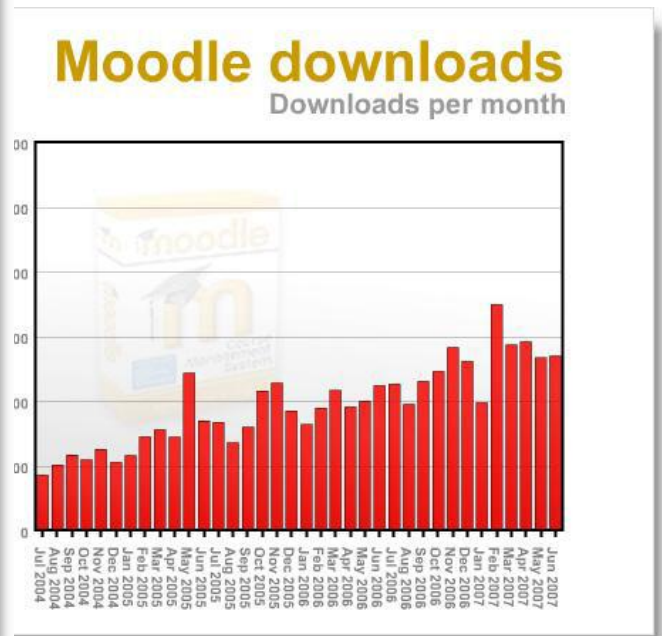
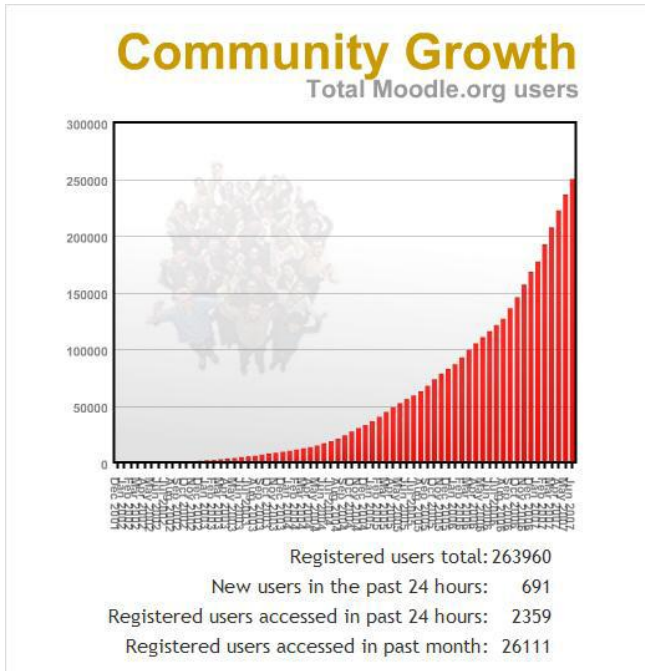


Fig. 2.4 Crecimiento de la comunidad Moodle

Fig. 2.5 Descargas de Moodle

(fuente: creación de aulas virtuales Jesús Baños Sánchez 2007)

2.1.2 FILOSOFÍA DE MOODLE.

La característica especial que tiene Moodle es sin duda, su carácter libre, el enfoque, la filosofía y la comunidad de "moodlers"⁶.

El diseño y desarrollo de Moodle se basan en la teoría del aprendizaje denominada "pedagogía constructorista social". Para el constructorismo el aprendizaje es particularmente efectivo cuando se construye algo que debe llegar a otros. Se habla de *artefectos*: una frase, un mensaje electrónico, un artículo, una pintura o un programa informático.

⁶ Red Social de desarrolladores de contenidos en moodle.

Como se dice en uno de los recursos de Moodle: *"Una persona puede leer esta página varias veces y aun así haberla olvidado mañana; pero si tuviera que intentar explicar estas ideas a alguien usando sus propias palabras, o crear una presentación que explique estos conceptos, entonces se puede garantizar que tendría una mayor comprensión de estos conceptos, más integrada en sus propias ideas."*

Pero no estamos ante una psicología individualista: el aprendizaje no se realiza en burbujas aisladas. La construcción de artefactos se realiza en el ámbito de un grupo social, creando colaborativamente una pequeña cultura de artefactos compartidos con significados compartidos. Según este modelo, el aprendizaje es un fenómeno fundamentalmente social: el aprendizaje tiene lugar en el ámbito de la comunidad social a las que se pertenece. El papel del profesor será el de "facilitador" que anima a los estudiantes a descubrir los principios por sí mismos y a construir conocimiento trabajando en la resolución de problemas reales en un proceso social colaborativo.

Una vez planteada este tema, se concentra en las experiencias que podrían ser mejores para aprender desde el punto de vista de los estudiantes, en vez de limitarse a proporcionarles la información que se cree que necesitan saber.

El trabajo del profesor puede cambiar de ser la fuente del conocimiento a ser el que influye como modelo, conectando con los estudiantes de una forma personal, que dirija sus propias necesidades de aprendizaje, y moderando debates y actividades de forma que guíe al grupo de estudiantes hacia los objetivos de la clase. Está claro que Moodle no fuerza este estilo de comportamiento, pero es para lo que está pensado o para lo que mejor sirve.

2.1.3. RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DE MOODLE.

Moodle es un entorno de aprendizaje modular y dinámico orientado a objetos, sencillo de mantener y actualizar.

- Excepto el proceso de instalación, no necesita prácticamente de "mantenimiento" por parte del administrador.
- Dispone de una interfaz que permite crear y gestionar cursos fácilmente.
- Los recursos creados en los cursos se pueden reutilizar.
- La inscripción y autenticación de los estudiantes es sencilla y segura.
- Resulta muy fácil trabajar con él, tanto para el profesorado como el alumnado.
- Detrás de él hay una gran comunidad que lo mejora, documenta y apoya en la resolución de problemas.
- Está basado en los principios pedagógicos constructivistas: el aprendizaje es especialmente efectivo cuando se realiza compartiéndolo con otros.

2.2 ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS.

Moodle como herramienta educativa se basa en 3 modelos de tecnologías aplicadas a la formación a distancia que son:

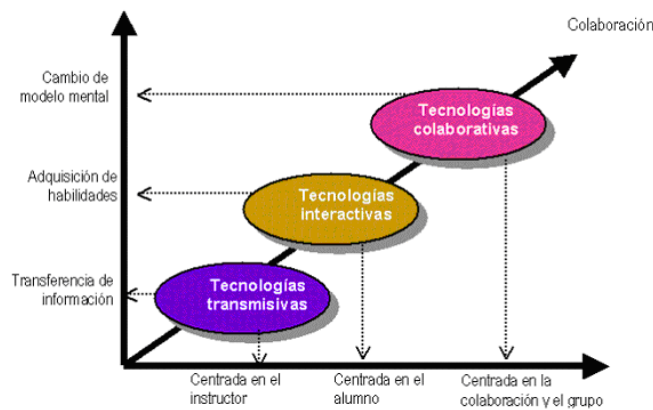


Fig. 2.6 modelos de tecnología (fuente: creación de aulas virtuales Jesús Baños Sánchez 2007)

2.2.1 TECNOLOGÍAS TRANSMISIVAS.

Estas tecnologías se centran en ofrecer información al estudiante. Las presentaciones multimedia son instrumentos pedagógicos que siguen estando al servicio de una metodología tradicional de "enseñanza" y "aprendizaje" que distingue claramente entre el que "sabe" y los que "aprenden". Con este modelo, toda la actividad se centra en el profesor que ejerce la función de transmisor de la información y el estudiante sigue siendo sujeto pasivo. Eso sí, pensamos que los receptores están más motivados porque utilizamos medios audiovisuales.

2.2.2 TECNOLOGÍAS INTERACTIVAS.

Estas tecnologías se centran más en el alumno o alumna quien tiene un cierto control sobre el acceso a la información (control de navegación) que se le quiere transmitir. Así pues, en este modelo, hay que cuidar especialmente la interfaz entre el usuario y el sistema ya que de ella dependerán en gran medida las posibilidades educativas.

En estas tecnologías interactivas se sitúan los programas de enseñanza asistida por ordenador (EAO), los productos multimedia en CD-ROM o DVD y algunas Web interactivas. El ordenador actúa como un sistema que aporta la información (contenidos formativos, ejercicios, actividades, etc.) y, en función de la interacción del usuario, le propone actividades, lleva un seguimiento de sus acciones y realiza una realimentación hacia el usuario-estudiante en función de sus acciones. Con estas tecnologías, se pueden abordar objetivos formativos relacionados con el entrenamiento para ciertas acciones, la simulación de procesos o la adquisición de habilidades mediante la interacción con la propia herramienta. También nos permiten variar intereses, líneas de trabajo, adaptar ritmos de aprendizaje, etc.

2.2.3 TECNOLOGÍAS COLABORATIVAS.

Las TIC pueden contribuir a la introducción de elementos interactivos y de intercambio de ideas y materiales tanto entre profesorado y alumnado como entre los mismos estudiantes. Estas posibilidades cooperativas engloban prácticamente a todas las formas de comunicación habituales de la enseñanza tradicional. Pero debe quedar claro que, la simple incorporación de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje no garantiza la efectividad en los resultados. Debe existir un proyecto pedagógico que soporte estas posibilidades. Si este proyecto no existe o está insuficientemente sustentado, aparecerán frustraciones que no deben, en ningún caso, ocultar las posibilidades de las TIC cuando éstas se utilizan adecuadamente. Esta metodología requiere de una participación activa, mayor compromiso e implicación en el proceso de aprendizaje por parte de todos los que formarán parte de la llamada "comunidad de aprendizaje". Los tres tipos de tecnologías son necesarias y el reto que nos propone Moodle es combinar adecuadamente los distintos elementos tecnológicos y pedagógicos en un diseño global de entornos virtuales de aprendizaje sustentados en los principios del aprendizaje colaborativo.

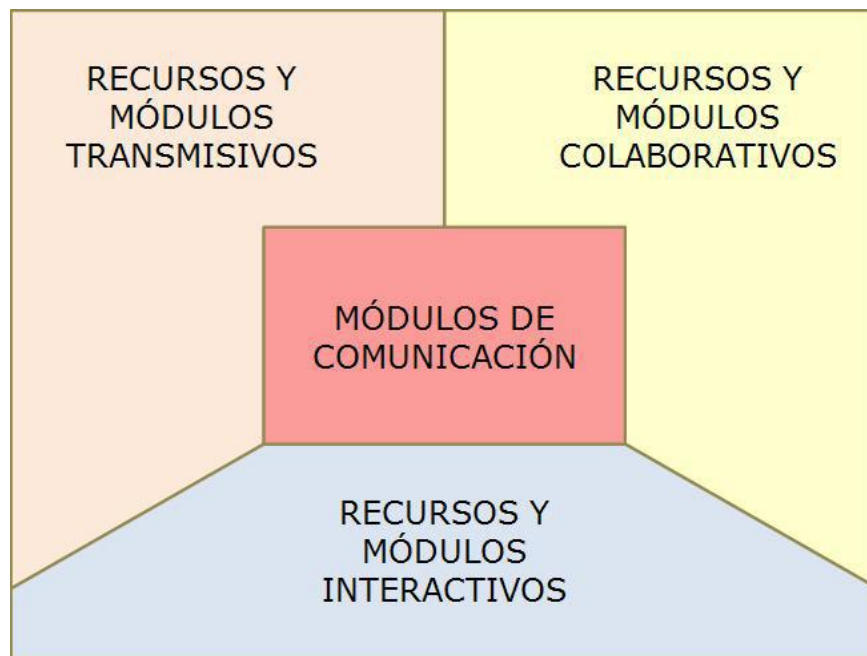


Fig. 2.7 Recursos y módulos de Moodle. (Fuente: creación de aulas virtuales Jesús Baños Sánchez 2007)

2.3 HERRAMIENTAS DE LA PLATAFORMA MOODLE.

El uso de la plataforma Moodle requiere del análisis de los servicios que ofrece a través de sus herramientas. Inicialmente el manejo de plataforma Moodle consta de tres tipos de acceso:

Usuarios registrados

Entre aquí usando su nombre de usuario y contraseña
(Las 'Cookies' deben estar habilitadas en su navegador) ⓘ

Nombre de usuario

Contraseña Entrar

Introduzca el nombre de usuario y la contraseña proporcionados por el administrador de Sitio y pulse "Entrar"

Algunos cursos permiten el acceso de invitados
Entrar como invitado

¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?
SI, ayúdeme a entrar

Fig. 2.8 Acceso a la plataforma.

Acceso de administrador: Es quien administra la plataforma e-learning, tiene la posibilidad de crear, editar y eliminar usuarios; crear, editar y eliminar cursos; asignar alumnos y/o profesores a Cada uno de los cursos virtuales.

Acceso de profesor: Es quien administra y configura un curso, quien administra el uso de herramientas y/o actividades Moodle en el curso, planificando las actividades y herramientas para su desarrollo por los alumnos.

Acceso de Alumno: Es quien entra a los cursos a desarrollar las herramientas y/o actividades Moodle administradas por el profesor tutor.

Una vez que se ha accedido a la plataforma se puede hacer uso de una amplia gama de herramientas, a continuación se hace un bosquejo de las características con que cuenta la plataforma Moodle.

2.3.1 HERRAMIENTAS ORIENTADAS AL APRENDIZAJE

Foros: La filosofía de los foros se basa en el constructivismo sociocultural y en su principio de aprender con los otros. Los foros son herramientas que permiten el intercambio de información, mensajes o debates entre los usuarios. El tiempo y el orden dependen de la configuración que el administrador elija, por ejemplo, un orden cronológico, orden por temas o por usuarios. También se pueden adjuntar o no archivos, el tamaño depende del administrador de la plataforma. A continuación se muestra un ejemplo sobre el posible uso de los foros en tres tipos de categorización:

Foros de comunicados oficiales: Es un espacio de comunicación en donde se tratan asuntos oficiales que conciernen a todos los usuarios. Éste foro permite enviar una copia del comunicado al correo electrónico de cada uno de los usuarios en menos de 24 hrs.

Foro de consultas al Profesor: Es un espacio en el que los alumnos acuden al profesor para consultar cualquier asunto relacionado con el contenido del curso.

Foros de consultas al Administrador: Es un espacio en el que los alumnos acuden al Tutor para consultar cualquier asunto relacionado con el uso técnico de las herramientas de Moodle.



Fig. 2.9 Actividad foro

Los foros en Moodle se presentan en dos categorías:

Foro general: es para todos los participantes de la plataforma educativa.

Foro de aprendizaje: son exclusivamente para alguna sección específica del curso. Con base a la teoría sociocultural, la herramienta “foro” sólo puede ser útil bajo un plan o diseño pedagógico que tome en cuenta lo siguiente: Tener claro el propósito de cada foro y asegurarse que sea de utilidad para los alumnos. Asimismo, fomentar la participación de los alumnos en los foros y supervisar su desarrollo, el tutor juega el papel de moderador, cuidando que el contenido complemente la formación de los alumnos.

Buscador de foros: Gracias a las categorías que se pueden establecer en los foros, en Moodle es posible seleccionar y localizar el contenido de cada foro de acuerdo al patrón de búsqueda elegido.

Informe de actividades: es una herramienta que permite hacer el seguimiento de las actividades que han realizado los participantes, observando a través de gráficas la incidencia de los participantes en las diversas áreas del curso, como foros, actividades, lecturas, etc.

Subir archivos: Es una utilidad que permite poner a la disposición de los usuarios archivos que son subidos por ellos mismos, desde sus ordenadores.

Soporte de múltiples formatos: Moodle permite subir cualquier tipo de archivo, ya sea Word, Excel, Acrobat, entre otros. El tamaño de los archivos depende de la configuración que el administrador de la plataforma haya establecido.

Herramientas de comunicación síncrona (chat): se refiere al intercambio de información a través de mensajes entre los participantes, esta tipo de comunicación es en tiempo real.

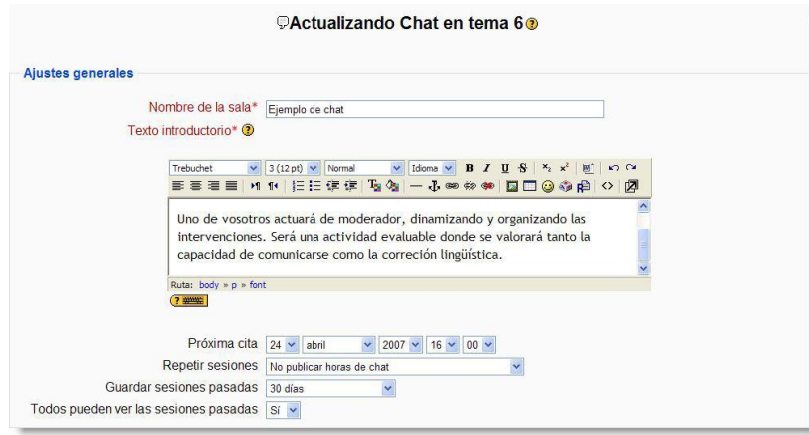


Fig. 2.10 Actividad chat.

Herramienta de comunicación asíncrona (correo electrónico o mensajería):

Se cuenta con la posibilidad de enviar un correo electrónico desde la plataforma y que los usuarios lo puedan leer ahí mismo, o bien que lo puedan leer desde los servidores externos de sus propios e-mails.

Servicios de presentación multimedia (videoconferencia, vídeo, pizarra electrónica, entre otros): El uso de videoconferencia a través de la plataforma Moodle es posible al instalar un software que hace posible el envío de imágenes y sonido entre dos o más usuarios.





Blogs: permiten beneficiarse de un espacio personal que puede ver el resto de los usuarios con el formato de una página Web. También es denominado como un diario en línea, los blog se basan en el usuario, pues cada usuario puede tener uno y marcarlo por palabras clave o etiquetas.

Wikis: son herramientas que permiten crear y elaborar documentos en línea de forma colaborativa. Cualquier usuario que considere pertinente modificar algún concepto podrá hacerlo con la finalidad de enriquecer con nuevas ideas los contenidos. Un ejemplo muy claro Wikipedia.

2.3.2 HERRAMIENTAS ORIENTADAS A LA PRODUCTIVIDAD:

Calendario: Es una utilidad con la que cuenta Moodle y en base a ello se planean actividades.

Iconografía: La plataforma trata de ser lo más amigable posible con los usuarios y administradores, cada herramienta (actividades, cuestionario, encuesta, etc.) tiene un icono que permite identificar cada una de ellas.

ICONOS DE ACTIVIDADES	
	Consulta: La actividad consulta, es donde el profesor hace una pregunta y determina ciertas opciones, de las cuales los alumnos eligen una. Es útil para saber rápidamente las dudas del grupo sobre un tema o para efectos de investigación.
	Diario: Esta actividad es muy importante para la actividad reflexiva. El profesor propone a los alumnos reflexionar sobre diferentes temas, y los estudiantes pueden responder y modificar dichas respuestas a través del tiempo. La respuesta es privada y sólo puede ser vista por el profesor, quien puede responder y calificar cada vez.
	Material: La actividad Material, permite organizar información que el profesor desea entregar a los alumnos. Pueden ser archivos preparados y cargados en el servidor; páginas editadas directamente en MOODLE, o páginas web externas que se hacen aparecer en el curso
	Tarea: La actividad Tarea, permite al profesor asignar un trabajo a los alumnos, el mismo que deberán preparar en algún medio digital (en cualquier formato) y presentarlo, subiéndolo al servidor. Las tareas típicas incluyen ensayos, proyectos, fotografías, etc.






	<p>Encuesta: La actividad Encuesta, provee una serie de instrumentos probados para estimular el aprendizaje en ambientes en línea. Los profesores pueden utilizar este módulo para aprender sobre sus alumnos y reflexionar sobre su práctica educativa.</p>
	<p>Cuestionario: La actividad Cuestionario, permite que el profesor diseñe y plantee cuestionarios. Estos pueden ser: opción múltiple, falso/verdadero y respuestas cortas. Estos cuestionarios se conservan en la base de datos, por lo que se pueden reutilizar dentro del mismo curso o incluso entre diferentes cursos. Los cuestionarios pueden permitir múltiples intentos. Cada intento se marca automáticamente y el profesor puede decidir si mostrar la calificación y/o las respuestas correctas a los alumnos una vez concluido el cuestionario. Además posee calificación</p>
	<p>Taller: La actividad Taller, que permite el trabajo en grupo con un vasto número de opciones. Permite a los participantes varias formas de evaluar los proyectos de los demás. También coordina la recopilación y distribución de esas evaluaciones de varias formas</p>
	<p>Foro: Este icono representa la actividad Foro. Es aquí donde se dan la mayor parte de los debates. Los foros pueden estructurarse de diferentes maneras, y pueden incluir evaluación de cada mensaje por los compañeros. Los mensajes también se pueden ver de varias maneras, incluir mensajes adjuntos e imágenes incrustadas. Al suscribirse a un foro los participantes recibirán copias de cada mensaje en su buzón de correo electrónico. El profesor puede imponer la suscripción a todos los integrantes del curso si así lo desea</p>
	<p>Chat: La actividad Chat, que permite a los participantes discutir en tiempo real a través de Internet un tema específico. Esta es una útil manera de tener una comprensión de los otros y del tema en debate --usar una sala de chat es bastante diferente a utilizar los foros.</p>

Fig. 2.11 Iconos de actividades






ICONOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVIDADES.	
	Borrar: El hacer Clic sobre este icono, permite eliminar o borrar una actividad, si se presiona accidentalmente dicho icono, aparece un mensaje que pide confirmación de eliminación de actividad. Si su respuesta es "Si" se procederá a eliminar dicha actividad (actividad ubicada sobre la misma altura en la parte izquierda del presente icono)
	Mover Al hacer clic en este icono, se puede mover de lugar la actividad que se encuentra a su nivel en la parte izquierda. Dicha actividad puede ser movida verticalmente, es decir si ud. ha creado una actividad llamada "Conclusión", luego ha creado otra actividad llamada "Introducción", entonces el orden en que aparecerán será primero Conclusión y luego Introducción. Si ud. desea invertir el orden es decir que primero aparezca "Introducción" y luego "Conclusión", entonces tiene que hacer uso de este icono
	Actualizar: Este icono permite actualizar los datos de cualquier actividad, por ejemplo cambiar el título de la actividad, el contenido y algunos parámetros que se habían definido con anterioridad
	Ocultar: Al hacer un clic sobre este icono, entonces dicha actividad se vuelve invisible, es decir no es visualizado por el alumno, y para el profesor cambia a un color plomo
	Al hacer clic en este icono, se vuelve visible una actividad, es decir si había una actividad inhabilitada, con este icono se lo visualiza nuevamente

Fig. 2.12 ICONOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVIDADES

Cada curso en Moodle está dividido en tópicos, dentro de cada tópico existe un grupo de actividades y recursos, este conjunto puede ser manipulado para una mejor organización del curso. Dicha manipulación es realizada con ayuda de los iconos observados en la parte izquierda de la imagen que se observa.







ICONOS DE MANIPULACIÓN DE TÓPICOS	
	Mostrar solo un tema: Al hacer clic en este icono, esconde todos los tópicos del curso y deja activo solamente el tópico dentro del cual se encuentra el icono mostrar en el que hizo clic. Es decir el profesor, si quiere visualizar solamente un tópico en especial, entonces ubica este icono, hace clic sobre el mismo e instantáneamente desaparecen los otros tópicos, dejando habilitado solamente el actual. Para volver a mostrar todos los tópicos simplemente se debe hacer clic sobre este mismo ícono (cuando hay tópicos escondidos, aparecen dos veces este mismo icono uno debajo del otro)
	Marcar este tema como tema actual: El profesor tiene la opción marcar todo un tópico con el fin de guiar a los alumnos, es decir al hacer clic sobre un tópico, este queda marcado con un color plomo lo cual indica al alumno el tópico actual en el que se encuentra el avance del curso.
	Esconder este tema de estudiantes: Al hacer clic sobre este icono, el profesor oculta todo el tema o tópico de los alumnos, es decir aunque el profesor lo ve opacamente, el alumno no lo podrá ver.
	Este icono permite al profesor mostrar el tema o tópico escondido.
	Mover hacia abajo: Al hacer un clic sobre este icono, entonces dicho tema baja un lugar en el orden de los temas.
	Mover hacia arriba: Al hacer un clic sobre este icono, entonces dicho tema sube un lugar en el orden de los temas.

Fig. 2.13 ICONOS DE MANIPULACIÓN DE TÓPICOS

Ayuda en el uso de la plataforma: En Moodle existen textos de ayuda que orientan los participantes sobre el uso técnico de la plataforma. Asimismo www.moodle.org (Moodle docs) cuenta con una red de usuarios que de manera colaborativa aportan contenidos de ayuda sobre las herramientas de Moodle.

Buscador de cursos: Moodle cuenta con un buscador interno de cursos que se ofertan en la plataforma, la finalidad es facilitar la localización de diversas áreas temáticas que se manejen en los cursos.

Mecanismos de sincronización y trabajo fuera de línea: Existe una versión de Moodle que se puede instalar en un sistema operativo Windows lo cual permite que los estudiantes trabajen desconectados de la plataforma. Previamente, el estudiante debe descargar el curso, o parte de él, en su computadora y configurar que la próxima vez que se conecte se actualice la plataforma que se encuentra en el servidor externo a su computadora, esta versión de prueba puede ser descargada desde la misma página de la plataforma (www.moodle.org).

