

Diseño de una propuesta didáctica digital, para la utilización de los smartphones en los ambientes de aprendizaje presenciales, dirigida a los aprendices del programa técnico en operación de servicios en Contact Center y BPO del SENA de la ciudad de Bogotá D.C.

Martín Emilio Riveros

Campos

Universidad Sergio Arboleda

Maestría en Didáctica Digital

2023

Diseño de una propuesta didáctica digital, para la utilización de los smartphones en los ambientes de aprendizaje presenciales, dirigida a los aprendices del programa técnico en operación de servicios en Contact Center y BPO del SENA de la ciudad de Bogotá D.C.

Martín Emilio Riveros

Campos

**Trabajo para optar el título de
Magister en Didáctica Digital**

Director

Sergio Alejandro Rodríguez

Universidad Sergio Arboleda

Maestría en Didáctica Digital

2023

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al tutor de esta tesis, el doctor Sergio Alejandro Rodríguez Jerez, cuya orientación experta y apoyo incondicional fueron fundamentales para llevar a cabo con éxito el proyecto de investigación. Su dedicación, paciencia y valiosas sugerencias contribuyeron de manera significativa al desarrollo y perfeccionamiento de la propuesta didáctica digital.

Asimismo, expresar mi sincero agradecimiento al doctor Luigi Leonardo Guinche González, ya que no solo compartió su profundo conocimiento del proceso, sino que también brindó valiosas perspectivas y sugerencias que enriquecieron significativamente el trabajo realizado. Su compromiso con mi formación académica y su capacidad para motivar e inspirar fueron elementos clave que guiaron cada paso de este proceso.

Extiendo un reconocimiento especial al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), y en especial, a la Coordinación de Mercadeo, sede UTD SENA – Fontibón, por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación en el marco del programa técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO. La colaboración y el respaldo proporcionados por el SENA fueron esenciales para la realización de este trabajo, permitiéndome explorar y proponer soluciones innovadoras en el ámbito de los ambientes de aprendizaje presenciales.

Agradezco también a todas las personas del SENA que facilitaron mi acceso a la información necesaria y colaboraron de diversas maneras para hacer posible este proyecto.

Índice

Índice.....	¡Error! Marcador no definido.
Resumen.....	10
Abstract.....	12
Introducción	14
Capítulo 1.....	19
Generalidades.....	19
Estado del Arte.....	19
Situación Problema	70
Pregunta de Investigación	75
Justificación	75
Objetivos	79
Objetivo General	79
Objetivos Específicos.....	79
Capítulo 2.....	80
Marco Teórico.....	80
Capítulo 3.....	105
Marco Metodológico.....	105
Metodología	105
Enfoque mixto	106
Métodos e Instrumentos	109
Encuesta	112
Observación Participante.....	114
Análisis estadístico descriptivo.....	118
Cronograma de investigación.....	120
Capítulo 4.....	122
Resultados.....	122
Variable a): El uso del celular en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 - 2658543 del SENA, influye positiva o negativamente, en los desempeños académicos y de convivencia.....	125
Variable b) El celular puede convertirse en una herramienta para desarrollar actividades académicas en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 - 2658543 del SENA y por ende mejorar el proceso enseñanza aprendizaje.....	131

___ Instrumentos: Cuestionarios. Formatos de Observación Variable 1.....	139
___ Guía observación no participante: instructivo para aprendices	139
___ Instrumentos: Cuestionarios. Formatos de Observación Variable 2.....	154
___ Guía observación no participante: instructivo para instructores.....	154
___ Análisis a las preguntas posteriores a la Observación No Participante - Aprendices:.....	169
___ Grupo de discusión	174
___ Análisis a las preguntas posteriores a la Observación No Participante - Instructores:	180
Capítulo 5.....	187
___ Conclusiones y Recomendaciones	187
Capítulo 6.....	194
___ Propuesta Didáctica Digital	194
Referencias.....	266

Índice de Anexos

Anexo 1 Encuesta Variable 1.....	270
Anexo 2. Encuesta Variable 2.....	273
Anexo 3. Observación No participante Variable 1.	275
Instructivo para aprendices	275
Anexo 4. Observación No participante Variable 2.	277
Instructivo para instructores.....	277
Anexo 5. Matriz de Análisis	278

Índice de Tablas

Tabla 4.1	123
Tabla 4.2	131
Tabla 4.3	139
Tabla 4.4	154

Índice de Figuras

Figura 4.1 Frecuencia uso internet.....	125
Figura 4.2 Frecuencia para acceder a las redes sociales	126
Figura 4.3 Frecuencia uso del celular para buscar información académica	126
Figura 4.4 Frecuencia uso del celular fines académicos en el ambiente de aprendizaje	127
Figura 4.5 Frecuencia llamado la atención por usar el celular en el momento de la clase	128
Figura 4.6 Frecuencia molestia porque llamado la atención por usar el celular en clase	129
Figura 4.7 Frecuencia usted se ha molestado porque le han llamado la atención por usar el celular en clase?.....	133
Figura 4.8 Frecuencia usted se ha molestado porque le han llamado la atención por usar el celular en clase	130
Figura 4.9 Frecuencia apaga el celular, después de que el instructor ha recordado que está prohibido su uso no pedagógico en clase	130
Figura 4.10 Uso del celular para hacer consultas, relacionadas con aspectos académicos?.....	134
Figura 4.11 Utilización de las TIC para el desarrollo de actividades académicas.....	135
Figura 4.12 Llamado de atención a los aprendices por usar el celular	136
Figura 4.13 Uso del celular afecta el desarrollo de la clase, en el aspecto académico	137
Figura 4.14 Implementación actividades que permitan el uso del celular	142
Figura 4.15 Proposición de los estudiantes para el uso de las herramientas de la Web 2.0.....	142
Figura 4.16 La U.T.D. SENA Fontibón tiene Wifi	147
Figura 4.17 El teléfono celular permite tener acceso a internet en UTD SENA Fontibón.....	148
Figura 4.18 Los dispositivos móviles pueden reemplazar a la PC	149
Figura 4.19 Uso del teléfono celular como complemento para las actividades	149
Figura 4.20 El teléfono celular puede hacer la sesión de clase más entretenida.....	150
Figura 4.21 Falta de atención al utilizar el teléfono celular	151
Figura 4.22 Si no es con un fin educativo, es correcto el uso del teléfono celular.....	151
Figura 4.23 Observar archivos de las competencias en su teléfono celular	152
Figura 4.24 Aplicaciones que puede utilizar con su teléfono celular	152
Figura 4.25 Si la respuesta es afirmativa ¿Cuáles?.....	153
Figura 4.26 Instructor debe establecer normas para el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA	155
Figura 4.27 Normas serían las más adecuadas.....	155
Figura 4.28 Utilización del teléfono celular como herramienta de trabajo	156

Figura 4.29 Uso por parte del aprendiz del teléfono celular	157
Figura 4.30 De qué forma	157
Figura 4.31 Instructor abierto a la utilización de las TIC	163
Figura 4.32 Opinión sobre el uso del teléfono celular con fines educativos	164
Figura 4.33 Para qué lo utilizaría	164
Figura 4.34 Aporte del uso del teléfono celular con fines didácticos y académicos	165
Figura 4.35 Cómo instructor, usa el smartphone en el ambiente de estudio.....	166
Figura 4.36 Conocimiento de alguna aplicación relevante y aplicable	166
Figura 4.37 Requisitos académicos y/o disciplinarios para usar el teléfono celular	168
Figura 4.38 Primera palabra cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información....	169
Figura 4.39 Normas académicas y/o disciplinarias para uso correcto del celular.....	170
Figura 4.40 Como instructor riesgo que puede tener el uso del teléfono celular	171
Figura 4.41 Estrategia de control, como instructor, para el uso del teléfono celular	173
Figura 4.42 Cuándo asiste al SENA, disposición de su teléfono celular	175
Figura 4.43 Cuál es el dispositivo móvil que más utiliza en clase	175
Figura 4.44 En qué momento se utiliza el teléfono celular en la UTD SENA Fontibón.....	176
Figura 4.45 Competencia en donde se utiliza el teléfono celular con mayor frecuencia	177
Figura 4.46 Cuándo accede a internet en la U T D SENA lo hace por qué medio	178
Figura 4.47 Qué usos le da al teléfono celular dentro de la U T D SENA	179
Figura 4.48 Generar cambios para interactuar en una sociedad	180
Figura 4.49 Aplicaciones móviles nuevas formas de adquirir conocimiento / contenidos	181
Figura 4.50 Si su respuesta es afirmativa: ¿Cuáles?.....	181
Figura 4.51 Observación información de interés en su teléfono celular	182
Figura 4.52 Analizar la información que recibe en su teléfono celular	183
Figura 4.53 Instructor utiliza su teléfono celular para impartir formación	183
Figura 4.54 Cuánto tiempo se consulta las redes sociales	184
Figura 4.55 Manejo de dispositivo móvil cuando asiste a la U T D SENA Fontibón.....	186
Figura 4.56 Medio de comunicación por el cual el instructor se relaciona más	187
Figura 4.57 Capacidad de adquirir conocimientos utilizando el teléfono celular.....	188
Figura 4.58 Herramientas tecnológicas que utiliza frecuentemente en su día a día.....	188
Figura 4.59 Qué acciones se toman cuando los aprendices usan dispositivos móviles.....	189
Figura 4.60 El uso del celular influye positiva o negativamente.....	190
Figura 4.61 El celular herramienta para desarrollar actividades académicas aprendizaje.....	191

Resumen

La propuesta didáctica digital diseñada para los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA en Bogotá D.C. se centra en la integración efectiva de smartphones en ambientes de aprendizaje presenciales. Con un enfoque innovador, la propuesta aborda la competencia de ventas telefónicas y el uso de diseños 3D para la presentación de productos y servicios. Incluye una introducción detallada a las ventas telefónicas, demostraciones prácticas de aplicaciones de diseño 3D, técnicas de ventas, y role-playing para la práctica de llamadas de ventas. La propuesta destaca la aplicación móvil de diseño 3D, incentivando a los aprendices a utilizar sus smartphones para crear presentaciones 3D. Las tareas prácticas combinan el aprendizaje presencial con la autonomía, permitiendo a los estudiantes realizar llamadas simuladas y reales, evaluando constantemente su progreso. Se enfoca en la adaptabilidad, proporcionando recursos de apoyo y evaluaciones diferenciadas. La propuesta asegura la medición cuantificable del progreso, utilizando tecnología para evaluaciones y análisis de resultados. Con un enfoque pedagógico inclusivo, la propuesta prepara a los aprendices para los desafíos del Contact Center y BPO, fomentando habilidades prácticas, tecnológicas y de ventas en un entorno de aprendizaje flexible y centrado en el estudiante. Para lo anterior, se plantean los siguientes objetivos: a) Diseñar una propuesta didáctica digital, para la utilización de los smartphones en los ambientes de aprendizaje presenciales, dirigida a los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA; b) Determinar cuáles elementos debe contener una propuesta didáctica digital; c) Establecer patrones precisos de utilización con fines pedagógicos (o didácticos) de elementos tecnológicos tales como el smartphone en los

ambientes de aprendizaje presenciales; y d) Caracterizar a los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA de la ciudad de Bogotá D.C.

Para el desarrollo de este trabajo, El paradigma que se utilizará en esta investigación, la investigación – acción participativa que se enfoca en involucrar activamente a los participantes en el proceso de investigación y se considera como un proceso ético y colaborativo. Este enfoque parte de la premisa de que los participantes son los expertos en su propia realidad y, por lo tanto, deben ser protagonistas activos en la construcción de soluciones a sus problemas.

En este caso, la propuesta didáctica digital será co-creada junto con los estudiantes y docentes de Contact Center & BPO, quienes serán participantes activos en el proceso de investigación y evaluación de la propuesta. La investigación – acción participativa permitirá a los participantes tener un papel central en la definición y solución de problemas relevantes en su contexto educativo.

La metodología mixta permitirá combinar diferentes métodos de recopilación de datos, como encuestas y entrevistas, para recopilar información sobre los problemas y desafíos que los estudiantes y docentes enfrentan en el aula de Contact Center & BPO. Se utilizarán técnicas de análisis de contenido cualitativo y estadísticas descriptivas para analizar los datos y presentar los resultados.

Palabras clave: Diseño, Propuesta Didáctica Digital, Contact Center y BPO, SENA, aprendices, instructores, Programa Técnico.

Abstract

The digital didactic proposal designed for the apprentices of the Technical Program in Operation of Services in Contact Center and BPO of the SENA in Bogotá D.C. focuses on the effective integration of smartphones in face-to-face learning environments. With an innovative approach, the proposal addresses telephone sales competition and the use of 3D designs for the presentation of products and services. It includes a detailed introduction to phone sales, practical demonstrations of 3D design applications, sales techniques, and role-playing for sales call practice. The proposal highlights the mobile 3D design application, encouraging apprentices to use their smartphones to create 3D presentations. Practical tasks combine face-to-face learning with autonomy, allowing students to make simulated and real calls, constantly evaluating their progress. It focuses on adaptability, providing support resources and differentiated assessments.

The proposal ensures quantifiable measurement of progress, using technology for assessments and analysis of results. With an inclusive pedagogical approach, the proposal prepares apprentices for the challenges of the Contact Center and BPO, fostering practical, technological and sales skills in a flexible and student-centered learning environment.

For the above, the following objectives are proposed: a) To design a digital didactic proposal, for the use of smartphones in the classroom learning environments, aimed at the apprentices of the Technical Program in Operation of Services in Contact Center and BPO of the SENA; b) Determine which elements should contain a digital didactic proposal; c) Establish precise patterns of use for pedagogical (or didactic) purposes of technological elements such as the smartphone in the classroom learning environments; and d) To characterize the apprentices of the Technical Program in Operation of Services in Contact

Center and BPO of the SENA of the city of Bogotá D.C. For the development of this work, the paradigm to use in this research, research - participatory action that focuses on actively involving participants in the research process and is considered as an ethical and collaborative process. This approach is based on the premise that the participants are the experts in their own reality and should therefore be active protagonists in building solutions to their problems. In this case, the digital didactic proposal will co-create with students and teachers of Contact Center & BPO, who will be active participants in the process of research and evaluation of the proposal. Research - participatory action will allow participants to have a significant role in defining and solving relevant problems in their educational context.

The mixed methodology will combine different data collection methods, such as surveys and interviews, to gather information on the problems and challenges that students and teachers face in the Contact Center & BPO classroom. Qualitative content analysis techniques and descriptive statistics will be used to analyze the data and present the results.

Keywords: Design, Digital Didactic Proposal, Contact Center and BPO, SENA, apprentices, instructors, Technical Program.

Key words: Design, Digital Didactic Proposal, Contact Center and BPO, SENA, apprentices, instructors, Technical Program.

Introducción

Desde finales del siglo pasado, se ha podido consultar diversos estudios, tanto en nuestro país, como a nivel internacional, que abordan de manera significativa la incursión sistemática del uso de tecnologías portátiles en el entorno educativo, y en especial, el teléfono celular (smartphone). Toda esta coyuntura es particularmente visible en las nuevas generaciones, los estudiantes del nuevo milenio, inmersos en la era digital; son éstos quienes tienen mayor tendencia hacia el uso de la tecnologías en los ambientes de aprendizaje como, smartphones, tablets, portátiles, entre otros.

Por lo anterior, en la actualidad ha surgido la necesidad imperiosa de implementar en los centros educativos de nuestro país, el uso y actualización de tecnologías de la información en las sesiones de clase, para ir acorde con el requerimiento de “entregar” a la sociedad estudiantes que se puedan desenvolver, mínimamente y con éxito, en el sector laboral que está inmerso dentro de la famosa esfera de la era digital. Que estén preparados y que puedan y sepan utilizar modelos pedagógicos contextualizados, recursos, contenidos programáticos y actualizados.

Educación mediática. Ser profesor en la era digital

<https://www.youtube.com/watch?v=NZUuXqQw4so>

En otras palabras, que el estudiante reconozca la importancia de la información y de su correcto uso no solo en el ámbito educativo si no en su vida diaria también; que esté consciente de que ya no estamos en la era de la revolución industrial en donde la televisión, la radio y la prensa eran los medios hegemónicos de mera transmisión de contenidos sin feedback, sino que ahora existe la Internet. Y ahí, en la nube, todo gira en torno a la creación y al uso de la información, a la participación interactiva que permea nuevas

formas de comunicarnos, de dialogar con el otro, en la mayoría de las veces, sin conocernos. Donde los estudiantes que tiene acceso a la red pueden realizar constantemente reconstrucciones y resignificaciones de lo leído, de lo visto, de lo experimentado, de lo investigado.

Esa independencia que tiene el estudiante que visita internet para consultar cualquier tipo de información fundamenta la noción de una sociedad dinámica, de una cultura de la participación, que le permite a quien accede a ella, a reproducir y/o socializar cualquier tipo de contenido sin la participación de su realizador. Es decir, que esa interacción entre productor y consumidor de información se puede llevar a cabo en tiempos y lugares diferentes. Una de las características principales del uso de los teléfonos celulares inteligentes.

La relevancia de la utilización del teléfono celular está determinada por la velocidad con que se transmite la información y cómo se multiplica el conocimiento, su transformación vertiginosa en nueva información, la necesidad de disponer rápidamente de ella para desenvolverse estratégicamente en contextos de trabajo complejos hace necesario un nuevo escenario de formación, de diálogo y de acción del profesor. Para nadie es un secreto que las instituciones educativas en Colombia adolecen de procedimientos y procesos de generación de conocimiento en la web en comparación con otros países del mundo, puesto que la investigación básica y aplicada en este tema, por ejemplo, apenas está en pañales.

Toda esta situación ha incidido en que la gran mayoría de las escuelas, colegios, universidades, sean públicas o privadas, no se hayan subido a la “nube”, por la utilización y establecimiento de los modelos pedagógicos tradicionales en el salón de clases, lo que

genera que sea muy bajo el porcentaje de profesores que han involucrado en sus programas de educación y en sus estructuras pedagógicas de aprendizaje, actividades de formación e información que involucren el uso de los teléfonos celulares en sus sesiones de clase presenciales. Es imperativo que los profesores, independiente de la disciplina a la que se dediquen, en sus ambientes de aprendizaje integren las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la formación como punto de inflexión, para dialogar con el mundo exterior y reconstruir significados desde la óptica propia de quien lee, analiza y poder compararla con otras formas de pensar.

Aun así, es importante tener en cuenta que en la actualidad las instituciones educativas en nuestro país han entendido que es necesario fundamentar sus procesos académicos en el fortalecimiento de la utilización de las TIC; además de en la ciencia, tecnología y en la producción intelectual y científica, de tal forma que el conocimiento sea de calidad. De esta manera, el conocimiento generado o hallado en los entornos digitales también surge de la creación, distribución, evaluación y empleo de la información en la web por parte de unos individuos, con el fin de que otros, al acceder a ellos, puedan determinar si los utilizan o no, redefiniendo sus contenidos para desaprender, aprender y reaprender de manera continua.

Es indudable afirmar que el espectro de la educación va encaminado a un modelo pedagógico que ha sido transformado: los estudiantes tienen ahora la posibilidad de generar nuevos contenidos a través de lo trabajado en clase, y de sus accesos a internet. También, en la manera de comunicarse, (ya todo es ya, ahora), en la infinidad de conocimiento que pueden investigar, revisar, consumir, e interpretar.

La evolución de las perspectivas sociales y educativas ha alterado nuestra visión de

la sociedad, sometiéndonos a cambios constantes en nuestra realidad cotidiana. En el ámbito educativo, es esencial que los métodos de enseñanza reflejen esta transformación. Los docentes deben ajustar y perfeccionar sus estrategias pedagógicas para manejar de manera efectiva las herramientas tecnológicas y el acceso a la red. Esto promoverá la participación de los estudiantes en el proceso educativo, cultivando su interés en modelos educativos que incorporan, por ejemplo, el uso de teléfonos celulares.

Por lo anterior, si se quiere que los estudiantes de este nuevo milenio, cuando suben a la nube, se interesen por cuestiones educativas, por cursos y asignaturas necesarias para cumplir con los módulos de formación requeridos y no sólo por navegar sin un plan estructurado, es necesario que la calidad de la educación que se debe impartir combine los sistemas de información y contenidos multidisciplinarios, teoría de la organización y estrategias pedagógicas. Temas, conceptos, imágenes que les atraigan...que utilicen el llamado “nuevo lenguaje” del milenio. En estas vertientes se ubican los nuevos conocimientos y las necesidades formativas en las escuelas, colegios y universidades apuntando a los sectores económicos, comerciales, empresariales, políticos, sociales y culturales, obviamente inmersos en las TIC.

<http://www.milenio.com/opinion/arlette-lopez/ciencia-educacion-ambiente/el-nuevo-lenguaje>

En función de todo lo señalado anteriormente, las instituciones educativas, como el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA deben plantear incluir la gestión del conocimiento en la calidad de la formación del profesor o, como factor fundamental en la planeación, organización, programación, ejecución, control y evaluación de la formación profesional integral. Incorporar tecnologías modernas y hacer procesos de inmersión en los

ecosistemas educativos digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje que potencien la eficacia y efectividad de la gestión de los profesores. Establecer políticas de gestión con logros académicos medibles, de formación permanente, de procesos y resultados obtenidos que retroalimenten la toma de decisiones institucionales.

Con base en lo anterior, entonces cabría preguntarse:

¿De qué manera la incorporación de teléfonos celulares en los entornos de aprendizaje podría impactar, ya sea de manera positiva o negativa, en el rendimiento académico y disciplinario de los estudiantes que están matriculados en el Programa Técnico en Gestión Comercial y Telemarketing en Contact Center en el SENA, específicamente en la Regional Distrito Capital?

Capítulo 1.

Generalidades

Estado del Arte

La Didáctica Digital, según Aguilar (2012), se refiere a la disciplina que se enfoca en el diseño, desarrollo y aplicación de estrategias pedagógicas que integran las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Implica la utilización de herramientas digitales y recursos tecnológicos con el propósito de mejorar la calidad de la educación y de adaptar los métodos de enseñanza a los nuevos escenarios educativos que emergen a raíz de la evolución tecnológica (pp. 801-811).

Se busca aprovechar las capacidades y ventajas que ofrecen las TIC, como la interactividad, la flexibilidad, la personalización del aprendizaje, el acceso a información abundante y la colaboración en línea. Esto implica la generación de ambientes de aprendizaje virtuales, la integración de recursos multimedia, la utilización de plataformas educativas en línea y la adaptación de estrategias pedagógicas convencionales a las oportunidades ofrecidas por la tecnología digital.

Se orienta hacia la construcción de nuevos modelos educativos que se apoyan en la tecnología y buscan optimizar la experiencia de aprendizaje, promoviendo un enfoque más activo y participativo por parte de los estudiantes. Además, se enfoca en la formación de docentes para que estén preparados para aprovechar las TIC de manera efectiva en el aula.

Bautista et al., (2006) se refieren a la didáctica digital como el campo de estudio que se enfoca en el diseño y la implementación de estrategias pedagógicas que utilizan tecnologías digitales y entornos virtuales para mejorar el proceso de enseñanza y

aprendizaje. Esto puede incluir la incorporación de recursos digitales, plataformas de aprendizaje en línea, herramientas interactivas y medios multimedia para enriquecer la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. (pp. 76-81).

Busca aprovechar las ventajas de la tecnología, como la personalización del aprendizaje, la colaboración en línea, la accesibilidad a recursos digitales y la flexibilidad en la distribución del contenido educativo. También implica la adaptación de métodos pedagógicos tradicionales a las posibilidades que ofrecen las tecnologías digitales para crear entornos de aprendizaje más efectivos y atractivos.

En este sentido, Los dispositivos móviles posibilitan la ampliación de los entornos de aprendizaje, lo que significa que facilitan la posibilidad de aprender en cualquier momento y lugar. Esta flexibilidad se debe al acceso constante que estos dispositivos brindan a una amplia gama de recursos, ya sea que estén almacenados directamente en los dispositivos o disponibles a través de conexiones a Internet móvil.

García (2017), afirma que la mera introducción de tecnologías innovadoras en las instituciones educativas no garantiza en sí misma una verdadera innovación.¹ La innovación debe ser interpretada como un cambio sustancial en la forma en que concebimos la enseñanza y diseñamos proyectos educativos. Simplemente llevar a cabo las mismas actividades que se hacían previamente, aunque utilizando métodos diferentes (más rápidos, más accesibles o simples), no puede considerarse como un acto de innovación. Por lo tanto, la Didáctica Digital debe entenderse como el entorno en el cual las nuevas tecnologías se integran y colaboran de manera efectiva en el proceso educativo, es decir, incorporando las TIC en las prácticas diarias de los educadores.

¹ Uso pedagógico de materiales y recursos educativos de las tic: sus ventajas en el aula.

Para Rivero (2013), la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito educativo implica la introducción y evaluación de nuevas herramientas educativas como alternativas que pueden mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (pp. 134-143). Esto se traduce en la necesidad de que tanto las estrategias pedagógicas como los materiales didácticos cumplan con criterios específicos de selección. Por lo tanto, la pregunta clave se centra en entender: ¿Cuáles factores y criterios esenciales deben tenerse en cuenta al seleccionar estrategias didácticas para llevar a cabo proyectos educativos que involucren a la tecnología?

Por lo tanto, resulta fundamental analizar los elementos que influyen en la elección de estrategias pedagógicas, materiales didácticos y herramientas tecnológicas que respalden el proceso de enseñanza-aprendizaje en proyectos de tecnología educativa. Esto implica comprender las condiciones del entorno, incluyendo tanto el contexto de los educadores como los recursos físicos y tecnológicos disponibles. Además, se requiere examinar cómo se utilizan las tecnologías en la institución y crear una lista de recursos y tecnologías educativas que puedan respaldar diversas estrategias didácticas.

Por lo anterior, Chiappe (2012), afirma que la colaboración en tiempo real de diversas personas, uniendo sus capacidades de pensamiento, ha contribuido a acelerar la generación de conocimiento a velocidades sin precedentes en la historia de la humanidad. (pp. 201-223). Esto ha llevado a un interesante cambio en la forma en que se controla y valida el conocimiento. En el pasado, la validación del conocimiento estaba principalmente en manos de las comunidades científicas. Sin embargo, este panorama ha evolucionado, como lo ejemplifica el fenómeno de Wikipedia, que sigue siendo un recurso controvertido y considerado menos científico. A pesar de esto, subyace un principio de gran relevancia:

tanto la construcción como la validación del conocimiento se han vuelto procesos colaborativos con un fuerte componente social. En otras palabras, la validación del conocimiento ahora se realiza de manera compartida por la sociedad en general, lo que representa un cambio significativo en un privilegio que antes estaba reservado exclusivamente a las comunidades científicas.

El enfoque de estudio de la Didáctica en el entorno digital se centra en el proceso pedagógico que se lleva a cabo en dicho contexto. Los elementos centrales de este proceso incluyen la interacción entre el profesor y el estudiante, así como la relación de ambos con los medios digitales. Además, se exploran diversas formas de organizar la actividad de aprendizaje. Dentro de este proceso pedagógico, el estudiante experimenta un desarrollo integral que abarca su formación como individuo en sintonía con las demandas de la sociedad, la promoción de valores y la adquisición de las habilidades necesarias para abordar los desafíos que la sociedad plantea (Rodríguez, 2019).

Bravo et al., (2018) afirma que la Didáctica en el entorno digital se enfoca en el análisis del proceso pedagógico que se desarrolla en este contexto. Sus componentes fundamentales abarcan la interacción entre el profesor y el estudiante, así como la relación de ambos con las tecnologías digitales, además de las diversas modalidades de organización de la actividad de aprendizaje (pp. 60-61). En este proceso educativo, se fomenta la formación completa del estudiante, teniendo en cuenta su crecimiento como individuo necesario para la sociedad, la promoción de valores y la instrucción en el desarrollo de habilidades esenciales para enfrentar los desafíos que emergen en la sociedad.

¿Para qué sirve una propuesta didáctica digital?

La educación debe desarrollar enfoques pedagógicos y estrategias de enseñanza que se adapten a las transformaciones que ocurren en la realidad, ya que la forma en que interpretamos esos cambios influye en nuestras acciones en ese entorno. Por lo tanto, una "Revolución Educativa" debe alinearse con las evoluciones en la sociedad, especialmente considerando el énfasis en el progreso de una sociedad que se encuentra en un proceso de digitalización.

Las ventajas de implementar una propuesta didáctica digital son diversas:

- Fomentan el aprendizaje abierto, lo que amplía las oportunidades de acceso a la educación a nivel nacional e internacional, abordando las necesidades de los participantes en el proceso educativo.
- Son fundamentales para desarrollar modelos de aprendizaje interactivos y críticos. Estos recursos facilitan la confrontación de diferentes ideas en busca de soluciones a una variedad de problemas.
- Mejoran la comunicación entre maestros y alumnos al proporcionar una comprensión más clara de las necesidades y objetivos de cada parte involucrada en la educación, lo que permite ofrecer soluciones más adecuadas.
- No se limitan únicamente a la transmisión de conceptos, sino que acercan a los estudiantes a la comprensión de procesos reales mediante herramientas de simulación.
- Promueven la motivación, ofreciendo a los estudiantes perspectivas enriquecedoras y atractivas para su educación, con múltiples opciones para avanzar.
- Estimulan el estudio en áreas específicas, ya que es posible encontrar recursos

digitales, como E-books de informática para niños, que se centran en áreas profesionales en crecimiento.

En el marco de la globalización y el continuo progreso de la ciencia y la tecnología, resulta claro que se necesita un cambio sustancial en la mentalidad de los profesores y las políticas de las instituciones de educación superior. Los métodos de enseñanza ya no pueden limitarse únicamente a la transmisión de conocimientos por parte del profesor en el aula, ya que esta modalidad se vuelve cada vez menos eficaz. Los educadores universitarios deben ampliar su enfoque pedagógico y estar receptivos a las transformaciones en el ámbito de la tecnología educativa. En lugar de oponerse a la globalización, es crucial canalizarla de manera que contribuya positivamente a la educación superior (Roldán, 2004).

Castillo Santos et al., (2014) afirman que en lo que concierne a la forma en que los docentes fomentan el aprendizaje, se ha notado que la incorporación de la tecnología en el proceso educativo está remodelando los procesos de formación de los estudiantes (pp. 260-261). Un ejemplo de esto es la utilización de herramientas como blogs, wikis, entornos virtuales, podcasts y juegos educativos, que permiten alcanzar aprendizajes significativos y contribuyen al desarrollo de conocimientos.

De acuerdo con Torres (2015), Se augura un futuro inminente en el cual la tecnología desempeñará un papel preponderante, resaltando dos fases fundamentales en este escenario (pp. 146-156). La primera se relaciona con el progreso del concepto de ubicuidad, impulsado por el desarrollo de tecnologías móviles. En este contexto, es imperativo dedicar esfuerzos al desarrollo de tecnologías que capitalicen la movilidad y se ajusten a las nuevas formas de interacción y aprendizaje. Esto implica la formulación de

modelos de enseñanza-aprendizaje y su experimentación, no solo como propuestas tecnológicas novedosas, sino también como enfoques susceptibles de mejorar la comprensión de contenidos por parte de los estudiantes.

La segunda fase se centra en la automatización de la enseñanza, particularmente en lo que respecta a brindar asesoría y respaldo al estudiante.. Los sistemas de enseñanza automática están en constante evolución, respaldados por la proliferación de los MOOC, que, al ser de acceso masivo, demandan una cantidad considerable de tutores. El progreso de esta tecnología puede satisfacer esta creciente necesidad. La Didáctica Digital ha encontrado un terreno propicio para la experimentación en el ámbito educativo, y los primeros avances son evidentes. El futuro de las plataformas virtuales contemplará la integración de componentes inteligentes encargados de la tutoría y la personalización del aprendizaje. Es imperativo explorar estas tecnologías de manera urgente y establecer un enfoque metodológico sólido que garantice niveles adecuados de aprendizaje.

¿Qué permite hacer una propuesta didáctica digital?

Lo afirma Gómez Mercado (2012), Cuando nos referimos a la integración de las nuevas tecnologías educativas, resulta fundamental resaltar el vínculo entre la utilización de estos recursos y la innovación en los métodos de enseñanza. La perspectiva actual ya no se limita a la enseñanza sobre tecnologías de la información y comunicación (TIC) o a la formación en habilidades y destrezas para el manejo de sistemas de información (pp. 128-148). En la actualidad, el énfasis recae en la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como una herramienta didáctica innovadora en el entorno escolar, con la finalidad de mejorar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

Esto incluye el reconocimiento del importante factor motivacional que las TIC representan para los alumnos. En resumen, se trata de enseñar utilizando las TIC y también enseñar a través de ellas, no limitándose exclusivamente a la enseñanza sobre las TIC.

Bravo et al. (2013) sostiene que mediante la didáctica digital, el estudiante se apropia de un contenido cuidadosamente seleccionado que se ajusta a un conjunto de objetivos previamente diseñados. No obstante, el componente educativo de la enseñanza no se circunscribe únicamente a este aspecto, sino que se extiende al considerar las influencias educativas generadas por los métodos, los medios y las formas de evaluación utilizados en el entorno digital. (pp. 28-48). También es parte integral de este enfoque educativo la interacción que se genera entre los estudiantes ya sea a través de herramientas como chat, foros o correo electrónico, por mencionar algunas formas de interacción. En este proceso, el estudiante asume un mayor grado de autonomía y responsabilidad en su propio proceso de aprendizaje, y su participación en el aula digital contribuye al aprendizaje de sus compañeros.

Conforme a las reflexiones de Sánchez (2017), es crucial examinar la conexión entre la cultura digital y la educación, una tarea fundamental en el contexto de la sociedad del conocimiento en el que los docentes se desenvuelven a diario, tanto dentro como fuera del aula (pp. 68-74). Esta reflexión no se limita únicamente a los entornos de aprendizaje en línea (e-learning); en todos los contextos pedagógicos, sin importar la edad de los estudiantes ni las herramientas empleadas, es esencial cultivar un entendimiento que facilite la configuración de secuencias didácticas para aprovechar la convergencia de medios.

Según Torres (2015), el porvenir del aprendizaje se distingue por cuatro pilares esenciales que lo delimitan y que sirven como núcleo para los esfuerzos tecnológicos y

metodológicos (pp. 41-47). Estos pilares comprenden la movilidad, la interacción, la inteligencia artificial y la utilización de recursos tecnológicos, como la realidad aumentada y los juegos, integrados en el proceso de aprendizaje. La conjunción de estos elementos da lugar a la creación de un modelo de entornos educativos que son móviles, interactivos y que hacen uso de la inteligencia artificial para aprovechar todos los espacios y momentos disponibles para los estudiantes. Cada una de estas tecnologías está actualmente a disposición y se emplea en diversas experiencias educativas; la pieza clave radica en la incorporación de estas tecnologías mediante modelos didácticos que aseguren significado del aprendizaje para los estudiantes.

Según Rodríguez (2019), la formación docente se hace cada vez más rigurosa y exigente frente a la incorporación e implementación de los avances tecnológicos dentro de la práctica diaria en un proceso educativo, de lo contrario se mantendrá el modelo educativo donde el maestro serán los transmisores y ejecutores pasivos de un plan de estudios, sin llegar a innovar su labor diaria (pp. 35-44). El rol actual de los maestros surge como consecuencia de la realidad educativa debido a los modernos planteamientos y procesos de cambio.

Resumiendo, a Fandos et al., (2003), las distintas contribuciones, la Tecnología Educativa se enfoca en la creación de entornos de aprendizaje. En este contexto, la habilidad técnica y el uso de herramientas quedan en segundo plano frente a la prioridad de diseñar ambientes de aprendizaje que incluyan todos los componentes necesarios para guiar el proceso de enseñanza (pp. 85-94). En esencia, se trata de comprender la situación, tomar decisiones, entender cómo actuar y abordar el tema de manera eficiente para maximizar el aprendizaje.

¿Quiénes pueden aplicar una propuesta didáctica digital?

La transformación digital está en pleno desarrollo. Si bien el concepto de aprendizaje digital no es nuevo y ha tenido diversas formas a lo largo de los años, la importancia de este enfoque se multiplicó cuando la pandemia de COVID-19 forzó la suspensión de la enseñanza presencial. En respuesta, la mayoría de las instituciones educativas están adoptando la educación digital como una solución y la consideran una alternativa viable al modelo educativo tradicional basado en clases magistrales.

El surgimiento de Internet y las Tecnologías de la Información, Comunicación y Conocimiento, en constante evolución, ha impulsado la creación de un aprendizaje más interactivo, atractivo, motivador y práctico. La educación ya no se limita a los libros de texto y las aulas, sino que se ha convertido en una amalgama de tecnología, innovación en la enseñanza y contenido digital. Internet se ha vuelto más asequible y accesible, lo que, con el tiempo, conducirá a una mayor convergencia entre métodos de enseñanza digitales y enfoques tradicionales.

Siguiendo las ideas de Zambrano (2006), la didáctica tiene como objetivo impulsar una reflexión en torno a lo que el docente enseña, cómo lo enseña y los recursos que emplea (pp. 56-64). La habilidad para utilizar efectivamente los recursos del conocimiento implica una profesionalidad completa, un estatus y un reconocimiento como un individuo con un dominio del saber. La formación del docente no debería limitarse a la adquisición de doctrinas, sino que debe situarse en un contexto de confrontación, investigación-acción y elaboración.

La creatividad y la innovación deben ser cualidades distintivas en la labor docente,

y estas cualidades se manifiestan principalmente a través de las estrategias didácticas que se emplean. Estas estrategias, ya sean formalmente teorizadas o no, representan el espacio donde la creatividad florece. Es importante destacar que todas las acciones de los maestros tienen dimensiones didácticas, incluso en el caso de la evaluación, que debe trascender la mera medición.

