



Universidad Virtual

Escuela de Graduados en Educación

El proceso de capacitación para el facilitador en entornos virtuales de aprendizaje: propuesta de capacitación para Teensmart Internacional

Tesis para el obtener el grado de:

Maestría en Tecnología Educativa con concentración en Capacitación Corporativa

Presenta:

Antonette Williams Barnett

Asesora Tutora:

Jazmín Pérez Méndez

Asesora Titular:

Maricruz Corrales Mora

San José, Costa Rica

Mayo, 2012

Agradecimientos

- A Dios por todas las bendiciones que me ha dado.
- A mi familia por su apoyo constante.
- A vos, por el soporte y la luz.
- A Maricruz y Jazmín por su paciencia, que en definitiva, es eterna.
- A las chicas Teensmart por esa vibra magnífica que llega a tantos jóvenes y sobre todo a Adriana, por compartir tan de lleno conmigo este proceso.

Resumen

Esta investigación plantea la importancia de desarrollar una revisión del esquema de capacitación para facilitadores de Teensmart Internacional (TSI), que es una organización dedicada a la promoción de la salud para jóvenes por medio de la utilización de la plataforma virtual www.jovensalud.net

Así esta investigación responde a la pregunta ¿Cómo se puede mejorar el proceso de capacitación de los facilitadores virtuales de Teensmart Internacional con miras al uso de la plataforma Joven Salud?

Se seleccionó la investigación acción como el enfoque metodológico más apropiado para el desarrollo del estudio, ya que se considera que la interacción entre los participantes y la investigadora rendiría mayores resultados.

Junto al grupo participante, se detallaron características del facilitador y temáticas obligadas para la capacitación del facilitador virtual. Esto se logró mediante la aplicación de cuestionarios a las facilitadoras virtuales, entrevistas de profundidad a coordinadoras de contenido de la plataforma de aprendizaje y la revisión de la propuesta vigente de capacitación.

Entre los principales resultados encontrados en la investigación, se encuentra la necesidad que tienen los facilitadores virtuales de comprender la plataforma de aprendizaje y sus respectivas herramientas, así como también el manejo conceptual de los contenidos de los cursos, que en este caso particular, es de gran importancia para una mediación pedagógica más efectiva.

Tabla de contenidos

Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Tablas de Contenidos	iv
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Capítulo 1: Planteamiento del problema	1
Introducción	1
1.1 Contexto	2
1.2 Antecedentes	5
1.3 Planteamiento del problema de investigación	6
1.3.1 Pregunta de Investigación	8
1.3.2 Objetivos de la Investigación	9
1.4 Justificación	9
1.5 Limitaciones del estudio	10
Capítulo 2: Marco Teórico	12
Introducción	12
2.1 Literatura sobre el tema	12
2.1.1 La capacitación: tendencias y desarrollo de personal	12
2.1.2 Enseñar en la era de las innovaciones tecnológicas	27
Capítulo 3: Metodología	43
Introducción	43

3.1 Enfoque metodológico	43
3.2 Grupo participante	47
3.3 Instrumentos de recolección de información	50
3.4 Procedimiento	52
3.5 Desarrollo de la investigación: Etapas de la investigación – acción	53
3.5.1 Plan de acción	55
3.6 Análisis de los datos	56
Capítulo 4: Resultados obtenidos	58
Introducción	58
4.1 El grupo participante y el ciclo de la investigación – acción	58
4.2 Análisis de Datos	59
4.3 Resultados obtenidos	60
4.3.1 El proceso de capacitación	60
4.3.2 Enseñanza con el uso de tecnología	67
4.4 Sobre los supuestos de observación de la investigadora	73
4.5 Una propuesta de capacitación para facilitadores virtuales	75
Capítulo 5: Hallazgos y recomendaciones	78
Introducción	78
5.1 Hallazgos	63
5.2 Hallazgos por variable de investigación	80
5.3 Limitaciones de la investigación	83
5.4 Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	86

Apéndices	92
Apéndice 1. Evaluación propuesta de capacitación	92
Apéndice 2. Guías de Entrevista	94
Apéndice 3 Transcripción de Entrevistas	95
Apéndice 4. Agenda de Grupo Focal	105
Apéndice 5. Guía de Grupo Focal	106
Apéndice 6. Carta de Consentimiento Informado	107
Apéndice 7. Cuestionario	108
Apéndice 8. Cuestionarios Facilitadoras	110
Apéndice 9. Propuesta de Capacitación	123
Apéndice 10. Manual para facilitadores virtuales.	126
Apéndice 11. Cuestionario. Evaluación de experiencia de facilitación de cursos virtuales. Curso: Crecer para ser	156
Apéndice 12. Currículum Vitae	161

Índice de tablas

Tabla 1: Cuadro comparativo de fases de la capacitación como sistema	18
Tabla 2: Plan de acción	56
Tabla 3: Diferencias y semejanzas entre la consejera virtual y la facilitadora virtual de TeenSmart	68

Índice de figuras

Figura 1: Características y habilidades del e-moderador	39
Figura 2: Investigación acción en contraposición de la deliberación y la evaluación	47
Figura 3: Etapas de la investigación acción	52

Capítulo 1

Planteamiento del problema

Introducción

Este capítulo contiene el planteamiento del problema para la investigación Modelo de capacitación para facilitadores virtuales de TeenSmart International (TSI) ante una nueva plataforma de e-learning.

Se hace un acercamiento a la contextualización de la organización y del modelo actual de capacitación para facilitadores virtuales, cuestionando su vigencia ante la migración a una nueva plataforma virtual de atención: Joven Salud.

Se parte de la idea de que una nueva plataforma educativa implica la revisión de los procesos actuales de facilitación, en cuanto a que los aprendices virtuales deben familiarizarse con esta y del rol de los facilitadores dentro de los procesos cognitivos de los usuarios.

Asimismo la pregunta de investigación, busca determinar las posibilidades de mejora para el esquema actual y oportunidades de desarrollo de capacitación de facilitadores virtuales.

A partir de esta pregunta, se presentan los objetivos de investigación, de los cuales se construirán los esquemas de pensamiento teóricos y se diseñarán las herramientas metodológicas que mejorarán la estructura actual del modelo de capacitación de facilitadores virtuales con que cuenta TSI.

Finalmente, se hará una breve reflexión sobre las limitaciones del presente estudio, aludiendo principalmente las características de estudio cualitativo y a la definición de los alcances que tendrá.

1.1 Contexto

TeenSmart Internacional (TSI) es un grupo de profesionales interesados en la salud de personas jóvenes, en los temas específicos de: consumo de alcohol, cigarrillos, drogas ilícitas, conductas sexuales de riesgo, falta de ejercicio físico, malos hábitos alimenticios y heridas provocadas por accidentes, violencia o suicidio. Bajo este esquema trabajan con una plataforma virtual en la cual jóvenes entre los 10 y los 24 años pueden acceder a información, cursos virtuales y consejería en línea sobre estos temas (<http://www.teensmart.net>).

Para el año 2011 esta organización inicia a trabajar con una nueva plataforma llamada Joven Salud, que es resultado de una coalición de varias organizaciones gubernamentales y no gubernamentales con TSI para brindar a jóvenes información y capacitación sobre temas relacionados con su salud, brindando herramientas educativas y consejería virtual. Cabe destacar que esta plataforma está siendo validada y evaluada en estos momentos (<http://www.jovensalud.net>).

Esta plataforma, cuenta con cinco servicios a los que los usuarios podrán acceder de manera gratuita como lo son (<http://www.jovensalud.net>):

1. Conoce tu salud: es una serie de cuestionarios en los cuales se estima el estado de salud y de conductas de riesgo de cada joven.
2. ¿Quieres consejo?: plataforma de consejería virtual en la cual el joven hace preguntas específicas sobre temas de salud y que le serán contestadas por profesionales en estos temas.

3. Infórmate ya: es un repositorio de información sobre los diversos temas de salud a las cuales los usuarios podrán tendrán acceso de forma gratuita, con un lenguaje claro y simple, tendiente a la prevención de conductas de riesgo.
4. Directorio de salud: es un listado de las organizaciones que trabajan con jóvenes y que les pueden dar apoyo.
5. Pizarra informativa: presenta las principales actividades para jóvenes en temas de salud.

El servicio con el que contarán también los jóvenes que está en proceso de construcción (<http://www.jovensalud.net>), será el de Cursos en Línea que pretende ser una plataforma de e-learning para jóvenes en temas específicos de salud, mediada por los facilitadores virtuales.

Los jóvenes hacia los cuales va dirigida esta plataforma, están en edades entre los 10 y los 24 años. Son jóvenes del área centroamericana, principalmente de Costa Rica, Nicaragua y Honduras, que pertenecen a organizaciones dedicadas al desarrollo integral de los jóvenes, por ejemplo: Escuela Agrícola Panamericana El Zamorano en Honduras; Instituto Maestro Gabriel, Aulanet Potosí, Club de Adolescentes del Juzgado de Rivas, entre otras organizaciones en Nicaragua y en Costa Rica, participan entre otras organizaciones Asociación Obras del Espíritu Santo, Colegio Monterrey, Liceo de Escazú y más (Teensmart Internacional, 2011).

En la primera experiencia de cursos virtuales participaron más de trescientos jóvenes, principalmente de Costa Rica y Nicaragua, tanto de las organizaciones participantes como jóvenes que accedieron al portal www.jovensalud.net de manera independiente (Entrevista 1). Es importante resaltar que se impartió el curso Crecer para

Ser de 10 a 13 años y el curso Crecer para ser de 14 a 17 años.

Dadas las características especiales del modelo pedagógico de la organización, se ha considerado la inclusión en el equipo de facilitadores virtuales a personas con mucha experiencia en el trabajo con jóvenes. Para el estudio particular participaron seis facilitadoras virtuales, con un promedio de edad de treinta años, con un promedio de dos años de trabajar en la organización en diferentes roles. (ver mayor detalle de descripción en el capítulo tres).

Los facilitadores virtuales son las personas que desarrollan la experiencia de aprendizaje en los cursos virtuales a los y las jóvenes usuarios de la plataforma, bajo el modelo pedagógico Crecer para Ser. Este modelo implica que los jóvenes tomen responsabilidad sobre su persona para ser una persona integral con un proyecto de vida orientado a mantener su salud, empleo, educación y responsabilidad social (<http://www.teensmart.net>).

El modelo se expresa de la siguiente manera (<http://www.jovensalud.net>, 2011):

- “Clarifico mis valores. Mis valores deben ser mi guía.
- **R**esponsabilizarme por las decisiones que tomo. Analizo inteligentemente mis opciones: estoy en control, elijo la mejor opción y me responsabilizo de las consecuencias.
- **E**stablezco mi proyecto y mis metas de vida. Defino mi misión en la vida y los pasos que debo seguir cumplirla.
- **C**omunicarme efectivamente con los demás. Aprendo a escuchar primero y a comunicar los que pienso y siento de manera efectiva y constructiva
- “**E**mpoderarme con los demás ¡En la unión está el poder!”

- **Renuevo** diariamente todo mi SER. A nivel mental, físico, espiritual y emocional.
Cuida tu cuerpo, mente, alma y corazón.
- **PARA** ¡Planificar semanalmente! Para mis cumplir metas de vida.
- **Salud.** ¡Mi cuerpo, mi responsabilidad!
- **Educación y empleo.** ¡Las puertas del éxito!
- **Responsabilidad social.** ¡Al dar y al compartir recibo!”

Estos servicios que brinda la plataforma Joven Salud se plantean el reto de ser validados; debe verificarse la vigencia del esquema actual de capacitación de facilitadores virtuales para que sean atingentes a la dinámica de la nueva plataforma.

La herramienta principal del facilitador virtual es la plataforma misma, la cual este deberá conocer a fondo, así también herramientas como Internet, Word y Excel (TeenSmart Internacional Inc., 2009). Se espera entonces, que pueda comunicarse con los usuarios de la plataforma de manera eficiente: promoviendo respuestas e interacción de los jóvenes y eficaz: estableciendo una relación empática con los jóvenes usuarios (TeenSmart Internacional Inc., 2009).

La capacitación a los facilitadores virtuales de TSI se enfoca principalmente a la contextualización del facilitador del entorno virtual, sus principales responsabilidades y roles, conductas esperadas y descripción del éxito de la gestión en cuanto a la comunicación virtual con los usuarios de la plataforma.

El éxito de TSI se basa en la capacidad que tiene la organización de cumplir son su misión, que es la promover los conocimientos necesarios para que los y las jóvenes tengan una vida satisfactoria libre de conductas de riesgo (TeenSmart Internacional Inc., 2009).

1.2 Antecedentes

Es así, que esta investigación se centró en el análisis de la vigencia del actual plan de capacitación para facilitadores virtuales de TSI y sus posibilidades de mejora ante el uso de la plataforma Joven Salud.

La importancia del facilitador virtual radica en que este es un contacto directo de TSI con el usuario final de la plataforma y es mediador de la estrategia educativa de la organización. Mantener vigente el esquema de capacitación es imperativo para el éxito organizacional.

Las plataformas virtuales que se usan para la educación son sólo una herramienta para crear actividades formativas (Cabero, 2007). El mismo autor, menciona que estas plataformas tienen como principales características que cuentan con espacios para la distribución de contenidos, áreas para la información compartida, espacios para la evaluación de aprendizajes, gestión y administración de las experiencias formativas, herramientas para la comunicación interpersonal y espacios para la interacción. Este estudio se ubicará principalmente en las tres últimas, dado que se constituyen en la tarea del facilitador virtual de TSI.

Es importante que la capacitación de facilitadores virtuales se enfoque al funcionamiento de la plataforma y a las posibilidades de interacción con los usuarios que tiene, lo que será clave para el mejor desarrollo de las actividades formativas desarrolladas (TeenSmart Internacional Inc., 2009).

En la medida que la persona que facilita el aprendizaje con cualquier tecnología, la conozca y esté convencida de su utilidad, esta será exitosa (Ferreriro y Di Napoli, 2006).

Es así que Batesteza y Patetta (2003) indican que la web no se convierte solamente en una herramienta para el aprendizaje, sino que también es parte importante del desarrollo del aprendizaje, en la cual el facilitador deberá estar actualizado en el uso de tecnologías y en la modificación de enfoque ante un nuevo paradigma instruccional como el que plantea Joven Salud.

Para Siliceo (2009) la clave del éxito de cualquier programa educativo es la destreza de quien instruye o bien del facilitador. Puede existir la mejor plataforma de aprendizaje que si el facilitador falla el programa lo hará. El reto del facilitador es saber manejar al grupo de discentes e instruirles con éxito.

López y Jerez (2011) indican que la alfabetización electrónica no es un desafío inalcanzable, pero sí plantean el reto de la incorporación al proceso educativo de las posibilidades tecnológicas. A esto los autores llaman el desarrollo de la competencia digital y cómo pueden los facilitadores virtuales desarrollarla es clave. La competencia digital es no más que el uso de las tecnologías como dinamizador de los procesos de aprendizaje, en todos sus alcances.

Así, puede decirse que el papel del facilitador virtual es definitivo para el alcance de los objetivos propuestos en cualquier programa, que su rol no se limita tan solo a ser conocedor del tema sino también de la plataforma de aprendizaje en la cual se publica digitalmente el programa educativo específico.

La capacitación de los facilitadores virtuales se convierte así en una necesidad organizacional ante el cambio de paradigma instruccional y la vigencia que esta capacitación le da a los programas educativos.

1.3 Planteamiento del problema de investigación

Expuesto lo anterior entonces, la revisión del modelo de capacitación para facilitadores virtuales se convierte en un tema de importancia para TSI, que depende de los facilitadores para mediar los contenidos de la plataforma virtual con los jóvenes usuarios.

La capacitación de los facilitadores virtuales se constituye en una necesidad organizacional que va a dinamizar los procesos de aprendizaje organizacional, así también va a permitir refrescar los contenidos de los cursos a impartir, como también permite la optimización del uso de la herramienta tecnológica propiamente.

Según Siliceo (2009), promover espacios de conocimiento entre los colaboradores de una organización, le permite a esta mantenerse actualizada y sin duda ser más eficaz en el cumplimiento de sus objetivos. De hecho, es una responsabilidad organizacional capacitar a sus colaboradores (Siliceo, 2009), en miras de un mejoramiento sostenido de los resultados.

La migración a una nueva plataforma de aprendizaje para jóvenes reta a la organización y la invita a hacer una revisión de su esquema de capacitación actual para empatarlo con las nuevas tendencias de la educación virtual.

De la misma manera, es importante resaltar que la revisión periódica de los procesos de capacitación a facilitadores virtuales, es también una oportunidad para revisar los contenidos educativos de los cursos y mejorar los espacios de interacción entre los jóvenes participantes y los facilitadores virtuales.

1.3.1 Pregunta de Investigación

Dado lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se puede mejorar el proceso de capacitación de los facilitadores virtuales de Teensmart Internacional con miras al uso de la plataforma Joven Salud?

1.3.2 Objetivos de la Investigación

- Analizar el esquema actual para facilitadores virtuales de Teensmart Internacional (TSI)
- Describir los modelos pedagógicos que sustentan la capacitación de los facilitadores virtuales de TSI
- Analizar los componentes de la capacitación actual de facilitadores virtuales de TSI y sus posibilidades de mejora.

1.4 Justificación

Es importante que estos facilitadores cuenten con la capacitación necesaria, tanto para el manejo de la tecnología como de los contenidos temáticos.

Interpretando a Siliceo (2009), la capacitación es una actividad que se basa en las necesidades de la empresa, se planea y se orienta principalmente al desarrollo de los colaboradores en cuanto permita que los objetivos de la empresa se logren plenamente, la capacitación contribuye aportando un equipo de personas que desempeñan de manera adecuada sus labores.

Es por ello que los modelos de aprendizaje que se escojan para su capacitación deben estar diseñados para su contexto, vale decir, que la capacitación es pensada en su posibilidad de alcanzar a más colaboradores con una mediación pedagógica adecuada a sus necesidades y alcances.

La intención de esta investigación se fundamenta en lo anterior, en cuanto TSI necesita de facilitadores virtuales con dominio de los temas de promoción de la salud, dominio tecnológico y conocimiento claro de los diseños de cada uno de los cursos y de la información contenida en la plataforma virtual.

La evaluación de la actual propuesta de capacitación para facilitadores virtuales, le permitirá a TSI y a sus organizaciones socias, mediar de manera más eficiente con los usuarios de Joven Salud.

Igualmente, es importante destacar la oportunidad que da a la organización el desarrollo de una plataforma de aprendizaje más amplia y completa para procesos de aprendizaje, que demanda de los facilitadores virtuales mayor uso de herramientas tecnológicas y pedagógicas.

De la misma manera, la evaluación del esquema de capacitación es un esfuerzo más de sistematizar experiencias en el campo de la capacitación corporativa y en la relevancia que tiene esta para el desarrollo del talento humano.

1.5 Limitaciones y alcances del estudio

Hay mucha información sobre capacitación para capacitadores a disposición, sin embargo, para facilitadores virtuales la información es menor, por lo que se intenta centrar la investigación en la creación de un modelo pedagógico pertinente para profesionales que incursionan como capacitadores virtuales.

Esta investigación no pretende hacer una mirada exhaustiva sobre todas las posibilidades metodológicas para la capacitación de facilitadores virtuales de TSI, sino más bien hacer un análisis sobre su viabilidad ante el cambio de paradigma de su plataforma virtual.

Durante el desarrollo del estudio se realizó la primera prueba de cursos virtuales de la organización, por lo se presentó la ventaja de la construcción de necesidades de capacitación sobre este mismo proceso y también limitó en cuanto al momento de presentación de los resultados este proceso de prueba aún no había terminado, lo que pudo arrojar mayores factores para trabajar con los facilitadores virtuales.

Como estudio cualitativo, es importante que se entienda que no es posible generalizar los resultados a la realidad de la capacitación de facilitadores de cualquier otra organización, ya que este estudio se limitará a TSI.

Los hallazgos de la investigación entonces se limitan a esta realidad, sin embargo, los resultados expuestos pueden verse también reflejados en otras experiencias con características particulares.

Si bien este estudio no pretende descubrir nuevas complejidades de aprendizaje en entornos virtuales de aprendizaje, sí dimensiona las posibilidades de la capacitación que pueden recibir las personas que trabajan como facilitadoras virtuales y da una mirada a qué dimensiones deben considerarse en su formación.

Capítulo 2

Marco Teórico

Este capítulo es una presentación de las investigaciones, artículos y teoría en general sobre los temas de capacitación, tendencias y acepciones, así como las implicaciones de la inserción de la tecnología en la educación. Este escrito hace relación entre las principales tendencias de capacitación y su pertinencia para diseñar programas formativos dirigidos a facilitadores de entornos virtuales de aprendizaje. Este estudio se concentra en el rol del facilitador virtual y en la posibilidad de brindarle una capacitación adecuada para el rol que tiene en los enfoques de aprendizaje en la educación mediada por medios tecnológicos.

2.1 Literatura sobre el tema

A fin de definir conceptos clave para esta investigación y respaldar el planteamiento del problema se hizo una revisión de los conceptos principales que derivan de la pregunta de investigación, organizando la presentación de la información en dos vertientes: primero la definición de capacitación y sus tendencias actuales y segundo la definición del rol de los facilitadores en entornos virtuales de aprendizaje.

2.1.1 La capacitación: tendencias y desarrollo de personal

Capacitar a los colaboradores de cualquier organización es necesario para el éxito de la última, en tanto esta sea pragmática, entendiendo la capacitación como un proceso educativo orientado a la transformación (Solimano, 2001). Desde este punto de vista, la capacitación es un elemento dinamizador y es concebida como una herramienta para tomar acción.

Por otro lado, también se puede entender la capacitación como una herramienta para el aprendizaje (Anónimo, 1996), siendo así el desempeño o la conducta aprendida una consecuencia del proceso de capacitación.

Este mismo autor apunta que los procesos de capacitación le dan a la organización la oportunidad de (Anónimo, 1996):

- Contar con un foro permanente de intercambio de ideas y aprendizajes entre los colaboradores
- Promover a empleados que hayan demostrado su capacidad de aprendizaje continuo
- Desarrollar evaluaciones de desempeño y de aprendizajes obtenidos con la capacitación.
- Permitir que los colaboradores se responsabilicen de sus propias metas de aprendizaje
- Recompensar a las personas por tomar riesgos y promover iniciativas nuevas

Desde esta perspectiva se entrevé el proceso de capacitación como la oportunidad que tiene la organización de desarrollar una cultura de aprendizaje continuo.

Por otro lado, Siliceo (2009) define la capacitación como la actividad educativa de una organización por medio de la cual se satisfacen las necesidades presentes y futuras a fin de preparar y enseñar habilidades a los colaboradores. Así también, este autor describe a la capacitación como una actividad planeada u orientada a cambiar conocimientos, actitudes o habilidades de los colaboradores.

La anterior definición de capacitación, apunta a un proceso planeado que tiene como fin ofrecer a los colaboradores de la organización la oportunidad de adquirir habilidades o

conocimientos nuevos.

De la Garza, Ortiz y Rodríguez (2010, p.6), citando a Dessler, en su ponencia relativa a la capacitación y el compromiso organizacional, hacen una presentación de conceptos de capacitación como sigue:

“La capacitación es la función educativa de una empresa por lo cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. Además la capacitación debe entenderse como filosofía de productividad y calidad total dentro de una organización”

Para Reyes (1970, p: 78), la capacitación consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para llenar su puesto con toda eficiencia.

De acuerdo a Byars y Rue, (1997, p: 231) la capacitación es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización.

Y para Amaro Guzmán (1981, p.154) es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y *habilidad para aumentar la eficiencia en la ejecución de sus tareas.*”

De las acepciones anteriores, se podría definir que la capacitación es un proceso educativo que permite a la organización contar con colaboradores con una cultura de aprendizaje continuo siempre en espera de la adquisición gradual y sostenida de habilidades para realizar de mejor manera su trabajo.

Según Rodríguez (2007), la capacitación tiene que ver con aumentar la habilidad de los colaboradores, así como la implementación adecuada de sistemas de promociones,

transferencias y separaciones. Bajo este concepto, la capacitación determina la posibilidad que tienen los colaboradores de desarrollo en una organización.

La capacitación se constituye así en un proceso necesario para la organización y para la optimización de los procesos organizacionales, en medio de esta optimización, mejoran los perfiles de los colaboradores y se tiene como resultado una organización que mejora con el tiempo.

Para Alemán y Garza (2011), el proceso de formación de personal ha tenido a lo largo de la historia, cuatro prácticas posibles de formación:

- Formación cara a cara: esta práctica se desarrolla en el Medioevo y es totalmente orientada a la transmisión de saberes de un oficio, como por ejemplo la talabartería.
- Formación a partir de la diferenciación del trabajo: las líneas de trabajo en la era industrial fomentaron esta práctica que consistía en la repetición constante de movimientos o uso de máquinas específicas hasta tener garantizado el aprendizaje.
- Metodología de la formación de entrenamientos rápidos: *mostrar, decir, hacer y evaluar* fue la práctica de formación de personal usado en periodo de guerras que permitió la formación rápida del fluctuante personal de la época.
- Instrucción programada: diseño instruccional sistémico: basada en teorías conductistas, se espera que el empleado pueda desarrollar conductas específicas después de su capacitación.

Estas prácticas aún hoy día, son consideradas en la formulación de actividades de

capacitación organizacional, desde enfoques completamente técnicos y prácticos de la administración de procesos de capacitación corporativa.

Es importante a este punto entender que los procesos de capacitación dentro de las organizaciones no deben concebirse como un mero proceso de actualización o transmisión de saberes, sino en una práctica permanente que permite que la organización sea vigente y pertinente.

Las teorías administrativas han hecho también que los procesos de capacitación configuren sus prácticas a lo largo del tiempo.

Alemán y Garza (2011), señalan por ejemplo que la teoría clásica aporta la idea de optimización de la productividad por la repetición y mecanización de las funciones; la teoría neoclásica da énfasis al planeamiento de las actividades; la teoría behaviorista pone atención en la integración de los aprendizajes para formar equipos de trabajo; entre otras teorías que aportan al proceso de formación de personal, las autoras también apuntan a la importancia de considerar cada uno de estos aportes para conjuntar un proceso desde una perspectiva sistémica.

Por lo anterior, es que debe concebirse a todo el proceso de capacitación como un conglomerado de ideas que sustentan la intención de mejorar la capacidad productiva de las organizaciones.

La relación entre la capacitación y la productividad de la organización es completamente simbiótica, en cuanto el desarrollo de la una depende de los resultados de la otra.

Al respecto Alemán y Garza (2011), delimitan al sistema de capacitación con dos elementos:

- Necesidades de los colaboradores, de la producción o las tareas organizacionales
- Entorno social, económico, legal y tecnológico

Lo anterior define que los sistemas de capacitación toman en cuenta el comportamiento del entorno, dada la necesidad de pertinencia de los cuerpos teóricos y prácticos que sustentan la tarea de formación de los colaboradores propiamente y que el entorno sin duda, media en la decisión sobre qué conocimiento se va a promover.

Es importante hacer una diferenciación entre capacitación y desarrollo de personal que suelen verse como lo mismo. A este respecto Bohlander y Snell (2008) apuntan que la capacitación está más estrechamente relacionada con el desempeño a corto plazo del colaborador mientras que el desarrollo es la adquisición de habilidades para responsabilidades futuras, la combinación de ambos conceptos y el hecho que vayan siempre de la mano es el reconocimiento de las organizaciones de que la combinación de ambas garantiza la obtención de habilidades de sus colaboradores.

La capacitación es entonces un proceso educativo planificado acorde a las necesidades futuras, a corto o largo plazo, de los colaboradores. Para Rodríguez (2007), ver el proceso de capacitación como un sistema, permite verla como una serie de fases o etapas que tienen como objetivo dotar a los colaboradores de conocimiento nuevo.

A este respecto, Siliceo (2009) apunta entre los principales beneficios de ver la capacitación como un proceso sistémico: asegura el cambio organizacional continuo, facilita la internalización de valores, promueve la cultura organizacional, mejora la calidad del desempeño, incrementa la productividad personal y grupal, entre otros.

Bohlander y Snell (2008) indican que la capacitación que no tiene un enfoque sistémico

tiende a perderse en modas o a “lo que hace la competencia”.

Vista como un sistema, las fases de la capacitación pueden verse como en el cuadro comparativo siguiente:

Tabla 1

Cuadro comparativo de fases de la capacitación como sistema

Autor	Rodríguez	Bohlander y Snell	Siliceo
Fases	<p>I. Entrada Necesidades de capacitación Recursos organizacionales Información Lineamientos normativos</p> <p>II. Proceso de conversión Procesos de capacitación Tecnología educativa Procesos de aprendizaje personal</p> <p>III. Salida Conocimientos Habilidades Actitudes Eficacia organizacional</p>	<p>I. Evaluación de necesidades Análisis de la organización Análisis de las tareas Análisis de las personas</p> <p>II. Diseño Objetivos de las instrucción Disponibilidad de los colaboradores Principios de aprendizaje</p> <p>III. Implementación Métodos en el puesto Métodos fuera del puesto Desarrollo gerencial</p> <p>IV. Evaluación Reacciones Aprendizaje Comportamiento (transferencia) Resultados</p>	<p>I. Detección de necesidades</p> <p>II. Definición de objetivos</p> <p>III. Elaboración y coordinación de programas</p> <p>IV. Ejecución de programas</p> <p>V. Evaluaciones</p>

Elaboración propia a partir de Rodríguez (2007), Bohlander y Snell (2008) y Siliceo (2009).

Con el cuadro anterior, a pesar de las diferentes formas de organización de cada uno de los autores, se puede notar que el proceso de capacitación tiene tres momentos definitorios: la detección de necesidades de capacitación, el desarrollo de la capacitación y la evaluación del proceso.

En la etapa de detección de necesidades, se verificarán los vacíos de conocimiento sobre temas específicos para los colaboradores. Para Bohlander y Snell (2008), en esta

etapa se analiza la organización, la tareas de los puestos específicos y la zona próxima de desarrollo, a lo que Siliceo (2009) define como la brecha que existe entre lo que el colaborador sabe y las habilidades que tiene que adquirir. A este análisis debe incluirse un perfil de entrada que para Rodríguez (2007) incluye la información normativa y de valores de la organización.

La segunda etapa, es el desarrollo de la capacitación incluye el diseño de las experiencias de aprendizaje y la puesta en práctica de las sesiones de capacitación. Durante esta etapa se definen los objetivos y se coordina la implementación de los programas de capacitación diseñados. El éxito de esta etapa para Bohlander y Snell (2008), depende del buen desarrollo de los principios de aprendizaje en capacitación: establecimiento de metas, diferencias individuales, práctica activa y repetición, aprendizaje global frente a aprendizaje parcial, aprendizaje masivo frente a aprendizaje distribuido, realimentación y refuerzo, importancia de la presentación y modelado.

La etapa tercera, es la evaluación del proceso de capacitación, que para Rodríguez (2007) determina el perfil de salida de los colaboradores que pasan por un proceso de capacitación. La evaluación determina los conocimientos adquiridos desde la perspectiva de colaborador y de la capacidad de transferencia desde el punto de vista de la organización.