Novedades: Esta sección permite al profesor agregar información novedosa para los alumnos del curso, es como una pizarra de noticias, en la cual se pueden escribir avisos que se consideren importantes y novedosos para los alumnos, es importante saber que en esta sección se pueden publicar más de una noticia.

Actividad reciente: Esta ventana puede mostrar la actividad reciente en la página principal de cada curso. Estas novedades muestran a todos, los cambios sucedidos desde la última vez que se entró, incluyendo mensajes, nuevos usuarios, etc.

Mantener esta opción activa nos permite ver rápidamente la actividad del curso; además que, saber lo que los otros están haciendo ayuda a promover una atmósfera de colaboración en clase.

Se puede desear deshabilitar esta opción si su curso es demasiado grande (en tamaño o en número de participantes), dado que puede disminuir el rendimiento de la página.

2.3.3 HERRAMIENTAS PARA LA IMPLICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES.

Grupos de trabajo: los grupos de trabajo ofrecen la capacidad de organizar una clase en grupos, de forma que proporciona un espacio para cada uno de ellos, donde el profesor asigna las tareas o proyectos correspondientes.

Cuestionarios de autoevaluación: los estudiantes a través de esta herramienta pueden practicar o revisar tests en línea, y conocer sus valoraciones. Estas preguntas se mantienen ordenadas por categorías en una base de datos y pueden ser reutilizadas en el mismo curso o en otros cursos. Los cuestionarios permiten múltiples intentos, cada uno es registrado.

Perfil del estudiante: Moodle tiene la capacidad de mostrar los datos de los usuarios, así como su trabajo en un curso, mostrar su fotografía, preferencias, temas de interés o información personal.

2.3.4 HERRAMIENTAS DE SOPORTE.

Autenticación de usuarios: la autenticación se refiere al acceso controlado a un curso por parte de los usuarios. La autenticación se hace a través de un nombre de usuario y una contraseña.

Asignación de privilegios en función del rol del usuario: es la función que permite editar y configurar la asignación y restricción de privilegios de cada usuario en cuanto a los contenidos y herramientas en un curso.

Registro de estudiantes: la inscripción de estudiantes a un curso puede efectuarse por medio del profesor quien da de alta a los estudiantes, o bien pueden ser los estudiantes los que se auto inscriban o den de baja en algún curso siempre y cuando estas opciones sean permitidas por el administrador de la plataforma.

Registros: permite consultar todas las actividades realizadas por los usuarios de la plataforma, así como obtener estadísticas sobre su utilización.

2.3.5 HERRAMIENTAS DESTINADAS A LA PUBLICACIÓN DE CURSOS Y CONTENIDOS.

Encuestas: permite a los profesores crear, administrar y evaluar encuestas a los alumnos. Los resultados pueden ser informados a los alumnos si el profesor lo desea. Las encuestas son muy útiles para evaluar y estimular el aprendizaje en contextos de aprendizaje en línea. Los profesores pueden usar los resultados para aprender sobre su clase así como sobre la dinámica que usa para enseñar.

Administración del curso: permiten al profesor tener un control de la progresión de una clase a través del material del curso. También permite a los estudiantes comprobar sus progresos, con los trabajos, tests, pruebas, etc.

Apoyo al creador de cursos: Moodle docs ofrece ayuda para los creadores de cursos sobre la administración de éstos.

Herramientas de calificación en línea: son herramientas que registran las calificaciones de los alumnos y sirven de ayuda a los profesores para darle seguimiento al desempeño del alumno.

•**Seguimiento del estudiante:** Es un registro sobre las actividades del uso de los materiales del curso por parte de los alumnos.

2.3.6 HERRAMIENTAS PARA EL DISEÑO DE PLANES DE ESTUDIO.

Reutilización y compartición de contenidos: Moodle cuenta con la capacidad de descargar un curso para difundirlo y compartir los contenidos

Plantillas de curso: en la web existen diversas plantillas sobre el diseño de los contenidos de los cursos. Estas aplicaciones permiten que el usuario sólo se concentre en subir sus actividades y materiales sin preocuparse por el diseño de cada módulo, puesto que las plantillas de cursos ya los tienen preestablecidos.

Personalización del entorno: La apariencia o el diseño gráfico de la plataforma se pueden modificar desde HTML o bien descargar alguna de las diversas plantillas que se encuentran en la web y cargarlas al curso que se quiere desarrollar. Las plantillas o varían el formato de presentación de las páginas en cuanto a colores, tipografías, logotipos, etc., de esta manera se puede dar la imagen de la institución.

Con base en las características de las herramientas de Moodle mencionadas anteriormente, se puede expresar que la plataforma permite crear cursos e-learning, b-learning o mixta diseñados para ofrecer información en formato de texto, imagen, multimedia, páginas web, documentos .PDF o .DOC, en donde los alumnos, los tutores y administradores pueden acceder a la información en horarios adecuados a sus necesidades. La plataforma permite evaluar las actividades de los alumnos a través de las tareas realizadas, los exámenes en línea, la participación en chats, fotos, etc. Todas las herramientas están orientadas para que el alumno reciba el apoyo necesario de los tutores y se genere la interacción con los demás participantes de tal modo que el desarrollo del curso se lleve a cabo grupalmente o de manera colaborativa.

En Moodle la tutoría del profesor orientada al alumno es apoyada por el seguimiento de las actividades de los alumnos que permite observar y evaluar su

desempeño y ayudarlo a mejorar su trabajo en el caso que sea necesario. El foro es una herramienta en la que se realizan preguntas y se discuten asuntos relacionados con el curso, de tal manera que se desarrollan actividades colaborativas. Moodle cuenta con otras herramientas de comunicación que se usan para mantener y mejorar la comunicación con el tutor o con los compañeros del curso.

De todos los servicios que ofrece Moodle, cabe señalar que es una plataforma muy sencilla y fácil de manejar. El análisis sobre las herramientas que brinda la plataforma Moodle, muestra que es posible establecer comunicación constante y de manera ordenada entre el profesor–alumnos y alumnos-alumnos, así mismo se pueden encontrar herramientas que permiten nutrir con experiencias de otros y con contenidos de diferentes fuentes, el proceso de construcción de conocimientos de los alumnos.

CAPÍTULO 3

DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES.

Introducción.

Las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades o conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de la administración y liderazgo en el rol de gerente de una organización.

Para poder ejercer las funciones y roles propios de la gerencia, un gerente debe poseer ciertas habilidades. Dependiendo del nivel gerencial, se vuelven más o menos importantes las distintas habilidades. Si bien en todos los niveles son importantes las habilidades humanas, en los altos niveles gerenciales se hacen más importantes las habilidades conceptuales (para poder ver a la organización como un todo, planificar, etc.), mientras que en los niveles más bajos, tienen mucha importancia las habilidades técnicas.

A medida que el mundo de los negocios cambia, también lo hace la necesidad de determinadas habilidades gerenciales. Es por ello que todo gerente, o quien aspire serlo, debe estar en una constante actualización y mejora de sus habilidades gerenciales.

Ante este espectro tan amplio de alternativas, hay que seleccionar la esfera en que debemos concentrarnos. Para esto podemos orientarnos por la definición más general sobre lo que es dirigir *“obtener resultados a través de otras personas”*. Si partimos de esto, la esfera de mayor interés es la relacionada con las relaciones interpersonales:

Se estima que más de la mitad de los gerentes y administradores tiene algún tipo de dificultad en las relaciones con la gente, la mayor razón para el fracaso de directivos eran sus inadecuadas habilidades interpersonales. Es por esta razón en este curso nos enfocaremos al estudio de este tipo de relaciones⁷.

⁷ revista Fortune 2011

La comunicación se puede describir como la transmisión de mensajes de una a otra persona, de un grupo a otro, o bien entre persona a grupo. El ser humano se comunica, para transmitir sus necesidades, para influir y para afectar, en forma intencionada a su entorno.

3.1. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

La comunicación es un proceso que (en términos generales) incluye los siguientes pasos: Primero, un emisor desea transmitir, intercambiar o compartir un mensaje con un receptor. Segundo, el emisor codifica ese mensaje para que sea comprensible para el receptor. Tercero, envía ese mensaje codificado mediante un canal (él mismo, un correo electrónico, un aviso en prensa escrita, un programa de televisión, etc.). Cuarto, el receptor recibe y decodifica ese mensaje. Quinto, el receptor responde a ese mensaje en función a su comprensión del mismo y da lugar a una retroalimentación. En este punto, cabe señalar que durante este proceso se producen ruidos o interferencias que afectan la comunicación, y que tanto el emisor como el receptor deben tratar de superar para entablar una buena comunicación.

En términos estrictos la comunicación se efectúa únicamente entre dos personas, ya sea como individuos aislados o como parte de un grupo. Sin embargo, no es difícil admitir que cuando una persona se comunica con un grupo, todos los miembros de este pueden actuar simultáneamente como receptores, aun cuando para emitir mensajes lo haga solo un miembro del grupo cada vez.

Algunos de los elementos principales que intervienen en el proceso de comunicación son:

El Emisor: Es la persona que transmite el mensaje. Decide que quiere comunicar, analiza los destinatarios, determina sus características, selecciona un código y un

canal en función del mensaje y el receptor y, por último, analiza los resultados obtenidos para retroalimentar el proceso en caso de desviaciones; si se trata de un superior, la dirección del mensaje es hacia abajo, conteniendo generalmente ordenes, metas, planes, políticas, indicaciones de control, información que facilite la coordinación, vías de acción, etc. Si se trata de un subordinado, la dirección del mensaje es hacia arriba, conteniendo reportes de actuación, pidiendo clarificaciones, proponiendo atajos que ahorren tiempo, contestando a pedimentos de opinión, y en general enviando información de regreso al superior. En caso de personas de igual rango la dirección del mensaje es lateral y horizontal, conteniendo generalmente información para la coordinación de actividades, sugerencias, propuestas de negociación, de ajuste, etc.

El Receptor: Es la persona que recibe la transmisión del mensaje y a su vez envía información de regreso al emisor, para que este ratifique o modifique sus órdenes, guías o indicaciones. La clasificación en emisor y receptor se vuelve tenue en muchas ocasiones, en vista de que el curso de la transmisión el receptor recibe, pero en seguida emite preguntas, opiniones, sugerencias o información y el emisor inicial tiene que convertirse en receptor, y así sucesivamente se van intercambiando papeles.

El mensaje: puede definirse como el conjunto de ideas, información, sensaciones, etc., que el emisor transmite al receptor. Todo proceso de comunicación contiene un mensaje verbal y una serie de mensajes no verbales (gestos, modo de entonación, presencia y rasgos físicos) que lo acompañan. Para que tenga éxito, ambos mensajes tienen que ser coherentes, despertar el interés del receptor, ser interesantes y estar adaptados al canal y a las características psicológicas del receptor.

El Canal: Es el medio a través del cual se transporta el mensaje. Es necesario que en el canal se produzcan las menores interferencias posibles (ruido) para asegurar

el éxito de la comunicación. Es, además, necesario adaptarlo a las características del receptor, al contenido del mensaje y a los objetivos del emisor.

Simbología: el contenido del mensaje se expresa mediante un código o sistema de símbolos. Los problemas principales de la comunicación generalmente se originan por el uso de símbolos, en vista de que su significado es interpretado de manera diferente por cada persona. Sin embargo, algunos sistemas simbólicos, también llamados lenguajes, son más exactos que otros.

Los sistemas simbólicos generalmente contienen un conjunto de signos, sonidos, señales o acciones, regidos por un código generalmente conocido y aceptado. Los lenguajes tienen la característica de ser reproducibles, basándose en esto gran parte de su poder comunicador. Existen varias clases de lenguajes para la comunicación:

- lenguajes sónicos: Incluyen los idiomas expresados verbalmente, y los lenguajes expresados con sonidos emitidos por aparatos o maquinas construidas por el hombre.
- lenguajes leídos: Incluyen el lenguaje escrito, impreso, pictórico, a base de señales expresadas con manos y brazos, lenguajes leídos a través del tacto, etc. la mayoría de estos tiene la facilidad, a leerse, de ser expresados verbalmente y poder traducirse entre sí.
- Lenguajes corporales: Muchas veces son inconscientes y se expresan a través de los movimientos corporales al andar, al comer, con movimientos nerviosos repetitivos, gestos, etc. Se convierten en lenguajes al ser leídos por otras personas, o sea, cuando se expresan el estado anímico o las peculiaridades de un individuo.

De todo lo anterior podemos definir a la comunicación interpersonal como la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptible por los sentidos, a un sujeto

receptor, con el objeto de que éste tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia, de esta manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente.

La comunicación interpersonal es la forma de comunicación más importante para el hombre. Desde muy pequeños comenzamos a formar parte de ella, ya que una de las primeras relaciones que establecemos es de tipo afectivo (familia) y aunque al inicio de nuestras vidas no tenemos un lenguaje estructurado, la comunicación no verbal nos permite establecer estas primeras relaciones de tipo interpersonal, (haciendo un recuento de nuestras vidas podríamos encontrar que los momentos más importantes de nuestra existencia, desde las decisiones más trascendentales de nuestra vida (hasta algunas que no lo son tanto) giran alrededor de un diálogo, de alguna influencia personal).

Es por esto que es muy importante conocer bien los elementos esenciales de la comunicación interpersonal y el modelo de comunicación circular nos lo muestra de forma más fácil de comprender:

Aquí tenemos que la primera intención es lo que el emisor quiere que el receptor sepa, el emisor es la persona que está comunicando algo, el código es la forma en que lo dice (palabras, gestos etc.) el mensaje es lo que el emisor pretende dar a entender, la decodificación es lo que el receptor entiende del mensaje, el receptor es el que está recibiendo el mensaje, y la intención es lo que finalmente entendió el receptor.

3.1.1 COMUNICACIÓN EFECTIVA.

Para facilitar y potenciar el proceso de comunicación personal, empresarial, grupal, utilizamos el marco contextual y las distinciones, centrándonos fundamentalmente en el proceso particular de la comunicación, y en las particularidades de cada uno de los participantes.

Lograr de esa manera que la comunicación sea efectiva por dos líneas básicas, buscar los mayores logros en su habilidades y por otra parte superar los bloqueos que ella misma pueda acarrear.

Así podemos ver que las comunicaciones que mantenemos determinan las relaciones en general. Lo que hablamos y escuchamos, determinan el mundo de acciones que es posible para nosotros. Por ello el desarrollo de nuestras mejores comunicaciones nos pueden llevar a una vida de mayor efectividad y bienestar.

3.1.1.1 CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN UN EQUIPO DE TRABAJO.

Todavía hoy los lineamientos para una buena comunicación en situaciones de alto stress siguen siendo (casi siempre) las mismas que las recomendadas para períodos normales.

La comunicación es, con frecuencia, el factor más crítico para enfrentar exitosamente una crisis. A continuación mostramos algunos de los principios de comunicación que ayudan a los líderes a aliviar el stress, desarrollar confianza e impulsar resultados en ambientes cargados de ansiedad e incertidumbre.

Manténgase en contacto siempre: Una buena regla es que durante una crisis nunca es suficiente lo que comunique; siempre que lo haga en forma honesta, abierta y consistente. Emita sus mensajes una y otra vez. Refuércelos en tantos medios y formatos como sea apropiado: reuniones, sesiones Preguntas y Respuestas, grabaciones, videos, publicaciones de prensa, conferencias, cartas personales, e-mails, boletines, folletos, páginas web, etc.

Cada persona tiene diferentes estilos de aprendizaje y escucha; por lo que debe probar una variedad de canales de comunicación para asegurar que su mensaje llegue a todos.

Sea claro y preciso: Para tener éxito en una comunicación de crisis, los mensajes deben ser transmitidos con claridad, específicos y coherentes. La comunicación confusa y ambigua es su peor enemigo en una crisis. Por lo tanto, tómese el tiempo necesario para asegurarse que sus mensajes sean planteados de forma clara y precisa, y en consecuencia, sean más fácilmente entendidos.

Elija al mejor mensajero: Lo ideal es que para personas diferentes halla mensajes diferentes dentro de la organización. Es necesario que Ud. seleccione a la persona indicada para hablar con cada grupo. Si se trata de una crisis que involucra a toda la empresa, usualmente el líder de mayor peso es quien toma la estafeta. Luego de ello, los supervisores inmediatos a él, deberán comunicarles a sus equipos la información y resultados relevantes. El mensaje debe ser ajustado a cada departamento pero sin dejar de estar alineado a la estrategia global de la crisis.

Reúnase cara a cara: Cuando le sea posible, reúname directamente con su equipo de trabajo. Y, mejor aún, si lo hace más de una vez. En situaciones de stress, un interlocutor puede no escuchar cuando un mensaje es dicho por primera vez, o puede no leer el material impreso entregado en una primera reunión. Las sesiones de seguimiento le dan la oportunidad de repetir la información hasta que todos la incorporen. Multiplicar los encuentros también brinda a los oyentes más oportunidades de evaluar y expresarle qué tan bien Ud. está encaminando el mensaje.

Fomente una retroalimentación de 360°: La comunicación no puede ser solamente "de arriba hacia abajo", particularmente en una crisis. Ud. necesita recibir preguntas, inquietudes, ideas, preocupaciones, puntos de vista, de todos

los miembros de la organización. Una vez más, las reuniones frecuentes con grupos e individuos son una buena manera de fomentar el diálogo en dos direcciones. También puede obtenerse un retroalimentar útil escuchando los comentarios informales que existen en toda compañía. Se enterará de aquellos temas en los que la mayoría se está centrando y, de esta manera, podrá ajustar adecuadamente sus mensajes clave.

Espere lo imprevisible: En tiempos de crisis o cambios, lo imprevisible está destinado a ocurrir. La comunicación será más fluida si se cuenta con un Plan de Respuesta adecuado y personas adecuadas a manejar estas crisis. Las acciones rápidas y seguras tranquilizan a las personas y les brindan confianza en sus líderes.

3.1.2 COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

Para comunicarnos no basta escribir o hablar. Es pertinente considerar los aspectos culturales de los pueblos y sociedades, las características personales de los individuos, hasta el lugar donde viven y su naturaleza étnica, sin olvidar la estratificación social.

En términos individuales, el hombre se comunica con sus actitudes, con los movimientos de su cuerpo, de sus manos o movimientos de los ojos, la expresión de su cara. Lo anterior nos lleva a concluir que, “aunque la comunicación adopta múltiples formas, las más importantes son la comunicación verbal y la comunicación no verbal”.

3.1.2.1 LA COMUNICACIÓN VERBAL.

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral: a través de signos orales y palabras habladas o escrita: por medio de la representación gráfica de signos.

Hay múltiples formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, grafiti, logotipos, etc.). Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, tan difíciles de entender por nosotros; hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante.

Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

Requisitos para una buena comunicación verbal:

- Mensaje ordenado y conciso.
 - El mensaje tiene que ser claro y conciso
- Transmitir credibilidad y fiabilidad.
- Tener gran riqueza de vocabulario
- Elegir el momento oportuno para la comunicación
- Adaptación del mensaje al contexto del receptor.

3.1.2.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL.

Es aquella donde las personas revelan algo más que el lenguaje hablado. Como por gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal y tono de voz, esto transmite lo que se piensa y siente.

El tono de voz también es parte de la comunicación no verbal, ya que estos expresos distintos sentimientos.

El lenguaje no verbal estudia todas las formas de comunicación donde no interviene el habla. El lenguaje no verbal es el principal vehículo de las emociones y es mucho más confiable que el verbal, aunque para muchas personas es muy difícil prestar atención a los movimientos voluntarios e involuntarios que hacen las demás personas y al mismo tiempo escuchar lo que tratan de decir, sin que uno de los dos aspectos quede un poco descuidado.

Escuchar atentamente es quizá una de las habilidades más importantes en nuestra vida de relación y podemos analizarla desde dos puntos de vista, el del lenguaje del cuerpo y el de la disposición interna.

Hay cinco características que denotan una persona atenta desde el punto de vista del lenguaje del cuerpo.

- 1) Dirección.- El eje de sus hombros esta lo más paralelo posible al eje de los hombros de su interlocutor.
- 2) Apertura.- Sus miembros no están entrecruzados, esto denota que es sincero y que nada teme.
- 3) Relajación.- Sus músculos no están tensos, esto denota tranquilidad, ausencia de temor, incluso igualdad.
- 4) Inclinación.- El eje de la columna vertebral se inclina hacia el interlocutor como diciendo "no quiero que nada de lo que dices se me escape". Hay un movimiento hacia el interlocutor. Si el eje de la columna está inclinado hacia atrás, la persona no quiere prestar atención.

- 5) Ojos en contacto.- "Los ojos son el espejo del alma", el contacto entre los ojos posibilita la comunicación de las existencias. Su dominio es de la mayor importancia.

3.1.3 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.

Esto es muy importante porque nos da una muestra de que muchas veces, es una cosa lo que queremos expresar y es otra lo que las demás personas entienden, de aquí es también de donde muchas veces surgen las barreras de la comunicación.

Algunas barreras de comunicación son:

Ambientales: Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incómoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.).

Verbales: Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprendible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distintas áreas, como ejemplo: un médico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada con la salud. El no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.

Interpersonales: Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.

Una suposición: Es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.

La percepción: Es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, ósea dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.

Para que las barreras de la comunicación se eviten o por lo menos disminuyan deben tomarse en cuenta los siguientes puntos:

1. Paráfrasis o repetición inteligente: feed-back cognitivo. El receptor expresa con sus propias palabras el contenido del mensaje recibido.

- el receptor demuestra su interés por la comunicación y su comprensión.
- el emisor puede corregir su mensaje en aquello que no ha funcionado.
- permite dirigir la comunicación adecuadamente.

2. Verificación de impresiones: feed-back sensorial. El receptor demuestra su aceptación e interés por los sentimientos del emisor al describir lo entendido sin interpretarlo ni evaluarlo, permite al emisor sentirse comprendido y proseguir la comunicación. En la verificación no es lo mismo la descripción que la deducción:

- Descripción: la realiza aquel que es competente y capaz de observar, limitándose a considerar lo observado directamente con anterioridad y tratando de aproximarse a lo que es certero (no se tiene acceso a la verdad).
- Deducción: no está limitada por nada. Permite dar paso a la imaginación, emitir juicio en cualquier momento sin depender de una observación previa y no exige ninguna capacidad.

Debe cumplir las características de la descripción:

- tener una base sólida de observación.
- ser buen observador.
- limitarse únicamente a lo observado.
- tender a la certeza.

3. Descripción de conductas: manifestación de lo observado que permita al receptor crear una imagen clara.

Se limita a lo cognitivo por lo que:

- omite juicios de valor
- da evidencias directas: datos, pruebas, hechos concretos
- refuerza con pruebas personales.

4. Descripción de sentimientos: expresión verbal de manifestaciones no verbales, como cambios corporales, para aclarar el sentimiento que origina estas manifestaciones. Se considera que es bueno:

- expresar los sentimientos, lo no verbal, con palabras, verbalmente.
- usar pronombres personales: yo siento; en mi caso
- concordar lo verbal y lo no verbal para ser entendido.

En la comunicación interpersonal el ser humano utiliza muchos lenguajes, muchos tipos de formas perceptibles por los sentidos. Uno de ellos es la palabra, pero otros pueden ser el gesto de la cara, o la posición del cuerpo, y la relación entre ambos tipos puede ser de:

- redundancia: una refuerza a la otra.

- complementariedad: ambas se detallan, completan y enriquecen mutuamente.
- conflicto: se contradicen, esto da pie a la ironía y al humor, aunque también desvela el engaño, la mentira y la información latente. El gran manipulador no sólo evita el conflicto sino que usa la redundancia y complementariedad entre ambos tipos de comunicación.

3.2 TÉCNICAS DE REUNIÓN.

Para casi todos los seres humanos el reunirse, en el sentido de “estar con otros”, es algo esencial a su sociabilidad. Esta actividad llena buena parte de la vida cotidiana en una inmensa variedad de encuentros. Pero no es a esa forma de reunirse a la que nos vamos a referir en este tema, sino a las actividades que se realizan colectivamente con un propósito determinado y en un momento y espacio preestablecidos (reuniones de trabajo).

3.2.1 QUÉ ES UNA REUNIÓN

Se entiende como una actividad que se genera en una situación de grupo, en un momento y espacio determinados y que tiene un objetivo específico.

Las reuniones se pueden clasificar de acuerdo al número de participantes.

- Reuniones grandes (Aprox. de 31 a ..n personas).
- Reuniones medianas (Aprox. de 12 a 30 personas).
- Reuniones pequeñas (Aprox. de 2 a 11 personas).

En ocasiones las personas se reúne para divertirse o por el placer de estar juntos, en otras ocasiones para resolver problemas o tomar decisiones, a veces para

informarse e intercambiar experiencias o bien para formarse. Los propósitos pueden ser muy variados.

Las reuniones pueden clasificarse en:

Reuniones amistosas: Son las que se realizan con los amigos; el objetivo es encontrarse con otros, conversar, estar juntos, cultivar amistad. No es necesario utilizar procedimientos o técnicas para este tipo de reuniones. Lo que agrupa y convoca a la gente es la amistad y el modo de actuar es fundamentalmente espontáneo.