No obstante, no estamos sugiriendo que el mero activismo en la enseñanza sea suficiente para mejorar las prácticas docentes. Barragán (2004), nos insta a considerar es la importancia de reflexionar sobre las estrategias educativas y, en particular, sobre las herramientas utilizadas como una forma de materializar los procesos de enseñanza (pp. 66-78). Bajo esta perspectiva, el maestro debe convertirse en un hábil constructor de herramientas didácticas o en alguien que aprovecha las herramientas disponibles para optimizar sus enfoques pedagógicos.

En la actualidad, según Rodríguez (2019), uno de los principales desafíos para los docentes es la incorporación de recursos tecnológicos como herramientas didácticas (pp. 55-64). Esto implica una responsabilidad significativa en la adaptación del sistema educativo. Aunque la enseñanza solía centrarse en la interacción presencial y el aprendizaje cara a cara, el panorama educativo actual demanda la introducción de avances tecnológicos con una mentalidad abierta al cambio. Además, es esencial proporcionar una capacitación adecuada para afrontar este desafío

En este escenario, los estudiantes tienen un papel activo en la construcción del conocimiento, lo que implica que los educadores deben estimular la autonomía y la búsqueda continua de nuevos saberes. Los docentes deben liderar la transición hacia entornos educativos novedosos, manteniendo el mismo nivel de pasión y compromiso que

en un aula física. Al mismo tiempo, deben inspirar a los estudiantes a desarrollar competencias actualizadas, aprovechando las oportunidades ofrecidas por las tecnologías de la información y la comunicación.

Si bien es cierto que este desafío no es fácil para los docentes, representa una oportunidad valiosa para acercarse a un conjunto de conocimientos en constante evolución y adquirir nuevas habilidades que beneficiarán tanto a los educadores como a sus estudiantes. La clave está en permitir a los estudiantes acceder y utilizar de manera efectiva estas herramientas significativas.

El diseño de los contenidos de enseñanza como afirma Bravo et al., (2013), realizado por el docente, desempeña un papel esencial en el entorno educativo digital (pp. 150-160). Es fundamental recordar que los estudiantes se encuentran en un entorno diferente al de la enseñanza presencial, interactuando con una pantalla de computadora para acceder a los materiales de estudio. Por lo tanto, en el diseño de estos contenidos, es crucial considerar que no es lo mismo crear un material para impresión que para ser leído en una pantalla de computadora.

Este enfoque no implica la modificación del contenido en sí, ya que los objetivos de aprendizaje son los mismos, tanto en entornos presenciales como virtuales. Sin embargo, implica ajustar el diseño para adaptarse a las características de los nuevos medios digitales. Es importante evitar el error común de simplemente trasladar el contenido impreso a la pantalla sin realizar ajustes significativos. Este enfoque erróneo puede limitar la accesibilidad de los contenidos para los estudiantes, lo que, a su vez, puede generar resistencia al trabajo en entornos educativos digitales.

Como lo afirma Cervera (2010), los modelos didácticos tienen como objetivo

intervenir en los procesos pedagógicos con la finalidad de mejorar las competencias de los estudiantes y, al mismo tiempo, facilitar la labor docente (pp. 29-35). Para lograr esto, es esencial establecer una estructura organizada con los elementos de control necesarios que permitan ajustar el diseño o la planificación didáctica según sea necesario.

Aunque es innegable que la elección y la implementación de una estrategia didáctica pueden presentar desafíos, esta elección proporciona al docente una guía para evaluar el proceso de aprendizaje. Los procesos de planificación educativa, o lo que conocemos como la planificación didáctica, requieren una investigación profunda. Siguiendo a Cantú Lozano et al., (2016), la investigación debe tener como objetivo la selección de contenidos y actividades de aprendizaje, priorizando lo que tiene un significado profundo (pp. 98-115). El docente debe guiar al estudiante desde lo que ya conoce hacia lo desconocido, fomentando la comprensión y la aplicación, para que el alumno aprenda haciendo y desarrolle habilidades de autoaprendizaje.

Para muchos docentes, la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) presenta ciertas desventajas. Estas desventajas incluyen la necesidad de aprender a utilizar nuevas tecnologías, mantenerse actualizados con respecto al hardware y software, y, sobre todo, dedicar tiempo fuera del horario laboral, algo que no todos los docentes están dispuestos a hacer. Según Mumtaz (2005), los factores clave que influyen en la adopción de las TIC por parte de los docentes incluyen el acceso a estos recursos, la calidad del software y el hardware, la facilidad de uso, la motivación para modificar sus prácticas pedagógicas mediante el uso de la tecnología, el apoyo y el respaldo de las escuelas en la integración de las TIC en el plan de estudios, las políticas nacionales y locales sobre TIC, el compromiso con el desarrollo profesional y la formación formal

recibida en el uso de las TIC (pp. 223-235).

Castillo Santos et al., (2014) afirma que es imperativo concientizar a los docentes acerca del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramientas de apoyo al desarrollo de las competencias de los estudiantes y al proceso de enseñanza y aprendizaje (pp. 113-124). Las tecnologías emergentes pueden adaptarse a diversos contextos, tanto dentro como fuera del aula. Se busca la implementación de estrategias que brinden una nueva perspectiva en el uso y manejo de aplicaciones, contribuyendo así a los procesos formativos de enseñanza y aprendizaje, con el propósito de fomentar sociedades del conocimiento entre los alumnos y fortalecer sus conocimientos, de manera que se conviertan en agentes de cambio.

¿Qué es la didáctica digital en entornos virtuales de aprendizaje?

En situaciones ideales, el entorno virtual de aprendizaje debe asegurar la transferencia eficaz de conocimientos y la adquisición de competencias, adaptando las instrucciones conforme a las necesidades individuales de los estudiantes. Mantener la motivación de los estudiantes es esencial para promover un proceso de enseñanza-aprendizaje exitoso.

En contextos digitales, según Markéta y Katerina (2012), los estudiantes son los actores principales que interactúan directamente con el contenido, utilizando las pautas proporcionadas en el aula virtual (pp. 13-14). Por esta razón, los contenidos instruccionales adquieren un papel central en estos modelos y deben ser considerados con seriedad.

Es preciso, entonces, establecer patrones precisos de utilización con fines pedagógicos (o didácticos) de elementos tecnológicos tales como el smartphone en los ambientes de aprendizaje presenciales.

¿Qué es un smartphone?

Un teléfono inteligente, conocido también como smartphone, es un dispositivo portátil que fusiona las funciones tradicionales de un teléfono celular con las de una computadora de bolsillo o una tableta táctil. La denominación de "inteligente" se deriva de su capacidad para llevar a cabo una amplia gama de tareas complejas, más allá de la comunicación telefónica convencional entre dos personas.

Un smartphone, también conocido como teléfono inteligente, es un término comercial utilizado para describir un teléfono móvil que va más allá de las funcionalidades de un teléfono móvil convencional. La mayoría de los smartphones son dispositivos móviles que ofrecen soporte completo para un cliente de correo electrónico y proporcionan las funcionalidades de un organizador personal. La característica distintiva de los smartphones radica en su capacidad para instalar aplicaciones que mejoran el procesamiento de datos y la conectividad.

Herrera-Batista (2009) hace énfasis en que el Smartphone se ha convertido en un elemento imprescindible en la vida cotidiana, debido a su facilidad y asequibilidad para acceder a Internet, su capacidad para capturar fotos y videos, y la diversidad de plataformas y aplicaciones disponibles para la comunicación, búsqueda e intercambio de información (pp. 57-64). Estas características lo convierten en una herramienta esencial para la conexión entre personas y en una herramienta de aprendizaje indispensable en la vida de los individuos, especialmente entre los jóvenes.

El uso de dispositivos móviles con acceso a Internet ha experimentado un aumento

significativo, y hemos sido testigos del continuo desarrollo de sus funciones y del surgimiento de nuevas aplicaciones que avanzan con rapidez. Como usuarios de estas tecnologías, asumimos estos cambios con normalidad y somos conscientes de que lo que utilizamos puede quedar obsoleto en poco tiempo, ya que constantemente surgen modelos mejores, más completos e innovadores.

¿Qué beneficios se tiene al usar un smartphone en la vida diaria?

Según Dans (2019), el smartphone ha transformado nuestra vida al brindarnos la posibilidad de llevar siempre con nosotros un potente ordenador en nuestro bolsillo. Ha revolucionado la concepción tradicional de un teléfono móvil, que antes se asociaba principalmente con la comunicación, y lo ha convertido en una ventana constantemente abierta para acceder a información de todo el mundo, con todas las implicaciones que esto conlleva (pp. 57-64).

Los teléfonos móviles brindan a los usuarios una amplia variedad de funciones, como la comunicación instantánea, la navegación por internet, el uso de redes sociales, la reproducción de música, videojuegos, acceso a noticias, así como la captura de fotografías y videos. Merlo et al., (2013) afirma que en el ámbito laboral, se ha demostrado que el teléfono móvil puede aumentar la eficiencia laboral. Esta versatilidad hace que este dispositivo sea especialmente atractivo, sobre todo para las generaciones más jóvenes (Pedrero, et al., 2012). Chóliz (2008), destaca diversas características que explican la significativa influencia del teléfono móvil en la vida adolescente:

Autonomía: Proporciona un espacio personal definido y otorga cierta autonomía respecto a los padres.

Identidad y prestigio: La marca del celular, la tecnología de vanguardia y, en última

instancia, seguir la moda confieren un cierto estatus en su grupo social.

Aplicaciones tecnológicas: Las innovaciones tecnológicas y computacionales despiertan la fascinación de los adolescentes.

Ocio digital: Las innovaciones no solo se centran en la comunicación, sino que también proporcionan juegos para aprovechar el tiempo libre.

Promoción y desarrollo de relaciones interpersonales: Las múltiples aplicaciones del smartphone facilitan el establecimiento de relaciones personales, manifestaciones de amistad y simplifican la comunicación específica; incluso las llamadas no contestadas se perciben como una forma de reconocimiento. (pp. 107-124).

Entre las ventajas que Frías (2020) destaca en esta modalidad, se encuentran:

a) Eficiencia temporal: Implica aprovechar los lapsos inactivos, como los dedicados al transporte o la espera, con el propósito de promover el aprendizaje.

b) Ampliación de la alfabetización digital: Aunque muchos usuarios de dispositivos móviles los utilizan principalmente para el entretenimiento y la comunicación social, su potencial como herramienta de aprendizaje, a pesar de no estar ampliamente difundido, es altamente valorado.

c) Disponibilidad: Prácticamente cualquier persona puede acceder a los dispositivos y servicios necesarios para su uso.

d) Interacción social: Los estudiantes pueden mantener contacto con compañeros y tutores en cualquier momento, lo que facilita la recepción de información y mejora el proceso de aprendizaje.

e) Optimización de la eficiencia: Aprovechar los tiempos muertos y recibir retroalimentación a pedido acelera y mejora los procesos de enseñanza-aprendizaje,

incrementando la productividad del estudiante.

f) Aprendizaje colaborativo: La comunicación constante con compañeros de curso beneficia la colaboración en trabajos grupales, ya que la presencia digital permite contribuciones y retroalimentación.

g) Fomento del estudio individual: El uso personal de los dispositivos requiere constancia, responsabilidad y motivación del estudiante para cumplir con sus tareas y trabajos.

h) Transmisión efectiva de información: Los contenidos deben ser concisos y completos, teniendo en cuenta el tamaño de las pantallas de los dispositivos móviles.

i) Apoyo docente: Los profesores pueden crear y compartir materiales que contribuyan al aprendizaje, permitiendo el acceso asincrónico a estos recursos (Recursos de Aprendizaje Móvil).

j) Implementación del uso del teléfono móvil en el aula: Es esencial considerar elementos clave para una efectiva implementación y uso a cualquier nivel educativo.

k) Capacitación del profesorado: Los docentes deben recibir una formación adecuada en el uso de recursos y herramientas TIC para superar posibles reticencias al incorporar estos dispositivos en el aula.

l) Desarrollo de buenos hábitos móviles: Se debe instruir al alumnado en el uso adecuado de sus dispositivos, superando malos hábitos y considerando la tecnología como un recurso poderoso que debe ser utilizado de manera responsable.

m) Adopción de metodologías innovadoras: En el contexto del auge informacional de Internet, se observa un cambio en la forma de abordar pedagógicamente al estudiante, dando importancia a metodologías como el Aprendizaje Basado en Proyectos, Aula

Invertida, Aprendizaje Basado en Problemas, Estudio del Caso, entre otras.

n) Innovación más allá del uso del teléfono móvil: Es crucial comprender que utilizar el teléfono con prácticas tradicionales no constituye innovación; esta implica adoptar nuevas técnicas y enfoques pedagógicos.

o) En una segunda etapa, se pueden abordar los procesos cognitivos, utilizando la taxonomía de Bloom como guía para desarrollar una estrategia basada en el aprendizaje móvil, asegurando que el alumnado adquiera habilidades, competencias y capacidades fundamentadas en los procesos mentales de comprender, recordar, aplicar, analizar, evaluar y crear (pp. 197-214).

Roberto (2019) afirma que, considerando el teléfono como una herramienta educativa, es esencial que los docentes diseñen planes que faciliten la creación de grupos en redes sociales donde los estudiantes puedan compartir contenido de interés, siempre bajo la supervisión y las normas establecidas por el profesor (pp. 27-44).

Para lograr esto, es necesario desarrollar dinámicas que fomenten la motivación. No se trata solo de que el profesor sea responsable de generar publicaciones; los propios estudiantes contribuirán, creando una especie de nube de ideas donde el intercambio de conocimientos añadirá ese toque especial que los mantendrá conectados para una comunicación efectiva.

Es un hecho que los podcasts y videocasts ofrecen una contribución significativa al estimular la memoria visual y auditiva de los estudiantes. Por lo tanto, es una excelente manera de aprovechar el potencial educativo del teléfono.

Además, se observa un creciente desarrollo de aplicaciones educativas diseñadas para teléfonos móviles, lo que justifica la inclusión de este dispositivo de alguna manera en

el modelo educativo del docente, contribuyendo así a resolver problemas en el aula.

En lugar de limitar el papel del teléfono a sus funciones originales durante la clase, se podría ir más allá, alentando a los estudiantes a convertirse en creadores de su propia aplicación móvil, que les resultará beneficiosa para su proceso de aprendizaje.

Fomentarían la colaboración en equipo hacia un objetivo común, quizás mediante la creación de algo informativo, como un periódico digital, utilizando de manera positiva la tecnología disponible.

En el contexto académico, el empleo de teléfonos inteligentes ha desempeñado un papel fundamental en la promoción de la inclusión social (Flórez, et al., (2016)). Se han superado obstáculos en la educación especial gracias a la implementación de software, estrategias y procesos de aprendizaje inclusivos. Sarwar y Soomro (2013), en su investigación, concluyen que los teléfonos inteligentes facilitan el acceso de la sociedad contemporánea a diversos recursos educativos y de aprendizaje (pp. 77-94).

El desafío significativo para los educadores en activo radica en aprovechar las capacidades de estos dispositivos para estimular un aprendizaje progresivo en los estudiantes. Esto implica adoptar una concepción didáctica que supere las contradicciones arraigadas en la escuela tradicional y permita un acercamiento eficiente a los estándares de calidad educativa propios de la escuela contemporánea. En este procedimiento, la formación y el entrenamiento continuo de los docentes juegan un papel esencial, especialmente en lo que respecta al enfoque didáctico, tal como se menciona Abreu (2016). La utilización de estos dispositivos, en combinación con estrategias didácticas adecuadas diseñadas para fomentar el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes, les posibilita adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas e integrar conocimientos teóricos y prácticos.

La utilidad de estos conocimientos se refleja en la formación integral y contextualizada con repercusiones significativas en la vida de los estudiantes.

También existen ventajas como lo afirman Organista y Sandoval (2013), del uso de teléfonos celulares para respaldar las actividades educativas a nivel universitario. Entre las más mencionadas se encuentra la capacidad de estar constantemente comunicado, sin importar el momento o el lugar (pp. 76-83). Esta inmediatez en la comunicación permite al académico formar parte de una comunidad virtual o redes sociales que, en última instancia, pueden aportar beneficios significativos, ya sea aclarando dudas o facilitando la organización de actividades escolares. Otra ventaja señalada es la posibilidad de acceder a información a través de internet. Esta conexión proporciona al académico herramientas de búsqueda, ubicación y recuperación de información en un contexto de movilidad.

Pascuas Rengifo (2020), afirma que los dispositivos móviles se han transformado en herramientas cruciales en la vida diaria, abarcando ámbitos laborales, académicos, familiares, sociales y recreativos (pp. 19-24). Aunque no se tiene una definición precisa, se entiende que abarcan todos los dispositivos electrónicos de fácil acceso, uso y portabilidad. Entre los más notables se incluyen reproductores de música, grabadoras, GPS, lectores de libros, tabletas y smartphones, siendo estos dos últimos los más empleados debido a su capacidad para realizar funciones de los dispositivos mencionados previamente.

El incremento en el uso de dispositivos móviles en la educación ha dado lugar al concepto de Aprendizaje Móvil. Este se refiere a la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes mediante la utilización de dispositivos móviles, los cuales deben ser evaluados en términos de su adaptabilidad, rendimiento y eficiencia por las instituciones, de acuerdo con las necesidades específicas del entorno de aprendizaje. Una de las

características más sobresalientes del aprendizaje móvil es la capacidad de revisar los contenidos de manera ilimitada, lo que facilita una mejor comprensión al estar organizados y estructurados.

Los beneficios no se limitan solo a los estudiantes, ya que los docentes fortalecen el proceso de enseñanza al lograr una mayor participación de los estudiantes en las actividades. Los dispositivos móviles, al beneficiar a ambas partes en el proceso educativo, contribuyen a satisfacer las necesidades de los estudiantes, mejorar la eficiencia en la impartición de clases, dinamizar y mejorar el aprendizaje, romper con paradigmas de la educación tradicional y llevar el aprendizaje más allá de la institución.

Sin embargo, el uso de dispositivos móviles en el aula puede acarrear consecuencias negativas como la distracción, la falta de habilidades prácticas y la disminución de la interacción cara a cara. Al ser multitarea, estos dispositivos no requieren una aplicación exclusiva con contenidos académicos, convirtiéndose en herramientas de uso genérico y recurrente. Al respecto, se plantea la cuestión de que, aunque se utilicen aplicaciones con fines educativos, muchas de ellas carecen de pruebas de usabilidad y revisión de expertos debido a la falta de directrices y metodologías de evaluación.

¿Cómo influye el uso del smartphone en la educación?

Según Torres et al. (2015), se avecina un futuro donde la integración de componentes tecnológicos será prominente, destacándose en particular dos áreas clave. En primer lugar, se encuentra el desarrollo del concepto de ubicuidad, impulsado por los avances en tecnología móvil. Esta esfera conlleva la imperativa tarea de desarrollar tecnologías que capitalicen las capacidades móviles y ajusten los métodos a las recientes modalidades de interacción y aprendizaje. Esto implica la creación de modelos de

enseñanza-aprendizaje, no solo como propuestas de innovación tecnológica, sino como enfoques destinados a mejorar la comprensión de contenidos por parte de los estudiantes. La segunda área se relaciona con la automatización de la enseñanza en términos de tutoría y apoyo al estudiante. Los sistemas de enseñanza automática están en constante desarrollo y se apoyan en el auge de los MOOC, que, debido a su naturaleza de acceso masivo, requieren un contingente significativo de tutores. Esta necesidad podría ser abordada mediante el avance de esta tecnología (pp. 139-144).

Se destacan los primeros progresos en la aplicación de la inteligencia artificial en el ámbito educativo, anticipando un porvenir en el cual las plataformas virtuales incorporarán componentes inteligentes para gestionar los procesos de tutoría y personalización del aprendizaje. Es crucial realizar experimentos con estas tecnologías y establecer un enfoque metodológico integral que asegure niveles adecuados de aprendizaje.

De acuerdo con Pinos Paredes (2018), se ha observado un cambio en los comportamientos de los jóvenes, quienes ahora utilizan sus teléfonos celulares de manera habitual con propósitos no académicos, generando una distracción para la dinámica educativa (pp. 57-74). Este fenómeno está afectando el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que los resultados indican una relación significativa. Se ha identificado que a medida que aumenta el porcentaje de uso del celular en el aula, disminuye el rendimiento académico de los estudiantes. Esta dinámica se ha convertido en un factor perturbador del proceso, generando un distanciamiento respecto al logro de los objetivos de las asignaturas.

En cuanto al proceso colaborativo y de intercambio en el modelo de enseñanza-aprendizaje, de acuerdo con Kynäslähti y Seppälä (2003), este enfoque favorece el procesamiento del conocimiento por parte del alumno. La comunicación, compartir y

trabajar de manera colaborativa son acciones que pueden realizarse en cualquier lugar o momento (pp. 123-129). De esta manera, los estudiantes tienen la oportunidad de analizar problemas, explorar ideas, desarrollar conceptos y evaluar soluciones de aprendizaje, entre otras actividades.

Los jóvenes de la actualidad según, Fragoso (2020), han crecido inmersos en la tecnología y son considerados nativos digitales. Para ellos, es habitual estar conectados con la tecnología, ya que les proporciona comodidad. Por esta razón, resulta crucial que los estudiantes integren la tecnología en el entorno educativo (pp. 49-59).

El desafío se supera mediante una formación docente eficiente sobre este tema y a través de la colaboración creativa entre estudiantes y profesores para convertir el celular en un aliado durante las lecciones. En este sentido, el docente debe actuar como facilitador de la experiencia digital, planteando desafíos y fomentando discusiones mediante el uso de nuevos dispositivos.

Transformar al celular en un aliado del aprendizaje implica permitir que los estudiantes compartan imágenes y videos que respalden sus argumentos en discusiones, obtener información actualizada para enriquecer debates, ubicar hechos históricos, denunciar y proponer soluciones a problemas comunitarios, y realizar consultas básicas en el diccionario para evitar errores ortográficos.

Para Vásconez-Villavicencio (2020), es necesario:

- Promover la incorporación del teléfono móvil como un dispositivo avanzado en el entorno educativo, con enfoque en la búsqueda de información educativa que complemente el contenido de aprendizaje, estableciendo restricciones necesarias para evitar interferencias con la comprensión de los temas.

- Impartir formación a los educadores sobre el manejo de aplicaciones tecnológicas disponibles en los teléfonos celulares, que contengan material adecuado para su implementación en el aula.
- Cultivar en los estudiantes la habilidad de atención dividida mediante talleres de formación y estimulación, una destreza beneficiosa tanto para su desarrollo educativo como para la toma de decisiones cotidianas.
- Fortalecer la colaboración entre docentes y alumnos con el propósito de transformar el proceso de enseñanza-aprendizaje en una experiencia colaborativa, armoniosa, participativa e innovadora (pp. 79-94).

La introducción y uso del smartphone en el ámbito educativo han generado transformaciones sustanciales en la metodología previamente asociada a la educación tradicional. De acuerdo con las afirmaciones de Silva Calpa (2017), la utilización abundante del teléfono inteligente presenta riesgos en ámbitos como la psicología, la sociología, el ciberacoso, las problemáticas sociales, entre otros (pp. 89-104).

Organista Sandoval (2013) sostiene que la exposición frecuente a la tecnología digital es común en estudiantes y docentes, lo que influirá culturalmente en sus habilidades para manejar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) (pp. 159-174). Esta situación ofrece la oportunidad de considerar el teléfono celular como una valiosa herramienta pedagógica, aunque su integración efectiva al proceso educativo requiere respuestas a preguntas como: ¿Qué dispositivos utilizan estudiantes y docentes? ¿Desde cuándo los utilizan? ¿Cuáles son las características técnicas predominantes de sus teléfonos celulares? ¿Cuáles son los usos educativos más comunes que les dan?

Villamar (2015) argumenta que la utilidad del teléfono celular en el aula es positiva

siempre que se supervise al estudiante adecuadamente, ya que la falta de normativas y capacitación del docente puede llevar a la pérdida de concentración en clase (pp. 58-69).

Un smartphone puede convertirse en una fuente abierta de distracciones para la mente.

El uso adecuado del dispositivo móvil puede desempeñar un papel importante en la educación, facilitando los procesos de aprendizaje mediante aplicaciones académicas, pero, como señala Cavero (2016), su uso en actividades no académicas puede resultar en bajo rendimiento académico (pp. 39-54). A pesar de las ventajas tecnológicas de los smartphones, su mal uso es una posibilidad que considerar. Un estudio sobre cómo estudiantes y docentes emplean estos dispositivos en sus actividades diarias, así como la difusión de sus ventajas como estrategia metodológica, beneficiaría a la comunidad educativa al ofrecer un modelo alternativo de uso.

La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los procesos de enseñanza-aprendizaje, según Guzmán (2003), se considera un indicador de progreso en la educación (pp. 71-79). Por tanto, se espera que vaya más allá de las prácticas docentes tradicionales y permita la interacción activa del estudiante con el conocimiento, incluso su participación en su construcción. Principios fundamentales sugieren emplear las TIC como herramientas de apoyo al aprendizaje en el entorno escolar.

Estas herramientas posibilitan la ejecución de actividades que estimulan el desarrollo de habilidades cognitivas y medios de construcción que facilitan la integración de conceptos previos con nuevos conocimientos. Se persigue este objetivo mediante extensiones y amplificaciones mentales, permitiendo así la expansión de las capacidades de procesamiento cognitivo y memoria. Este enfoque favorece la construcción visible de aprendizajes significativos al explorar la tecnología y sus herramientas, las cuales son parte

de un conjunto metodológico organizado. Esta perspectiva potencia su utilización en conjunto con metodologías activas de enseñanza.

Las instituciones educativas, como colegios y liceos, desempeñan un papel esencial en la promoción del uso seguro y responsable de las tecnologías e internet. Siguiendo las recomendaciones de Harpern (2018), se sugiere establecer normativas para la utilización de teléfonos celulares y otros dispositivos móviles durante el horario escolar, tanto dentro como fuera del aula. Estas medidas contribuyen a fomentar entornos de sociabilización y aprendizaje positivos y constructivos. (pp. 77-88). Este enfoque fortalece la construcción de una convivencia saludable cimentada en el respeto mutuo entre los integrantes de la comunidad educativa. La responsabilidad de educar sobre el uso de tecnologías es compartida entre la institución y las familias, destacando la importancia de fomentar la participación y el compromiso activo de padres y apoderados.

¿Qué beneficios se tiene al usar un smartphone en ambientes de aprendizaje?

En lo que respecta al aprendizaje móvil Zambrano (2009) afirma que, los dispositivos más aprovechados han sido el teléfono móvil o celular, los asistentes digitales personales (PDA) y los computadores portátiles. Aunque su utilización se orienta en mayor medida hacia el entretenimiento, la diversión y la comunicación social. (pp. 33-34). Entre los dispositivos menos utilizados se encuentran los Blackberry, iPods, smartphones y las tabletas PC, debido principalmente a sus costos relativamente altos. Se espera que esta situación mejore en los próximos años, a medida que los costos de los dispositivos y los servicios de conexión se vuelvan más accesibles para el público en general y a medida que se ofrezcan programas de aprendizaje que justifiquen la inversión.

Estos dispositivos son especialmente adecuados para proyectos de colaboración y

trabajo de campo, sirviendo como alternativa a los libros y utilizándose en la promoción y campañas de sensibilización. Además, permiten la participación de estudiantes que en el pasado se han sentido excluidos.

Es el momento de iniciar una transformación en lo que hemos estado haciendo durante años, dejando de prohibir el uso del móvil dentro del aula y adoptando una mentalidad que vea este dispositivo como una herramienta de apoyo para el docente. Cuando se utiliza de manera adecuada, el móvil puede brindar numerosos beneficios tanto para el estudiante como para el profesor.

En cualquier caso, como lo dice Zamora (2020), se trata de iniciar un enfoque de aprendizaje que se aleje de lo tradicionalista, poco interactivo y atractivo para los estudiantes. (pp. 47-54). En los últimos años, el aprendizaje móvil ha experimentado un gran impacto y ha captado la atención de las instituciones educativas que buscan involucrar más a los alumnos en diversas temáticas y hacer el proceso de enseñanza más dinámico. Estos dispositivos pueden utilizarse como herramientas de búsqueda tradicional para acceder a información de diversos lugares y sitios, permitiendo a los docentes adaptarse a temas de actualidad. Además, las aplicaciones móviles son cada vez más populares como herramientas pedagógicas para proporcionar información.

La utilización de dispositivos móviles es una situación concreta. que debe ser aprovechada para el aprendizaje, respondiendo así a las demandas educativas del Siglo XXI. Shuler, et al., (2013) señalan que, a medida que la potencia, funcionalidad y asequibilidad de estos dispositivos aumentan, también lo hace su capacidad para respaldar el aprendizaje de maneras novedosas (pp. 87-94). De esta manera, el aprendizaje móvil ofrece ventajas tales como la flexibilidad de acceso a la información en cualquier momento

y lugar, fomenta el aprendizaje autónomo y el trabajo en equipo, impulsa la formación de comunidades de aprendizaje, promueve la comunicación efectiva de forma sincrónica y asincrónica, permite que el aprendizaje sea lúdico o interactivo, posibilita la reutilización de un mismo objeto de aprendizaje tantas veces como sea necesario, contribuye al desarrollo de habilidades profesionales y facilita la consecución de aprendizajes significativos a través de ambientes instruccionales (Mendoza, et al., 2013).

Es esencial destacar que en el proceso de empleo apropiado del celular por parte del docente no debe prevalecer el "saber sobre el poder", ya que, en tal caso, sería un conocimiento teórico que domina la práctica, donde el poder emana del saber hacer. En contraste, el saber derivado del hacer es un conocimiento regido por el poder, es decir, un "saber práctico" (Blanco y Bueno, 1983). En otras palabras, el docente debe adquirir tanto conocimientos teóricos como prácticos, los cuales le facilitarán diversas actividades, como acceder a una variedad de recursos y aplicaciones educativas, mejorar los trabajos escolares de campo, ser más creativo en la producción de materiales didácticos, desarrollar mejor su competencia digital, captar y utilizar adecuadamente las oportunidades para la innovación y la colaboración en experiencias educativas mediadas por las TIC, así como establecer nuevas vías de comunicación entre sus colegas (Brazuelo y Gallego, 2012).

Según Aguirre (2016), los teléfonos celulares incorporan los elementos característicos. Poseen la capacidad principal de recopilar y modificar datos, además de contar con un amplio abanico de opciones que pueden resultar efectivas y eficientes para los estudiantes durante sus clases. Estas opciones incluyen acceso a Internet, la capacidad de tomar fotografías de alta definición, transferencia de archivos, comunicación por video en tiempo real, entre otras. (pp. 137-148)

En el proceso educativo mediante aplicaciones móviles, es crucial no enfocarse tanto en adaptar los contenidos a las condiciones de los entornos móviles, determinadas por las particularidades de los dispositivos, como centrarse en la reconfiguración metodológica. En otras palabras, se trata de cambiar la forma de instruir y formarse, como indican Villalonga y Marta-Lazo (2015). Los educadores se dedican a explorar novedosos diseños pedagógicos y didácticos, utilizando equipos tecnológicos que fomenten una mayor participación del estudiante y una mayor conexión con la información.

La mayoría de los maestros prohíbe el uso del teléfono celular en clase y rara vez lo incorpora como recurso didáctico o herramienta pedagógica. Uno de los factores que podrían contribuir a esta situación es la falta de formación de los profesores en relación con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la educación para los medios. A pesar de la prohibición en las instituciones educativas, aproximadamente el 90% de los estudiantes lleva consigo el celular a la escuela. En este contexto, como lo señaló McLuhan (1996), el teléfono celular se convierte en una extensión del hombre (pp. 223-254). Es importante destacar que no hay una normativa o cultura que fomente la transición de una tecnología de la información y comunicación a una Tecnología de Empoderamiento y Participación (TEP).

En relación con las propiedades y habilidades del aprendizaje móvil (MLearning) y sus beneficios, se resalta la mayor libertad y flexibilidad en el proceso de aprendizaje. El teléfono móvil se convierte en un compañero disponible las 24 horas del día, listo para ser utilizado cuando surge la inspiración. Además, se emplean juegos que respaldan el proceso de formación, y la diversidad de juegos diseñados para dispositivos móviles fomenta la creatividad y la colaboración. Es crucial destacar la independencia tecnológica de los

contenidos, ya que, según lo mencionado por Herrington (2009), una lección no está diseñada exclusivamente para un dispositivo específico. (pp. 122-130).

Dentro de las ventajas del celular y otros dispositivos móviles como recurso pedagógico se pueden encontrar los siguientes, según Cubillos (2019):

- Acceder a una variedad más extensa de recursos de aprendizaje, que complementan las enseñanzas proporcionadas por los docentes, se logra mediante la utilización de teléfonos celulares y otros dispositivos móviles con conexión a internet. Estas herramientas pueden desempeñar un papel crucial en apoyar, por ejemplo, la capacidad de distinguir entre diversas fuentes de información.

- Impulsar la autonomía y cultivar habilidades del siglo XXI es una meta fundamental. No obstante, es esencial considerar los desafíos vinculados con la integración de la educación digital. Aunque algunos estudios señalan beneficios limitados o nulos, la evidencia respecto al potencial de la tecnología como una herramienta de acceso para estudiantes con necesidades educativas especiales, especialmente en áreas como matemáticas o idiomas, es más concluyente.

- Es imprescindible anticipar posibles problemas o desafíos al integrar tecnologías en los procesos de aprendizaje, asegurando beneficios reales y evitando efectos adversos. Según la OCDE, la utilización excesiva de recursos digitales en el aula puede generar un impacto negativo en los resultados de aprendizaje, debido a distracciones como el uso de Internet para actividades no relacionadas con el aprendizaje. La carencia de habilidades digitales por parte de los docentes también puede contribuir a resultados subóptimos, ya que la falta de familiaridad con los recursos digitales puede distraer tanto a docentes como a estudiantes.

-El aprendizaje colaborativo, especialmente entre estudiantes adolescentes, es promovido por las tecnologías móviles. Las escuelas desempeñan un papel crucial para cerrar la brecha digital y garantizar que todos los niños, especialmente en entornos más vulnerables, puedan acceder a recursos digitales en el aula.

- Las funcionalidades de los teléfonos móviles, como su capacidad inalámbrica, cámaras, micrófonos y grabadores de audio y video, se presentan como recursos valiosos en el ámbito educativo. Facilitan tanto el acceso como la creación de contenido multimodal, brindando a los educadores la oportunidad de diseñar evaluaciones diversas. (pp. 69-78).

Las tecnologías móviles poseen el potencial de derribar las fronteras entre el aprendizaje formal e informal, así como las barreras que separan la escuela de otros entornos. Pueden desempeñar un papel eficaz en el respaldo de tareas o evaluaciones a través de juegos o aplicaciones educativas, siempre que cuenten con la aprobación del docente y los padres o apoderados. En el ámbito de la educación inclusiva, estas tecnologías se erigen como herramientas esenciales para reducir las barreras de acceso a la educación de estudiantes con necesidades educativas especiales, mediante la utilización de hardware y software especializados.

¿Qué tipo de aplicaciones educativas se pueden utilizar con los smartphones en ambientes de aprendizaje?

Las aplicaciones educativas son una excelente opción para complementar la educación de los niños, tanto dentro como fuera del aula. Utilizar imágenes, vídeos y sonidos atractivos para la mente de los niños contribuye a que se involucren de manera más efectiva con estos contenidos en comparación con los libros o las pizarras.

En el ámbito universitario, los estudiantes también han descubierto nuevas aplicaciones que facilitan su vida universitaria. La gestión del tiempo y la colaboración con diversas personas son los principales desafíos a los que se enfrentan. Dada la altamente competitiva naturaleza del mercado laboral, la preocupación por el futuro profesional es significativa entre los estudiantes. Es por eso, por lo que muchas aplicaciones educativas ofrecen cursos o certificaciones que complementan la educación universitaria, brindando herramientas adicionales para enfrentar los desafíos del entorno laboral.

Algunas ventajas:

- Facilidad de uso y aprendizaje personalizado:

Proporciona facilidad de uso y aprendizaje personalizado. A través de tabletas, computadoras portátiles, smartphones y otros dispositivos móviles, los estudiantes pueden acceder a información y diversos contenidos educativos en cualquier momento y lugar, garantizando la movilidad del usuario. Esto permite la descarga libre de contenidos académicos para complementar clases y lecciones curriculares, facilitando un aprendizaje constante y personalizado, tanto dentro como fuera del aula educativa (Eliana Álvarez, 2012).

- Interacción:

Las aplicaciones móviles fomentan la comunicación entre profesores y estudiantes, alentando incluso a aquellos más tímidos a participar abiertamente en el aula y facilitando la atención personalizada a quienes necesiten tutorías adicionales.

- Ahorro de tiempo:

La disponibilidad de información las 24 horas del día permite un uso eficiente del tiempo, eliminando la necesidad de ajustarse a horarios estrictos para acceder a contenidos

educativos a través de aplicaciones móviles.

- Enlace entre el aprendizaje formal e informal:

La integración de aplicaciones móviles en instituciones educativas busca mejorar las prácticas pedagógicas de los estudiantes y ampliar sus conocimientos. Se pretende que la tecnología sea un medio, siendo el docente una guía a lo largo del proceso. Esto crea espacios dinámicos y una comunicación bilateral que facilita la comprensión entre los estudiantes (pp. 145-156).

Aprendizaje colaborativo:

Las aplicaciones móviles educativas favorecen el aprendizaje colaborativo, permitiendo a los alumnos compartir el desarrollo de actividades, formar grupos y compartir respuestas. Estos aplicativos móviles facilitan el aprendizaje exploratorio, permitiendo a los estudiantes educarse sobre el terreno, explorar, experimentar y aplicar conceptos mientras aprenden las lecciones.