Una vez definidas las etapas de la capacitación y que esta última sea vista como un procesos sistémico, es importante entrever las tendencias de capacitación que configuran, dan cauce a esquemas de capacitación y al desarrollo de material educativo, según Siliceo (2009) son tres: el desarrollo de competencias, la programación neurolingüística y la facultación o “empowerment”.

Con respecto a los procesos de capacitación por competencias, vale la pena primero definir competencia, por ello se hace un extracto literal de la síntesis de Tejada (1999, p 4-6) como sigue:

- *“Conjunto estabilizados de saberes y saber-hacer, de conductas tipo, de procedimientos estándares, de tipos de razonamiento, que se pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje” (Montmollin, 1984:122).*
- *“La capacidad de usar el conocimiento y las destrezas relacionadas con productos y procesos y, por consiguiente, de actuar eficazmente para alcanzar un objetivo” (Hayes, 1985).*
- *“La competencia profesional es la capacidad de realizar las actividades correspondientes a una profesión conforme a los niveles esperados en el empleo. El concepto incluye también la capacidad de transferir las destrezas a nuevas situaciones dentro del área profesional y, más allá, a profesiones afines. Esta flexibilidad suele implicar un nivel de destrezas y conocimientos mayor de lo habitual incluso entre los trabajadores con experiencia” (MSC, 1985).*
- *“Conjunto específico de destrezas necesarias para desarrollar un trabajo particular y puede también incluir las cualidades necesarias para actuar en un rol profesional” (Jessup, 1991: 6-39).*
- *“Habilidad adquirida gracias a la asimilación de información pertinentes y a la experiencia” (Belisle y Linard, 1996).*

- *“Capacidad de un individuo para realizar una tarea profesional según ciertos estándares de rendimientos, definidos y evaluados en unas condiciones específicas, a partir de un método de descomposición de funciones y tareas en niveles y unidades de comportamiento observables, adecuados de criterios precisos de rendimiento” (Belisle y Linard, 1996).*
- *“Son resultado de experiencias dominadas gracias a las actitudes y a los rasgos de personalidad que permiten sacar partido de ellas” (Levy-Leboyer, 1997:94).*

Estos conceptos llevan a determinar que la tendencia de capacitación por competencias se da por la relación que guarda la competencia con la base de realidad para los intentos de capacitación, a partir de la formación del auto concepto y de la autoestima (Siliceo, 2009).

Argüelles y Gonczi (2001), determinan que la capacitación basada en competencias se define a partir de los resultados y las normas preestablecidas, se centra principalmente en la idea de lo que los colaboradores pueden hacer más que en experiencias de aprendizaje que hayan tenido. La competencia adquirida es lo más importante.

Por otro lado, la capacitación basada en la programación neurolingüística (PNL) parte del cambio como medio para el crecimiento de la productividad y del ser humano (Siliceo, 2009). La programación neurolingüística contribuye al aprendizaje significativo (Juárez, s.f.) y establece modelos de la estructura mental del colaborador, lo que define la eficiencia para transferir conocimientos.

La capacitación basada en PNL según Siliceo (2009) necesita de tres elementos,

primero que se tome conciencia del punto de partida y de llegada; segundo, percibir claramente lo que se obtiene y tercero, modificar la actuación hasta llegar al punto de llegada. La PNL es un proceso esencialmente sensorial, que se dimensiona en tres extensiones según O'Connor y Seymour, citados en Grigaites (s.f.): visual, auditivo y kinestésico. Partiendo de los sistemas representacionales, por los cuales cada persona tiene inclinación a uno particular. Grigaites afirma que la PNL parte de que por medio de los sentidos es que entramos en contacto con la realidad y también hay filtros como las creencias, los valores, los estilos de elección y el lenguaje.

Lo anterior es especialmente importante para el proceso de capacitación, ya que desde la PNL debe pensarse en estos cuadros representacionales y para el diseño de las experiencias de aprendizaje y los materiales que les acompañen.

Finalmente esta la capacitación basada en el *empowerment* o facultación (como se llamará en adelante), que está fincada principalmente en el compromiso de responsabilizarse por el aprendizaje que cada colaborador tiene. La capacitación por medio de la facultación necesita de técnicas adecuadas para que se den resultados (Blanchard, Carlos y Randolph, 1999).

Estos autores sostienen que para crear una cultura de facultación es necesario tener personas motivadas por alcanzar mayor productividad, mayor desempeño y sentido de logro, es necesario establecer una cultura intrépida (Siliceo, 2009).

La facultación es un medio para alcanzar la maestría personal (Kleiner et al, 2006), escoger los actos que permitirán llegar a un punto deseado de desarrollo. El *empowerment* es la posibilidad de lograrlo, ya que como bien apunta Kleiner et al (2006) nadie logra el crecimiento del otro, pero si el compromiso de aprendizaje continuo.

Los enfoques de facultación según Siliceo (2009): son variados pero se podrían definir en tres grandes grupos: facultación mediante contagio, facultación mediante la distribución de poder y facultación mediante el cambio de mentalidad y compromiso con el riesgo.

Dicho lo anterior, la capacitación basada en facultación lleva a modelos más pensados en las personas y en sus posibilidades de crecimiento y compromiso con el cambio organizacional.

De las tendencias descritas arriba es preciso poder entrever su pertinencia, según sus características, para aplicar en un programa de capacitación determinado. Las experiencias de aprendizaje a diseñar serán definidas por estas características y por las necesidades de capacitación.

Es por ello que para el caso de esta investigación se tomarán como referencia estas tendencias para lograr estudiar y dar propuestas de mejora para la capacitación de facilitadores de entornos virtuales.

La cuestión está en poder definir claramente la tendencia capacitación más adecuada, tomando en cuenta las necesidades de la organización y las habilidades que deben tener los entrenadores en entornos virtuales.

Para Alemán y Garza (2011), deben darse cuatro cambios significativos con la capacitación de personal, independientemente del enfoque que se escoja, que son: cómo se desarrolla el nivel conceptual a partir de la nueva adquisición de conocimiento; la implementación del conocimiento en las habilidades adquiridas; la forma en que se transmite la información y la modificación de actitudes.

La forma en que se desarrollan nuevos conceptos a partir de la adquisición de

conocimientos es llevar a los colaboradores a un alto nivel de abstracción de la conceptualización nueva para la aplicación en la práctica (Alemán y Garza, 2011).

Las habilidades adquiridas se refieren a la capacitación directamente orientada al mejoramiento en el puesto de trabajo, mientras que la modificación de actitudes, está pensada específicamente en el cambio hacia actitudes más favorables para el desempeño del trabajo por medio de la motivación (Alemán y Garza, 2011).

Finalmente, la transmisión de la información es brindar a los colaboradores un cuerpo de conocimientos sobre el tema tratado (Alemán y Garza, 2011), lo que es fundamental en este estudio, dar información a los facilitadores virtuales que influya positivamente en su desempeño, la forma en que se transmite el conocimiento es conducente a una mejor experiencia de aprendizaje, como se verá más adelante.

Los facilitadores virtuales deberán contar entonces con un cuerpo de conocimiento que permita re conceptualizar su rol y optimizar los procesos de mediación pedagógica en entornos virtuales de aprendizaje.

Según Arraez y Rincón (2005), la capacitación para los facilitadores virtuales específicamente es eje central para la implementación de un proyecto de aprendizaje virtual.

Entre las lecciones aprendidas que nos señalan estos autores con la implementación de www.aulaglobal.com al respecto de la capacitación de los facilitadores virtuales y de lo cual debe tomarse en cuenta para este estudio:

- El manejo de las herramientas tecnológicas para el proceso de enseñanza aprendizaje es mayor en los discentes que los mismos facilitadores, que

encuentran un choque cultural en el manejo de los contenidos del curso en un entorno de aprendizaje virtual.

- La comunicación asincrónica, por vía escrita se convierte en una herramienta vital para la transmisión y facilitación del conocimiento, por lo que debe estar planeada para resaltar positivo para el aprendizaje.
- Resulta más difícil para el facilitador virtual captar los sistemas preferentes de percepción de los jóvenes, por lo que el apoyo de herramientas tecnológicas novedosas para el aprendizaje es importante.

(Arraez y Rincón 2005)

Para el diseño de experiencias de capacitación para facilitadores virtuales que tomen en cuenta estos componentes es importante tomar en cuenta según Cuesta (2008) las siguientes situaciones:

- La selección de un marco teórico que defina el diseño de la capacitación y que fácilmente pueda adaptarse al contexto educativo en el que se media la práctica educativa.
- Deben pensarse en los medios tecnológicos que serán utilizados en la capacitación.
- Las estrategias de enseñanza, deben crearse, adaptarse y usarse de acuerdo a los propósitos educativos que tenga el programa específico.
- De lo anterior, deviene la importancia de relacionar la formación de quien enseña en entornos virtuales de aprendizaje con los medios que este va a utilizar, es decir que las herramientas que se usen en su capacitación sean similares a las que utilizará para enseñar.

- Debe tomarse en cuenta la infraestructura con la que se cuenta en los entornos virtuales de aprendizaje para mediar la práctica educativa.
- Finalmente deben consolidarse comunidades de intercambio de experiencias, contenidos y servicios en general para crear a nivel local, inclusive global una red de intercambio de materiales educativos y bancos de objetos de aprendizaje.

Por lo anterior, es que la organización que desee mejorar la capacitación de sus facilitadores de entornos virtuales de aprendizaje, deberá entonces tomar en cuenta los factores anteriores, como punto de partida de una capacitación vigente y pertinente.

Cabe resaltar la importancia que tiene en este proceso ser consecuente con los objetivos educativos que tiene el programa que se va enseñar, vale decir, es importante que a los facilitadores se les capacite en condicione similares a las que van a ser utilizadas para medar el aprendizaje.

Según Cuesta (2008), el proceso de capacitación a los facilitadores virtuales alcanzará su cometido en cuanto, este logre ser planeado, implementado y monitoreado, tomando en cuenta los niveles de participación que se espera desarrollar en las personas que participarán de la experiencia educativa para la cual están siendo los facilitadores capacitados.

Los retos de enseñar con uso de tecnología y la definición del rol del facilitador son centrales para establecer la relación entre el las tendencias de capacitación y la facilitación en línea, respondiendo a preguntas como: ¿Cuáles son las tendencias pedagógicas para entornos virtuales de aprendizaje? ¿Cuáles son las habilidades con las que debe contar el facilitador de entornos virtuales?

2.1.2 Enseñar en la era de las innovaciones tecnológicas

Cabero (2006) indica que la Internet ofrece un espacio nuevo para la educación que supera los factores de lugar y de tiempo en cuanto a la infraestructura y el horario de clases, lo que en definitiva lleva a re pensar los procesos de enseñanza aprendizaje.

El uso de la Internet por parte de la personas jóvenes es importante para este estudio en cuanto determina en gran medida los alcances de la capacitación de los facilitadores virtuales, antes de entrar en la discusión sobre el uso de la tecnología en la práctica educativa, es importante que se apunte sobre el uso que dan los jóvenes a Internet y su relevancia para una propuesta de capacitación para facilitadores de entornos virtuales de aprendizaje.

McMillan & Morrison (2006), apuntan que los jóvenes, en el caso particular de su estudio, entre los 15 y los 21 años utilizan la Internet de manera más exhaustiva que sus padres, ya que se les presenta como una herramienta cotidiana que brinda fácil acceso al conocimiento en general.

En su estudio, estas autoras definen una dualidad clave en cuanto a cómo se usa la Internet para la autodefinición personal y para el conocimiento de necesidades personales, definiendo estos componentes de la dualidad como factores pasivos/activos de su propia naturaleza. Generalmente se usa la Internet para buscar, escribir, y conversar con otros, es un medio para encontrarse a sí mismos y formar opiniones sobre temas varios

A partir de esto McMillan & Morrison (2006), expresan en sus resultados que es muy probable que los jóvenes en estas edades nunca vayan a leer un periódico de kiosco o comprar una revista porque toda la información que buscan está en la Internet. Las

viejas herramientas de comunicación como el periódico o las revistas están asociadas para los jóvenes con viejas formas de comunicación.

Los cambios educativos y sociales de los últimos años conllevan a nuevos retos para la enseñanza aprendizaje que según Tejada (2000) son: la concreción curricular dentro del contexto de una sociedad de la información y el conocimiento, que sea flexible y abierto; el segundo, la modificación organizativa de los centros educativos u organizaciones de enseñanza y tercero, muy importante para este estudio, el papel del facilitador que es radicalmente transformado respecto a la perspectiva tradicional de enseñanza.

Pese a que los resultados de la inclusión de la tecnología en la educación no están claramente definidos a estas alturas, sus beneficios son notorios y se han involucrado más políticas para la inclusión de nuevas tecnologías de la educación con el pensamiento de que los futuros ciudadanos deben integrarse a la nueva sociedad del conocimiento y la información (UNESCO, 2009).

A pesar de ello, los modelos tradicionales de educación no deberían desecharse del todo, como lo indican Goncalves y Alonso (2009), ya que son avances específicos del estudio del aprendizaje; de la misma manera plantean una nueva manera de ver la relación entre el facilitador y el disidente. Se destaca la tecnología multimedia como el avance tecnológico más significativo (Marcano, 2005) para el cambio educativo, por ello su estudio es relevante.

Educación en la era de las innovaciones tecnológicas se convierte en un reto en cuanto se postula la necesidad de adaptar a las condiciones imperantes los modelos y enfoques educativos tradicionales y emergentes. La práctica educativa mediada por

tecnología inicia entonces una nueva discusión sobre los enfoques de enseñanza y aprendizaje.

Para Kaplún (2005), la discusión sobre pedagogía del e-learning o educación con uso de tecnologías de la comunicación y la información (TIC), debe partir de la discusión sobre pedagogía general. Este autor distingue tres enfoques pedagógicos prevaletes: primero, los tradicionales transmisivos, centrados en los contenidos; segundo los conductistas, centrados en los estímulos y los efectos y tercero, los crítico-dialógicos, centrados en los procesos y la construcción colectiva de saberes (Kaplún, 2005), aplicables a los entornos virtuales de educación.

Por otro lado, Marcano (2005) agrupa estos enfoques a partir de las corrientes psicológicas conductista y gestáltica, de las que se han derivado el enfoque cognitivo y el constructivista del aprendizaje. Bajo estas orientaciones es que se han diseñado experiencias de aprendizaje con uso de tecnologías de la información y la comunicación, como por ejemplo: aprendizaje basado en problemas, aprendizaje colaborativo o estudio de método de casos, entre otros.

Las teorías conductistas del aprendizaje se centran en conductas tangibles y observables, que se denominan respuestas; mientras que las teorías cognitivas centran su atención en el proceso de pensamiento (Ormrod, 2008). Vale decir, que los enfoques de aprendizaje prevalecen aún con la inserción de tecnología en la práctica educativa. Es importante comprender estos enfoques a la hora de diseñar experiencias educativas en entornos virtuales.

Por otro lado, los avances tecnológicos se van moldeando con respecto al uso que se hace de ellos (González y Hernández, 2008). Las autoras invitan a dejar de pensar en

las tecnologías desde una perspectiva meramente instrumental y a *“entenderlas como generadoras, creadoras de espacios que permiten a la gente hacer cosas, ambientes educativos virtuales que estimulan y potencian la participación y la comunicación y sin los cuales es inconcebible la existencia de procesos significativos de enseñanza-aprendizaje”* (González y Hernández, 2008, p: 9).

Es así, que Salinas (1999) citado por Cabero (2007) indica que las posibilidades de aplicaciones que da Internet particularmente al proceso educativo y que sirven de ejemplo de la potencialidad del uso de las tecnologías en la educación son: redes de aulas o círculos de aprendizaje, sistemas de distribución de cursos en línea, experiencias de educación a distancia y aprendizaje abierto, experiencias de aprendizaje informal.

Expuesto lo anterior, se podrá decir que el avance tecnológico en el campo educativo ofrece oportunidades de evolución que están mediadas por un cambio en los paradigmas, principalmente de la concepción de cómo se trasmite la información. Si bien los modelos pedagógicos imperantes hasta el siglo XX no deben desecharse deben pensarse en el contexto de las tecnologías de la información y la comunicación.

Para Martínez (2006), la era de enseñanza con tecnología propone a quien instruye en entornos virtuales de aprendizaje una posición crítica que cuestiona *“¿por qué yo tengo que hacer esto?, ¿para qué y por qué debo aprenderlo?, ¿para qué debo enseñarlo?”*(Martínez, 2006, p. 4). A estas preguntas, según el autor debe seguir una respuesta que vaya mucho más allá de lograr contenidos atractivos y dinámicos y profundizar en el valor humanista que debe dársele a la educación mediada por tecnología.

El mismo autor, propone principios que se deben comprender para dimensionar a

quien aprende en entornos virtuales de aprendizaje, estos principios igualmente permiten según Martínez (2006), trascender a una visión de educación tecnológica más allá de lo técnico y el desarrollo del material, entre estos principios, encontramos como los más relevantes para este estudio:

- La tecnología como tal no es neutral, porque provee al proceso de enseñanza aprendizaje de problemas y dilemas en cuanto a su aplicación y uso durante el proceso, igualmente no es una receta mágica que va a resolver la cuestión pedagógica por sí sola.
- La tecnología es un medio, que le permite al disidente apreciar el mundo natural y mejorar la calidad de su forma de vida.
- Los entornos virtuales de aprendizaje permiten el desarrollo de valores y actitudes, referentes a resolver los retos de aprendizaje y de mediación pedagógica en estos medios.
- Es importante que se valore el acceso a la tecnología de quienes aprenden para garantizar oportunidades equitativas de adquisición de conocimiento.

Estos principios, deben tomarse en cuenta para la construcción de procesos de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales de aprendizaje, en cuanto también define al tipo de personas que median estos espacios; los facilitadores virtuales deben procurar una experiencia educativa con equidad y mantener una actitud crítica ante la misma durante todo el proceso.

Asimismo, la enseñar en entornos virtuales de aprendizaje, presupone una relación entre el que aprende y el facilitador totalmente mediada por su interrelación, como bien lo apunta Onrubia (2005), la actividad conjunta en la experiencia educativa no depende la

de la presencia en el mismo instante del profesor y el estudiante sino de la intercomunicación que estos tengan, esto define los tipos de comunicación que estos tienen y es un factor explicativo de la mediación educativa en estos contextos y su calidad.

Este mismo autor, indica que hay dos restricciones a tomar en cuenta, que condicionan la interacción entre el estudiante y el facilitador del aprendizaje.

La primera restricción está en los recursos tecnológicos que utiliza el entorno de aprendizaje (Onrubia, 2005), se refiere a la inclusión o no de herramientas para el aprendizaje colaborativo, que incluya herramientas de comunicación asincrónicas o sincrónicas, que incluya varios tipos de herramientas para la evaluación o no y la capacidad de personalizar el uso de las herramientas por parte del facilitador, son cruciales, según el autor, para la posibilidad que hay de desarrollar la actividad conjunta entre el facilitador y el estudiante.

El segundo tipo de restricciones según Onrubia (2005), son de los que deviene el diseño instruccional de las experiencias de aprendizaje: contenidos del curso, las actividades de aprendizaje y los sistemas de evaluación, que sin duda alguna permean en el éxito de la experiencia educativa global.

Estas restricciones deben ser tomadas en cuenta para el desarrollo de una propuesta educativa atrayente para quien participa y que también le de al facilitador una oportunidad de mediar el conocimiento de manera clara, así para establecer una buena interacción entre quien aprende y el facilitador.

Por otro lado, la educación en entornos virtuales ofrece la oportunidad a la organización de llegar a una cantidad mayor y más diversa de público (Dobbins y Berge,

2006), de la misma manera en que se actualizan los contenidos casi de inmediato como también los contenidos pueden ser impartidos a nivel global con los mismos estándares de calidad.

La aplicación del aprendizaje en línea o e-learning, para las experiencias educativas en entornos virtuales de aprendizaje ofrece sus ventajas según Abad, Hornos, Hurtado y Montes (2006), en cuanto se concibe como una herramienta para la educación y no un fin en sí mismo:

- El aprendizaje en entornos virtuales de aprendizaje está centrado en el alumno, que lleva su ritmo de aprendizaje mediado por un facilitador.
- No hay horarios restrictivos que limiten la accesibilidad al conocimiento.
- No es necesario ubicar a los discentes en un solo lugar para el proceso de aprendizaje, ya que es posible formar grupos geográficamente dispersos
- Como se indica anteriormente, hay una mayor posibilidad de distribución a una mayor cantidad de personas o grupos de personas.
- Hay un ahorro sustancial en los tiempos de los involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje y en los costos que este proceso conlleva.
- Por su naturaleza las sesiones son más cortas y se diseñan de esta forma para que sean fáciles de asimilar.
- Aunado a lo anterior, un buen diseño de las experiencias de aprendizaje garantiza una mayor posibilidad de retención de los contenidos.
- Contenidos disponibles son novedosos y actualizados constantemente

- A diferencia de otros métodos de educación a distancia, el e-learning promueve una mayor interacción entre los participantes que a la vez estimulan su pensamiento crítico y reflexivo
- Se ha demostrado que la educación en línea promueve una participación más activa sin temor a cometer errores.

En fin la virtualidad brinda la coyuntura ideal para desarrollar experiencias de aprendizaje novedosas. La implicancia real, está en los resultados educativos obtenidos de introducir tecnologías en la educación (UNESCO, 2009).

En el aula tradicional es importante para el facilitador conocer las necesidades de sus estudiantes, desarrollando aprecio y comprensión por ellos (Deringer, Junk y Junk, 2009), los mismos debe desarrollarse en los entornos virtuales. Este estudio se centra en la mediación pedagógica, en el profesor y su nuevo rol.

Dentro de esta perspectiva es importante también que se haga un análisis del rol del docente y la expectativa de su desempeño no solo en entornos virtuales, sino en la práctica educativa general.

Para Segura (2005), cabe preguntarse sobre las competencias personales de quien enseña, que son entendidas como un conjunto de de propiedades que dan la oportunidad de resolver problemas concretos a situaciones de trabajo, asumiendo la responsabilidad personal de aprender en situaciones inusuales, actitud reflexiva, a pareciendo la comunicación y la capacidad de trabajo en equipo como valores nuevos para la práctica docente.

Pezo (1999), citado en Segura (2005), indica que la las competencias esperadas en el docente estás relacionada en su habilidad técnica, la habilidad pedagógica, la de

transferencia e innovación, la habilidad de gestión y las personales.

Estas habilidades apuntan a una práctica docente renovada, que coincide más con un docente facilitador del aprendizaje y menos transmisionista, que puede velar una mediación pedagógica equitativa que promueve el aprendizaje significativo y colaborativo. Estas características forman un perfil docente con un paradigma nuevo de abordaje en los procesos de enseñanza aprendizaje.

Las experiencias de aprendizaje, bajo esta perspectiva por una relación docente-estudiante mucho más amplia y de comunicación más directa y contundente. Esta relación podría definirse más como aprendizaje-aprendizaje, ambos actores aprenden del proceso, el primero lo medio, lo promueve y lo motiva, mientras que el segundo lo activa y lo dinamiza.

Deringer, Junk y Junk (2009), apuntan a una de los determinantes más importantes sobre la calidad de la experiencia de aprendizaje es la interacción que tenga el facilitador con el estudiante. Este elemento es imperativo, por lo que vale la pena repasar el rol del facilitador de los entornos virtuales.

Para estos autores, el facilitador virtual asume cuatro roles fundamentalmente: el rol pedagógico, como desarrollador y facilitador de los contenidos. El segundo rol, es un rol social, ya que debe proveer a los estudiantes de un ambiente de interrelación agradable y seguro que promueva la comunicación y la realimentación. El tercer rol si se quiere es de administración de los contenidos de aprendizaje y las asignaciones, coordinando fechas de entrega y dando realimentación oportuna. El cuarto rol es tecnológico, ya que debe proveer al alumnado tutoría sobre el uso de la plataforma tecnológica utilizada así como su contenido.

El rol pedagógico, está mediado en este caso por la tecnología, se refiere a una mayor capacidad de transmitir conocimientos nuevos y contenidos educativos de manera efectiva.

El segundo rol, que asume el facilitador virtual es un rol social, un rol de motivación de las experiencias de aprendizaje, de promotor del aprendizaje colaborativo y de romper las barreras de la comunicación que puedan existir.

Dar seguimiento y motivación al estudiante en cuanto a cumplir con las fechas asignadas para el desarrollo de las diferentes actividades de aprendizaje, definen el tercer rol de administración de los contenidos y a la vez se enlaza con el rol social, ambos roles son la humanización de la relación que tiene el facilitador virtual con los discentes.

Finalmente el rol tecnológico, está relacionado también con el primer rol, ya que se considera que el éxito en la mediación pedagógica en entornos virtuales de aprendizaje va a devenir del manejo tecnológico que el facilitador tenga de la plataforma virtual de aprendizaje.

Palloff et al. (1999) citado en Batesteza y Patetta (2003) nos indican que el facilitador debe encuadrar de manera flexible el aprendizaje, guiando a los estudiantes a explorar los materiales dispuestos sin restricción. También se espera que el facilitador estimule el pensamiento crítico por medio de un planeamiento educativo cuidadoso. En este sentido los autores aportan a la discusión sobre el rol del facilitador la capacidad de generar comentarios dinamizadores de la interacción y el aprendizaje conjunto.

Marcelo (2009), indica que el rol del facilitador o tutor, es el encargado de brindar orientación durante los cursos, solucionando problemas y atendiendo dudas. Si bien no debe ser experto en los temas que desarrollan los cursos, debe manejarlos muy bien. Su

tarea fundamental según el autor es que los alumnos perciban que hay una persona al otro lado de la computadora que les atiende de manera oportuna.

El reto del instructor está en que los estudiantes adquieran las habilidades necesarias para convertirse en aprendices independientes (Jaroenpuntaruk y Sacchanand, 2005), el rol del facilitador bajo esta perspectiva es de mediador entre los estudiantes y los contenidos del cursos, los cuales al final se espera sean dominados por el aprendiz.

Los facilitadores virtuales son el contacto que tiene la organización con los beneficiarios de un programa educativo específico, son dinamizadores de la interacción e instructores tecnológicos, su rol es fundamental ya que en el aprendizaje centrado en el alumno, permiten que este adquiera habilidades para responsabilizarse por su propio aprendizaje.

Para Hernández (2010), el facilitador virtual es la “figura que establece la conexión del alumno con los materiales de estudio y lo guía en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje”.

Asimismo, la respuesta oportuna a los alumnos es fundamental en cuanto permite medir el movimiento de los cursos y de los objetivos de aprendizaje. Este rol estila que el facilitador cuente con habilidades tecnológicas adecuadas y suficientes, como el uso de chat, correo electrónico, foros, wikis (Marcelo, 2009).

Peters (2002), citado en Corrales (2005) apunta a una habilidad muy importante del facilitador virtual y es la capacidad de expresión escrita. En los entornos virtuales de educación toda la comunicación se da de manera escrita y es por este medio que el facilitador deberá cumplir con los objetivos de interacción y adquisición de conocimientos que tienen las experiencias de aprendizaje virtual.

Así, en resumen, el facilitador virtual: maneja los contenidos de los cursos, tiene conocimientos de las herramientas tecnológicas disponibles, crea espacios de interacción, comunicación y reflexión de los estudiantes, desarrolla estrategias de aprendizaje adecuadas a los entornos virtuales, administra los contenidos y las herramientas del curso y esgrime su capacidad de comunicación escrita. Finalmente el rol del facilitador se puede dividir en cuatro dimensiones según Benito (2008): Pedagógica, Social, Gestión y Técnica.

Según Segura (2005), el facilitador virtual debe tener una actitud diferente al docente tradicional, en cuanto la comunicación debe ser una persona a la cual pueda percibirse ser auténtica y directa, que su forma de comunicarse no y sea confusa. Se espera también que el facilitador respete al estudiante y a sus pares en cada una de las opiniones que se expresan.

La autora continúa con la importancia de que el facilitador encuentre las motivaciones intrínsecas del discente por aprender y las maximice, a la vez que es empático y sensible con las diversas necesidades que tienen los participantes de las experiencias de aprendizaje.

Definitivamente, es importante que el facilitador pueda transmitir su compromiso para la organización con la que trabaja, para generar un clima agradable a partir de un trabajo siempre transparente, imparcial e íntegro (Segura, 2005).

Los ambientes de aprendizaje en línea brindan de por sí un ambiente ideal para que el facilitador ejerza su rol como mediador en la práctica educativa (Batesteza y Patetta, 2003), esto quiere decir, que los entornos virtuales asumen el rol del profesor no como mero transmisionista del conocimiento sino como generador de interacción para la

adquisición de saberes.

La figura 1 ilustra en resumen las habilidades con las que debe contar un facilitador en entornos virtuales.

Cualidades/ Características	Seguro	Constructivo	De desarrollo	Facilitador	Compartir conocimiento	Creativo
Comprensión de los procesos <i>on-line</i>	Seguro en proveer un enfoque para la conferencia, juzgar el interés de los participantes, experimentar con diferentes acercamientos y siendo un modelo del papel.	Capaz de construir confianza y propósito en línea para saber quién debe ser en línea y lo que ellos deben estar haciendo.	Habilidad para desarrollar y activar a otros, actuar como catalizador, sostener la discusión, resumir, reiterar el desafío, monitor en la comprensión y equivocación, dar <i>feedback</i> .	Saber cuándo controlar los grupos, cuándo permitirles ir, cómo llevarse con los no participantes, saber cómo marcha la discusión y usar el tiempo en línea.	Capacidad para explorar ideas, desarrollar argumentos, promover las líneas valiosas, cerrar las líneas improductivas, escoger cuándo archivar, construir una comunidad de aprendizaje.	Capacidad para usar una gama de CMC, desde actividades estructuradas hasta libres, generación de discusiones y evaluar y juzgar el éxito de la conferencia.
Habilidades técnicas	Comprender a nivel de usuario el uso del <i>software</i> , habilidades razonables en el uso de las TIC, buen acceso.	Capaz de apreciar las estructuras básicas de CMC e Internet y el potencial de la red para el aprendizaje.	Conocimiento del uso de las características especiales de <i>software</i> para e-moderador como el control o los archivos.	Capacidad para usar las características del <i>software</i> para explorar el uso de los aprendices, por ejemplo: historia de mensajes.	Capacidad para lazos entre CMC y otros elementos del programa de aprendizaje.	Capacidad para utilizar las facilidades del software para crear y manipular conferencias y para generar un ambiente de aprendizaje <i>on-line</i> .
Habilidades comunicativas <i>on-line</i>	Debe ser cortés, educado y respetuoso al escribir las comunicaciones <i>on line</i> .	Capaz de escribir mensajes <i>on-line</i> de forma concisa, enérgica y atractiva.	Capacidad para comprometerse en el trabajo <i>on-line</i> con la gente (no la máquina o el <i>software</i>).	Capacidad para interactuar a través del correo electrónico y la conferencia y lograr la interacción entre los demás.	Capacidad para la diversidad con sensibilidad cultural.	Capacidad para comunicarse agradablemente sin la señal visual.
Contenido experto	Seguridad de poseer conocimiento y experiencia para compartir y disposición y capacidad de agregar contribuciones propias.	Capaz de animar las legítimas contribuciones de otros.	Capacidad para activar debates proponiendo y cuestionando.	Tener autoridad para otorgar normas a los estudiantes para sus participaciones y contribuciones en CMC.	Conocer la disponibilidad de recursos (por ejemplo en Internet) y enviar a los participantes a ellos.	Capacidad para avivar conferencias a través del uso de recursos electrónicos y multimedia.
Características personales	Seguro de ser decidido y motivador como e-moderador.	Capaz de establecer una identidad <i>on-line</i> como e-moderador.	Capacidad para adaptarse a nuevos contextos de enseñanza, métodos, audiencias y papeles.	Mostrar sensibilidad para relacionarse y comunicarse <i>on-line</i> .	Mostrar una actitud positiva, compromiso y entusiasmo para el aprendizaje <i>on-line</i> .	Saber crear una comunidad de aprendizaje en línea útil y pertinente.