Reuniones formativas: La gente se reúne en seminarios, cursos, conferencias u otras modalidades que sirven para transmitir conocimientos y ayudar a los miembros del grupo a aprender, mediante la utilización de formas de reunión que dan lugar a la participación de educadores y educandos.

Reuniones informativas: Son las que tienen por finalidad transmitir y/o recibir información. Pueden ser de dos tipos:

- Para informar: a través de estas reuniones se transmite información a las personas de un grupo, con o sin participación de las mismas. Se trata de una información descendente.
- Para recoger información: los que convocan la reunión procuran obtener la información para formarse una opinión sobre alguna cuestión, tomar una decisión, etc. se trata de una información ascendente.

Reuniones para llegar a un acuerdo: Algunos las llaman reuniones de estrategia. También podrían denominarse reuniones de negociación. Se trata de reuniones en las que las partes presentes están en desacuerdo; el objetivo de este tipo de reuniones es alcanzar un acuerdo o consenso para superar una situación conflictiva.

Reuniones centradas sobre el grupo: Para el análisis del funcionamiento del grupo o de su vida interna. Tiene por finalidad sensibilizar a los miembros del grupo sobre los fenómenos que ocurren en su interior o sobre algunos de sus problemas o conflictos. En estas reuniones no interesa el contenido de lo que se trata, sino de las relaciones interpersonales. Se utilizan técnicas de dinámica de grupos y suponen la intervención de una persona que tiene suficientes conocimientos psicosociales y la habilidad profesional que se necesita para manejar estas situaciones.

Reuniones para intercambiar experiencias: O puntos de vista en torno a un tema o problema. Tienen cierta similitud con las reuniones para recoger información y, en algunos aspectos, a las reuniones de trabajo. Su objetivo es que los participantes expresen su opinión, sus conocimientos y experiencias en torno a un tema o problema, de forma provechosa para el resto de los participantes. Podríamos decir que se trata de reuniones para el enriquecimiento recíproco en base a experiencias compartidas.

Reuniones creativas o para generar: Son menos frecuentes. Su propósito principal es proponer ideas. Para este tipo de reuniones se suele recurrir a técnicas como la “lluvia de ideas”.

Reuniones de significación: La gente se reúne básicamente para plantear problemas existenciales, tales como el sentido de la vida, del dolor o de la muerte. Son reuniones de reflexión en las que hay intercambio de experiencias, suelen ser formativas y casi siempre se hacen en un ambiente de amistad y fraternidad. A veces en un contexto de acción y reflexión religiosa.

Reuniones de trabajo: Destinadas a tomar decisiones y/o resolver problemas en el aspecto laboral. A la cual nos referimos más a continuación.

3.2.2 TÉCNICA DE REUNIÓN DE TRABAJO.

En ocasiones las reuniones suelen tomar diferentes rumbos que no suelen coincidir con el objetivo principal, esto no suele ser un problema cuando se trata de una reunión de amigos ya que su objetivo es el convivir y fraternizar. Sin embargo, cuando las reuniones de negocios o de trabajo se asemejan a este tipo de reunión, se toman muy pocas decisiones y se pierde mucho tiempo. Se requiere habilidad y capacidad de seguimiento para conducir una reunión de manera efectiva.

Las reuniones pueden ser útiles para ambas partes. Los trabajadores pueden enterarse directamente de las nuevas políticas sobre el personal o de las decisiones que puedan afectarlos, en lugar de tomar conocimiento de las mismas por medio de los rumores a través de compañeros de trabajo. Además, en dichas reuniones ellos pueden informar a sus supervisores y colegas, de las situaciones laborales que así lo pidan. Frecuentemente los trabajadores son los primeros en descubrir posibles problemas, y la detección temprana de los mismos puede ahorrar tiempo y gastos. En determinadas ocasiones, es necesario que los supervisores involucren a los trabajadores en la toma de decisiones, lo que facilita llevar a cabo los cambios. Las reuniones, por lo tanto, se hacen con el propósito de informar a las personas sobre políticas u operaciones, reunir información, conducir entrenamientos, resolver problemas o tomar decisiones.

3.2.2.1 PUNTOS PARA CONDUCIR UNA REUNIÓN EFICAZ.

Los factores esenciales para el éxito son:

- Planificación.
- Dirigiendo la reunión.
- Fijando objetivos y planteando el seguimiento.

3.2.2.1.1 PLANIFICACIÓN.

Muchas veces se llevan a cabo reuniones demasiado extensas, sin un propósito específico y cuyos resultados no son satisfactorios. Un factor esencial para la efectividad de una reunión es que haya una clara comprensión de los objetivos a ser alcanzados. Una vez definido bien el propósito de la misma, se resolverán cuestiones tales como dónde y cuándo se hará la reunión y quiénes van a participar.

Las agendas podrán incluir tiempo para:

- 1) Revisión de apuntes sobre asuntos tratados previamente,
- 2) Debate de temas nuevos;
- 3) Evaluación del progreso hacia la obtención de objetivos.

No se debe ser demasiado optimista con respecto a cuánto se puede obtener de una sola reunión.

Varias reuniones breves pueden dar mejores resultados para determinados objetivos. Los participantes estarán más dispuestos a absorber el material de capacitación, por ejemplo, cuando los pueden aplicar entre sesiones. Esta flexibilidad puede no darse cuando es necesario tomar una decisión antes de levantar la sesión. Además, cuando los participantes deben viajar grandes distancias para asistir, o tengan que hacer arreglos para que sus obligaciones sean debidamente atendidas durante su ausencia, una reunión única, si bien más extensa, será preferible.

A la mayoría de los empleados no les desagrada participar en una reunión si ésta es productiva. La reunión puede ser abreviada cuando se asignan actividades en forma previa, tales como lectura o adquisición de información. Llevar a cabo reuniones ya sea cerca de la hora de salida, o en la intemperie en un día frío o

ventoso, desalientan la participación de los trabajadores. Otros factores que influyen en la interacción grupal incluyen la disponibilidad de asientos, bebidas, la temperatura, iluminación, ventilación y áreas de no fumar. Sin importar la formalidad aparente, para ser efectiva una reunión debe ser bien planificada.

3.2.2.1.2 DIRIGIENDO LA REUNIÓN.

El papel de la persona que conduce la reunión es:

- 1) Que la reunión no se desvíe del objetivo propuesto (función de asignación).
- 2) Asegurarse que todos tengan la oportunidad de hablar y que se enfrenten las necesidades de las personas (función de mantenimiento).

Con mucha frecuencia el supervisor asume la tarea de conducir la reunión, pero este papel puede ser delegado. Una reunión con un líder ineficaz frecuentemente se parecerá a una reunión de amigos donde comienzan hablando de un tema y terminan en uno muy diferente.

Comenzar a tiempo es una buena práctica; también lo es el terminar a tiempo. La puntualidad, o su falta, pueden convertirse en una tradición. Si la orden del día (o agenda) no ha sido distribuida antes de la reunión, se puede hacerlo al comienzo de la misma. La persona que dirige la reunión puede solicitar sugerencias para agregarlas al orden del día. Antes del comienzo de la reunión, los empleados también pueden ser estimulados a sugerir temas para discutir.

Las directivas para las discusiones pueden ayudar a que la reunión se desarrolle de una manera ordenada. Algunos ejemplos de reglas que pueden utilizar incluyen las siguientes:

- Sólo una persona habla a la vez. Si aumenta el desorden en la reunión, cualquiera que desee hablar debe indicarlo y ser reconocido antes.
- No se deben conducir conversaciones privadas durante la reunión.
- Las personas deben hablar sobre el tema que se discute.
- Los comentarios y discusiones deben tratar sobre asuntos e ideas, no sobre personas.
- El papel del líder del grupo (cuando fomenta la participación) es la de un facilitador. En vez de tomar partido o mostrar favoritismo, puede ayudar a los participantes a clarificar sus puntos de vista, sin juzgar el mérito de sus ideas. Un supervisor que desee involucrarse en la discusión debe pedir a otra persona que dirija la discusión.

Además de hacer lo posible para que la reunión no se desvíe de su objetivo original, una de las mayores responsabilidades del líder del grupo es la de facilitar la toma de decisiones. Es necesario que los participantes de la reunión sepan de antemano cuánta autoridad tendrán para tomar decisiones que se les ha delegado. Para desarrollar la comprensión de un problema y comenzar el proceso hacia su solución, los líderes de grupo pueden utilizar algunas de las siguientes estrategias.

- Seleccionar un reto a la vez y discutir las posibles soluciones. Hacerle saber a los participantes que quiere escuchar varias alternativas de soluciones para resolver el problema.
- En lugar de comenzar con soluciones, primero enfocarse en un análisis detallado de dónde las cosas pueden fallar.
- El énfasis de toda discusión debe ser la comprensión del problema, no la asignación de culpabilidad.
- Una vez que el desafío se aclare, realizar una búsqueda de ideas para tratar de encontrar posibles propuestas y soluciones (para ser evaluadas más tarde, no ahí mismo).

- alentar a los participantes a ser inconclusos con sus comentarios (por Ej., con el uso de palabras como: tal vez, pienso, es posible, etc.), para no sofocar la creatividad.
- Pedir nuevos aportes que incluyan partes de las mejores sugerencias que ya hayan sido presentadas.
- Durante el proceso, puede realizarse una opinión generalizada. El propósito no es de finalizar la decisión, sino de saber qué están sintiendo los participantes después de ver los desafíos bajo otro punto de vista.
- Provocar la discusión sobre los puntos a favor y en contra de las distintas aproximaciones que se han propuesto.
- Intente un acuerdo general entre los participantes. Evite llegar a decisiones por medio del voto prematuro. Antes de votar, asegúrese que los participantes hayan entendido todos los puntos de vista.
- Los participantes no deben pensar que tienen que ceder sus opiniones para promover el consenso.
- Algunas veces el mayor peligro de una resolución prematura se da cuando la solución parece ser inminente.
- En lugar de lograr soluciones rápidas, pídale a los participantes que ayuden a pensar de qué forma una posible solución tal vez no funcionaría.
- Cuando sea posible, resuelva los temas antes de proseguir. Si no consiguen llegar a un acuerdo:
 - - a) Ayúdeles a los otros a encontrar dónde están de acuerdo y dónde en desacuerdo.
 - b) Asigne estudio adicional, si lo considera oportuno.
 - c) Si persiste el desacuerdo y no se puede llegar a un acomodamiento o compromiso, entonces anuncie cuándo y cómo se tomará una decisión.
- Pregúntele a los participantes: ¿Cómo sabremos, digamos dentro de un año, si este problema realmente ha sido solucionado?

- Documente las decisiones a las que se ha llegado y quiénes estuvieron presentes. Si hubo desacuerdo, documente la opinión de la minoría, si así se desea.

Sabrás que va en buen camino cuando los miembros del equipo puedan advertir en la solución propuesta tanto los puntos favorables como los adversos. Eso es, cuando un participante puede señalar lo bueno de una solución que no es su favorita y los pormenores de otra que sí lo es. Es más, esto muestra que los individuos están madurando y comenzando a pensar como trabajadores eficaces.

Sin embargo, las personas son aptas a tomar las sugerencias muy a pecho y permiten que su autoestima sea afectada por los resultados. Toman la aceptación o el rechazo de la solución que han aportado de forma muy personal. Cuando los miembros de un equipo se alegran al encontrar una solución que sí funciona, sin importar su origen, es cuando las reuniones comienzan a funcionar mejor.

La habilidad de escuchar es esencial para los supervisores que conducen una reunión. A menudo, mucho de lo que se dice en una reunión no es escuchado debido a que los participantes están más interesados en expresar sus propias opiniones que en escuchar. Se debe estimular a los trabajadores a anotar sus propias ideas mientras otra persona está hablando, en vez de interrumpir.

Se puede asignar a un participante para que observe y apunte sugerencias. Una práctica efectiva puede ser el registro de las ideas que surgen en una reunión, para que se vayan discutiendo más tarde. Claramente, el supervisor no tiene necesariamente que estar de acuerdo con todas las ideas, pero si éstas son documentadas puede efectuar un seguimiento y decidir si serán implementadas de inmediato, demoradas o definitivamente descartadas. Los trabajadores participarán de mayor grado si sienten que sus ideas son consideradas con seriedad.

Las personas que tengan una posición de más autoridad, usualmente tienen más éxito al introducir un tema de conversación. Una idea puede llegar a ser bien recibida cuando es presentada por un miembro respetado del grupo, aunque haya sido ignorada pocos minutos antes al ser presentada por un miembro menos prominente.

A menudo, las reuniones se degeneran en un contrapunto de argumentos entre los participantes, y no se resuelve nada. Esta dificultad se debe, en parte, a que la gente siente que sus ideas no son reconocidas o entendidas de manera apropiada.

El reconocimiento de alternativas y opiniones de la minoría es una forma de estimular la creatividad de pensamiento. Los participantes del grupo pueden discernir rápidamente cuando sus propias alternativas no son deseadas y a menudo aprenden a no exteriorizar sus sentimientos. El caso extremo de este comportamiento puede llevar al "pensamiento de grupo", donde los supervisores o los trabajadores con mayor influencia consiguen que sus ideas sean aprobadas automáticamente sin la discusión de posibles problemas, o la creación de alternativas.

En la cultura de los trabajadores del campo es muy usual que cuando uno da una opinión públicamente, nadie lo contradiga. Por eso es importante fomentar, desde un principio, una cultura donde los trabajadores tengan la confianza de no sólo dar opiniones que puedan contradecir a las de sus compañeros, sino que además a la del supervisor. Una vez que se tome una decisión, por supuesto, todos deben trabajar para ayudar a llevarla a cabo con éxito.

Otros desafíos que puede encontrar cuando dirige reuniones, incluyen:

- "Alargador" de reuniones (aquellos que desean prolongar la reunión para evitar regresar al trabajo);

- El fanfarrón así como los participantes que tienen su tema favorito o agenda personal;
- Señales que indican que los participantes han perdido interés, no comprenden lo que se está diciendo, o pueden estar en desacuerdo, pero no lo expresan.
- Menospreciar la idea de alguien, ya que esto puede extinguir la creatividad.
- Declarar que uno tiene la solución, ya que esto también puede sofocar la creatividad.

3.2.2.1.3 FIJANDO OBJETIVOS Y PLANEANDO SEGUIMIENTO.

Resolver problemas, establecer objetivos y hacer planes de seguimiento concretos son los propósitos de las reuniones de toma de decisiones y de resolución de problemas. Una decisión es inútil, por supuesto, si no se hacen planes que aseguren su realización. La responsabilidad del seguimiento puede delegarse a individuos a los cuales se les considerará responsables y que tendrán que rendir cuentas sobre sus logros.

Durante el curso de la reunión, los participantes deben permanecer vigilantes para reconocer los puntos de acción, esto es, aquellos asuntos que exigen pasos específicos para su solución. Estos puntos de acción generalmente son los motivos más importantes de las reuniones. De otro modo, es demasiado sencillo el siempre confiar en mejores días venideros, quejarse de los desafíos, pero no hacer nada por resolver las dificultades. En dichos casos, hubiese sido mejor no haber tenido la reunión.

Cualquier asunto que se trate a medias hoy, tendrá que volver y volver a tratarse en el futuro hasta que se llegue a alguna decisión concreta. La clave, entonces, es programar las reuniones para que los asuntos se conversen y se resuelvan. Estas deberían ser soluciones de alta calidad que tengan un impacto positivo en el futuro.

3.3 TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.

La **negociación** se puede definir como la forma de conciliar diferencias a través de un proceso de comunicación eficaz con el objeto de llegar a un acuerdo.

La mayoría de las personas y, especialmente los empresarios, se ven constantemente envueltos en negociaciones de diferente índole. Por ejemplo, cuando se reúnen para establecer un contrato, comprar o vender cualquier producto o servicio, resolver deficiencias, tomar decisiones, acordar planes de trabajo, etc.

Por ello, negociar, y negociar bien, adquiere una fundamental importancia para poder lograr mejores relaciones en la vida y, como consecuencia, más agradables y sólidas posiciones.

3.3.1. TIPOS DE NEGOCIACIONES.

El conocimiento pleno del tipo de proceso negociador resulta de vital importancia para su adecuada preparación. Es por ello que, antes de enfrentarlo, es necesario definir con la mayor claridad posible el tipo de negociación en la que se va a participar. Las negociaciones pueden clasificarse de la siguiente forma:

- **Según las personas involucradas:** Las negociaciones pueden efectuarse entre individuos, entre estos y grupos o entre grupos. A medida que intervienen más personas se complejiza más el proceso pues entran a jugar mayor número de intereses, puntos de vista, comportamientos, conductas, expectativas y niveles de satisfacción, lo que genera un sinnúmero de diferencias y demanda una mayor preparación del proceso.

- **Según la participación de los interesados:** Pueden clasificarse en negociaciones directas e indirectas (a través de mediadores, árbitros, abogados, etc.). En el primer caso, por lo general, el proceso es más libre y dinámico, mientras que, en el segundo caso, el proceso se puede retardar y, lo que puede ser más peligroso, complicarse por la falta de comunicación entre las partes debido a la entrada de intermediarios.
- **Según asuntos que se negocian:** Existe una gama amplia de asuntos que pueden negociarse, desde aspectos políticos, comerciales y técnicos, hasta personales y afectivos. En cada caso resulta imprescindible tener un conocimiento adecuado del objeto de la negociación, así como crear el ambiente propicio para lograr el efecto deseado.
- **Según el status relativo de los negociadores:** Bajo tal criterio las negociaciones pueden clasificarse en horizontales, cuando las partes se encuentran en un mismo nivel de la escala jerárquica; vertical, cuando las partes que negocian se encuentran vinculados a través de una relación de subordinación directa; o diagonales, cuando la negociación se produce entre partes que se encuentran en diferentes escaños de la pirámide jerárquica.
- **Según el clima humano:** De acuerdo con este criterio las negociaciones pueden ser amistosas o polémicas, así como abiertas y sinceras o manipuladas. Las negociaciones amistosas y abiertas y sinceras resultan mucho más fáciles que el otro extremo.
- **Según los factores desencadenantes:** De acuerdo con estas, las negociaciones pueden clasificarse como: negociaciones libres (entre compradores y vendedores); forzadas, cuando un hecho específico provoca la negociación, morales o afectivas, cuando la causa del proceso

negociador tiene que ver con comportamientos, actitudes o valores; y legales, cuando la causa que la origina es una demanda judicial concreta.

- **Según canal de comunicación:** Pueden clasificarse en cara a cara, telefónicas, epistolares o sobre la base de representantes. La diferencia fundamental entre ellas reside en el grado en que fluye el proceso de comunicación que se establece entre las partes.
- **Según el modo de negociación:** Pueden clasificarse en negociaciones competitivas y en negociaciones cooperativas. Dentro de la misma negociación se pueden presentar estos modos. La comprensión de los mismos y su combinación adecuada en el proceso puede ayudar en el proceso de negociación.

3.3.2 CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES NECESARIAS PARA NEGOCIACIONES EFECTIVAS.

La calidad de la negociación se mide por el impacto y la influencia que ejerzamos en la contraparte y no sólo por la intención que tengamos en la misma.

Para ser efectivos en una negociación se requiere una serie de conocimientos y habilidades imprescindibles. Entre las que se destacan:

1. Habilidades de relación interpersonal.

Las negociaciones no deben ser un debate, el propósito del negociador debe ser influir, persuadir y convencer a la parte contraria. Para ello, es imprescindible que el negociador se equipe de una metodología que le permita:

- Conocer y mostrar sus fuerzas.

- Administrar sin mostrar sus debilidades.
- Solucionar conflictos.
- Conocer a la otra parte y sus necesidades.
- Presentar argumentos de acuerdo con las características conductuales del otro negociador.
- Comportarse de tal manera que genere confianza.
- Saber escuchar, comunicar.
- Crear un clima de cooperación entre los negociadores.
- Buscar incrementar su grado de flexibilidad, lo que implica capacidad para colocarse en el lugar del otro y aceptar cambios.

Entre estas habilidades dos resultan básicas: la capacidad de persuasión y la capacidad de discutir de manera provechosa. Ambas son herramientas personales de incalculable valor en el negociador de éxito. Ser una persona persuasiva y capaz de discutir provechosamente implica utilizar cotidianamente un grupo de técnicas, hábitos y habilidades.

2. Conocimiento de su propio negocio.

El negociador debe tener el mayor conocimiento posible acerca del área de la negociación. Para ello deberá desarrollar y obtener:

- La mayor información posible acerca del objeto de la negociación.
- Datos relativos al mercado.
- Conocimientos acerca de la estructura competitiva del sector.
- Conocimiento acerca de políticas gubernamentales, factores y regulaciones medioambientales, aspectos financieros y legales que pueden afectar lo que está siendo negociado.

3. Tecnología del negociador.

- Se refiere al dominio de los procesos y técnicas de negociación. Implica el conocimiento y aplicación de una metodología que permita al negociador: Planear, ejecutar y controlar la negociación dentro de una secuencia lógica y predeterminada.
- Utilizar ciertas ideas que vuelvan su argumento más atrayente hacia la sensibilización de la otra parte.
- Desarrollar la habilidad de hacer concesiones y superar obstáculos.

La negociación es un arte y, por tanto, los negociadores no pueden encasillarse en un modelo único de negociación, pues cada negociación, sin dudas, constituye un acto de creación. Todo ello conduce a la necesidad de estudiar las etapas del proceso de negociación.

3.3.3 ETAPAS DEL PROCESO DE NEGOCIACIÓN.

El proceso de negociación puede analizarse en tres etapas:

1. Planificación: contempla el diagnóstico, la estrategia y las tácticas.
2. Negociación Cara a Cara: contiene sus propias etapas.
3. Análisis posterior: incluye el análisis de los resultados del proceso.

1. La planificación.

Es la parte más importante de la negociación pues garantiza la preparación del proceso. Una buena preparación previa es el camino más seguro para llegar a una negociación satisfactoria. Lo que se haga o se deje de hacer antes de llegar a la mesa de negociaciones se revelará en cuanto se llegue a ella.

Un negociador mal preparado tiene que limitarse a reaccionar ante los acontecimientos, nunca podrá dirigirlos.

El arte de la dirección consiste en saber lo que hay que hacer y cómo hacerlo. Lo mismo puede decirse del arte de la negociación. Y es, precisamente, la fase de la planificación la apropiada para definir lo que hay que conseguir y cómo conseguirlo.

La mayoría de los directivos se inclinan mucho más a tomar medidas que a dedicar tiempo a reflexionar sobre las condiciones y la planificación adecuada, quizás debido en parte por las limitaciones de tiempo y las presiones de trabajo. Para muchos, planificar resulta aburrido y tedioso por lo que se deja a un lado para "entrar rápido en acción", sin pensar que no planificar es planificar un fracaso. En tal sentido, en la planificación de una negociación resulta de gran ayuda la estratificación del proceso en tres fases:

- (A). Diagnóstico.
- (B). Estrategia.
- (C). Tácticas.

A. El diagnóstico

Constituye una fase de vital importancia para la negociación, pues a partir de ella se obtiene una información relevante que apoya la estrategia y tácticas a emplear. El diagnóstico se concentra en tres aspectos claves: análisis del tipo de negociación, análisis del poder de negociación y análisis DAFO. A continuación se analizarán cada uno de ellos.

- **Tipo de negociación:** Se identifica el tipo de negociación a la que se enfrentan y su nivel de complejidad. Sobre la base de estas apreciaciones, se podrá definir el modo de negociación, es decir, cooperativo o competitivo. Si se conoce plenamente el tipo de negociación a la que se

enfrentan, estarán en condiciones de trazar estrategias más coherentes y tácticas más adecuadas.

- **El poder negociador.** Enfrentarse a un proceso negociador presupone, ante todo, evaluar el balance del poder negociador entre las partes. Existen muchas fuentes de poder. Algunas están basadas en recursos (poderío, financiero), otras en leyes, reglamentos o precedentes, mientras que otras - tal vez las más importantes y las que menos se toman en consideración en la negociación- se basan en factores psicológicos.

Es la idea que nos hacemos de él, lo cual no significa que no sea real. Es muy real, y es capaz de proporcionar enorme energía en una negociación. Pero, en gran medida, reside en nuestra mente. Es tan fuerte o tan débil como nosotros creemos que es". El poder negociador transita por el análisis de un grupo de factores determinantes que son:

- Información: Mientras más conozca sus fortalezas y debilidades y las de su contraparte, así como del objeto de negociación y del entorno, mayor poder tendrá.
- Legitimidad: Ninguna fuente de poder puede hipnotizar tanto como el poder de la legitimidad. El poder está investido por factores tales como la opinión pública, un sentido de rectitud, una buena trayectoria, una posición bien respaldada. El uso de modelos de contratos impresos, de "listas oficiales" de precios, de negociaciones anteriores, así como de regulaciones establecidas puede darle más legitimidad a sus posiciones.
- Compromiso: El compromiso, la lealtad y la amistad son baluartes de poder. La gente que está comprometida con sus metas o con la satisfacción de otros tiene un poder oculto. El compromiso con su organización, su convencimiento sincero de sus valores y de lo que hace, le da credibilidad y mucha fuerza para argumentar y defender sus posiciones.