Caracterizar a los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA de la ciudad de Bogotá D.C.²

La autorización del Estado al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA para realizar inversiones en la infraestructura esencial tiene como objetivo impulsar el avance social y técnico de los trabajadores en distintos lugares del país. .Esto se logra mediante una formación profesional integral que se alinea con los objetivos del Gobierno Nacional.

De igual manera, se consideran las demandas particulares de recursos humanos en las empresas, facilitando la integración al mercado laboral en roles tanto de empleados como subempleados. Este enfoque ofrece extensas oportunidades para el progreso en los ámbitos empresarial, comunitario y tecnológico.

La entidad más apreciada por los ciudadanos colombianos opera en constante colaboración entre el Gobierno, los empresarios y los trabajadores desde su establecimiento hace seis décadas. Su objetivo fundamental es impulsar la competitividad de Colombia mediante el aumento de la productividad en empresas y regiones, manteniendo un compromiso destacado con la inclusión social y alineándose con la política nacional de "Más empleo y menos pobreza". En virtud de esto, se desarrollan de manera continua programas y proyectos relacionados con responsabilidad social, empresarial, formación, innovación, internacionalización y la transferencia de conocimientos y tecnologías.

Objetivos

1. Impartir una educación profesional integral a los trabajadores de diversas actividades económicas y a aquellos que la requieran, con el fin de incrementar la productividad nacional y fomentar el crecimiento económico y

² Información obtenida en www.sena.edu.co

- social equitativo del país, basado en el principio de redistribución social.
2. Reforzar los procesos de educación profesional integral que contribuyan al progreso comunitario tanto en entornos urbanos como rurales, facilitando su integración o promoción en actividades productivas de relevancia social y económica.
 3. Utilizar métodos, medios y estrategias orientados a maximizar la cobertura y la calidad de la educación profesional integral.
 4. Participar en iniciativas de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que aporten a la actualización y mejora de la educación profesional integral.
 5. Fomentar relaciones internacionales para la creación y operación de un sistema regional de educación profesional integral, en el marco de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.
 6. Mantener una actualización constante de los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de educación profesional integral.

Funciones

1. Promover el progreso social del trabajador a través de su educación integral, buscando convertirlo en un ciudadano competente y ético, dotado de valores morales, culturales y ecológicos.
2. Garantizar el mantenimiento de los mecanismos que aseguren el cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias vinculadas al

- contrato de aprendizaje.
3. Planificar, ejecutar, administrar y coordinar programas de educación integral, ajustándolos a las necesidades sociales y del sector productivo.
 4. Asegurar la coherencia técnica en los contenidos de los programas de educación integral.
 5. Establecer y gestionar un sistema de información sobre la oferta y demanda laboral.
 6. Implementar programas de educación tecnológica y técnica profesional conforme a lo establecido en las normativas legales correspondientes.
 7. Diseñar, fomentar y llevar a cabo programas de educación integral dirigidos a sectores desfavorecidos de la población.
 8. Ofrecer capacitación en aspectos socio empresariales a los productores y comunidades del sector informal, tanto urbano como rural.
 9. Coordinar programas de educación integral para personas sin empleo o con empleo precario, así como programas de readaptación profesional para personas con discapacidades.
 10. Emitir títulos y certificados de los programas y cursos que imparta o valide, dentro de los ámbitos propios de la educación integral, en los niveles autorizados por las disposiciones legales.
 11. Realizar investigaciones vinculadas con la organización del trabajo y el avance tecnológico del país, en concordancia con los programas de educación integral.

Misión

Es responsabilidad del SENA llevar a cabo la tarea asignada por el Estado de invertir en el progreso social y técnico de los trabajadores en Colombia. Esto se logra mediante la provisión y aplicación de programas de formación profesional integral, con el propósito de facilitar la incorporación y el crecimiento de las personas en actividades productivas que impulsen el desarrollo social, económico y tecnológico de la nación.

Visión

Para el año 2025, el SENA será destacado por la eficacia de su administración, sus contribuciones a la promoción del empleo digno y la generación de ingresos, generando un impacto positivo tanto en la productividad individual como en la de las empresas. Estas contribuciones repercutirán favorablemente en el desarrollo de las regiones, sumándose así al objetivo de construir una Colombia educada, equitativa y en paz.

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en:

Principios Éticos

- Poner la vida en primer lugar implica salvaguardar la vida y la integridad del ser humano, fomentando los derechos humanos, la creación de proyectos de vida y el reconocimiento y aprecio de la diversidad cultural en nuestro país.
- El respeto por la dignidad humana consiste en reconocer, valorar y respetar integralmente a cada individuo, desde una perspectiva de igualdad y diversidad. Implica comprometerse de manera fraternal con los demás, asumir responsabilidad tanto consigo mismo como con el entorno, y asegurar la convivencia pacífica.
- La libertad con responsabilidad implica analizar, prever y asumir las

consecuencias de nuestras decisiones y acciones. Cumplir con nuestros deberes, conocer y ejercer nuestros derechos. Se fundamenta en la convicción de que el trabajo no solo dignifica, sino que también realiza, fortalece y desarrolla nuestra identidad.

- La integralidad implica pensar y actuar con rectitud, respeto, honestidad, responsabilidad, participación y justicia en todas las áreas de la vida.
- La formación para la vida y el trabajo se centra en proporcionar una educación integral a los trabajadores, fomentando el pensamiento crítico y brindando sólidos conocimientos en ciencia y técnica. Esto contribuye a la construcción de una sociedad mejor y al desarrollo económico del país.

Valores Éticos

- Respeto implica el reconocimiento de uno mismo, de los demás y de la naturaleza, sirviendo como la piedra angular para una convivencia saludable y pacífica. Enlaza la valoración y aceptación de las diferencias, promoviendo un trato amable.
- Libre pensamiento y actitud crítica denotan la habilidad para asumir de manera constructiva, madura, responsable y respetuosa una postura frente a situaciones específicas.
- Trabajo en equipo se refiere a la colaboración de múltiples personas en el desarrollo de proyectos y el logro de metas, aprovechando los conocimientos interdisciplinarios y habilidades especializadas para enriquecer los procesos.
- Solidaridad implica sentir empatía hacia los demás, ya sea en sus dificultades para contribuir a su resolución, o en la búsqueda de alcanzar sus metas y

proyectos.

- Justicia y equidad implican actuar con lógica y ecuanimidad, respetando las normas en contextos sociales y culturales.
- Transparencia es la coherencia entre el pensamiento y la acción, evidenciando la verdadera intención detrás de las acciones.

Servicios proporcionados por el SENA:

- apoyo en el establecimiento de nuevas empresas.
- Análisis y certificación de competencias laborales.
- Asesoramiento para el desarrollo y expansión de negocios.
- Formación completa y especializada.
- Facilitación de opciones de empleo.
- Establecimiento de criterios para habilidades laborales.
- Diseño de programas dedicados a la investigación aplicada, innovación, tecnología y educación continua especializada.

Política de Calidad del SENA

El SENA, a través de su Subsistema de Gestión de la Calidad y con un enfoque centrado en ofrecer servicios de alta calidad, formaliza herramientas destinadas a mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos. Se compromete a:

- Fomentar una cultura orientada a la mejora continua.
- Implementar de manera coordinada buenas prácticas de gestión a nivel nacional.
- Reforzar la imagen institucional mediante sus contribuciones a la productividad

del país.

Política de Seguridad de la Información del SENA

El compromiso del SENA implica la implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, con el propósito de resguardar los activos de información vinculados a los procesos centrales de la entidad. Este compromiso abarca:

- La gestión de riesgos de los activos de información, considerando el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad.
- La instauración de políticas de seguridad de alto nivel y políticas adicionales por cada dominio, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.
- La promoción de una cultura de conciencia y sensibilización entre el personal (funcionarios, contratistas, proveedores y terceros) acerca de la importancia de la seguridad de la información.

En cuanto a la función del SENA como responsable nacional de la formación para el trabajo, se ha centrado en mantener una tecnología educativa que se adapte eficazmente a las exigencias de un entorno cambiante. La Formación Profesional, en un enfoque moderno, se concibe como un esfuerzo educativo que profundiza en las complejas relaciones que sustentan la vida, la comunidad, el trabajo y el desarrollo.

A nivel macro, el SENA ha operado tres enfoques pedagógicos:

Una pedagogía tradicional, donde el docente es el eje central del proceso de enseñanza-aprendizaje, estableciendo condiciones, objetivos y contenidos.

Una pedagogía tecnicista, donde la organización racional de los medios y unidades de enseñanza ocupa un papel central, dejando al docente y al alumno roles periféricos.

Una pedagogía humanista, que coloca al estudiante como sujeto autogestor del

proceso, con el eje en la relación estudiante-profesor-medios.

En el Distrito Capital, el SENA atiende a la población de las 20 localidades a través de 15 centros de formación, ubicados estratégicamente en la ciudad y en barrios periféricos mediante convenios de ampliación de cobertura con entidades como el Instituto San Pablo Apóstol, Fundación San Felipe Neri, San Camilo y la Sociedad Salesiana. Estos centros ofrecen formación en diversas áreas, como topografía, construcción, electricidad, salud ocupacional, entre otras.

Los servicios del SENA en Bogotá incluyen formación titulada y complementaria para diversos sectores económicos, con énfasis en la inserción laboral y alianzas con empresas. Además, se han establecido convenios con instituciones educativas para facilitar la continuidad de la educación superior de los egresados en más de 55 programas afines.

En respuesta a las demandas del mercado, el SENA busca formar aprendices competentes en áreas como Contact Center, con habilidades comerciales y de servicio al cliente. La calificación del recurso humano no solo contribuirá al crecimiento dentro de las empresas, sino que también abrirá oportunidades de desarrollo en otros sectores.

Centro de Formación

El Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnología de la Información se encuentra situado en la Calle 52 No. 13 – 65, en Bogotá. Este centro cuenta con 43 espacios de formación y brinda atención a alrededor de 3,225 aprendices en las tres jornadas académicas: diurna, mixta y nocturna. Actualmente, su oferta educativa se enfoca en las áreas de Mercadeo, Teleinformática, Logística e Industrias Creativas, tanto en modalidad presencial como virtual. Se dispone de programas titulados que incluyen 12 técnicos, 14 tecnológicos y 4 especializaciones tecnológicas, además de una amplia variedad de

programas complementarios.

El centro se caracteriza por su enfoque innovador en la formación profesional, ofreciendo metodologías de aprendizaje avanzadas, acceso a tecnologías de última generación y una estructura basada en métodos más que en contenidos. Esto estimula el desarrollo de personas con pensamiento independiente, capacidad crítica, solidaridad y un espíritu emprendedor. Estas cualidades respaldan la relevancia y coherencia del centro con su misión, ya que se adapta constantemente a las tendencias, cambios tecnológicos y requisitos del sector empresarial y de los trabajadores. Así, el centro tiene un impacto positivo en la productividad, competitividad, equidad y desarrollo del país, fortaleciendo el crecimiento socioeconómico a nivel regional y nacional. Este aspecto es de gran importancia, ya que el progreso de la nación está intrínsecamente vinculado a contar con un personal idóneo, con las capacidades para enfrentar los requerimientos del entorno laboral.

Unidad Tecnológica Digital (Fontibón)

El Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información tiene operaciones en dos sedes: la Sede Calle 52 y la Sede Unidad Tecnológica Digital, ubicada en la Calle 19 A No. 96C – 40, en el barrio Villemar de la localidad de Fontibón. La última sede, tras una inversión de más de 300 millones de pesos en renovación, fue oficialmente inaugurada el 23 de abril de 2010. Esta sede modernizada consta de tres pisos y espacios de aprendizaje especializados en Nuevas Tecnologías.

Villemar, en la zona centro oriental de Fontibón, abarca 496 hectáreas, equivalentes al 14,9% del suelo urbano local, con 3 hectáreas de áreas protegidas. Sus límites son la avenida Luis Carlos Galán (diagonal 39) al norte, la avenida Longitudinal de Occidente (ALO) al este, la avenida Centenario (calle 13) al sur y la avenida Versalles (carrera 116) al

oeste.

La Unidad Tecnológica Digital fue cedida en comodato al Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información por parte de la alcaldía. Este espacio ha experimentado una transformación notable, con tres áreas de aprendizaje especializadas en mercadeo, logística y nuevas tecnologías.

En la "Unidad Tecnológica Digital" de Fontibón, ya se están impartiendo programas como Técnico en Operaciones Comerciales, Técnico en Venta de Productos y Servicios, Técnico en Desarrollo de Operaciones Logísticas en la Cadena de Abastecimiento, Tecnólogo de Producción Multimedia, Tecnólogo en Análisis y Desarrollo en Sistemas de la Información, y Operación de Servicios en Contact Center & BPO. La capacidad de la sede en Fontibón es para 1200 aprendices, en jornadas de mañana, tarde y noche.

En esta región de Bogotá, la Unidad Tecnológica Digital es el lugar donde se imparte el programa Técnico Operación de Servicios en Contact Center & BPO. Para la investigación, se utilizarán como insumo las fichas (cursos) correspondientes a este programa.

La caracterización del curso:

Programa: Operación de Servicios en Contact Center & BPO.

Número de estudiantes __300__ (hombres __130__, mujeres __170__)

Estrato socioeconómico: Estratos 1 y 2

Nivel de estudios: Bachiller

¿Hay alguno estudiante con discapacidad? NO

¿Hay alguno estudiante perteneciente a algún grupo étnico específico? NO

Horario de clase: 7:00 am – 5:00 pm

Programa de Formación

Operación de Servicios en Contact Center & BPO

En el contexto global, donde la interdependencia entre países se intensifica cada día, junto con la expansión de los mercados, la competencia, la capacidad de adaptación a los cambios, las fusiones empresariales y la escasez de mano de obra calificada, surge una nueva manera de llevar a cabo los procesos empresariales. Esta perspectiva busca optimizar recursos, trascender fronteras y aumentar la competitividad mediante la creación de valor y la diferenciación, a través de la subcontratación o tercerización de procesos estandarizados por la empresa contratante.

En el ámbito colombiano, la industria de tercerización ha centrado sus esfuerzos de manera positiva en ofrecer servicios de Call, Contact Center & B.P.O, logrando alcanzar metas financieras que repercuten en la economía nacional. Ante esta realidad, se considera imperativo destinar recursos por parte del Estado, el sector educativo y las empresas, orientados hacia nuevas oportunidades de negocios y el desarrollo de ideas de tercerización más complejas e innovadoras. Estas propuestas podrían proporcionar al mercado internacional oportunidades diferenciadas y con un valor agregado frente a la competencia.

Como consecuencia de esta evolución, surgen desafíos significativos en cuanto a la formación del recurso humano, que se configura como uno de los activos más cruciales de nuestro país. En este contexto, se requiere un nivel profesional más elevado para destacar y acceder a mayores oportunidades de crecimiento en este sector. Por tanto, es esencial fortalecer nuestras competencias para mantenernos competitivos en el mercado actual.

Los desafíos más significativos deben centrarse en los siguientes aspectos:
fortalecer las competencias fundamentales del recurso humano, como el manejo de las

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), habilidades lingüísticas (comprensión, redacción, ortografía, dicción), así como el dominio del inglés, entre otras. Es crucial generar más oportunidades de empleo formal para mejorar la calidad de vida de los jóvenes que se incorporan al ámbito laboral y contribuir al crecimiento, desarrollo e innovación de la economía nacional.

El SENA ofrece el programa de Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO, brindando conocimientos y herramientas para llevar a cabo diversas actividades, como la identificación de contactos para telemarketing, ventas, gestión de cobranza y atención al cliente. De esta manera, se proporcionan soluciones a las necesidades de los usuarios y/o clientes finales.

Perfil de ingreso:

Nivel Académico: Básica Secundaria

Curso: Noveno Grado

Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO

Número de horas: NO

Requiere Certificación Académica: SI

Requiere Experiencia Laboral: NO

Edad Mínima Definida en la Ley: 14 años

Requisitos Adicionales: NO

Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe legislación que establezca restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva.

Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés:

Capacidad para trabajar en equipo.

Tolerancia a la frustración.

Motivación en el desempeño de sus funciones.

Actitud de servicio.

Escucha activa.

Comunicación asertiva.

Participación y responsabilidad.

Proactividad en la solución de problemas.

Curiosidad por el manejo de las TIC.

Valores éticos en el desarrollo de sus funciones.

Actitud de mejora continua.

Capacidad para trabajo individual.

Ambiente mínimo requerido para el desarrollo del programa:

Caracterización de ambiente mínimo:

Capacidad para 36 personas.

Mesas y 36 sillas ergonómicas con puestos individuales de trabajo que cumplan con los requerimientos físicos y técnicos (cableado estructurado, alimentación eléctrica regulada).

Iluminación apropiada.

Niveles de temperatura óptimos.

Ambientes propicios para el manejo de la comunicación asertiva.

Maquinaria y Equipo Especializado:

Equipos de cómputo uno por persona.

Impresora Láser Color.

Un Videobeam.

Un Televisor Smart TV con salida HDMI y memoria USB.

Un Tablero Acrílico.

Un Aire Acondicionado.

Software especializado:

Software que permita realizar gestión de servicios de voz Inbound y Outbound, con ACD, marcación predictiva y progresiva, monitoreo de llamada en tiempo real y de manera remota, monitoreo de pantalla, grabación del 100% de llamadas, blending, multicanalidad, tarifador, scripting, envío de mensajes de texto masivo, envío de correo masivo, chat, reportes de gestión en cualquier rango de tiempo, individuales grupales y por campaña, multi skill, IVR, compatible con Jaws y Magic, todo sobre voz IP.

Herramientas especializadas:

Ninguna.

Simuladores específicos del entorno:

Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal en Contact Center.

Muebles colaborativos:

Mesas colaborativas.

Tecnologías de la información y las comunicaciones:

Conexión a Internet para cada uno de los equipos de cómputo por cable estructurado o Wifi.

Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:

Iluminación natural adecuada en caso de que se trabaje en el día.

Iluminación artificial (en caso de trabajar en la noche).

Pasillos de circulación lo suficientemente amplios para permitir el movimiento seguro del personal.

Cumplimiento con las normas de sismo resistencia e iluminación.

Competencias que desarrolla el estudiante:

Atención de solicitudes de clientes. Abordar las peticiones de los clientes conforme a procedimientos técnicos y normativas de procesos comerciales.

Comercialización de productos y servicios en canales de Contact Center y BPO. Promover productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y los objetivos comerciales.

Recuperación de cartera. Recobrar deudas de acuerdo con la normativa establecida.

Inducción. Logro de aprendizaje de la inducción.

Matemáticas. Aplicar el razonamiento cuantitativo en situaciones susceptibles de abordarse mediante enfoques matemáticos en contextos laborales, sociales y personales.

Ciencias Naturales: Física. Aplicar conocimientos de las ciencias naturales, específicamente la Física, según situaciones en contextos productivos y sociales.

Comunicación. Desarrollar procesos de comunicación eficientes y efectivos, considerando situaciones de orden social, personal y productivo.

TIC. Utilizar herramientas informáticas según las necesidades de gestión de información.

Bilingüismo. Interactuar en lengua inglesa de manera oral y escrita en contextos sociales y laborales, siguiendo los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

Actividad Física y hábitos de vida saludable. Cultivar hábitos saludables mediante la implementación de programas de actividad física en entornos productivos y sociales.

Cultura Emprendedora y Empresarial. Gestionar procesos relacionados con la cultura emprendedora y empresarial, alineados con el perfil personal y los requisitos de los contextos productivo y social.

Protección para la Salud y el Medio Ambiente. Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las políticas organizacionales y la normativa vigente.

Ética para la construcción de una cultura de Paz- Enrique Low Murtra. Participar en el contexto productivo y social basándose en principios éticos para construir una cultura de paz.

Derechos fundamentales del trabajo. Ejercer los derechos fundamentales del trabajo conforme a la Constitución Política y los convenios internacionales.

Estrategia metodológica:

Centrada en fomentar la autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de las competencias, el aprendizaje basado en proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales. Se respalda en el uso integrado de las tecnologías de la información y la comunicación, en ambientes abiertos que recrean el contexto productivo, vinculando al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Además, debe incentivar de manera continua la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre su desempeño y los resultados de aprendizaje mediante la participación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

El instructor - Tutor

El entorno

Las TIC

El trabajo colaborativo

Todo individuo registrado en los programas de formación profesional del SENA, en modalidades presenciales, virtuales o combinadas, ya sea para obtener un título o para formación complementaria, se considera aprendiz SENA. En consecuencia, es crucial que el aprendiz comprenda que los derechos y deberes son interdependientes e inseparables durante todo su proceso formativo.

El aprendiz SENA desempeña un papel central en su formación profesional integral, aspirando constantemente a ser un individuo ejemplar y ciudadano comprometido. Debe exhibir solidaridad, liderazgo, espíritu emprendedor, creatividad y ser un pensador libre con capacidad crítica.

Situación Problema

Con el tiempo, el uso no autorizado de smartphones se ha convertido en un desafío recurrente en los entornos académicos, afectando las dinámicas en el desarrollo de los programas de formación. En el caso específico que nos ocupa, esta situación se refleja en el rendimiento académico y disciplinario de los aprendices matriculados en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en el SENA de la Regional Distrito Capital. Durante el proceso formativo, los estudiantes emplean estos dispositivos en los ambientes de aprendizaje, sin la debida autorización, durante las sesiones.

Esto ha generado falta de interés de los estudiantes en la clase en sí, indisciplina, malos resultados en los procesos evaluativos y, en algunos casos, deserción.

Al inicio de cada sesión de clase, siempre se les recuerda a los estudiantes que los smartphones deben estar guardado en los lockers asignados en el centro de formación para que guarden sus objetos y pertenencias personales. La mayoría, aduciendo posibles llamadas por situaciones familiares y/o personales que se puedan presentar (la mayoría son padres), solicitan permiso para poder tener el aparato en el ambiente de aprendizaje.

En ese caso, se les solicita que el smartphone debe estar en modo silencio o vibrador, y que solo podrán usarlo en caso de necesidad imperiosa; ellos solo tienen permiso de revisarlo cuando el profesor autoriza su uso: generalmente para utilizarlo en un trabajo a realizar en el salón de clases o en el break que tienen a media jornada.

Es parte del contrato de aprendizaje y del reglamento del estudiante SENA que ellos han firmado y aceptado, al inicio del programa de formación.

La dificultad se presenta cuando los estudiantes no se ciñen al reglamento. El smartphone se ha convertido en un elemento distractor en el momento de las actividades de

clase; no sólo se abstraen de la clase al interactuar con el otro omnipresente, accediendo a las diferentes redes sociales de su predilección, leyendo y enviando mensajes de texto, o navegando en la internet, sino que, en los peores escenarios, pueden llegar a realizar actuaciones indebidas, contraviniendo las normas, utilizando el dispositivo como instrumento de acción.

Se han presentado situaciones en las que los estudiantes asumen actitudes despectivas, ignoran al docente, se molestan y hasta se tornan agresivos cuando el profesor le requiere atención a la clase y respetuosamente les pide que guarden su dispositivo móvil en el tiempo de la clase, ya que se encuentran distraídos, concentrados, impávidos, interactuando con el teléfono celular.

Al momento de realizar una evaluación las posibilidades de hacer trampa literalmente son ilimitadas cuando los estudiantes tienen acceso a los smartphones en clase. Teniendo en cuenta que los teléfonos inteligentes pueden navegar por la Web, proporcionando diversa cantidad y clase de información y de contenidos interesantes y necesarios para los estudiantes que buscan respuestas, de los exámenes, en línea.

La idea principal de una persona que va a cualquier institución educativa es aprender, pero la gran mayoría de los estudiantes en el SENA cambian esa prioridad; algunos asisten a clase porque son obligados por sus padres, por no quedarse en casa sin hacer nada, por la ayuda de sostenimiento económico, y aunque parezca increíble, para conseguir pareja. Lo anterior genera que se distraigan muy fácilmente en clase, y el smartphone a la mano puede hacer que sea más fácil para ellos perder la concentración en lo que el profesor está diciendo en clase.

Pero ¿Cómo pretender que un niño o adolescente desaprenda, aprenda o reaprenda

el conocimiento que necesita para tener éxito profesionalmente en esta sociedad, si no está ni siquiera prestando atención al profesor ni a la clase? Si la clase no los atrae o lo peor, no les parece interesante o importante, toman su dispositivo para jugar o para entrar a WhatsApp, Facebook o a Instagram.

Por otro lado, los padres de familia también han contribuido a la dependencia de sus hijos hacia el smartphone, al comprarles un equipo desde muy pequeños, sin ninguna orientación hacia su uso. Lo que verdaderamente preocupa a los padres de los estudiantes inscritos en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en el SENA de la Regional Distrito Capital es asegurarse de que sus hijos se encuentren bien y hayan llegado con seguridad a su destino. No suelen reflexionar sobre la posibilidad de que el uso de dispositivos móviles pueda funcionar como un elemento distractor durante las clases.

En la escuela, desde muy pequeños los estudiantes colombianos se les ve jugando y absortos en los juegos que traen los dispositivos, y si ya están en bachillerato las redes sociales los tienen “atrapados”, la búsqueda en internet de toda clase de información, música, imágenes, etc., les ocupa toda su atención y se agrega la “excusa” de los padres que afirman que ellos les dan el smartphone a sus hijos para estar pendiente y más cerca de ellos.

Así, crean una dependencia que llevan consigo a cualquier espacio académico, laboral, familiar... muchos de ellos se sienten hasta desnudos cuando están sin él.

Un estudio de la Universidad de Filadelfia en Estados Unidos reveló que “aquellos jóvenes que revisan constantemente su smartphone padecen problemas de aprendizaje y vinculares. Según una encuesta realizada en el estudio, el 52% de niños y adolescentes de

entre 9 y 18 años posee un dispositivo móvil y lo usa para estar comunicados fuera de casa y por "seguridad": les permite a los padres saber dónde están, si salieron antes de la escuela y demás. Además, 9 de cada 10 encuestados aseguró que controla el uso que le dan sus hijos al móvil, para estar más seguros y prevenidos.

Además, reflejó que el uso adictivo de Facebook y WhatsApp también tiene relación en la baja performance dentro de la escuela: aquellos que intercambiaron mensajes de texto durante las clases, consiguieron peores notas en el colegio y demostraron tener problemas de recuerdos de contenidos.

Todo lo anterior, ha ocasionado que los desempeños alcanzados por los estudiantes del SENA disten de la calidad esperada; ahora, el inmediatez y la necesidad de salir rápidamente de las actividades, han llevado a problemas de aprendizaje en los ambientes, porque cuando el profesor pide los trabajos y/o actividades explicadas, ni saben qué había que hacer por no haber estado atentos, por estar presos del dispositivo móvil.

El uso del móvil en clases está a la orden del día a día, muchos de ellos crean una dependencia tal, que les ha generado problemas médicos, psicológicos, académicos, personales, sociales, al no poder usar constantemente el aparato.

En este contexto, la inadecuada utilización de los smartphones por parte de los estudiantes ha tenido un impacto significativo en su rendimiento académico. La distracción resultante conduce a la pérdida de concentración durante las explicaciones del profesor. Además, los estudiantes se encuentran desinformados acerca de las tareas y ejercicios propuestos en clase, lo que genera conflictos cuando el profesor solicita el trabajo en grupo y los estudiantes no están al tanto de qué entregar debido a su falta de atención.

Por esas razones, los desempeños académicos y disciplinarios de los aprendices que están cursando el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en el SENA de la Regional Distrito Capital, se están viendo afectados por el uso inadecuado en los smartphones en los ambientes de aprendizaje durante las sesiones de clase presenciales. Si esto no se soluciona oportunamente ¿Cuál será la calidad del desempeño laboral de estos futuros egresados dentro de las instituciones organizacionales es un factor que determina la manera en que los sujetos que pertenecen a ellas desarrollan interacciones, expresan sus emociones y generan pautas para el manejo de diversas situaciones que se puedan presentar.

Pregunta de Investigación

¿Es viable implementar una propuesta didáctica digital que autorice el uso de smartphones por parte de los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA en los entornos de aprendizaje presenciales?

Justificación

Es inevitable observar en esta sociedad inmersa en la era digital, que son muchos los estudiantes que, desde temprana edad, tiene smartphone y los llevan consigo para todos lados, incluyendo la escuela, el colegio, la universidad, etc.

A diferencia de otras tecnologías como es el caso de los PC, los smartphones son fácil de adquirir y de manejar para todos los estudiantes, y se han convertido, no solo en un dispositivo de comunicación verbal, propio de los teléfonos de vieja data, sino se han convertido en la mejor herramienta para todo tipo de transacciones digitales que las personas realizan diariamente. El envío de mensajes escritos, la grabación de voz, ver y/o realizar videos, son claros ejemplos de la inmersión de todas las personas en la cibercultura.

Según Carbonell et al. (2012), el uso extendido de teléfonos inteligentes para la interacción y acceso a la información está generando transformaciones en las dinámicas sociales, dando origen a nuevas formas de apropiación de entornos y establecimiento de relaciones tanto con el entorno como entre individuos (pp. 45-59).

No es necesario ser un experto para comprender que los smartphones se han convertido, especialmente para los jóvenes y, en el caso de los aprendices que cursan el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en el SENA de la Regional Distrito Capital, en una extensión literal de su mano. Representan la mejor compañía, funcionan como una brújula que los orienta, transporta y sumerge en la era

digital. En este contexto, los smartphones ofrecen acceso a una amplia gama de información y contenidos, especialmente aquellos que captan su interés y se alinean con sus preferencias.

Ellos, precisamente se encajan con suma perfección, a la cultura audiovisual que, desde más de dos décadas, ha marcado un nuevo hito en la sociedad, que ha permitido enlazar velocidad y comunicación, rapidez e información y lo mejor de todo, ha permitido que la música brinde sonido y armonía a encuentros sincrónicos y asincrónicos en cualquier lugar.

En el ámbito académico y educativo, el smartphone se ha vuelto el gran interruptor, no el de la energía eléctrica sino el de la discontinuidad formativa, el de la intermitencia en el aula de clases. El que no permite atender a las explicaciones y aseveraciones del profesor en la respectiva sesión.

De acuerdo con lo indicado por Rivera y Castillo (2014), los procesos educativos han incorporado dispositivos móviles como herramientas, ayudando al incremento del internet que aproximan a las personas a un entorno de tecnología. Esta proximidad ha provocado alteraciones en los comportamientos derivados de la interacción tecnológica, influyendo en las formas de comunicación y en las normas sociales, lo que ha dado origen a la aparición de nuevos patrones de comportamiento (pp. 452-459).

Sería interesante poder analizar los por qué y los dónde de los desencuentros actitudinales y académicos que se presentan entre profesores y estudiantes, y en particular, los aprendices, que están cursando el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en el SENA de la Regional Distrito Capital.

Lo afirma Kuznekoff & Titsworth, (2013), en este sentido cuando afirma que se han detectado algunas desventajas por la necesidad de desarrollar códigos de comportamiento

con mediación móvil: se argumenta que los mensajes de texto y otros comportamientos de comunicación digital potencialmente disminuyen las habilidades sociales clave como la escucha activa (pp. 72-89). Entendiendo este último concepto como la condición del ser humano de prestar plena atención a lo que dice la otra persona, no solo a lo que dice con palabras, también a lo que transmite con su lenguaje corporal, el tono de voz, las ideas o sentimientos implícitos que lleva su mensaje. Y en este programa (Contact Center & BPO) la escucha activa por parte de los aprendices del programa es fundamental por no decir necesaria y obligatoria.

Para lograr lo anterior es necesario identificar la relación causa – efecto que tienen las diversas situaciones que el smartphone provoca en la vida cotidiana de los estudiantes y de las instituciones educativas. Suele concentrar mucho esfuerzo y extremada energía para los profesores y área administrativa el control de este aparato, en especial dentro del aula, en hora de clases.

Oliva (2014) considera que el celular inteligente dentro del salón de clases es una distracción, ya que si un estudiante se focaliza en los mensajes de texto, le resulta incapaz muy difícil asimilar la información que el profesor está presentando en ese instante durante la lección. (pp. 42-45). Es innegable que si no existe un proceso planeado y estructurado en el que se involucre con un objetivo claro al smartphone en los ambientes de aprendizaje, la falta de interrelación de este dispositivo a los procesos pedagógicos podría evidenciar un rechazo generalizado por parte de muchos profesores y académicos hacia el uso del celular en el aula. Esta actitud omite los valiosos beneficios que una administración y gestión adecuadas podrían aportar al proceso de aprendizaje.

En fin, no se puede asegurar completamente que el smartphone es el centro del

problema de atención y de aprendizaje de los estudiantes, teniendo en cuenta la complejidad que significa, en estos días, llevar a cabo una sesión de clase con este tipo particular de estudiantes, inmersos en ecosistemas digitales; por eso, es más que necesario regular el uso del smartphone, acordando pautas que se ajusten a cada contexto siempre sujetas a renegociaciones futuras.

Brazuelo & Gallego (2014), afirman que en cuanto a los usos académicos, el móvil ha facilitado las oportunidades de aprendizaje porque facilita los cambios de contexto de aprendizaje. (pp. 38-59). Lo anterior se sustenta en que en el mismo espacio físico es posible que los estudiantes se puedan movilizar a través de distintos entornos virtuales que fomenten niveles preferentes de aprendizaje.

Pero también, es una invaluable oportunidad para ver al smartphone como punto de entrada, para los nuevos individuos digitales en la escuela, en el colegio, en la universidad, en el SENA, a otras aportaciones culturales, a nuevos recursos para la enseñanza y el aprendizaje.

Para Avello & Duart (2016), el uso del Smartphone permite la gestión del proceso de aprendizaje, diseño de estructuras cognitivas, la gamificación del aprendizaje, desde lo lúdico, donde los estudiantes interactúan a medida que aprenden y se relacionan con el saber (pp. 222-230). De acuerdo con las ventajas y desventajas del teléfono inteligente para el aprendizaje, es preciso profundizar en los beneficios, los cuales se acrecientan cada día, propiciando nuevas aplicaciones para ser incorporadas a las estrategias pedagógicas.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta didáctica digital, para la utilización de los smartphones en los ambientes de aprendizaje presenciales, dirigida a los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA.

Objetivos Específicos

1. Determinar cuáles elementos debe contener una propuesta didáctica digital.
2. Establecer patrones precisos de utilización con fines pedagógicos (o didácticos) de elementos tecnológicos tales como el smartphone en los ambientes de aprendizaje presenciales.
3. Caracterizar a los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA de la ciudad de Bogotá D.C.

Capítulo 2.

Marco Teórico

Alexander Graham Bell, científico e inventor escocés en el año 1876 dio un vuelco total a la manera en que las personas, de esa época, se interrelacionaban unas con otras, inventó el teléfono. Este aparato facilitaba la comunicación a distancia y en tiempo real. Ya no era necesario la comunicación por cartas, por dar un ejemplo, que involucraba un proceso lento de transmisión de información, que no siempre garantizaba la efectividad del proceso.

Más de ciento cuarenta años después, ese mismo teléfono ha evolucionado de tal forma que, fue inalámbrico hace 40 años, y en la actualidad, después de la incursión de la tecnología en los procesos de innovación, se ha convertido en el smartphone, y que combinado con la tecnología móvil y el internet ha permeado una nueva manera de conocernos, relacionarnos y, por consiguiente, de comunicarnos.

La posibilidad que tienen los colombianos, y en especial los jóvenes, de adquirir un smartphone ha cambiado de manera radical sus interacciones sociales y comportamentales ya que éstas, han encontrado nuevas y diversas maneras de manifestarse. El acceso a cualquier tecnología de la información permite satisfacer un sin número de necesidades individuales y sociales; es importante indicar que en los jóvenes estas tecnologías ofrecen conceptos nuevos en lo que corresponde a interacción personal y relación social. (Parks & Roberts, 1998).

Ubaldo et al. (2013) sostienen que, en lo que respecta a las ventajas proporcionadas por los smartphones, se destaca su contribución al proceso de socialización de los jóvenes al facilitar la comunicación debido a su rapidez e inmediatez, así como su alta disponibilidad para su uso en cualquier lugar y momento. Se confirma la hipótesis sobre la facilidad con la

que los adolescentes acceden y utilizan diariamente estas tecnologías. (pp. 14-29).

Estos cambios de conducta adoptados por la juventud colombiana coinciden con los avances tecnológicos que han experimentado estos dispositivos en las últimas dos décadas, volviéndolos más accesibles y populares. Este fenómeno ha dado lugar a una nueva cultura profundamente influenciada por la tecnología. Los smartphones han proporcionado a los jóvenes una perspectiva del mundo distinta a la de sus padres. Ahora, con un smartphone en mano, tienen un control total sobre su comunicación y la interacción con su entorno, generando nuevos patrones sociales en relación con la familia, el estudio, el trabajo, las relaciones interpersonales, el amor y la sexualidad, entre otros aspectos, que están guiando su comportamiento en la sociedad.

La juventud, y en especial la colombiana, ha desarrollado una gran dependencia al teléfono celular, ya que hace parte de su estilo de vida y de su relación con su contexto. Y ahí es donde, ha surgido una nueva perspectiva para la adquisición de conocimiento, para desaprender, aprender y reaprender, que ha transformado a la sociedad a tal punto que las estrategias de aprendizaje utilizadas anteriormente ya no funcionan. Y no funcionan, porque el uso del smartphone por parte de los estudiantes en Colombia se ha vuelto asignatura obligada en las aulas de clase, lo que ha generado cambios sustanciales en la metodología, didáctica y pedagogía que la educación tradicional venía utilizando.