Figura 1. Cuadro de Características y habilidades del e-moderador. Benito (2008)

Como se señalaba en las páginas anteriores, el dominio tecnológico de facilitadores es una herramienta esencial para tener éxito en los entornos virtuales de aprendizaje. Por ello es necesario que se adquiera la competencia digital. La competencia digital es aquella que garantiza el uso seguro de las tecnologías de la comunicación y la

información (López y Jerez, 2011), suponiendo que la persona que cuente con esta competencia podrá aplicar los conocimientos en la vida cotidiana.

Se espera entonces que el facilitador virtual cuente con esta competencia digital, por lo que las experiencias de capacitación que se escojan para su desarrollo deberán enfocarse entre sentidos: competencia digital, manejo de contenidos y comunicación escrita.

Por otro lado, Hernández (2010), en su estudio sobre la influencia que tiene el facilitador virtual sobre la permanencia de los discentes en entornos virtuales de aprendizaje, dispone que existen actitudes del facilitador virtual que pueden afectar positiva o negativamente la experiencia del participantes en entornos virtuales de aprendizaje.

Actitudes que influyen de manera positiva son la presencia constante estimulante y activa del facilitador durante toda la experiencia de aprendizaje, atención oportuna y la comunicación adecuada con los participantes y motivar el trabajo constante.

Por otro lado, la misma autora apunta que la comunicación entrecortada entre el facilitador y el participante, la comunicación irrespetuosa y la falta de interés en los procesos de aprendizaje, son acciones que pueden influir negativamente en el proceso de aprendizaje en entornos virtuales de aprendizaje.

Enseñar en la era de la innovación tecnológica presupone adaptar los enfoques de aprendizaje y por su puesto replantear las estrategias de enseñanza. Los facilitadores virtuales preparados y capacitados en temas de manejo tecnológico y temático específico serán mejores mediadores en los entornos virtuales.

García (2010), demostró en su estudio, que la educación virtual sí permite desarrollar en docentes las competencias profesionales para dominar el proceso de enseñanza con el uso de tecnología. Por otro lado, este mismo autor indica que el mismo modelo de aprendizaje virtual demanda el desarrollo de estas competencias.

La escogencia de una tendencia de capacitación adecuada para estos, significa el análisis de las condiciones específicas de la organización, de los alcances propios de los contenidos educativos y la herramienta tecnológica seleccionada para mediar la educación.

Guzmán, Imbernón y Silva (2011), en su estudio sobre las competencias de los docentes en ambientes virtuales y semi presenciales, apuntan a que el trabajo del docente en entornos virtuales de aprendizaje puede desarrollarse a través de las competencias: conocimiento y utilización de las herramientas informáticas y telemáticas; conocimiento y utilización de técnicas de planificación y diseño en el ámbito virtual, entre otras.

Para permitir el desarrollo de estas competencias según los autores es importante que el facilitador virtual cuente, entre otras cosas con el dominio de las herramientas de tecnológicas con las que cuenta para la mediación pedagógica, desempeñar un rol, más bien de coordinador y animador del proceso de enseñanza aprendizaje, así como también apoyar al disidente del curso en el uso de las herramientas con las que cuenta el sistema de aprendizaje.

Por otro lado, es importante resaltar que la efectividad y calidad del conocimiento que se genera en la experiencia virtual de aprendizaje es dependiente de la organización que ofrece la formación y las personas que integran la organización, quienes son los

responsables directos de la mediación pedagógica (Favela, López, Mc Anally y Pérez, 2005).

Capítulo 3

Metodología

Introducción

En el presente capítulo se hace la selección de la metodología de investigación a emplear, para este estudio particular se seleccionó la investigación acción.

En el apartado de enfoque metodológico se fundamenta teóricamente la escogencia de esta metodología y se explica en cada punto a la luz de teoría, los criterios que mediaron en la selección.

Una vez definido este enfoque, se justifica la selección de los participantes y se les caracteriza, para así determinar su participación activa en el proceso investigativo como lo señala la investigación acción.

Se hace una descripción de las herramientas de recolección de información seleccionadas: entrevista a profundidad, cuestionario, grupo de enfoque y análisis de contenido.

De la misma manera se hace una explicación del procedimiento que se siguió, así como se detalla un plan de acción implementado para las herramientas de recolección de información.

Finalmente se hace una descripción del proceso de análisis de datos, explicando la dinámica misma de la investigación acción: observar, reflexionar, acción.

3.1 Enfoque metodológico

Para la esta investigación se escogió trabajar con el enfoque cualitativo, ya que este utiliza la recolección de datos sin medición numérica (Hernández, Fernández y Baptista, 2011) y permite durante la aplicación del tipo de estudio cualitativo

seleccionado descubrir preguntas de investigación emergentes y redefinir procesos puntuales del estudio particular durante el proceso mismo.

El enfoque cualitativo permite que se den descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2011), que permiten una mayor flexibilidad en el trabajo de campo y una mayor amplitud en el análisis de procesos sociales, como la mediación pedagógica.

El enfoque cualitativo permite a quien investiga introducirse en las experiencias del sujeto de investigación (Hernández, Fernández y Baptista 2011) y analizar incluso con estos el desarrollo de los acontecimientos y la consecuente adquisición de nuevo conocimiento.

Es por estas razones que se escogió este enfoque para la investigación, ya que las condiciones dadas para el manejo de la información y la producción de conocimiento en este estudio particular, precisaban de una mayor profundidad de análisis de información y la interacción del investigador con la realidad inmediata al problema de investigación.

El tipo de estudio que se escogió es el de investigación- acción. Este es un tipo de estudio del enfoque cualitativo que permitió analizar la propuesta actual para facilitadores virtuales de Teensmart y definir directamente con los actores una nueva propuesta que les proporcione las herramientas idóneas para su trabajo.

La investigación acción es vista por Latorre (2007) como una indagación práctica a través de ciclos de acción y reflexión. Desde esta perspectiva, se concibe a esta metodología como una herramienta de análisis y trabajo conjunto de quien investiga con los sujetos de información.

Kemmis y Mc Taggart citados en Latorre (2007) enumeran como las principales

características de la investigación acción: que es participativa; colaborativa; crea comunidades autocríticas; es un proceso sistémico de aprendizaje; somete a prueba; es un proceso político que afecta a las personas; realiza análisis crítico de las situaciones; procede a cambios más grandes e inicia con pequeños ciclos de planificación, acción, observación y reflexión.

Estas características evidencian la utilidad de esta metodología para el tema expuesto ya que se permitió el estudio del esquema actual de capacitación de Teensmart y optimizarlo mediante la participación activa de los facilitadores virtuales y colaboradores de la organización.

De esta misma manera, se considera que la investigación –acción brindó a este estudio particular, la oportunidad de desarrollarse e el seno mismo de la organización, y establecer junto a la investigadora los parámetros de trabajo y de resultados a presentar.

Latorre (2007), evidencia lo anterior indicando que entre los objetivos de la investigación acción están: hacer protagonistas a quienes facilitan el aprendizaje y transformar la práctica educativa. Esto fue vinculante para investigación ya que se optimizó la propuesta de capacitación de facilitadores de Teensmart a partir de la experiencia y necesidades de los mismos actores.

De una revisión de la propuesta actual de capacitación se desprendieron prácticas educativas innovadoras y buenas prácticas para el nuevo entorno virtual de aprendizaje que es www.jovensalud.net (Reunión Staff, 2011). Como se expuso en el marco teórico, el mejoramiento de las propuestas de capacitación deviene en un incremento de la efectividad de los programas educativos de la plataforma.

Para Valcarcel (2009), la investigación acción es una oportunidad para quien

investiga y para el sujeto de información de interactuar mediante sus conocimientos y experiencia para mejorar en conjunto un problema o mejorar una situación específica. La autora indica también, que esta metodología invita al investigador a analizar la interconexión que hay entre en el ambiente y las personas en este para una mejor comprensión del objeto de estudio.

Es así que se pudieron determinar conceptos clave para el grupo participante como el dominio tecnológico y el manejo adecuado del modelo pedagógico Crecer para Ser como factores determinantes para la capacitación.

Es por lo anterior que esta metodología fue de gran utilidad para la consecución de las metas de investigación ya que las sesiones de trabajo para el análisis de la propuesta de capacitación, fueron guiadas por la experiencia y conocimiento de la investigadora sobre el tema y apoyada por la interacción de los participantes en estas sesiones.

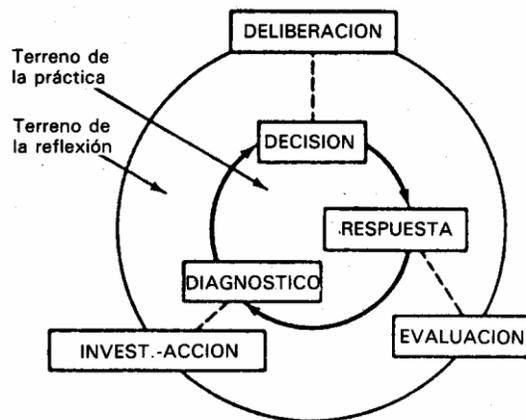


Figura 2

Investigación acción en contraposición de la deliberación y la evaluación

Elliot (2000) define que la investigación acción es una reflexión mediada por el diagnóstico que a diferencia de la evaluación que da una respuesta preestablecida o de la deliberación que deriva en una decisión, la investigación acción es un diagnóstico de una realidad con propuesta de solución.

Según Kemmis (2010), la principal justificación para la implementación de la investigación acción es que esta hace una contribución directa mediante la acción transformadora y el cambio histórico; la interacción entre los actores y su ambiente es relevante en cuanto se puede determinar la incidencia de la experiencia de los facilitadores virtuales para mejorar la práctica educativa de la plataforma

<http://www.jovensalud.net>

3.2 Grupo participante

Las investigaciones de corte cualitativo operan con una muestra mucho más pequeña de participantes ya que su énfasis está en la profundidad de la información obtenida (Giroux y Tremblay, 2004).

Es por ello que para este estudio se optó por el muestreo homogéneo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2011) las unidades de información que se seleccionan tienen características similares, para así poder centrarse en situaciones o procesos de un grupo particular.

El grupo participante de esta investigación fue conformado por seis facilitadoras virtuales de la plataforma <http://www.jovensalud.net> que se constituyen principalmente en profesionales en las áreas de psicología y educación, que trabajan a tiempo parcial en la facilitación de los cursos Crecer para Ser por medio de uso de la plataforma virtual, de manera asincrónica a los jóvenes usuarios y por dos profesionales que sustentan la plataforma de educación virtual y conceptual, que enmarcaron de manera general el quehacer de la organización y las expectativas de trabajo que se tienen para con los facilitadores virtuales.

No es antojadizo que todas sean psicólogas; se ha buscado gente, pero se escogen a las mejores personas, luego del proceso de selección, sin importar género: ha resultado que todas han sido psicólogas y mujeres (Entrevista 1).

A continuación se hace una caracterización del grupo participante:

- Se constituyó la información recolectada con la participación de seis facilitadoras virtuales.
- Este equipo, con un promedio tiene entre dos y tres años de trabajar para la organización en diferentes roles.
- Cuentan con experiencias previas de uso de la plataforma anterior www.teensmart.net y de otras plataformas de aprendizaje virtual.

- Las facilitadoras tienen una edad promedio de 30 años, con especialidad profesional en psicología, solo una de ellas es socióloga.
- Todas tienen experiencia en el trabajo con niños, adolescentes y jóvenes en diferentes contextos educativos, principalmente desde una dimensión más de consejería sobre temas diversos, principalmente de salud.
- Tres de ellas han trabajado de lleno en la plataforma de consejería virtual, por lo cual han acumulado mucha experiencia en el desarrollo de herramientas de comunicación con los jóvenes a nivel virtual.
- Otras dos de las facilitadoras, han sido facilitadoras presenciales, por lo comprenden las dificultades tecnológicas que enfrentan los jóvenes durante el desarrollo del curso.

Para este estudio, se tomó en cuenta la participación de facilitadoras que apenas van a iniciar labores para contrastar sus respuestas con las de más experiencia en la organización. Es importante señalar que sus respuestas no difieren mucho, ya que la mayoría coincide en los puntos relevantes que se señalan en el análisis de resultados. Es por esta razón, que no todas las respuestas dadas se exponen en los resultados.

Cabe resaltar, que las facilitadoras virtuales, salvo las que apenas están ingresando a la organización, desempeñan otras funciones o tareas para TeenSmart, ya sea como facilitadoras presenciales o como consejeras virtuales.

Las facilitadoras presenciales, hacen contacto con organizaciones o instituciones educativas determinadas, para facilitar la herramienta virtual y ofrecer el modelo pedagógico, ofreciendo facilitación de los contenidos del modelo y de acceso a la plataforma.

Por otro lado la consejería virtual, está más orientada a ofrecer a los usuarios de la plataforma, respuestas a las preguntas específicas que se hacen sobre conductas de riesgo, se estima una participación mensual de más de 800 jóvenes (Entrevista1), con temas diversos como sexualidad, uso de drogas, enfermedades, embarazos entre otros. La consejería puede definirse como el servicio más desarrollado por la organización y que tendería a confundirse con la facilitación virtual, más adelante se verá la comparación.

Se eligió a los facilitadores virtuales ya que son estos los que pueden validar la capacitación que les están brindando y en base a su experiencia mejorar la propuesta actual, de la misma manera que las personas que coordinan el proyecto para brindar encuadre conceptual y organizacional, garantizando así la amplitud al análisis.

Sumada a las facilitadoras virtuales, se hizo una entrevista de profundidad con la persona que administra los contenidos de la plataforma de aprendizaje y con una de las personas que diseñó el modelo pedagógico Crecer para Ser; de esta forma, se establecieron las necesidades organizacionales con respecto a la capacitación de las facilitadoras virtuales.

Las entrevistas de profundidad son resultado de la conversación sostenida con la persona que diseña la plataforma de aprendizaje virtual y con una de las personas que conceptualizaron todo el esquema de servicios que se brindan Teensmart Internacional. Estas personas son profesionales en el área de ciencias sociales con largos años de trabajo en el área de salud adolescente.

3.3 Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos o técnicas de recolección de información seleccionadas para esta investigación fueron las siguientes:

- Análisis de contenido: esta técnica consiste en establecer las características de un corpus (Giroux y Tremblay, 2004) o en el caso particular, las características de la propuesta de capacitación. Fue una evaluación del curso desde cuatro dimensiones: contenidos, materiales didácticos utilizados, desarrollo del curso y la relación de costo beneficio. Esta es una propuesta elaborada por la investigadora, usando como medida la propuesta de Rubio (2003), sobre aspectos para evaluar e learning. (Ver apéndice 1)
- Entrevista de fondo: esta técnica consiste en recolectar información clave sobre un tema particular desde el punto de vista personal de los participantes mediante un intercambio verbal personal con la investigadora (Giroux y Tremblay, 2004). En este caso se entrevistó a dos personas: la primera, encargada del diseño de la plataforma de aprendizaje virtual, fin de determinar desde el diseño instruccional, las necesidades de habilidades de los facilitadores virtuales; la segunda, se le realizó a quien impulsara el desarrollo de la plataforma como respuesta a mayor información de la población adolescentes en temas de salud, con el fin de dar encuadre conceptual a la intencionalidad de los cursos y del rol de los facilitadores virtuales. Este instrumento, diseñado por la investigadora es una guía de entrevista a profundidad, que puede variarse en el momento de la entrevista. (Ver apéndice 2)
- Al inicio se planteó una entrevista grupal o lo que se llama grupo focal, sin embargo por la divergencia de horarios y responsabilidades de los facilitadores virtuales, se procedió a hacer un cuestionario, que cada facilitador completó. Durante el periodo de la investigación fue imposible reunirlos para poder aplicar el grupo focal. El

cuestionario se basó en las preguntas propuestas para el grupo focal. (Ver apéndices 4 y 5)

3.4 Procedimiento

Haciendo un resumen de los modelos de investigación acción Bausela (1992) hace una síntesis de sus respectivas fases, como se muestra en la figura 2. El procedimiento se centrará entonces en el diseño del plan de acción críticamente informado, que hará que durante el proceso de recolección de información se replanteen las metas de investigación.

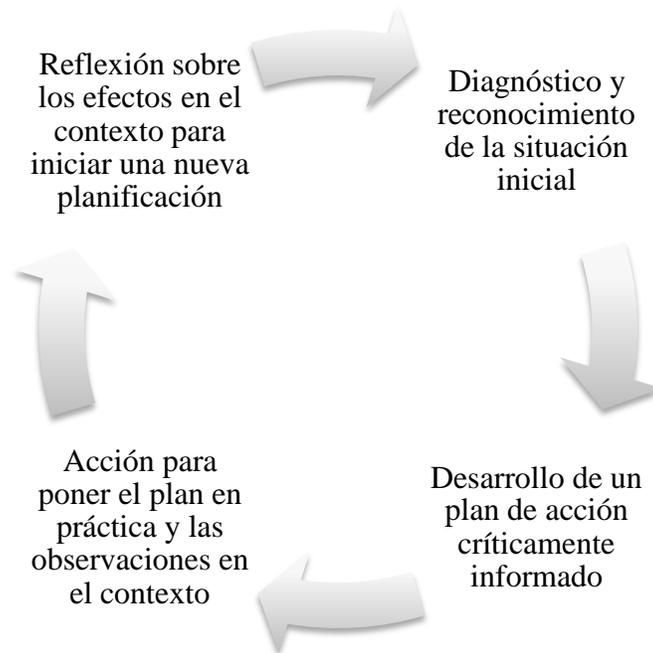


Figura 3

Etapas de la investigación acción

3.5 Desarrollo de la investigación: Etapas de la investigación – acción

A continuación se hará una descripción de las etapas de investigación, de acuerdo a la experiencia desarrollada.

a. Diagnóstico y reconocimiento de la situación inicial.

- Esta etapa se desarrolló en el planteamiento de las ideas de investigación, en conjunto con una de las colaboradoras de Teensmart. Se partió de la necesidad latente de la organización de contar con un plan de capacitación para facilitadores virtuales, desde la implementación de la nueva plataforma de aprendizaje virtual de www.jovensalud.net.
- Esta idea trascendió a la dirección ejecutiva y a la coordinación de facilitación y consejería virtual de la organización, que validaron el planteamiento del problema de investigación y el plan de trabajo que se expone. A partir de esta validación se hizo un ajuste del planteamiento del problema y de los objetivos de la investigación.
- Se planteó una relación de ganar-ganar entre la investigadora y la organización, en la que los productos se traducirían en un nuevo plan de capacitación para facilitadores virtuales y el seguimiento al proceso de facilitación, que recién iniciaba.

b. Desarrollo de un plan de acción críticamente informado.

- Durante esta etapa, se fueron construyendo los diferentes pasos para llegar a extraer información y decidir el camino para la implementación del plan propuesto. Esto se logró gracias al intercambio constante con la persona encargada de la administración

de los contenidos de la plataforma virtual.

- Se realizaron dos reuniones con colaboradoras de Teensmart, en la cual la investigadora planteó las posibilidades de desarrollo de la propuesta de trabajo, que fue validada y transformada a lo que se presenta en esta investigación. Los resultados obtenidos de esta interacción fueron las hipótesis que se plantean en el capítulo de resultados y el plan de trabajo.
 - Durante esta etapa se plantearon protocolos de trabajo para los facilitadores virtuales, lo que hizo que la información recolectada, fuera complemento al proceso de preparación para la facilitación de los cursos CRECER para SER, que se llevaban a cabo en el mismo momento del desarrollo de la investigación.
 - Se les envió a cada una de las facilitadores un consentimiento informado y un cuestionario, que se hizo en base a la propuesta inicial de grupo focal, que no pudo ser aplicado por las divergencias de horarios. Cada una de las facilitadoras envió sus respuestas.
- c. Acción para poner el plan en práctica y las observaciones en el contexto.
- Durante esta etapa se implementaron y desarrollaron los productos necesarios para el acompañamiento de la facilitación virtual y se complementó con la información de los cuestionarios y las entrevistas de fondo, las sugerencias y seguimiento al trabajo de las facilitadoras virtuales. Durante esta etapa, se trabajó principalmente vía correo electrónico.

- Cabe destacar que fue durante esta etapa que la relación investigadora – organización se basó más en el seguimiento a los acuerdos tomados y a la información suministrada. También se realizaron las entrevistas de profundidad.
- d. Reflexión sobre los efectos en el contexto para iniciar una nueva planificación.
- Fue esta etapa en la cual se llegó a las principales conclusiones de la investigación y en las cuales se compartieron las experiencias de facilitación virtual.
 - Mediante correo electrónico se hizo un análisis del proceso mismo de facilitación y se hizo una sistematización por parte de TSI de las buenas prácticas, que se incluyen en la propuesta de capacitación.
 - El compartir de las experiencias permitió desarrollar las herramientas propuestas y una nueva dimensión de la facilitación virtual como se presenta en el capítulo de resultados.
 - También se realizó una evaluación de la experiencia de facilitación de los Cursos Crecer para Ser. (Ver apéndice)

3.5.1 Plan de acción

En la siguiente tabla se especifica el plan de acción que se siguió para la recolección de información:

Tabla 2

Plan de acción para estudio

Paso	Duración (en semanas)	Responsable	Observaciones
Revisión de metas de investigación	Permanente	Investigadora	Se hará de manera periódica, se indica más adelante como actividad hito, pero debe quedar claro que debe hacerse siempre.
Selección de herramientas	Una	Investigadora	Estas pueden variar luego de la validación.
Diseño de herramientas de recolección de información	Tres	Investigadora	
Validación de las herramientas de recolección de información	Tres	Investigadora	
Ajuste de las herramientas	Una	Investigadora	
Aplicación de las herramientas	Seis	Investigadora Grupo Participante	
Análisis de los resultados y validación de información	Cuatro	Investigadora	
Revisión de las metas de investigación y plan de acción	Tres	Investigadora Tutora Grupo Participante	Actividad hito que determina los resultados de investigación.
Redacción de informe de investigación	Ocho	Investigadora	
Revisión de informe de investigación	Ocho	Tutora	
Presentación de resultados de investigación	Una	Investigadora	

3.6 Análisis de los datos

Los datos obtenidos se organizaron a partir de las dos categorías de análisis que se propusieron en el capítulo dos: la capacitación como proceso y la enseñanza con uso de tecnología.

Luego de categorizar se hizo una revisión general de los resultados, para descartar o agregar más categorías de análisis.

Validando contantemente con los participantes la información obtenida, según Hernández, Fernández y Baptista (2011), se plantea finalmente el plan de trabajo para implementar el cambio o la innovación.

Se enviaron los resultados que se iban obteniendo al grupo participante, de tal manera que pudieran hacer sus observaciones al contenido y al lenguaje utilizado.

Capítulo 4

Resultados obtenidos

Introducción

Este capítulo aborda los resultados obtenidos en la investigación y el análisis de los mismos, desde la perspectiva de la capacitación para facilitadores virtuales para la plataforma www.jovensalud.net.

La preocupación inicial que orientó el planteamiento de la pregunta de investigación, fue la de mejorar el proceso de capacitación de facilitadores virtuales de TeenSmart Internacional, quienes estaban habituados a facilitar cursos con una plataforma limitada en recursos tecnológicos, con un acceso definido de jóvenes y con posibilidades limitadas de desarrollar más cursos; para hacer el cambio a una plataforma con mayores recursos tecnológicos, con una cantidad mucho mayor de jóvenes y la posibilidad de desarrollar una plataforma de aprendizaje virtual mucho más grande.

Como se expuso en el capítulo tres, se usaron cuatro instrumentos de investigación: la entrevista de fondo, cuestionario, una hoja de evaluación de la propuesta de capacitación, así como también la observación del grupo participante y los procesos organizativos.

4.1 El grupo participante y el ciclo de la investigación – acción

En la investigación –acción, colaborar con la organización en la búsqueda soluciones o respuestas, es indispensable para quien investiga, para lograr un cambio social u organizativo específico (Kemmis, 2010).

En esta etapa, la investigadora, a manera de ejercicio de observación, se fijó algunos supuestos, que se comentan en el análisis de los resultados:

- La capacitación actual para facilitadores virtuales de Teensmart necesitaría mejorar en pocos aspectos
- Es importante, más que un adoctrinamiento sobre uso tecnológico, la necesidad de un protocolo de cómo mediar el aprendizaje en este entorno de aprendizaje virtual específico.
- Hay experiencia acumulada de facilitadores presenciales que puede utilizarse en la facilitación virtual.
- La nueva plataforma www.jovensalud.net, en comparación a la plataforma www.teensmart.net ofrece mayores oportunidades de interacción y crecimiento para la plataforma de aprendizaje

Como grupo participante de la investigación, se seleccionó al equipo de seis facilitadoras virtuales, es el grueso del grupo participante, por ser un grupo más o menos homogéneo (ver capítulo tres). Además se aplicaron dos entrevistas de profundidad para dimensionar el análisis y aspectos clave como perfiles, herramientas tecnológicas disponibles y las que están en camino a ser implementadas.

La metodología aplicada facilitó el análisis de los datos expuestos y dio como resultado una propuesta de capacitación centrada en las necesidades reales de la organización y además debe notarse que aportó una visión más práctica del facilitador de entornos virtuales de aprendizaje.

4.2 Análisis de Datos

Una vez recolectados los datos, mediante la observación del proceso organizativo, con la participación de la investigadora en procesos de reflexión sobre el tema, se determinaron las herramientas para recolectar la información: una entrevista de fondo con

la administración de contenidos de la plataforma de aprendizaje en línea y un grupo focal con las facilitadoras virtuales.

Por condiciones de disponibilidad de tiempo de las facilitadoras virtuales y la imposibilidad de concertar una fecha, el grupo focal no se pudo realizar, por lo que se optó por elaborar un cuestionario en el cual cada una de las facilitadoras virtuales indicaban elementos clave para desarrollar una opción de capacitación pertinente para las oportunidades que ofrece la plataforma www.jovensalud.net para el aprendizaje virtual de jóvenes.

La definición de las categorías de análisis, inicia en la concepción del tema de investigación, desde la definición de la pregunta y los objetivos de investigación.

4.3 Resultados obtenidos

Después de analizar la información, se organizaron los resultados en dos grandes categorías: la capacitación de facilitadores virtuales y la enseñanza con uso de tecnología. Estas categorías fueron definidas por el análisis bibliográfico y fue este mismo el que guió el trabajo sistematización de la información.

De estas categorías se obtuvieron hallazgos relevantes, que van a describirse a fondo en el capítulo siguiente. Estos hallazgos fueron respuestas coincidentes y también observaciones del grupo participante *de lo que no podía faltar* en el análisis. Fueron desarrollándose asimismo, como respuesta a la pregunta de investigación y como parte del proceso de desarrollo organizacional.

4.3.1 El proceso de capacitación de facilitadores virtuales

Se plantea a la organización la idea inicial de revisar la propuesta de capacitación para facilitadores virtuales, tomando en cuenta que *como* indica Corrales (2005), la

educación en línea implica grandes inversiones en capacitación e infraestructura, para un cambio en el rol del docente, que ahora se convierte en un facilitador del aprendizaje más que un transmisor de conocimientos.

Corrales (2005) también indica, que ha habido una tendencia de los autores por escribir para el docente, sobre sus posibilidades de enseñar mediado por tecnología y esta investigación tiene ese interés, pero orientado a brindar herramientas a los facilitadores virtuales para mejorar la experiencia de aprendizaje, en este caso de los usuarios de la plataforma www.jovensalud.net

En general, la capacitación para las facilitadoras virtuales, es una necesidad nueva, si se quiere, en cuanto a que siempre se le ha dado mayor énfasis en atender a la consejería virtual y se ha hecho un esfuerzo muy grande para que los colaboradores de TSI, comprendan cabalmente el modelo pedagógico como se verá más adelante.

A la pregunta de cuál sería una experiencia de capacitación ideal para el proceso actual de aprendizaje en línea de www.jovensalud.net se dice:

La belleza sería que una vez que se ha escogido al facilitador... (se dé una) capacitación presencial sobre el modelo. Invitarlos a ser estudiantes del curso, con los tiempos reales (...) en un mes, intensivo. (Que) se hagan expertos en el contenido del curso, capacitar a nivel tecnológico con una persona coordinadora de la facilitación, que los interconecte, para que los tenga en interacción con dudas, experiencias. Brindar herramientas alternativas tecnológicas para que tengan a mano y estén actualizadas.

(Entrevista 1)

En esta categoría de análisis se obtienen resultados interesantes referidos

principalmente a dos factores de análisis: el manejo del modelo Crecer para Ser y la alfabetización tecnológica.

- a. *Modelo Crecer para Ser*. Reconocer claramente los puntos fundamentales de la filosofía Crecer para Ser, se convierte en un punto clave en la capacitación para facilitadoras virtuales de TeenSmart, así como se indica en la entrevista de fondo realizada en setiembre 2011:

Es importante el apego a la filosofía, eso es lo que hace la diferencia de nuestra organización con otras: *devolverle la pelota a los jóvenes*, que sean ellos los que tomen las decisiones (Entrevista1).

Se quiere hacer una puntualización sobre la importancia que tuvo para el grupo de entrevistadas, el manejo del modelo de aprendizaje de Teensmart como organización y de que el facilitador virtual tenga una *mente abierta*, que le permita trabajar de forma empática con los jóvenes, como se registra en la entrevista de fondo, es este punto, el que determina esta categoría de análisis:

Mentalidad abierta no es que *todo me vale*, es que tenga la mentalidad abierta con la capacidad de entender cuáles son los riesgos. En el pasado se ha tenido dificultades con personas que son cerradas y ante cualquier signo quieren intervenir o lo contrario y dicen que todo está bien, estos dos extremos no sirven (...) Debe ser una persona madura que entienda que está trabajando para Joven Salud y compartir la filosofía. (Entrevista 1)

El manejo del modelo pedagógico Crecer para ser, define la capacidad de éxito que el programa pueda tener.

Estudiar las respuestas del joven y ver el perfil, para conocerlo y

respaldarlo. El modelo es difícil de aplicar, (como) hablar cara a cara no es posible por ahora, reforzar (los elementos de) el crecer es elemento crítico para poderle escribir al joven. (Entrevista 2)

En la recolección de datos la insistencia del grupo participante fue determinante en cuanto a mostrar la importancia de dominar los contenidos del curso y del modelo pedagógico de TeenSmart, en el cual se busca que los jóvenes tomen sus propias decisiones sobre la temática de prevención de actividades de alto riesgo. Las facilitadoras virtuales entonces, apuntan a un componente ineludible para la capacitación, sobre el modelo, sus dimensiones y alcances.