- Tiempo: El tiempo y la paciencia son poder. La persona que está más restringida por el límite de tiempo proporciona al oponente una base de poder. Saber utilizarlo bien para buscar más información, para no precipitarse, para ser más convincente, para no dejarse presionar, para no dar la sensación de que está "desesperado" y, al mismo tiempo, para no perder oportunidades por no reaccionar "a tiempo".
- Saber callarse: Para no dar más información de la necesaria y para escuchar debidamente y esperar las respuestas de la contraparte.
- Asumir riesgos: La seguridad es una meta de los humanos. La persona que está dispuesta a aceptar una carga más grande de inseguridad con respecto a un premio o a un castigo, aumenta su poder.
- Dependencia: En la medida que su contraparte dependa más de usted (o al menos piense de esa forma), tendrá más poder. Si usted depende más de su contraparte (o ésta lo piense así), tendrá menos poder.
- Habilidades para negociar: Para identificar sus necesidades y objetivos y los de su contraparte; para argumentar sus posiciones; encontrar opciones; salir airoso de situaciones conflictivas; ser firme y flexible y, al mismo tiempo, para crear un clima colaborativo, para convencer sobre su "poder".
- Esfuerzo: Negociar es un trabajo arduo. En tal sentido, el deseo de trabajar es poder. Tal vez el trabajo más pesado lo imponen los requerimientos de planeación. La parte más dispuesta a trabajar duro gana en poder.

Análisis DAFO. Todo el esfuerzo previo desarrollado en el análisis del tipo de negociación y del poder negociador constituye importantes puntos de partida para efectuar un análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) de la negociación. Como resultado de este análisis se podrá obtener la información

acerca de los factores internos y externos que favorecen el proceso negociador y la posibilidad de lograr acuerdos.

B. La Estrategia.

Es donde los especialistas exponen mayor diversidad de posiciones. Sin embargo, hay algo en común entre ellos y es que la parte más sensible de un proceso de negociación es la determinación de la estrategia.

La estrategia de la negociación debe centrarse en la anticipación de las respuestas de la otra parte ante propuestas y sugerencias, así como en la capacidad y disposición de ésta para obtener sus objetivos.

La estrategia comienza con el conocimiento de la situación crítica negociable, es decir, aquellas situaciones donde es importante que las partes involucradas deban quedar satisfechas con los acuerdos que se logren, por la importancia de mantener o crear una relación a largo plazo o donde se requiere la necesidad de compromiso de una o ambas partes.

Una vez identificada la situación crítica negociable, es necesario analizar a fondo un grupo de categorías básicas que marcan el hilo conductor de la estrategia de negociación:

- **Necesidades:** Constituyen las carencias, insatisfacciones o insuficiencias que motivan a los negociadores a ir a la negociación con la finalidad de satisfacerlas. Son las cuestiones más esenciales y estables de todos los factores que intervienen en un proceso de negociación. Las necesidades son tan múltiples como los intereses o escala de valores que posee el individuo, su cultura y condiciones en que vive, por lo que pueden identificarse necesidades materiales y espirituales. La identificación precisa de las necesidades propias y de las de la contraparte constituye el factor

más importante para alcanzar el éxito en una negociación. Generalmente, las necesidades no se declaran o explicitan, sino lo que más bien afloran son los objetos y objetivos de la negociación, otras dos categorías básicas de la estrategia.

- **Objetos:** Son las vías, los instrumentos a través de los cuales los negociadores tratan de satisfacer sus necesidades en un proceso de negociación. Una misma necesidad puede satisfacerse a través de diferentes objetos, que pueden modificarse en el proceso de negociación.
- **Objetivos:** Son las metas, los resultados que se proponen alcanzar los negociadores en los diferentes objetos de negociación. En las negociaciones son denominados también posiciones.

C. La Táctica.

Si bien se decía anteriormente que la estrategia es, en esencia, lo que piensan los negociadores, la táctica es lo que hacen los negociadores. Si se mira sólo a la estrategia se puede tropezar con obstáculos que están a la vista y nunca alcanzar los objetivos.

No existen tácticas correctas para la estrategia equivocada. Si no sabe a dónde va, qué sentido tendría discutir cómo puede llegar. La táctica se refiere a la formulación de pautas a corto plazo que permiten alcanzar los objetivos a largo plazo. Por tanto, en la táctica es necesario tener en cuenta cómo se inicia el proceso negociador, cómo se abandona, cuál será la primera oferta y qué concesiones se pueden hacer. Esto incluye también organizar el equipo negociador, o sea, designar funciones que cumplirán los miembros del equipo, cómo se coordinarán dichas funciones, cómo se distribuirá la información sobre las necesidades y objetivos de la otra parte y cómo concretamente se pueden satisfacer.

2. La negociación cara a cara.

Los negociadores exitosos se preocupan mucho por su comportamiento "cara a cara". Ellos evitan cuidadosamente el uso de las frases irritadoras como: "Mi oferta es generosa" o "mi oferta es justa o razonable". Para ello, es necesario tener una clara idea acerca del proceso de negociación cara a cara, comenzando por conocer las etapas de dicho proceso y cómo canalizar sus energías durante la misma mediante la aplicación de los diferentes estilos de influencia.

La negociación cara a cara cuenta de cinco etapas bien definidas. Estas son:

- 1) **La apertura.** En esta etapa se da inicio al proceso, por lo que resulta necesario en la misma hacer las presentaciones formales, exponer y acordar la agenda, definir las reglas de trabajo para llevar a cabo la negociación y concretar la logística del proceso.
- 2) **Las expectativas.** En esta etapa las partes presentan sus expectativas, hacen las aclaraciones correspondientes y efectúan los ajustes necesarios a la agenda como resultado de este proceso.
- 3) **El intercambio.** Es aquí donde comienzan a ponerse en práctica las estrategias y tácticas previamente definidas, se produce en un primer momento una especie de comparación opciones vs demandas, en la que se evalúan las formas de hacerlas corresponder para llegar a resultados concretos. Se desarrollan las juntas privadas, los grupos de personas que intentan influir en las decisiones, empiezan Punto muerto o situación en la que no se encuentra salida y comienzan a manifestarse los conflictos.
- 4) **El acercamiento.** Es, posiblemente, la etapa más decisiva para el logro de resultados concretos y la más creativa desde el punto de vista de las decisiones que se adoptan para alcanzarlos. En la misma se identifican las áreas comunes de las partes, se generan nuevas opciones, se plantean las concesiones, se solucionan los conflictos y se toman un grupo de acuerdos preliminares.

- 5) **El cierre.** Incluye la revisión de los acuerdos, la definición de las fechas y los responsables, los mecanismos de seguimiento y monitoreo de los acuerdos y la aprobación final.

3. Análisis posterior.

En esta etapa se analizan los resultados del proceso, las experiencias adquiridas, las perspectivas futuras y el control o seguimiento de los resultados.

3.3.4 FÓRMULAS PARA EL ÉXITO DE LA NEGOCIACIÓN.

- La negociación no es una competencia. Se puede encontrar un mejor trato para ambas partes.
- Tiene más poder del que usted cree. Busque los límites del poder de su oponente.
- Escriba un plan. Nunca decida en ningún punto a menos que este preparado para hacerlo.
- Sin importar que tan grandes sean las diferencias, nunca tenga miedo de negociar.
- No hable. Escuche sin criticar.
- No se sienta limitado por la posición o la autoridad. Una vez que haga su tarea, debe estar dispuesto a enfrentarlos.
- No se sienta limitado por los hechos, promedios o estadísticas.
- Una negociación difícil tiene conflictos. La persona que tiene una necesidad de caer bien esta propenso a ceder demasiado.
- Ponga metas más altas. Prepárese para tomar los riesgos. También esté preparado para trabajar duro y ser paciente.
- Pruebe a su oponente. Nunca sabe lo que él estará dispuesto a ceder. Tome el tiempo y sea persistente.

3.4 HABLAR EN PÚBLICO.

Un problema, con el que suele enfrentarse una persona un momento de hablar en público, es el no saber cómo desplazarse hasta el escenario para hacer uso de la palabra y una vez ahí, como ubicarse, que hacer y qué no hacer mientras se entra en contacto verbal con el público y sobre todo, no saber cómo empezar, desarrollar y concluir la exposición.

Si a esto le sumamos el desconocimiento de las técnicas que le permitan ganar la simpatía del público y el poder mantenerlos bajo control, se tiene como resultado, una mala presentación por la falta de habilidad y profesionalismo.

La presencia de un orador en público, involucra el cumplimiento de una serie de pasos técnicos que garantizan su correcta participación.

A continuación se dan una serie de puntos que nos ayudaran a saber que hacer desde que ingresamos al escenario hasta el momento en que nos retiramos.

1. **Transito inicial:** es el desplazamiento que hace el orador desde su ubicación inicial hasta ubicarse frente al público en el escenario. Inicialmente, si nos sentimos muy emocionados involucra la ejecución de algunos ejercicios de distensión y/o relajamiento. al momento de ser anunciados hay que levantarnos de nuestro asiento y caminar con naturalidad hacia nuestra ubicación en el escenario; cuerpo erguido y una sonrisa agradable en el rostro, demostrando confianza y seguridad personal.
 - **Poner especial cuidado en la vestimenta utilizarse:** lógicamente ello dependerá del tipo de público al que nos dirijamos, el lugar donde se realizará la presentación y la ocasión en la que se tenga que hacer uso de la palabra. de preferencia que sean ropas con las

que nos sintamos cómodos y que sepamos, nos caen bien. el aseo personal, es otro aspecto que no debemos descuidar; el baño diario, la limpieza de uñas, de dientes y de la cavidad bucal, esto se complementan con el peinado, maquillaje y corte de uñas.

- Este primer paso es el más importante pues a medida que usted vaya desplazándose todas las miradas convergerán sobre su persona, no baje la cabeza ni se muestre abochornado, al contrario, camine erguido, sonriente y mirando al público. aquí juega papel importante la autosugestión positiva para adquirir la actitud mental positiva (a.m.p.). mentalmente repítase palabras de aliento: ¡yo voy a lograrlo! ¡brindaré el mejor discurso de mi vida! ¡yo no tengo miedo, el miedo no existe en mi cuerpo! ¡soy un triunfador!

2. **Ubicación en el escenario.** El orador debe ubicarse en un lugar estratégico del escenario. este lugar lo constituye el centro del escenario; ahí donde convergen las miradas de los presentes. esta ubicación sólo es adecuada cuando no haya nadie a espaldas del orador, en caso de haber un “presídium” (personas en torno a una mesa) le corresponde ubicarse a un costado del escenario en posición diagonal, de esta manera no da la espalda a nadie y se ubica en un lugar cómodo, donde puede ver a todos los asistentes y éstos pueden verlo a él.

Otras ubicaciones estratégicas lo constituyen los lugares donde están instalados los siguientes elementos:

- Atril (pódium); la ubicación es detrás del mueble, con el cuerpo erguido y con las manos colocadas sobre la parte superior del atril, aquí pueden colocarse las hojas del discurso o tarjetas de ayuda.
- Pedestal con micrófono; ubicarse detrás de él, acondicionando el micrófono a la altura de los labios (dos dedos de distancia), mantener el cuerpo erguido y hablar sin tomarlo.

- Micrófono de mano; tomarlo con la izquierda y tener la derecha en posición vertical, colgando al lado de la pierna.
 - Pizarra, la ubicación es al lado izquierdo; uno debe escribir de izquierda a derecha, teniendo mucho cuidado de no dar la espalda al público.
 - Cuando exista un presentador o maestro de ceremonias, la ubicación será el lugar que él ocupaba antes de nuestra llegada. al ubicarnos frente al público, hacerlo con el cuerpo erguido, los talones juntos, las manos unidas a la altura del ombligo (con la yema de los dedos juntos, con los dedos entrelazados o en forma de bóveda). Mirar al público y mostrarse sonriente.
3. **Silencio psicológico.** El orador, cuando se encuentra frente al público, debe esperar a que se produzca el silencio absoluto -nadie del público debe hablar ni hacer ruido-, jamás y por ningún motivo, debe hacerse uso de la palabra cuando los presentes están aplaudiendo, conversando u ovacionando al orador. el no tener en cuenta estas recomendaciones puede ocasionar que el público no escuche el integro del mensaje o que lo capte con distorsión y lo más peligroso aún, que no nos tomen en serio como expositores.
- Utilización del micrófono: producido el último aplauso o último comentario -al momento de su presentación en público-, el orador debe esperar de tres a cinco segundos para iniciar su disertación. estos segundos de silencio absoluto, deben servir para mirar y conocer al público con el que tendrá que tratar: ¿se muestra amistoso? ¿agresivo? ¿Qué tácticas o estrategias se deberá utilizar para cautivar su atención? ¿Se podrá persuadirlo? ¿se podrá conmoverlo? y sobre todo, comunicarle muy sutilmente que a partir de ese momento ¡el que manda, es usted!

- El silencio psicológico causa impacto en el público; en esos segundos el orador tiene que demostrar confianza, seguridad personal y transmitir que él es el “dueño” de la reunión. en esta parte hay que tener mucho cuidado con las miradas, muchos de los presentes trataran de avasallarnos o de incomodarnos –evite las miradas fijas e incómodas y concéntrese en aquellas que se muestren amistosas-. una mala mirada puede ponernos nerviosos o incómodos. hay que ganarnos la simpatía del público, mirándolo y brindándole una cálida sonrisa.
4. **El saludo.** En el saludo, el orador entra en contacto verbal con el público. es una fórmula amistosa y formal de acercarnos a los oyentes con el afán de ganarnos su atención y de transmitirle nuestros cumplidos. el saludo ha existido desde tiempos inmemoriales y se adecua a pautas establecidas por la sociedad, sea por costumbre o por ley. el saludo, es lo primero que se dice en un discurso y se efectúa siempre por orden jerárquico; es decir, del más importante al menos importante.
- El saludo consta de dos partes: identificación y complementación. en la primera parte se identifica a las personas presentes y se les nombra por su grado, cargo, título y/o nombre, por ejemplo: señor alcalde provincial, señores regidores..., público presente, etc. este orden jerárquico tiene que ver con el orden de precedencias establecido de acuerdo a ley. el orden puede ser por motivos de corte político, militar, religioso y/o académico.
 - La complementación es una cortesía breve en la que se augura a los saludados un buen momento del día –según la hora en que nos encontremos- por ejemplo: "buenos días", "buenas tardes" y/o "buenas noches". Al margen de estos dos elementos básicos, tener presente que si son muchas las personas a las que hay que saludar, hacerlo sólo a las más importantes o en su defecto hacer un saludo

de forma general para que todos se sientan incluidos. no olvidarse de saludar al público o multitud reunida, ellos constituyen la base de toda reunión oratoria.

5. **El galanteo.** Son palabras de agrado o de reconocimiento que el orador manifiesta al público oyente. estas palabras deben ser sinceras pues tienen por objeto ganarnos la aceptación y buena voluntad del público. ejemplo: "es para mí un alto honor dirigirme a un público tan culto e inteligente como ustedes..." "realmente estar frente a ustedes me llena de una alegría indescriptible, pues los considero como mis hermanos..." ante un grupo de bomberos podría decirse: "queridos amigos, es para mi un honor estar frente a ustedes, personas valientes y desprendidas que pese a no recibir pago alguno, sacrifican sus vidas por nosotros; luchando sin desmayo contra el fuego y salvando la vida de los siniestrados. Que orgulloso me siento de estar con ustedes esta noche... a continuación mi mensaje...."
6. **El discurso.** El discurso, es la parte medular de la oratoria ya que el arte de la elocuencia se basa principalmente en la elaboración y exposición de los mismos. por ello, podemos decir que el discurso, es el mensaje oral que se transmite al auditorio con miras de lograr el cumplimiento de un determinado objetivo (persuadir, enseñar, conmover o agradar). Toda persona que se jacte de ser buen orador deberá conocer las técnicas para su correcta elaboración y exposición.

En la elaboración del discurso debemos tener presente lo siguiente:

- El tiempo asignado; no son recomendables los discursos largos.
- El público al que va dirigido nuestro mensaje; nuestro léxico debe ser acorde al nivel cultural de los que nos oyen.
- Practicarlo primero, ante amigos o familiares.
- Usar anécdotas, comparaciones, guarismos y el humor, según sea el caso.

En la exposición del discurso debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Los discursos pueden ser pronunciados de 4 formas: leído, memorizado, improvisado o mixto (una mezcla de memorizado e improvisado).
- Por regla general suele constar de tres partes: introducción, desarrollo y conclusión, hay quienes le agregan una cuarta parte, “recomendaciones”.
- Debe ser expuesto de la manera más clara y amena posible, para asegurar la atención y comprensión del mismo.

7. Despedida y transito final. Concluida la participación del orador, éste debe decir, como palabras finales: "gracias", "muchas gracias" o "he concluido" y de allí no pronunciar ninguna más. Ello da constancia de que ha terminado su participación y que el público ya puede aplaudirlo. al obviar esta recomendación se crea confusión entre los oyentes; no se percatan cuando ha concluido el discurso para poder aplaudirlo. No es correcto decir: “muchas gracias... por su atención prestada, espero que les haya agradado mi exposición...” lo correcto es decir: “por su atención prestada y con el deseo de que les haya agradado mi exposición, me despido diciéndoles muchas gracias”.

- Dichas las palabras finales, el orador debe agradecer con la mirada y con una sonrisa sincera los aplausos del auditorio, debe retirarse con el cuerpo erguido y con la satisfacción personal de haber cumplido a plenitud su labor. al igual que cuando uno ingresa al escenario -y el público nos observa con detenimiento- al retirarnos, el público también nos observa, pero con la intención de agradecernos por la brillantez de nuestro discurso o para reprocharnos el haberlos aburrido.

- Muchas veces al culminar una exposición, el orador es solicitado por los asistentes para agradecerle personalmente por sus palabras, para conocerlo y estrecharle la mano, o también para pedirle algún consejo o recomendación, tratémoslos con cortesía y poniendo bastante atención a sus requerimientos. algunos lo solicitaran para tomarse fotografías, firmar los libros del autor o hasta para pedirles autógrafos. nunca desairarlos, ni mostrarse pedantes con ellos.

3.4.1 TIPS PARA HABLAR EN PÚBLICO CORRECTAMENTE.

Hablar en público no es nada fácil. Requiere definir bien los objetivos, ser claro, conciso, organizado y saber a qué público que nos dirigimos. Debemos poner un límite a nuestra exposición, no muy extenso para no "cansar" a los oyentes. No se deben decir más de unas 150 a 175 palabras por minuto, para que la gente pueda seguir correctamente su disertación. Tampoco diga menos, para que la gente no se distraiga o pierda interés por el tema.

1. **Conocer los destinatarios.** Quien va a ser nuestra audiencia: estudiantes, profesionales, empresarios etc. nos ayudará a enfocar nuestra exposición de forma correcta.
2. **Organización.** Exponer de forma organizada todos los temas nos permite que sea más fácil seguir el "hilo" de nuestra charla.
3. **Extensión.** Exponga solamente lo fundamental del tema. No quiera extenderse hasta agotar el tema. Acabaría cansando al público y perdiendo su atención.
4. **Objetivos.** Debemos concretar bien y de forma definida los objetivos de la charla, ponencia o conferencia. Tenemos que "tener claro" cuál es el mensaje que queremos transmitir a nuestra audiencia, sin repetirnos en interminables palabras que no nos conducen a ninguna conclusión clara.
5. **Ayudas.** Cuente a su lado, con todo tipo de ayudas que hagan comprender mejor la exposición que está realizando: proyectores, ordenadores,

diapositivas, gráficos y cualquier tipo de documentación que pueda facilitar a los oyentes. Ahora bien, sin abusar de los mismos, marginando totalmente al orador.

A la hora de hablar no debe olvidarse estos puntos fundamentales:

- Coloque el micrófono a la altura correcta y compruebe que el sonido llega a toda la sala.
- Organice bien la introducción, desarrollo y conclusión de la charla.
- No abuse de los gestos y la expresión corporal.
- En la medida de lo posible, interactúe con los oyentes, para hacerlo más ameno.
- Hable como si se dirigiera solo a una persona.
- Si va con retraso, resuma partes poco importantes.
- Evite cualquier tipo de distracción: ruidos, móviles, música, etc.

Uno de los modelos más conocidos para una correcta exposición hablada es el modelo SPAM. Este nos da 4 puntos básicos:

1. **Situación.** Tener en cuenta la hora y el lugar donde se va a celebrar el acto.
2. **Propósito.** Las metas que el orador espera obtener con su charla.
3. **Audiencia.** A que personas va destinada nuestra charla.
4. **Método.** Que método vamos a utilizar para nuestra charla.

El método a utilizar es de gran importancia para el éxito de la charla. Tenemos como principales métodos:

- **Informativo.** Lo que se expone es nuevo para la audiencia, y se expone de forma clara y precisa, para que la información expuesta sea de utilidad al público asistente.

- **Persuasivo.** El orador trata de explicar características de un producto o servicio, de convencer de la conveniencia del mismo.
- **Entretenimiento.** El motivo de la exposición suele tener una finalidad de entretenimiento.

Aparte del método elegido para su conferencia, charla o exposición, deberá tener en cuenta ciertos puntos básicos a cualquier tipo de charla:

- Ser breve en los agradecimientos y reconocimientos previos a la charla.
- Mantener la cabeza elevada y mirar al frente y a la audiencia, siempre que podamos.
- Cuidar la voz. Emplear un tono adecuado, una vocalización correcta y un volumen adecuado.

Lo mejor que podemos hacer antes de una "actuación" en público es practicar.

- Lea su ponencia en alto varias veces para escucharse. E incluso, grábela y escúchese o tenga a alguien con Usted para que opine.
- Utilice su lenguaje corporal y sus gestos, como si estuviese delante del público. Lo mejor es practicar delante de un espejo.
- Procure memorizar las partes fundamentales del texto, para evitar una continua lectura del mismo y estar demasiado tiempo con la cabeza baja –cabizbajo-.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA DE AULA VIRTUAL.

La idea de tomar un modelo b-learning para el desarrollo de un aula virtual parte de la intención de ayudar a la labor docente presencial con el apoyo de las tecnologías de la comunicación y de la información. La intención no es sustituir la educación presencial por una completamente a distancia (e-learning) si no por el contrario lo que se busca es enriquecerla y proveer mas herramientas al profesor y al alumno para una mejor dinámica en el proceso enseñanza-aprendizaje. El b-learning no se trata de colocar más materiales didácticos en internet si no aprovechar los materiales ya existentes.

Este entorno virtual en MOODLE se ideó, como foro para el intercambio de todo tipo de información: material académico (apuntes de la materia, presentaciones, videos, etc.), foros de discusión, chats, cuestionarios, etc. Esta asignatura se divide en dos clases para facilitar el aprendizaje, uno que será de manera virtual donde los alumnos podrán consultar todos los apuntes de la materia, podrán registrar sus tareas, dudas y comentarios sobre la misma etc., y otra de manera presencial donde el profesor asignado a la materia pondrá en práctica sus conocimientos y con el apoyo de todo lo aprendido por el alumno en la plataforma moodle podrá realizar una clase mas didáctica donde se podrán hacer dinámicas de grupo, debates, revisión de dudas.

4.1 DESCARGA E INSTALACIÓN DE MOODLE.

Para descargar la plataforma se va al sitio oficial www.moodle.org. El sitio está traducido a más de veintiocho idiomas, producto del trabajo de la **comunidad Moodle**.

4.1.1 DESCARGA DE MOODLE

En la siguiente imagen (figura 4.1) se muestran los pasos a seguir para la descarga de la plataforma moodle.



Figura 4.1 Página de inicio de moodle.org

- (1) Seleccionamos el idioma
- (2) En el centro se encuentra el enlace **descargar**. La página que se abre mostrará diversas opciones de descarga, desde versiones de prueba hasta las versiones estables.

Moodle es una aplicación que requiere ser instalado ya sea en el servidor de una institución educativa, en un servidor alquilado a un proveedor o hosting o bien puede ser instalador de forma local (localhost) en una PC a modo de prueba o

entrenamiento. En todos los casos se necesita que el server soporte **apache, php y mysql** como **motor de bases de datos**.

La forma de descarga puede resumirse en dos tipos:

- Descarga de solamente de la plataforma moodle. (en esta opción se tendrá que descargar posteriormente un server como xampp, wamp, etc.).
- Descarga de la plataforma moodle con una versión integrada de apache, php y Mysql (xampp) para crear un server local en una PC.

Para este caso práctico hemos escogido una instalación local, con el paquete para Windows 7 que cuenta con la versión de xampp integrada, cabe mencionar que la Facultad de Estudios Superiores Aragón cuenta con una plataforma moodle instalada en sus salas de computo (fundación UNAM).