Cuesta y Gaspar (2013) destacan que una de las principales ventajas derivadas del uso constante de teléfonos celulares en el ámbito educativo y académico es su contribución al proceso de socialización de los jóvenes. Esto se logra facilitando la comunicación gracias a la rapidez e inmediatez que ofrecen, así como por su alta disponibilidad para ser utilizados en cualquier lugar o momento. (pp. 210-217).

Por otra parte, cuando nos preguntamos cómo puede involucrarse el smartphone en el aprendizaje de los estudiantes adscritos al sistema educativo de nuestro país, debemos detenernos en caracterizar qué tipo de estudiantes son, y cómo aprenden al estar inmersos en el mundo de la tecnología en los programas de formación. El estudiante colombiano actual lleva a cabo su proceso de aprendizaje de una manera más efectiva cuando lo realiza en un ambiente tecnológico que le facilita la interacción con sus compañeros de clase.

Lo anterior, debido a que la consecución de un proceso de colaboración entre ellos mismos, en el salón, o fuera de él, genera una respuesta positiva en las diferentes actividades que deben hacer ya que se encuentran más motivados, primero por el trabajo colaborativo, y segundo, por involucrar a la tecnología.

Castillo y Rivera (2014) afirman que los dispositivos móviles son utilizados como recursos en los procesos educativos ante la expansión de los servicios de internet que acercan cada vez más a las personas a un mundo regido por la tecnología; los comportamientos por la interacción tecnológica han cambiado, al igual que las formas de comunicarse, los códigos sociales, originando nuevos iconos de comportamiento (pp. 211-215).

Las nuevas maneras de aprendizaje que los estudiantes colombianos desarrollen y alcancen, necesariamente estará supeditado por la incorporación de las nuevas tecnologías, en dichos procesos educativos. En este caso, el smartphone, se convierte en una excelente herramienta para poder trabajar varios temas al mismo tiempo y darle cabida al aprendizaje colaborativo.

Asimismo, para Castillo y Rivera (2014), los estudiantes al estar inmersos en una era de tecnologías móviles tienen la posibilidad de una movilización de conocimientos que les

permite desarrollar las competencias mínimas de aprendizaje correspondientes a la asignatura en cuestión revisada, sino también, a las que están directamente relacionadas con las TIC (pp. 232-248).

Sin embargo, no todos los aspectos resultan positivos al incorporar el teléfono celular en los procesos de aprendizaje. Se han identificado desventajas en el entorno educativo debido a la necesidad de formalizar diversos roles de actuación; por ejemplo, el envío de mensajes de texto y otras acciones vinculadas a la comunicación digital pueden reducir las habilidades sociales, como la escucha activa. A pesar de esto, investigaciones sugieren que el uso extensivo del teléfono celular contribuye al desarrollo de habilidades como la resolución de problemas, la toma de decisiones, el pensamiento crítico y creativo, entre otras.

Raidell et al., (2016), afirman que la disminución del costo de acceso a las tecnologías, así como a la conexión a internet, han superado algunas de las barreras para la adopción de las TIC por parte de todos los actores de la educación, y les han abierto nuevas posibilidades e intereses (pp. 21-28).

Por lo anterior, es necesario y casi obligatorio que los profesores y los estudiantes requieran desarrollar habilidades para dar respuesta a los requerimientos que surgen en la sociedad del conocimiento, y que tengan la capacidad de abstraer y utilizar críticamente la información relevante y pertinente en la resolución de problemas de manera creativa e innovadora. Para lograr conseguir lo anterior, muchas instituciones educativas en Colombia han adoptado nuevos entornos de aprendizaje que facilitan un aprendizaje flexible y continuo e incorporan la utilización de las herramientas de trabajo colaborativo en red.

Avello y Duart (2016) afirman que la incursión y el auge de la tecnología en la

educación, y en especial el teléfono celular, han originado escenarios que facilitan en gran medida la interacción social. Varias aplicaciones han surgido para formalizar el aprendizaje colaborativo, vinculando los estudiantes, docentes y comunidad, de manera sincrónica o asincrónicamente, para realizar actividades colaborativas (pp. 201-210).

Torres et al., (2013) Sostienen que el aprendizaje futuro, desde una perspectiva técnica, se compone de cuatro pilares que lo definen. En torno a estos ejes, se desarrollan esfuerzos tecnológicos y metodológicos, como la movilidad, la interacción, la inteligencia artificial y el aprovechamiento de recursos tecnológicos como la realidad aumentada y los juegos enfocados en el aprendizaje. (pp. 85-95).

Si analizamos el aspecto pedagógico del proceso, el smartphone se revela como un medio de interacción, lamentablemente también funciona como fuente de distracción y falta de atención por parte de los aprendices. Además, conlleva diversos riesgos, como los psicológicos y la desconexión de la realidad, así como problemas familiares y académicos. No debemos pasar por alto los relacionados con la saturación de información, derivados de su uso excesivo en la vida cotidiana.

Es innegable que los teléfonos móviles aportan mejoras significativas a las oportunidades de comunicación, ayudan a la interacción social, y, sobre todo, benefician el proceso de aprendizaje, optimizando, como indican los autores, la educación en movimiento. Sin embargo, para aprovechar estos beneficios, es esencial dedicar esfuerzos considerables en análisis, planificación, ejecución y evaluación. En este sentido, resulta fundamental desarrollar propuestas didácticas digitales que incorporen estas tecnologías de manera efectiva, contribuyendo así a la obtención de resultados positivos en el aprendizaje.

Torres et al., (2013) concluyen que casi toda actividad que realiza el ser humano está

en contacto directo con la tecnología, es necesario trabajar en potencializar el desarrollo de la tecnología móvil en los procesos pedagógicos; Como una opción para elevar los niveles de asimilación y comprensión de los contenidos por parte de los estudiantes, y no solo como una propuesta novedosa de innovación tecnológica, ni como un método de interacción estudiantil que busca perpetuar los mismos modelos de enseñanza-aprendizaje utilizados durante más de 60 años. (pp. 85-95).

Cuando en los procesos de formación en los que se involucran estrategias de aprendizaje se integran la telefonía celular se puede constatar varias ventajas tanto en el ámbito práctico como en el pedagógico para los aprendices que se encuentran matriculados en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en la Regional Distrito Capital del SENA: en primera instancia, la posibilidad a acceder al conocimiento; segundo, la capacidad de interacción entre una y varias personas; tercero, la posibilidad de construir conocimiento por medio del aprendizaje colaborativo y finalmente, la capacidad de analizar, planear y llevar a cabo actividades inter curriculares.

Por si fuera poco, también permite el desarrollo de la creatividad; la comunicación de doble sentido, en la que se pueden detallar procesos de retroalimentación. También potencia el aprendizaje permanente, en un entorno personal digital y tecnológico.

Villalonga y Marta-Lazo (2015) afirman que estos cambios, en los procesos de enseñanza y aprendizaje, requieren experiencias educativas que permitan fomentar y aprovechar la capacidad comunicativa y creativa del alumnado y los dispositivos móviles pueden jugar un papel clave en este proceso. El proceso de aprendizaje a través de aplicaciones móviles no debería centrarse excesivamente en adaptar los contenidos a los entornos móviles, que están limitados por las características de los dispositivos. En cambio,

se debería poner el enfoque principal en el rediseño metodológico, es decir, en cambiar la forma de enseñar y aprender. (pp. 36-45).

Los profesores deben tener en cuenta que cualquier intento de incorporar el smartphone en los procesos de aprendizaje debe centrarse en la creación de diseños, ya sea innovadores o creativos. Se requiere el desarrollo de aspectos tecnológicos, pedagógicos y didácticos para facilitar una interacción más efectiva con el estudiante y mejorar la transferencia de información y conocimiento.

Redefinición del concepto de enseñanza–aprendizaje.

Un cambio en la forma de ver los teléfonos celulares, no solo como medio de comunicarse sino convertirlo en herramienta de participación, para romper paradigmas, para (re)construir conocimientos.

Es esencial realizar un análisis exhaustivo de las causas y consecuencias que involucra el uso de teléfonos celulares por parte de los aprendices que cursan el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO en el SENA de la Regional Distrito Capital. Este fenómeno se observa específicamente en las sesiones de clase dentro de los entornos de aprendizaje de la Unidad Tecnológica Digital, ubicada en la localidad de Fontibón en Bogotá D.C. Dado que todos los aprendices en este programa cuentan con un celular, resulta interesante verificar cómo su utilización en el aula impacta directamente en el proceso de formación.

Es sabido que el papel del profesor es de suma importancia en los procesos educativos ya que los planes de sesión estructurados por él para la clase y que se apoyan con la tecnología están bajo su mandato y responsabilidad. Es él quien debe articular el uso del teléfono celular para cumplir con los objetivos de la actividad académica, que siempre van

de la mano con el trabajo colaborativo.

Por consiguiente, se puede afirmar el profesor cumple una importante función dentro sus ambientes de formación a la hora de involucrar a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) dentro de la clase. Se sabe que el teléfono celular se ha convertido en un aparato “amigo”, la mano derecha de muchos estudiantes que les ayuda a estar conectados con sus compañeros de clase, el intercambio de contenidos educativos entre ellos mismos y con el profesor, además de facilitar nuevas y diversas maneras de comunicación entre ellos.

Merchant (2013) destaca que los recursos tecnológicos portátiles son especialmente idóneos para fomentar la comunicación y los flujos conversacionales, dada la movilidad que permiten y los múltiples contextos en los cuales se pueden desarrollar las actividades educativas. Es por ello por lo que los procesos de enseñanza-aprendizaje pueden ser estudiados y analizados como mecanismos de comunicación entre profesores y estudiantes (pp. 56-63).

Aparece un nuevo ambiente en estos días en el que se manifiestan e interactúan los procesos educativos, afectados directamente por la Internet como plataforma de comunicación y del acceso directo a la información. Se representa una nueva manera de comunicarse entre sí que ha producido una notable variación en los papeles que han tenido los profesores y estudiantes.

Ha cambiado la manera de entender el aprendizaje y la enseñanza en Colombia. Ahora se han cambiado las funciones dentro del proceso educativo, los estudiantes pueden explorar con su smartphone navegar, explorar, analizar y evaluar la información y el contenido que encuentran en la Red para solucionar problemas de su vida o, teniendo en

cuenta el aspecto académico, de contexto según la asignatura estudiada. Lo anterior implica comunicación y trabajo colaborativo con otros.

Asimismo, los profesores se enmarcan en el espectro de apoyo a sus estudiantes con respecto al manejo de la información en el programa de formación: al acceso, análisis, administración, y evaluación de la información disponible y recabada. Y por la gran cantidad de información que prolifera en la Internet es que se deben revisar los actuales paradigmas de la educación en nuestro país ya que, con la facilidad al acceso a la información, no se puede dirigir únicamente los esfuerzos por la producción del saber.

Es por eso por lo que es necesario acoger un enfoque académico que incluya la aplicación, integración, intercambio y manipulación de la información y el conocimiento existente.

El análisis sobre las distintas maneras en que los profesores y estudiantes utilizan los teléfonos celulares en la jornada educativa dedicada a la Formación Laboral para el Trabajo implica poner en consideración las particularidades del escenario en que se llevan a cabo y se desarrollan los procesos de enseñanza-aprendizaje actuales.

Brazuelo & Cacheiro, (2015), consideran que actualmente la constante conexión a Internet desde los teléfonos celulares por parte de los estudiantes es infinitamente superior a las conexiones realizadas por ellos mismos desde PC o portátiles, entonces obligatoriamente se deben examinar las nuevas maneras sociales de interacción con la información que los teléfonos inteligentes o smartphones posibilitan, así como también las maneras más efectivas para aprovechar su potencialidad en beneficio del proceso de enseñanza-aprendizaje (pp. 76-79).

Entonces, se debe analizar y realizar una profunda caracterización de la tecnología

portátil (teléfono celular), y cómo esta afecta decisivamente a los profesores y la consecución de su estructura pedagógica de enseñanza; y a los estudiantes, y su proceso de aprendizaje. Lo anterior, se contextualiza en un escenario donde el teléfono celular se percibe y se convierte en el principal recurso para acceder a la comunicación y para obtener diversa información.

Es inevitable dejar de lado que en todos los ambientes de aprendizaje en el mundo y especialmente en Colombia, se ha incrementado la cantidad de estudiantes que cuentan con un teléfono celular y lo llevan a clase. Y se han permitido con la consigna de que llegan para volver más dinámicos los procesos de enseñanza. No siempre se logra dicho postulado debido a que no siempre se utiliza este aparato para mejorar las actividades estructuradas para incorporar la tecnología en el salón de clase.

Silva y Martínez (2017), afirman que los procesos de aprendizaje están totalmente influenciados por el uso intensivo de las tecnologías, por lo cual es importante indagar cuál es la influencia del Smartphone en la dinamización de las estrategias pedagógicas de enseñanza y aprendizaje. Se aborda un estudio fenomenológico para conocer los fenómenos que se suscitan alrededor del uso del celular, que se asume como un dispositivo de diseño tecno-pedagógico y a la vez puede representar una fuente de distracción (pp. 175-179).

Por lo anterior, algunos profesores prohíben su uso en clase. Lo que no se entiende es que tarde o temprano se debe involucrar estos aparatos inteligentes en las sesiones de clase. Se está en la era de la cibercultura, de la era digital y se debe buscar la forma de poder utilizarlos y de formas creativas.

El teléfono celular es una excelente herramienta, no sólo para comunicación, es decir, no necesariamente para el uso por el que fue diseñado: por ejemplo, se puede permitir

a los estudiantes que formulen preguntas a través de Facebook. Mientras el profesor está impartiendo formación, puede ver el interrogante del estudiante, escrito desde su aparato en la pantalla del salón con el propósito de no interrumpir su clase.

La idea es desarrollar una estrategia pedagógica en el que se utilicen, por ejemplo, los diferentes interrogantes que van surgiendo durante la clase para lograr construir conversaciones que permitan la discusión y el análisis del tema en cuestión. Claro está, que la actividad debe tener claridad sobre los postulados de buenas costumbres para utilizar el aplicativo de manera correcta, con respecto al respeto por los comentarios y las opiniones de los otros, y sobre la netiqueta.

De acuerdo con Rivera y Castillo (2014), los procesos educativos han incorporado dispositivos móviles como herramientas debido a la expansión de los servicios de internet, acercando así a las personas a un entorno tecnológico. Este cambio ha modificado comportamientos derivados de la interacción tecnológica, afectando las formas de comunicación y las relaciones de comunidad, dando origen a nuevos patrones de comportamiento. (pp. 46-49).

Se discute entonces, sobre un nuevo contexto social viable que considera el uso y desarrollo de estas nuevas tecnologías por parte del estudiante actual, y que involucra potencialidades para su crecimiento personal, académico y profesional; pero también tiene en cuenta los posibles riesgos asociados a la utilización del teléfono celular. Y se debe trabajar en prevenir usos fuera de contexto que podría dar lugar a responsabilidades jurídicas civiles y penales.

Si bien es cierto que hay autores que abogan por el uso del teléfono en los procesos didácticos porque la presencia de dispositivos portátiles en el ámbito educativo ha cambiado

las nociones de tiempo, lugar y espacio de aprendizaje según Macías & Organista (2014); algunos otros, no están de acuerdo con este fenómeno por estimarlo negativo porque afecta considerablemente la manera de actuar de los jóvenes ya que con el móvil, según (Malo 2006), el comportamiento de los jóvenes se ve significativamente influenciado por el teléfono móvil, ya que cumple diversas funciones como escape o reducción de la ansiedad, equilibrio emocional, compañía y ratificación individual. (pp. 230-241).

En Colombia y en todo el mundo se presenta un cambio radical en la utilización de la telefonía móvil que ha sustituido a la telefonía fija. Los hábitos de consumo de nuestra sociedad colombiana han variado de tal forma que escuchar la radio o ver televisión en espacios estáticos, como el lugar donde se duerme en el hogar o el lugar de trabajo ya no se da; ahora se están generando nuevas maneras de interacción móvil, diferentes a las estructuradas en los lugares donde se lleva a cabo la recepción fija.

Nueva Sociedad – Tecnología / Nuevo Estudiante

¿Cómo se debe llamar a los estudiantes del nuevo milenio?

Aquellos que toda la vida la han pasado en contacto permanente con herramientas de la edad digital. Individuos formados en la tecnología. Ellos piensan y aprehenden de manera distinta a como lo hicieron sus padres, la experiencia de vida los ha hecho partícipes de interacciones constantes con la tecnología, los ha convertido en Nativos Digitales. Estos individuos se caracterizan porque reciben información rápidamente. Funcionan mejor cuando trabajan en red. Prefieren imágenes antes que la escritura. Les gustan los procesos y multitareas paralelos. Y prosperan con satisfacción inmediata y bajo recompensas frecuentes.

¿Cómo deben ser los profesores del nuevo milenio?

Según Giroux (1994), resulta innegable que los educadores que experimentan la expansión de la tecnología deben redefinir los currículos en el marco de una concepción postmoderna de la cultura, considerando las diversas y cambiantes condiciones globales que demandan nuevas formas de alfabetización. (pp. 230-241).

Los profesores tienen que reaprender a interactuar y a comunicarse en el lenguaje y el estilo de sus estudiantes de hoy, que va de la mano con la tecnología. Manteniendo los conceptos y habilidades relevantes que se han venido trabajando de tiempo atrás, pero trabajando en la manera de incluir al teléfono celular en el proceso, donde se puede mostrar contenidos propios de la asignatura correspondiente, pero con la velocidad y los tiempos propios del proceso.

Contenidos

Para tener la capacidad y la posibilidad de formar a estos nativos digitales se requiere darle un giro de 180° al currículo de los programas de formación que actualmente se están llevando a cabo..

El contenido futuro está en un nivel más digital y tecnológico. Los profesores requieren analizar el contexto educativo de las entidades educativas en las que están laborando y determinar, según los resultados, la manera de impartir formación el contenido de herencia y de futuro en el lenguaje de los nativos digitales. El primero involucra un cambio importante de metodología; el segundo indica involucrar nuevos formatos de contenido y de pensamiento. Se debe averiguar directamente cuál de las dos vertientes mejora el desempeño académico de los estudiantes: si los “nuevos conceptos que aprende” o las “nuevas didácticas con que aprende.”

Hay muchos profesores que quieren mantener en sus programas de formación las

metodologías usadas desde el siglo pasado. Lo que ellos no han entendido es que deben involucrarse en la cultura de la tecnología, es una obligación latente ya que, con la utilización del teléfono celular pueden crear y compartir y/o producir nuevos conocimientos.

En los entornos de aprendizaje, el papel del profesor como guía consiste en identificar puntos de encuentro con los estudiantes, de manera que el progreso personal y tecnológico colaboren de manera conjunta hacia el desarrollo individual y la mejora de la calidad de vida tanto de los estudiantes como de los profesores y la comunidad académica.

Según Chiappe (2012), la progresión de los avances tecnológicos en los procesos de aprendizaje ha experimentado diversas fases, desde el diseño enfocado en el enfoque conductista hasta la orientación cognitivista, la cual ha evidenciado resultados positivos en cuanto a la adquisición del conocimiento. Es esencial que las tecnologías empleadas en la educación se activen con un enfoque centrado en la colaboración, incentivando actitudes de compartir y socializar. De igual manera, se debe fomentar la participación de los diferentes actores del proceso educativo en el cambio de contenidos, así como en la evaluación, estrategias y recursos didácticos. (pp. 223-234).

Debemos tener en cuenta que el aprendizaje es un proceso lento, se da a lo largo de la vida, ocurre en condiciones favorables y no favorables, la mayoría de los procesos de aprendizaje suceden de forma inconsciente y de manera involuntaria y el estudiante aprende la mayor parte de las cosas de manera transitoria porque las memoriza pero luego las olvida, porque nos son importantes para él y por eso el profesor debe desarrollar procesos pedagógicos que involucren en el proceso formativo la capacidad de planear y desarrollar, un proceso de enseñanza-aprendizaje que sea significativo y que realmente fomente el desarrollo del pensamiento de los estudiantes.

Dicho proceso debe tener en cuenta las capacidades, actitudes, aptitudes y habilidades de cada uno, a la hora de evaluar debemos valorar los desempeños del estudiante, teniendo en cuenta sus resultados, pero en especial sus procesos. El rol del profesor dejó de ser el de un ser todo poderoso que posee todos los conocimientos para pasar a ser quien intercambia con sus estudiantes experiencias, conocimientos, habilidades y conceptos.

El profesor de hoy

Es alguien que lidera el aprendizaje y aprende de y con sus alumnos.

La práctica docente debe reflejar un esfuerzo importante de los profesores por ser una guía permanente en el proceso formativo, que permita mejorar día a día hacia la consecución de un aprendizaje más activo de los estudiantes. Los profesores deben ser conscientes acerca de la enseñanza y el aprendizaje que realizan y consiguen, respectivamente, en sus estudiantes, y que les permiten jugar un papel activo en el proceso de aprendizaje. Aunque se puede afirmar, sin lugar a duda, que el profesor sigue responsable de planear y estructurar la enseñanza y de orientar el aprendizaje.

Es imperativo de la práctica docente que fomente el aprendizaje significativo a través de trabajo independiente y en equipo de sus estudiantes.

Asimismo, pueda atender y/o solucionar dificultades específicas de los estudiantes a nivel personal y académico que le impidan un normal desarrollo del proceso de aprendizaje, a través del acercamiento personalizado que facilite la resolución de dudas, la orientación de conceptos revisados en los ambientes de clase, o de manera autónoma por ellos mismos, entre otros.

Por otra parte, el profesor debe manejar la disciplina y el control de límites en torno

al desarrollo del curso tanto en forma verbal y escrita, para que todos los estudiantes tengan presente cuales son los derechos y los deberes que ellos tienen para con el proceso formativo.

Es innegable y necesario que el profesor evalúe los avances y logros de los estudiantes en el proceso de aprendizaje de manera que estos, mejoren su conocimiento y, por consiguiente, su competencia independientemente de la materia que esté cursando.

El profesor debe saber que el proceso de aprendizaje y sus procesos evaluativos deben atender las señales y evidencias de los estudiantes durante el proceso de formación para activar y motivar su aprendizaje, en ningún momento debe ser un mecanismo punitivo que castigue al alumno.

Finalmente, la práctica docente requiere que los estudiantes se involucren en su aprendizaje (aprendizaje significativo) y los profesores incorporen diversas y distintas estrategias digitales de enseñanza. Este proceso se refleja en cómo sus concepciones acerca de la enseñanza y el aprendizaje deben formalizar una metodología formativa que provoque una interacción permanente entre profesor-estudiante o estudiante-estudiante a través de actividades que combinen la sincronía y asincronía, y la asesoría personalizada o de equipo; que se vea reflejada a través de la realización de proyectos o de diversas actividades individuales o en equipo dentro o fuera del ambiente de aprendizaje.

Teléfono celular

Un teléfono celular es un dispositivo inalámbrico electrónico que permite tener acceso a la red de telefonía celular o móvil. Se denomina celular por las antenas repetidoras que forman la red, cada una de ellas es una célula, existen redes telefónicas móviles satelitales.

La telefonía celular puede ser categorizada en Colombia, como en el mundo entero, como un medio de comunicación que permite que una persona sin conexión a una red fija, sin algún tipo de cableado o conexión, propio del teléfono tradicional, pueda comunicarse por medio del aparato con otra persona en el momento que quiera sin importar el lugar del planeta en donde se encuentre.

En la actualidad, los estudiantes que tienen un teléfono celular y conexión a datos, que son casi todos, saben dónde encontrar la información, los conocimientos que requieren y/o necesitan. Tienen estrategias para acceder a dicha información de manera eficiente y rápida. Por lo anterior, se verifica una perspectiva conectivista en la construcción de redes de aprendizaje que no tienen delimitación geográfica ya que se manifiesta bajo la figura de la ubicuidad.

Las planeaciones pedagógicas deben articular rápidamente las nuevas tecnologías con los diseños curriculares y, por ende, con el proceso formativo de cualquier especialidad, teniendo como soporte teórico las ventajas que supone la utilización constructiva, pertinente y conveniente de las tecnologías en la comunidad académica. Para llevar a cabo este procedimiento, es necesario efectuar una transformación estructural en los procesos educativos. Se pretende instaurar y afianzar nuevas funciones y responsabilidades tanto para el profesor como para el estudiante. Esto conlleva la creación y adopción de nuevas aplicaciones que puedan ser asociadas a las estrategias pedagógicas utilizadas en el aula.

Es lograr ese cambio de contexto de aprendizaje del que hablan Brazuelo & Gallego (2013), ya que se puede estar inmóvil en un salón de clases o en cualquier lugar, pero al mismo tiempo se puede movilizar en diversos espacios virtuales que le permitan al estudiante obtener más información y/o conocimiento, y por supuesto mayor aprendizaje, al

interactuar a medida que adquieren conocimientos y se vinculan con el saber. (pp. 203-204).

Por otro lado, el Modelo Conectivista, se detallan algunas de sus características:

- La enseñanza como una actividad crítica y al docente como un profesional autónomo que investiga reflexionando sobre su práctica.
- El aprendizaje como resultado de un proceso de construcción personal-colectiva de los nuevos conocimientos, actitudes y vida, a partir de los ya existentes y en cooperación con los compañeros y el facilitador.
- El aprendizaje se produce a través de las conexiones dentro de las redes.
- El modelo utiliza el concepto de una red con nodos y conexiones para definir el aprendizaje.
- El Conectivismo está impulsado por el entendimiento de que las decisiones se basan en modificar rápidamente las bases.

Asimismo, es fundamental que las planificaciones pedagógicas integren de manera ágil las nuevas tecnologías con los diseños curriculares y, en consecuencia, con el proceso formativo de cualquier especialidad. Esto debería apoyarse en las ventajas que implica la utilización constructiva, pertinente y apropiada de las tecnologías en la comunidad académica. Este procedimiento debe llevarse a cabo con una transformación estructural en los procesos educativos, con el objetivo de establecer y consolidar nuevas funciones y responsabilidades tanto para el profesor como para el estudiante. Este cambio permitirá la generación y utilización de nuevas aplicaciones que pueden integrarse a las estrategias pedagógicas empleadas en el salón de clases.

Diseño curricular se puede entender como la actividad que se realiza para organizar los Programas de Formación, definiendo las competencias asociadas y los resultados de

aprendizaje para cada competencia, con los cuales se dará respuesta a las demandas y necesidades de formación.

Es lograr ese cambio de contexto de aprendizaje del que hablan Brazuelo & Gallego (2013), ya que se puede estar inmóvil en un salón de clases o en cualquier lugar, pero al mismo tiempo se puede movilizar en diversos espacios virtuales que le permitan al estudiante obtener más información y/o conocimiento, y por supuesto mayor aprendizaje, al interactuar a medida que construyen conocimiento (pp. 205-206).

Según Koole, (2009), El aprendizaje móvil se caracteriza como un proceso educativo que fusiona las características de la tecnología celular, la ciencia de la manipulación, y la recopilación y almacenamiento de información y contenidos en un único punto, momento y espacio para los estudiantes (aprendices). Esto implica una adaptación constante en un entorno de movilidad, en el que las formas de interacción social se modifican en beneficio de las actividades académicas.

Y es ahí, en el proceso de enseñanza – aprendizaje donde aparece la condición inherente de la motivación que hace que los estudiantes busquen y seleccionen la información que quieran, que necesiten (pp. 45-48).

Esta autora también identifica tres aspectos: cognitivos, sociales y tecnológicos que correlacionados fundamentan el aprendizaje móvil. Lo interesante de dicha propuesta es que la figura del profesor se convierte en un actor que no actúa, es decir, que no participa en el fundamento conceptual del curso ni en la propuesta didáctica del proceso pedagógico.

Por otra parte, para Ramos (2010), el aprendizaje móvil es un medio de aprendizaje que se basa en la recepción o entrega de información con apoyo de la tecnología móvil y que se lleva a cabo en diferentes contextos (pp. 31-34).

En la actualidad, los estudiantes que tienen un teléfono celular y conexión a datos, que son casi todos, saben dónde encontrar la información, los conocimientos que requieren y/o necesitan. Tienen estrategias para acceder a dicha información de manera eficiente y rápida. Por lo anterior, se verifica una perspectiva conectivista en la construcción de redes de aprendizaje que no tienen delimitación geográfica ya que se manifiesta bajo la figura de la ubicuidad.

SENA³

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, es una institución pública a nivel nacional, con personalidad jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa. Está adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. Su misión es proporcionar formación gratuita a millones de colombianos a través de programas técnicos, tecnológicos y complementarios. Estos programas, centrados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, contribuyen al fortalecimiento de las actividades productivas de las empresas e industrias. El SENA busca mejorar la competitividad y la producción en un entorno globalizado.

Conforme a lo establecido en el Estatuto de Formación Profesional del SENA (Acuerdo 008 de 1997), la Formación Profesional Integral gratuita proporcionada por esta entidad se enfoca en el perfeccionamiento de conocimientos técnicos, tecnológicos, así como en cualidades para vivir en comunidad. Este enfoque instruye a los individuos para trabajar de manera correcta en el sector productivo. Involucra la experticia en la operación de una labor determinada, el aprendizaje de un conocimiento técnico y tecnológico que se integran, y la facultad de adaptarse de manera dinámica a los cambios constantes en la

³ www.sena.edu.co

productividad. Aquellas personas que reciben esta formación se vuelven competentes para integrar tecnologías, moverse en la estructura ocupacional, plantear y resolver problemas de manera creativa, así como ejecutar eficientemente las tareas. La certificación obtenida en competencias laborales respalda la calidad de la Formación Profesional Integral proporcionada por el SENA.

Competencias, entendidas como la capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizándolo el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro.

Y el estudiante logra ser competente cuando realiza acciones integradoras e integradas entre sí, con la orientación del Instructor- tutor a lo largo del proceso formativo. Son objeto directo de aprendizaje; esto indica que existe una relación directa entre lo que se debe hacer en el Centro formativo y lo que más tarde se hará en el mundo laboral.

Este proceso ocurre en los ambientes de aprendizajes, que son espacios en los que convergen el conjunto articulado de fuentes de conocimiento para desarrollar en el aprendiz competencias en el ámbito de la conciencia y la capacidad tecnológica, la capacidad de abstracción y la habilidad de adaptación a los cambios de las estructuras productivas. Es un ambiente en donde se pueden simular procesos productivos reales, tal como se dan en las empresas.

Cuando se habla de proceso de formación se entiende que son las diferentes actividades de Aprendizaje y Evaluación, tanto presenciales como desescolarizadas

(virtuales), que se desarrollan de manera articulada y con la incorporación de diversas fuentes de conocimiento, con el fin de que el Aprendiz desarrolle, como mínimo, las competencias definidas para el programa de formación. Se enfoca en el logro del aprendizaje significativo dentro del proceso formativo del SENA, subrayando la importancia de crear entornos de aprendizaje con estrategias didácticas precisas que enriquezcan tanto al aprendiz como a la comunidad académica interesada en el tema.

Se considera aprendiz SENA a toda persona matriculada en los programas de formación profesional de la entidad, en cualquier tipo de formación: Titulada o Complementaria, desde las diferentes modalidades Presencial, Virtual o Combinada, por consiguiente, debe ser consciente y vivenciar que derechos y deberes son correlativos e inseparables en su proceso formativo.

De igual manera, la pedagogía humanista es el modelo pedagógico acogido por el SENA y que implica un cambio grande frente al modelo tradicional que se venía desarrollando. Es una pedagogía que responsabiliza al estudiante y convierte al docente en un orientador, facilitador e impulsador del proceso dentro de objetivos acordes con las necesidades y expectativas existentes. La pedagogía adoptada conlleva un proceso de modernización técnico-pedagógica inspirado en una política institucional de apertura, de flexibilidad, democratización y desescolarización y dentro de criterios de una formación integral, innovadora y participativa soportada en un ambiente educativo adecuado. La entidad más querida por los colombianos funciona en permanente alianza entre Gobierno, empresarios y trabajadores, desde su creación hace 60 años, con el firme propósito de lograr la competitividad de Colombia a través del incremento de la productividad en las empresas y regiones, sin dejar de lado la inclusión social, en articulación con la política nacional: Más

empleo y menos pobreza. Por tal razón, se generan continuamente programas y proyectos de responsabilidad social, empresarial, formación, innovación, internacionalización y transferencia de conocimientos y tecnologías.

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, cuenta con la autorización estatal para realizar inversiones en la infraestructura esencial, con el propósito de impulsar el progreso social y técnico de los trabajadores en diversas regiones. A través de una formación profesional integral, la entidad se alinea con los objetivos del Gobierno Nacional, abordando las necesidades específicas de recursos humanos en las empresas. Esto se traduce en la conexión efectiva al mercado laboral, ya sea como empleados o subempleados, brindando amplias oportunidades para el avance en los ámbitos empresarial, comunitario y tecnológico.

Su objetivo principal es dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional, y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.

Programa de Formación

Operación de Servicios en Contact Center & BPO

En el contexto internacional, donde los países tienden a ser cada día más dependientes unos de otros; sumado a la ampliación de los mercados, la competencia, la capacidad de respuesta a los cambios, las fusiones empresariales y la escasez de mano de obra calificada. Surge como respuesta a las exigencias mundiales, una nueva forma de realizar los procedimientos en las empresas, que busca optimizar recursos, traspasar fronteras, incrementar la competitividad creando valor y diferenciándose de la competencia,

mediante la subcontratación o tercerización de procesos que hayan sido estandarizados por la empresa contratante.

La industria colombiana de tercerización se ha enfocado de manera positiva en ofrecer servicios de Call, Contact Center & B.P.O logrando metas financieras que se reflejan en la economía del país. Así, las cosas, se considera que se deben destinar recursos por parte del Estado, el Sector Educativo y de Empresas, focalizados a nuevas oportunidades de negocios, a desarrollar ideas de tercerización más complejas e innovadoras que puedan ofrecer al mercado internacional oportunidades diferenciales y con un valor agregado frente a la competencia.

Como consecuencia, crecen los retos en cuanto a la formación del recurso humano, que es uno de los activos más importantes con que cuenta nuestro país; ya que cada día se debe ser más profesional para desempeñarse y tener mayores oportunidades de crecimiento en este sector. Es por esta razón que se deben fortalecer nuestras competencias para permanecer en el mercado.

Los mayores retos se deben orientar a los siguientes aspectos: Fortalecer las competencias básicas del recurso humano como manejo de las TIC, lenguaje (comprensión, redacción, ortografía, dicción), inglés entre otras. Generar mayores oportunidades de empleo formal que mejoren la calidad de vida de los jóvenes que inician su actividad laboral. Aportar al crecimiento, desarrollo, e innovación de la economía nacional.

El programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO del SENA proporciona habilidades y herramientas específicas para llevar a cabo tareas como la búsqueda de contactos para telemarketing, ventas, gestión de cobranza y atención al cliente. De este modo, se abordan y resuelven las necesidades de los usuarios y/o clientes finales.

Capítulo 3.

Marco Metodológico

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos de la presente investigación que corresponden al enfoque investigativo, el paradigma epistemológico, las técnicas y los instrumentos, de modo tal que tras su implementación favorezca la consecución de los objetivos propuestos.

Metodología

Paradigma

El paradigma que se utilizará en esta investigación aplicada sobre una propuesta didáctica digital para la utilización de smartphones en clase de Contact Center & BPO será investigación – acción participativa.

La investigación – acción participativa se enfoca en involucrar activamente a los participantes en el proceso de investigación y se considera como un proceso ético y colaborativo. Este enfoque parte de la premisa de que los participantes son los expertos en su propia realidad y, por lo tanto, deben ser protagonistas activos en la construcción de soluciones a sus problemas.

En este caso, la propuesta didáctica digital será co-creada junto con los estudiantes y docentes de Contact Center & BPO, quienes serán participantes activos en el proceso de investigación y evaluación de la propuesta. La investigación – acción participativa permitirá a los participantes tener un papel central en la definición y solución de problemas relevantes en su contexto educativo.

La metodología mixta permitirá combinar diferentes métodos de recopilación de datos, como encuestas y entrevistas, para recopilar información sobre los problemas y

desafíos que los estudiantes y docentes enfrentan en el aula de Contact Center & BPO. Se utilizarán técnicas de análisis de contenido cualitativo y estadísticas descriptivas para analizar los datos y presentar los resultados.

El enfoque de investigación aplicada se centrará en diseñar y evaluar la propuesta didáctica digital junto con los participantes, utilizando la retroalimentación continua para mejorar y adaptar la propuesta a medida que se implementa.

En general, el paradigma de la investigación – acción participativa permitirá una investigación comprometida y participativa en la que los participantes tengan un rol activo en el proceso de investigación y evaluación de la propuesta didáctica digital para la utilización de smartphones en clase de Contact Center & BPO. La investigación aplicada se centrará en ofrecer soluciones prácticas y adaptadas a las necesidades de los participantes, con el objetivo de mejorar el aprendizaje y el desempeño de los estudiantes en el campo del Contact Center & BPO.

Enfoque mixto

El marco metodológico constituye la elucidación de los procedimientos empleados en el análisis de la problemática de investigación.

En el contexto de la presente investigación, se planea llevar a cabo un estudio en el ámbito educativo. Según Lukas (2014), la Investigación Educativa, aunque no alcanza el mismo grado de desarrollo que las Ciencias Naturales, indudablemente puede ser abordada de manera científica (pp. 171-174).

Arnal et al., (1992) plantean que la investigación educativa contemporánea se concibe en un sentido amplio como el examen y análisis de la Educación, abordando cuestiones y problemáticas relacionadas con la naturaleza, epistemología, metodología,

finés y objetivos, dentro del marco de la búsqueda constante de conocimiento en el ámbito educativo (pp. 78-84). La investigación en educación es necesaria, los profesores están observando constantemente las dinámicas de sus estudiantes y la cambiante sociedad en la que ahora ellos crecen.