Ante la pregunta, qué aspectos debe contener la capacitación de para los facilitadores virtuales, se observa:

Los conceptos que forman el Modelo y las maneras de abordaje de los mismos. (Facilitadora 1)

Me parece que como requisito para participar de la capacitación debería de leer los cursos Crecer para Ser. (Facilitadora 2)

Debe ser parte de la capacitación el “modelo (s) de la Organización que está brindando la facilitación (en el caso de Joven Salud explicar claramente, e incluso con ejemplos, el modelo CRECER para SER, así como el modelo de comunicación CRECER)” (Facilitadora 3)

Estas respuestas evidencian la importancia que tiene para la capacitación de las facilitadoras virtuales de TSI, el manejo del modelo y los principios pedagógicos que la orientan, que como se dijo, es clave para el éxito de la aplicación de los cursos de y la permanencia hasta el final de los jóvenes. (Entrevista 2)

Por otro lado, como se señala anteriormente, el facilitador deberá tener siempre una *mente abierta*, que le permita comunicarse con los jóvenes de manera efectiva y clara, estableciendo un contacto fluido y en el que el joven se sienta escuchado y atendido individualmente (Capacitación a Facilitadores Virtuales, agosto 2011).

Es importante destacar, que se espera que el facilitador virtual cuente con una ética sobre la temática del curso y que logre apartar sus valores personales de los del programa (Entrevista 1, Cuestionarios Facilitadoras 1, 2 y 3), en otras palabras, se espera que mantenga distancia entre lo que piensa personalmente sobre un tema y facilite la respuesta del joven sin alusión a su creencia; se espera con esto cumplir también con el principio de anonimato.

Para el caso particular y cómo forma de garantizar una mediación de aprendizaje exitosa, el dominio del modelo Crecer para Ser y el apego a este modelo pedagógico/filosofía, deja establecida claramente la interrelación que hay entre el facilitador y la posibilidad de alcanzar los objetivos del curso.

Hay muchos facilitadores virtuales, pero buenos...que compartan la filosofía de la organización... muy pocos. (Entrevista 1).

Otro de los asuntos coincidentes bajo esta interrelación, es el dominio de los contenidos del curso Crecer para Ser, que son necesarios y deben estar a disposición siempre para el facilitador, inclusive, ser punto de partida para la capacitación (Entrevista 1, Cuestionario de Facilitadoras 1 y 5).

La información es importante, pero no hay que transmitir solo la información (hay que) prepararse muy bien con contenidos muy sólidos y con preguntas de peso, buscando el análisis. (Entrevista 2)

El modelo propone que los jóvenes den sus propias respuestas, por lo que el dominio por parte de las facilitadoras virtuales dará mayor oportunidad de llevarle en dirección a estas respuestas, de ahí que es fundamental que el facilitador domine los contenidos del modelo pedagógico.

El modelo es difícil de aplicar, (...) reforzar (los elementos de) el crecer es elemento crítico para poderle escribir al joven. (Entrevista 2)

- b. *Manejo de la plataforma tecnológica y sus herramientas.* Entre los aspectos que se espera se tomen en cuenta en la capacitación de los facilitadores virtuales, de acuerdo las entrevistas de fondo, se determina que el dominio tecnológico debe abordarse, no solamente con uso específico de la plataforma, sino también con un dominio general del ambiente tecnológico:

(Se necesita) una persona que le guste, que tenga conocimiento tecnológico básico y conozca los términos en que se trabaja con la plataforma (Entrevista 1).

Es el dominio tecnológico es definido por el grupo participante como una característica inherente del facilitador virtual, quien debe *moverse* en la plataforma de manera efectiva.

Hasta el momento, la capacitación a los facilitadores virtuales se limita al conocimiento específico de la plataforma, sin tomar en cuenta, el lenguaje que se utiliza en entornos virtuales de aprendizaje. Aquí es donde dos de los supuestos que se utilizaron para hacer la observación, definieron la necesidad de contar con una alfabetización tecnológica en general, no solo de la plataforma JovenSalud, sino también de la herramientas con las que cuenta (chat, foros, correo electrónico).

A este respecto, Favela, López, Mc Anally y Pérez (2005) indican que hay que hacer una reflexión sobre la manera en que se usan los bienes tecnológicos y la relación que tienen con los objetivos de aprendizaje.

El dominio tecnológico, está orientado a dominar la nueva plataforma www.jovensalud.net, que ofrece más oportunidades para la mediación pedagógica. Con respecto a la plataforma original de Teensmart, la de Joven Salud, ofrece más herramientas de interacción entre los jóvenes y el facilitador virtual, quién puede optar por herramientas como: foros, chats, interacción preguntas y respuestas y uso de material multimedia.

Una de las temáticas que se espera se incluyan en la revisión de los procesos de capacitación para facilitadores virtuales es “criterios esenciales del trabajo como: el tiempo en que hay que responder, extensión, forma de redacción, entre otros.” (Facilitadora 3), que es esencial para el manejo de la nueva plataforma de aprendizaje.

Según Gil (2001), parece no existir una resistencia notable a la tecnología para usos educativos, por el hecho de tenerla no solo en el computador, sino también en la vida diaria; sin embargo a esto Kaplún (2005) apunta, que existe la resistencia y advierte la necesidad de una “inclusión digital”, que para efectos de esta investigación se ve como la necesidad de la organización de ampliar su necesidad de dominar la plataforma LMS específica y dominar lenguajes de tecnologías de la información y la comunicación en general.

Pérez (2009), define la alfabetización digital como las competencias de búsqueda, análisis, selección y comunicación de datos por medio de los cuales los estudiantes aprenden en entornos virtuales de aprendizaje. Y es necesaria esa alfabetización, en la

cual el facilitador virtual pueda desenvolverse y mediar el aprendizaje de manera efectiva, con el uso adecuado de los conceptos tecnológicos.

Usar la tecnología para alfabetizar en el uso tecnológico parece una respuesta muy razonable, en cuanto el dominio de la plataforma www.jovensalud.net es imprescindible para el trabajo de los facilitadores virtuales (Cuestionarios Facilitadoras 1 y 6).

Conocer cada una de las secciones en las cuales está dividida la plataforma de aprendizaje y las herramientas que se pueden usar para la práctica educativa, es marcado y definido como importante por las facilitadoras, quienes mostraron gran interés en la práctica individual y grupal de uso de la plataforma (Capacitación facilitadoras virtuales, agosto 2011).

4.3.2 Enseñanza con el uso de tecnología

Sobre la categoría de análisis referida a enseñar con uso de tecnología, se hace una distinción más clara entre el rol del consejero virtual y el facilitador virtual, haciendo la advertencia que es perentorio contar con profesionales con dominio de la práctica educativa.

Así entre los resultados más relevantes se encuentra:

- a. *La diferencia entre la facilitadora virtual y la consejera virtual.* El rol del facilitador o bien las características de las personas que facilitan en entornos virtuales, es fuertemente consistente, desde la sesión de capacitación para el staff realizada en febrero de 2011, en donde se hace una diferenciación entre el ya consabido rol de la Consejera Virtual y el facilitador virtual como sigue:

Tabla 3

Diferencias y semejanzas entre la consejera virtual y la facilitadora virtual de TeenSmart

Consejera Virtual	Facilitadora Virtual
Dar respuesta a las consultas de los jóvenes a través de Apoya-T	Mediar el curso Crecer para Ser a través de Infórma -T
Conocer la información de los jóvenes y detalles específicos de sus perfiles	Conocer la contextualización de los jóvenes de acuerdo a los perfiles
Mantenerse actualizado en temas de salud y prevención	Dominar los contenidos temáticos de los cursos
Conocer todos los contenidos de la plataforma y el modelo pedagógico	Conocer todos los contenidos de la plataforma y el modelo pedagógico
Revisar el registro de consultas y elaborar reportes de incidencia	Revisar record de participación de los jóvenes y elaborar reporte de participación y cumplimiento
Dar seguimiento a las consultas y casos	Dar seguimiento a los jóvenes participantes durante la duración del curso
Informar y buscar la reflexión. Orientar	Orientar en el modelo pedagógico y contenidos del curso

Nota: Datos obtenidos de la reunión de staff enero 2011 y de la capacitación para facilitadoras virtuales, agosto 2011

Como se observa, el rol de la consejera virtual, está enfocado a un proceso más de orientación sobre temas varios de salud joven, en tanto que la facilitación virtual media el aprendizaje por medio de cursos específicamente diseñados para que el joven que accede a la plataforma www.jovensalud.net aprenda.

Se espera que el facilitador virtual humanice la interacción que tiene el joven con el curso, comunicándose de manera directa con este, dejando espacio para la *idealización del mediador*. Se establece así, que el facilitador “no es una persona que ellos conozcan, y que no tiene acceso a más información de ellos que a su correo electrónico, edad, sexo, y un resumen de sus perfiles” (TeenSmart Internacional, 2009, p 15).

Para mí, los principios de aprendizaje del facilitador son los primeros pasos (para) una consejera... (El rol de) la consejera es empoderar al joven, una buena consejera tiene que darse en la interacción, para comunicarse con el joven. El facilitador (además), responde a la pregunta

y también hace preguntas y trata de generar un vínculo con el joven para que haga preguntas y se estimule el proceso de análisis (Entrevista 2).

Definitivamente en esto son conscientes las facilitadoras virtuales, quienes definen su rol, desde una perspectiva de acompañamiento al aprendizaje, enfatizando la importancia de contar con un “alto conocimiento de los contenidos del curso” (Facilitadora 5).

Es determinante pues, que el manejo del modelo Crecer para Ser, se hace presente nuevamente y de manera transversal en el análisis. El facilitador virtual debe contar con amplio manejo de los conceptos, para poder reforzar el aprendizaje de los jóvenes, mientras que el rol de la consejería es esencialmente asistencial (Entrevista 2).

Este elemento de mediación pedagógica en entornos virtuales de aprendizaje, está estrictamente ligado con la necesidad de capacitación sobre los temas del modelo pedagógico, como se puede ver en lo anteriormente expuesto.

Esta interrelación, está dada por el éxito que pueda tenerse en el curso y en la permanencia de los jóvenes en el mismo.

De lo anterior, se puede determinar un rol muy específico del facilitador, coincidente con la descripción del facilitador hecho en el marco teórico y que se describen a continuación:

- b. *El rol del facilitador virtual.* En los cuestionarios a las facilitadoras virtuales, el perfil del facilitador virtual de Teensmart se podría resumir en los siguientes puntos:

Empatía, mente abierta, capacidad de síntesis, buena redacción y ortografía, buena comprensión de lectura, responsabilidad y capacidad

organizativa, buena retención y memoria visual. (Facilitadora 1)

De esta manera, referente a los roles del e-moderador o bien del facilitador virtual, el rol pedagógico, queda claro, en cuanto al reforzamiento del aprendizaje, facilitando los contenidos del curso. Por ello es que se define este rol específicamente de la siguiente manera.

Debe poseer un adecuado criterio (información adecuada y sin estereotipos), y tener muy claro el enfoque y objetivos del proyecto y Alta capacidad de análisis (para detección de puntos clave en los cuales profundizar) y de síntesis (para no exponer de forma tediosa o poco clara la información) (Facilitadora 5).

El rol social, es definido como la forma en que los facilitadores virtuales dinamizan la relación con los aprendices en entornos virtuales:

Virtual debe darse la confianza, siempre desde el anonimato, lo que hace que la confianza sea diferente y la manera en cómo se abordan los temas sea otra. (Facilitadora 2).

Lo anterior, referido a la diferencia que hay con un facilitador presencial, se espera que este rol social sea asumido desde el anonimato utilizando herramientas en línea efectivas.

El facilitador, responde a la pregunta y también hace preguntas y trata de hacer un clic con el joven para que haga preguntas y se estimule el proceso de análisis. (Entrevista 2)

Por otro lado, se cuenta con el rol de administración del aprendizaje, donde se motiva al joven a continuar con el curso y se lleva el control de su avance, este aspecto es importante, ya que el control de avance, define las estrategias de seguimiento en el

ámbito presencial (Entrevista 1).

Finalmente, está el rol tecnológico, que como bien se define en el apartado de proceso de capacitación, el facilitador virtual debe contar con habilidades tecnológicas, para poder conducir al joven en el proceso y en la plataforma para el máximo aprovechamiento de los contenidos ofrecidos (Facilitadora 3).

Se podría decir, que el rol del facilitador virtual debe verse desde cinco características principales (Benito, 2008):

- Comprensión de los procesos en línea.
- Habilidades técnicas
- Habilidades comunicativas
- Contenido experto
- Perfil personal

Otro elemento revelador de este trabajo conjunto con el grupo participante, es la necesidad de contar con un protocolo de mediación de los cursos de la plataforma, que trasciendan los modos de establecer una comunicación efectiva y que se aboquen más al análisis de casos y al reforzamiento del conocimiento (Reunión de Staff, 2011).

Uno de los supuestos de observación planteados alude a la experiencia previa de las facilitadoras presenciales, quienes enriquecieron mucho la construcción de la información, principalmente en cuanto al manejo del modelo con los diferentes grupos de edad. Este aspecto es vinculante en cuanto a la capacidad de crear empatía con los participantes al curso.

De ahí la necesidad de definir claramente el rol que cumple el facilitador virtual en el proceso de aprendizaje y la mediación pedagógica.

Por otro lado, el dominio tecnológico es un tema preponderante, en cuanto es preciso poder dominar las herramientas con las que cuenta la plataforma, “para facilitar de mejor manera los cursos” (Cuestionario, Facilitadora 3).

El tema de la comunicación fluida, es relevante, en cuanto define la calidad de comunicación o mediación que se va a tener con los jóvenes (Cuestionario facilitadoras 1 y 4). Redacción clara y respuestas que no excedan en tamaño a las dadas por los jóvenes, identifica la necesidad de facilitadores con destreza en el uso de la palabra y excelente redacción.

Para Kaplún (2005), la capacitación debe pensarse a partir del usuario: su lugar en la organización, sus intereses y los intereses de la organización para la que trabaja. De aquí, que las expectativas de los facilitadores virtuales para la plataforma Joven Salud están orientadas principalmente a profesionales que medien con el modelo pedagógico para que sean más los jóvenes beneficiados con el programa.

El uso de la tecnología para mediar el aprendizaje, es un tema obvio, pero poco conversado por el grupo participantes, ya que sus implicaciones son distintas a la facilitación presencial.

A esta pregunta, las facilitadoras dieron respuestas variadas, y la coincidencia puede estar en que sí existe una diferencia entre facilitar de manera virtual con la presencial, pero no se es consistente en la respuesta de por qué o en cuáles aspectos son diferentes.

(...) la dinámica presencial es diferente a la dinámica virtual. Virtual debe darse la confianza, siempre desde el anonimato, lo que hace que la confianza sea diferente y la manera en cómo se abordan los temas sea otra.

Pero igualmente una persona que realice una de las labores está en la capacidad de aprender a desarrollar la otra. (Facilitadora 1)

Me parece que muchas de las competencias son comunes a ambos roles, sin embargo el facilitador/a presencial además debe poseer capacidad para hablar en público, para captar la atención de los y las jóvenes, y para interactuar con el grupo. Debe lograr motivar a todo el grupo, y llevar un rol de liderazgo y de guía. (Facilitadora 5)

A este respecto es importante señalar que la experiencia de facilitación presencial aportó al proceso de replanteamiento de capacitación de facilitación virtual, en aspectos clave como la comunicación con los jóvenes.

El clic, (es) la comunicación, lo que se hace con los jóvenes, es lo que va a permitir que los jóvenes se queden, lo que se hace únicas a la plataforma de e-learning y la consejería, es la mentoría y creatividad, hay mucho que hacer, la oportunidad de ser una (organización) catalizadora y fortalecer a otras organizaciones y ofrecer las herramientas es un privilegio y una gran necesidad social. (Entrevista 2)

4.4 Sobre los supuestos de observación de la investigadora

En este apartado, se quiere hacer una observación general sobre los supuestos de observaciones adicionales que se plantea la investigadora a manera de sistematizar un poco más los resultados obtenidos en este capítulo, pero antes de dar una propuesta de capacitación específica.

Estos supuestos de observación, a pesar de parecer obvios, fueron el recordatorio

constante durante el proceso de investigación –acción de la pregunta de investigación que se contesta en el capítulo siguiente:

- La capacitación actual para facilitadores virtuales de Teensmart necesitaría mejorar en pocos aspectos. Bajo esta observación, se estima que la capacitación que se le daba a los facilitadores virtuales de TSI fue pensada para la plataforma virtual anterior y que la renovación y ampliación de las herramientas tecnológicas disponibles iba a precisar de proceso nuevo, que incluyera alfabetización tecnológica y manejo de grupos más dispersos de jóvenes, dada la posibilidad de acceso a más jóvenes a la plataforma virtual de aprendizaje. Sin embargo, cuando se hace revisión de la capacitación actual (ver apéndice 1), se nota que deben incluirse aspectos relacionados con las herramientas de la plataforma nueva y aspectos relacionados con la comunicación y tiempo de dedicación a los participantes (Facilitadoras3 y5)
- Es importante, más que un adoctrinamiento sobre uso tecnológico, la necesidad de un protocolo de cómo mediar el aprendizaje en este entorno de aprendizaje virtual específico. Relacionado con observación anterior, para la investigación fue importante determinar una capacitación dirigida al manejo de diversas herramientas tecnológicas adicionales con las que cuenta la plataforma www.jovensalud.net como foros o chats con los que no contaba la plataforma previa, además se hace importante valorar una manera de comunicación efectiva con los jóvenes que se cercana y eficaz (Facilitadora 1 y 6)
- Hay experiencia acumulada de facilitadores presenciales que puede utilizarse en la facilitación virtual. Sin duda alguna, las respuestas dadas sobre las diferencias

entre la facilitación virtual y la facilitación presencial, fueron más específicas de parte de las facilitadoras que ya habían tenido la experiencia presencial y como se ve en los resultados obtenidos, la facilitación virtual, requiere un mejor manejo de la comunicación escrita, que no tiene que ser equivalente con la comunicación oral, pero que debe llevar a joven a cuestionarse de la misma manera que lo haría si fuera una experiencia presencial, *la cercanía en el anonimato* es la clave para desenvolverse mejor en el medio virtual.

- La nueva plataforma www.jovensalud.net, en comparación a la plataforma www.teensmart.net ofrece mayores oportunidades de interacción y crecimiento para la plataforma de aprendizaje. El reto de mediar en entornos virtuales de aprendizaje, es superado fácilmente con mayores herramientas, según se estima de los resultados de la investigación. Las ventajas que ofrece este nuevo entorno virtual de aprendizaje, da mayores oportunidades de alcanzar los objetivos educativos propuestos. La necesidad de orientar la información y la capacitación al uso de nuevas herramientas tecnológicas confirma esta gran oportunidad que tienen TSI de desarrollar experiencias educativas novedosas.

4.5 Una propuesta de capacitación para facilitadores virtuales

Actualmente, la capacitación al facilitador virtual, es un manual que se entrega a quienes fungen este rol en la organización, una vez que se ha tenido una sesión presencial. Este manual tiene los siguientes componentes (TeenSmart Inc., 2009):

- Contextualización de la organización
- Descripción del modelo Crecer para Ser

- Descripción del rol del facilitador y su tarea como facilitar de la comunicación efectiva
- Manejo y potenciación de comunicación efectiva. Relación de anonimato entre el usuario y el facilitador y criterio para evaluar el éxito de esta relación de comunicación efectiva.
- Casos retadores

Bajo esta estructura el curso le presentaba a los facilitadores virtuales la oportunidad de conocer su rol a profundidad desde la perspectiva del modelo pedagógico de la organización, que es sin duda el eje principal que atraviesa todo el quehacer de la plataforma www.jovensalud.net.

Devenido del análisis anterior, se podría estimar contenidos para esta interrelación puede ser como sigue (ver propuesta completa en el apartado de apéndices):

- Facilitador virtual
 - Definición del facilitador virtual
 - Perfil del facilitador virtual
 - Tareas del facilitador virtual
 - Relación usuario – facilitador
 - Conceptos principales de aprendizaje en entornos virtuales
 - Técnicas de comunicación escrita
 - Estudio de casos frecuentes
- Plataforma aprendizaje
 - Paso a paso de proceso de facilitación

- El uso de la plataforma de aprendizaje y las herramientas tecnológicas disponibles.

La capacitación de facilitadores virtuales se constituye entonces, en una necesidad permanente de Teensmart, ya que esto le garantiza vigencia y sostenibilidad.

En conclusión, se podría decir que la propuesta de capacitación para facilitadores virtuales necesita reestructurarse y enfocar algunos temas faltantes como: tipos de respuestas, protocolos de facilitación, entornos de aprendizaje virtual y herramientas tecnológicas disponibles para la educación. Esta premisa, es resultado de las herramientas aplicadas y de la necesidad latente que tienen las facilitadoras de contar con una capacitación orientada al nuevo entorno virtual de aprendizaje.

No debe dejarse de lado, la importancia de contar con facilitadores virtuales empoderados con la filosofía de la organización y con la ética profesional necesaria, para ser contundente, vigente y efectivo.

La experiencia acumulada en la organización permitió analizar esta experiencia desde muchos ángulos y colocó a TeenSmart en la posición de estar lista para asumir la primera ronda de cursos en línea en la nueva plataforma.

Capítulo 5

Hallazgos y recomendaciones

Introducción

En este capítulo se presentan los hallazgos más relevantes de la investigación, organizados en dos grandes variables: la capacitación y la facilitación virtual.

Como se podrá ver, la facilitación virtual implica para quienes median el aprendizaje con uso de tecnología de habilidades especiales, que le permitan comunicarse con el aprendiz principiante en entornos virtuales de aprendizaje de manera efectiva.

De la misma manera, elementos como el dominio de la plataforma, las características diferenciadoras entre la facilitadora virtual y la consejera virtual, se convirtieron en elementos emergentes en el análisis, en cuanto determinan cuál paso debe seguirse para el mejoramiento del proceso de capacitación a facilitadoras virtuales de Teensmart Internacional.

Los principales hallazgos se presentan en dos grandes variables de análisis: primero, las tendencias de capacitación y el desarrollo de personal y segundo, la enseñanza en entornos virtuales de aprendizaje.

Finalmente, se hace una serie de recomendaciones para la organización, de manera que puedan implementar un sistema sencillo y ágil de capacitación de facilitadores para la plataforma virtual de aprendizaje.

Las recomendaciones aluden mayoritariamente a oportunidades de desarrollo de los espacios de capacitación.

5.1 Hallazgos

La investigación se planteó la pregunta, ¿Cómo se puede mejorar el proceso de

capacitación virtual de los facilitadores virtuales de Teensmart Internacional con miras al uso de la plataforma Joven Salud? A partir de esta pregunta se desarrolló una investigación – acción que presupuso la participación activa de la organización en el planteamiento de propuestas de mejoramiento del proceso de capacitación.

El principal motor para este estudio, fue la implementación de una plataforma de aprendizaje nueva para la organización: www.jovensalud.net, que brinda un espacio de interacción virtual con jóvenes de países centroamericanos, para mediar su aprendizaje en temas de salud joven y prevención de conductas de riesgo.

Por medio del modelo pedagógico, CRECER para SER, es que la organización, le ofrece a la población entre los 10 y los 24 años herramientas virtuales para el aprendizaje y promoción de conductas saludables (Entrevista 1).

En términos generales de la metodología aplicada para la investigación demostró que:

- Los resultados obtenidos reflejan las necesidades latentes de la organización, en cuanto el ajuste de la estrategia de aprendizaje, que les es nueva con la implementación del curso CRECER para SER por primera vez en la plataforma tecnológica, abierta a todos los jóvenes de Costa Rica y Nicaragua.
- La participación activa del grupo informante en el desarrollo de las herramientas de capacitación y en la búsqueda de oportunidades de mejora de la capacitación para facilitadores virtuales, definió un proceso de capacitación más sencillo y fácil de seguir, tanto para la organización como para quien facilita los cursos.
- Como una experiencia nueva para la organización, que aún está desarrollándose: la implementación de un curso virtual que siempre ha sido entregado de manera presencial a los jóvenes, presupone múltiples oportunidades de crecimiento

organizacional que no pudieron ser alcanzados en este estudio.

- La definición del rol de los facilitadores virtuales, estaba bien preconcebido por la organización y este estudio aportó en la delimitación de los límites y en la diferenciación entre este rol y el de la consejería virtual, que sí ha sido más desarrollado por la organización.

Entonces, la forma en que se puede mejorar la capacitación de los facilitadores virtuales, es dirigir la capacitación al dominio de los contenidos educativos que va a facilitar y al uso de la plataforma tecnológica y de las herramientas tecnológicas disponibles para mediar el aprendizaje.

5.2 Hallazgos por variable de investigación

En cuanto al proceso mismo de capacitación y el desarrollo de los facilitadores virtuales de Teensmart:

- Las principales características definidas para el facilitador virtual se obtuvieron de una de las entrevistas de fondo:

El facilitador virtual debe confiar en otras personas, respecto en cada uno hay capacidad para solucionar problemas de aprendizaje; sabe escuchar y empieza cuando es posible a determinar en qué nivel está el estudiante, parte de lo que el estudiante sabe. El buen facilitador debe entender qué es lo que le importa al joven: tratar de discernir lo que el joven conoce interpreta, sus valores y creencias (...). La información es importante, pero no hay que transmitir sólo la información, hay que prepararse muy bien con contenidos muy sólidos y (hacer) preguntas de peso: buscando el análisis. Cuando

no se puede hablar (presencialmente), hay que hacerlo por escrito, es más difícil, por lo que hay prepararse bien. Estudiar las respuestas del joven y (estudiar) el perfil, para conocerlo y respaldarlo. El modelo (CRECER para SER) es difícil de aplicar (...). Reforzar CRECER es un elemento crítico para poderle escribir al joven. A los adolescentes no les gusta escribir o leer mucho. Una buena facilitadora es la que escribe poco.

- A partir de esta caracterización, se determinó que el esquema de capacitación debía centrarse en las habilidades para comunicarse de manera escrita, estableciendo un protocolo de facilitación virtual, más que una cátedra sobre la comunicación escrita y las formas de redacción.
- El esquema actual ofrece información amplia sobre la comunicación escrita, pero no hace énfasis en su utilidad o alcances para el aprendizaje en un entorno virtual de aprendizaje.
- El elemento de comunicarse de manera efectiva con los participantes en el entorno virtual de aprendizaje, se considera vital y es un punto a superar, como lo indica Corrales (2005): la comunicación escrita en el aprendizaje virtual es el medio por el cual el facilitador se comunica con los participantes para realizar análisis y reforzar conocimiento.
- Sin embargo, la comunicación escrita le da la oportunidad tanto a los participantes como al facilitador virtual de comprender lo que el joven ha escrito y viceversa. De la misma manera facilita hallar respuestas interesantes de los jóvenes, posibles contradicciones y contribuir a la reflexión del participante (Corrales, 2005).

- La diferenciación entre consejería y facilitación, se hizo evidente y representó un reto para la organización, más acostumbrada a los procesos de consejería. Se abrió entonces una oportunidad de aprendizaje, para que las profesiones puedan más que informar o aconsejar a los jóvenes, reforzar contenidos.
- La oportunidad que ofrece un espacio de aprendizaje virtual en la plataforma www.jovensalud.net para Teensmart, es diversificar sus servicios. Esta diversificación, presupone que el rol de facilitador virtual empate con las herramientas de aprendizaje desarrolladas y se diferencie de la consejería virtual y de la facilitación presencial: que sea un valor agregado.
- La experiencia previa facilitación presencial de los cursos CRECER para SER, fue de valor innegable, en cuanto se estableció una línea de base para la construcción del perfil del facilitador virtual.

En cuanto a la variable de enseñanza en entornos virtuales de aprendizaje, los principales hallazgos son:

- El conocimiento sobre método pedagógico CRECER para SER, se convirtió en un elemento de análisis de suma importancia, puesto que su dominio, es la característica definida como indispensable para poder ser facilitador virtual de Teensmart Internacional.
- Manejar de manera amplia los contenidos del curso CRECER para SER, es determinante para poder reforzar los conocimientos en los participantes y también porque define la estrategia de abordaje a las respuestas y análisis que se le da a los participantes.
- La mentalidad abierta del facilitador virtual, es una característica importante para

facilitar en la plataforma www.jovensalud.net. Sin anteponer pensamientos personales o prejuicios a los perfiles y respuestas de los participantes.

- La filosofía del curso, debe considerarse en todo el proceso de facilitación. No existen respuestas definitivas y es vinculante todo lo que el participante exprese, quién al final es quién debe llegar a las respuestas por sí mismo.
- Facilitar que el joven llegue a responsabilizarse de sus propias respuestas y de su propio aprendizaje, es la tarea final del facilitador virtual de Teensmart.
- La nueva plataforma de aprendizaje con la que cuenta Teensmart Internacional está desarrollando su apartado de aprendizaje en línea, presenta el reto de reaprender los contenidos y herramientas.
- El dominio de la plataforma específica, sus apartados y su manejo, se definió en un protocolo de navegación, de fácil comprensión y limitado a las tareas vinculantes con la facilitación virtual.

5.3 Limitaciones de la investigación

Para esta investigación, se plantearon objetivos orientados a contestar la pregunta de investigación, cuya respuesta se tradujo en una propuesta de capacitación para facilitadores virtuales.

La construcción de estos resultados por medio de la investigación – acción, permitió a la investigadora contar con un espectro más amplio de opiniones que la propia experta, lo que orientó los resultados a la observación de supuestos que apoyaron los objetivos planteados.

Se analizó el esquema actual de capacitación y se hizo una propuesta actualizada, en la cual los facilitadores virtuales podrán contar con herramientas para la facilitación

virtual en la plataforma www.jovensalud.net

Más que describir los modelos pedagógicos que sustentan la capacitación de los facilitadores virtuales, se hizo un esfuerzo por sustentar teóricamente la experiencia acumulada de la organización en entornos virtuales de aprendizaje.

Se alcanzaron los objetivos de la investigación, en cuanto se logró analizar entre otras cosas, las posibilidades de mejora que tiene la capacitación de facilitadores virtuales y además se logró determinar que no solo es necesario el dominio tecnológico de una plataforma de aprendizaje específica, sino de todas las herramientas tecnológicas en disponibles para la mediación pedagógica en entornos de aprendizaje virtual.

La experiencia de mediación de un curso virtual en la organización, trascendió a esta investigación, por lo que no pudieron determinarse elementos de ajuste a la propuesta realizada.

La naturaleza del grupo participante y la composición del equipo profesional, dificultaron la interacción cara a cara que caracteriza a la investigación- acción (lo que hizo cambiar la estrategia de implementar un grupo focal para aplicar cuestionarios), pero no limitó el espíritu propositivo y trabajo en equipo, para la presentación de estos resultados.

La investigación acción permitió a la investigadora junto al grupo participante dimensionar un proceso conocido, desde la experiencia anterior y la expectativa de contar con una herramienta nueva para mediar el aprendizaje de los jóvenes usuarios.