4.1.2 INSTALACIÓN DE MOODLE

Tras haber sido descargado y descomprimido el archivo se colocó la carpeta completa en el directorio (C:) del equipo, que servirá como servidor local y se realizaron los siguientes pasos:

1. Al entrar a la carpeta moodle, habrá 4 ICONOS (Server, Start Moodle, Stop Moodle y readme).

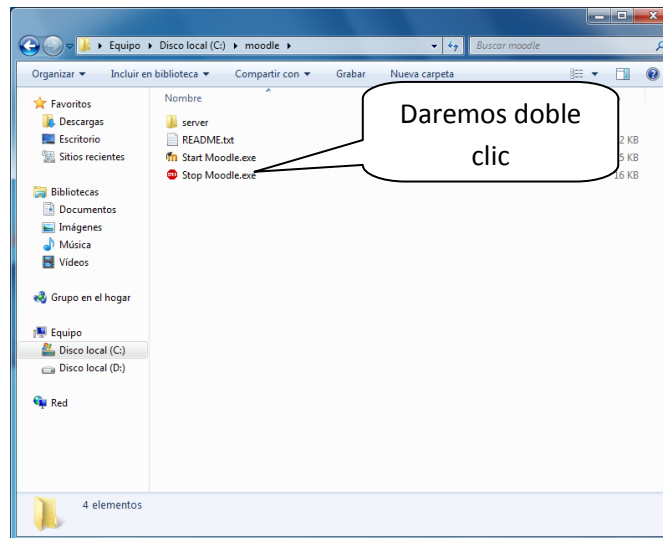


Figura 4.2 Carpeta de Moodle.

2. Nos aparecerá una ventana de CMD la cual se minimiza pero **no se cierra**, porque es como cerrar la puerta del servidor local.
3. En cualquier explorador de internet (internet explorer, mozilla, google chrome, etc.) escribimos la palabra: “localhost” que es la dirección donde iniciaremos la instalación de Moodle y donde trabajaremos nuestro curso.
4. Nos abrirá la ventana de instalación donde nos pedirá que escojamos un lenguaje y seleccionamos español internacional dado que es el paquete de idioma más completo en traducción ya que este no da problemas para la instalación como lo llega hacer español de México.



Figura 4.3 Seleccionador de idiomas

5. Moodle nos asignará una carpeta llamada moodledata que dejaremos por defecto (donde se guardaran todos los datos que introduciremos a moodle como tareas, cuestionarios, archivos de texto, etc.).

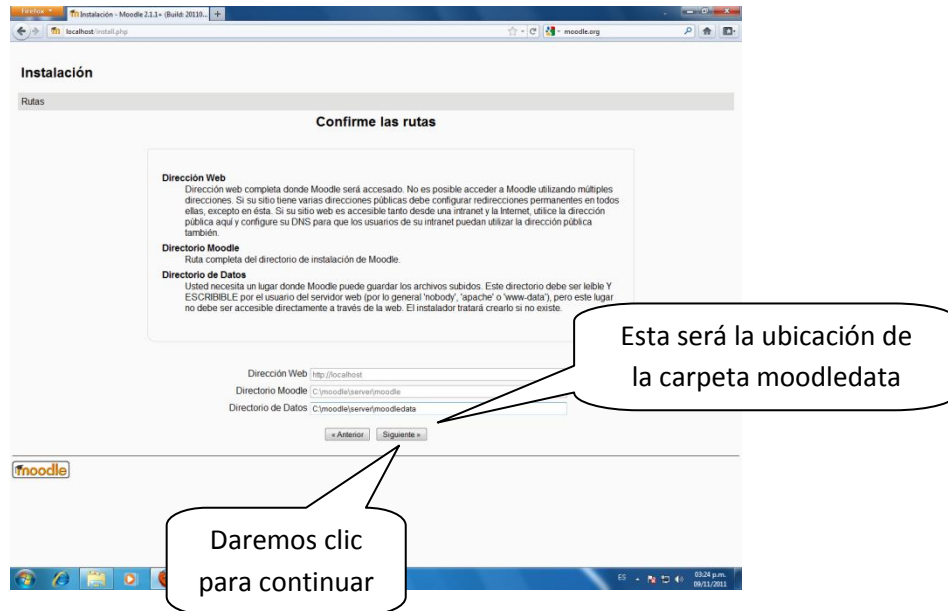


Figura 4.4 Confirmar rutas

6. Ajustes de la base de datos de mysql el cual nos pedirá que le asignemos un nombre, un usuario y una contraseña, todo se deja por defecto.

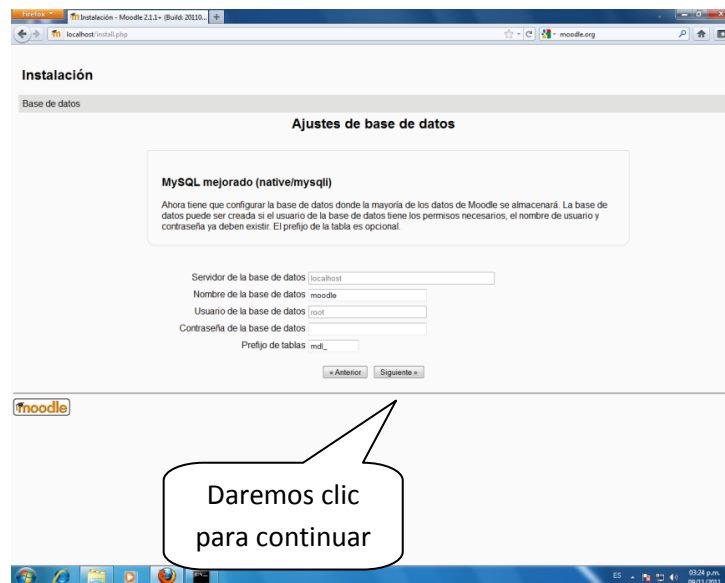


Figura 4.5 Ajuste de base de datos

12. Ajustes de la página principal, proporcionaremos el nombre del aula virtual.
13. En la parte inferior nos da una opción que permite, que al ingresar un usuario a nuestro sitio pueda registrarse automáticamente. Esta opción es sugerida cuando hay grandes cantidades de alumnos.

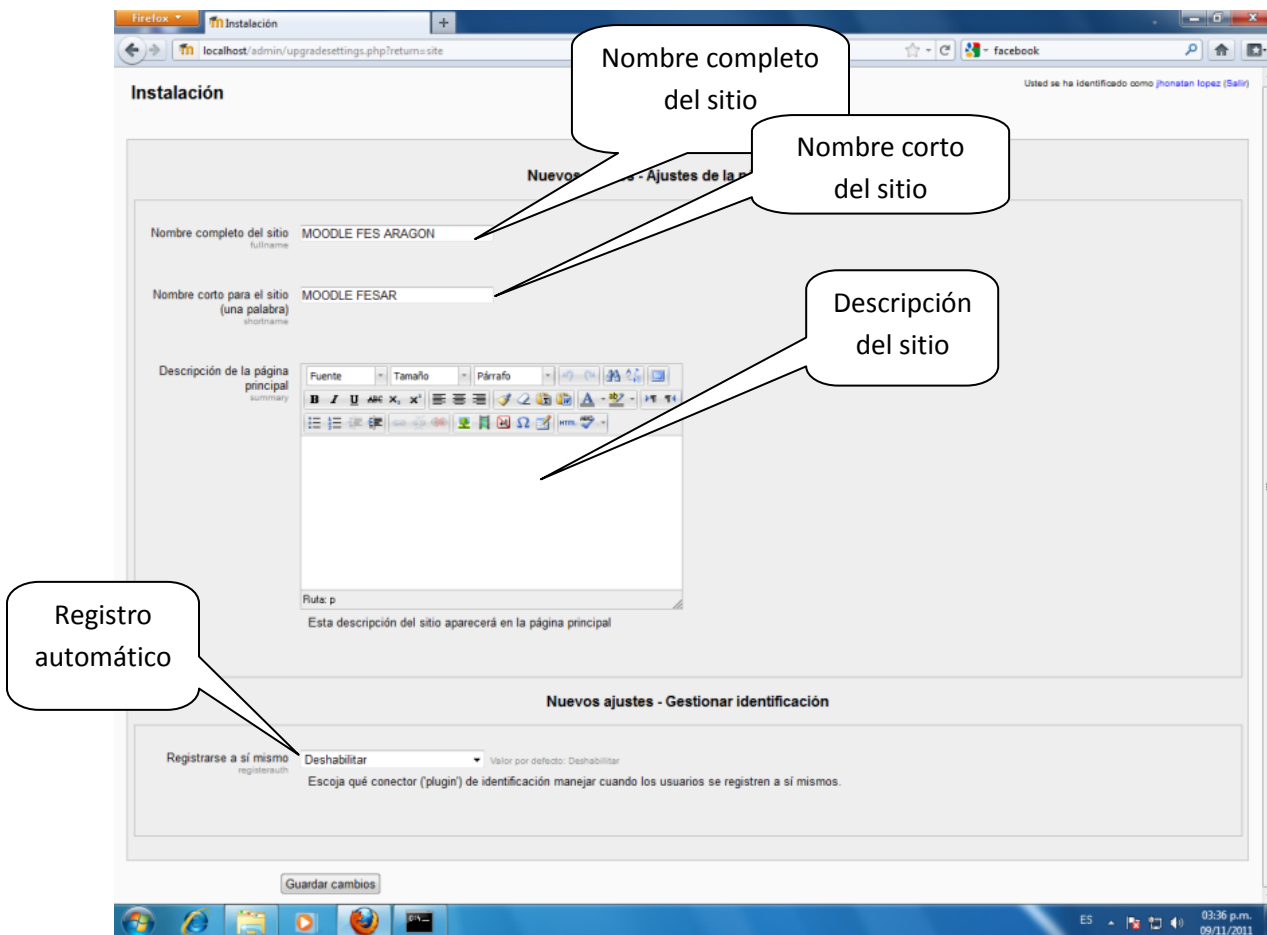


Figura 4.10 Ajustes de la página principal

Al terminar de llenar las casillas guardamos los cambios y así finalizamos la instalación de moodle.

4.2 GESTIÓN DEL ADMINISTRADOR.

Una vez instalada la plataforma moodle en el equipo, el administrador será el encargado de configurar la misma de acuerdo a las necesidades del profesor o institución educativa.

4.2.1 AGREGAR USUARIOS

Lo primero que se realizó fue agregar usuarios manualmente al sistema y se siguieron los siguientes pasos:

1. Se desplegó la barra de administración del sitio y ahí se ingresó en la pestaña de usuarios – cuentas – agregar usuarios.

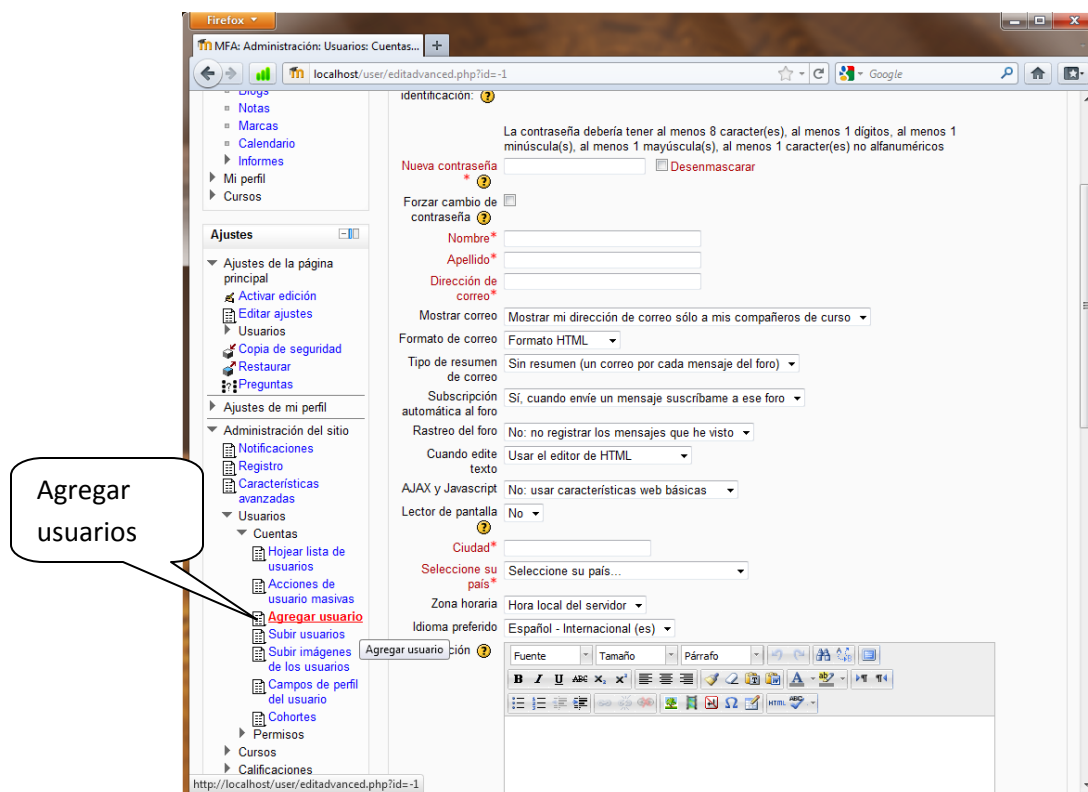


Figura 4.11 Agregar usuarios

2. Se llenaron todas las casillas obligatorias como lo hicimos antes cuando agregamos al administrador pero ahora con los datos de los usuarios del aula.

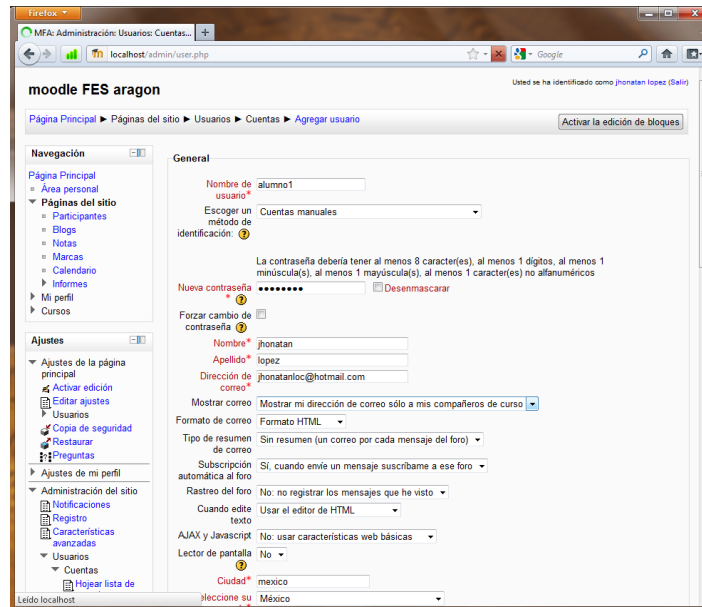


Figura 4.12 Llenado de casillas

Otra manera de agregar usuarios es donde el usuario puede darse de alta el mismo y el administrador solamente tiene que confirmar al usuario agregado. Los pasos a seguir son los siguientes:

4.2.2 REGISTRO AUTOMÁTICO

1. Ir a la página de inicio de Moodle y presionar la tecla entrar nos llevará a la siguiente ventana y le daremos clic en el botón (comience ahora creando una cuenta) que se encuentra del lado derecho.

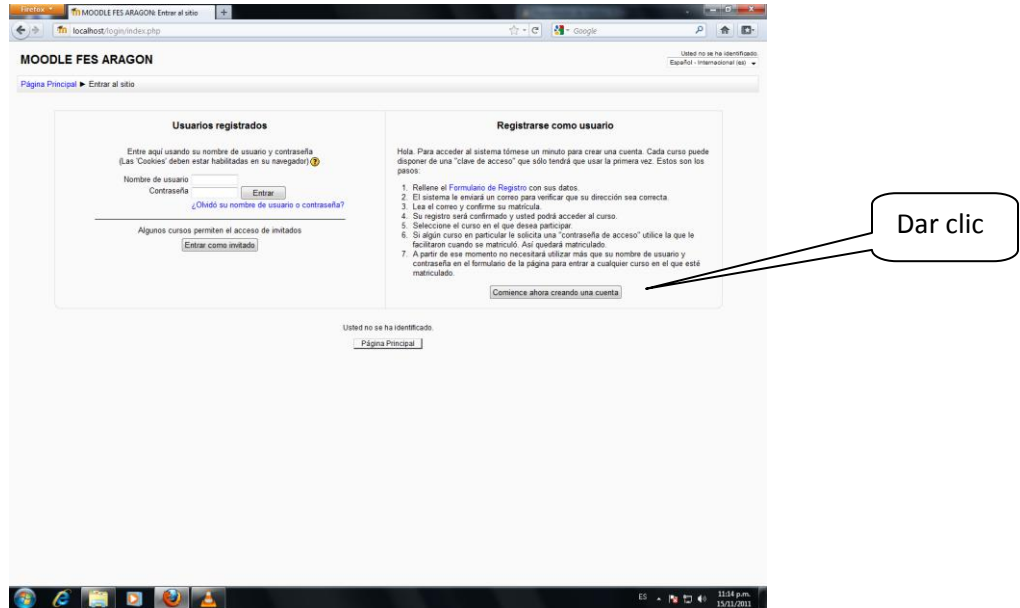


Figura 4.13 Ventana de ingreso al sistema

2. El alumno llenará las casillas correspondientes con sus datos personales y dará clic en (crear cuenta)

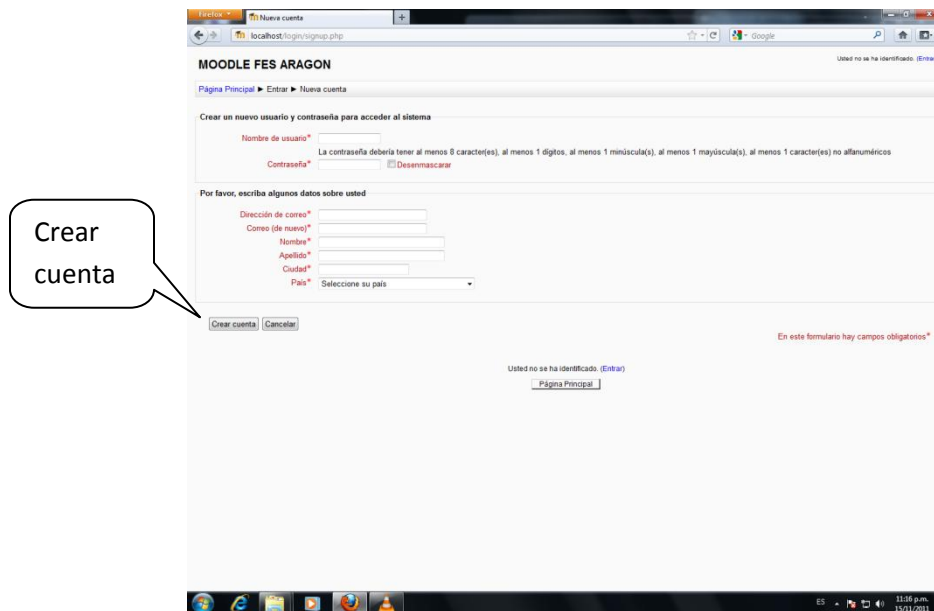
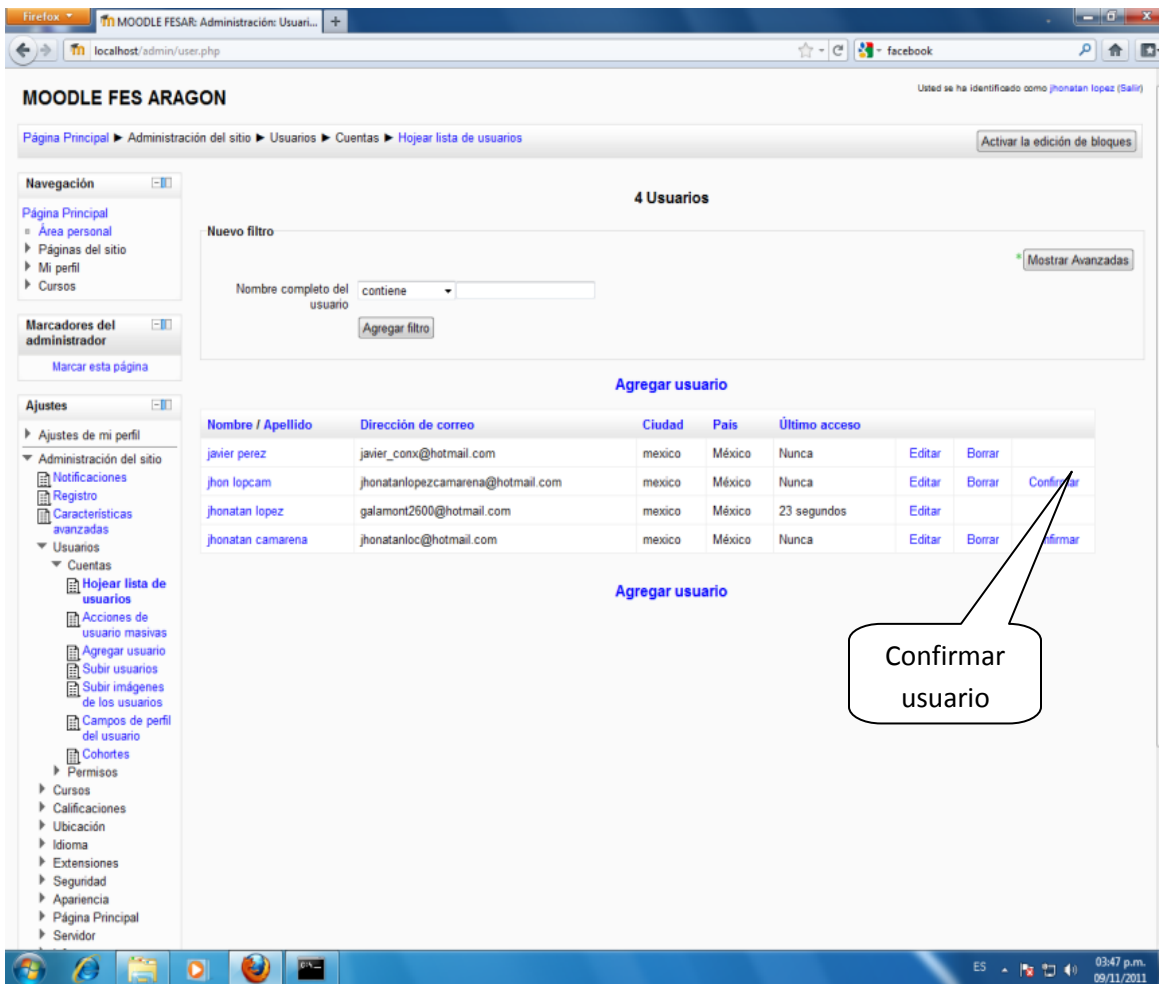


Figura 4.14 Registro de usuario automático

4.2.3 CONFIRMACIÓN DE USUARIOS

Una vez que se hallan agregado los usuarios, el administrador tiene que confirmar a los que se hallan agregado de manera automática, esto se hace entrando a administración del sitio, usuario – cuentas – hojear lista de usuarios, en la cual del lado derecho de cada nombre aparecerá la palabra confirmar. Si el administrador le da clic, el usuario quedará dado de alta y podrá ingresar al aula virtual.



The screenshot shows the Moodle FES ARAGON user management interface. The page title is "MOODLE FES ARAGON" and the user is identified as "jhonatan lopez". The breadcrumb trail is "Página Principal > Administración del sitio > Usuarios > Cuentas > Hojear lista de usuarios". The page displays "4 Usuarios" and a search filter for "Nombre completo del usuario" with the value "contiene". A table lists the users with columns for "Nombre / Apellido", "Dirección de correo", "Ciudad", "Pais", and "Último acceso". The user "jhonatan lopez" is highlighted, and a callout box points to the "Confirmar" button in the "Acciones" column for that user.

Nombre / Apellido	Dirección de correo	Ciudad	Pais	Último acceso	Acciones
javier perez	javier_conx@hotmail.com	mexico	México	Nunca	Editar Borrar
jhon lopcam	jhonatanlopezcamarena@hotmail.com	mexico	México	Nunca	Editar Borrar Confirmar
jhonatan lopez	galamont2600@hotmail.com	mexico	México	23 segundos	Editar Borrar Confirmar
jhonatan camarena	jhonatanloc@hotmail.com	mexico	México	Nunca	Editar Borrar Confirmar

Figura 4.15 Confirmación de usuarios registrados automáticamente

4.3 CREACIÓN DE UN NUEVO CURSO.

Ya agregados los usuarios al sistema, se procedió a agregar el curso de desarrollo de habilidades gerenciales y a matricular un profesor. Para esto se siguieron los siguientes pasos.