Una característica general de estas investigaciones es por ejemplo que en los fenómenos educativos hay datos que podemos registrar porque se encuentran en documentos o en comportamientos de las personas, y hay otros que debemos inferir porque están en el pensamiento.

Una investigación educativa puede registrar la ocurrencia de fenómenos directamente registrables y otros que necesitarán encontrar indicadores para interpretar su presencia. Hablamos entonces de “observables”, como las formas de participación, el currículo, las normas, los conocimientos y las actitudes y de “no observables” como los valores, las concepciones, las motivaciones, las redes semánticas y de significado, los referentes personales y sociales, las intenciones, las creencias y la afectividad.

Por lo anterior y más, para definir el tipo de investigación se consultan distintas fuentes donde se explicaban la investigación Cuantitativa, la Cualitativa y la mixta, para efectos del presente trabajo se selecciona la investigación Mixta y a continuación se relacionan algunos de los elementos que se tendrán en cuenta para definir el diseño, el alcance del estudio, la formulación de la hipótesis, las variables, el instrumento con que se recogerá la información y el posterior análisis de los resultados.

El objetivo de la investigación mixta, según Hernández Sampieri (2008), no consiste en sustituir la investigación cuantitativa ni la cualitativa, sino en aprovechar las fortalezas de ambos tipos de indagación, fusionándolos y procurando reducir al mínimo sus posibles

debilidades (pp. 216-224).

El proceso de Investigación Mixta implica la recolección, análisis y conexión de datos tanto cualitativos como cuantitativos, ya sea en un solo estudio o en una serie de investigaciones.

Los enfoques mixtos comprenden procedimientos sistemáticos, empíricos y críticos en la investigación, abordando la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Estos métodos buscan integrar y discutir la información para derivar inferencias globales, contribuyendo así a un mejor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

O'Brien (2013) justifica y argumenta el uso de métodos mixtos de las siguientes maneras:

Triangulación o Incremento de la Validez: Verificar la convergencia, confirmación o correspondencia al contrastar datos cuantitativos y cualitativos. Esto sirve para corroborar o refutar los resultados, contribuyendo a una mayor validez interna y externa del estudio.

Compensación: Utilizar datos y resultados cuantitativos y cualitativos para contrarrestar las debilidades potenciales de cada método, fortaleciendo así las ventajas de ambos. Cada enfoque puede revelar perspectivas que el otro no abarca, y las debilidades de uno son contrarrestadas por su "contraparte".

Complementación: Obtener una visión más comprensiva del planteamiento al emplear ambos métodos, logrando un mayor entendimiento, ilustración o clarificación de los resultados de un método basándose en los resultados del otro.

Amplitud: Examinar los procesos de manera más holística, incluyendo el conteo de su ocurrencia, la descripción de su estructura y la búsqueda de un sentido de comprensión

integral del fenómeno.

Multiplicidad (diferentes preguntas de indagación.) Responder a un mayor número de diferentes preguntas de investigación y más profundamente.

Ampliación Explicativa: Mejorar la capacidad explicativa a través de la recopilación y análisis conjunto de datos cuantitativos y cualitativos.

Mitigación de Incertidumbre Frente a Resultados Inesperados: Uno de los métodos (ya sea cuantitativo o cualitativo) puede ayudar a aclarar los hallazgos inesperados del otro método.

Iniciación y Revelación: Identificar contradicciones y paradojas, descubrir nuevas perspectivas y marcos de referencia, así como la posibilidad de ajustar el planteamiento original y los resultados de un método mediante preguntas e información proveniente del otro método.

Ampliación del Alcance: Extender la investigación utilizando diferentes métodos en distintas etapas del proceso, permitiendo que un método amplíe el conocimiento obtenido por el otro.

Desarrollo Recíproco: Utilizar los resultados de un método para complementar y guiar al otro en aspectos como el muestreo, los procedimientos y el análisis de datos. Un enfoque puede ofrecer hipótesis y respaldo empírico al otro.

Fortalecimiento de Credibilidad: Al emplear ambos métodos, se refuerza la credibilidad global de los resultados y procedimientos.

Contextualización Integral: Proporcionar al estudio un contexto más completo, profundo y amplio, manteniendo al mismo tiempo su generalización y validez externa.

Ilustración Alternativa: Ejemplificar de manera diferente los resultados obtenidos por un método.

Utilidad Ampliada: Incrementar el potencial de uso y aplicación del estudio, haciéndolo beneficioso para un mayor número de usuarios o practicantes.

Descubrimiento y Confirmación Continuada: Emplear los resultados de un método para generar hipótesis que serán sometidas a prueba mediante el otro método.

Diversificación de Perspectivas: Obtener puntos de vista variados, incluso divergentes, del fenómeno o planteamiento estudiado. Explorar diversas ópticas para abordar el problema y lograr una mayor variedad de perspectivas al analizar los datos obtenidos en la investigación.

Revelación de Relaciones Encubiertas: Identificar relaciones "encubiertas" que no habrían sido detectadas mediante el uso de un solo método.

Fortalecimiento de Argumentación: Consolidar razonamientos y argumentaciones provenientes de la recolección y análisis de datos realizados por ambos métodos.

Generación Metodológica Continua: Desarrollar nuevos métodos de recolección y análisis, como la creación de un instrumento basado en los resultados de un método para enriquecer y ampliar la comprensión (pp. 91-110).

Métodos e Instrumentos

La integración de la tecnología en los procesos educativos ha sido un tema de creciente interés en el ámbito académico, especialmente en programas técnicos orientados a sectores específicos como el de operación de servicios en Contact Center y BPO. En este contexto, la presente tesis se enfoca en el diseño de una propuesta didáctica digital dirigida a los aprendices del programa técnico mencionado, con el objetivo de aprovechar el

potencial de los smartphones en los ambientes de aprendizaje presenciales.

Por lo anterior, se aborda detalladamente los métodos e instrumentos utilizados en la investigación, centrándose en dos enfoques: la encuesta y la observación no participante. Estos métodos se han seleccionado cuidadosamente para obtener información valiosa sobre las necesidades, preferencias y comportamientos de los aprendices en relación con el uso de smartphones como herramientas pedagógicas.

La realización de encuestas permitió recopilar datos cuantitativos que arrojaron luz sobre las percepciones generales de los aprendices respecto al uso de smartphones en entornos de aprendizaje presenciales. Por otro lado, la observación no participante proporcionó insights cualitativos detallados al capturar de manera directa las dinámicas y la interacción de los estudiantes con los dispositivos móviles durante las actividades educativas.

El proceso se estructurará de manera sistemática, detallando la selección de la muestra, el diseño del cuestionario de la encuesta, los procedimientos de aplicación y análisis de datos, así como la planificación y ejecución de la observación no participante. A través de estos métodos, se busca obtener una comprensión integral de las necesidades y oportunidades que rodean la implementación de una propuesta didáctica digital basada en smartphones para el mejoramiento de los procesos de aprendizaje en el contexto específico del programa técnico del SENA en Bogotá D.C.

Encuesta

Este instrumento, ampliamente empleado en la investigación educativa, se propone en esta indagación como un cuestionario con preguntas cerradas.

Consiste en administrar dicho cuestionario a un grupo representativo dentro del universo bajo estudio. A través de la encuesta, se solicita directamente a las personas la información que se pretende recopilar. Posteriormente, el investigador llevará a cabo el análisis de estos datos y extraerá las conclusiones pertinentes para su investigación.

El cuestionario es un instrumento fundamental en las técnicas de interrogación, también hay elementos que se deben tener en cuenta al momento de la elaboración de las preguntas, por ejemplo, que clase de preguntas (abiertas, cerradas, semicerradas, directas), la redacción de estas, el lugar en que va cada una, etc.

Para el diseño de la encuesta se revisó la propuesta de Ferreyra and De Longhi (2014). En cuanto a la elaboración del cuestionario se retoma en cuenta la propuesta de Cohen L y Manion L (1990):

A. Decisiones sobre el contenido de las preguntas.

1. ¿La formulación de la pregunta resulta necesaria y aportará utilidad a la investigación?
2. ¿Es preciso plantear múltiples preguntas sobre este tema en particular?
3. ¿Los informantes poseen la información necesaria para responder a la pregunta?
4. ¿Se requiere que la pregunta sea más precisa, específica y directamente relacionada con la experiencia personal de los informantes?
5. ¿La elaboración de la pregunta resulta lo bastante abierta y carece de detalles o especificidades incorrectas?

6. ¿Las respuestas reflejan actitudes generales o parecen limitarse a la apariencia de especificidad?

7. ¿Existe una polarización o sesgo en la dirección de la pregunta sin preguntas adicionales que equilibren el énfasis?

8. ¿Es probable que los informantes suministren la información solicitada?

B. Decisiones sobre la redacción de las preguntas.

1. ¿Existe la posibilidad de que la pregunta sea malinterpretada debido a una fraseología complicada o poco clara?

2. ¿La formulación de la pregunta presenta adecuadamente la alternativa en relación con el punto en cuestión?

3. ¿La pregunta puede resultar engañosa debido a suposiciones no establecidas o a implicaciones no explícitas?

4. ¿La redacción de la pregunta muestra un sesgo evidente? ¿Posee carga emocional o tiende hacia una respuesta particular?

5. ¿Podría objetar el informante la formulación de la pregunta?

6. ¿Sería más efectivo formular la pregunta de manera más personalizada para obtener mejores resultados?

7. ¿Existe la posibilidad de mejorar la formulación de la pregunta, ya sea haciéndola más directa o indirecta?

C. Decisiones sobre la forma de respuesta de la pregunta.

1. ¿La pregunta podría mejorarse mediante un formato que requiera una respuesta marcada (como una opción única, una respuesta breve de una o dos palabras, o un número) en lugar de una respuesta libre o una marcada con una explicación extensa?

2. En caso de optar por respuestas marcadas, ¿cuál sería el tipo de pregunta más apropiado: dicotómica, de elección múltiple (tipo "cafetería") o de escala?

3. En el caso de utilizar una lista de verificación, ¿abarca de manera adecuada todas las alternativas relevantes sin redundancias y en un orden lógico? ¿Es de una longitud apropiada? ¿La redacción de los elementos es imparcial y equilibrada?

4. ¿La forma de respuesta es clara, definida, uniforme y adecuada para el propósito en cuestión?

D. Decisiones sobre la ubicación de la pregunta en la secuencia.

1. ¿La respuesta a la pregunta puede ser influenciada por el contenido de las preguntas anteriores?

2. ¿La formulación de la pregunta sigue un orden natural y psicológicamente adecuado?

3. ¿La pregunta se presenta en un momento apropiado para despertar interés y captar la atención, evitando resistencia, ya sea que aparezca demasiado temprano o demasiado tarde?

Observación Participante

Hernández Sampieri (2000), escribe que la observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio. Es decir, a través de ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones y posturas (pp. 110-116). Es una eficaz herramienta de investigación social para juntar información, si se orienta y enfoca a un objetivo específico.

Para ello se debe planear cuidadosamente:

- en etapas, para saber en qué momento se debe observar y anotar lo

observado.

- en aspectos, para conocer lo representativo que se tomará de cada individuo.
- en lugares, que deben de ser escogidos cuidadosamente, pues si el observado

se siente seguro podrá aportar más al estudio.

- en personas, pues de ellas dependerá que el estudio arroje datos

representativos.

Por lo anterior se puede afirmar que observar es la posibilidad que tiene el ser humano de examinar cualquier cosa de manera atenta, por medio de los ojos.

En los ambientes de aprendizaje se puede observar casi todo, y en ese todo podemos incluir cosas tan diferentes como la vestimenta utilizada por el profesor para esa clase, el tono de voz utilizado, las guías de aprendizaje a seguir, la distribución de las sillas y las mesas en el aula, etc.

En el ámbito de la educación, se puede puntualizar la observación como una técnica que consiste en “observar” un fenómeno, hecho, situación o caso, para recolectar información y después registrarla, posiblemente en un diario de campo, para su posterior análisis y propuesta de conclusiones.

La observación puede tener carácter científico y no científico.

Se dice que tiene carácter científico cuando se observa con un objetivo definido en el que la persona que está realizando el proceso sabe lo que desea observar y tiene claramente estructurado el para qué de dicha observación.

Se dice que tiene carácter no científico cuando el investigador observar sin ningún tipo de intención, sin objetivo definido y, por tanto, sin preparación previa.

De todas maneras, sin importar el carácter de la observación a realizar en el proceso

investigativo, siempre se debe determinar el objeto, situación, caso, que se va a observar, los objetivos y la forma con que se van a registrar los datos o lo que es lo mismo, qué observar, para qué y de qué manera. Después de la observación como tal, se debe realizar el registro de datos y su respectivo análisis e interpretación, que como resultado da la formalización de las conclusiones obtenidas.

La observación que puede llevar a cabo un profesor en el aula de clases es directa y copartícipe, pues se involucra decisivamente con el suceso o situación a estudiar; es decir, el investigador recoge la información de campo desde el interior de la clase.

En cuanto a la estructura de la observación, es importante decidir con anterioridad qué clase de estructura tendrá el proceso y, por tanto, el tipo de herramientas a utilizar o si se realizará de manera libre y espontánea, sin algún tipo de apoyo técnico especial.

Las herramientas más conocidas en los proyectos de observación son:

1. Las notas de campo
2. Los informes de clase
3. Los diarios del profesor y del alumno
4. Las encuestas
5. Cuestionarios
6. Entrevistas
7. Las grabaciones (en vídeo o en audio), y
8. Las plantillas de observación.

Hay un tipo de observación que se denomina, observación participante y se caracteriza por realizar el estudio de un objeto y/o situación determinada participando directamente en él o con él. Se persigue conseguir la mayor objetividad posible, ya que al

participar de forma activa con lo que se estudia, se puede observar en su estado natural sin que el investigador pueda alterar y/o afectar su naturaleza mediante el simple hecho de estudiarlo.

Dentro de la propia observación participante se pueden distinguir dos tipos de estudios: observación directa y la observación indirecta.

En el caso de la observación directa, la investigación se centra en estudiar directamente el objeto sobre el que se va a ser investigado. Por el contrario, en el caso de la observación indirecta, el estudio del objeto a investigar se realiza a partir de documentación relacionada con dicho objeto, ya sean documentos gráficos, literarios, fotografías, trabajos de investigación anteriores, o cualquier otro tipo de documentación relacionada con el objeto investigado en cuestión.

El segundo instrumento que se utilizará en esta investigación es la Observación participante, entendida como la técnica de investigación realizada sobre el campo objetivo en el que el observador tiene contacto directo con el objeto de estudio (población y muestra representativa) y por supuesto sobre su realidad. Utiliza principalmente la entrevista, el cuestionario y el diario de campo como instrumentos de recolección de información. Y se caracteriza, en la mayoría de los casos, ya que el observador no forma parte del grupo que está siendo objeto de estudio.

Se busca comprender en primera instancia, las diversas dinámicas de comportamiento que tienen los aprendices SENA y sus actitudes frente a lo expuesto por el instructor en la sesión de clase. Segundo, observar si los aprendices interactúan con los teléfonos celulares, y si lo hacen, verificar qué tipo de información consultan cuando se encuentran en clase. En este momento, la persona que está realizando la investigación se

debe realizar anotaciones a medida que se realiza el proceso.

Antes de iniciar esta observación, se debe concretar una reunión con el Coordinador Académico de la Unidad Tecnológica Digital del SENA en Fontibón, y se le explicará la naturaleza del ejercicio. Asimismo, se le informará al instructor encargado de los cursos ficha 2658514 y 2658543 el carácter del trabajo y la facilidad que debe generar para la aplicación del instrumento.

Se notificará al instructor que, para concluir satisfactoriamente el procedimiento, es necesario llevar a cabo la sesión de clase conforme a su planificación y estructura original. En este primer momento, la tarea del observador consiste en evaluar el rendimiento del grupo sin intervenir.

Análisis estadístico descriptivo.

Según la exposición de Hernández et al., (2010), el análisis estadístico descriptivo representa una técnica empleada para sintetizar y exponer de manera organizada y comprensible los datos recolectados en una investigación. Este tipo de análisis se centra en la descripción de las características fundamentales de los datos, evitando realizar inferencias o generalizaciones más allá de la muestra examinada. De manera similar, facilita la identificación de patrones, tendencias y relaciones entre las variables de interés, proporcionando una visión global de los datos obtenidos. A partir de esto, es posible emplear tablas de frecuencia, gráficos, diagramas, entre otros recursos, para mostrar los resultados de su aplicación (pp. 177-186). En el contexto de este trabajo, se respaldará la presentación de resultados mediante la utilización de gráficos de barras, los cuales serán empleados para visualizar y analizar los elementos gráficos recopilados.

En primer lugar, se lleva a cabo un proceso de contextualización y documentación, el

cualestá orientado al reconocimiento de antecedentes científicos y una fundamentación teórica respecto a las categorías propuestas. Posteriormente se realiza un diseño de instrumentos que permitirá, desde su aplicación, la recolección de información para un posterior análisis, síntesis y divulgación de los hallazgos.

Cronograma de investigación

Fase	Actividad	Fecha	Responsables	Observaciones
1	Acuerdos	16 al 19 de octubre	Instructores y aprendices, curso Sena, fichas 2658514 - 2658543	Aplicación formato
	Sistematización	20, 21 de octubre	Grupo de investigación	(Aprendices e Instructores SENA, del Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO)
2	Prueba piloto: Se informa resultados e inicio de implementación en el ambiente de aprendizaje Sena	22 de octubre a 2 de noviembre	Instructores y aprendices curso Sena, fichas 2658514 - 2658543	Observación participante Y registro.
3	Revisión de la propuesta	3 y 4 de noviembre	Grupo de investigación	(Aprendices e Instructores SENA, del Técnico en Operación de Servicios en

	Evaluación de la prueba piloto	6- 9 de noviembre	Instructores y Aprendices	Contact Center & BPO) (Aprendices e Instructores SENA, del Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO)
4	Realización de informe escrito con resultados de la prueba piloto	5 – 10 noviembre	Grupo de investigación	(Aprendices e Instructores SENA, del Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO)
5	Presentar informe a Coordinación del ambiente de aprendizaje Sena	15 de noviembre	(Aprendices e Instructores SENA, del Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO.)	

Capítulo 4.

Resultados

La presentación de los resultados de este análisis está distribuida de la siguiente manera: primero, se da a conocer el resultado de la realización de una encuesta que tenía como objetivo el diagnóstico sobre la manera en que el uso del celular afectó el aprendizaje de los aprendices de las fichas 2658514 y 2658543 que se encuentran matriculados en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en la Regional Distrito Capital del SENA. Para lo cual se solicitó la participación voluntaria de 20 estudiantes, que integran el curso, se hizo de manera anónima, por lo cual se invitó a contestar de manera honesta. Teniendo en cuenta dos variables de análisis: a) El uso del celular en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 y 2658543 del Sena, influye positiva o negativamente, en los desempeños académicos y de convivencia, b) El celular puede convertirse en una herramienta para desarrollar actividades académicas en el ambiente de aprendizaje del curso 1655350 del Sena y por ende mejorar el proceso enseñanza aprendizaje.

Segundo, se da a conocer el resultado de la realización de una observación no participante para aprendices y para instructores, que tenía como objetivo establecer el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje correspondiente a las fichas 2658514 y 2658543 que cursan el Técnico en Operación de Servicios en Contact Center en el SENA en la fase de Ejecución del programa de formación.

Tabla 4.1

El uso del celular en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 - 2658543 del SENA, influye positiva o negativamente, en los desempeños académicos y de convivencia.

Conteste a las preguntas marcando en la opción que más represente su caso, así:	Con gran frecuencia	Rara vez	Siempre	Nunca
Con que frecuencia usa internet en su equipo celular			20	
Con que frecuencia usa su equipo celular para acceder a las redes sociales.			20	
Con que frecuencia usa su celular para buscar información académica		14		6

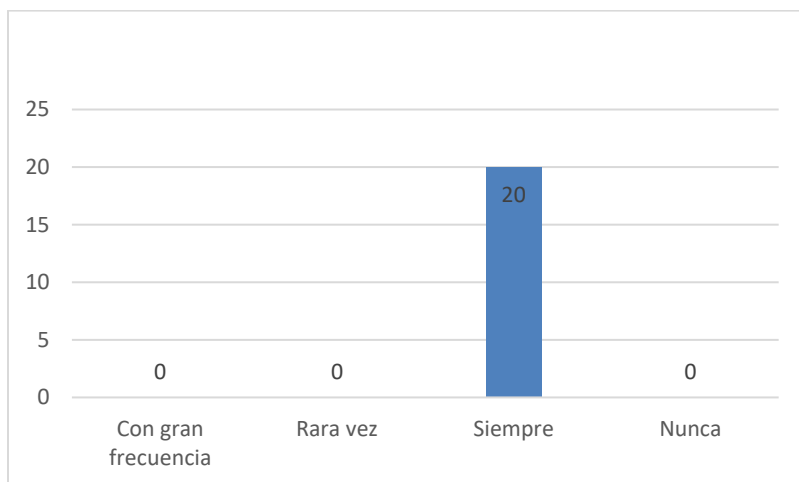
Con que frecuencia se debería usar el celular para fines académico en el ambiente de aprendizaje.	15		5	
Con que frecuencia usa el celular en el ambiente de aprendizaje (ficha 1655350)		14	6	
Con que frecuencia instructor ha llamado la atención a los aprendices por usar el celular en el momento de la clase			20	
Con que frecuencia usted se ha molestado porque le han llamado la atención por usar el celular en clase.	15		5	

Con que frecuencia usted se vio afectado académicamente por no haber entregado una actividad, que explicaron cuando usted estaba ocupado en su celular con las redes sociales.	10		5	5
Con que frecuencia usted apaga el celular, después de que el instructor ha recordado que está prohibido su uso no pedagógico en clase.		13		7

Variable a): El uso del celular en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 - 2658543 del SENA, influye positiva o negativamente, en los desempeños académicos y de convivencia.

Figura 4.1

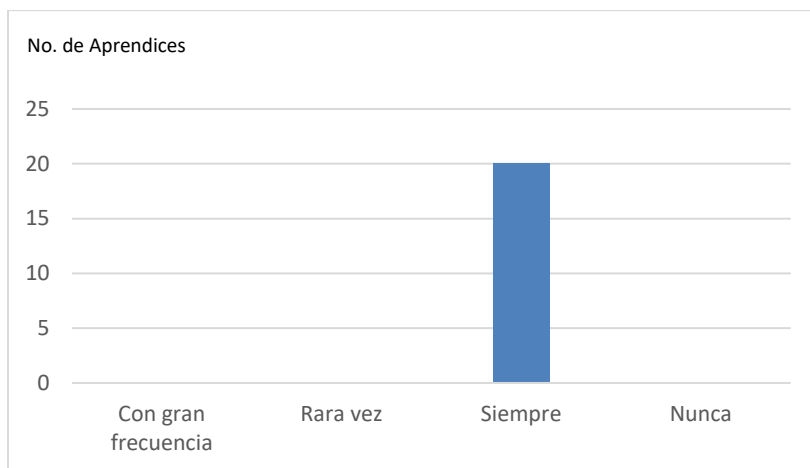
Frecuencia uso internet en su equipo celular



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices usa internet en su equipo celular

Figura 4.2

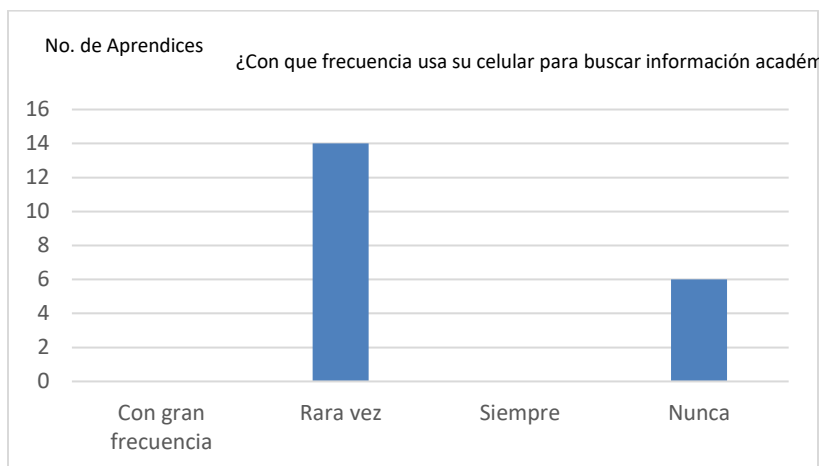
¿Con qué frecuencia usa su equipo celular para acceder a las redes sociales?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices usa internet en su equipo celular para acceder a las redes sociales.

Figura 4.3

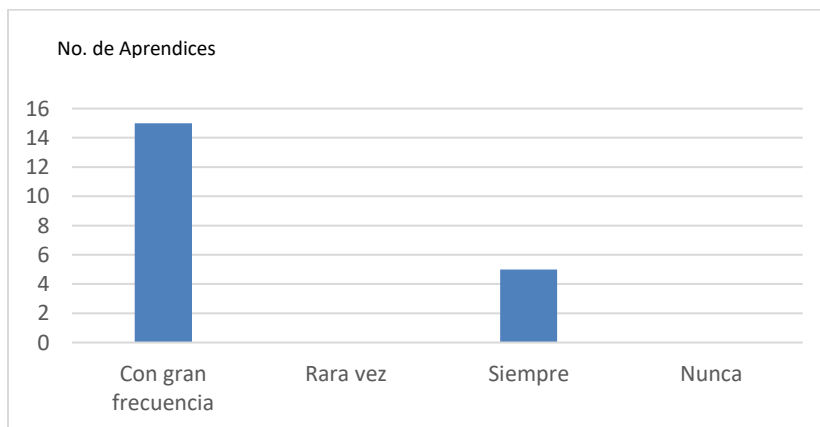
¿Con qué frecuencia usa su celular para buscar información académica?



Nota: La medición arroja como resultado que el 70% de los aprendices encuestados rara vez usa su equipo celular para buscar información académica. Y que 30% de los aprendices encuestados nunca usa su equipo celular para buscar información académica.

Figura 4.4

¿Con qué frecuencia se usa el celular para fines académicos en el ambiente de aprendizaje?

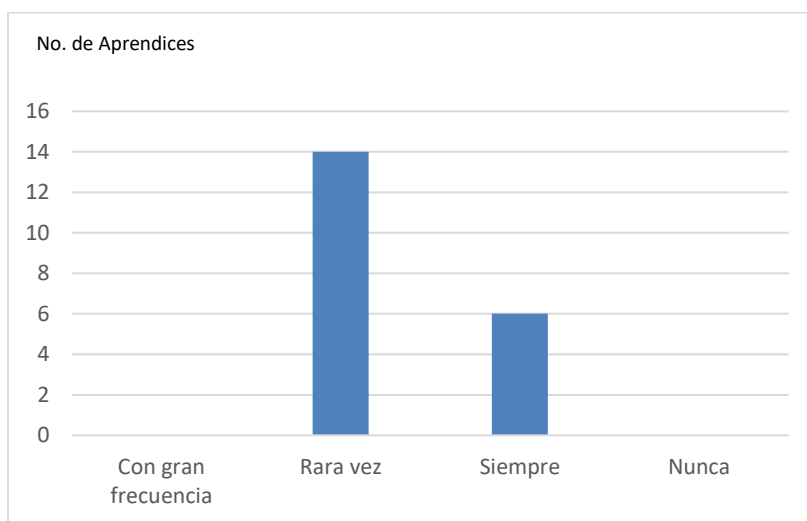


Nota: La medición arroja como resultado que el 75% de los aprendices encuestados usa con gran frecuencia su equipo celular para fines académicos en el ambiente de aprendizaje. Y que 25% de los aprendices encuestados siempre usa su equipo

celular para fines académicos en el ambiente de aprendizaje.

Figura 4.5

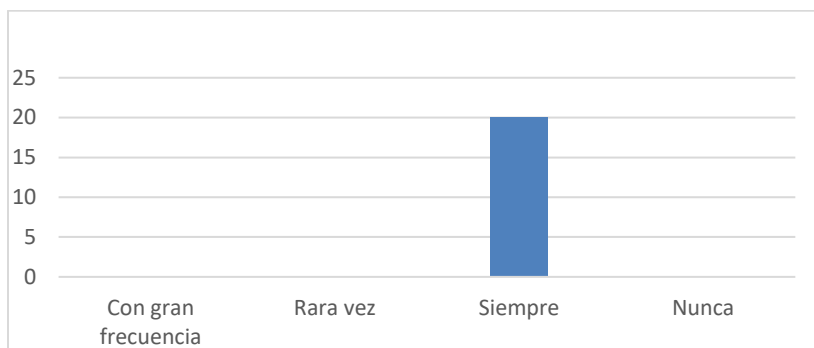
¿Con que frecuencia usa el celular en el ambiente de aprendizaje (fichas 2658514 – 2658543)?



Nota: La medición arroja como resultado que el 70% de los aprendices encuestados rara vez usa su equipo celular en el ambiente de aprendizaje. Y que 30% de los aprendices encuestados siempre usa su equipo celular en el ambiente de aprendizaje.

Figura 4.6

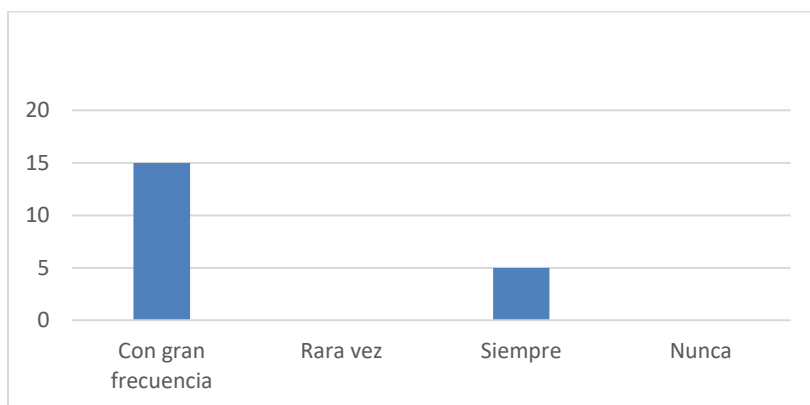
¿Con qué frecuencia instructor ha llamado la atención a los aprendices por usar el celular en el momento de la clase?



La medición arroja como resultado que al 100% de los aprendices encuestados el instructor les ha llamado la atención por usar el celular en el momento de clase.

Figura 4.7

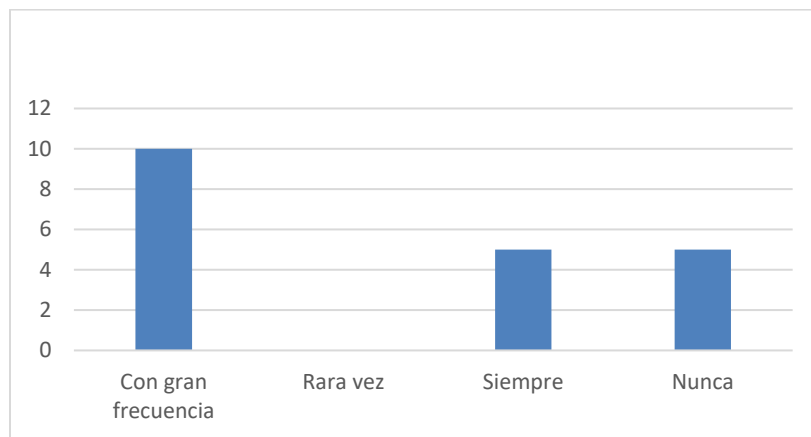
¿Con qué frecuencia usted se ha molestado porque le han llamado la atención por usar el celular en clase?



Nota: La medición arroja como resultado que el 75% de los aprendices encuestados con gran frecuencia se ha molestado porque le han llamado la atención por usar el celular en clase. Y que 25% de los aprendices encuestados siempre se ha molestado porque le han llamado la atención por usar el celular en clase.

Figura 4.8

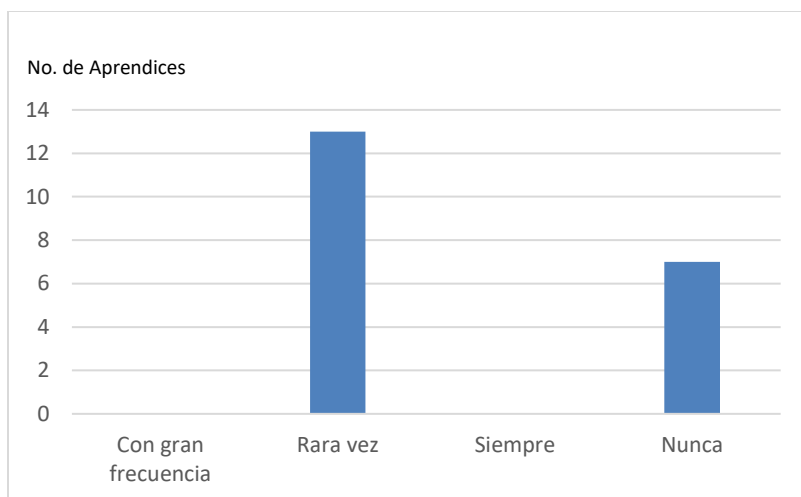
¿Con qué frecuencia usted se vio afectado académicamente por no haber entregado una actividad, que explicaron cuando usted estaba ocupado en su celular con las redes sociales?



Nota: La medición arroja como resultado que el 50% de los aprendices encuestados se vio afectado académicamente por no haber entregado una actividad, que explicaron cuando estaba ocupado en su celular con las redes sociales. Y que el 25% de los aprendices encuestados siempre se vio afectado académicamente por no haber entregado una actividad, que explicaron cuando estaba ocupado en su celular con las redes sociales. Y que el 25% restante de los aprendices encuestados nunca se vio afectado académicamente por no haber entregado una actividad, que explicaron cuando estaba ocupado en su celular con las redes sociales.

Figura 4.9

¿Con qué frecuencia usted apaga el celular, después de que el instructor ha recordado que está prohibido su uso no pedagógico en clase?



Nota: La medición arroja como resultado que el 65% de los aprendices encuestados rara vez apaga el celular, después de que el instructor ha recordado que está prohibido su uso no pedagógico en clase. Y que 35% de los aprendices encuestados nunca apaga el celular, después de que el instructor ha recordado que está prohibido su uso no pedagógico en clase.

Tabla 4.2

Variable b) El celular puede convertirse en una herramienta para desarrollar actividades académicas en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 - 2658543 del SENA y por ende mejorar el proceso enseñanza aprendizaje.

Conteste	Siempre	A veces	Nunca
a las preguntas marcando en la opción que más represente su caso, así:			

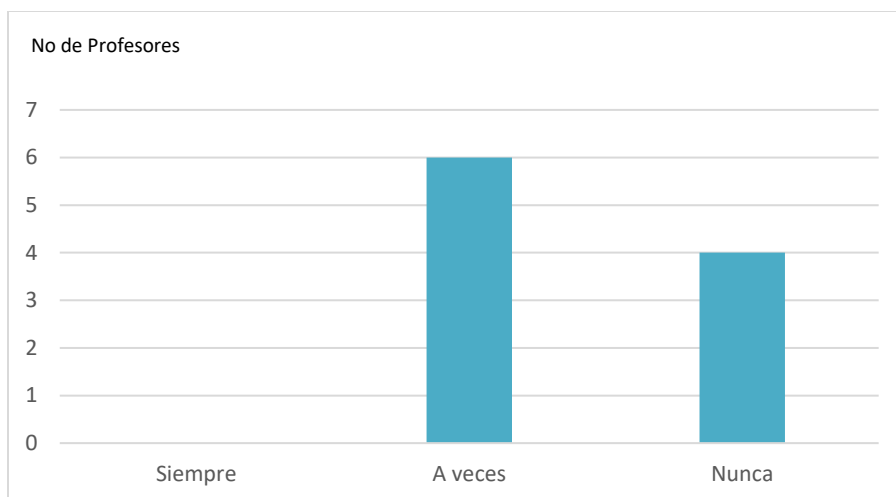
Usa su celular para hacer consultas, relacionadas con aspectos académicos		6	4
Utiliza las TIC para el desarrollo de actividades académicas con los aprendices del curso correspondiente a las fichas 2658514 - 2658543.		8	2
Ha llamado la atención a los aprendices del curso correspondiente	10		

<p>a las fichas 2658514 - 2658543, por usar el celular, ya que están incumpliendo la norma de no usarlo durante la clase.</p>			
<p>El uso del celular, por parte de los aprendices, afecta el desarrollo de la clase, en el aspecto académico.</p>	5	5	
<p>Ha implementado actividades que permitan el uso del celular, en el</p>		10	

ambiente de aprendizaje (fichas 2658514 - 2658543), durante la clase.			
Proponen los estudiantes el uso de las herramientas de la Web 2.0, para el desarrollo de alguna actividad del ambiente de aprendizaje.			10

Figura 4.10

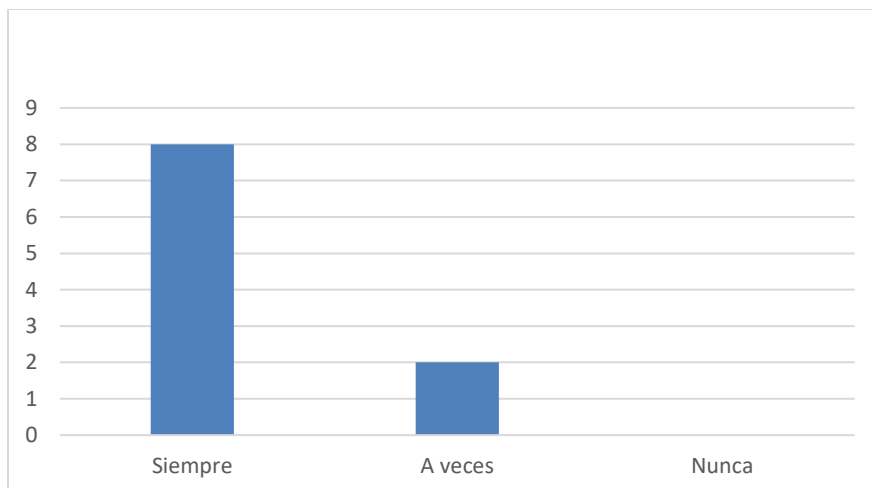
¿Usa su celular para hacer consultas, relacionadas con aspectos académicos?