Como resultado, se obtuvo una versión más ajustada a las necesidades organizacionales de manual del facilitador virtual y se cuenta con una visión mucho más clara del entorno de aprendizaje virtual, como medio para impactar con el

modelo Crecer para Ser a más jóvenes del área centroamericana.

Este proceso además de dimensionar, pudo actualizar y definir la sintonía con la cual se hará la práctica de facilitación en adelante.

5.4 Recomendaciones

Las recomendaciones que se enlistan a continuación son dirigidas al mejoramiento continuo de la capacitación de los facilitadores virtuales y del proceso de enseñanza en el entorno virtual de aprendizaje:

- Por ser un proceso que se está llevando a cabo y que trascendió al término de esta investigación, se espera que la organización considere la primera experiencia de facilitación virtual del curso CRECER para SER como un punto de partida para reevaluar los productos que esta investigación les propone (Evaluación de Facilitación Virtual, Protocolo de Facilitación Virtual y Pasos para Navegar en la Plataforma).
- Debe hacerse una clara diferenciación entre la consejería virtual y la facilitación virtual, para que la implementación de las diversas herramientas de aprendizaje que se proponen a los jóvenes, sean aprovechados por los usuarios de la plataforma de manera efectiva.
- El modelo CRECER para SER, debe ser central para la capacitación de los facilitadores virtuales, por ello se recomienda crear un módulo virtual para facilitadores, que encare a los participantes con los contenidos del curso y las tareas que deben realizarse en el proceso de facilitación. Por no alcanzar este detalle en los objetivos, se recomienda que la organización lo tome en cuenta para un futuro cercano.

Referencias Bibliográficas

- Abad, M., Hornos, M., Montes, R. y Hurtado, M. (2006). E-learning, nuevas tecnologías aplicadas a la formación de la empresa. *Revista Virtual Pro* (53)
- Alemán, L. y Gómez, M. (2011). Administración de proyectos de capacitación basados en tecnología. México: ITESM
- Alonso, J. y Goncalves, N. (2009). Una aproximación de la innovación educativa desde la formación tecnológica del docente. *Revista ciencias de la educación segunda etapa* (vol. 19/ n° 34) p.p. 205-220.
- Anónimo (1996). Training and trainers in a learning organization. *Training & Development* (Dec 1996; 50, 12) *ProQuest Education Journals* pg. 43.
- Argüelles, A. y Gonczi, A. (2001). *Educación y Capacitación basada en normas de competencia: una perspectiva internacional*. México: Limusa.
- Arrauz, F. y Rincón, J. (2005). E-Learning y Capacitación Gerencial: Experiencias y lecciones aprendidas en Aulaglobal.com con el uso de la plataforma LMS Dockeos. Recuperado el 22 de marzo de 2012 de <http://www.aulaglobal.net.ve/docs/aulaglobal.pdf>
- Batesteza, B. y Patetta, N. (2003) *Capacitación de Instructores que Migran de los Cursos Tradicionales hacia los Cursos Online*. Ponencia para Virtual Educa 2003.
- Bausela, E. (1992). La docencia a través de la investigación–acción. *Revista Iberoamericana de Educación*, 7-36, (20). Recuperado el 29 de abril de 2011 de <http://www.rieoei.org/deloslectores/682Bausela.PDF>.

- Benito Osorio, D. (2008). Aprendizaje en el entorno del e-learning: estrategias y figura del e-moderador. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. (Vol. 6, Núm. 2) pp. 1-9.
- Berge Z. y Dobbins, B. (2006). Support for Distance Education and Training. *Distance Learning*; (3, 1). *ProQuest Education Journals* pg.1.
- Blanchard, K., Carlos, J. y Randolph, A. (1999). *The three keys to empowerment*. Estados Unidos: Barret-Koheler Publishers.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.
- Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas de e-learning. *Revista de universidad y sociedad de conocimiento*. (Vol3 no.1).
- Cabero, J. (2007) *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación*. México: Mac Graw Hill
- Corrales, M. (2005). *Estrategias de Aprendizaje en línea. Un modelo teórico emergente en estudiantes de posgrados y universidades virtuales en español*. Disertación Doctoral. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Universidad Virtual.
- Cuesta, L. (2008). Diseño, desarrollo e implementación de un modelo instruccional virtual para programas de formación docente. *Email Educativo*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/email/article/view/12614> el 31 de marzo de 2012

- Deringer, N., Junk, V y Junk W. (2009) *Research in Higher Education Journal Techniques to engage the online learner*. Recuperado de <http://www.aabri.com/manuscripts/10597.pdf> el 26 de marzo de 2011.
- Elliot, J. (2000). *La investigación acción en la educación*. Morata.
- Favela, J., López, G., McAnally, L y Pérez, C. (2005). *Educación abierta y a distancia Experiencias y perspectivas: México*, Universidad de Guadalajara
- García, A. (2010). *Estudio de casos. El desarrollo de competencias profesionales integrales a través de la educación virtual en los académicos de la Universidad Veracruzana*. Investigación Maestría. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Universidad Virtual.
- Gil, P. (2001). *E-Formación*. Bilbao: Ediciones Deusto
- Giroux, S. y Tremblay, G. (2004). *Metodología de las ciencias humanas: la investigación en acción*. México: FCE.
- González, M. y Hernández, M. (2008). *Interpretación de la virtualidad. El conocimiento mediado por espacios de interacción social*. Apertura, (sin número) pp 8-20.
- Grigaites, G. (s.f) *¿Qué es la programación neurolingüística?*. Recuperado de www.asociacionpnl.org.ar el 25 de marzo de 2011.
- Guzmán, C., Imbernón, F. y Silva P. (2011). Competencias en los procesos de enseñanza-aprendizaje virtual y semipresencial. *Revista Comunicar* (36, XVIII) Revista Científica de Educomunicación
- Hernández, S. (2010). *El facilitador en línea y su influencia en la permanencia de los alumnos en las Experiencias educativas virtuales del área de elección libre de la*

Universidad Veracruzana. Investigación de maestría. Centro de Estudios en Comunicación y Tecnologías Educativas.

Jaroenpuntaruk, V. y Sacchanand, C. (2005). *Development of a web-based self-training package for information retrieval using the distance education approach.*

Recuperado de www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm el 8 de marzo de 2011.

Joven Salud (2011). *Información*. Recuperado el 20 de febrero de 2011 de:

<http://www.jovensalud.net/site/view/info.jsp>

Juárez, A. (s.f). *La Programación Neurolingüística y la capacitación empresarial van de la mano*. Recuperado de www.asociacionpnl.org.ar el 25 de marzo de 2011.

Kaplún, G. (2005). *Aprender y enseñar en tiempos de Internet. Formación profesional a distancia y nuevas tecnologías*. CINTERFOR/OIT

Kemmis, S. (2010). *What is to be done? The place of action research. Educational Action Research*. Recuperado el 19 de abril de 2011 de

<http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t716100708>.

Kleiner, A., Roberts, C., Ross, R., Sengue, P. y Smith, B. (2006) *La quinta disciplina en la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Latorre, A. (2007). *La investigación acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*.

Barcelona: Graó.

López, A. y Jerez, I. (2011). Competencia digital y literacidad: nuevos formatos

narrativos en el videojuego «Dragon Age: Orígenes» *Comunicar*, n° 36, v. XVIII,

2011, *Revista Científica de Educomunicación*; ISSN: 1134-3478; páginas 165-171

Albacete (España).

- Marcano, A. (2005). Antecedentes pedagógicos del uso de la tecnología multimedia en la educación. *Revista ciencias de la educación* (Año 5 1 Vol. 2 1 N° 26 1, Julio-Diciembre 2005) PP. 155-170.
- Marcelo, C. (2009). *Estudios sobre competencias profesionales para el e-learning*. Estudio realizado por encargo de la Junta de Andalucía (España).
- Martínez, M. (2006). La educación en tecnología: hacia una visión humanista del desarrollo curricular. *Revista Iberoamericana de Educación*. (39/5)
- Mcmillan, S y Morrison, M. (2006). Coming of age with the internet: A qualitative exploration of how the internet has become an integral part of young people's lives *New Media & Society* (8)
- Onrubia, J. (2005). Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento. *RED Revista de Educación a Distancia*, (IV)
- Ormrod, J. E. (2008). *Aprendizaje humano*. Madrid, España: Pearson/Prentice Hall.
- Pérez, F. (2009). *Alfabetización digital del profesorado: herramientas educativas interactivas*. Recuperado el 26 de marzo de 2011 de <http://ddd.uab.cat/pub/dim/16993748n16a3.pdf>
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Cengage Learning.
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de la evaluación del e-learning. *Revista electrónica de evaluación educativa* 9 (2). Recuperada el 20 de marzo de http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm.
- Segura, M. (2005). Competencias personales del Docente. *Revista Ciencias de la Educación* (26)

- Siliceo, A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. México. Limusa.
- Solimano, G. (Marzo 2001) *La capacitación de recursos humanos para la promoción de la salud*. Presentado en el XX Jornadas Chilenas de Salud Pública. Santiago, Chile.
- TeenSmart (2010). *Acerca de nosotros*. Recuperado el 20 de febrero de 2011 de:
<http://www.teensmart.net/acerca-de-tsi-10.08.html>
- TeenSmart (2011). *Notas tomadas en Capacitación Staff*, del 1 al 3 de febrero de 2011, San José, Costa Rica
- Teensmart International Inc. (2009). *Infórma-T/Ayúda-T. Un programa para promover temas de salud y disminuir conductas de Riesgo entre la Juventud*. Taller de Facilitadores Virtuales. Copyright
- Tejada, J. (1999) Acerca de las competencias profesionales (I), *Revista Herramientas* núm. 56 (pp. 20-30)
- Tejada, J. (1999) Acerca de las competencias profesionales (II) *Revista Herramientas* 57 (8-14).
- Tejada, J. (2000) La educación en el marco de una sociedad global: algunos principios y nuevas exigencias. *Profesorado revista de currículo y formación de profesorado*, (año/vol 4, número 001).
- UNESCO (2009). *Medición de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en educación - manual del usuario*. Documento 2, Montreal Canadá Institute for Statistics.
- Valcarcel, D. (2009). *Action research essentials*. John Wiley & Sons Inc. Estados Unidos

Apéndices

Apéndice 1

Evaluación de Propuesta de Capacitación

Para evaluar	Sí	No	Observaciones
Contenidos y objetivos de enseñanza			
El curso cuenta con objetivos de aprendizaje claramente establecidos	X		
Los contenidos del curso son pertinentes y vigentes	X		
Los contenidos del curso son innovadores y útiles	X		
Se cumple con el programa propuesto en el tiempo estipulado.	X		
Dominio de los contenidos			
Se plantean actividades evaluativas para determinar el nivel de aprendizaje de los participantes	X		
Las herramientas que brinda el curso permite al participante desarrollar los contenidos de la Plataforma	X		
Infraestructura y uso de tecnología			
Se cumplen los requisitos básicos luz, sanitarios, mesas, materiales para la impartición del curso.			No aplica por ser curso virtual, sin embargo es importante notar que las instituciones participantes, aseguran estas condiciones a los jóvenes, con quienes se inscriben independientemente no se ha medido
El soporte tecnológico es adecuado para los fines requeridos en esta capacitación	X		
La ubicación del recinto permitió el acceso oportuno para la realización de la actividad			No aplica.
Sobre quién facilita el curso			
La calidad de la atención en los intermedios fue adecuada y permitió efectivamente recuperar la capacidad de concentración en el curso (si corresponde).	X		
El capacitador domina los contenidos del curso	X		
El capacitador despierta el interés de los	X		Se realizaron muchos

participantes			intercambios de experiencias para facilitar en el entorno virtual.
El capacitador tiene la capacidad de dominar la dinámica grupal	x		
Metodología			
La metodología es participativa	X		
Existe disposición del facilitador por atender y aclarar dudas	X		
Se utilizan técnicas variadas e innovadoras	X		
Material Didáctico			
El lenguaje es claro e inclusivo	X		
El material didáctico tiene relación con lo expuesto durante el curso	X		
El material entregado es útil para la práctica educativa	X		
La calidad gráfica de lo presentado es buena	X		

Apéndice 2

Guía de entrevista

Quisiera conversar con usted sobre el proceso de capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net. Someto a su decisión la firma de esta carta de consentimiento informado y le confirmo la total discreción en el uso de la información que nos brinde. Procederé a hacer unas preguntas amplias en las cuales usted podrá contestar con total libertad.

Preguntas generadoras

1. ¿Qué es la plataforma JovenSalud.net?
2. ¿Cuál es la intencionalidad de los curso SER para CRECER?
3. ¿Cuenta la plataforma JovenSalud.net con herramientas para el facilitador de los cursos virtuales?
4. ¿Cuáles son las habilidades que se toman en cuenta para el seleccionar a los facilitadores virtuales?
5. Si los facilitadores virtuales no son expertos en el tema de salud, ¿cuáles son los principales aspectos que deben tomar en cuenta?
6. ¿Cuál es el perfil del facilitador virtual?

Apéndice 3

Entrevista 1

1. ¿Qué es la plataforma JovenSalud.net?

La plataforma es una conjunto de herramientas virtuales educativas, preventivas y de promoción de estilos de vida saludables y prevén de 6 conductas de alto riesgo: abuso de alcohol y drogas, abuso de fumado, drogas, comida, ejercicio físico, conductas sexuales y violencia, entendida auto infligida o accidentes.

Representa una alianza entre diversas organizaciones estatales y no gubernamentales y privadas alianza público y privada para jóvenes entre los 10 y los 24 años como publico meta.

No pretende ser una línea donde se haga tratamiento o se ofrezca una cura, sino ser un espacio con una línea informativa, educativa y preventiva. Orientas a los jóvenes para que encuentre las respuestas, no crear dependencia, pegar un empujoncito.

Diferencia con TeenSmart

Joven Salud es una alianza que tiene apoyo y bagaje de muchos más ojos de profesionales y expertos. Es una red, trabajo colaborativo. TeenSmart es la única que la está utilizando por el momento.

Es como un carro último modelo, se ha maximizado a partir de la experiencia, aprovechando las nuevas tecnologías.

2. ¿Cuál es la intencionalidad de la plataforma E-learning?

Esta tiene plataforma e-learning, que no sea para un solo curso, que permita ofrecer gran

cantidad de cursos diferentes y aprovechar la tecnología. Poder interactuar, videos, música

3. ¿Cuenta la plataforma JovenSalud.net con herramientas para el facilitador de los cursos virtuales?

Hay un canal de comunicación, correo interno: Asistencia, donde los jóvenes puede comunicarse con los facilitadores

Guarda las respuestas y se las envía al facilitador, revisa las respuestas y puede usar foros con los compañeros y el facilitador.

Chats están en la plataforma general, chat con experto con otra connotación, se habla en una hora específica de un tema específico

Los que vienen

Herramientas creativas, para que los muchachos creen audio video, dibujos.

Es una posibilidad de que los muchachos hablen libremente

4. ¿Cuáles son las habilidades que se toman en cuenta para el seleccionar a los facilitadores virtuales?
5. Si los facilitadores virtuales no son expertos en el tema de salud, ¿cuáles son los principales aspectos que deben tomar en cuenta?

En realidad hay un grupo de profesiones de ciencias sociales (99% son psicólogas) que ha dominado hasta ahorita, que son la mayoría de las facilitadoras, si son de medicina o educación se consideran ideales.

Lo que nosotros queremos es abrir el equipo, para que sea realmente

interdisciplinario, la capacidad de enseñar de alguna manera no se da fácilmente en todas las profesiones.

A nivel presencial los educadores son buenos, y se quiere probar a nivel virtual

No era antojadizo que todos sean psicólogos, se ha buscado gente, pero se escogen a las mejores personas, sin importar género: resultado que todas han sido psicólogas y mujeres.

Se ha invitado a mucha gente a capacitaciones, después de corroborar el desempeño...nos encantaría tener un equipo más amplio.

6. ¿Cuál es el perfil del facilitador virtual?

Es complejo, casi una súper persona. Implica mucho ser facilitador virtual. De un curso de un tema de salud. Que es personal. Todas las habilidades del fv: experto o bueno en manejo de tecnología y bueno en los términos tecnológicos, que le guste.

Una persona que tenga muy buena redacción ortografía y capacidad de redacción escrita

Tiene que ser una persona amigable, que sea empático y se ponga al nivel de los muchachos sin caer en una relación de pares, teniendo claro que sea una persona cariñosa. No puede ser fría o distante

Tiene que ser una persona con una formación debida, profesional o no, con una mentalidad abierta que no quiera imponer su criterio a los muchachos. Mentalidad abierta no es que todo me vale, que tenga la mentalidad abierta con la capacidad de entender cuáles son los riesgos.

En el pasado se ha tenido dificultades con personas que son cerradas y ante cualquier signo quiere intervenir o lo contrario y que todo está bien, estos dos extremos no sirven. Este detalle no tienen que ver con la vida personal de la persona, pero que tenga la capacidad de manejar la situación.

Como la materia a impartir no es académica es éticamente , muy delicado. Una persona madura que entienda que está trabajando para joven salud, y compartir la filosofía.

Diferencia con TeenSmart no permitía crecimiento tecnológico y económico. Expectativas de crecimiento de la plataforma son enormes, la plataforma está abierta de forma gratuita, para Costa Rica y Nicaragua, se está haciendo una prueba.

Se está elaborando un modelo financiero para tener un crecimiento ordenado y responsable, todavía no se pueden dar números exactos.

La plataforma tiene la capacidad de dar un curso en todo el país.

Se va lento para contar con las personas que se quiere que estén ahí.

Se va empezar con un solo curso, adaptado a tres grupos etarios Crecer para ser: 10 a 13, de 14 a 17 y de 18 a 24: son tres cursos diferentes, contenidos, tipos de imágenes y videos, adaptados a las edades.

Lo que resta de este año se espera probar la plataforma de e-learning con 300 jóvenes: eliminar pulgas, escuchar lo que digan los jóvenes, mejorar el funcionamiento de la plataforma y revisar los contenidos.

En 2012 se puede estar impartiendo el curso a unos 2000 jóvenes como mínimo.
Con TeenSmart se impartían más de tres mil jóvenes al año.

Capacitación soñada

La belleza, una vez que se ha escogido al facilitador y se ha reunido. Visto CV y reunido, capacitación presencial sobre el modelo.

Invitarlos a ser estudiantes del curso, np con los tiempos reales 2 y medio, sino en un mes, intensivo

Se hagan expertos en el contenido del curso

Capacitar a nivel tecnológico

Persona coordinadora de la facilitación, que los interconecte, para que los tenga en interacción con dudas, experiencias.

Brindar herramientas alternativas tecnológicas para que tengan a mano y estén actualizadas.

No se han considerado cursos de nivelación en conocimientos a los profesionales. Temas de salud

Con cursos de otras instituciones habrá que pensar en algo más en grande y complejo.

Lo que nos gustaría manual del administrador de Joven Salud

Manual: Cómo se facilita los cursos a nivel tecnológico. Capacitación en sí, asumir la función.

Es importante el apego a la filosofía, eso es lo que hace la diferencia, devolverles la pelota a los jóvenes.

La necesidad de capacitación es nueva. La consejería es grande alrededor de 4000, por mes se reciben 300 consultas.

Hay muchas capacitaciones de consejería, no entienden la filosofía. Modelo Crecer para ser, ha costado que la gente lo entienda. Hay muchos facilitadores virtuales y muy buenos pero no necesariamente con la filosofía y caer en el juego de los adolescentes.

Entrevista 2

Hace unos años se creó un modelo CRECER y la intención es Facilitador, me encanta más que maestro, consejero, el aprendizaje es la responsabilidad y debe estar motivado por el que está aprendiendo, un buen maestro es alguien que cree en el estudiante y respeta mucho su capacidad de aprendizaje. Un buen facilitador es el que crea las condiciones y que facilita el aprendizaje, no da consejos o información, pero realmente es la persona que crea las condiciones, en la que el joven crea el pensamiento crítico, analizar la situación. Pros y contra y tomar el tema de la seguridad interna y la seguridad de escoger y su solución decisión. El facilitador ayuda al otro a caminar ese camino. Una plataforma virtual es una forma especial para crear estas condiciones.

Características del facilitador virtual: confiar en otras personas, respecto en cada uno hay capacidad para solucionar problemas de aprendizaje, sabe escuchar y empieza cuando es posible a determinar en qué nivel está el estudiante, parte de lo que el estudiante sabe. El buen facilitador debe entender que es lo que le importa al joven. Tratar de discernir lo que el joven conoce interpreta, valores y creencias y la relevancia y los ejemplos en que el tema específico ha sido relevante. Otra es construir problemas o casos que son relevantes o ilustraciones que no son tan obvias, que sean conflictivas, provocativas, cualidad no hay siempre una respuesta, que hay varias, quien busca lo que piensa que es correcto limita, la idea es que el joven proponga y soluciones, así que el contenido que se presenta no es de hechos. La información es importante, pero no hay que transmitir solo la información y prepararse muy bien con contenidos muy sólidos y con preguntas de peso, buscando el análisis. La plataforma que haga un foro y que maneje la discusión no superficial y no obvio, profunda. Cuando no se puede hablar, hay que hacerlo por escrito,

es más difícil, por lo que hay prepararse bien. Estudiar las respuestas del joven y ver el perfil, para conocerlo y respaldarlo. El modelo es difícil de aplicar, hablar de cara a cara no es posible por ahora, reforzar el crecer es elemento crítico para poderle escribir al joven. Os adolescentes no les gusta escribir o leer mucho. Una buena facilitadora es la que escribe poco.

Consejera y Facilitadora: los principios de aprendizaje del facilitador son los primeros pasos de una consejera. Filosofía del tipo de consejera, la consejera es empoderar al joven, una buena consejera tiene que darse en la interacción, para comunicarse con el joven. El facilitador, responde a la pregunta y también hace preguntas y trata de hacer un clic con el joven para que haga preguntas y se estimule el proceso de análisis. Porque usted no hace una lista de las cosas y yo te hago otra y la contrastamos, la consejera tiene tendencia a solucionar el problema. Si el joven se siente frustrado no vuelvo, me gustaría más saber sus opiniones, qué deseás que suceda. Las consejeras virtuales sean las que promueven la conversación, que los jóvenes usen la plataforma, que no sientan que están que están con un experto, sino con alguien que confían en vos y te dan.

Joven Salud, empezó hace más de dos años, tal vez tres y mucha discusión con los patrocinadores, la CCSS (Caja Costarricense de Seguro Social) quería una plataforma de servicios sociales porque había caído cuenta conmigo, no se lograba el acuerdo, porque TSI quería seguir con su plataforma, por más de 7 años y sabía que la plataforma no funcionaba bien y que todos la usaran. Iba a ser una plataforma que todos iban a usar: Cuenta Conmigo, TSI y FOD (Fundación Omar Dengo) y al final la CCSS no tenía el

respaldo y Tenía más experiencia y contenidos y la FOD en plataforma, como la Caja no tenía dinero y a muy lento paso, se decidió ofrecer la plataforma gratis pública privada, no es dueño nadie, pero casi todos los materiales son de TSI, TSI tiene el dominio y las organizaciones que trabajan que trabajan con TSI. Esta plataforma es de uso y administración, está en FOD, los papeles son fuertes. No hay egoísmo sobre esto. Se espera que el sector lo use, aportando dinero, a tres a nos que esté bilingüe de 10 a 24 años y que utilicen gratis el servicio y que todas sean pagadas por alianzas y mantenidas. Se está trabajando. Es como arcilla, es una evolución de uso y financiamiento y creatividad, todo lo virtual cambia diario, a dos años, la facilitación virtual podría ser cámara a cámara, es bueno porque el staff puede experimentar, probar. La plataforma anterior se mantiene por los donantes y lo que hablan

Oportunidad, servir a la región como catalizador que promueve la salud adolescentes , con la alianza p y privada y se reúnen las mejores prácticas clínicas, todo lo que se hace para el público y servicio para el público, no se ha inventado, se ha confeccionado, tratando de sacar la crema de lo que existe, somos catalizador. La segunda, es que ningún sistema de educación tiene un programa de salud adolescente permanente, crear algo no rígido que puede generar varias opciones. Hemos tenido éxito. La tercera y la más importante es alcanzar a casi los 7000 jóvenes entre los 10 y 24 años, en cinco años se espera el 20% de los jóvenes, se espera tener usuarios activos. El clic, la comunicación, lo que se hace con los jóvenes es lo que va a permitir que los jóvenes es que se queden, los que se hace únicos es la plataforma de e learning y la consejería, mentoría y creatividad,

hay mucho que hacer, la oportunidad de ser una catalizar y fortalecer a otras organizaciones y ofrecer las herramientas es un privilegio y una gran necesidad

Apéndice 4

Agenda de Grupo Focal

Grupo Focal

Facilitadores Virtuales plataforma JovenSalud.net

Facilitadora: Antonette Williams

Duración (en minutos)	Actividad	Responsable	Materiales	Observaciones
5	Bienvenida	Organización Investigadora		
10	Presentación de participantes	Participantes Investigadora		
45	Desarrollo de las sesión	Investigadora Participantes	Refrigerio Grabadora Hojas Lapiceros	Mientras se desarrolla la conversación se hará un pequeño refrigerio
5	Cierre de la sesión	Investigadora Organización		

Apéndice 5

Guía de Grupo Focal

Bienvenidos a este grupo focal en el que pretendemos hacer un análisis de la actual propuesta de capacitación para facilitadores virtuales para la plataforma JovenSalud.net. Este es un espacio totalmente dispuesto para que exprese sus ideas y recomendaciones, por lo que les solicito su participación activa y sin reservas. Esta sesión será grabada para fines investigativos solamente, su identidad no será revelada en el informe de investigación.

Preguntas generadoras

1. ¿Qué herramientas les ofrece la plataforma JovenSalud.net para facilitar los cursos a jóvenes?
2. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?
3. ¿Qué se entiende por capacitación?
4. ¿Cuáles son las mejores maneras de capacitar a facilitadores virtuales?
5. ¿Cuáles son las temáticas que debe abordar la capacitación de facilitadores virtuales?
6. ¿Considera suficiente la capacitación que se le ha brindado?
7. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

Apéndice 6

Carta de consentimiento informado

Declaración de consentimiento informado

Yo _____, confirmo que he sido informado/a sobre la investigación sobre capacitación y facilitación virtual, en el marco de la tesis de grado de maestría de la Escuela de Graduados de Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos y no se usarán de manera pública.

Tomando ello en consideración, otorgo mi consentimiento para que se me realice la entrevista y que la información obtenida sea utilizada para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Fecha

Nombre Completo

Apéndice 7

Cuestionario

Investigación sobre capacitación para facilitadores virtuales

Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey

El presente cuestionario pretende hacer un análisis de la actual propuesta de capacitación para facilitadores virtuales de TeenSmart, en perspectiva de la plataforma JovenSalud.net.

Se ha diseñado para que exprese sus ideas y recomendaciones, por lo que se le solicita ser lo más claro/a posible en sus respuestas.

Los datos que usted facilite serán utilizados únicamente para efectos de los resultados de investigación, asimismo, su identidad será protegida, por lo que no tiene que sentir ninguna reserva en expresarse libremente.

Se le agradece de antemano su disposición para brindar información y así perfilar un modelo de capacitación para facilitadores virtuales pertinente a la labor que usted realiza con TeenSmart.

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Tiempo de laborar con TeenSmart

Recién iniciando

Menos de un año

De uno a dos años

De tres a cuatro años

Cuatro años o más

3. Puestos en los que se desempeña para TeenSmart (Puede marcar varios)

Facilitador/a virtual

Facilitador/a Presencial

Consejero/a

Otro (Especifique)

4. Ha trabajado como facilitador/a virtual con la plataforma Teensmart.net?

Sí

No

5. ¿Ha recibido capacitación para facilitar cursos virtuales por parte de TeenSmart?

Sí

No. Pase a la Pregunta 9

6. ¿Cómo califica esta capacitación?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

N/A

7. Justifique su respuesta

8. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

9. A su criterio ¿cuáles son las características fundamentales que debe tener un facilitador/a virtual?
10. ¿Qué temáticas debe abordar una capacitación para facilitadores virtuales?
11. ¿Qué elementos considera usted debe tener la capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net específicamente?
12. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?
- () Sí () No
¿Por qué?
13. Si quisiera hacer más recomendaciones o ampliar sus respuestas, por favor hágalo a continuación.

Muchas gracias por la información brindada.

Apéndice 8

Facilitadora 1

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Tiempo de laborar con TeenSmart

Recién iniciando

Menos de un año

De uno a dos años

De tres a cuatro años

Cuatro años o más

3. Puestos en los que se desempeña para TeenSmart (Puede marcar varios)

Facilitador/a virtual

Facilitador/a Presencial

Consejero/a

Otro (Especifique) Educadora en Salud, al inicio labore como Facilitadora Virtual__

4. Ha trabajado como facilitador/a virtual con la plataforma Teensmart.net?

Sí

No

5. ¿Ha recibido capacitación para facilitar cursos virtuales por parte de TeenSmart?

Sí

No. Pase a la Pregunta 9

6. ¿Cómo califica esta capacitación?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

N/A

7. Justifique su respuesta

Considero que la capacitación ha de estar bien organizada, con ejemplos claros, y más ejercicios prácticos en grupo y que incluya práctica supervisada.

8. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

Mas tiempo. Ha de tener una primera parte que aborda el modelo CRECER y el Modelo CRECER para SER, así como la filosofía pedagógica y funciones de un facilitador.

Luego una parte para ver los aspectos técnicos del manejo de la plataforma.

Y sección de práctica en conjunto y luego individual con retroalimentación.

Una sección nueva a incluir es cómo moderar Foros para los cursos, y que tenga una parte teorica, una práctica y técnica.

9. A su criterio ¿cuáles son las características fundamentales que debe tener un facilitador/a virtual?

Empatía, mente abierta, capacidad de síntesis, buena redacción y ortografía, buena comprensión de lectura, responsabilidad y capacidad organizativa, buena retención y memoria visual.

10. ¿Qué temáticas debe abordar una capacitación para facilitadores virtuales?

Ha de tener una primera parte que aborda el modelo CRECER y el Modelo CRECER para SER, así como la filosofía pedagógica y funciones de un facilitador. Luego una parte para ver los aspectos técnicos del manejo de la plataforma.

Y sección de práctica en conjunto y luego individual con retroalimentación.

Una sección nueva a incluir es cómo moderar Foros para los cursos, y que tenga una parte teórica, una práctica y técnica.

Me parece que como requisito para participar de la capacitación debería de leer los cursos Crecer para Ser.

Todo esto ha de estar incluido en el manual de facilitación virtual. Considero también importante incluir en el manual una copia del curso y los perfiles. Pues es importante que los facilitadores tengan a mano estos contenidos.

11. ¿Qué elementos considera usted debe tener la capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net específicamente?

Lo mismo que respondí en la pregunta anterior.

12. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?

() Sí

(x) No

¿Por qué?

Pues el facilitador presencial ha de saber cómo manejar dinámicas grupales y saber expresarse oralmente, ser más dinámico. Son capacidades diferentes.

Sin embargo el que un facilitador virtual tenga la experiencia de ser facilitador presencial asegura que este maneja el contenido del curso.