1. En la pantalla de inicio se dio clic en el botón del centro (agregar un nuevo curso).



Figura 4.16 Página de inicio de Moodle

2. Se desplegó la ventana donde nos pide el nombre del curso del curso y de qué modo se operará el mismo.

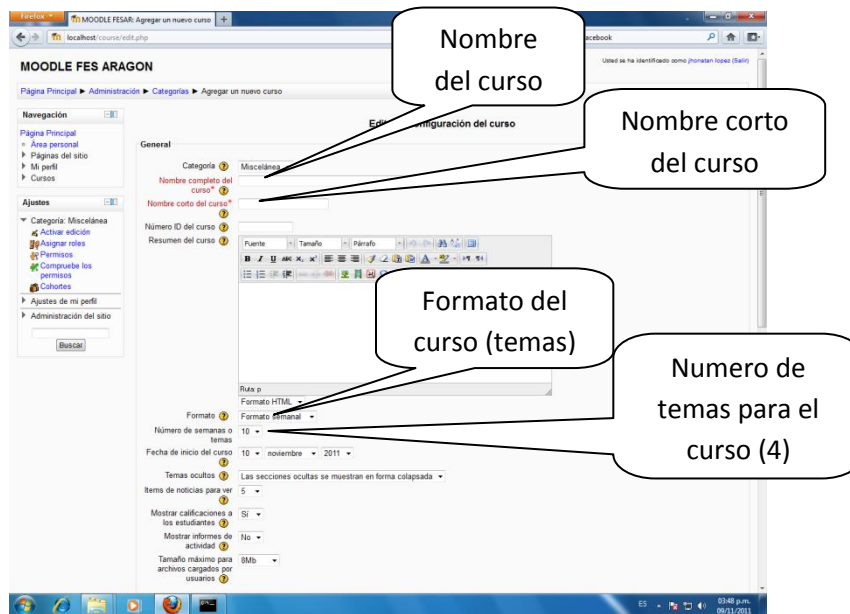


Figura 4.17 Editar configuración del curso

3. Para este curso se lleno esta ventana como se muestra en la imagen

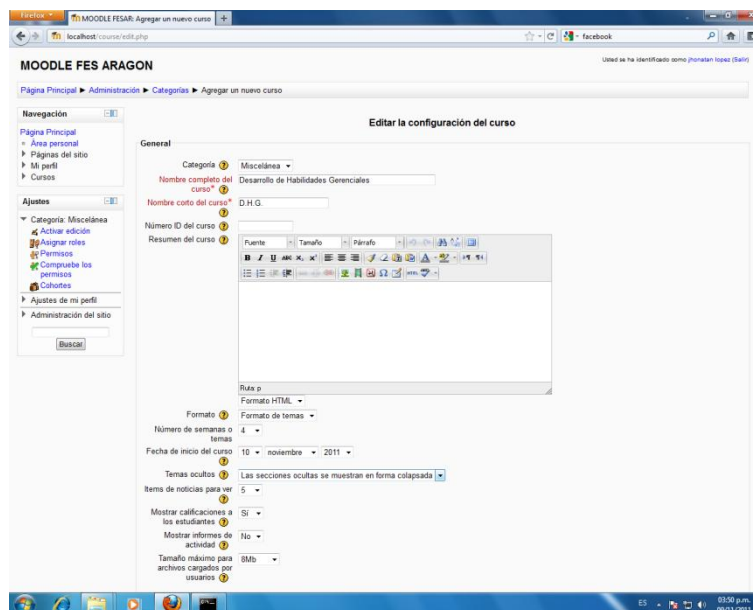


Figura 4.18 Llenado de casillas del curso

4.3.1 MATRICULAR USUARIO (PROFESOR)

Ahora solo matriculemos al profesor para este curso ya que el matriculara a sus estudiantes.

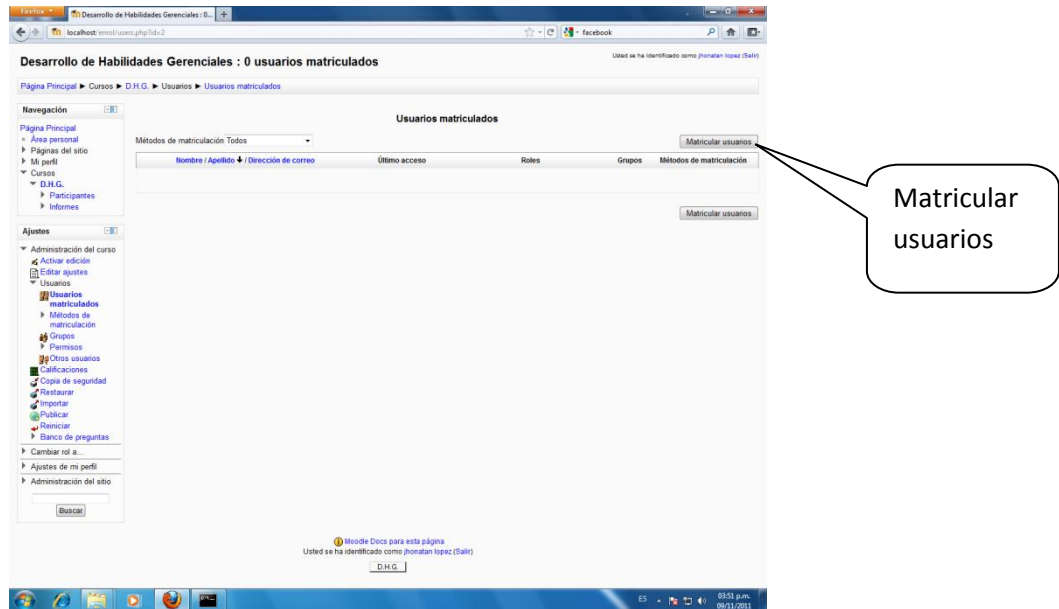


Figura 4.19 Usuarios matriculados.

Daremos clic en la barra de asignar roles y buscamos la opción “profesor” para asignar a un usuario a este rol, presionamos el botón matricular que se encuentra del lado derecho del nombre del usuario que se vaya a asignar y por ultimo daremos clic en finalizar matriculación de usuarios.

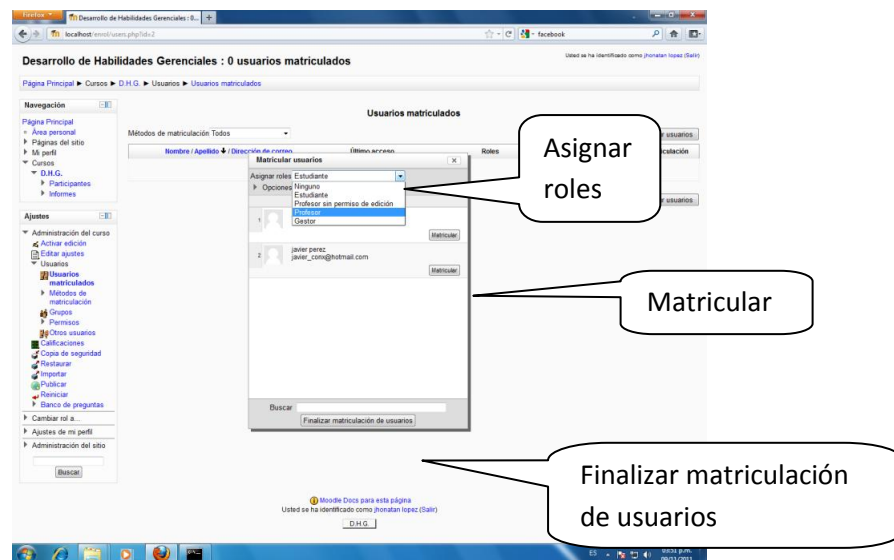


Figura 4.20 Matricular usuarios

4.4 CONFIGURAR UN TEMA

Ya que tenemos agregado nuestro curso en la plataforma y se ha matriculado al profesor se Configuro un tema de acuerdo al gusto del administrador, cabe mencionar que el tema también puede ser escogido por el profesor o institución donde será implementada la plataforma, para esto se siguieron los siguientes pasos:

1. En la pantalla de inicio en la barra de herramientas izquierda se encuentra en bloque administración del sitio en el cual se desplegamos las siguientes opciones. apariencia - temas – selector de temas.



Figura 4.21 Administrador del sitio (selector de temas)

- Nos aparecerá la venta de temas en la cual se encuentra el botón seleccionar temas de color azul que le daremos clic para que se muestren los diferentes temas.

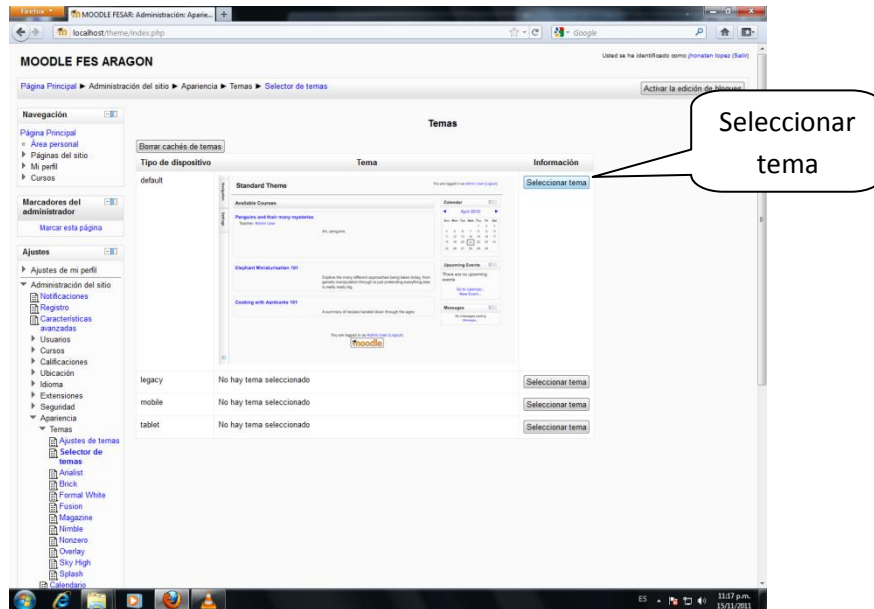


Figura 4.22 Temas

- Una vez abierta la ventana con los diferentes temas, seleccionamos el tema anomaly (se selecciono al azar como ejemplo) dando clic en el botón usar tema que se encuentra del lado derecho de la imagen.

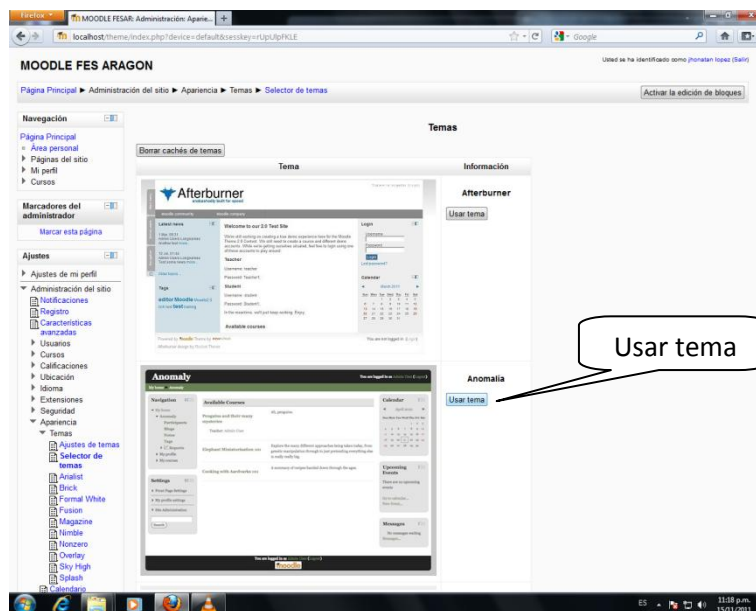


Figura 4.23 Selector de temas

4. Una vez que se selecciono el tema nos dirá que se ha guardado un nuevo tema y se le dará clic al botón continuar.

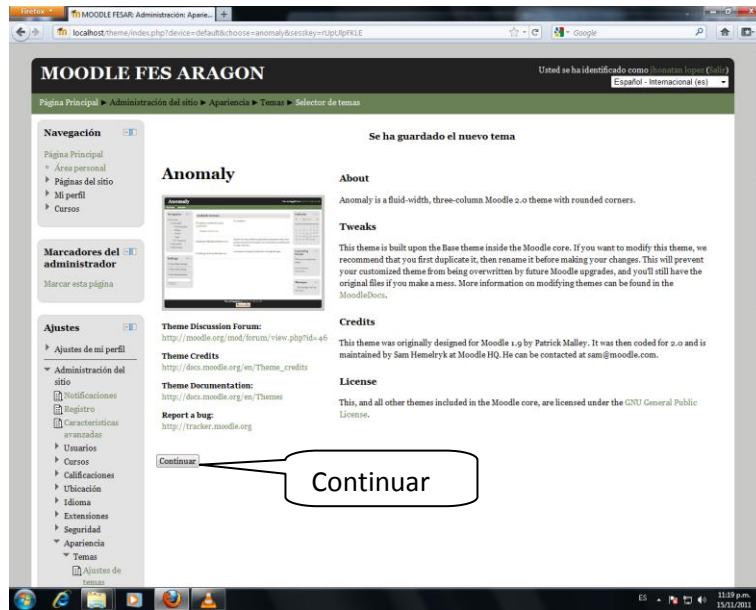


Figura 4.24 Ventana de guardado de tema

5. Una vez guardado nuestro tema nos mostrara de nuevo la ventana de temas para informarnos cuál es el tema actual.

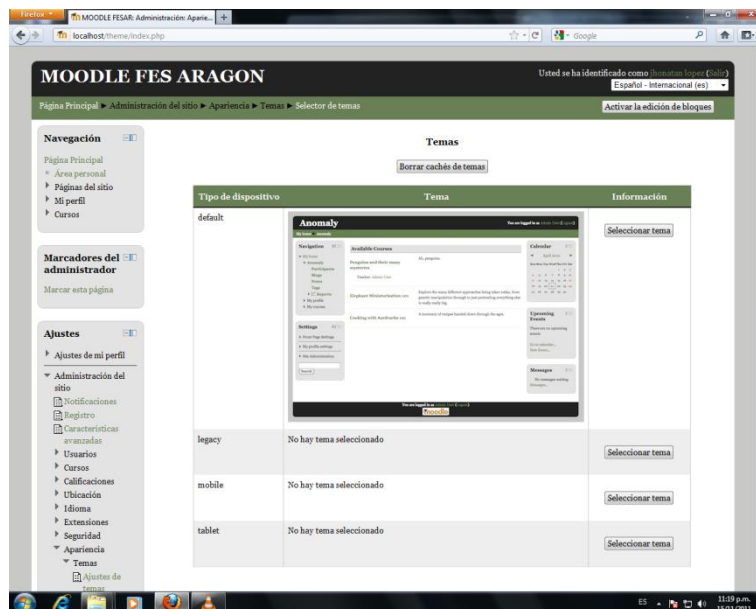


Figura 4.25 Temas (ya con el tema actual guardado)

6. Procederemos a regresar a la página de inicio para ver nuestro nuevo tema ya instalado.

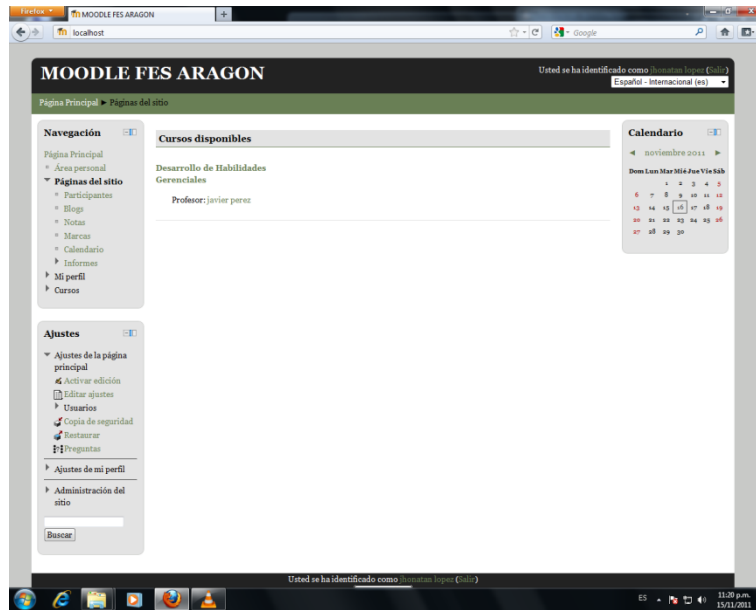


Figura 4.26 Página de inicio (con el nuevo tema)

Una vez terminada la instalación del tema, se concluyó la gestión del administrador para proceder a la gestión del profesor.

4.5 CONFIGURACIÓN DEL CURSO.

Una vez que ha sido instalada la plataforma y han sido asignados los usuarios y sus contraseñas el siguiente paso es configurar el curso, trabajo que depende únicamente del profesor. En esta sección el profesor dispondrá de varias herramientas que le ayuden a orientar el aprendizaje de sus alumnos de acuerdo a las necesidades del grupo y en avance del curso.

4.5.1 FORMATO DEL CURSO

El primer paso a seguir será ir a la herramienta configuración (Enlace disponible sólo para el profesor y el administrador del sitio). Para elegir el formato del curso que decide la disposición básica del curso, como una plantilla, previamente este paso ha sido realizado por el administrador del sitio en este ejemplo, pero si a si lo cree conveniente el profesor lo puede cambiar. Existen tres diferentes tipos de formato.

Formato semanal: Recomendable para que los alumnos usen los materiales y hagan sus actividades cronológicamente. Al final de la columna derecha se accede a cualquiera de las semanas del curso. Con posibilidad de acceder a otras partes del curso.

Formato por temas: Especial, cuando no es importante la fecha en que se utilice el material didáctico o se realicen las actividades. También con posibilidad de acceder a otras partes del curso.

Formato social: No usa mucho contenido, centrado alrededor de un sólo foro, que se presenta en la página principal.

De los formatos anteriores el que será utilizado es el segundo “por temas” dado que en este formato cada sección cubrirá todo aquello que se quiera realizar y no estará limitado por el tiempo.

Una vez ingresado a la plataforma y haber escogido el curso al que ha sido asignado el profesor, el paso próximo será el de la configuración del curso. Al estar en el curso a configurar se visualizarán varios sectores con sus correspondientes “bloques” que pueden estar organizados de distintas formas de acuerdo a las preferencias personales del docente. En un principio el curso se mostrara vacío de contenido y preparado para su desarrollo a partir de todas las posibilidades que ofrece la plataforma

La página principal de un curso muestra siempre tres columnas (izquierda, central y derecha) con sus correspondientes apartados cada una, listas para su navegación y desplazamiento. Los bloques pueden aparecer ubicados en diferentes órdenes de acuerdo a la estructura del curso en cuestión.

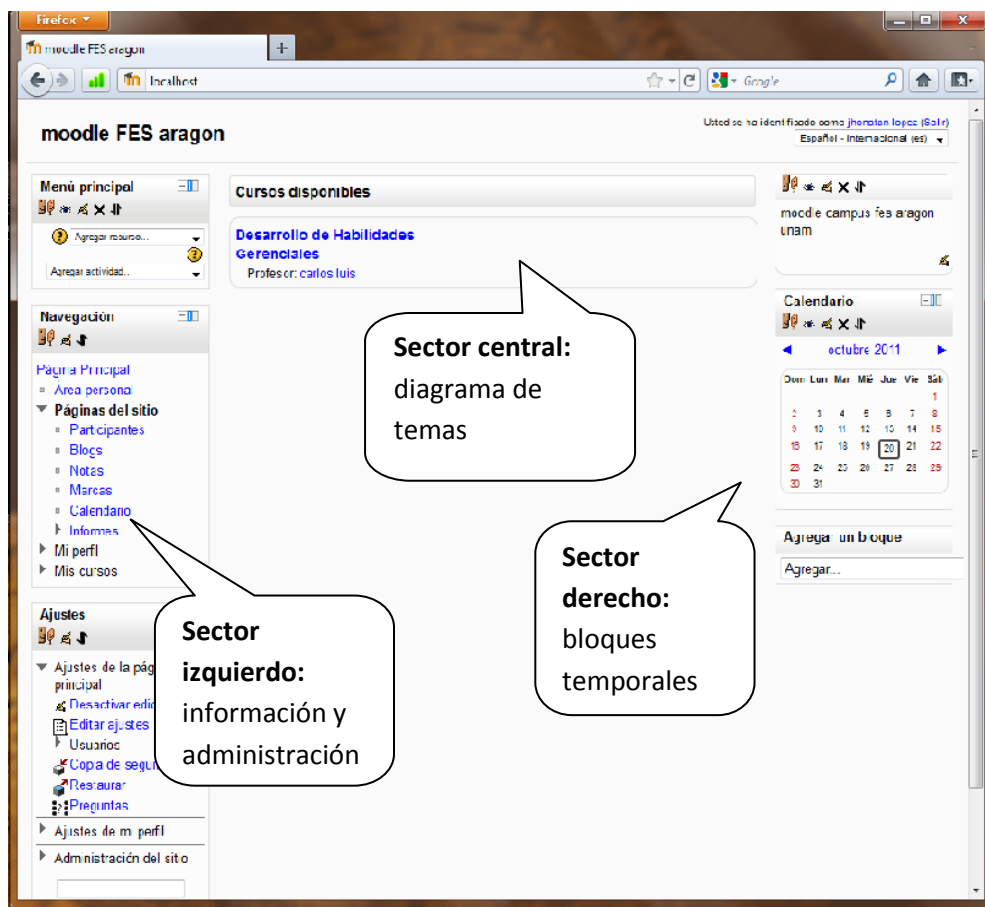


Fig. 4.27 Página principal del curso

Para darle la estructura al curso, añadir por ejemplo los nombres de los temas, objetivos etc. Se debe activar el modo edición con el botón derecho “activar edición” en la parte superior del pantalla del curso.

Activar edición

Al hacer esto se muestran nuevos elementos (explicados en el capítulo 2) que nos ayuda a crear el curso como los son tabular (mover una actividad a la izquierda o derecha), eliminar una actividad etc.





Lo primero que se realizó fue en el bloque novedades presionar el icono  (editar informe) para añadir los objetivos del curso. La ventana que se abre es un editor de textos, lo cual nos permite darle un formato agradable y una muy buena presentación como tamaño de la letra, cambiar de color, poner una línea de separación etc.

Fig. 4.28 Añadiendo objetivos al curso

Se colocó una imagen alusiva a la facultad al hacer clic en el botón  del editor de textos.

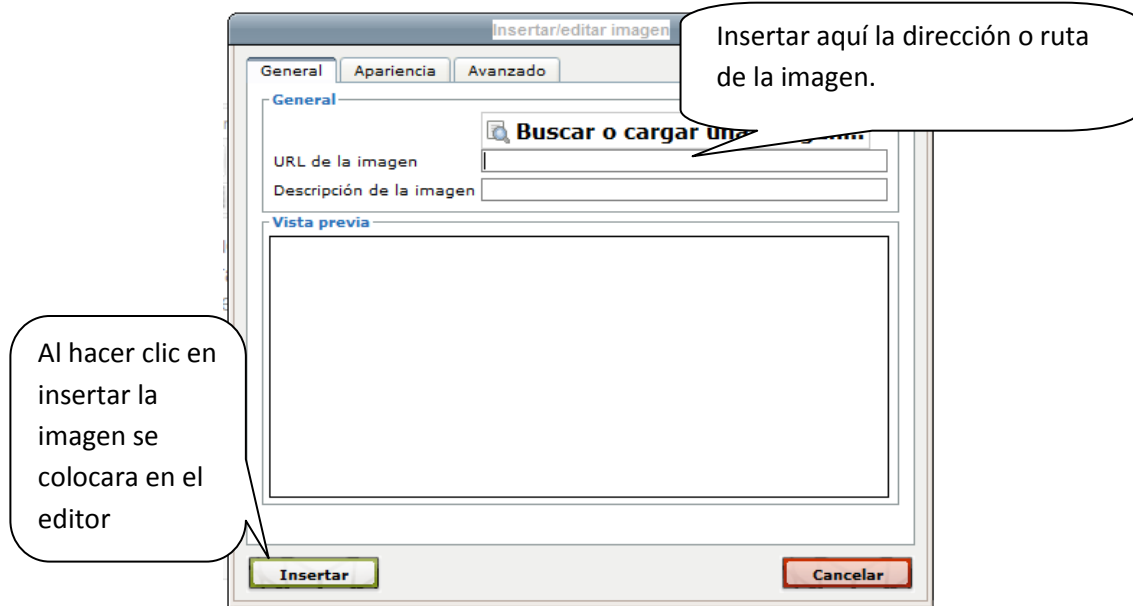


Fig. 4.29 Subiendo una imagen.

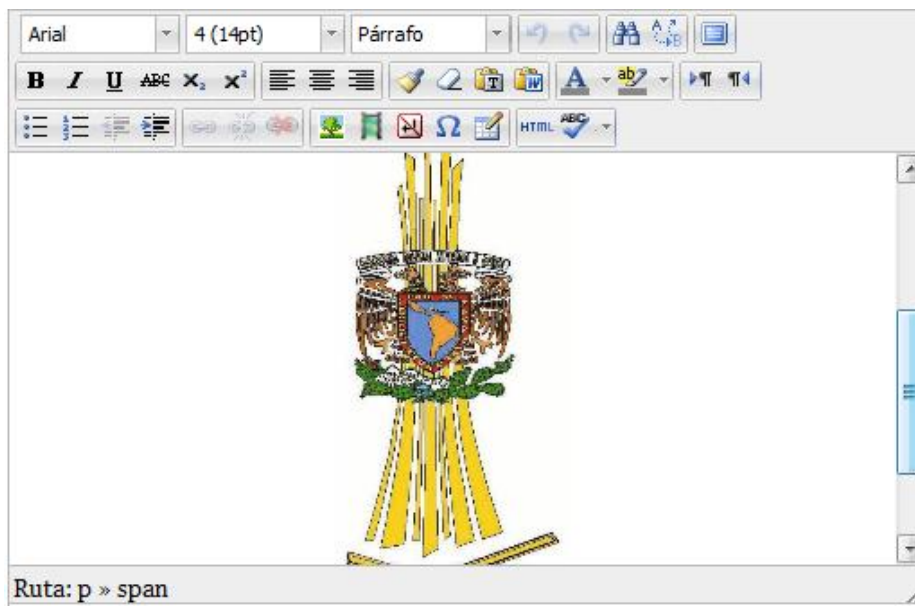



Fig. 4.30 Imagen colocada en el editor de textos

Una vez guardados estos cambios el siguiente paso fue la introducción de los títulos a los temas (colocamos los títulos correctos para cada tema) y los contenidos de cada uno de ellos.