Nota: La medición arroja como resultado que el 60% de los profesores encuestados usa su celular para hacer consultas, relacionadas con aspectos académicos. Y que el 40% de los profesores encuestados nunca usa su celular para hacer consultas, relacionadas con aspectos académicos.

Figura 4.11

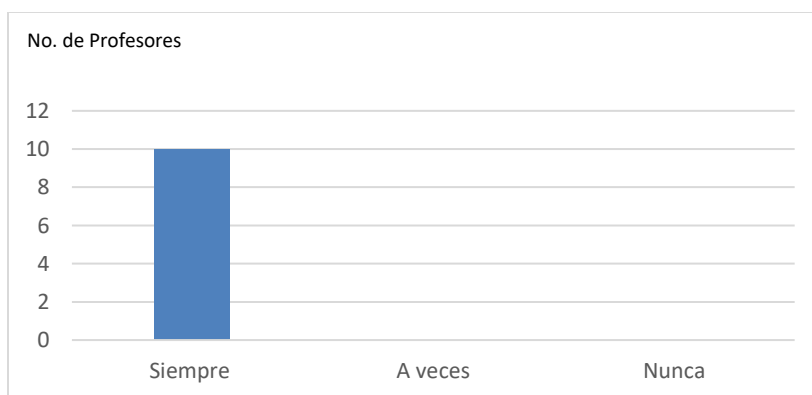
¿Utiliza las TIC para el desarrollo de actividades académicas con los aprendices del curso correspondiente a la ficha 2658514 - 2658543?



Nota: La medición arroja como resultado que el 80% de los profesores encuestados siempre utiliza las TIC para el desarrollo de actividades académicas con los aprendices del curso correspondiente a las fichas 2658514 - 2658543. Y que el 20% de los profesores encuestados a veces utiliza las TIC para el desarrollo de actividades académicas con los aprendices del curso correspondiente a las fichas 2658514 - 2658543.

Figura 4.12

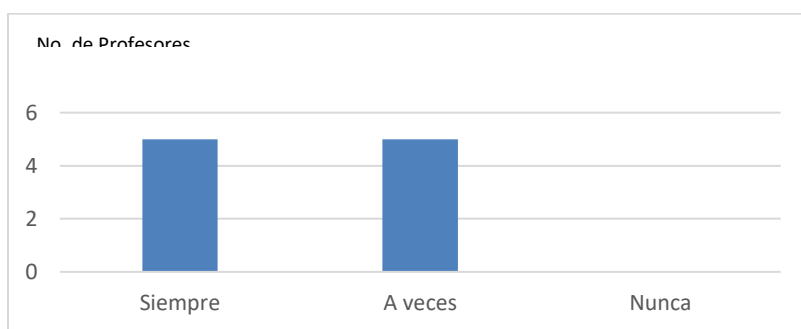
¿Ha llamado la atención a los aprendices del curso correspondiente a las fichas 2658514 2658543, por usar el celular, ya que están incumpliendo la norma de no usarlo durante la clase?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los profesores encuestados ha llamado la atención a los aprendices del curso correspondiente a las fichas 2658514 - 2658543, por usar el celular, ya que están incumpliendo la norma de no usarlo durante la clase.

Figura 4.13

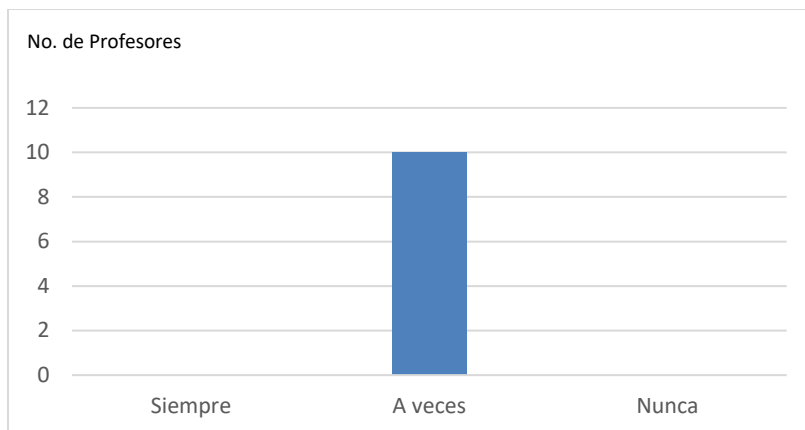
¿El uso del celular, por parte de los aprendices, afecta el desarrollo de la clase, en el aspecto académico?



Nota: La medición arroja como resultado que el 50% de los profesores encuestados asegura que el uso del celular, por parte de los aprendices, siempre afecta el desarrollo de la clase, en el aspecto académico. Y que 50% de los profesores encuestados asegura que el uso del celular, por parte de los aprendices, a veces afecta el desarrollo de la clase, en el aspecto académico.

Figura 4.14

¿Ha implementado actividades que permitan el uso del celular, en el ambiente de aprendizaje (fichas 2658514 - 2658543), durante la clase?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los profesores encuestados ha implementado a veces actividades que permitan el uso del celular, en el ambiente de aprendizaje (fichas 2658514 - 2658543), durante la clase.

Figura 4.15

¿Proponen los estudiantes el uso de las herramientas de la Web 2.0?, para el desarrollo de alguna actividad del ambiente de aprendizaje?



Nota: Los resultados de la encuesta indican que el 100% de los docentes consultados nunca ha sugerido a los estudiantes utilizar las herramientas de la Web 2.0 en alguna actividad del entorno de aprendizaje.

Tabla 4.3

Instrumentos: Cuestionarios. Formatos de Observación Variable 1.

Guía observación no participante: instructivo para aprendices

Proyecto:	Teléfono celular en los ambientes de aprendizaje	Observador:	
Lugar:	U.T.D. Sena - Fontibón	Situación:	
Objetivo de la observación:	Establecer el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje correspondiente a las fichas 2658514 - 2658543 que cursa el Técnico en Operación en Servicios en Contact Center & BPO en el SENA en la fase de Ejecución del programa de formación.		
Instrucciones:	1. Poner atención a la presentación de la persona que realizará el proceso de observación al grupo de aprendices de a las fichas 2658514 - 2658543.	4. Contestar las preguntas, después del proceso que se les hará.	
	2. No hablar por ningún motivo con la persona que hace la observación del grupo.		
	3. Cumplir con la programación de clase.		

Preguntas
<p>1. ¿La U.T.D. SENA Fontibón tiene Wifi?</p> <p>Todos los aprendices contestaron que SI</p>
<p>2. ¿El Teléfono Celular que usted tiene le permite tener acceso a internet en la U.T.D. SENA Fontibón?</p> <p>Todos los aprendices contestaron que SI</p>
<p>3. ¿Crees que usted que los dispositivos móviles (celular, IPod, Tablet, Netbook) pueden reemplazar a la PC en el ambiente de aprendizaje SENA?</p> <p>SI_16</p> <p>NO_4_</p>
<p>4. ¿Usaría el teléfono celular como complemento para las actividades dentro del ambiente de aprendizaje SENA?</p> <p>SI_20__</p> <p>NO_0__</p>
<p>5. ¿Cree usted que el teléfono celular puede hacer la sesión de clase más entretenida?</p> <p>SI_20__</p> <p>NO_0__</p> <p>Si la pregunta anterior es afirmativa, ¿En qué ámbito?</p> <p>Textos de consulta de Contact Center _1__</p> <p>Videos de consulta de Contact Center__4__</p> <p>Audios de llamadas de asesores de Contact Center__3__</p> <p>Búsqueda de información __5__</p>

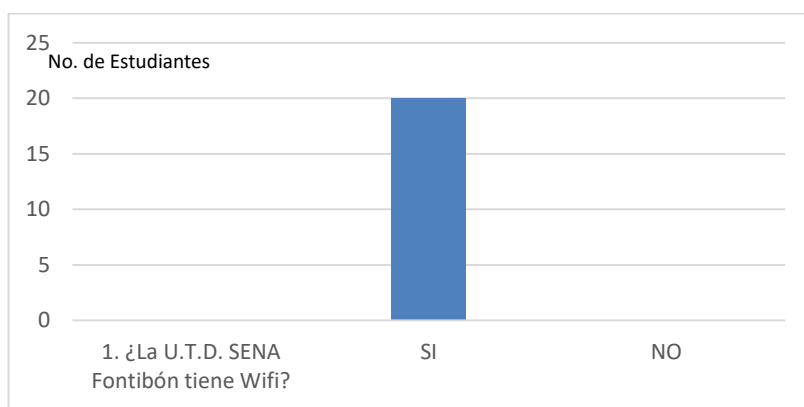
<p>Entrega de tareas __1__</p> <p>Trabajo en equipo __2__</p> <p>Visualización de contenidos __4__</p>
<p>6. ¿Cree usted que tendría falta de atención al utilizar el teléfono celular en alguna competencia del programa de formación?</p> <p>SI __17__</p> <p>NO __3__</p>
<p>7. Si no es con un fin educativo, ¿cree usted que es correcto el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?</p> <p>SI __12__</p> <p>NO __8__</p>
<p>8. ¿Le parece práctico tener y poder observar archivos de las competencias del programa de formación en su teléfono celular?</p> <p>SI __20__</p> <p>NO __0__</p>
<p>9. ¿Conoce usted algunas de las aplicaciones que puede utilizar con su teléfono celular?</p> <p>SI __20__</p> <p>NO __0__</p> <p>Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?</p> <p>Facebook: SI __20__ NO __0__</p> <p>Twitter SI __20__ NO __0__</p> <p>WhatsApp SI __20__ NO __0__</p>

Tumblr	SI_13__	NO_7__
Pinterest	SI_12__	NO_8__
10. ¿Crees usted que el instructor debe establecer normas para el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?		
SI_20__		
NO_0__		
Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Qué normas serían las más adecuadas?		
Usar el celular únicamente para buscar información.	13	
No escuchar música.	2	
No entrar a las redes sociales.	3	
No distraerse con los juegos.	2	
11. De los instructores que le imparten formación, ¿con cuántos de ellos utiliza el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje como herramienta de trabajo?		
Con ninguno	_16__	
1 o 2	_4__	
3 a 5	_0__	
Más de 6	_0__	
12. ¿Ha utilizado alguna vez querido aprendiz el teléfono celular en alguna de las competencias del programa de formación? ¿De qué forma?		
SI_20__		
NO_0__		
Textos de consulta de Contact Center_____		
Videos de consulta de Contact Center_____		

Audios de llamadas de asesores de Contact Center _____
Búsqueda de información ___ 14 ___
Entrega de tareas _____
Trabajo en equipo _____
Visualización de contenidos ___ 6 ___

Figura 4.16

¿La U.T.D. SENA Fontibón tiene Wifi?

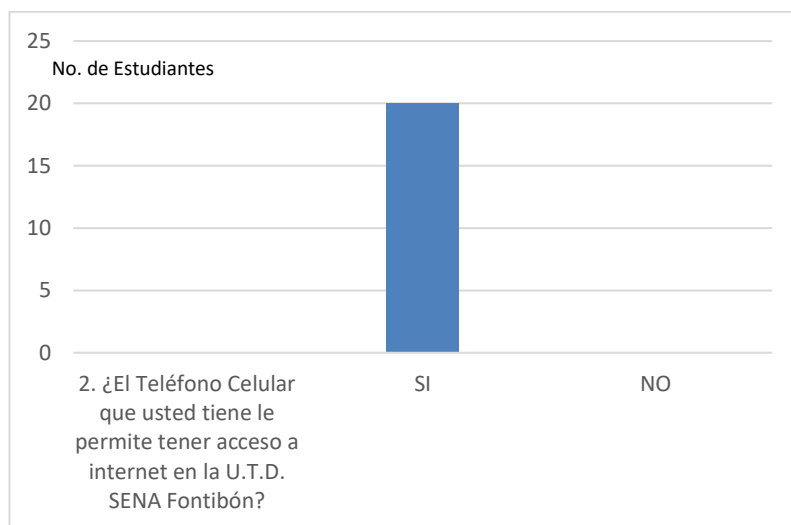


Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados saben que la UTD SENA Fontibón tiene servicio del Wifi.

Figura 4.17

¿El teléfono celular que usted tiene le permite tener acceso a internet en UTD

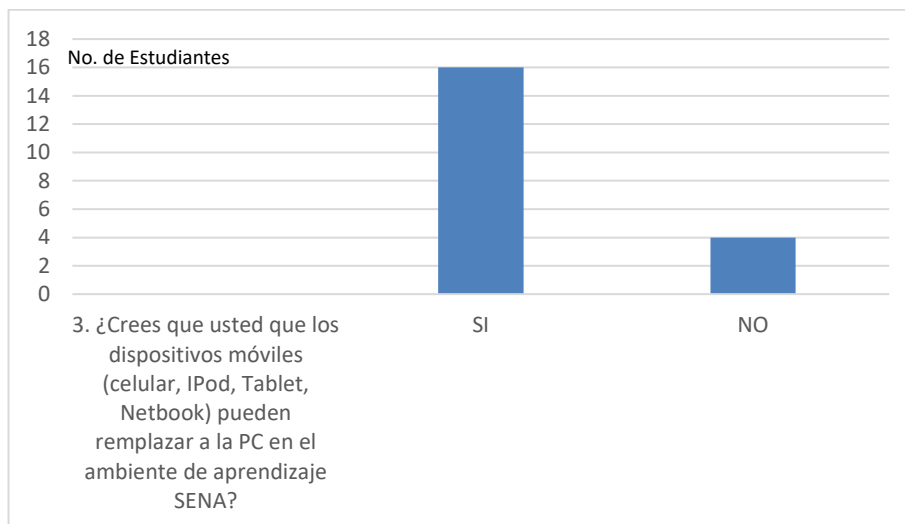
SENA Fontibón?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados saben que pueden tener acceso a internet en la UTD SENA Fontibón, desde sus teléfonos celulares.

Figura 4.18

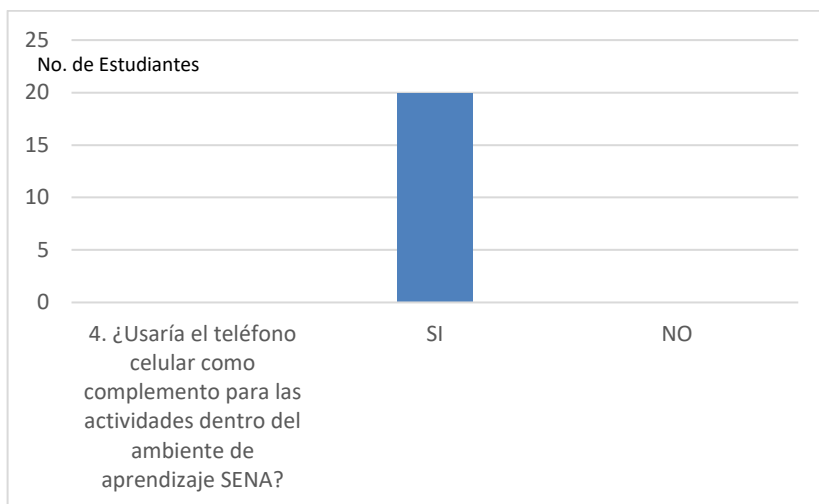
¿Crees que usted que los dispositivos móviles (celular, IPod, Tablet, Netbook) pueden reemplazar a la PC en el ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 80% de los estudiantes observados aseguran que los dispositivos móviles (celular, IPod, Tablet, Netbook) pueden reemplazar a la PC en el ambiente de aprendizaje SENA. Y 20% de los estudiantes observados aseguran que los dispositivos móviles (celular, IPod, Tablet, Netbook) no pueden reemplazar a la PC en el ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.19

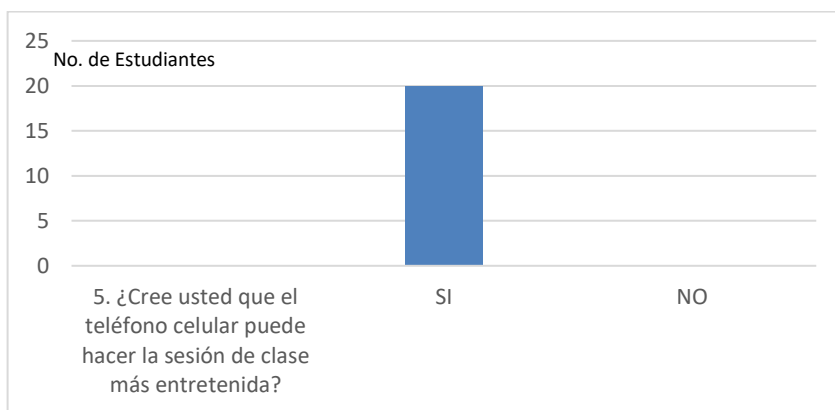
¿Usaría el teléfono celular como complemento para las actividades dentro del ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados saben que usarían el teléfono celular como complemento para las actividades dentro del ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.20

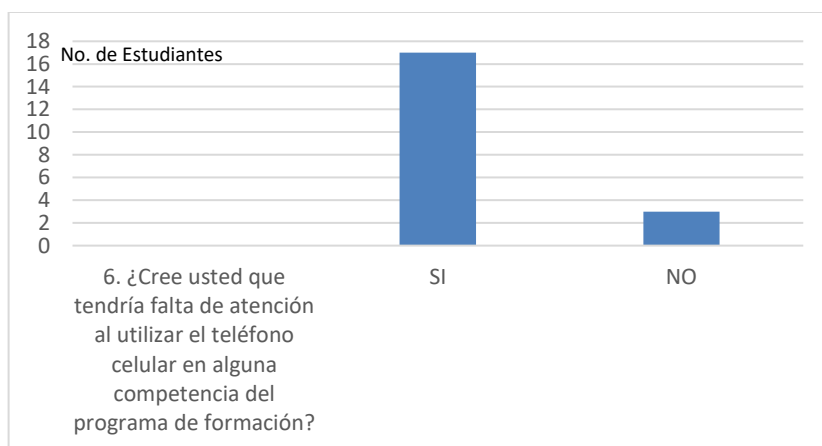
¿Cree usted que el teléfono celular puede hacer la sesión de clase más entretenida?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados creen que el teléfono celular puede hacer la sesión de clase más entretenida.

Figura 4.21

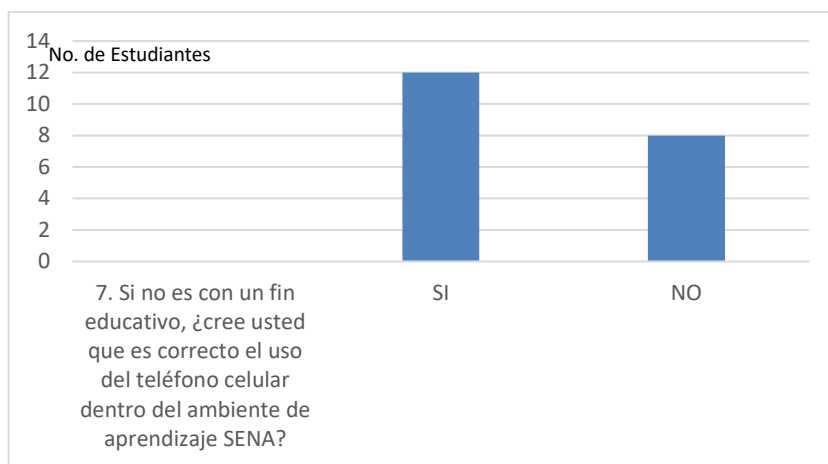
¿Cree usted que tendría falta de atención al utilizar el teléfono celular en alguna competencia del programa de formación?



Nota: La medición arroja como resultado que el 85% de los estudiantes observados aseguran que tendrían falta de atención al utilizar el teléfono celular en alguna competencia del programa de formación. Y el 15% de los estudiantes observados aseguran que no tendrían falta de atención al utilizar el teléfono celular en alguna competencia del programa de formación.

Figura 4.22

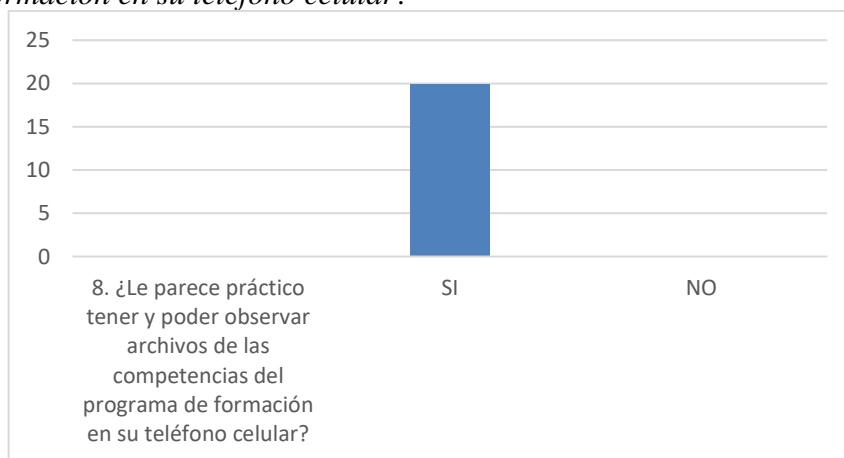
Si no es con un fin educativo, ¿cree usted que es correcto el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 60% de los estudiantes observados aseguran que correcto el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA. Y el 40% de los estudiantes observados aseguran incorrecto el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.23

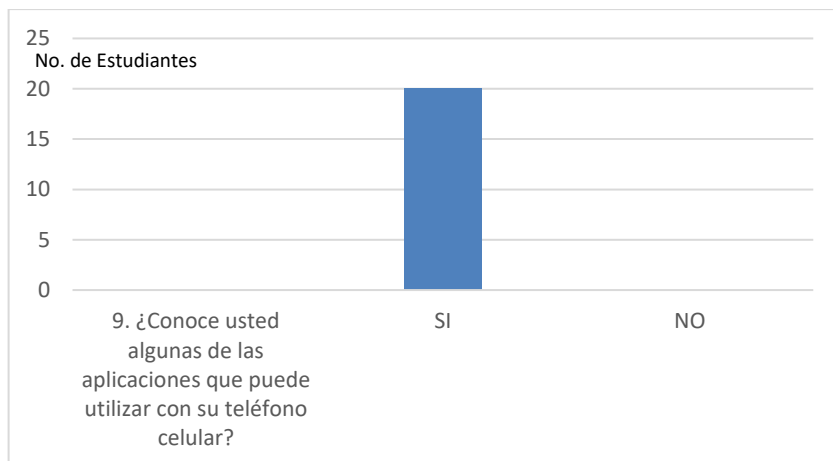
¿Le parece práctico tener y poder observar archivos de las competencias del programa de formación en su teléfono celular?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados les parece práctico tener y poder observar archivos de las competencias del programa de formación en su teléfono celular.

Figura 4.24

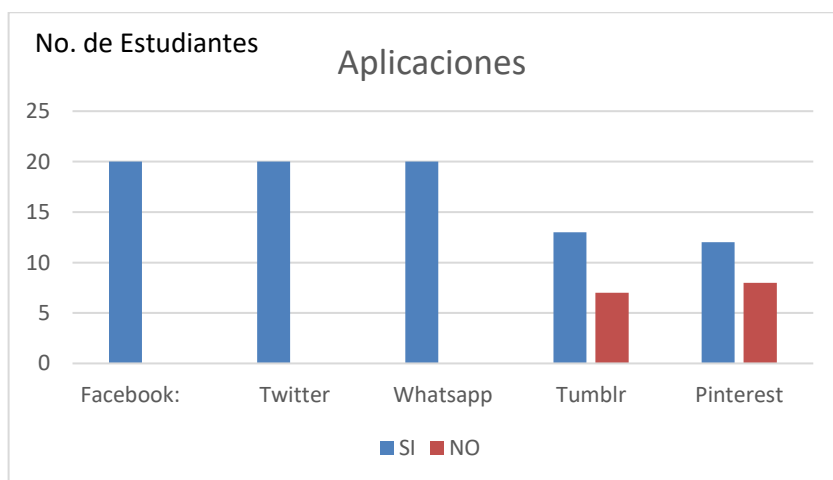
¿Conoce usted algunas de las aplicaciones que puede utilizar con su teléfono celular?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados conocen algunas de las aplicaciones que se pueden utilizar con el teléfono celular.

Figura 4.25

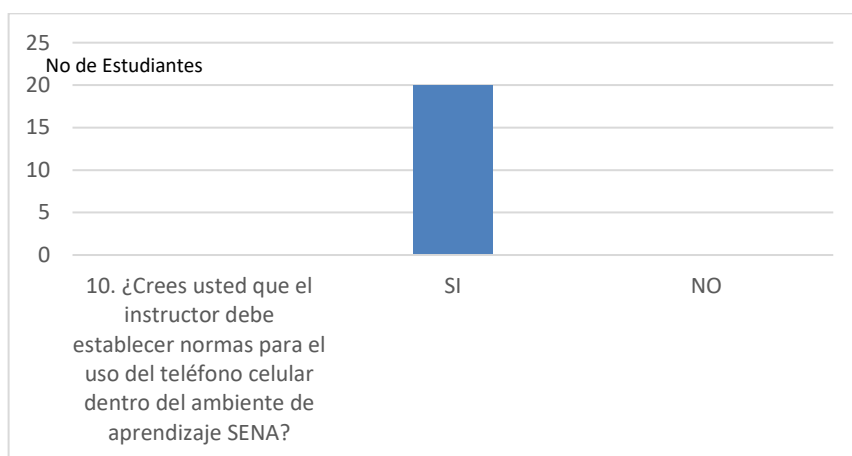
Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los estudiantes observados aseguran que conocen plenamente las aplicaciones Facebook, Twitter y WhatsApp. El 65% de los estudiantes observados aseguran conocer la aplicación Tumblr mientras el 35% de los estudiantes observados aseguran no conocerla. El 60% de los estudiantes observados aseguran conocer la aplicación Pinterest mientras el 40% de los estudiantes observados aseguran no conocerla.

Figura 4.26

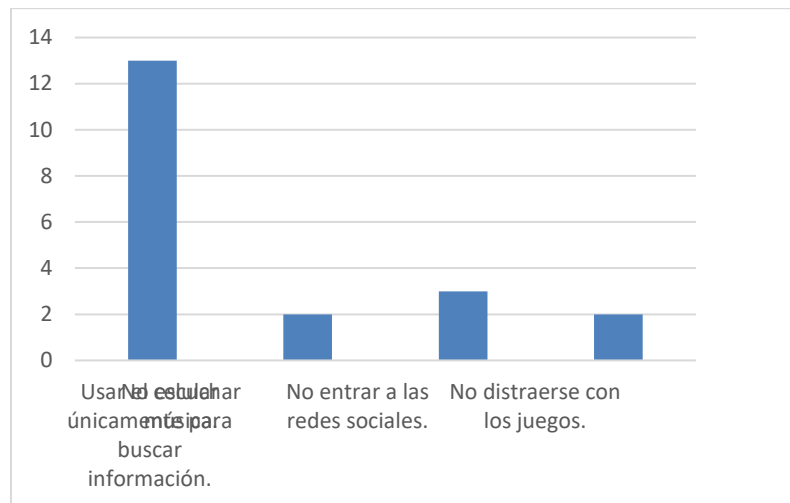
¿Crees usted que el instructor debe establecer normas para el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados creen que el instructor debería establecer normas para el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.27

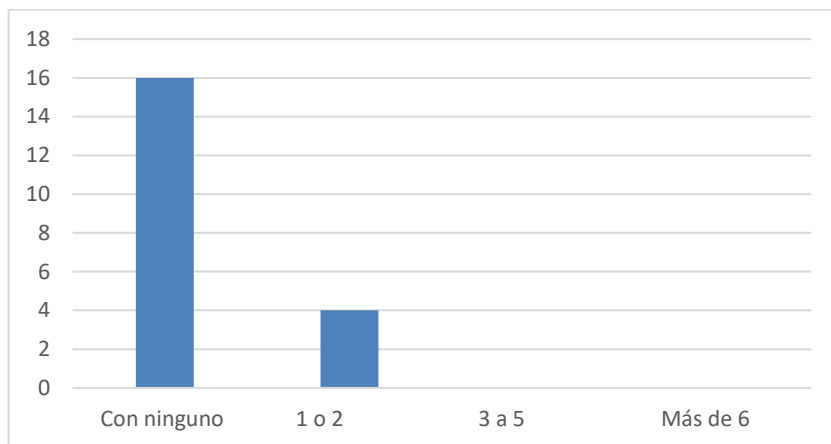
Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Qué normas serían las más adecuadas?



Nota: La medición arroja como resultado que el 65% de los estudiantes observados aseguran que la norma más adecuada sería usar el celular únicamente para buscar información. El 10% de los estudiantes observados aseguran que no escuchar música sería la norma más adecuada. El 15% de los estudiantes observados aseguran que la norma más adecuada sería no entrar a redes sociales. Y el otro 10% de los estudiantes observados aseguran que no distraerse con juegos sería la norma más adecuada.

Figura 4.28

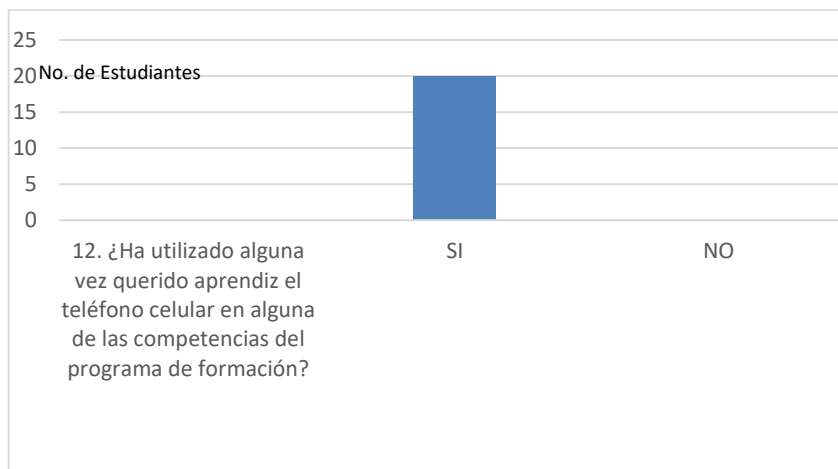
De los instructores que le imparten formación, ¿con cuántos de ellos utiliza el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje como herramienta de trabajo?



Nota: La medición arroja como resultado que el 65% de los estudiantes observados aseguran que de los instructores que le imparten formación, ninguno utiliza el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje como herramienta de trabajo. El 35% de los estudiantes observados aseguran que de los instructores que le imparten formación, 1 o 2 utilizan el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje como herramienta de trabajo.

Figura 4.29

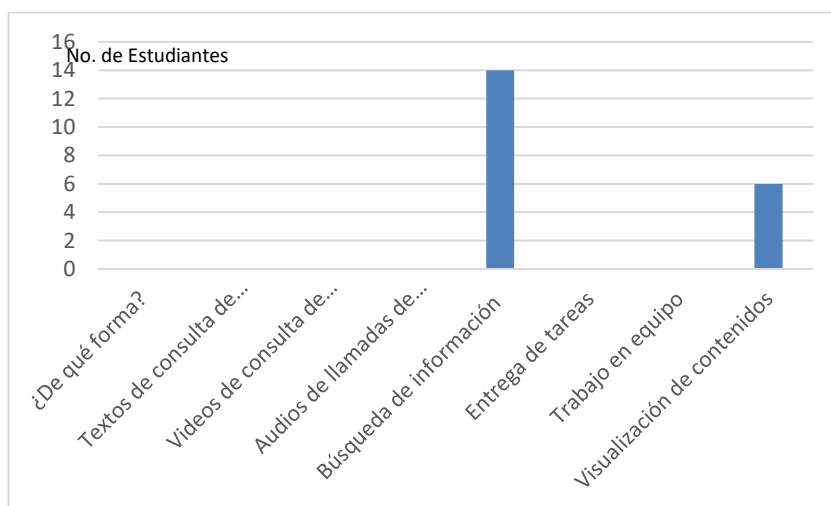
¿Ha utilizado alguna vez querido aprendiz el teléfono celular en alguna de las competencias del programa de formación?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados han utilizado alguna vez el teléfono celular en alguna de las competencias del programa de formación.

Figura 4.30

¿De qué forma?



Nota: La medición arroja como resultado que el 60% de los estudiantes observados

aseguran haber buscado información cuando han utilizado alguna vez el teléfono celular en las competencias del programa de formación. El 35% de los estudiantes observados aseguran haber visualizado contenidos cuando han utilizado alguna vez el teléfono celular en las competencias del programa de formación.

Tabla 4.4

Instrumentos: Cuestionarios. Formatos de Observación Variable 2.

Guía observación no participante: instructivo para instructores.

Proyecto:	Teléfono celular en los ambientes de aprendizaje	Observador:	
Lugar:	U.T.D. Sena - Fontibón	Situación:	
Objetivo de la observación:	Establecer el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje correspondiente a las fichas 2658514 – 2658543 que cursan el Técnico en Operación en Servicios en Contact Center & BPO en el SENA en la fase de Ejecución del programa de formación.		
Instrucciones:	1. Presentar la persona que realizará la observación al grupo de aprendices de las fichas 2658514 – 2658543.	4. El observador no participa directamente del proceso. Se les informa a los aprendices que no pueden tener	

		contacto con la persona encargada.
	2. Explicar clara y concretamente cuál es el propósito de la observación a realizar.	5. El observador debe tomar apuntes que contengan la síntesis del proceso realizado.
	3. Se informa a los aprendices que durante la observación a realizar se tomarán fotos y realizarán videos del proceso.	6. Entregar informe escrito en donde estén contenidos los resultados de la observación, entregando las conclusiones de este, y posibles recomendaciones.
Preguntas		
<p>1. ¿Se considera un instructor abierto a la utilización de las Tic en los ambientes de aprendizaje SENA?</p> <p>SI__10__</p> <p>NO__0__</p>		
<p>2. ¿Qué opina Ud. sobre el uso del teléfono celular con fines educativos en el ambiente de aprendizaje SENA?</p> <p>Bueno__5__</p>		

Malo __5__

NS / NR __0__

¿Para qué lo utilizaría?

Almacenamiento de datos y creación de archivos de audio. __5__

Uso de internet y búsqueda de información. __3__

Bajar datos y almacenamiento de archivos. __2__

3. ¿Si usted utiliza el teléfono celular con fines didácticos y académicos en el programa de formación y en el ambiente de aprendizaje SENA, en que aspecto cree usted que aportaría su uso?

Aprender a hacer un buen uso de la tecnología. __1__

Permite una mayor flexibilidad para realizar tareas conectadas sin necesidad de disponer del aula de informática. __3__

Uso de herramientas educativas tecnológicas. __1__

Aumento de la motivación y participación. __2__

Permite realizar el seguimiento del método de enseñanza-aprendizaje. __3__

4. ¿Cómo instructor, usted utiliza el teléfono celular en algún momento en el ambiente de aprendizaje SENA?

SI __1__

NO __9__

5. ¿Conoce usted alguna aplicación relevante y aplicable que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA?

Edmodo __1__

Google Drive __1__

Wikipedia ___1___

Facebook ___1___

Twitter ___1___

Instagram ___1___

YouTube ___4___

6. ¿Qué requisitos académicos y/o disciplinarios cree usted son primordiales y necesarios conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?

Cumplimiento del reglamento. ___5___

Saber utilizarlo. ___1___

Que no genere ningún conflicto entre los aprendices. ___1___

Sin acceso a las redes sociales. ___1___

Pedir permiso para su uso. ___2___

7. ¿Cuál es la primera palabra que se le ocurre a usted cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información de su competencia con el teléfono celular?

Descaro ___1___

Guarde el celular ___3___

No pueden usarlo ___3___

Sálgase de clase ___2___

No está prestando atención ___1___

8. Si le proponen usar, desde la coordinación académica de la U.T.D. de SENA Fontibón, el teléfono celular para las sesiones de clase ¿Qué normas académicas y/o disciplinarias tendría en cuenta para su correcto uso?