13. Si quisiera hacer más recomendaciones o ampliar sus respuestas, por favor hágalo a continuación.

NO

Facilitadora 2

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Tiempo de laborar con TeenSmart

Recién iniciando

Menos de un año

De uno a dos años

De tres a cuatro años

Cuatro años o más

3. Puestos en los que se desempeña para TeenSmart (Puede marcar varios)

Facilitador/a virtual

Facilitador/a Presencial

Consejero/a

Otro (Especifique)

4. Ha trabajado como facilitador/a virtual con la plataforma Teensmart.net?

Sí

No

5. ¿Ha recibido capacitación para facilitar cursos virtuales por parte de TeenSmart?

Sí

No. Pase a la Pregunta 9

6. ¿Cómo califica esta capacitación?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

N/A

7. Justifique su respuesta:

Se ha brindado la información pertinente para desarrollar el trabajo de la mejor manera. Personal calificado y atención muy profesional, respetuosa y cooperativa.

8. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

Ninguno.

9. A su criterio ¿cuáles son las características fundamentales que debe tener un facilitador/a virtual?

Debe ser una persona respetuosa ante el mundo, la diferencia y las visiones de mundo; de mente abierta y que le guste conocer y aprender de los y las demás

10. ¿Qué temáticas debe abordar una capacitación para facilitadores virtuales?

Los conceptos que forman el Modelo y las maneras de abordaje de los mismos.

11. ¿Qué elementos considera usted debe tener la capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net específicamente?

Los que posee, información relacionada a la plataforma, a la página, a los abordajes, a los conceptos, a las preconcepciones de ser joven y construir una vida, etc. Pero los mismos ya los contiene.

12. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?

() Sí

(X) No

¿Por qué? No necesariamente, la dinámica presencial es diferente a la dinámica virtual. Virtual debe darse la confianza, siempre desde el anonimato, lo que hace que la confianza sea diferente y la manera en cómo se abordan los temas sea otra. Pero igualmente una persona que realice una de las labores está en la capacidad de aprender a desarrollar la otra.

13. Si quisiera hacer más recomendaciones o ampliar sus respuestas, por favor hágalo a continuación.

Facilitadora 3

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Tiempo de laborar con TeenSmart

Recién iniciando

Menos de un año

De uno a dos años

De tres a cuatro años

Cuatro años o más

3. Puestos en los que se desempeña para TeenSmart (Puede marcar varios)

Facilitador/a virtual

Facilitador/a Presencial

Consejero/a

Otro (Especifique)

4. Ha trabajado como facilitador/a virtual con la plataforma Teensmart.net?

Sí

No

5. ¿Ha recibido capacitación para facilitar cursos virtuales por parte de TeenSmart?

Sí

No. Pase a la Pregunta 9

6. ¿Cómo califica esta capacitación?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

N/A

7. Justifique su respuesta

La califico como “Muy Buena” y no como “Excelente” debido a que considero que en la capacitación se partió de que todas/os las/os que estábamos en la misma conocíamos las bases del trabajo virtual de la Organización y, por tanto, se “entró” de lleno en aspectos como tiempo de respuesta al usuario/a, cada cuánto se debía de contestar, etc., sin embargo, se dejó “muy abierta” la forma de contestar (brindándose pocos ejemplos al respecto), lo cual a mi criterio resulta riesgoso si existían personas que desconocían totalmente Joven Salud y las bases de la educación virtual.

8. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

Efectuar más práctica relacionada con la manera de responderle a los/as usuarios/as.

9. A su criterio ¿cuáles son las características fundamentales que debe tener un facilitador/a virtual?

Conocimiento total de los temas que está facilitando, habilidad para expresarse de manera escrita, empatía, sensibilidad, respeto y tolerancia hacia los/as usuarios/as.

10. ¿Qué temáticas debe abordar una capacitación para facilitadores virtuales?

1. **Modelo/s de la Organización que está brindando la facilitación (en el caso de Joven Salud explicar claramente, e incluso con ejemplos, el modelo CRECER para SER, así como el modelo de comunicación CRECER).**
 2. **Criterios esenciales del trabajo como: el tiempo en que hay que responder, extensión, forma de redacción, entre otros.**
 3. **Práctica con ejemplos concretos de respuestas a comentarios de usuarios/as.**
11. ¿Qué elementos considera usted debe tener la capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net específicamente?

Ya lo respondí en la pregunta anterior.

12. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?

Sí

No

¿Por qué?

Porque en ambos casos se requiere de personas con grandes capacidades de expresión (oral o escrita), empatía, respeto, sensibilidad, tolerancia y, por supuesto, amplio conocimiento de la Organización a la cual representa así como de su misión.

13. Si quisiera hacer más recomendaciones o ampliar sus respuestas, por favor hágalo a continuación.

Facilitadora 4

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Tiempo de laborar con TeenSmart

Recién iniciando

Menos de un año

De uno a dos años

De tres a cuatro años

Cuatro años o más

3. Puestos en los que se desempeña para TeenSmart (Puede marcar varios)

Facilitador/a virtual

Facilitador/a Presencial

Consejero/a

Otro (Especifique)

4. Ha trabajado como facilitador/a virtual con la plataforma Teensmart.net?

Sí

No

5. ¿Ha recibido capacitación para facilitar cursos virtuales por parte de TeenSmart?

Sí

No. Pase a la Pregunta 9

6. ¿Cómo califica esta capacitación?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

N/A

7. Justifique su respuesta

Me pareció clara la capacitación, en cuanto al rol del facilitador/a virtual, objetivo y enfoque. Hicimos ejercicios prácticos de utilidad, para familiarizarnos con el sistema y los cursos. El principal inconveniente fue con el sistema, ya que muchas veces no se cargaba el curso adecuadamente, o no se podía ingresar.

Me pareció conveniente que nos asignaran una persona durante una semana, para ejercer el rol de facilitadores virtuales. Ese ejercicio me permitió entender mejor el rol y el tipo de respuestas que se requiere brindar.

8. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

Mi mayor preocupación es el poder conocer a profundidad los contenidos de los cursos que se van a facilitar posteriormente. Sin embargo no los pude concluir porque no se cargaron en el sistema (que es por este medio la vía más fácil).

Por esto, me parece conveniente que nos hubieran hecho llegar el curso de alguna otra manera para poder completarlos o tener el material impreso (como material de consulta), para poder profundizar en los contenidos o repasar conceptos.

9. A su criterio ¿cuáles son las características fundamentales que debe tener un facilitador/a virtual?

-Debe poseer un adecuado criterio (información adecuada y sin estereotipos), y tener muy claro el enfoque y objetivos del proyecto.

-Alta capacidad de análisis (para detección de puntos clave en los cuales profundizar) y

- de síntesis (para no exponer de forma tediosa o poco clara la información).*
- Alta empatía (lograr un punto de encuentro con los y las jóvenes, que logre captar el interés y aportar conocimiento).*
- Alta responsabilidad y compromiso (que permita a los y las jóvenes que se sientan escuchados y apoyados). Esto debido a que se requiere cumplimiento de tiempos de respuesta, para que se aumente la motivación por el curso, al existir un adecuado seguimiento y respuestas personalizadas. Además implica el que el/la facilitador/a tenga interés en no solo cumplir con dar respuestas, sino evaluar perfiles e integrar respuestas de una misma persona, para que se amplíe el criterio y al mismo tiempo se detecten los puntos más importantes en los cuales intervenir.*
- Comunicación (que sea clara, abierta, empática, agradable y simple).*

10. ¿Qué temáticas debe abordar una capacitación para facilitadores virtuales?

- Introducción acerca del proyecto, enfoque , objetivos, roles, entre otros.*
- Revisión del sistema.*
- Funciones del facilitador/a virtual (mediante ejercicios prácticos), por ejemplo poner algunas respuestas reales de algunos jóvenes, y que cada participante anote cuál sería su intervención.*
- Plenario grupal acerca de dudas o consultas, y la experiencia de las personas que ya han ejercido el rol. Poner ejemplos concretos de adecuadas intervenciones para tomarlas como modelos a seguir.*
- Ejecutar el rol del facilitador/a virtual en forma de prueba con algún grupo simulado, posterior a la capacitación. Esto permite evaluar consultas y una mejor familiaridad con el rol y el sistema.*
- Revisión general de los contenidos de los cursos.*

11. ¿Qué elementos considera usted debe tener la capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net específicamente?

Elementos teóricos (del rol, enfoque, entre otros), prácticos (del manejo del sistema y del tipo de intervenciones), y material de apoyo (contar con el material de consulta).

12. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?

() Sí

(X) No

¿Por qué?

Me parece que muchas de las competencias son comunes a ambos roles, sin embargo el facilitador/a presencial además debe poseer capacidad para hablar en público, para captar la atención de los y las jóvenes, y para interactuar con el grupo. Debe lograr motivar a todo el grupo, y llevar un rol de liderazgo y de guía.

13. Si quisiera hacer más recomendaciones o ampliar sus respuestas, por favor hágalo a continuación.

Me parece importante brindar algún sistema de retroalimentación a los/las facilitadores virtuales tanto cuando inician el rol, como posteriormente (esto también se constituye en parte de la capacitación). Al inicio de forma más frecuente, y conforme el desempeño del puesto es el esperado se puede hacer más eventualmente.

Esto con un doble propósito, ya que por una parte permite la detección de prácticas que no van acorde al enfoque del proyecto, para que no se sigan presentando, y por otra le permite al facilitador/a virtual mejorar su desempeño al conocer qué debe mejorar. También es importante

que se reconozcan las buenas intervenciones hechas por los/las facilitadores/as, para que se sigan presentando y además sirven como motivación.

Facilitadora 5

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Tiempo de laborar con TeenSmart

Recién iniciando

Menos de un año

De uno a dos años

De tres a cuatro años

Cuatro años o más

3. Puestos en los que se desempeña para TeenSmart (Puede marcar varios)

Facilitador/a virtual

Facilitador/a Presencial

Consejero/a

Otro (Especifique)

4. Ha trabajado como facilitador/a virtual con la plataforma Teensmart.net?

Sí

No

5. ¿Ha recibido capacitación para facilitar cursos virtuales por parte de TeenSmart?

Sí

No. Pase a la Pregunta 9

6. ¿Cómo califica esta capacitación?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

N/A

7. Justifique su respuesta

La capacitación ha incluido ejemplos claros y recomendaciones para el trabajo que siempre fueron de gran ayuda.

8. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

Tal vez incluiría una sesión de seguimiento unas semanas después de la capacitación inicial para hablar de casuística.

9. A su criterio ¿cuáles son las características fundamentales que debe tener un facilitador/a virtual?

No juzgar, escuchar con atención las necesidades de las personas jóvenes, y ser muy positivo/a para motivarles.

10. ¿Qué temáticas debe abordar una capacitación para facilitadores virtuales?

Datos sobre la plataforma. Pasos para la revisión de los cuadernos. Recomendaciones en casos difíciles.

11. ¿Qué elementos considera usted debe tener la capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net específicamente?

Los mismos pero enfocados a la salud joven.

12. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?

(X) Sí

() No

¿Por qué?

Creo que el trabajo de la facilitación presencia y virtual es paralelo; las habilidades de empatía deben ser los mismos. Sin embargo, el trabajo presencial podría ser un poco más exigente al tener que manejar los contenidos de manera más a la mano y buscar formas creativas de explicarle al grupo de jóvenes los contenidos.

13. Si quisiera hacer más recomendaciones o ampliar sus respuestas, por favor hágalo a continuación.

En la capacitación trabajé con la cuenta de usuario de un compañero, y quedamos en que se abriría una cuenta para cada quien de forma que pudiéramos durante la semana siguiente completar la lectura de los contenidos. Sin embargo, por un fallo técnico no hemos podido todavía completar esa lectura. Sería muy bueno revisar este punto para estar preparados para iniciar el trabajo.

Facilitadora 6

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Tiempo de laborar con TeenSmart

Recién iniciando

Menos de un año

De uno a dos años

De tres a cuatro años

Cuatro años o más

3. Puestos en los que se desempeña para TeenSmart (Puede marcar varios)

Facilitador/a virtual

Facilitador/a Presencial

Consejero/a

Otro (Especifique)

4. Ha trabajado como facilitador/a virtual con la plataforma Teensmart.net?

Sí

No (fue por un correo habilitado en gmail)

5. ¿Ha recibido capacitación para facilitar cursos virtuales por parte de TeenSmart?

Sí

No. Pase a la Pregunta 9

6. ¿Cómo califica esta capacitación?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente

N/A

7. Justifique su respuesta

Porque lo preparan a uno sobre las cosas que puede enfrentar en su quehacer

8. ¿Qué recomendaciones haría al proceso de capacitación que usted ha tenido?

Ninguna, se aprovecha muy bien el tiempo y se da la información necesaria.

9. A su criterio ¿cuáles son las características fundamentales que debe tener un facilitador/a virtual?

Ser tolerante, paciente y leer muy bien.

10. ¿Qué temáticas debe abordar una capacitación para facilitadores virtuales?

Las mismas que se han dado, las características que uno debe tener, las experiencias que se han tenido, cómo reaccionar, la filosofía de teensmart y en qué consisten los módulos.

11. ¿Qué elementos considera usted debe tener la capacitación para facilitadores virtuales de la plataforma JovenSalud.net específicamente?

Bueno, la plataforma es distinta. A mí me gusto que tuviéramos una página para prácticas que es igual a la real.

12. ¿Un facilitador virtual debe tener las mismas competencias que un facilitador presencial?

Sí

No

¿Por qué?

Porque no hay respuesta inmediata y no es oral, es escrita.

13. Si quisiera hacer más recomendaciones o ampliar sus respuestas, por favor hágalo a continuación.

Apéndice 9

Propuesta de Capacitación

Tiempo	Contenido	Actividad	Modalidad	Materiales	Responsable
1 semana	Los Siete hábitos de la gente altamente efectiva	Leer el libro <i>Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva</i> , escrito por Stephen Covey, 1989	A distancia	Libro	Cada Facilitador
1 semana		Foro virtual sobre los temas principales del libro y su aplicabilidad al trabajo con adolescentes (Ver indicaciones en Anexo 1)	Virtual	Foro en la plataforma	Capacitador
1 hora	Los Jóvenes de 10 a 24 años	Mi adolescencia: se le pide a cada participante que infle tres bombas. Luego de esto, se les solicita que escriban en una el nombre de la persona que marcó sus vidas, en cuando eran adolescentes. En la segunda escribirán un acontecimiento durante su adolescencia que todavía recuerden. En la tercera, escribirán el acontecimiento que les hubiera gustado cambiar.	Presencial	Una bomba para cada participante Pilots	
		<p>Plenaria</p> <p>En tres canastas, una para la persona, otra para el acontecimiento inolvidable y otra para lo que se quiere cambiar, los participantes escogerán una bomba que no sea la suya, leerá lo que dice y la persona que lo escribió le explica por qué esa persona fue importante en su adolescencia; se repite para el acontecimiento inolvidable y las cosas que cambiarían.</p> <p>El capacitador hace un cierre y expone los puntos más importantes. Las conclusiones de este ejercicio, es que como facilitadores debemos comprender la dimensión adolescencia desde nuestra propia experiencia y la importancia que tienen algunos adultos en nuestro desarrollo.</p>	Presencial		

3 horas	Crecer para Ser	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clarifico mis valores. Mis valores deben ser mi guía. Aclaración de valores /globo aerostático 2. Responsabilizarme por las decisiones que tomo. Analizo inteligentemente mis opciones: estoy en control, elijo la mejor opción y me responsabilizo de las consecuencias. 3. Establezco mi proyecto y mis metas de vida. Defino mi misión en la vida y los pasos que debo seguir cumplirla. Fábrica de Aviones 4. Comunicarme efectivamente con los demás. Aprendo a escuchar primero y a comunicar los que pienso y siento de manera efectiva y constructiva Las cotorras 5. “Empoderarme con los demás ¡En la unión está el poder!” Nudo 6. Renuevo diariamente todo mi SER. A nivel mental, físico, espiritual y emocional. Cuida tu cuerpo, mente, alma y corazón. 7. PARA ¡Planificar semanalmente! Para mis cumplir metas de vida. 8. Salud. ¡Mi cuerpo, mi responsabilidad! 9. Educación y empleo. ¡Las puertas del éxito! 10. Responsabilidad social. ¡Al dar y al 	Presencia 1		
---------	-----------------	--	----------------	--	--

		compartir recibo!” Carta a mí mismo			
1 semana	La plataforma www.joven.salud.net	Se hará una práctica de una semana en la plataforma, en la cual, cada facilitador le dará seguimiento a dos estudiantes ficticios.	Virtual		
2 horas	Buenas prácticas de la Facilitación virtual	Se comparte la experiencia y se hace un listado de buenas prácticas, que todos los facilitadores compartirán.	Presencia 1		

Apéndice 10

Manual para Facilitadores virtuales

Manual de la plataforma educativa de uso público

www.jovensalud.net



Facilitadores Virtuales

Modalidad de los cursos	130
Modalidad de los cursos	131
Facilitación Virtual:	132
Fundamentos Pedagógicos	132
Obteniendo el Consentimiento del Adolescente y Asegurando su Anonimato y la Confidencialidad del Programa	137
Criterios para evaluar el éxito de la comunicación escrita del Facilitador Virtual con el Adolescente	138
CASOS RETADORES	138
¿Cómo se usa el módulo (área) de facilitación Virtual?	140

Introducción

TeenSmart International (TSI) es una entidad (global-internacional) sin ánimo de lucro al servicio de organizaciones ya existentes que trabajan para el bienestar y desarrollo de los jóvenes en los Estados Unidos y Latinoamérica. TSI provee una serie de servicios bilingües (inglés/español) para promover conductas saludables y prevenir conductas de riesgo en la juventud. A través de la plataforma educativa www.jovensalud.net se ponen a disposición herramientas virtuales educativas, de orientación y consejería especialmente diseñadas para esta población. A través de información certera y de fácil comprensión, de servicios interactivos en temas como drogas, violencia y salud sexual; se busca contribuir en la prevención de conductas de alto riesgo que son las principales causantes de muerte y enfermedad en la juventud.

Proyecto Joven Salud

El proyecto Joven Salud es el resultado de un esfuerzo conjunto y representa la unión, el compañerismo y la reflexión de las siguientes instituciones: Fundación Omar Dengo, Caja Costarricense del Seguro Social, TeenSmart Internacional, Ministerio de Salud, Asociación de Empresarios para el Desarrollo, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Las cuales establecieron una alianza para contribuir en la construcción de un espacio que busca promover conductas saludables y prevenir conductas de riesgo en la juventud latinoamericana. Este sitio en internet brinda herramientas virtuales educativas, de orientación y consejería especialmente diseñadas para esta población. A través de información certera y de fácil comprensión, de servicios interactivos en temas como drogas, violencia y salud sexual; se busca contribuir en la prevención de conductas de alto riesgo que son las principales causantes de muerte y enfermedad en la juventud. Los servicios disponibles en Joven Salud son:

- Conoce tu salud
- ¿Quieres Consejo?
- Infórmate Ya
- Directorio de Salud
- Pizarra Informativa
- Chats
- Foros
- InfórmaT/ AyúdaT: Cursos

Propósito de este manual

Este manual pretende ser una guía para que usted pueda desenvolverse de manera efectiva y eficiente en la **plataforma de aprendizaje virtual** www.jovensalud.net

El ser “*efectivo*” significará que el Facilitador es capaz de propiciar que cada adolescente ofrezca descripciones escritas de sus pensamientos, puntos de vista, sentimientos y creencias. Que cada adolescente dé sus propias respuestas a sus situaciones de vida y tome sus propias decisiones con base a sus valores y principios.

El ser “*eficiente*” significará que el Facilitador ha sido capaz de crear una relación interpersonal auténtica y empática con el adolescente, y por lo tanto su comunicación escrita es mucho menor que la del adolescente. Es decir que el Facilitador virtual escribe una cuarta parte de lo que el adolescente escribe.

InfórmaT/AyúdaT: Sistema de Administración de Contenido de Aprendizaje

Es un servicio que pertenece a la plataforma educativa pública de promoción de la salud www.jovensalud.net y permite tener a disposición del público de 10 a 24 años cursos educativos y de promoción de la salud.

Sus objetivos son:

1. Ofrecer una serie de cursos acordes con las categorías temáticas que conforman la plataforma Joven Salud, a saber: Salud Sexual, Relaciones de Noviazgo, Relaciones Interpersonales, Relaciones Familiares, Ejercicio, Nutrición, Alcohol y Drogas, Cigarrillos, Educación y Empleo, Planificar, Responsabilidad Social, Seguridad Vial y Violencia.
2. Brindar a la población joven un recurso educativo que les permita mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes sobre un tema en específico relacionado con las categorías anteriormente citadas.

3. Promover experiencias educativas no tradicionales que motiven a los y las jóvenes a continuar aprendiendo y estudiando.
4. Evaluar de forma sistemática cambios en conocimientos, destrezas y actitudes entre sus usuarios.

Currículo:

Los cursos la plataforma educativa pública de promoción de la salud www.jovensalud.net buscan la prevención de las seis conductas de riesgo que provocan el 75% de morbilidad y mortalidad entre los adolescentes, a saber:

- 1) Violencia (accidentes auto provocados y/o no intencionales)
- 2) Uso de alcohol y otras drogas
- 3) Uso de cigarrillo
- 4) Conductas sexuales de alto riesgo
- 5) Malos hábitos alimenticios
- 6) Falta de ejercicio

Así como el desarrollo de destrezas para lograr calidad de vida, las cuales se encuentran representadas para su mejor aprendizaje mediante las siglas CRECER para SER que forman un acrónimo, tal y como se expone a continuación:

Clarifico y actúo de acuerdo a mis valores. Mis valores son mi guía.

Responsabilizarme por mi vida. Aprendo a analizar inteligentemente mis opciones y responsabilizarme por mis errores.

Establezco mi proyecto y metas de vida. Defino mi misión en la vida y los pasos que debo seguir para cumplirla.

Comunicarme efectivamente con los demás. Aprendo a escuchar primero y a comunicar lo que pienso y siento de manera efectiva y constructiva.

Empoderame al trabajar con otros, ¡en la unión está el poder!

Renovar diariamente todo mi ser. Cuido mi cuerpo, mente, alma y corazón.

PARA ¡Planificar de acuerdo a prioridades semanalmente! Para mis cumplir metas de vida

Salud: Mi cuerpo, mi responsabilidad

Educación y empleo ¡Las puertas del éxito!

Responsabilidad social. Al dar y al compartir, recibo.

Diseño Instruccional:

La filosofía pedagógica se basa en la premisa representada por el lema: “El poder está en ti”. Se parte de que la “mejor forma de predecir el futuro, es crearlo” (Covey, 1989). Es decir, los adolescentes tienen la capacidad para actuar sobre su realidad y tomar decisiones beneficiosas para su salud y bienestar general.

El material educativo tiene como fin ofrecer herramientas e información de alta relevancia para la vida de los jóvenes; y promover la reflexión, el pensamiento crítico y el análisis de situaciones cotidianas, con el fin de promover la toma de decisiones efectivas. La forma en la cual se presentan los contenidos de los cursos-y se fomenta el estudio independiente y la interacción colaborativa- es la siguiente:

Cada curso está compuesto por módulos, los cuales a su vez se dividen en cuatro grandes secciones:

1. **Prevención:** Expone el tema o la situación de riesgo. Enfrenta al joven con una realidad mediante explicaciones del fenómeno que puede incluir estadísticas, imágenes, videos y otros recursos pedagógicos.

2. **Protección:** Explica y ilustra cómo prevenir y/o evitar dicha situación de riesgo mediante los valores y destrezas que promueve CRECER para SER. Brinda opciones y soluciones ante el tema y/o la problemática planteada en la sección anterior.
3. **Pensamientos:** Promueve la reflexión, análisis y la toma de decisiones mediante aplicaciones en el contexto del joven. Generalmente esta sección incluye estudios de caso que muestran al estudiante un escenario específico y mediante preguntas concretas se fomenta el pensamiento crítico y creativo con el fin de promover, de forma anticipada, la toma de decisiones en la vida real. Dichas reflexiones pueden ser compartidas únicamente con la facilitadora virtual o con todos sus compañeros en el aula virtual mediante un foro.
4. **Práctica:** Propone acciones específicas que permiten al estudiante aplicar el conocimiento y compartirlo con otras personas. De esta forma, se pone a prueba su efectividad y relevancia en la propia vida.

Cada curso posee un pre-test que debe ser respondido por los jóvenes antes de iniciar. Posteriormente, una vez finalizado el curso, los estudiantes tomarán un post-test que pretende evaluar sus conocimientos, actitudes e intenciones futuras (comportamientos) según el tema estudiado.

Modalidad de los cursos

Los cursos de de la plataforma www.jovensalud.net pueden ser parte tanto de una modalidad en línea (online learning) como mixta o semipresencial (blended learning).

Online Learning: Los cursos se efectúan de forma virtual y los estudiantes reciben la retroalimentación de una facilitadora virtual que lee sus aportaciones y las retroalimenta en un plazo de 48 horas. Los y las jóvenes pueden avanzar a su propio ritmo, aunque se aconseja que dediquen 2 horas a cada módulo y que avancen 2 módulos como máximo por día. Los estudiantes eligen voluntariamente matricularse en el curso y continuar en él hasta finalizarlo. Ningún estudiante puede avanzar al módulo siguiente hasta que hayan respondido las preguntas del módulo, hayan participado de los foros y/o cumplido con los requisitos para cada módulo, establecidos por la administradora de los cursos. Una vez completadas dichas asignaciones, entonces el sistema le permite avanzar automáticamente.

Al finalizar el curso el joven evalúa la relevancia del curso y la facilitación para su vida, hace su post test y luego recibe un certificado de participación en el curso el cual puede ser guardado y/o imprimirse.

Blended Learning: Los estudiantes acceden al curso virtual desde un laboratorio de informática educativa que les facilita su centro educativo y/o organización. En su registro en la plataforma educativa, ponen un código que los identifica como alumnos de la misma institución. Todos sus compañeros de clase están realizando el curso simultáneamente.

Estos, son apoyados tanto por la facilitadora virtual que les retroalimenta en un plazo de 48 horas como por un educador presencial que facilita su experiencia resolviendo problemas técnicos y proponiendo actividades reforzadoras.

Los facilitadores presenciales y virtuales son capacitados tanto en aspectos de contenido como técnicos referentes al uso y administración de la plataforma educativa y sus diversas herramientas; así como en su rol como facilitadores.

Cada organización es responsable porque sus estudiantes avancen de 1 a 2 módulos semanalmente.

Tanto los facilitadores presenciales como virtuales acceden automáticamente a un registro que les informa de los avances de sus estudiantes.

Cuando los estudiantes finalizan los cursos, los evalúan y realizan el post test, la institución organiza- junto con personeros de TSI- una graduación en la cual se les entrega su certificado de participación.

Toda institución participante recibe Informes Agregados Evaluativos que informan sobre el uso, satisfacción e impacto de dicho curso, con el fin de lograr mejorar de forma continua la calidad y efectividad de dichos cursos y herramientas educativas.

Modalidad de los cursos

Los cursos de de la plataforma www.jovensalud.net pueden ser parte tanto de una modalidad en línea (online learning) como mixta o semipresencial (blended learning).

Online Learning: Los cursos se efectúan de forma virtual y los estudiantes reciben la retroalimentación de una facilitadora virtual que lee sus aportaciones y las retroalimenta en un plazo de 48 horas. Los y las jóvenes pueden avanzar a su propio ritmo, aunque se aconseja que dediquen 2 horas a cada módulo y que avancen 2 módulos como máximo por día. Los estudiantes eligen voluntariamente matricularse en el curso y continuar en él hasta finalizarlo. Ningún estudiante puede avanzar al módulo siguiente hasta que hayan respondido las preguntas del módulo, hayan participado de los foros y/o cumplido con los requisitos para cada módulo, establecidos por la administradora de los cursos. Una vez completadas dichas asignaciones, entonces el sistema le permite avanzar automáticamente.

Al finalizar el curso el joven evalúa la relevancia del curso y la facilitación para su vida, hace su post test y luego recibe un certificado de participación en el curso el cual puede ser guardado y/o imprimirse.

Blended Learning: Los estudiantes acceden al curso virtual desde un laboratorio de informática educativa que les facilita su centro educativo y/o organización. En su registro en la plataforma educativa, ponen un código que los identifica como alumnos de la misma institución. Todos sus compañeros de clase están realizando el curso simultáneamente.

Estos, son apoyados tanto por la facilitadora virtual que les retroalimenta en un plazo de 48 horas como por un educador presencial que facilita su experiencia resolviendo problemas técnicos y proponiendo actividades reforzadoras.

Los facilitadores presenciales y virtuales son capacitados tanto en aspectos de contenido como técnicos referentes al uso y administración de la plataforma educativa y sus diversas herramientas; así como en su rol como facilitadores.

Cada organización es responsable porque sus estudiantes avancen de 1 a 2 módulos semanalmente.

Tanto los facilitadores presenciales como virtuales acceden automáticamente a un registro que les informa de los avances de sus estudiantes.

Cuando los estudiantes finalizan los cursos, los evalúan y realizan el post test, la institución organiza- junto con personeros de TSI- una graduación en la cual se les entrega su certificado de participación.

Toda institución participante recibe Informes Agregados Evaluativos que informan sobre el uso, satisfacción e impacto de dicho curso, con el fin de lograr mejorar de forma continua la calidad y efectividad de dichos cursos y herramientas educativas.

Facilitación Virtual:

Fundamentos Pedagógicos

El modelo CRECER

El modelo CRECER (desarrollado con ideas tomadas de Swanson, Kristen, 1998; y Miller & Rollnick, 1991), ofrece una guía que el Facilitador Virtual puede usar para promover el crecimiento de los adolescentes. Este modelo tiene seis factores críticos:

C= Conocer

Enfocarse en el adolescente, en lo que él o ella hayan escrito. Nos importa mucho lo que el adolescente tiene que decir de sus pensamientos, sentimientos y experiencias de vida. Nos importa lo que nos cuenta el adolescente, sin juzgar lo que él o ella dicen. No se ha de responder de acuerdo a la propia experiencia (vivencias personales o prejuicios resultantes de experiencias pasadas), o a las creencias personales.

R= Respalda

Facilitar la comunicación virtual, también es una actividad que ofrece y expresa sensibilidad, cariño y apoyo. Refleja aceptación, apoyo, cariño, afirmación y respeto. No se ha de entrar en conflicto con el adolescente.

E= Empatizar

Percibir el mundo de acuerdo al punto de vista del adolescente, en otras palabras se intenta ponerse en los zapatos o detrás de los anteojos del joven. Empatizar también implica leer para entender y comprender. Reflejar comprensión, compasión y entendimiento al responder, ser como un espejo al reflejar lo que el adolescente escribe.

C= Confiar

Confiar en el adolescente, tener fe y confianza en él. Confiar en su juicio, crecimiento y su propia capacidad en solucionar sus problemas.

E= Estimular

Promover el auto-control, auto-maestría, y la responsabilidad del adolescente en el análisis y solución de sus problemas.

R= Reforzar

Que el adolescente es el que toma sus propias decisiones.