4.5.2 AGREGANDO CONTENIDOS AL CURSO.

Antes de subir cualquier contenido al curso se procedió a colocar el nombre de cada tema con una pequeña introducción al mismo des del botón editar informe  (de la misma manera que en el bloque novedades).

A continuación se describirá como se fueron agregando los diferentes recursos utilizados para la creación del aula virtual de la gran posibilidad que ofrece moodle. A través del botón “activar edición” se accedió al modo editor el cual nos muestra las opciones anteriormente descritas para subir una actividad o un recurso a cada uno de los temas de acuerdo al temario de la materia.

4.5.2.1 RECURSOS.

Subir archivos.

En este caso serán subidos los archivos textuales de cada uno de los temas que han sido: preparados, encontrados en internet (con una revisión previa), o imágenes que vallan de acorde al tema tratado. Para esto se activo el modo edición y desplegar el botón agregar recursos.

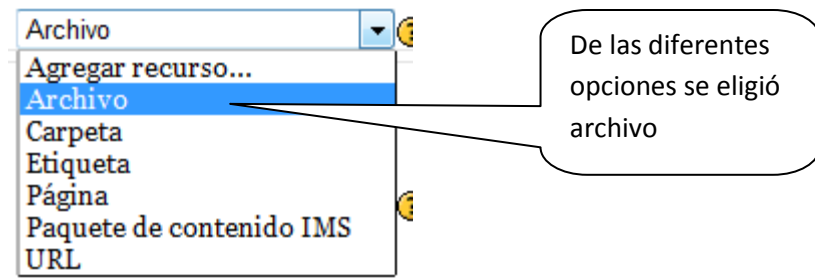


Fig. 4.31 Agregar un recurso (Subir archivo)

4.5.2.2 INSERTAR VIDEOS DESDE YOUTUBE.

Otra de las actividades a realizar en la plataforma será la de subir algunos videos que se crean relevantes a la para consulta de los alumnos, esto será muy útil para poder proponer actividades sobre el mismo durante las clases presenciales.

En el tema comunicación interpersonal se subió el video el “proceso de la comunicación” realizando los siguientes pasos:

1. Dentro de la web de youtube, buscar el video a insertar, en el ejemplo se buscara el video “proceso de la comunicación”.



Fig. 4.33 Búsqueda del video en youtube.

2. Se da clic en el video correspondiente.



Fig. 4.34 Selección del video.

3. Una vez seleccionado se deberá buscar el botón compartir que se encuentra en la parte inferior central del video como se muestra.



Fig. 4.35 Selección del código base.

Tras copiar el código HTML este se incrustara en el editor de textos al seleccionar agregar un recurso y seleccionar un agregar una página. Para incrustar el video en Moodle, es necesario activar el modo HTML del editor. Para ello se pulsara el botón **Tabulación HTML**. Este será el paso mas importante para poder visualizarlo sin convenientes.

Tras copiar el código HTML que aparece se irá a agregar un recurso (pagina) donde se copiara el código.

Regresando a la página del curso se despliega el botón agregar un recurso y seleccionamos agregar una página. Nos aparecerá un editor de textos donde será copiado para una actividad, un recurso o la presentación de un tema.

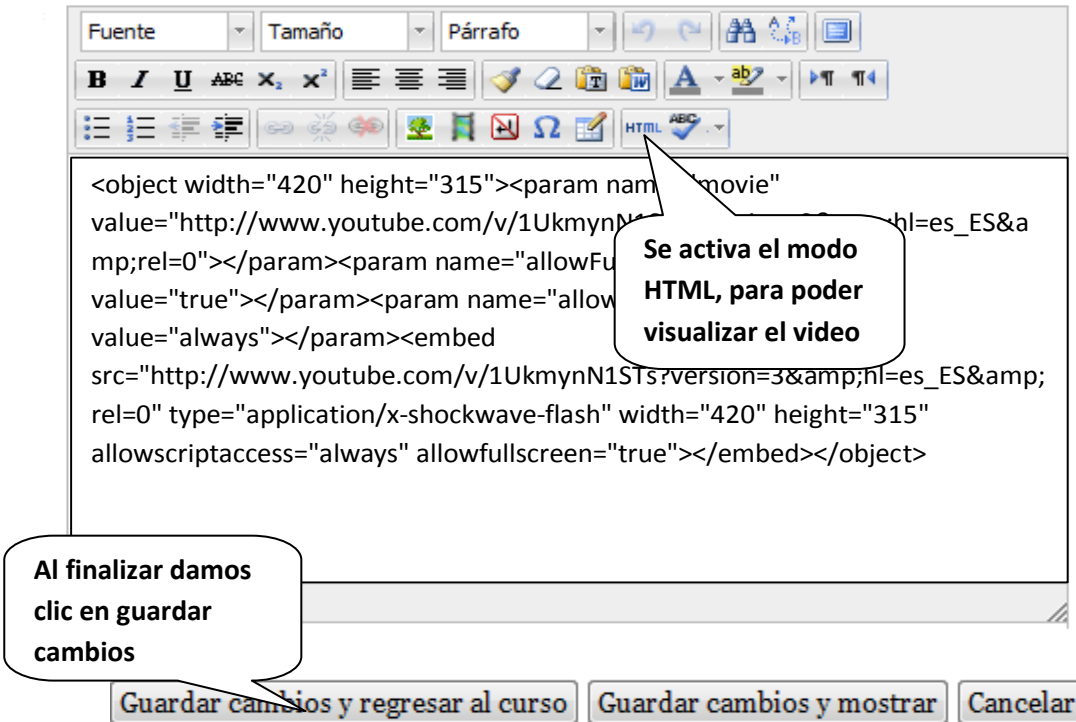


Fig. 4.36 Ingresar código al editor de textos.

En este ejemplo el resultado se ve como se muestra a continuación.

proceso de la comunicación



Fig. 4.37 Video subido a la plataforma.

4.5.3 ACTIVIDADES.

Para el desarrollo del curso virtual se ha pensado en utilizar algunas de las actividades (normalmente evaluables) que ofrece la plataforma moodle, se trata de módulos pensados para que los estudiantes trabajen y ejecuten acciones con ellos sin ser expuestos a un cumulo de información.

A continuación se explicara algunas de las actividades escogidas para el desarrollo de este curso las más importantes se mostraran junto con los resultados, tales como los vera el estudiante en el aula virtual.

4.5.3.1 FORO.

Es una actividad de debate entre usuarios del curso y es junto con el cuestionario de los más importantes. Es atreves del foro donde se dará la mayor parte de los debates y discusiones de los temas del curso. A esta actividad se le llama asincrónica ya que los participantes no tendrán que acceder al sistema al mismo tiempo.

Los foros pueden estructurarse de diferentes maneras. Cada mensaje puede comentarse y mostrarse de varias maneras, incluyendo formatos de texto, archivos adjuntos e imágenes incrustadas. Al suscribirse al foro, los participantes recibirán copias de cada mensaje en su correo electrónico.

Para agregar un foro al curso se escogió **FORO** en el menú despegable de actividades. Esta acción nos lleva a la pantalla siguiente.

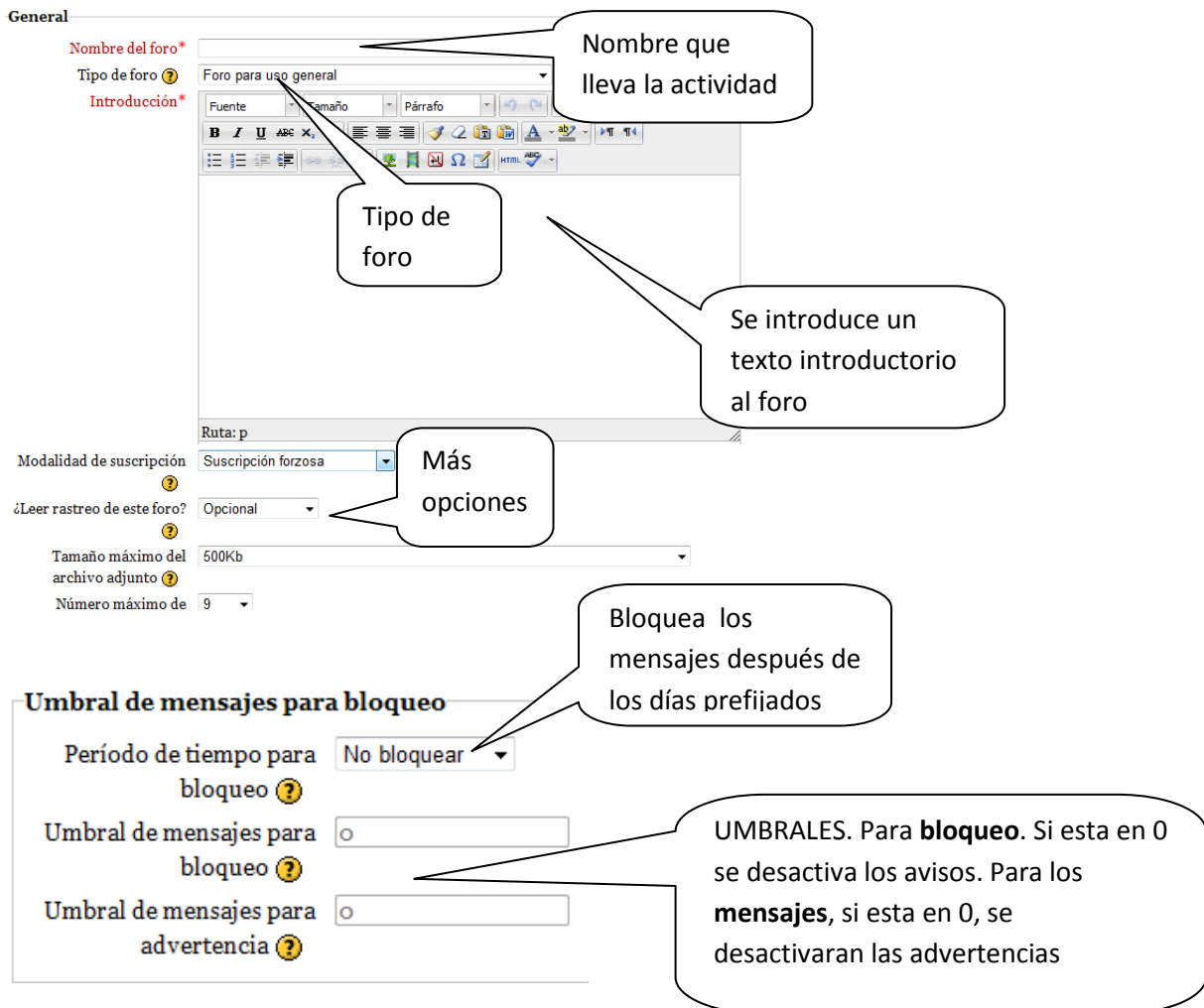


Fig. 4.38 Pantalla de edición del foro.

4.5.3.1.1 TIPOS DE FORO.

Existen diferentes tipos de foros entre los que se encuentran:

Debate sencillo: es simplemente un intercambio de ideas sobre un solo tema, todo en una página. Útil para debates cortos y muy concretos.

Cada persona plantea un tema: cada persona puede plantear un nuevo tema de debate (y todos pueden responder). Esta modalidad será útil cuando se busque que cada estudiante empiece una discusión sobre un tema y todos los demás le respondan.

Foro para uso general. Es un foro abierto donde cualquiera puede comenzar un nuevo tema de debate cuando quiera, este será el más adecuado para grandes discusiones, cuando la intención es monitorear o guiar foros sociales que sean utilizados por los estudiantes

4.5.3.2 TAREAS.

Las tareas permiten al docente proponer trabajos (las tareas típicas incluyen ensayos, proyectos, informes, etc.) que deben enviar los estudiantes, con la posibilidad de calificarlos, puede especificarse la fecha de entrega de un tarea y la calificación máxima que se le podrá asignar.

En esta actividad el alumno podrá:

- Subir sus tareas (en cualquier formato de archivo) al servidor. Se registra la fecha en que se ha subido.
- Se puede permitir enviar tareas fuera de tiempo, pero el docente puede ver claramente el tiempo de retraso.
- Las observaciones del profesor se adjuntan a la página de la tarea de cada estudiante y se le enviara un mensaje de notificación.
- El profesor tiene la posibilidad de permitir reenvió de una tarea tras su calificación (para volver a calificarla).

La manera en que se pidieron las tareas en el aula virtual fue de la siguiente manera.

Con el modo de edición activado, se pulso agregar una actividad y se eligió una de las 4 variantes que otorga la acción tarea.

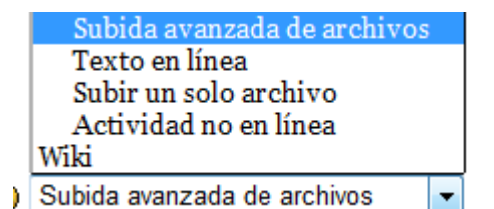


Fig. 4.39 Actividad subir tarea

General

Nombre de la tarea* Tarea 1

Descripción*

Texto de la tarea

Permitir que las tareas se entreguen fuera de tiempo

Fechas de disponibilidad

Calificación que se puede obtener

Ruta: p

28 marzo 2011 18 15 Habilitar

Fecha de entrega 31 marzo 2011 18 15 Habilitar

Impedir envíos retrasados No

Calificación

Calificación 100

Categoría de calificación Sin categorizar

Subida avanzada de archivos

Tamaño máximo 1Mb

Permitir eliminar Sí

Número máximo de archivos subidos 3

Permitir notas No

Ocultar descripción antes de la fecha disponible No

Alertas de email a los profesores No

Habilitar botón "Enviar para marcar" Sí

-Tamaño máximo de archivos a subir.

-Puede enviarse más de un archivo.

-Permitir al docente, que se ha finalizado la tarea.

- Se puede enviar alertas cada vez que se recibe un archivo

Fig.4.40 Pantalla de edición subir tarea.

Al pulsar sobre guardar los cambios la tarea queda visible de la siguiente manera:

Para el profesor.

En esta tarea se deberá subir un archivo de word que exponga en su propias palabras las diferentes problemáticas que surgen al iniciar una conversación.

Consigna

Disponibilidad y fecha de entrega final

Disponible desde: lunes, 28 de marzo de 2011, 18:15
 Fecha de entrega: jueves, 31 de marzo de 2011, 18:15

Borrador del envío

Aún no se han enviado archivos

Envío final para calificar la tarea

Enviar para calificación

Fig. 4.41 Pantalla de calificación de la tarea.

Para el alumno.

En esta tarea se deberá subir un archivo de word que exponga en su propias palabras las diferentes problemáticas que surgen al iniciar una conversación.

Disponibles desde: lunes, 28 de marzo de 2011, 18:15
 Fecha de entrega: jueves, 31 de marzo de 2011, 18:15

Borrador del envío

Aún no se han enviado archivos

Los alumnos verán la opción para subir el archivo con la tarea requerida

Subir archivos

Fig. 4.42 Pantalla subir tarea.

A continuación presionamos el botón “elija o suba un archivo” para que nos aparezca el directorio en donde hemos guardado nuestro archivo que queremos subir, pulsamos la opción elegir, por ultimo seleccionamos si queremos que el archivo se vea en una nueva ventana o en la misma, en este caso lo hemos elegido en la misma ventana y seleccionamos si queremos que el objeto se vea y presionamos “guardar cambios y regresar al curso”

4.5.3.3 TEXTO EN LÍNEA.

El procedimiento será similar a la de subida avanzada de archivos. La diferencia yace en que la actividad se realizara atreves de un editor e textos de moodle, sin la condición de enviar un archivo.

The image shows two screenshots of the Moodle interface. The top screenshot is the 'Crear actividad' (Create activity) screen. It features a text input field with the instruction: 'Redactar en no mas de 300 caracteres un conclusion a los puntos ~~tratados~~ en el primer tema Comunicacion Interpersonal.' A callout box labeled 'Consigna' points to this text. Below the input field, it shows 'Disponble desde: martes, 10 de abril de 2012, 18:50' and 'Fecha de entrega: miércoles, 12 de diciembre de 2012, 18:50'. The bottom screenshot is the submission screen. It shows the same instruction in the input field, with a callout box labeled 'Consigna' pointing to it. Below the input field, it shows 'Disponble desde: lunes, 28 de noviembre de 2011, 19:00' and 'Fecha de entrega: martes, 29 de noviembre de 2011, 19:00'. At the bottom of this screen, there is a status message 'Usted aún no ha enviado nada' and a button labeled 'Agregar envío'. A callout box points to this button with the text: 'Deberán dar clic en el botón para abrir el editor de textos y así poder enviar la tarea'.

Fig. 4.43 Pantallas profesor y alumno de texto en línea

4.5.3.4 CUESTIONARIO.

Una de las actividades más importantes planeadas para este curso son los cuestionarios sobre cada uno de los temas, los cuales los alumnos podrán contestar, y según la calificación que obtengan, saber inmediatamente lo que les

falta por estudiar. Se trata de una evaluación formativa. Para poder agregar un cuestionario se realizaron los pasos siguientes:

Dar doble clic sobre “cuestionario” en la lista despegable agregar una actividad, con el modo edición activado. Esta acción conducirá a una página, la cual tiene un formulario que se puede dividir en los siguiente apartados que se muestran a continuación.

The screenshot shows the Moodle question editor interface. The title is "Nombre* Cuestionario Comunicacion Interpersonal". Below the title is an "Introducción" section with a rich text editor containing the text "responder a las siguientes preguntas sobre barreras de la comunicacion." Below the editor are settings for "Ruta: p", "Abrir cuestionario" (start date: 29/11/2011), "Cerrar cuestionario" (end date: 29/11/2011), "Límite de tiempo" (0 minutos), "Intentos permitidos" (Sin límite), and "Método de calificación" (Calificación más alta). Callouts point to these settings with the following descriptions:

- Nombre del cuestionario
- Texto de introducción al cuestionario
- Permite ver el cuestionario por tiempo limitado
- Permite abrir el cuestionario cuando el profesor lo
- Permite limitar los intentos de respuesta
- Permite diferentes tipos de calificación

Revisar opciones

Durante el intento

- El intento
- Si es correcta
- Puntos
- Retroalimentación específica
- Retroalimentación general
- Respuesta correcta
- Retroalimentación global

Más tarde, mientras el cuestionario está aún abierto

- El intento
- Si es correcta
- Puntos
- Retroalimentación específica
- Retroalimentación general
- Respuesta correcta
- Retroalimentación global

Inmediatamente después de cada intento

- El intento
- Si es correcta
- Puntos
- Retroalimentación específica
- Retroalimentación general
- Respuesta correcta
- Retroalimentación global

Después de cerrar el cuestionario

- El intento
- Si es correcta
- Puntos
- Retroalimentación específica
- Retroalimentación general
- Respuesta correcta
- Retroalimentación global

Controla que información pueden ver los alumnos cuando realicen un intento de resolver el

Restricciones extra sobre los intentos

Se requiere contraseña Desenmascarar ?

Se requiere dirección de red ?

Forzar demora entre los intentos primero y segundo minutos Habilitar ?

Forzar demora entre intentos posteriores minutos Habilitar ?

Los estudiantes debes escribir una contraseña antes de contestar el cuestionario

Retroalimentación global ?

Límites de calificación 100%

Comentario -

Fuente Tamaño Párrafo

B *I* U ABC x₂ x² [Listas] [Bullets] [Align] [Indent] [Link] [Unlink] [Image] [Table] [Table of Contents] [HTML]

Permite mostrar un comentario que va de acuerdo con el porcentaje obtenido por cada pregunta

Fig. 4.44 pantallas de edición enlazar un pagina

Al presionar **guardar cambios y regresar al curso**, el paso siguiente será ingresar al cuestionario atreves del sector central con el enlace creado y posteriormente presionamos editar cuestionario.

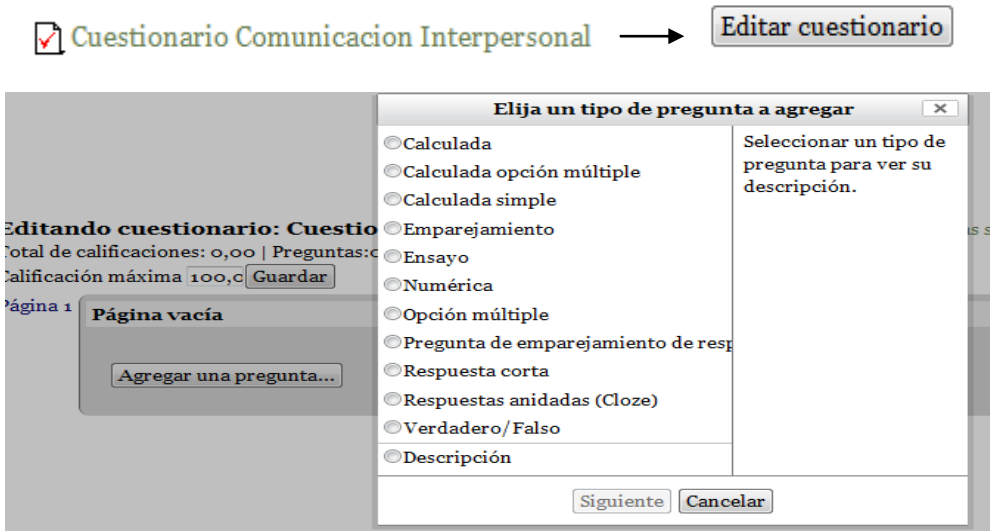
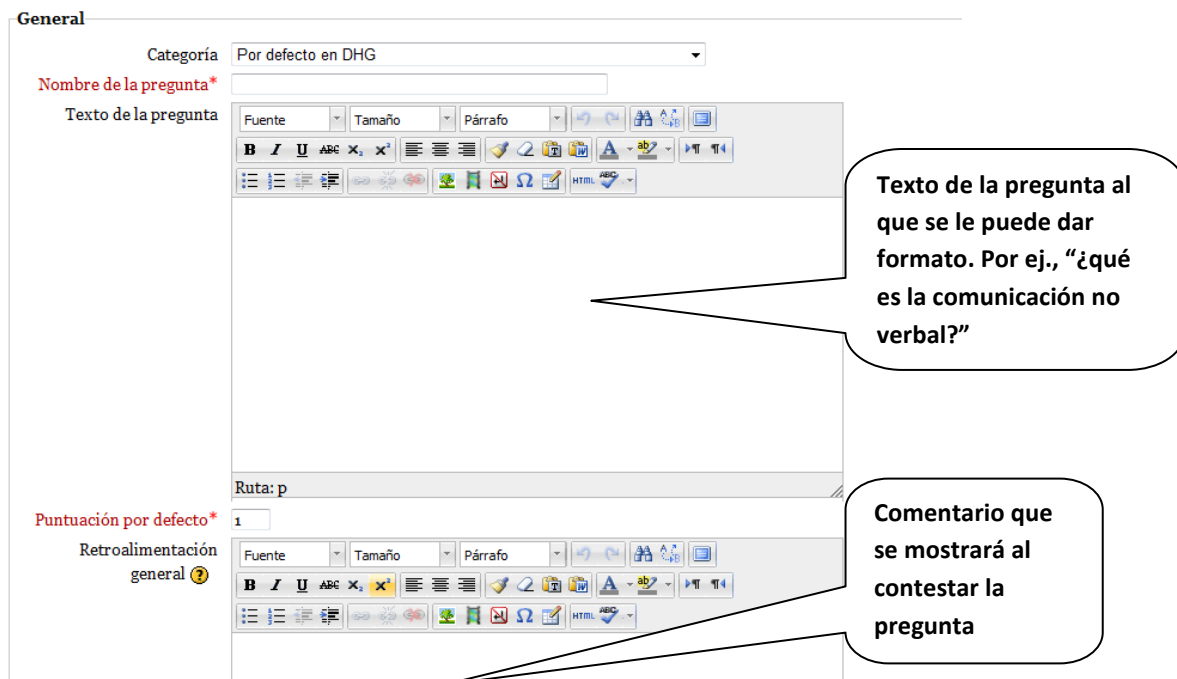


Fig. 4.45 editar un cuestionario

4.5.3.5 TIPOS DE PREGUNTAS.

Puede agregarse diferentes tipos de preguntas a una categoría. Para este caso se eligió el tipo de pregunta de opción múltiple (también conocido como multiple choice) y se procedió de la siguiente manera.

Agregando pregunta de opción múltiple?