Cumplir el reglamento. ___3___

Pedir autorización al instructor y si se autoriza su uso, que se sea solo para la actividad estipulada. ___2___

No utilizar redes sociales. ___1___

Colocar el celular en vibrador. ___2___

No escuchar música. ___1___

Prohibido el ingreso a páginas prohibidas e inadecuadas. ___1___

9. Para Ud. Como instructor ¿Cuál es el riesgo que puede tener el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA?

Aprendices observando sitios inapropiados. ___3___

Aprendices distraídos en las redes sociales. ___2___

Los conflictos sociales entre aprendices por la comunicación de mensajes.
___2___

Aprendices escuchando música y no poniendo atención a la clase. ___3___

10. Para Ud. ¿Cuál sería la estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA?

Definir los objetivos de aprendizaje: curriculares, competenciales, etc. ___4___

Elección de la metodología de trabajo: por grupos o individual. ___1___

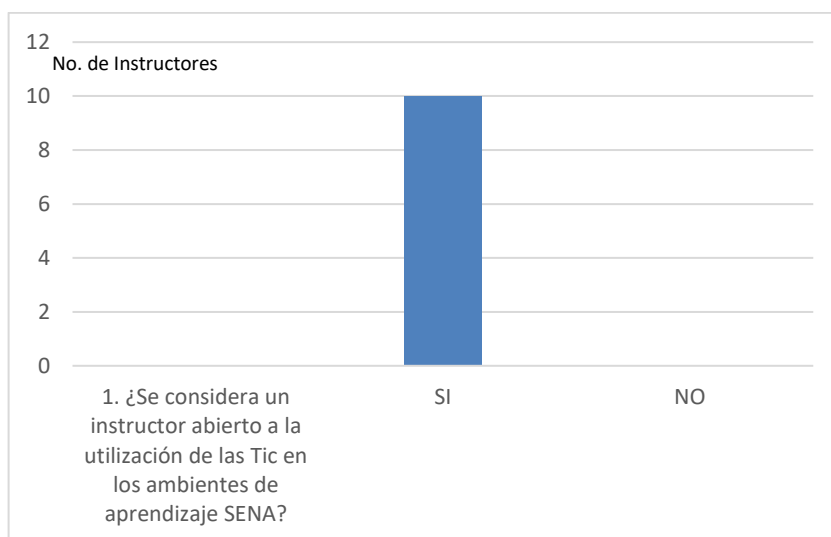
Definición del tiempo de uso y concreción de las acciones curriculares: toda la jornada, por materias, por proyectos, etc. ___1___

Implementación y materiales: con conexión o sin conexión, 3G o Wifi, con Apps gratuitas o de pago, recursos propios o ajenos. ___1___

<p>Delimitar el uso en el aula y la participación: cuándo, cómo, qué y quién.</p> <p>_____2_____</p> <p>Evaluación: del mismo modo cuándo, cómo, qué y quién. _____1_____</p>

Figura 4.31

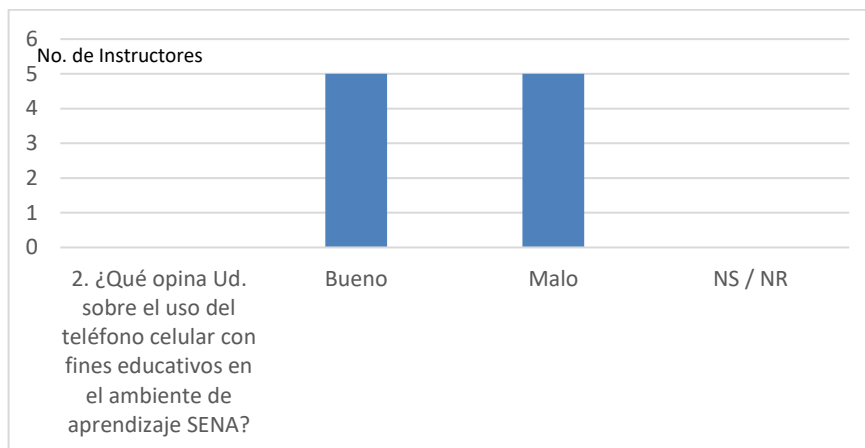
¿Se considera un instructor abierto a la utilización de las TIC en los ambientes de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los instructores observados se consideran un instructor abierto a la utilización de las TIC en los ambientes de aprendizaje SENA.

Figura 4.32

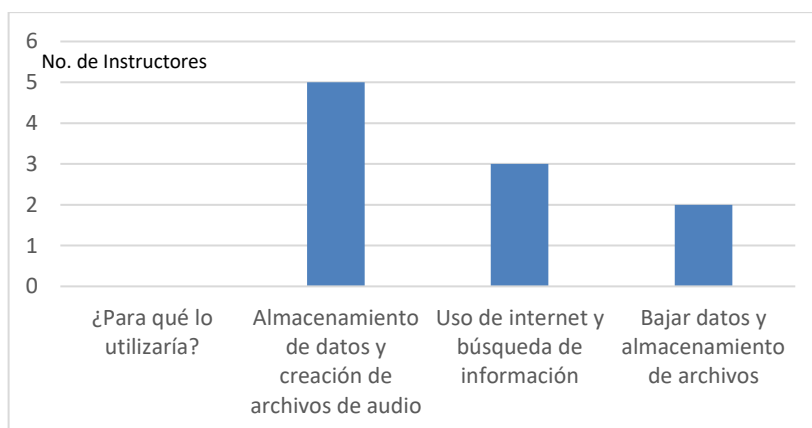
¿Qué opina Ud. sobre el uso del teléfono celular con fines educativos en el ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 50% de los instructores observados opinan que es bueno el uso del teléfono celular con fines educativos en el ambiente de aprendizaje SENA. El otro 50% de los instructores observados opinan que es malo el uso del teléfono celular con fines educativos en el ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.33

¿Para qué lo utilizaría?

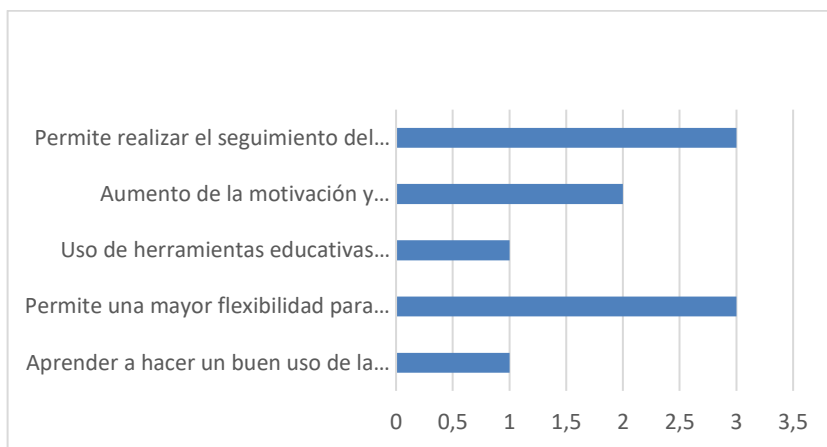


Nota: La medición arroja como resultado que el 5 de los instructores observados

utilizarían el teléfono celular para el almacenamiento de datos y creación de archivos de audio. 3 de los instructores observados utilizarían el teléfono celular para uso de internet y búsqueda de información. Y los otros 2 instructores observados utilizarían el teléfono celular para bajar datos y almacenamiento de archivos.

Figura 4.34

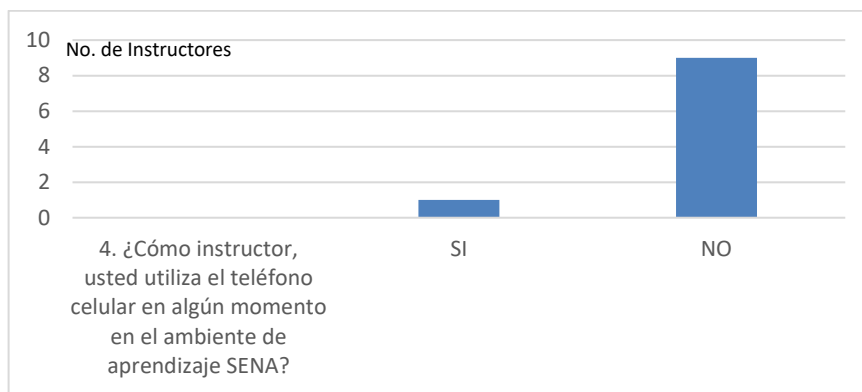
¿Si usted utiliza el teléfono celular con fines didácticos y académicos en el programa de formación y en el ambiente de aprendizaje SENA, en que aspecto cree usted que aportaría su uso?



Nota: La medición arroja como resultado que el 30% de los instructores observados creen que el uso del teléfono celular permitiría realizar seguimiento del método de enseñanza-aprendizaje. 30% de los instructores observados creen que el uso del teléfono celular permitiría mayor flexibilidad para realizar tareas conectadas sin necesidad de disponer del aula de informática. El 20% de los instructores observados creen que el uso del teléfono celular permitiría el aumento de la motivación y participación. El 10% de los instructores observados creen que el uso del teléfono celular permitiría el uso de herramientas educativas. Y el otro 10% de los instructores observados creen que el uso del teléfono celular permitiría aprender hacer un buen uso de la tecnología.

Figura 4.35

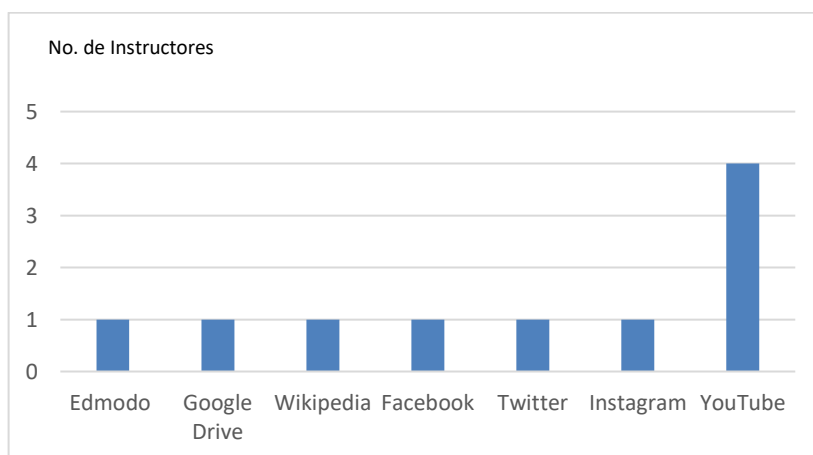
¿Cómo instructor, usted utiliza el teléfono celular en algún momento en el ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 90% de los instructores observados utilizan el teléfono celular en algún momento en el ambiente de aprendizaje SENA. Y el 10% de los instructores observados no utilizan el teléfono celular en algún momento en el ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.36

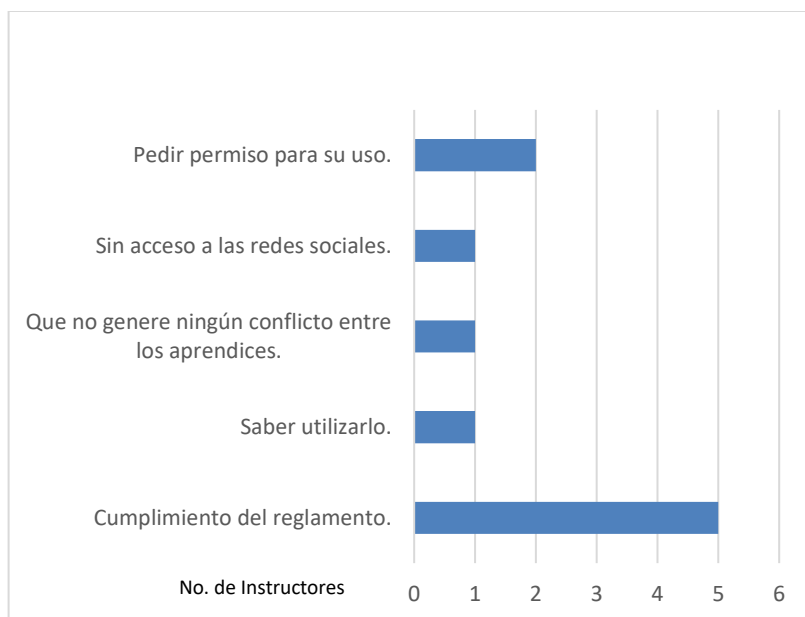
¿Conoce usted alguna aplicación relevante y aplicable que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que 40% de los instructores observados conoce YouTube y piensa que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA. El 10% de los instructores observados conoce Edmodo y piensa que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA. El 10% de los instructores observados conoce Google Drive y piensa que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA. El 10% de los instructores observados conoce Wikipedia y piensa que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA. El 10% de los instructores observados conoce Facebook y piensa que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA. El 10% de los instructores observados conoce Twitter y piensa que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA. Y el 10% de los instructores observados conoce Instagram y piensa que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA.

Figura 4.37

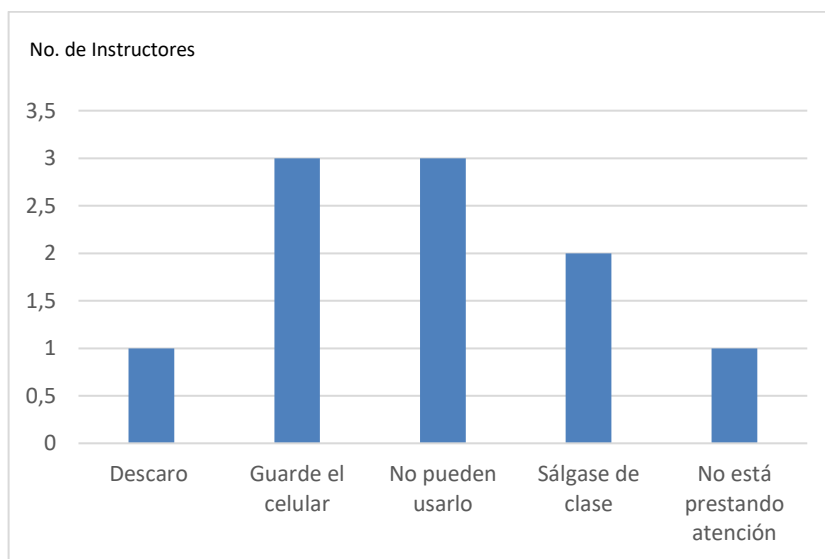
¿Qué requisitos académicos y/o disciplinarios cree usted son primordiales y necesarios conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 50% de los instructores observados piensa que el cumplimiento del reglamento es primordial y necesario conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA. El 20% de los instructores piensa que pedir permiso para su uso es primordial y necesario conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA. Un 10% de los instructores observados piensa que el no tener acceso a las redes sociales es primordial y necesario conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA. Un 10% de los instructores observados piensa que no genere ningún conflicto con los aprendices es primordial y necesario conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA. El último 10% de los instructores observados piensa que saber utilizarlo es primordial y necesario conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.38

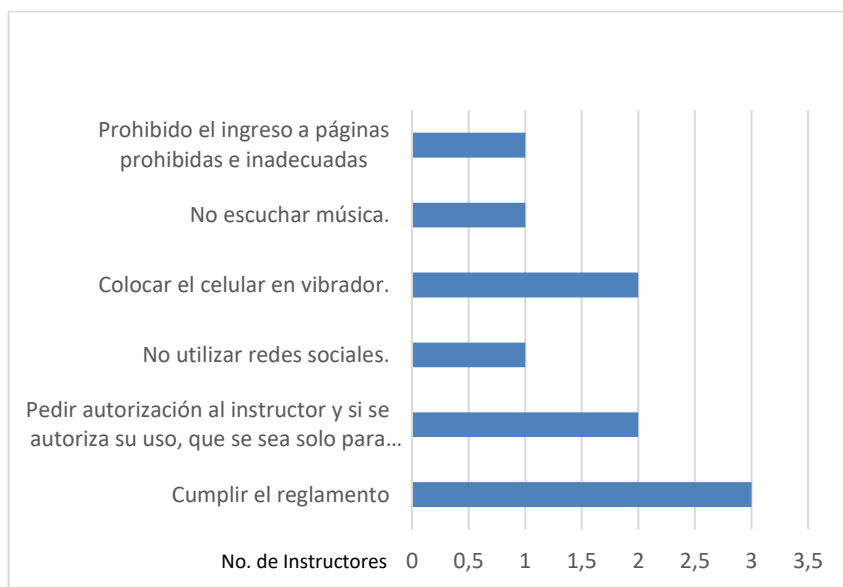
¿Cuál es la primera palabra que se le ocurre a usted cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información de su competencia con el teléfono celular?



Nota: La medición arroja como resultado que el 30% de los instructores observados piensan en la palabra “Guarde el celular” cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información de su competencia con el teléfono celular. Un 30% de los instructores observados piensan en la palabra “No pueden usarlo” cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información de su competencia con el teléfono celular. El 20% de los instructores observados piensan en la palabra “Sálgase de clase” cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información de su competencia con el teléfono celular. Un 10% de los instructores observados piensan en la palabra “No están prestando atención” cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información de su competencia con el teléfono celular. Y finalmente, un 10% de los instructores observados piensan en la palabra “Descaro” cuando un aprendiz le pide permiso para buscar información de su competencia con el teléfono celular.

Figura 4.39

Si le proponen usar, desde la coordinación académica de la U.T.D. de SENA Fontibón, el teléfono celular para las sesiones de clase ¿Qué normas académicas y/o disciplinarias tendría en cuenta para su correcto uso?

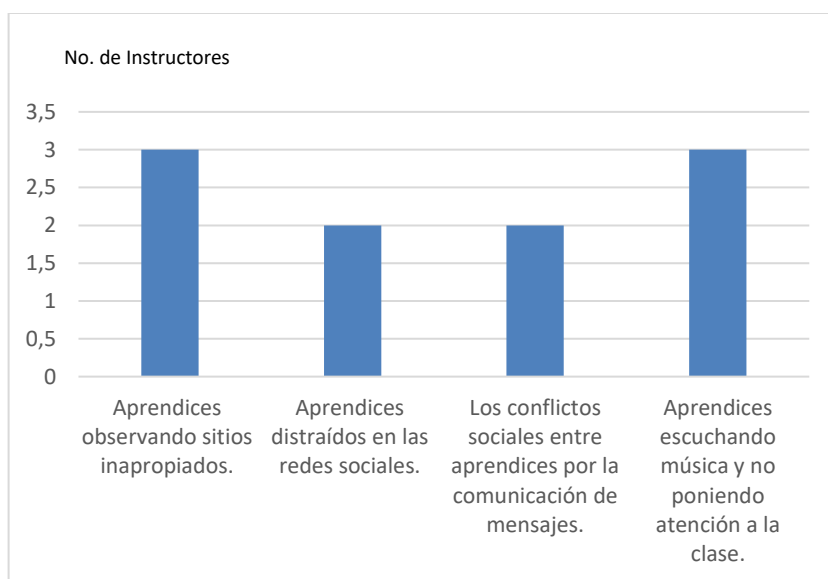


Nota: La medición arroja como resultado que el 30% de los instructores observados piensan que “Cumplir el Reglamento” es la norma académica y/o disciplinaria que se debería tener en cuenta para el uso correcto del teléfono celular en clase. Un 20% de los instructores observados piensan que “Colocar el celular en vibrador” es la norma académica y/o disciplinaria que se debería tener en cuenta para el uso correcto del teléfono celular en clase. Otro 20% de los instructores observados piensan que “se debe pedir autorización al instructor” es la norma académica y/o disciplinaria que se debería tener en cuenta para el uso correcto del teléfono celular en clase. Un 10% de los instructores observados piensan que “no se debe escuchar música” es la norma académica y/o disciplinaria que se debería tener en cuenta para el uso correcto del teléfono celular en clase. Y finalmente el otro 10%, de los instructores observados piensan que “No utilizar

redes sociales” es la norma académica y/o disciplinaria que se debería tener en cuenta para el uso correcto del teléfono celular en clase.

Figura 4.40

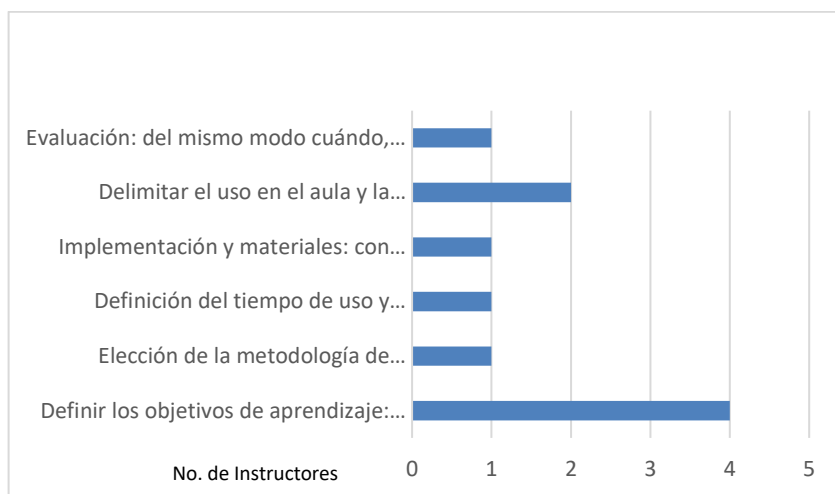
Para Ud. Como instructor ¿Cuál es el riesgo que puede tener el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 30% de los instructores observados piensan que el aprendiz observando sitios inapropiados es el riesgo que puede tener el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Otro 30 % de los instructores observados piensan que el aprendiz escuchando música sin poner atención a clase es el riesgo que puede tener el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Un 20 % de los instructores observados piensan que el aprendiz distraído en las redes sociales es el riesgo que puede tener el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Y finalmente, un 20% de los instructores observados piensan que los conflictos sociales entre aprendices por la comunicación de los mensajes es el riesgo que puede tener el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA.

Figura 4.41

Para Ud. ¿Cuál sería la estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA?



Nota: La medición arroja como resultado que el 40% de los instructores observados piensan que definir los objetivos de aprendizaje es la mejor estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Un 20% de los instructores observados piensan que delimitar el uso en el aula y la participación es la mejor estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Un 10% de los instructores observados piensan que implementar y materiales es la mejor estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Otro 10% de los instructores observados piensan que definir el tiempo de uso es la mejor estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Otro 10% de los instructores observados piensan que evaluar es la mejor estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA. Y finalmente el otro 10% de los

instructores observados piensan que elegir la metodología de trabajo es la mejor estrategia de control que manejaría, como instructor, para el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA.

Análisis a las preguntas posteriores a la Observación No Participante - Aprendices:

El análisis de las respuestas obtenidas tras la aplicación de la Observación No Participante se revela como un paso crucial en la comprensión profunda de la interacción de los aprendices con los smartphones en ambientes de aprendizaje presenciales. Este componente esencial de la investigación permite desentrañar los matices y las dinámicas que surgen durante el uso de dispositivos móviles, proporcionando una visión detallada de las experiencias de los participantes en el programa técnico en operación de servicios en Contact Center y BPO del SENA en Bogotá D.C.

Este análisis se estructurará con el objetivo de identificar patrones recurrentes, tendencias significativas y puntos destacados emergentes en las respuestas de los aprendices. Se abordarán preguntas específicas que buscan explorar las percepciones, desafíos y beneficios percibidos durante la integración de smartphones en el proceso educativo presencial.

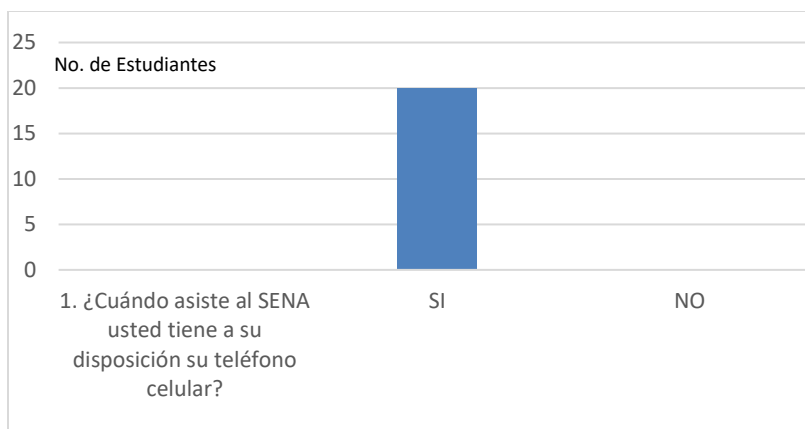
La diversidad de los datos recopilados durante la Observación No Participante ofrece una oportunidad única para profundizar en las vivencias cotidianas de los aprendices, así como en sus interacciones con el contenido didáctico digital. Este análisis se orientará hacia la identificación de elementos clave que podrían influir en el diseño de la propuesta didáctica digital, permitiendo así una adaptación precisa a las necesidades y gustos de los estudiantes.

La información obtenida se integrará con los hallazgos de otros métodos de investigación, como las encuestas, para proporcionar una visión completa y coherente que respalde la formulación de recomendaciones y ajustes pertinentes en la propuesta didáctica

digital. Este análisis no solo busca comprender la realidad observada, sino también sentar las bases para el desarrollo de estrategias educativas efectivas y adaptadas a las particularidades de los aprendices en el ámbito del Contact Center y BPO.

Figura 4.42

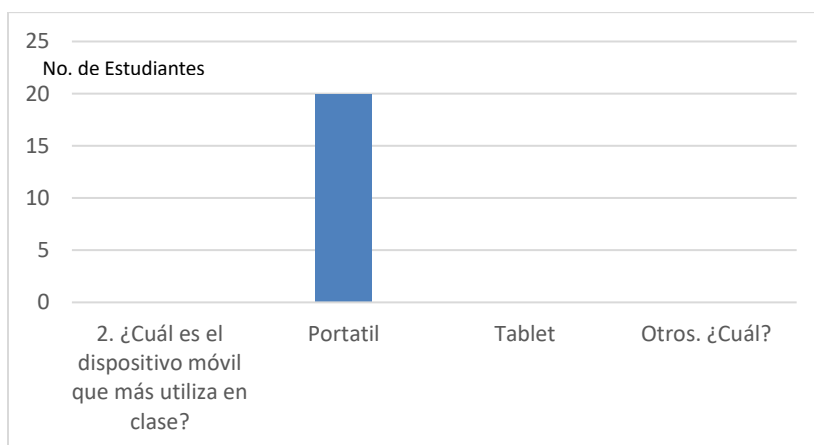
¿Cuándo asiste al SENA usted tiene a su disposición su teléfono celular?



Nota; La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados tiene a su disposición su teléfono celular cuando asiste al SENA.

Figura 4.43

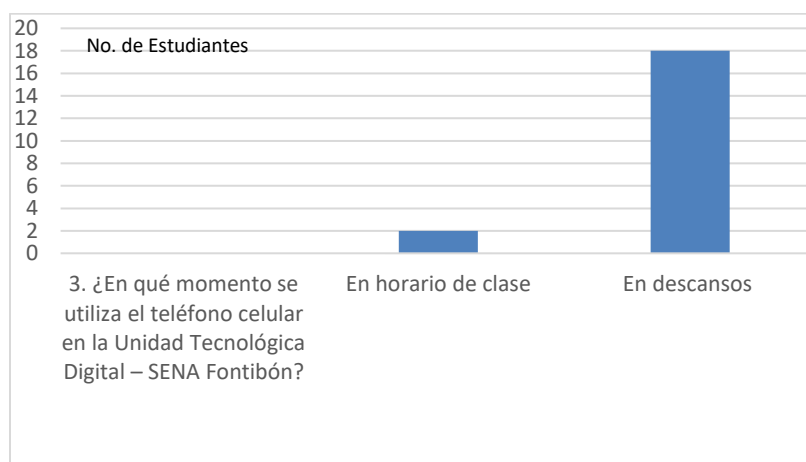
¿Cuál es el dispositivo móvil que más utiliza en clase?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados utiliza el portátil como el dispositivo móvil que más utiliza en clase.

Figura 4.44

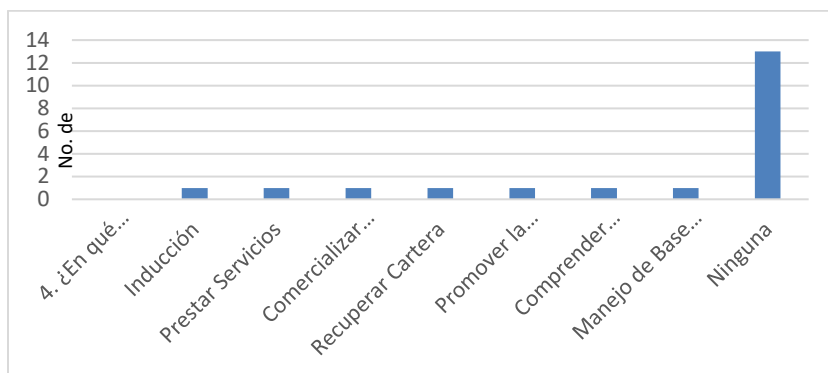
¿En qué momento se utiliza el teléfono celular en la Unidad Tecnológica Digital SENA Fontibón?



Nota: La medición arroja como resultado que el 90% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular en la Unidad Tecnológica Digital – SENA Fontibón en los descansos. Y el 10% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular en la Unidad Tecnológica Digital – SENA Fontibón en horario de clase.

Figura 4.45

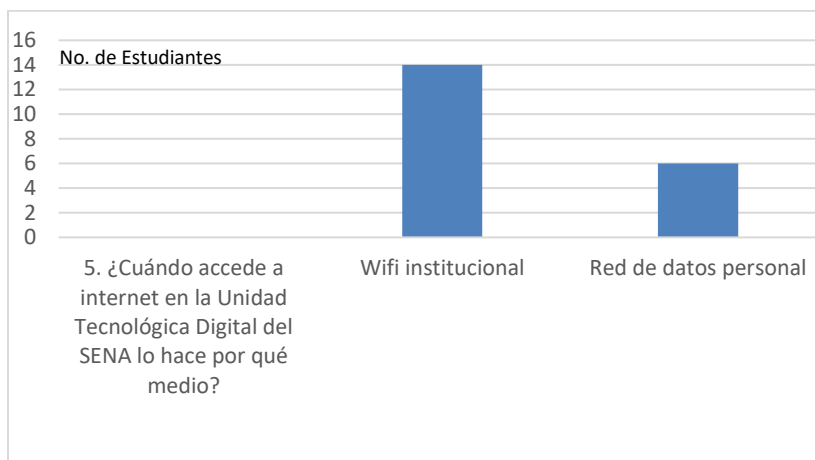
¿En qué competencia del programa de formación se utiliza el teléfono celular con mayor frecuencia?



Nota: La medición arroja como resultado que el 65% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia ninguna competencia del programa de formación. Un 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia en la inducción - competencia del programa de formación. Un 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia en Prestar Servicios - competencia del programa de formación. Un 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia en Comercializar Productos - competencia del programa de formación. Un 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia en Recuperar Cartera - competencia del programa de formación. Un 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia en Promover - competencia del programa de formación. Un 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia en Comprender Textos en inglés - competencia del programa de formación. Y el otro 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular con mayor frecuencia en Manejo de Bases de Datos - competencia del programa de formación.

Figura 4.46

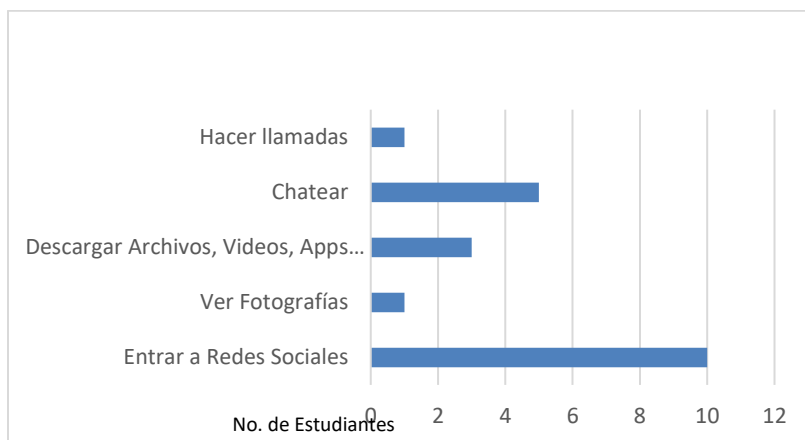
¿Cuándo accede a internet en la Unidad Tecnológica Digital del SENA lo hace por qué medio?



Nota: La medición arroja como resultado que el 60% de los aprendices observados accede a internet en la Unidad Tecnológica Digital del SENA por medio del Wifi Institucional. El 40% de los aprendices observados accede a internet en la Unidad Tecnológica Digital del SENA por medio de la red de datos personal.

Figura 4.47

¿Qué usos le da al teléfono celular dentro de la Unidad Tecnológica Digital del SENA?



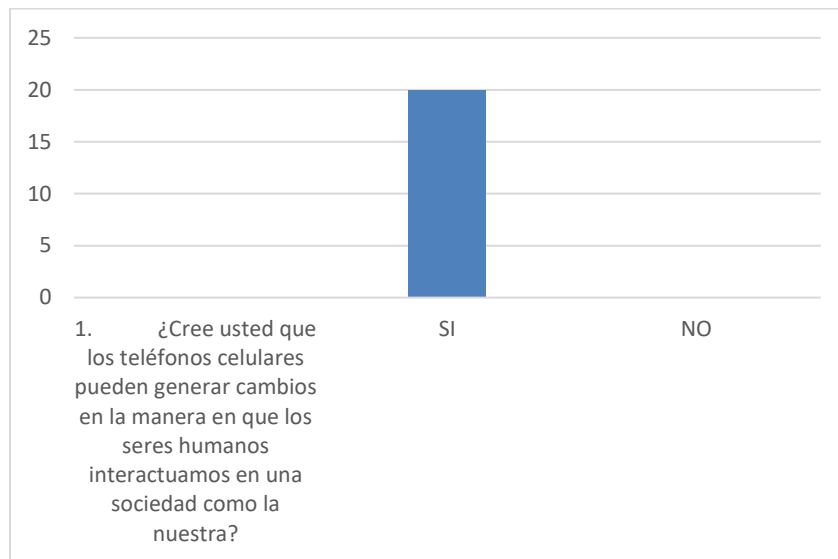
Nota: La medición arroja como resultado que el 50% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular para entrar a redes sociales. El 25% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular para chatear. El 15% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular para descargar archivos, videos, Apps, etc. El 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular para ver fotografías. Y el último 5% de los aprendices observados utilizan el teléfono celular para hacer llamadas.

Grupo de discusión

Este instrumento tuvo como objetivo tener en cuenta los diferentes puntos de vista de los aprendices de las fichas 2658514 - 2658543 que están estudiando el Técnico en Operación en Servicios en Contact Center & BPO, Ante las preguntas formuladas previamente por el observador no participante, se busca obtener conclusiones que faciliten el análisis de los resultados y el logro de los objetivos establecidos.

Figura 4.48

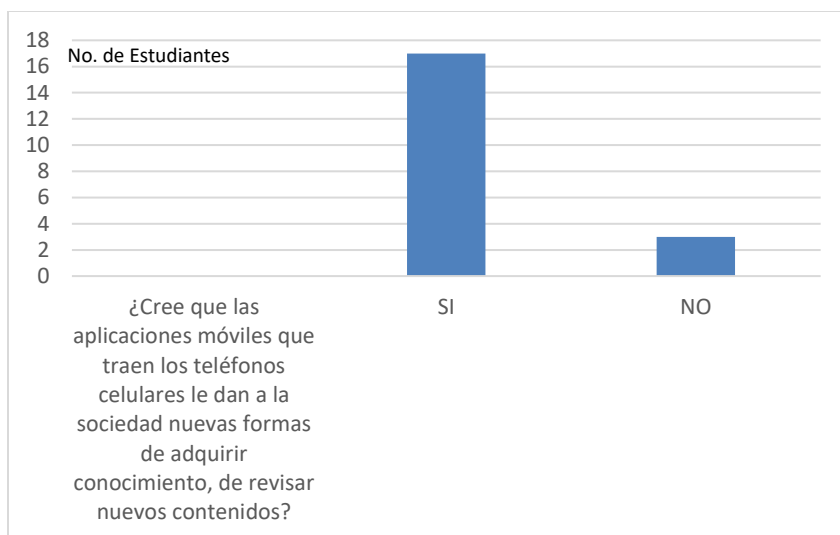
¿Cree usted que los teléfonos celulares pueden generar cambios en la manera en que los seres humanos interactuamos en una sociedad como la nuestra?



Nota. La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados creen que los teléfonos celulares pueden generar cambios en la manera en que los seres humanos interactúan en una sociedad como la nuestra.

Figura 4.49

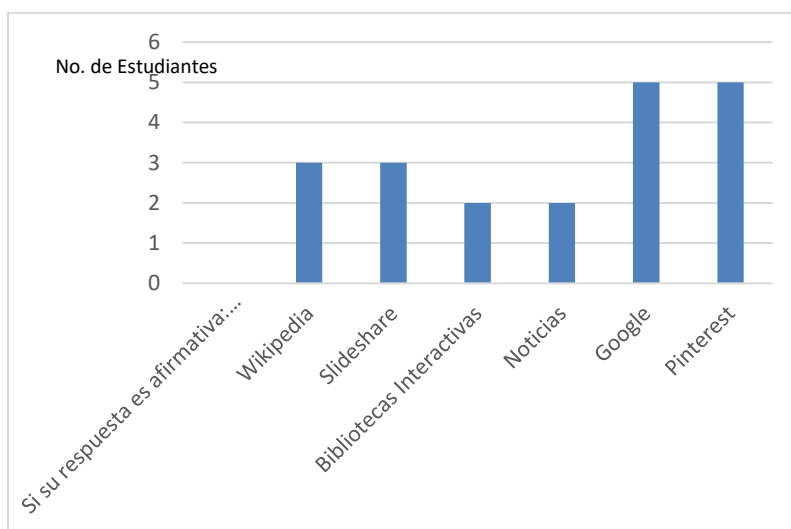
¿Cree que las aplicaciones móviles que traen los teléfonos celulares le dan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los aprendices observados creen que las aplicaciones móviles que traen los teléfonos celulares le dan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos.

Figura 4.50

Si su respuesta es afirmativa: ¿Cuáles?