Cuando combinamos el amor, la sensibilidad y los elementos de la comunicación

“efectiva”, logramos una comunicación mágica excepcional. Lo mágico es que el Facilitador Virtual con destrezas sabe cómo enfocarse en el material del curso y a la vez promueve que el adolescente se involucre de acuerdo a su propia vida y su propia experiencia. A lo largo del programa el adolescente ha de aprender a reflexionar, analizar sus problemas y tomar decisiones efectivas en su vida.

Un Facilitador Virtual que tiene amor y un enfoque con propósito, va a lograr que el adolescente escriba lo que piensa y lo que siente en su corazón. El adolescente podrá expresar sus creencias, pensamientos y sentimientos, pues sentirá que su Facilitador Virtual le comprende, apoya y tiene confianza en él.

Recuerde: EL FACILITADOR ES EL QUE ESTA APRENDIENDO, Y EL ADOLESCENTE ES EL MAESTRO. Su papel es descubrir lo que el adolescente piensa, siente y vive, promoviendo que él o ella se abra y lo cuente. Su papel es facilitar y motivar al joven para que reflexione y analice sus problemas, y tome decisiones efectivas. A lo largo promover al adolescente para que alcancen una autoestima elevada, autocontrol, independencia, iniciativa, auto-cuidado y un gran repertorio de herramientas que les permitan solucionar efectivamente los problemas en su vida.

La comunicación efectiva

Barreras Comunes

Aún cuando trabajamos para promover una comunicación efectiva con el adolescente, existen maneras con las cuales limitamos el que nos describa abiertamente sus experiencias, pensamientos y sentimientos. En ocasiones a pesar de poseer un amplio conocimiento y experiencia en la comunicación, se puede experimentar el no haber podido lograr con alguien una comunicación abierta y auténtica. A esto es a lo que llamamos barreras de la comunicación.

Las barreras que limitan la comunicación efectiva (traducidas de: Lewis, Frances, Marcus, 2000; “Interviewer Training Taking Care of Yourself: A Study of Factors Influencing African American Women’s Participation in Breast Cancer Screening) son:

1. Promover falsa confianza

Usando frases falsas, confortables para promover confianza o seguridad.

Ej. “Todo te saldrá bien”, “No te preocupes, así somos todos”....

2. Dando consejos

Tomando una decisión por el adolescente. Ofreciendo opiniones personales. Diciéndole al adolescente lo que debe hacer.

Ej. “Yo creo que deberías hacer.....”, “Si yo fuera tu, yo haría...”, “Debes hacer...”, “Lo que tú tienes que hacer es...”...

3. Inferencias falsas

Asumiendo o suponiendo algo no comprobado, no verificado. No sustentar lo que se dice.

Interpretar el comportamiento del joven sin pedir mayor información, brincando a conclusiones.

Ej. “Lo que realmente significa es que no te gusta tu maestro”, “Yo siento que tu estas echándole la culpa a tus amigos por tus borracheras”...

4. Moralizando

Expresando los propios valores sobre lo que se cree es correcto o incorrecto, especialmente en algún tópico que le interesa o preocupa al adolescente.

Ej. “El tomar cerveza es malo y dañino”, “Es malo tener relaciones sexuales fuera del matrimonio”...

5. Emitir juicios

Expresar aprobación o desaprobación del comportamiento, pensamientos o sentimientos que el joven haya escrito. Esto se hace al usar palabras como bueno, malo, correcto o incorrecto.

Ej. “Estoy feliz porque decidiste hacer lo bueno”, “Esa es una forma correcta de comportarse”, “Usted es un buen muchacho”.

6. Respuestas Sociales

Comentarios superficiales de cortesía, que no se enfocan en lo que el adolescente ha escrito. El uso de clichés.

Ej. “Que bien que me hayas escrito”, “Que lindo estuvo el día”...

7. Escribir demasiado

El Facilitador escribe tanto o más que el adolescente.

8. Desviaciones

El Facilitador dirige o cambia el tema de interés del adolescente.

9. Animación

El Facilitador trata de contentar al adolescente, especialmente cuando este ha expresado tristeza o preocupación

Ej. "Porque no piensas en las bendiciones recibidas", "piensa en cuanto te quiere tu familia"...

10. Preguntas cerradas

El Facilitador hace preguntas cuyas respuestas se pueden limitar a un SI o a un NO.

Ej. "¿Estas triste?", cuando lo mejor sería decir "cuéntame más de tus sentimientos de tristeza".

11. Cuentos personales o autobiográficos

El Facilitador cuenta al adolescente sobre su propia experiencia de manera extensa o frecuente, orientando la atención hacia sí mismo, en lugar de hacia el adolescente.

Ej. "Tu situación me recuerda de una amiga mía que pensó que el mundo se le acabaría si se hubiera embarazado fuera de matrimonio".

12. Ofrecer soluciones precipitadas

Ej. "Cada vez que tengas esos pensamientos de tristeza, mejor ponte a hacer algo"...

13. Promover comportamientos positivos o aceptables

Imponer respuestas "adecuadas".

Ej. "No debes pensar tanto en ti misma. Deberías pensar en los demás"...

14. Reenfocar o redirigir

Reenfocar la discusión en forma explícita o implícita, alejándose de las situaciones delicadas, sensibles o de tensión.

Ej. "No escribiremos más sobre este tema", "No hay necesidad de llorar más por este asunto".

Procedimientos para Crear Respuestas Escritas que Faciliten una Comunicación Efectiva y Eficiente

1. Lea cuidadosamente para entender lo que escribe el adolescente. Ponga atención no solo en los hechos (actividades, experiencias) sino también en los pensamientos y sentimientos.
 - ¿Qué es lo que cree el adolescente?
 - ¿Qué es lo que siente el adolescente?

- ¿Qué es lo más importante hoy en día para el adolescente de acuerdo a su propia perspectiva?
 - ¿Cuáles son sus preocupaciones?
2. Reflexione sobre cada adolescente individualmente basándose en CRECER (conocer, respaldar, empatizar, confiar, estimular, reforzar)

Tome un tiempo de silencio y reflexión después de leer cada sección interactiva. Bríndele a cada adolescente plena atención, concentración y enfoque.

- ¿Qué piensa y siente cada adolescente?
- ¿Cómo podría lograr la confianza y hacer “clic” con ese adolescente?
- ¿Qué depósitos emocionales podría hacerle?
- ¿Qué necesita el adolescente de su Facilitador virtual en ese momento? (comprensión, fortalecimiento, apoyo, cariño, afirmación, mejor análisis de su situación, motivación, consejos, dirección).
- ¿Cuál será el tipo de respuesta más útil para este adolescente?

3. Maneras de comunicar y motivar el CRECER

- Conocer, respondiendo siempre en forma auténtica y honesta.
- Respaldo, dando apoyo, cariño, afirmación, respeto, no confrontación.
- Empatizar, dando comprensión, compasión y entendimiento.
- Confiar, manteniendo la fe y confianza en el adolescente.
- Estimulando el análisis de problemas y situaciones por el adolescente.
- Reforzando que el adolescente es quien toma sus propias decisiones.

4. Estrategias Adicionales que mejorarán la Efectividad de sus Intervenciones Escritas

5. Prepárese bien para facilitar el crecimiento y desarrollo de cada adolescente

- Encuentre un sitio agradable y acogedor para trabajar.
- Tome una posición cómoda frente al computador. Use una silla cómoda, coloque el computador al nivel de sus ojos, y los pies sobre el suelo.
- Recuerde los propósitos de su intervención como Facilitador Virtual.

- Preséntese en su primera comunicación con cada adolescente, esto será en la primera sección del Módulo 1. Por ejemplo: “Soy tu Facilitador Virtual, responderé a tu cuaderno cada semana. Me gustaría conocerte y apoyarte durante este semestre. Mi papel será más de oyente, de apoyo para ti. Tú eres el único(a) que tiene el control de tu vida.... el(la) persona que finalmente decidirá”.
- Lea cada ejercicio cuidadosamente. Tenga claras en su mente las preguntas planteadas al adolescente, en otras palabras, conozca las preguntas como un músico aprende su partitura antes de un recital.
- Recuerde la importancia de motivar al adolescente a responder por escrito de la forma más amplia y completa posible, sin olvidar solicitar honestidad en las respuestas.
- Recuerde que sus destrezas en la comunicación escrita le ayudarán a crear una relación de confianza para motivar al adolescente a reflexionar sobre su propia vida y a compartir auténticamente sus respuestas.

6. Ficha Individual de Registro

Las fichas individuales son una herramienta muy útil para el Facilitador Virtual, pues le facilitan el reconocimiento de cada adolescente en el seguimiento rutinario de su cuaderno electrónico, y le proveen información sobre sus avances y asistencia al programa. El tener una ficha con los datos más relevantes de cada joven permite al Facilitador no solo enfocarse con mayor rapidez en la situación particular de cada uno, sino también dar respuestas totalmente personalizadas y por lo tanto eficientes y efectivas.

Cuando el adolescente percibe que su Facilitador recuerda sus respuestas o comentarios pasados y que le reconoce, se cumple la función de sentirse conocido (modelo CRECER), la cual sería mucho más difícil de cumplir si no se contara con una herramienta como esta.

La ficha ha de abrirse desde la primera sesión, registrando los datos generales, semáforos de cada perfil (indica la impresión general de cada perfil en forma gráfica).

Obteniendo el Consentimiento del Adolescente y Asegurando su Anonimato y la Confidencialidad del Programa

Tome algunos momentos en su primera o segunda interacción escrita con el adolescente, y pídale que lea las condiciones de uso del sitio

<http://www.jovensalud.net/site/view/condicionesuso.pdf>, también las reglas de uso de foros y chats.

Recuérdese a cada adolescente que tiene el derecho a:

1. Participar o no en cualquier ejercicio o servicio de la plataforma educativa www.jovensalud.net
2. Negarse a contestar cualquier pregunta o ejercicio si no lo desea.
3. Hacer cualquier pregunta al Consejero Virtual.
4. Que todas sus respuestas y comentarios al Facilitador serán totalmente confidenciales (nadie más que el Facilitador tendrá acceso a ellos). Sus padres, maestros, médicos o amigos nunca tendrán acceso a sus respuestas.

Criterios para evaluar el éxito de la comunicación escrita del Facilitador Virtual con el Adolescente

1. El adolescente se siente entendido.
2. El adolescente se siente apoyado.
3. El adolescente siente que el Facilitador es una persona auténtica, que lo trata de adulto a adulto.
4. Lo que el adolescente escribe refleja interés en el tema.
5. Lo que el adolescente escribe refleja reflexión.
6. Lo que el adolescente escribe demuestra que está tomando responsabilidad y control de su propia vida.
7. Lo que el adolescente escribe demuestra análisis propio de sus problemas y situaciones.
8. El adolescente demuestra en sus respuestas que toma sus decisiones conciente de las consecuencias que estas puedan tener.

Casos Retadores

El joven que no quiere responder o se expresa mal del Programa:

Ejemplo

Juan tiene 14 años, acaba de iniciarse en el programa, y en su cuaderno de TeenSmart no responde a las preguntas, o bien solo da un sí o no. En la última sección de TU OPINIÓN expresó que este programa era una carga académica para él, pero que no le interesaba.

Respuesta del Facilitador

En estos casos el Facilitador ha de aplicar el modelo CRECER, buscando como primera instancia que el joven se sienta escuchado y aceptado, no juzgado sino más bien comprendido (Conocer, Respaldar). Por lo tanto hay que evitar el abordarle con comentarios que le sugieran que hacer o que juzguen de alguna manera su actuar. Luego de hacerle ver que se le comprende que tiene mucha carga académica y que probablemente ya conoce alguna de la información que el programa le da (Empatizar), hay que continuar haciéndole ver (Confianza) que él puede encontrar en el sitio las herramientas que en un futuro le ayuden a solucionar sus problemas de una manera eficiente y le asistan en su crecimiento personal. Sin olvidar Reforzarle que solo él puede tomar la decisión de aceptar este nuevo reto en su vida.

El joven con problemas emocionales

Ejemplo

Sandra tiene 15 años, en sus respuestas ha comentado que no tiene muchos amigos, que la molestan en la escuela (ella cree que es por su sobrepeso) y que no se siente aceptada por sus compañeros. Además últimamente se ha sentido deprimida y alejada de todos.

Respuesta del Facilitador

Es importante que el Facilitador siempre recuerde que su función no es la de terapeuta, sino de “facilitar” que el joven encuentre de una manera responsable el camino para solucionar sus problemas. También hay que evitar el crear falsa confianza como el decir “ya todo se arreglará”, o el ofrecer respuestas precipitadas que no cumplan con el modelo CRECER.

En el caso de Sandra estamos ante una joven deprimida, que necesita sentir que alguien le comprende, le respalda y empatiza con ella. Puede ser de ayuda el estimularle a la auto-aceptación, brindándole como herramientas la proactividad, el mantener sus fines siempre en la mente (quererse y aceptarse a sí misma como es pues es un ser humano único), y el mantener una actitud de ganar-ganar con sus compañeros (donde ella encuentre lo importante que es ambas partes siempre se sientan bien y se brinden respeto) con la cual se sienta merecedora de afecto y respeto. Los jóvenes con problemas similares suelen necesitar que se confíe en que ellos pueden tomar sus propias decisiones y cambiar para bien.

Si bien hay que evitar el dar consejos, hay algunos jóvenes que los piden de manera directa siendo esta la excepción en la cual se pueden brindar.

El joven con adicciones

Ejemplo

Andrea de 14 años ha mencionado que entre sus factores de riesgo está el que ella fuma marihuana y que consume bebidas alcohólicas en las fiestas. Ella dice que eso no es tan malo porque solo lo hace unas 3 veces al mes y no se siente tan mal al día siguiente de consumir estas sustancias, ni con la necesidad de hacerlo entre semana.

Respuesta del Facilitador

Andrea es una joven que no está pidiendo ni aprobación ni respaldo al momento de hablar de las adicciones, entonces al responder usando el modelo CRECER es preciso enfocarse en lo que el adolescente dice. En esta situación Andrea está necesitando más la información (puede hacerse referencia a Temas de Salud), así se le estimula a tomar sus decisiones con pleno conocimiento y responsabilidad, reflejando siempre que se tiene confianza en que si actúa proactivamente y mantiene en claro sus metas podrá tomar sus propias decisiones de manera efectiva.

El joven con conductas de alto riesgo

Ejemplo

Pedro de 15 años es un joven deportista y popular en su escuela. Tiene muchas chicas que lo siguen y él dice que “aprovecha su momento”. Afirma que ha tenido relaciones sexuales con varias chicas sin cuidarse (usar condón), porque eso le toca a las mujeres no es problema de él.

Respuesta del Facilitador

Pedro se ve que es un joven con mucha seguridad en sí mismo, que al igual que el caso anterior no necesita ni pide aprobación, apoyo o respaldo. Si aplicamos el modelo

CRECER el Facilitador ha de enfocarse en lo que el adolescente dice y necesita, información. Por ello usando la información que provee el sitio pueden facilitársele las herramientas que Estimulen a Pedro a tomar sus decisiones de manera responsable y proactiva, planteándose metas y objetivos (estar sano y protegerse de enfermedades de transmisión sexual), de una manera en la que se le de a él la confianza de que actuará como mejor lo considere (pero con conocimiento).

Situaciones extremas

Estas son aquellas en las cuales el joven habla de atentar contra su propia vida o la de alguien más, o bien se plantea el caso de ser o estar siendo víctima de abuso sexual. En estos casos la garantía del anonimato se pierde, aunque siempre ha de intentarse primero que el adolescente busque ayuda en su escuela o institución.

Ejemplo

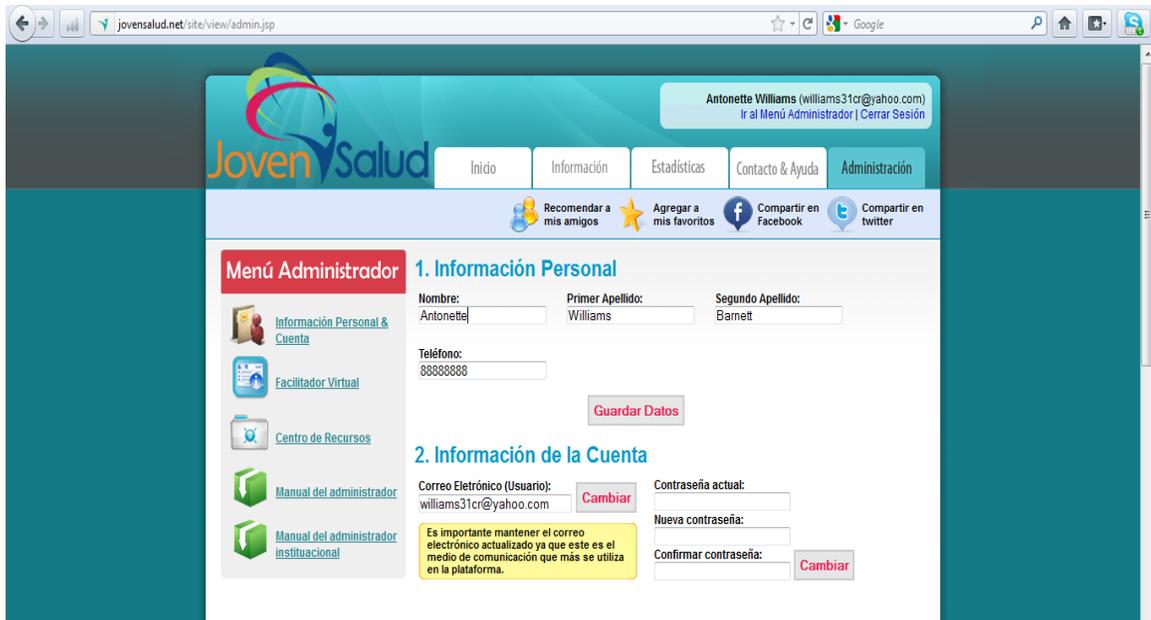
José de 16 años es un joven que dice haber sido abusado sexualmente en múltiples ocasiones por un tío suyo durante su niñez. Recientemente este tío falleció, José acaba de enterarse que la causa de muerte fue SIDA, y teme estar contagiado. Él sabe que tiene que hacerse la prueba, pero no cuenta con el dinero para pagarla. Se encuentra confundido y nervioso.

Respuesta del Facilitador

José ha sufrido abuso sexual en su niñez, lo cual probablemente le ha dejado huellas en su personalidad y vida. A esto el Facilitador ha de responder dando respaldo, apoyo, y buscando hacerle sentir comprendido y entendido de una manera sincera y honesta. José está necesitando también información acerca de la enfermedad (SIDA), y sobre los posibles lugares donde puede buscar ayuda económica para hacerse la prueba. También ha de reforzársele que es él quien ha de buscar la ayuda y las soluciones a su situación actual, puede estimulársele a su vez que busque ayuda psicológica en el colegio o institución donde estudia, dejándole ver que merece ser feliz.

¿Cómo se usa el módulo (área) de facilitación Virtual?

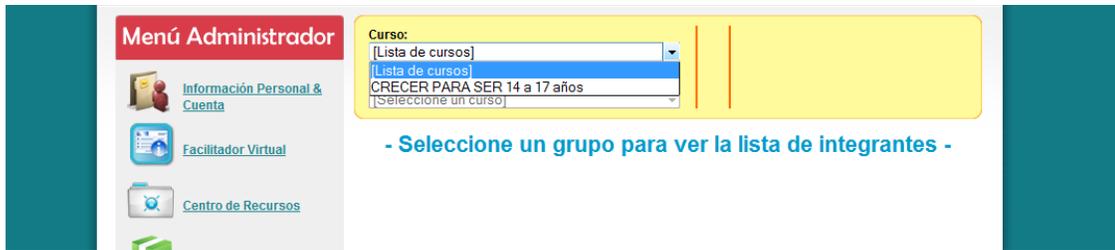
1. Para poder facilitar un curso virtual, el administrador de la plataforma, le solicitará una dirección de correo, que de ahora en adelante será su usuario, y le inscribirá dentro de la plataforma educativa.
2. Una vez inscrito/a en la plataforma educativa www.jovensalud.net, el sistema le enviará a su correo electrónico un aviso de inscripción y la contraseña que se le ha asignado automáticamente (la cual puede ser cambiada posteriormente para su comodidad).
3. Ingrese a la dirección electrónica www.jovensalud.net
4. Ingrese su dirección de correo electrónico (usuario) y contraseña, presione enter.
5. Una vez adentro, aparecerá la siguiente información:



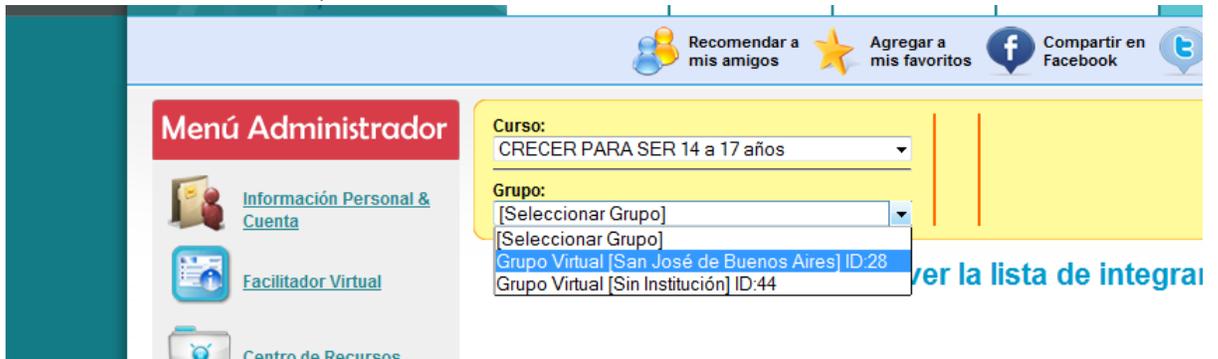
6. Se presenta la información personal (nombre, primer apellido, segundo apellido y teléfono). Usted puede realizar cambios en caso de que la información tenga algún error.
7. También verá la Información de la Cuenta (correo electrónico, contraseña actual, nueva contraseña en caso de que deseara cambiarla a una que recuerde mejor y confirmar contraseña). Al dar clic a guardar datos o cambiar, podrá cambiar la información o bien actualizarla.
8. Cuando ha ingresado, podrá ver a mano izquierda los servicios a los que se le ha otorgado permiso para ingresar.
9. Dé clic a FACILITADOR VIRTUAL, donde encontrará lo siguiente:



10. En CURSO, seleccione el que esté impartiendo, el cual le ha sido asignado previamente.



11. Seleccione el GRUPO, como se ve a continuación:



12. Los grupos que le aparecerán desplegados entre las opciones, son aquellos en los que usted ha sido asignado como facilitador virtual.

13. Una vez que ha seleccionado el grupo, el listado de cursantes aparecerá. El primer enunciado que podrá ver será la cantidad de usuarios del curso en ese momento.

14. El listado de cursantes se divide en tres tipos de usuarios:

- a. Usuarios activos: usuarios que han tenido actividad en las últimas dos semanas



- b. Usuarios ausentes: aquellos que no han tenido actividad en las últimas dos semanas

Maria Concepcion Lopez (Brujita/Aulanet Cruz Roja- INRL)
 5 de 14 módulos
 Ver perfiles realizados Ver cursos
 Asistencia Avance

Usuarios ausentes: usuarios sin actividad en las últimas dos semanas

angélica maria pomares (barbi/Aulanet Potosí IPBZ)
 3.25 de 14 módulos
 Ver perfiles realizados Ver cursos
 Asistencia Avance

moises trigueros (ghost warrior/Instituto Maestro Gabriel)
 2.75 de 14 módulos
 Ver perfiles realizados Ver cursos
 Asistencia Avance

díaz diaz (mango/Aulanet Potosí IPBZ)
 0.5 de 14 módulos
 Ver perfiles realizados Ver cursos
 Asistencia Avance

c. Usuarios inactivos: que no han tenido actividad en más de dos semanas

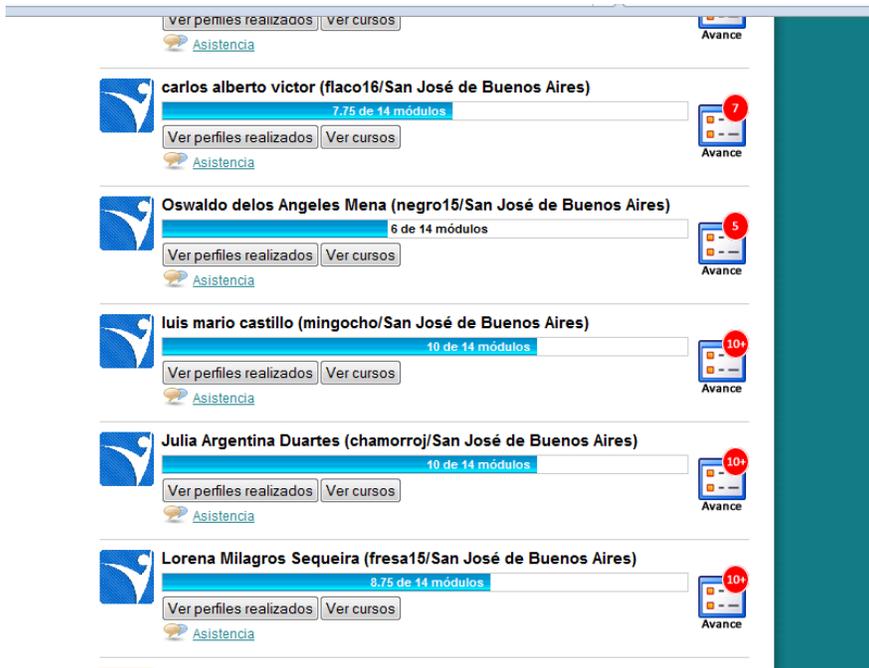
Ver perfiles realizados Ver cursos
 Asistencia Avance

Usuarios inactivos: usuarios sin actividad en los últimos dos meses

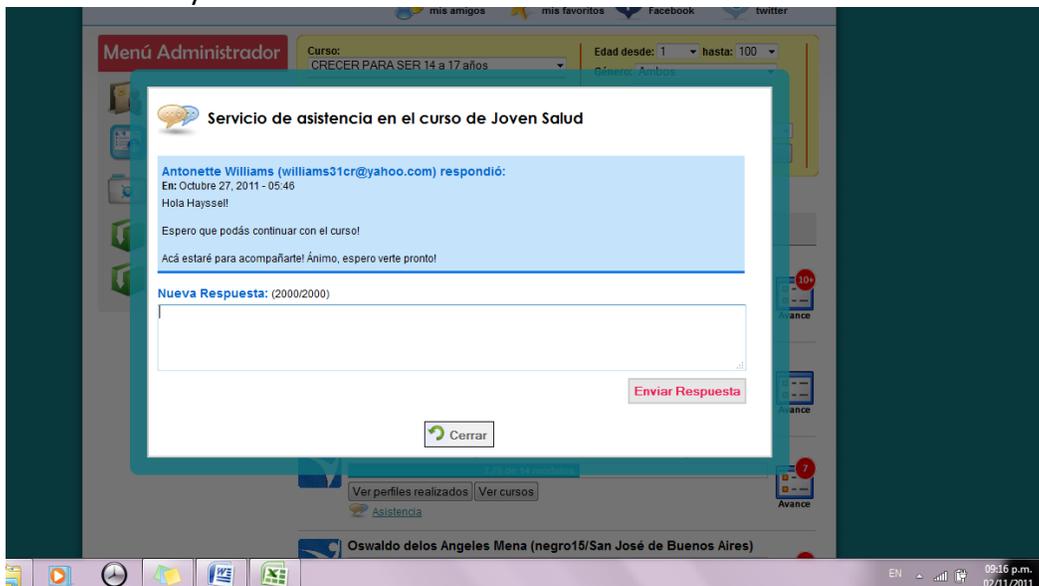
Helen Junieth Flores (Barby Princesa/Aulanet Cruz Roja- INRL)
 0 de 14 módulos
 Ver perfiles realizados Ver cursos
 Asistencia Avance

Haysel Tatiana Rocha (Terepotita/Aulanet Sn Juan del Sur INEMYR)
 0 de 14 módulos
 Ver perfiles realizados Ver cursos
 Asistencia Avance

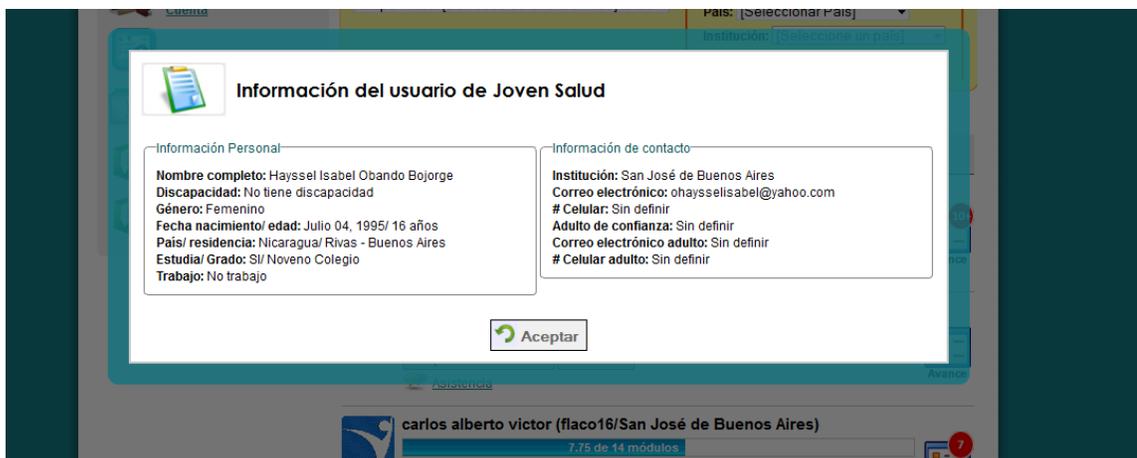
15. El avance de la semana de cada cursante es demostrada en la casilla respectiva en cada estudiante, con la cantidad de preguntas que ha respondido en la sesión respectiva. Esta cantidad se representa con un número del 1 al 10. Si ha contestado diez preguntas o más aparecerá 10+



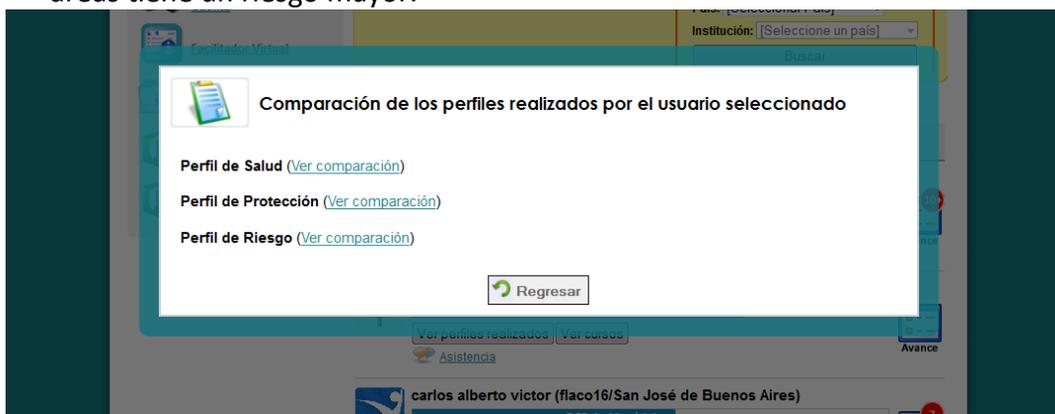
16. Para enviar mensajes generales a cada participante (motivadores, para presentarse, para preguntar cómo ha estado) dé clic a la leyenda ASISTENCIA, que aparece debajo del nombre de cada cursante. Tendrá hasta dos mil caracteres para enviar el mensaje que desee. La ASISTENCIA es como un correo interno solamente entre el facilitador y el estudiante.