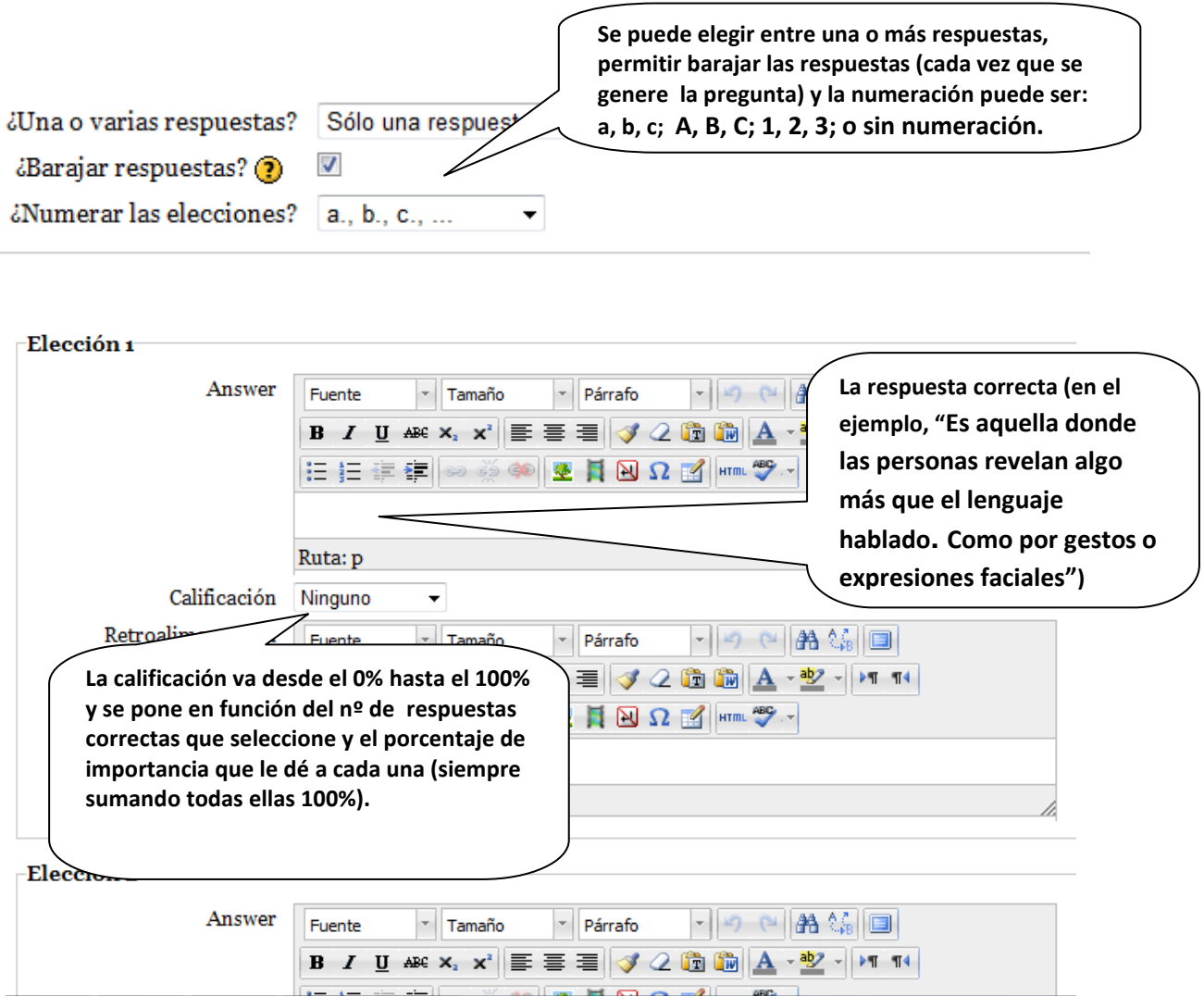


Fig. 4.46 tipos de preguntas

Al guardar los cambios se mostrara la siguiente pantalla con cada pregunta.

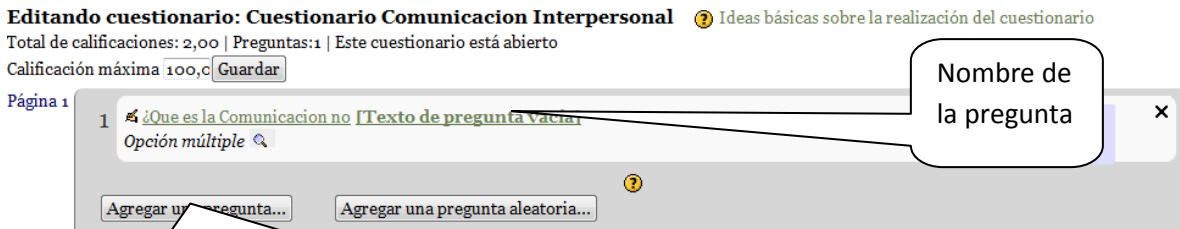


Fig. 4.47 vista previa de la pregunta

Para finalizar se cierra la vista previa y luego al regresar a la edición del cuestionario dar clic en guardar. Los estudiantes verán los cuestionarios creados de la siguiente forma, en el diagrama de temas, junto a las otras pruebas de recurso y actividades que se ha realizado a lo largo del curso al ingresar tendrán el cuestionario listo para ser contestado con múltiples opciones.

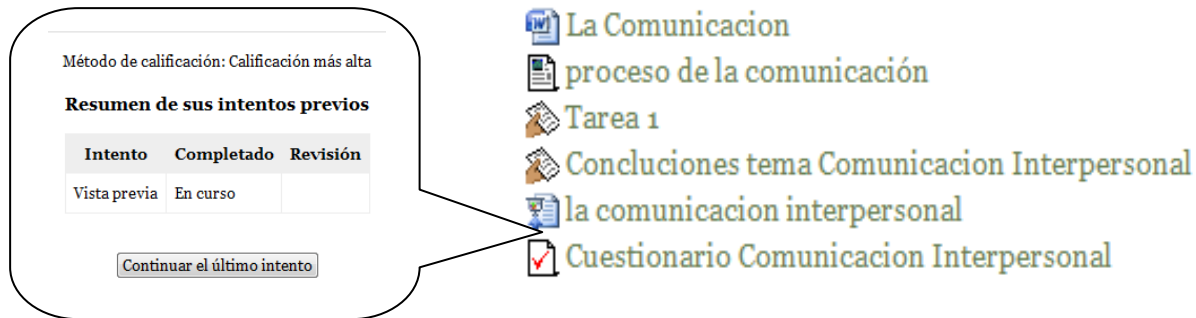


Fig. 4.48 forma en la que los alumnos verán el cuestionario.

Existen diferentes tipos de cuestionarios, estos serán utilizados a lo largo del curso dependiendo del avance del curso y la dinámica que desarrolle el grupo.

4.5.3.6 EL CHAT.

Una actividad **Chat**, permite que los alumnos discutan en tiempo real a través de Internet. Es una manera efectiva de interactuar con los otros participantes del curso acerca de un tema ya que se obtiene un feedback (retroalimentación) instantáneo de todos los participantes. Usar una sala de chat es bastante diferente a utilizar los foros ya que el hecho de tener que responder e interactuar en tiempo real, involucra que los participantes deben estar al tanto del tema de debate.

Para realizar la actividad chat lo primero que se hace es ir en este caso al bloque comunicación interpersonal y elegir agregar chat de la lista desplegable “agregar actividad”.

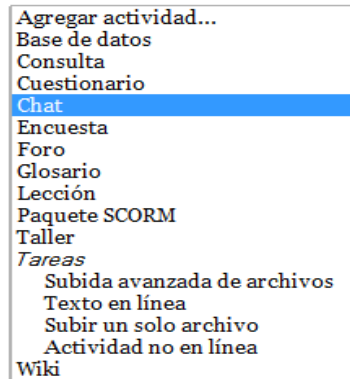


Fig. 4.49 actividad agregar un chat

Se abre una ventana donde tendremos que llenar los campos necesarios es decir:

General

Nombre de la sala*

Texto introductorio*

Fuente Tamaño Párrafo

 B I U ABC X₂ X₁

 [List of icons for text formatting and alignment]

Ruta: p

Próxima cita: 30 noviembre 2011 15:40

Repetir sesiones: No publicar horas de chat

Guardar sesiones pasadas: Nunca borrar mensajes

Todos pueden ver las sesiones pasadas: No

Annotations:

- Nombre de la sala, se escribe el nombre de la sala de Chat, por ejemplo: ¿la comunicación ciencia u objeto de estudio?** (points to the 'Nombre de la sala*' field)
- Texto introductorio: esta opción permite poner un texto descriptivo que explique el tema** (points to the 'Texto introductorio*' field)
- Próxima cita: el profesor pondrá la fecha y hora en la cual se reunirán para volver a debatir** (points to the 'Próxima cita' date and time fields)
- Repetir sesiones: esta opción permite definir si las reuniones virtuales se llevarán a cabo todos los días a la misma hora, solo en la fecha especificada, permanentemente, etc.** (points to the 'Repetir sesiones' dropdown)
- Permite guardar sesiones pasadas** (points to the 'Guardar sesiones pasadas' dropdown)

Fig. 4.50 pantalla de llenado de datos del chat

Una vez llenado todos los campos y dar clic guardar los cambios se creara la sala de chat.

La comunicación a través del chat será multibanda (muchos usuarios pueden participar a la vez y síncrona (en tiempo real). El propósito de incluir esta actividad es para que sea utilizado para reuniones de discusión o sesiones de tormenta de ideas.

Hasta el momento sean especificados el uso de las herramientas utilizadas para el desarrollo de esta propuesta. Cabe mencionar que no son las únicas dado que la plataforma ofrece un gran cantidad de herramientas, solo se consideraron las mas importantes.

4.6 GUÍA DE INTRODUCCIÓN DEL ALUMNO AL AULA VIRTUAL.

Esta es una guía que consiste en una serie de indicaciones que ayudan a navegar por los diferentes módulos de la plataforma Moodle y está dirigida a los estudiantes del mismo.

Es importante mencionar que esta es solo la propuesta inicial y al tratarse de un sistema dinámico, se pueden producir cambios y modificaciones de acuerdo al profesor encargado de impartir el curso así como de la manera en que el curso se vaya desarrollando.

4.6.1 ACCESO AL AULA VIRTUAL.

Para acceder al aula virtual se ingresara vía internet a la dirección de la plataforma.

En la parte central se encontrara un acceso para usuarios registrados. Se escribe el nombre y contraseña en los espacios en blanco de cada participante.

Usuarios registrados

Entre aquí usando su nombre de usuario y contraseña
(Las 'Cookies' deben estar habilitadas en su navegador) ?

Nombre de usuario

Contraseña

[¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?](#)

Algunos cursos permiten el acceso de invitados

Fig. 4.51 Acceso a la plataforma

En la pantalla siguiente se verá en la esquina superior derecho el nombre del usuario, luego para acceder al curso se debe seleccionar el curso desarrollo de habilidades gerenciales para acceder a los contenidos del curso.

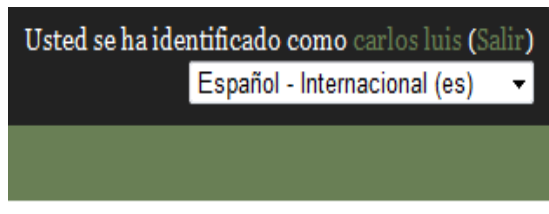


Fig. 4.52 usuario identificado

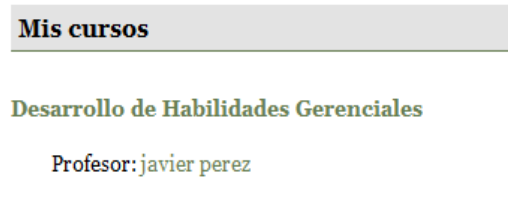


Fig.4.53 ingresar al curso

4.6.2 DENTRO DEL AULA VIRTUAL.

Una vez que se haya accedido al curso DHG.se entrara en la zona de trabajo, donde se encontraran los contenidos y funcionalidades del mismo. En ella se muestra, una serie de bloques (que pueden ir variando, ya que está en un espacio dinámico).

Estos bloques se dividen en tres columnas:



Fig. 4.54 bloques de la curso.

- En la columna izquierda hay una serie de bloques dentro de los cuales se encontrara, los participantes inscritos en el curso y las actividades (foros, chats, libros, tareas, etc.).

- En la columna central hay una serie de bloques donde se encuentran los contenidos generales del curso en primer lugar, y luego los contenidos específicos de cada módulo.
- En la columna derecha los bloques hacen referencia a los últimos eventos y las novedades. Esta parte es más organizada.

La columna central es el eje principal, allí se encontrara una bloque de información general del curso:

PDF: En este formato se encontrara la Carta de Bienvenida al Programa y documentos de explicación de la metodología del curso.

Además se puede acceder a varios foros:

4.6.3 FOROS CENTRALES DEL CURSO.

- **Foro de Gestión del Profesor:** es un foro general del curso. Aquí se informará sobre temas relacionados con la coherencia del curso.
- **Foro de Período de Estudio:** Es el foro en el que los alumnos participaran durante el intermedio entre módulo y módulo. Es un foro de análisis y opinión donde se plantearán dudas, opiniones, vivencias, etc. Este será coordinado por el profesor.
- **Foro Social:** En este foro podrán los alumnos intercambiar con sus compañeros cualquier otro tema o duda sin una limitante siempre y cuando se traten temas de la materia y se hagan con respeto.
- **Sala de Chat:** espacio habilitado para chat en tiempo real, que se realizará durante el período de estudio.

4.6.4 CONTENIDOS DE LOS MÓDULOS.

En la columna central se encuentran los bloques que corresponden a cada modulo del programa, en cada uno se encontrara el PLAN DOCENTE del modulo y el FORO DEL MODULO, donde el profesor interactuara con los alumnos.

FORO MODULO: en este espacio el profesor estará en contacto directo con los alumnos, proponiendo temas de debate continuamente y dando feedback a las intervenciones de los mismos. A través de este foro se pretende intercambiar ideas, opiniones, vivencias, etc.

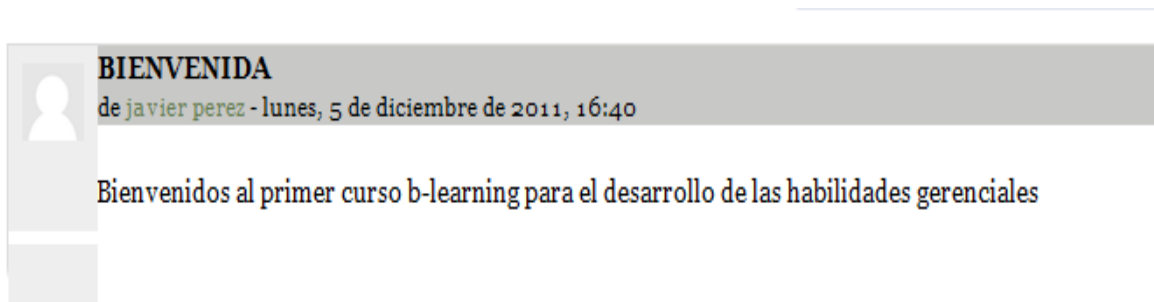


Fig. 4.55 foro del modulo.

El alumno se encontrara con una tabla con los diferentes temas de debate planteados por el profesor, el alumno podrá ver cuántas comentarios hay y quien ha realizado la ultima intervención.

Para acceder a un tema de discusión solo se debe poner el cursor encima del tema y dar clic sobre él. En cada mensaje que se lea aparecerá la opción de “responder” que permite introducir las opiniones.

4.6.5 CONTENIDOS DE LAS UNIDADES.

Cada modulo está compuesto por varias unidades, cuyos contenidos se encuentran disponibles en formato Word o PDF según lo crea conveniente el profesor.

La mayoría de los contenidos están en formato que permita una lectura esquematizada de los contenidos de las unidades. Podrá acceder dando clic sobre los títulos verdes de cada tema.

4.6.6 EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS.

A lo largo de cada modulo el profesor planteara una serie de ejercicios que el alumno deberá entregar dentro de un plazo indicado y de acuerdo al plan docente.



fig. 4.56 ejemplo de ejercicios plateados

La participación en los foros también será sumamente importante a la hora de evaluar al alumno.

4.6.7 HERRAMIENTAS DE SOPORTE.

En la columna de la izquierda se encontrara un bloque relativo a Participantes, desde aquí se puede acceder a un listado de todos los participantes del curso, sirve para ver a los otros alumnos y ponerte en contacto con ellos ya que se muestra la dirección de correo.

También se mostraran bloque relativos ha:

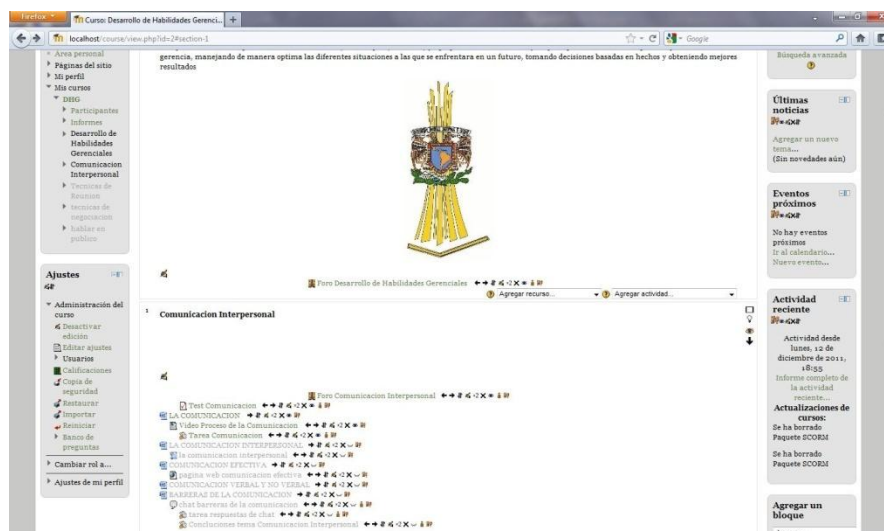
- Administración/Calificaciones: muestra las calificaciones del alumno de todas las actividades realizadas.
- Actividades: muestra todas las actividades relacionadas con el curso que se irán realizando a lo largo del mismo.

Se dispondrá de: chats, foros, recursos y tareas.

En el presente proyecto se realizó un análisis teórico de la educación virtual, así como las diferentes plataformas existentes para su aplicación, eligiendo concretamente la plataforma educativa Moodle para la realización del aula virtual.

Se investigaron los contenidos de la asignatura “desarrollo de habilidades gerenciales” basándonos en el temario del plan de estudios de la carrera de ingeniería industrial de la FES Aragón. Dividiéndolo por temas, en los cuales se presentan documentos (Word, PDF, PowerPoint, etc.) que contendrán las bases teóricas durante proceso del curso.

En el desarrollo de este caso práctico se han propuesto varios recursos y actividades (los que se consideraron más importantes para el aprovechamiento del curso). Esta propuesta está considerada como un apoyo al profesor de la asignatura en un modelo b-learning, no se busca sustituir el modelo tradicional de la educación presencial, sino por el contrario enriquecerla, aplicando las nuevas herramientas tecnológicas que le ayude a mejorar su labor de enseñanza y al mismo tiempo a crear una retroalimentación entre alumnos, cabe mencionar que hay más recursos y actividades disponibles dentro de la plataforma, que pueden ser utilizados o no por el docente, esto dependerá directamente con la planificación que realice del curso.



The screenshot shows a Moodle course interface. The browser address bar indicates the URL: localhost/course/view.php?id=2&action=1. The page title is 'Curso: Desarrollo de Habilidades Gerenciales'. The main content area features a central image of a crest with a shield, a crown, and a banner. Below the image, the course title 'Curso: Desarrollo de Habilidades Gerenciales' is displayed. The left sidebar contains navigation menus for 'Área personal', 'Mis cursos', 'Desarrollo de Habilidades Gerenciales', and 'Comunicación Interpersonal'. The right sidebar includes sections for 'Últimas noticias', 'Eventos próximos', and 'Actividad reciente'. The main content area lists various activities and resources under the heading 'Comunicación Interpersonal', including 'Test Comunicación', 'LA COMUNICACION', 'Video Proceso de la Comunicación', 'Temas Comunicaciones', 'LA COMUNICACION INTERPERSONAL', 'la comunicación interpersonal', 'COMUNICACION EFECTIVA', 'pagina web comunicacion efectiva', 'COMUNICACION VERBAL Y NO VERBAL', 'BARRERAS DE LA COMUNICACION', 'chat barreras de la comunicacion', 'Derechos reservados de diat', and 'Condiciones tema Comunicacion Interpersonal'.

Propuesta de actividades para el curso:

- Se desarrolló un test en el cual el alumno pueda reconocer sus aptitudes y debilidades a la hora de iniciar una conversación, con esto el profesor podrá tener un mejor conocimiento acerca de las dificultades comunicativas de cada uno de los alumnos para su posterior apoyo.
- Se utilizó la actividad chat para elaborar una práctica en la cual los alumnos platicaran acerca de un tema que el profesor asignara, ellos mismo formularan preguntas y otros compañeros las contestaran con el objetivo que las aptitudes de unos le ayuden a otros y puedan retroalimentarse entre los alumnos.
- Foros en cada tema del curso para que los alumnos puedan formular preguntas y responderlas otros compañeros bajo la supervisión del profesor para que allá un control de la información.
- Enlaces de videos de youtube u otras páginas, para proporcionar a los alumnos información de apoyo relacionada al tema a tratar en ese momento.
- Cuestionarios para evaluar lo aprendido en el aula virtual.
- Se pedirá a los alumnos que guarden toda la información recabada durante el curso en tres diferentes carpetas que son:
 - Archivos descargados: son todos los archivos que descargarán de la plataforma que previamente el profesor subirá al aula virtual.
 - Tareas: todos los trabajos realizados por el alumno que el profesor fue requiriendo a lo largo del curso.

- Apuntes de clase: todos los apuntes de clase los transcriban a un documento en Word.

Todos los archivos serán grabados en un CD con la finalidad de que todos los alumnos tengan los apuntes, los archivos, las tareas y toda la información necesaria para su posterior utilización ya que en muchas ocasiones los estudiantes llegan a tirar todos los apuntes, documentos fotocopiados y demás información, así los alumnos tendrán un respaldo de lo aprendido en clase.

Apache: Servidor web de distribución libre y de código abierto. Acrónimo de "a patchy server".

B-learning: Formación combinada, del inglés blended learning consiste en un proceso docente semi-presencial; esto significa que un curso dictado en este formato incluirá tanto clases presenciales como actividades vía internet

Chat: El chat (término proveniente del inglés que en español equivale a charla), también conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de Internet entre dos o más personas

Chunking: Organización de los contenidos de la web en piezas o pequeños grupos de contenidos.

Ciberespacio: Es una realidad virtual que se encuentra dentro de los ordenadores y redes del mundo

Comunicación asíncrona: Comunicación a través de datos almacenados, es decir no es en tiempo real pero permite acceder a información guardada como en foros o correo electrónico.

Comunicación síncrona: Es el intercambio de información por Internet en tiempo real, es aquel tipo de comunicación que se da entre personas y que está mediada por ordenadores.

Copyright: El derecho de autor, del francés droit d'auteur, es un conjunto de normas y principios que regulan los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores, por el solo hecho de la creación de una obra literaria, artística, científica o didáctica.

E-learning: Es educación a distancia a través de los nuevos canales electrónicos (las nuevas redes de comunicación, en especial Internet)

Formato: Es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales.

Foro: Es una aplicación web que da soporte a discusiones u opiniones en línea, permitiendo al usuario poder expresar su idea o comentario respecto al tema tratado.

Gestión: Hace referencia a la acción y al efecto de administrar, consiste en, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

GNU: Proyecto iniciado por Richard Stallman con el objetivo de crear un sistema operativo completo libre.

Hipertextos: Es el nombre que recibe el texto que en la pantalla de un dispositivo electrónico conduce a otro texto relacionado.

HTML: Siglas de HyperText Markup Language (Lenguaje de Marcado de Hipertexto), es el lenguaje de marcado predominante para la elaboración de páginas web.

Internet: Gran red descentralizada de ordenadores, de ámbito global y públicamente accesible, que proporciona una enorme cantidad de servicios de comunicación de varios tipos.

Matricular: Se entiende por lo general un registro de determinados datos personales en un archivo con objeto de formar parte de alguna institución educativa.

PhP: Es un lenguaje de programación interpretado, diseñado originalmente para la creación de páginas web dinámicas.

Scrolling: Moverse hacia abajo o hacia los lados dentro de la página que no cabe en una pantalla

Server: Sistema que proporciona recursos (por ejemplo, servidores de ficheros, servidores de nombres). En Internet este término se utiliza muy a menudo para designar a aquellos sistemas que proporcionan información a los usuarios de la Red

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Web: Red informática, especialmente para referirse a internet

http://docs.moodle.org/es/Manuales_de_Moodle

- **Corrochano Ángel Alexander.**
Novedades para la docencia en Moodle 2.0
Septiembre 2010.
- **Lara Manuel José**
Moodle. Manual de referencia para el profesorado (Versión 1.9).
Junio de 2009.
- **González de Felipe Ana Teresa.**
Guía de apoyo para el uso de Moodle 1.9.4 Manual del profesor.
2009.

Achua, Robert N. Chistopher F. Thomson Learning.
Liderazgo (Teoría, Aplicación, Desarrollo de Habilidades).
México, D. F. 498 pp.
2004.

Cantú Ortiz, Ludivina.
Comunicación Oral y Escrita. Primera Edición.
2001.

Custer Dan.
La Mente en las Relaciones Humanas.
Primera Edición.
2000.