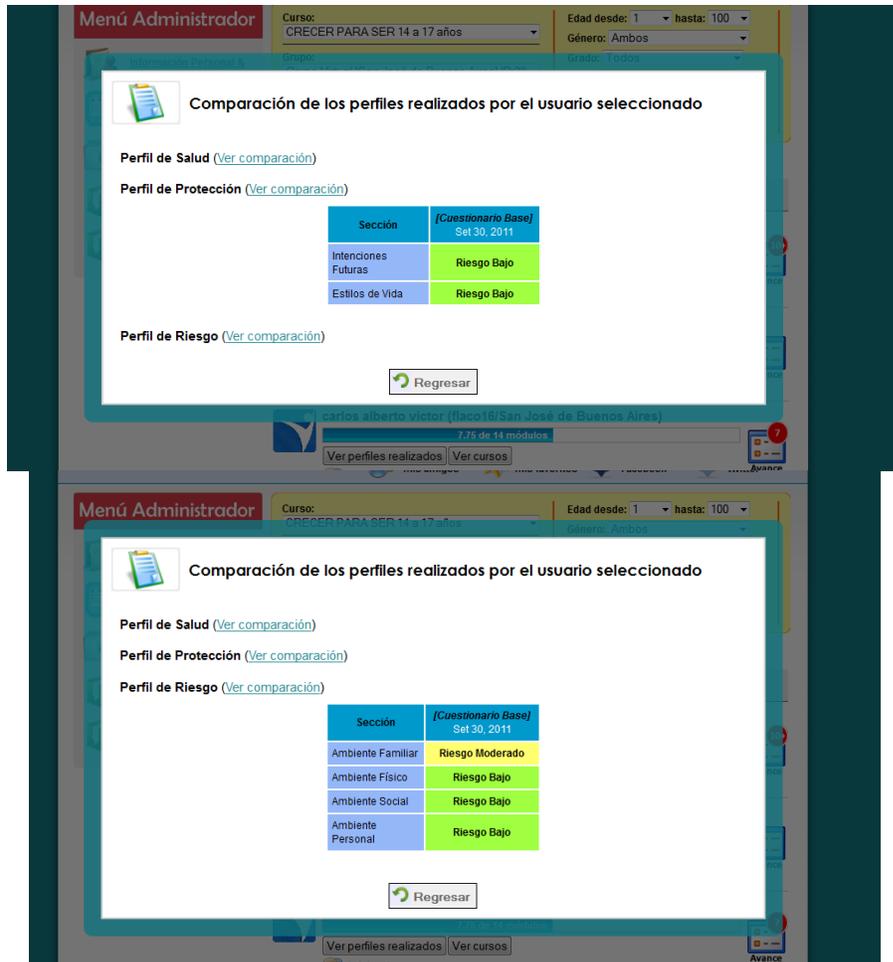


17. Para conocer la ficha de registro de cada uno de los cursantes dé clic en el nombre del cursante, así aparecerá en una ventana pop up, la información personal del cursante.



18. Asimismo, dando clic en PERFILES, podrá ver un cuadro resumen de cada uno de los perfiles realizados para el cursante y cuál fue su resultado, información importantísima para conocer mejor a su estudiante y específicamente en cuáles áreas tiene un riesgo mayor.





19. Siempre en el espacio de cada estudiante, al dar clic a CURSOS, podrá observar cuáles cursos el joven está cursando en ese momento y el estado de los mismos.



20. Al dar clic a la casilla de AVANCE, se desplegará una cuadrícula con los módulos y las secciones del curso, que mostrará el avance del joven. De la misma forma, podrá observar la cantidad de veces que ha ingresado en una sección en particular.
21. Al dar clic en PREGUNTAS RESPONDIDAS, aparecerán las preguntas respondidas por el joven hasta el momento, con una leyenda SIN REVISAR.

22. Dar clic a VER MÁS, para ver lo que ha respondido cada participante. Es importante recordar que los cursantes no pueden avanzar, de un módulo a otro, si no responden las preguntas correspondientes a cada modulo.

MODULO 6 - Práctica

¿Te gustaría estar en una relación como la de Marco y Sonia? ¿Por qué?

Respuesta(s): no porque el se esta portando muy machista con ella y pienso yo que es problema d los dos protegerse

Nueva Pregunta: (1994/2000)

Bien!

Enviar Pregunta

Cerrar Marcar Revisada

MODULO 8 - Pensamientos

23. Una vez que ha leído la respuesta brindada por el estudiante, escriba su comentario, palabras motivadoras o nuevas preguntas, en la casilla “NUEVA PREGUNTA”. Tendrá un espacio de dos mil caracteres para dar su respuesta.
24. Una vez que ha respondido, dé clic a ENVIAR PREGUNTA, de lo contrario el sistema no guardará lo que haya escrito.
25. Si no va a escribir en la casilla ENVIAR PREGUNTA- ya que tiene la opción de no retroalimentar cada respuesta sino de hacer una síntesis al final de cada sección de cada módulo- dé clic en MARCAR REVISADA.
26. Si da clic en CERRAR, la respuesta del joven se cerrará, pero seguirá en estado de REVISAR. Es decir, el sistema le seguirá avisando de dicha respuesta como pendiente de revisar por su persona.
27. Si da clic en MARCAR REVISADA, saldrá del cuadro de diálogo y podrá ver el ícono de REVISADO en la pregunta respectiva.

no quiere usar condon porque asonia le esta asiendo daño las pastilla

Debes ingresar la pregunta que deseas realizar

Enviar Pregunta

Cerrar Marcar Revisada

MODULO 8 - Pensamientos

28. En la pestaña cuestionarios, aparecerán algunos cuestionarios que los cursantes, han tenido que contestar para poder avanzar en sus módulos, los cuales también deben

ser retroalimentados. Cabe mencionar que algunos cursos utilizan este recurso mientras que otros no. Si le aparecen cuestionarios visibles es porque esa es una actividad propia del curso que el o la joven ha tenido que resolver y por tanto usted debe revisar.

Yalitzita lillieth Busto (Yalitzita/Aulanet Potosí IPBZ)					
9.25 de 14 módulos					
Ver perfiles realizados Ver cursos					
Asistencia					
Avance					
Avance por secciones		10+ Preguntas respondidas	1 Cuestionarios completados	Participación en foros	
Bienvenida	Prevención (visitas)	Protección (visitas)	Pensamientos (visitas)	Práctica (visitas)	
Módulo 1	5	5	3	3	
Módulo 2	4	3	3	3	
Módulo 3	5	3	3	3	
Módulo 4	3	3	4	4	
Módulo 5	4	4	4	2	
Módulo 6	1	1	2	1	
Módulo 7	1	1	1	1	
Módulo 8	1	1	1	1	
Módulo 9	1	1	1	1	
Módulo 10	1	0	0	0	
Módulo 11	0	0	0	0	

29. Al dar clic en la pestaña cuestionarios, aparecerá el nombre del cuestionario que ha sido contestado, el mismo aparece en estado “sin revisar”, por lo que se debe dar clic en el botón “revisar”, para poder ver el trabajo realizado por el cursante.

Yalitzita lillieth Busto (Yalitzita/Aulanet Potosí IPBZ)			
9.25 de 14 módulos			
Ver perfiles realizados Ver cursos			
Asistencia			
Avance			
Avance por secciones		10+ Preguntas respondidas	1 Cuestionarios completados
Participación en foros			
Cuestionario realizado			Calificación (ver respuestas)
Sin revisar Embarazo en la Adolescencia			25
Módulo 7 - Prevención			Respuestas

30. Al dar clic en el botón “respuestas”, se pueden leer sus respuestas y se cuenta con un espacio de 2000 caracteres para retroalimentar el trabajo. Una vez realizada la respectiva retroalimentación, se da un clic en el botón “enviar pregunta” y luego en el botón “marcar revisada”, para regresar a la tabla de avance del cursante.

 **Respuestas ingresadas en el quiz seleccionado**

Embarazo en la Adolescencia

Resultado obtenido: 25

P: La píldora (pastilla anticonceptiva) protege contra un embarazo no deseado:
 R/ Falso (**Respuesta Incorrecta**)
 » [ver explicación](#)

P: ¿Cuál método anticonceptivo es 100% efectivo?
 R/ Condones (**Respuesta Incorrecta**)
 » [ver explicación](#)

P: ¿Cuántas mujeres adolescentes que tienen relaciones sexuales van a quedar embarazadas este año en tu país (ubicado en América)?
 R/ 10% (**Respuesta Incorrecta**)
 » [ver explicación](#)

P: Las personas que tienen un hijo adolescente corren el riesgo de tener que preocuparse de un embarazo e ITS. ¿Cierto?

Nueva Pregunta: (2000/2000)

[Enviar Pregunta](#)

[Aceptar](#) [Marcar Revisado](#)

31. En la pestaña “participación en foros”, encontrará la cantidad de foros en los que ha participado el cursante, representado mediante un numero, al igual que la cantidad de respuestas contestadas en los módulos.

 **Julissa arias (norma/Escuela de Enfermería UPOLI)**

12.5 de 14 módulos

[Ver perfiles realizados](#) [Ver cursos](#)

 [Asistencia](#)  **Avance**

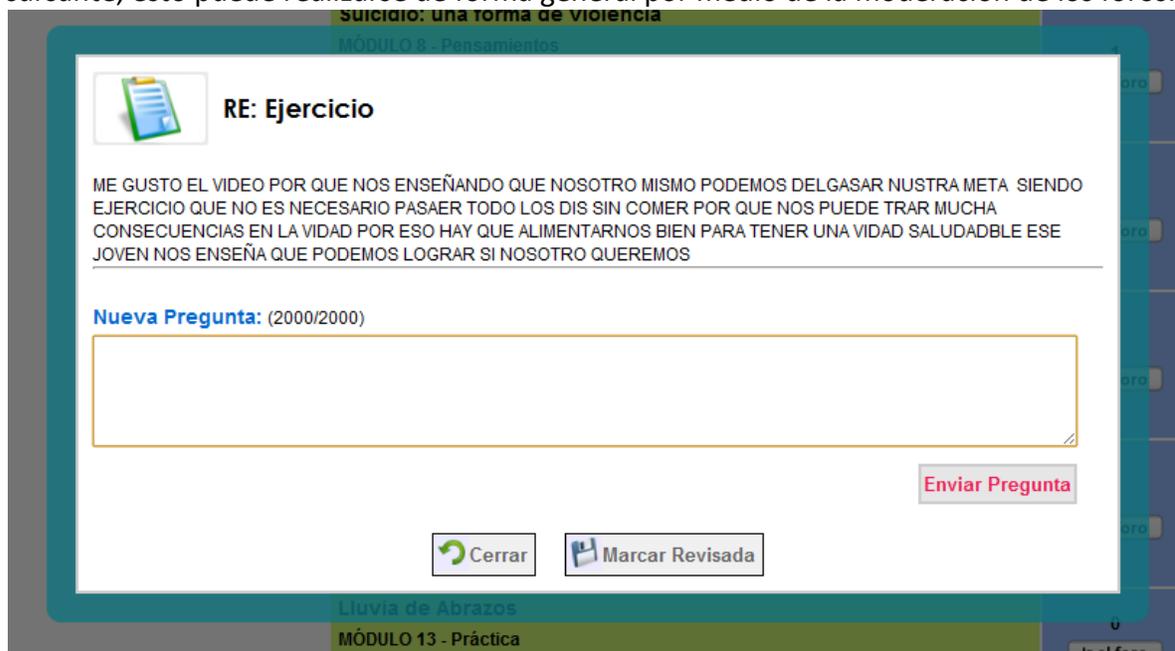
Avance por secciones	Preguntas respondidas	Cuestionarios completados	Participación en foros
Bienvenida ✓	Prevención (visitas)	Protección (visitas)	Pensamientos (visitas)
MÓDULO 1	7 ✓	3 ✓	2 ✓
MÓDULO 2	3 ✓	3 ✓	2 ✓

32. Se debe dar clic en la pestaña “participación en foros”, para poder ver la cantidad de foros en los que ha participado el cursante y para ver los nombres de dichos foros.

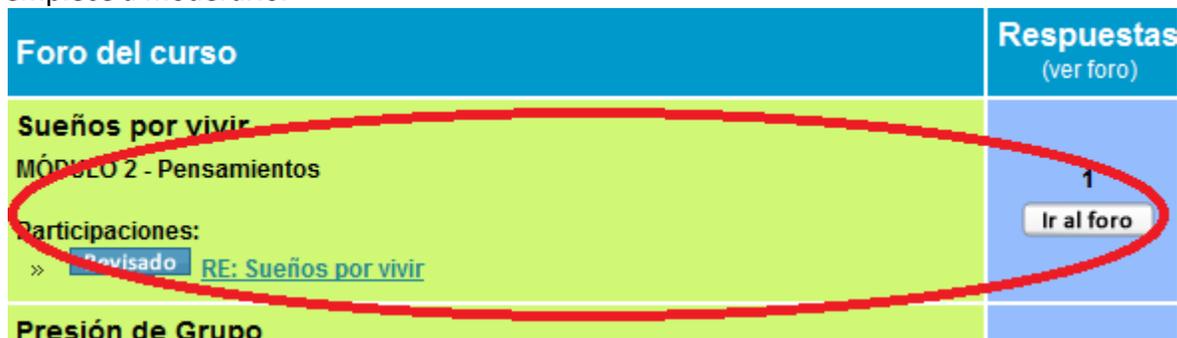
Avance por secciones	Preguntas respondidas	Cuestionarios completados	Participación en foros
Foro del curso			Respuestas (ver foro)
Sueños por vivir MÓDULO 2 - Pensamientos Participaciones: » Revisado RE: Sueños por vivir			1 <input type="button" value="Ir al foro"/>
Presión de Grupo MÓDULO 3 - Práctica Participaciones: » Revisado RE: Presión de Grupo			1 <input type="button" value="Ir al foro"/>
Bienvenido y bienvenida a la vida adulta MÓDULO 4 - Pensamientos Participaciones: » Revisado RE: Bienvenido y bienvenida a la vida adulta			1 <input type="button" value="Ir al foro"/>
Sexualidad Responsable MÓDULO 5 - Práctica Participaciones: » Revisado RE: Sexualidad Responsable			1 <input type="button" value="Ir al foro"/>

33. Posteriormente debe dar clic en el botón que indica respuesta, ejemplo: “[RE: Sueños por vivir](#)” para poder **marcarlos como revisados** para que dejen de aparecer como pendientes. Sin embargo no es obligatorio brindar una respuesta individual a cada foro de cada

curso, esto puede realizarse de forma general por medio de la moderación de los foros.



34. Una vez que se ha marcado como revisado, volverá a la pantalla en la que se muestran todos los foros en los que ha participado el cursante, ahí debe elegir el foro que desea moderar y se debe dar clic en el botón “ir al foro”, para que se dirija a dicho foro y empiece a moderarlo.



35. Una vez que ha dado clic en el botón “ir al foro”, la plataforma lo dirigirá a dicho foro. Donde encontrará el nombre e información del foro, así como el enunciado o recurso (imagen- video) generador, a partir del cual se ha suscitado la participación de los cursantes.

Además, encontrará las reflexiones que han hecho los cursantes, las cuales deben ser leídas, para que posteriormente se genere una moderación adecuada del foro.

Foros de Joven Salud

Participa con expertos y otros jóvenes sobre diferentes temas en nuestros foros de salud

[Foros de Joven Salud](#) | [Chats con expertos](#)

Participa con expertos y otros jóvenes en los Foros de Joven Salud

Curso: CRECER PARA SER 18 a 24 años

Sueños por vivir

autor: [Mariana Harnecker Romanjek](#)
fecha abierto: 21/09/2011 15:23:45
ultimo mensaje: 26/09/2011 13:24:03
total de mensajes: 19

 Me Gusta *A 1 jóvenes les gusta esta conversación*



Mariana Harnecker Romanjek
Moderador Joven Salud

Escucha la siguiente canción:



¿Cuál es el mensaje de la canción?



MENSAJES DEL FORO

[Ver primero lo más antiguo](#) [Ver primero lo más reciente](#)

[Nueva Respuesta](#) [Reglas del foro](#)

Página: [12](#)

RE: Sueños por vivir

autor: [cynthia](#)
fecha publicado: 26/09/2011 13:24:03

[Eliminar](#) [Reportar](#)

 Me Gusta *Se el primero en destacar este mensaje*



QUE DEBEMOS DE APRENDER PARA PODER VIVIR Y QUE

cynthia

36. Una vez que ha leído los aportes de los participantes del foro, deberá dirigirse al final de la página, en donde encontrará el botón “Nueva respuesta”, además del botón “reglas del foro”.

** Las respuestas registradas en el foro pueden ser eliminadas sin aviso a los usuarios por parte de los diferentes moderadores si se incumple alguna de las reglas del foro.*

37. Para empezar la moderación del foro, deberá dar clic en el botón “Nueva respuesta”, se le desplegará un formulario con un espacio para la escritura, donde podrá contar con herramientas básicas de edición de texto. Además podrá agregar a su aporte una imagen, referencia o video, presentes en el Centro de Recursos (en la parte posterior del formulario, encontrara links donde se le brinda información acerca de cómo insertar contenido en su aporte). Una vez que haya terminado de escribir, debe dar clic en el botón guardar, para que se publique dicho aporte en el foro.

Formulario para datos del mensaje del foro

Datos de la conversación del foro

Título:
RE: Sueños por vivir

Contenido:

B *I* U ABC | [Listas] | Format | Font family | Font size

URL: Imagen Referencia Video

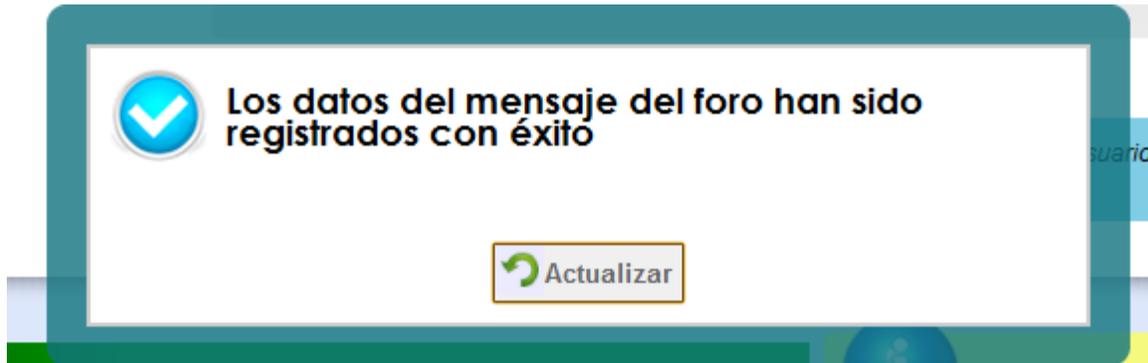
[\[Ingresar título opcional\]](#)

[Instrucciones para insertar contenido de MICROSOFT WORD](#)
[¿Como subir una imagen para utilizar en el contenido?](#)
[¿Como subir un video para utilizar en el contenido?](#)
[Instrucciones para insertar videos en el contenido](#)
[Instrucciones para insertar imágenes en el contenido](#)

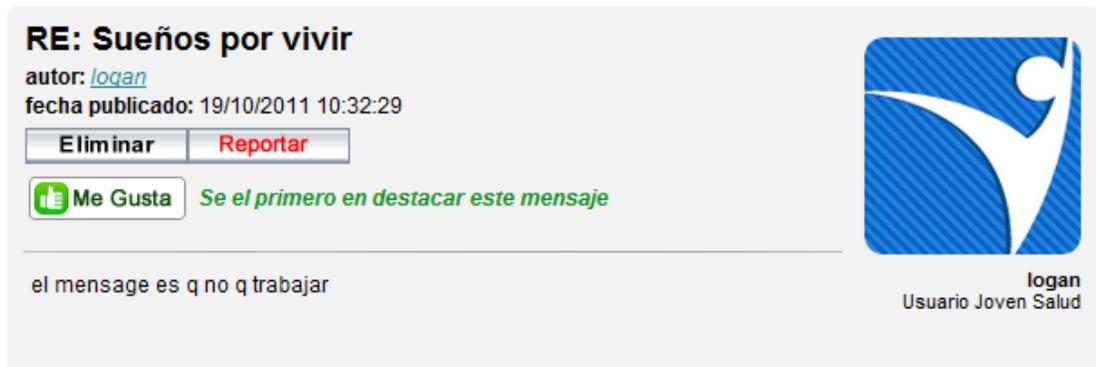
38. Una vez que ha guardado, debe confirmar que desea guardar los datos de su mensaje.

¿Confirmas que deseas guardar los datos del mensaje del foro?

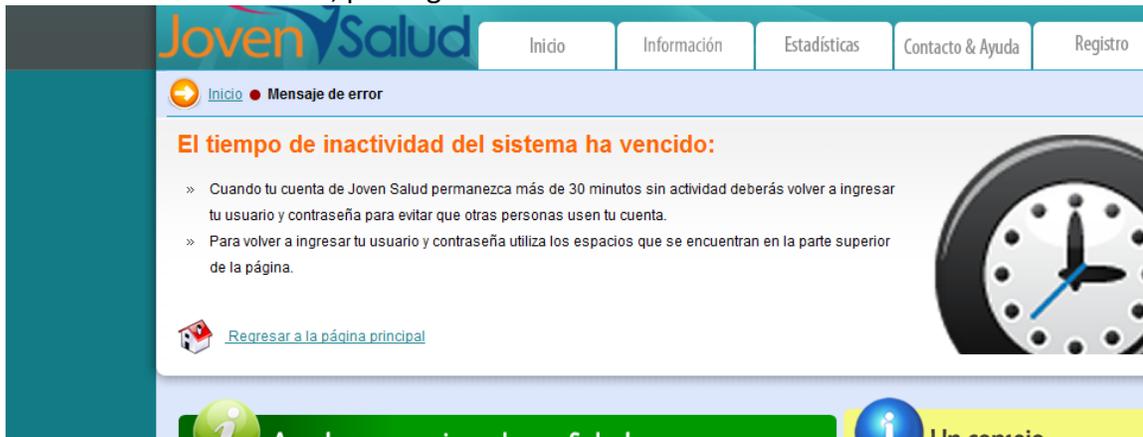
39. Por último, deberá actualizar la página, para que se concluya la publicación con éxito.



40. Tome en cuenta que tendrá la posibilidad de eliminar o reportar mensajes inapropiados o que usted considere que no deben ser vistos por los demás usuarios.



41. Si ha estado inactivo en la página durante más de treinta minutos, la plataforma lo sacará del aula virtual, por seguridad de la información.



42. Para terminar su sesión dé clic en CERRAR SESIÓN

REFERENCIAS

- Bonwell, C. C. & Elison, J. A. 1991. Active Learning: Creating Excitement in the Classroom; ASHE-ERIC Higher Education Report.
- Centro de Control de Enfermedades (CDC), 2001. Lewis, Frances, Marcus, 2000. Interviewer Training Taking Care of Yourself: A Study of Factors Influencing African

American Women's Participation in Breast Cancer Screening.

Lindenberg, C. S., Yates, S. H., Strawbridge, M., Chia Chia Chen, A., Hale, A., Solorzano, R. & Pittman, K. 2003. A Web-based Bilingual Teen Health Promotion Intervention: Lessons Learned, Hispanic International Health Care.

Miller, W.R & Rollnick S. 1991. Motivational Interviewing: Preparing People to Change Addictive Behavior; New York, The Guilford Press.

Swanson, Kristen. 1998. Caring Model.

Apéndice 11

Cuestionario
Evaluación de experiencia de facilitación de cursos virtuales
Curso: Crecer para ser

Marcar con una X el/los rango/s de edad que facilitó

- 10 a 13 años
 14 a 17 años
 17 a 24 años

Periodo

Favor anotar los meses durante los cuales se realizó el curso

Grupos que facilitó

Favor anotar el/los número/s de grupo/s que facilitó

I. Sobre el cumplimiento de los objetivos.

Haciendo un análisis general sobre los grupos que facilitó, usted encuentra que los estudiantes alcanzaron los siguientes objetivos de aprendizaje:

1. Se alcanzaron completamente
2. Se alcanzaron satisfactoriamente
3. Se alcanzaron medianamente
4. No se alcanzaron

Marque con una X

Aclarar y comprender mejor cuáles son sus principios y valores.	1	2	3	4
Identificar cómo aplicar los valores personales en prácticas cotidianas.	1	2	3	4
Identificar depósitos emocionales para fortalecer sus relaciones personales.	1	2	3	4
Reflexionar sobre sus metas y sobre quién quieren ser, hacer y tener en su vida.	1	2	3	4
Conocer datos e información sobre las seis conductas de alto riesgo	1	2	3	4
Mejorar su actitud y práctica para usar el cinturón de seguridad más a menudo.	1	2	3	4
Conocer y reflexionar sobre las medidas de seguridad para prevenir accidentes.	1	2	3	4
Entender y visualizar la abstinencia como una opción para la sexualidad segura.	1	2	3	4
Comprender y poner en práctica la importancia del uso del condón para prevenir las ITS y embarazos no deseados.	1	2	3	4
Comprender y poner en práctica la importancia de la planificación familiar para evitar un embarazo no deseado.	1	2	3	4
Comprender y poner en practica la importancia de una buena alimentación e identificaron formas de cómo mejorarla.	1	2	3	4

Comprender la importancia del ejercicio para la salud personal.	1	2	3	4
Analizar y poner en práctica formas pacíficas de resolver conflictos.	1	2	3	4
Identificar a adultos de confianza que le puedan ayudar en caso de sentirse amenazado.	1	2	3	4
Reconocer maneras de poner un alto a la presión grupal.	1	2	3	4
Aprender y poner en práctica cómo fortalecer su mente, cuerpo y emociones	1	2	3	4
Identificar y poner en práctica formas para la renovación personal y mejorar el estado de ánimo.	1	2	3	4
Identificar sus fortalezas y habilidades.	1	2	3	4
Demostrar que ha comprendido la importancia de la educación y el trabajo	1	2	3	4
Evaluar gastos personales y posibilidades de ahorro.	1	2	3	4

¿Considera usted que en su labor como facilitadora virtual podría emitir un criterio con respecto a la puesta en práctica de destrezas para la vida (CRECER para SER) y/o en relación al cambio de actitudes de parte del/la joven? Explique su respuesta:

II. Sobre los contenidos del cursos

Haga un análisis del contenido del curso y establezca si está en total acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) o en total desacuerdo (1). Marque con una X.

En términos generales, los contenidos del curso están redactados de forma comprensible y atractiva para el grupo de edad	5	4	3	2	1
En términos generales, los contenidos de los cursos son claros y concisos	5	4	3	2	1
Los contenidos del curso tienen la extensión adecuada					
Las preguntas realizadas en cada uno de los módulos son pertinentes	5	4	3	2	1
En términos generales, las preguntas, las prácticas y los ejercicios para los jóvenes son claros	5	4	3	2	1
Las preguntas hechas a los jóvenes conllevan a la reflexión y análisis crítico	5	4	3	2	1

El modelo CRECER para SER se presenta de manera clara a los jóvenes	5	4	3	2	1
Los videos, ilustraciones y frases constituyen una ayuda pedagógica para el curso	5	4	3	2	1

Si tiene observaciones a los contenidos del curso y recursos didácticos, por favor exponga a continuación. Razone su respuesta.

III. Sobre la plataforma tecnológica

	SI	NO
La plataforma estuvo funcionando normalmente mientras estuvo facilitando		
La plataforma es accesible y fácil de utilizar		
La plataforma le brinda las herramientas necesarias para comunicarse con los participantes		
Los recursos visuales utilizados (videos, audios, dibujos), se presentaban claramente		
La plataforma permite realizar la tarea de seguimiento a los participantes de manera ágil		

Si tiene observaciones sobre la plataforma, por favor exponga a continuación. Razone su respuesta.

IV. Sobre la tarea de facilitación

Respecto a las siguientes tareas de facilitación. Defina si nunca (N), a veces (AV), casi siempre (CS) o siempre (S), las aplicó a su práctica de facilitación

	N	AV	CS	S
Retroalimente las preguntas en un tiempo menor a 48 horas				
Tomé en cuenta las diferencias individuales de mis alumnas(os)				
Respeté los diferentes ritmos de aprendizaje, ofrecí mayor atención a quienes más lo necesitaban				
Hice un análisis y reflexión por cada sección y por cada módulo contestado por los participantes				
Valoré los saberes y las expectativas de los jóvenes				
Animé a los participantes a expresar lo que conocen, lo que les interesa y lo que sienten respecto de lo que aprenden				
Induje a los participantes reflexionar sobre temas determinados				
Animé a los participantes con frases positivas o caritas felices, si alguna respuesta me ha llamado la atención.				

Reafirmé constantemente los elementos del modelo CRECER para SER				
Alenté a los participantes a continuar con el curso en la última respuesta de cada sesión				
Revisé la plataforma, al menos una vez al día				
Expresé a los participantes mi confianza en que lograrán avanzar en sus aprendizajes				
Evité manifestar juicios y/o preferencias por algún participante				
Identifiqué lo que los participantes saben, sienten y quieren analizando lo que han escrito en las diferentes respuestas.				
Revisé los resultados de los perfiles y ficha de registro de cada participantes antes de dar respuesta				
Evité manifestar mis pensamientos personales al dar respuesta a los participantes.				
Cuidé la ortografía y el lenguaje utilizado.				
Cuidé de reforzar aprendizajes y no dar consejos.				
Las respuestas que brindé fueron claras y concisas.				
Los participantes utilizaron el servicio de asistencia				
Motivé a los participantes inactivos o ausentes utilizando el servicio de asistencia				

¿Encuentra usted deficiencias/carencias en la ejecución de sus tareas?

- SI
 NO

En caso afirmativo, con qué se relacionan tales carencias:

- Manejo de la plataforma www.jovensalud.net
 Manejo del modelo CRECER para SER
 Realimentación a los jóvenes
 Tiempos de respuesta
 Otras causas. Señale cuáles

Indique temáticas o cursos que usted precise para mejor eficiencia en el trabajo

V. Sobre el apoyo organizacional

	SÍ	NO
¿Recibió instrucciones claras para la facilitación?		
¿Está establecido el método para la ejecución del trabajo?		
¿Conoció las normas o pautas de facilitación con antelación?		

¿Tuvo asistencia constante a sus dudas o preguntas durante la facilitación?		
¿Una persona supervisó su trabajo durante el proceso de facilitación?		
¿Se le notificó sobre cambios en el proceder o de situaciones especiales durante el proceso?		

VI. Comentarios generales