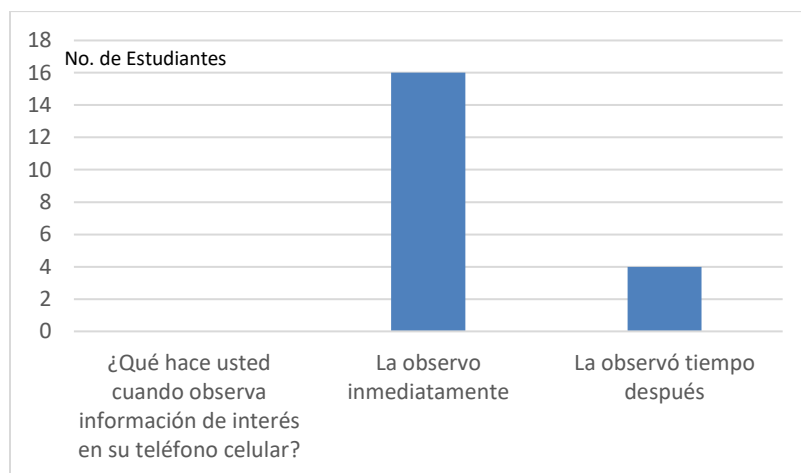


Nota; La medición arroja como resultado que el 25% de los aprendices observados piensan que las aplicaciones como Pinterest le proporcionan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos. El 25% de los aprendices

observados piensan que las aplicaciones como Google le proporcionan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos. El 15% de los aprendices observados piensan que las aplicaciones como Wikipedia le proporcionan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos. El 15% de los aprendices observados piensan que las aplicaciones como Slideshare le proporcionan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos. El 10% de los aprendices observados piensan que las Bibliotecas Interactivas le proporcionan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos. Y el otro 10% de los aprendices observados piensan que las noticias le proporcionan a la sociedad nuevas formas de adquirir conocimiento, de revisar nuevos contenidos.

Figura 4.51

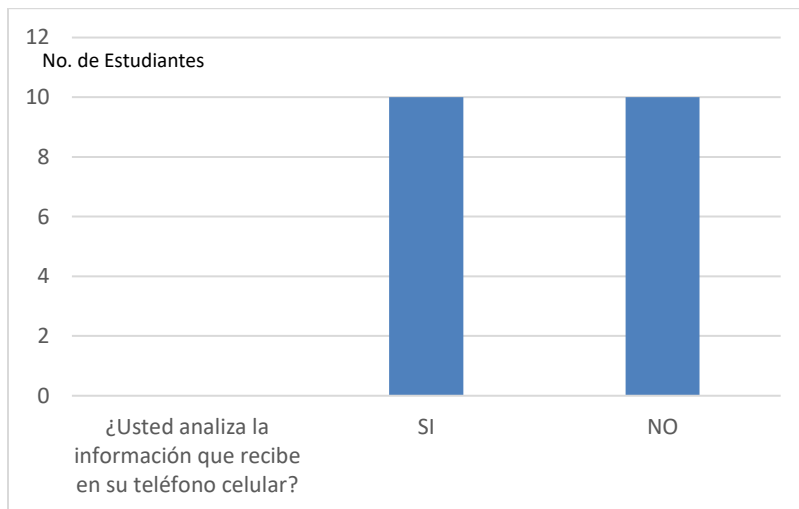
¿Qué hace usted cuando observa información de interés en su teléfono celular?



Nota: La medición arroja como resultado que el 60% de los aprendices observados revisa la información de su interés en su teléfono celular inmediatamente. El 40% de los aprendices observados revisa la información de su interés en su teléfono celular tiempo después.

Figura 4.52

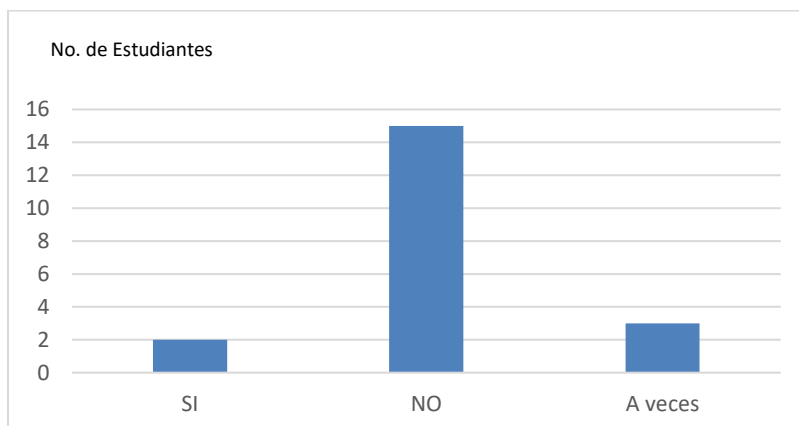
¿Usted analiza la información que recibe en su teléfono celular?



Nota: La medición arroja como resultado que el 50% de los aprendices observados analiza la información que recibe en su teléfono celular. El otro 50% de los aprendices observados no analiza la información que recibe en su teléfono celular.

Figura 4.53

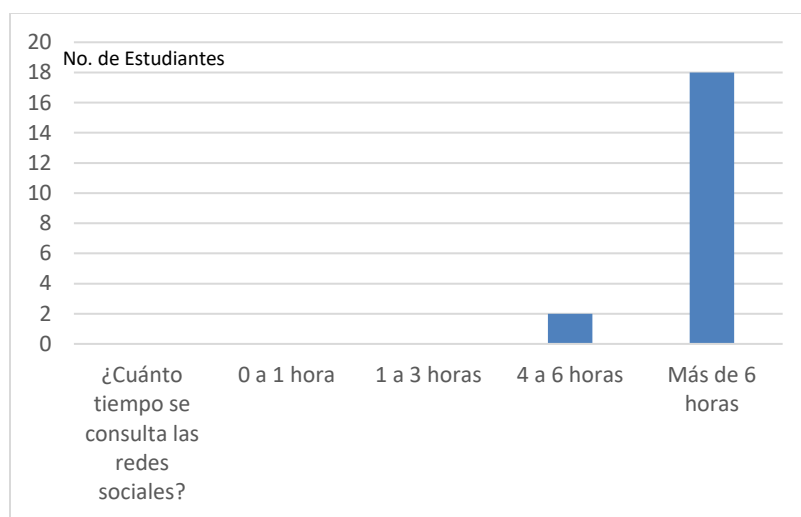
¿En el ambiente de aprendizaje el instructor utiliza su teléfono celular y/o alguna aplicaciones para impartir formación en las sesiones de clases?



Nota: La medición arroja como resultado que el 75% de los aprendices observados afirman que en el ambiente de aprendizaje el instructor no utiliza su teléfono celular y/o alguna aplicación aplicaciones para impartir formación en las sesiones de clases. El 15% de los aprendices observados afirman que en el ambiente de aprendizaje el instructor a veces utiliza su teléfono celular y/o alguna aplicación aplicaciones para impartir formación en las sesiones de clases. El 10% de los aprendices observados afirman que en el ambiente de aprendizaje el instructor utiliza su teléfono celular y/o alguna aplicación aplicaciones para impartir formación en las sesiones de clases.

Figura 4.54

¿Cuánto tiempo se consulta las redes sociales?



Nota: La medición arroja como resultado que el 90% de los aprendices observados afirman que consultan más de seis horas al día las redes sociales. El 10% de los aprendices observados afirman que consultan de cuatro a seis horas al día las redes sociales.

Análisis a las preguntas posteriores a la Observación No Participante - Instructores:

El examen de las respuestas proporcionadas por los instructores tras la fase de Observación No Participante se configura como un elemento esencial en la investigación destinada al desarrollo de una propuesta didáctica digital orientada a los aprendices del programa técnico en operación de servicios en Contact Center y BPO del SENA en Bogotá D.C. La retroalimentación de los instructores desempeña un papel crucial para comprender la implementación de la tecnología móvil en entornos de aprendizaje presenciales y evaluar su impacto en el proceso educativo.

Este análisis se centrará en explorar las percepciones, opiniones y experiencias de los instructores con respecto a la integración de smartphones en sus estrategias pedagógicas. Las respuestas obtenidas permitirán investigar la efectividad de la propuesta didáctica digital desde la perspectiva de los facilitadores, identificando posibles desafíos, beneficios y oportunidades de mejora.

La estructura del análisis será sistemática, abordando preguntas específicas que buscan indagar sobre la adaptación de los instructores al cambio tecnológico, sus observaciones sobre el desempeño y la participación de los aprendices, así como cualquier desafío logístico o aspecto destacado relacionado con la implementación de la propuesta digital.

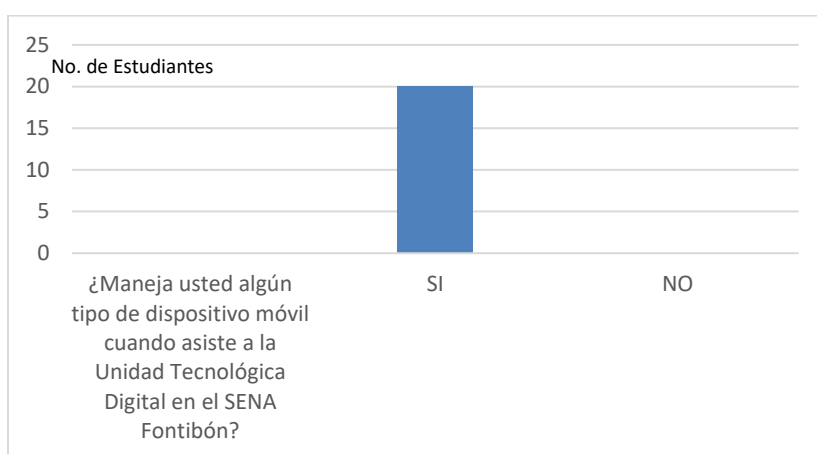
La retroalimentación de los instructores se considera esencial para validar y enriquecer la comprensión de los datos recopilados a través de otras metodologías de investigación, como las encuestas y la observación no participante. La combinación de estas perspectivas brindará una visión integral que respaldará la formulación de recomendaciones y ajustes pertinentes en la propuesta didáctica digital, con el objetivo de optimizar la

experiencia de aprendizaje de los estudiantes en el ámbito del Contact Center y BPO. Este análisis constituye un paso crucial para garantizar la alineación efectiva entre la innovación educativa y las expectativas y necesidades de los instructores en este contexto específico.

Figura 4.55

¿Maneja usted algún tipo de dispositivo móvil cuando asiste a la Unidad Tecnológica

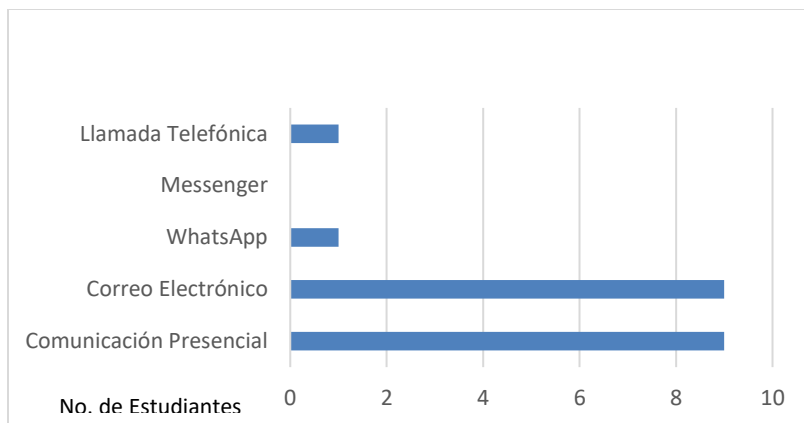
Digital en el SENA Fontibón?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los instructores observados manejan algún tipo de dispositivo móvil cuando asiste a la Unidad Tecnológica Digital en el SENA Fontibón.

Figura 4.56

¿Cuál es el medio de comunicación por el cual el instructor se relaciona más a menudo con sus aprendices?

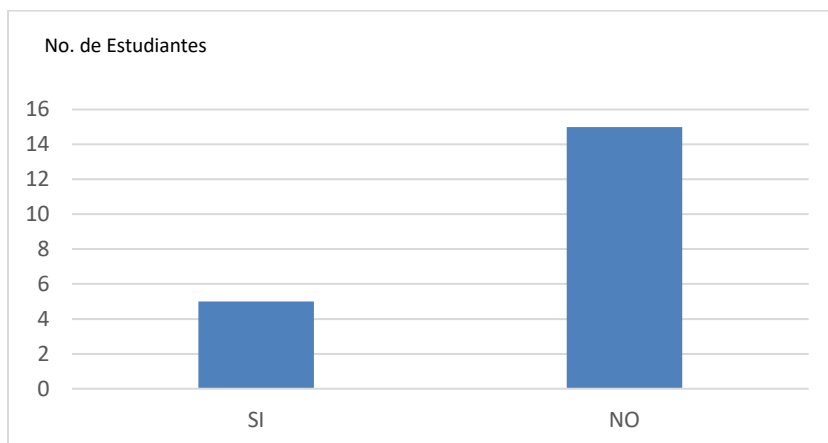


Nota: La medición arroja como resultado que el 90% de los aprendices observados afirman que el medio de comunicación por el cual el instructor se relaciona más a menudo con sus aprendices es la comunicación presencial. El 90% de los aprendices observados afirman que el medio de comunicación por el cual el instructor se relaciona más a menudo con sus aprendices es correo electrónico. El 10% de los aprendices observados afirman que el medio de comunicación por el cual el instructor se relaciona más a menudo con sus aprendices es WhatsApp. Y el otro 10% de los aprendices observados afirman que el medio de comunicación por el cual el instructor se relaciona más a menudo con sus aprendices es la llamada telefónica.

Figura 4.57

¿Considera que los aprendices SENA están en la capacidad de adquirir y/o afianzar los conocimientos utilizando el teléfono celular en las sesiones de clase y en los ambientes

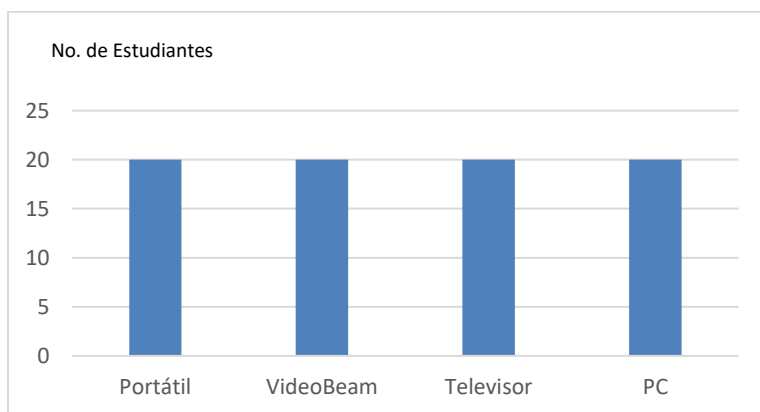
de aprendizaje?



Nota: La medición arroja como resultado que el 75% de los aprendices observados consideran que los aprendices SENA están en la capacidad de adquirir y/o afianzar los conocimientos utilizando el teléfono celular en las sesiones de clase y en los ambientes de aprendizaje. El 25% de los aprendices observados consideran que los aprendices SENA no están en la capacidad de adquirir y/o afianzar los conocimientos utilizando el teléfono celular en las sesiones de clase y en los ambientes de aprendizaje.

Figura 4.58

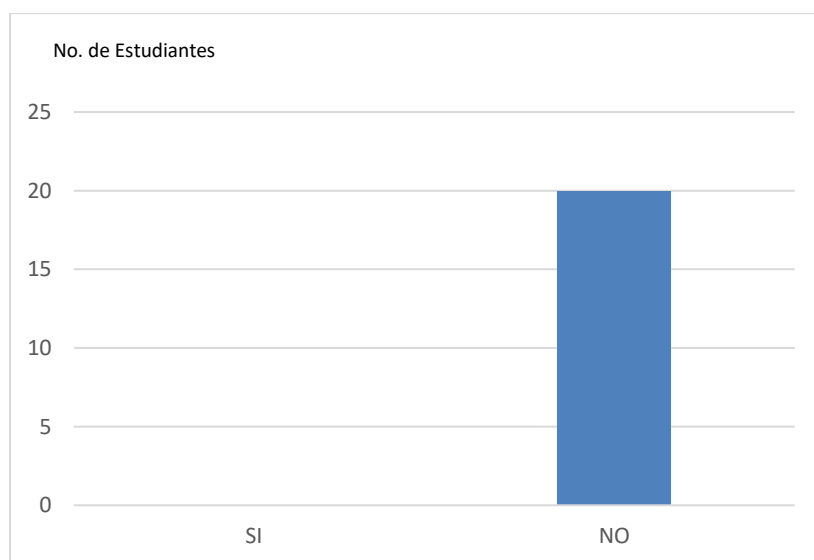
¿Para impartir formación en las sesiones de clase qué herramientas tecnológicas utiliza frecuentemente en su día a día?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los instructores observados, para impartir formación en las sesiones de clase, utiliza frecuentemente en su día a día el portátil, el videobeam, el televisor y el PC.

Figura 4.59

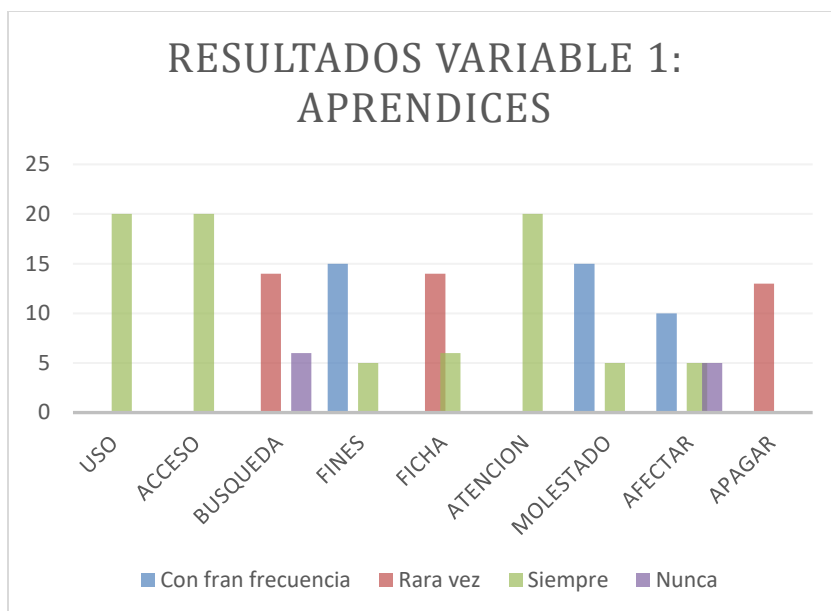
¿Los aprendices del programa de formación están utilizando dispositivos móviles, incluyendo el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje mientras se imparte formación? Y si es así, ¿qué acciones toma usted?



Nota: La medición arroja como resultado que el 100% de los instructores observados no están utilizando dispositivos móviles, incluyendo el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje mientras se imparte formación.

Figura 4.60

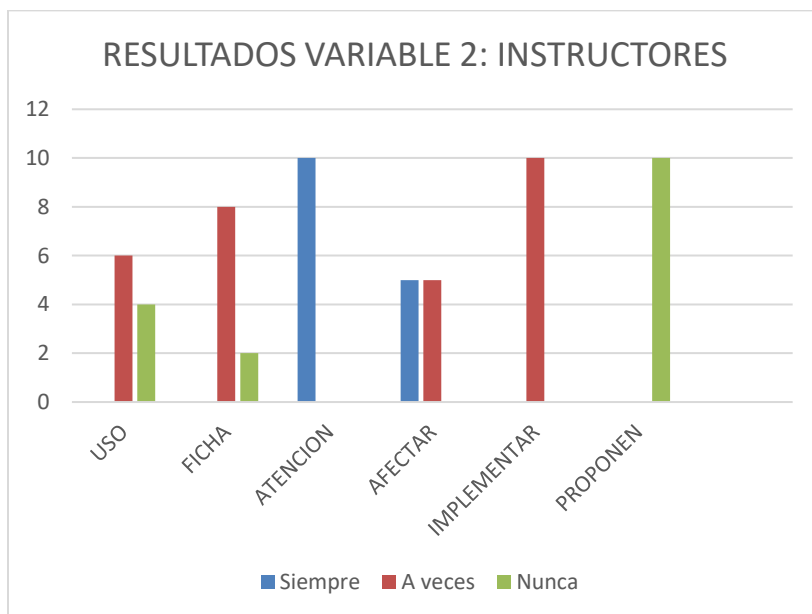
¿El uso del celular en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 - 2658543 del SENA, influye positiva o negativamente, en los desempeños académicos y de convivencia de los aprendices?



Nota: La encuesta que buscaba establecer el diagnóstico de la situación académica y de convivencia de los aprendices SENA, de las fichas 2658514 - 2658543 determinó que el uso y al acceso, del celular en clase es de un 100%, pero esto no significa que sea usado con fines netamente académicos, pues al llamarles la atención esto causa molestia en los aprendices, además, afecta en un 75% los procesos del ambiente de aprendizaje en la realización de actividades académicas y el componente de convivencia se ve afectado ya que el aprendiz, en un 75% se molesta, cuando el instructor le llama la atención y esto perturba el desarrollo de las actividades que se desarrollan durante el periodo de clase.

Figura 4.61

¿El celular puede convertirse en una herramienta para desarrollar actividades académicas en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 - 2658543 del SENA y por ende mejorar el proceso enseñanza aprendizaje?



Nota: En cuanto a los Instructores, la gráfica muestra que todos los instructores les llaman la atención a los aprendices, y la mitad de ellos considera que el celular es un distractor que afecta los procesos en el ambiente de aprendizaje, pero solo a veces ellos lo implementan como parte de las clases y nunca se ha evidenciado propuestas que permitan incluirlo, por parte de los aprendices.

Capítulo 5.

Conclusiones y Recomendaciones

Impulsado por la creciente importancia de la tecnología en la educación, el investigador se sumergió en un viaje intelectual que abarcó una revisión minuciosa de la literatura académica relacionada con la formulación de una propuesta didáctica digital. La meta era potenciar las habilidades de ventas telefónicas de los aprendices inscritos en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA. Esta perspectiva involucró la incorporación de dispositivos móviles, como smartphones, y diseños 3D en ambientes educativos presenciales. El proceso de revisión y análisis crítico de la literatura proporcionó al investigador una comprensión profunda de las tendencias, mejores prácticas y oportunidades en este dominio específico.

Esta propuesta didáctica digital debe incluir diversos elementos:

Contextualización y Objetivos: en el que se lleve a cabo una exhaustiva descripción del contexto actual del mercado de Contact Centers & BPO y de las ventas telefónicas. Además de tener muy claros los objetivos específicos de la propuesta para mejorar las habilidades de ventas.

Perfil del Aprendiz: realizando una identificación de las características y habilidades previas de los aprendices. Y formalizando procesos de adaptación de la propuesta didáctica digital a diferentes niveles de competencia que tiene los aprendices.

Contenidos Teóricos: Incluyendo en el diseño curricular del programa de formación Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA, los fundamentos de las ventas telefónicas y técnicas de comunicación efectiva. Los conceptos básicos de los servicios de Contact Center y BPO que se llevan a cabo en Colombia. Y la relevancia de la tecnología móvil y el diseño 3D en el contexto laboral colombiano.

Recursos Digitales: Se debe contar con aplicaciones móviles específicas para el desarrollo de habilidades de ventas. Asimismo, con plataformas de diseño 3D accesibles para el SENA y relevantes para la industria de Contact Center & BPO. Igualmente, contar con tutoriales interactivos y material multimedia para facilitar el aprendizaje.

Simulaciones 3D: Contar con escenarios virtuales que reproduzcan situaciones reales de ventas telefónicas. Tener la posibilidad que los aprendices y los instructores interactúen con clientes virtuales mediante tecnologías 3D. Y así, poder llevar procesos de retroalimentación instantánea basada en el desempeño del aprendiz.

Prácticas con Smartphones: Contar con laboratorios que permitan el uso de smartphones para realizar llamadas simuladas y prácticas de ventas con clientes reales. Que los aprendices puedan utilizar aplicaciones específicas para mejorar la comunicación verbal y no verbal. Que el laboratorio de Contact Center & BPO con el que cuenta el SENA permita la grabación y análisis de las interacciones realizadas por los aprendices para su respectiva retroalimentación.

Evaluación y Seguimiento: Se debe establecer criterios de evaluación claros para medir el progreso de cada uno de los aprendices. Es conveniente realizar evaluaciones formativas a lo largo del programa de formación. Y obviamente, la retroalimentación individualizada para cada aprendiz.

Colaboración y Comunicación: Se deben utilizar a menudo las plataformas de comunicación con las que cuenta el programa de formación para fomentar la interacción entre aprendices. Utilizar los foros de discusión de la plataforma educativa del SENA para compartir experiencias y mejores prácticas. Llevar a cabo, semanalmente, sesiones de retroalimentación grupal para el aprendizaje colaborativo del proceso.

Adaptabilidad: El SENA y el programa de formación Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA, deben tener flexibilidad administrativa y operativa para adaptarse a los diversos cambios que se presentan en el día a día en el entorno empresarial y tecnológico. Poder contar con una actualización constante de contenidos y recursos en función de las tendencias del mercado de Contact Center & BPO, cosa que, en la actualidad, no ocurre.

Evaluación de Resultados: Tener a disposición métricas de desempeño para evaluar la efectividad de la propuesta didáctica digital en cuestión. Construir y poder realizar diferentes encuestas de satisfacción y retroalimentación de los aprendices sobre el proceso. Realizar los ajustes necesarios basados en los resultados obtenidos.

Al integrar estos elementos, la propuesta didáctica digital debería brindar a los aprendices una experiencia completa y relevante para potenciar sus habilidades de ventas telefónicas en el sector de Contact Center y BPO, aprovechando las capacidades de smartphones y diseños 3D.

Recomendaciones

En la actualidad, todos los estudiantes de la Unidad Tecnológica Digital del SENA Fontibón, inscritos en el Programa Técnico en Gestión Comercial y Telemarketing en Contact Center, han integrado el uso del teléfono celular en su cotidianidad, aunque no siempre lo emplean de manera óptima. El acto de prestar atención al teléfono en lugar de a las personas que nos rodean se ha vuelto cada vez más común y preocupante. No obstante, la experiencia obtenida en esta prueba piloto ha demostrado que es factible utilizar el teléfono celular con fines educativos y académicos en los entornos de aprendizaje, siempre y cuando se tengan en cuenta recomendaciones como:

1. Es imperativo hacer buen uso de la tecnología. Dentro de los ambientes de aprendizaje se pueden establecer normas de comportamiento y de utilización de equipos que deben cumplirse. Así como el instructor sabe cómo utilizar este aparato tecnológico para buscar información, se hace necesario que se lo enseñe a sus aprendices. Además, esto facilita involucrar contenidos que se encuentran en la red en las sesiones de clase, y trabajar, de manera real, temas de seguridad promoviendo la competencia digital.

2. Permitir a los aprendices SENA acceder a Internet en todo momento, por medio de sus teléfonos celulares, en los ambientes de aprendizaje para realizar tareas conectados, sin necesidad de estar en un ambiente de cómputo. Esto abre un mundo de posibilidades desde la mesa de trabajo o el lugar donde se encuentre el aprendiz: acceder al programa de formación, la planeación pedagógica, el proyecto formativo y hasta las guías de aprendizaje; consultar y participar en el blog de la Ficha, aprender a buscar información y contenido, utilizar el diccionario, crear, editar y publicar contenido de texto, audio, imagen...

3. Utilizar herramientas educativas tecnológicas que fortalezcan el proceso de formación SENA. Sin tener que usar otros elementos, sino de los que los propios aprendices tienen, además de plataforma Blackboard y el aplicativo Audara para las gestiones de telemercadeo propias del programa de formación, se puede trabajar con realidad aumentada dentro de los ambientes de aprendizaje, realizar evaluaciones o quiz en el momento, completar proyectos con el uso de redes sociales, uso de aplicaciones específicas por competencias, etc.

4. Adaptar el uso de los teléfonos celulares posibilita una comunicación diversificada, ajustada a las necesidades individuales de cada aprendiz. Esto facilita la

personalización de la metodología por parte de cada instructor del programa, atendiendo a las necesidades y requerimientos específicos de cada estudiante, lo que resulta en un aumento de su motivación y participación en el proceso.

5. Poder permitir a los aprendices llevar su propio registro diario de actividades, o planificar su estudio en tiempo y calendario, registrar sus trabajos, etc. Además, con el teléfono celular se puede realizar el seguimiento del método de enseñanza-aprendizaje ingresando a la plataforma Sena Sofía Plus.

Las anteriores recomendaciones al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA buscarían que la institución redacte una guía práctica para introducir dispositivos móviles en los ambientes de aprendizaje, para formalizar el uso del dispositivo en los programas de formación, entre otros aspectos se sugieren:

- Definir los objetivos de aprendizaje: curriculares, formativos, de competencias, etc.
- Definición del tiempo de uso y formalización de las acciones curriculares: toda la jornada, por competencias, por proyectos, etc.
- Implementación y materiales: con conexión o sin conexión, 4G o Wifi, con Apps gratuitas o de pago, recursos propios o ajenos...
- Delimitar el uso del internet en el aula y la participación: cuándo, cómo, qué y quién.
- Evaluación: del mismo modo cuándo, cómo, qué y quién.
- Gestión de crisis: ¿qué hacer si... no disponemos de móviles, existe un fallo tecnológico, la familia no desea que se use el móvil en el aula...?

Propuesta

Sí al uso del celular en el ambiente de aprendizaje SENA fichas 2658514 - 2658543, con fines académicos

Descripción

Considerando los resultados obtenidos de las encuestas y la observación no participante, que revelaron el uso predominante de los teléfonos celulares por parte de los estudiantes para acceder a redes sociales en lugar de consultar contenidos del entorno de aprendizaje, se hace imperativo implementar estrategias que posibiliten la utilización de los dispositivos en los ambientes de aprendizaje. Esto se busca con el propósito de mitigar el impacto negativo en el rendimiento académico y disciplinario de los aprendices pertenecientes a las fichas 2658514 - 2658543, quienes están matriculados en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO en el SENA, en la Regional Distrito Capital.

Para ellos se propone lo siguiente:

1. Realizar una sesión de elaboración de acuerdos entre aprendices e instructores, según protocolo adjunto (se toma registro audiovisual durante su realización)
2. Sistematización y publicación de acuerdos (aquí se incluye fecha de inicio de prueba de los acuerdos y la fecha de primera evaluación del impacto en los desempeños académico y disciplinario, el uso con fines académicos.
3. Implementación de la estrategia
4. Evaluación de resultados a través de una encuesta para aprendices y una para instructores
5. Presentación de resultados

Demostrar la factibilidad de desarrollar una propuesta didáctica digital que permita

el uso de smartphones en entornos de aprendizaje presenciales, basándose en los acuerdos establecidos, con el objetivo de mejorar el rendimiento académico y disciplinario de los aprendices vinculados a las fichas 2658514 - 2658543. Estos estudiantes están actualmente matriculados en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO en el SENA, en la Regional Distrito Capital.

Para lo anterior, se debe:

- Establecer acuerdos de cuándo y cómo usar el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje del Programa de Formación SENA que corresponde a las Fichas 2658514 - 2658543.
- Realizar una encuesta para verificar como se han impactado los desempeños académicos y disciplinarios en el Programa de Formación SENA, Fichas 2658514 - 2658543.
- Promover el uso del celular, a partir de acuerdos, con fines académicos, como una estrategia de mejoramiento de las relaciones aprendiz-instructor..

Capítulo 6.

Propuesta Didáctica Digital

Título: "Desarrollo de Habilidades de Ventas Telefónicas a través de Diseños 3D"

Objetivo General:

Desarrollar una propuesta didáctica digital para potenciar las habilidades de ventas telefónicas de los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA, utilizando smartphones y diseños 3D.

Objetivos de Aprendizaje:

- Desarrollar habilidades efectivas de ventas telefónicas.
- Integrar el uso de smartphones y diseños 3D en la estrategia de ventas.
- Fomentar la creatividad y la innovación en el proceso de ventas.

1. Paso a Paso de la Construcción:

A. Definir Objetivos de Investigación:

- Realizar un análisis de las necesidades de formación de los aprendices en ventas telefónicas.
- Investigar las mejores prácticas en el uso de smartphones y diseños 3D en procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Identificar las características específicas del programa de Contact Center y BPO que podrían beneficiarse de esta propuesta.

En la fase inicial de la propuesta didáctica digital "Desarrollo de Habilidades de Ventas Telefónicas a través de Diseños 3D", se busca comprender las necesidades específicas de formación y diseñar un enfoque pedagógico efectivo.

- Se inicia definiendo los objetivos de investigación y los objetivos de la formación:

¿Qué habilidades específicas en ventas telefónicas se espera que adquieran los aprendices?

¿Cómo puede el uso de smartphones y diseños 3D mejorar estas habilidades?

B. Revisión de Literatura:

Se continúa con la revisión de Literatura, en donde se investiga las tendencias actuales en la enseñanza digital, especialmente en el contexto de competencias de ventas y diseño 3D. Además, de explorar estudios previos sobre la efectividad de aplicaciones móviles y contenidos 3D en la formación.

C. Análisis de Necesidades de Formación:

Se busca información y colaboración con formadores y expertos del sector para comprender las necesidades específicas de los aprendices en el programa de Contact Center y BPO. Se realizaron encuestas o entrevistas para recopilar datos cualitativos y cuantitativos sobre las habilidades actuales y las carencias en ventas telefónicas.

D. Identificación de Puntos Críticos:

Después, se identifica los puntos críticos en la competencia de ventas por teléfono que podrían beneficiarse de la integración de smartphones y diseños 3D. Y se evalúa los desafíos comunes enfrentados por los aprendices en este contexto.

E. Evaluación de Recursos Disponibles:

Se evalúa la infraestructura tecnológica y los recursos disponibles en el SENA para determinar la viabilidad de la implementación de la propuesta. Y se analiza la disponibilidad de dispositivos móviles y la capacidad de acceso a internet.

F. Establecer Metodología de Investigación:

Se define la metodología de investigación que se utilizó, incluyendo enfoques cualitativos y cuantitativos según fue necesario. Además, se determina las herramientas de

recopilación de datos, como encuestas, entrevistas, y análisis documental.

G. Diseñar un Marco Conceptual:

Se desarrolla un marco conceptual que integre las teorías pedagógicas relevantes y establezca una base sólida para el diseño de la propuesta didáctica. Se identifica conceptos clave que guiaron el desarrollo de los módulos de formación.

H. Elaborar un Plan de Trabajo:

Se crea un plan detallado que describa las actividades específicas a realizar durante la fase preliminar. Se logra establecer cronogramas y asignar responsabilidades.

I. Obtener Aprobaciones y Colaboraciones:

Se busca obtener aprobaciones necesarias de las partes interesadas, incluyendo el SENA y otros colaboradores. Se logra colaboraciones con expertos en ventas telefónicas, diseño 3D y educación digital.

J. Revisión Continua y Adaptación:

Se logra mantener una actitud de revisión y adaptación continua, ajustando el enfoque de investigación según las nuevas perspectivas y descubrimientos. Y se asegura de que la investigación sea un proceso dinámico y receptivo a las necesidades emergentes.

2. Diseño del Contenido Didáctico:

- Desarrollar módulos interactivos que aborden temas clave como introducción a las ventas telefónicas, manejo de objeciones y diseño 3D.
- Integrar elementos multimedia, como videos explicativos, simulaciones y presentaciones interactivas.
- Adaptar el contenido para ser accesible a través de dispositivos móviles y aprovechar las capacidades de los smartphones.

Este segundo paso fue esencial para garantizar la efectividad de la formación en ventas telefónicas utilizando smartphones y diseños 3D. A continuación, se detalla lo que se hizo en esta fase crucial:

A. Revisión Detallada de Objetivos:

Se busca comprender a fondo los objetivos de aprendizaje establecidos en la fase preliminar. Asimismo, se desglosa cada objetivo para determinar qué conceptos y habilidades deben abordarse en el diseño del contenido.

B. Identificación de Temas Clave:

Se identifica los temas clave que se abordarán en los módulos de formación. Estos deben estar alineados con las necesidades específicas de los aprendices y las competencias esenciales en ventas telefónicas.

C. Desarrollo de Módulos Interactivos:

Se busca crear módulos interactivos que aborden cada tema clave de manera efectiva.

Utilizando una variedad de formatos, como videos explicativos, presentaciones interactivas y simulaciones, para mantener la participación y la variedad en el aprendizaje.

D. Adaptación para Dispositivos Móviles:

Se logra asegurar de que el contenido fuera accesible y efectivo en dispositivos móviles.

Optimizando la presentación para pantallas más pequeñas y garantizando una experiencia de usuario fluida en smartphones.

C. Integración de Diseños 3D:

Se logra identificar los puntos específicos en los que los diseños 3D pueden mejorar

la comprensión y aplicación de los conceptos de ventas telefónicas.

D. Elementos Multimedia:

Se busca incorporar elementos multimedia de alta calidad para enriquecer la experiencia de aprendizaje. Con la utilizando gráficos, imágenes y animaciones que reforzaron los conceptos clave y mantengan el interés de los aprendices.

E. Interactividad y Participación:

Se busca diseñar actividades interactivas que fomentaron la participación de los aprendices. Incluyendo cuestionarios, ejercicios prácticos y escenarios simulados que permitieron aplicar los conocimientos adquiridos.

F. Accesibilidad y Adaptabilidad:

Se garantiza que el contenido fuera accesible para una variedad de aprendices, considerando diferentes estilos de aprendizaje. Se busca diseñar contenido adaptable que permita a los aprendices avanzar a su propio ritmo.

G. Iteración Continua:

Se busca mantener una mentalidad de iteración continua. Los resultados de las pruebas piloto deben guiar ajustes y mejoras constantes en el diseño del contenido. Estando preparado para adaptarse según las necesidades y respuestas de los aprendices.

3. Desarrollo de Aplicaciones Móviles:

- Colaborar con desarrolladores para crear una aplicación móvil personalizada que sirva como plataforma central para la propuesta didáctica.
- Incorporar funciones específicas, como acceso a recursos de aprendizaje, herramientas de diseño 3D y simulaciones de llamadas de ventas.

En esta etapa crítica del proceso, se asume la responsabilidad de coordinar el

desarrollo de aplicaciones móviles para la propuesta didáctica digital. A continuación, se detalla lo que se hace en este paso específico:

A. Definir Especificaciones Técnicas:

Se busca la colaboración de desarrolladores y expertos en tecnología para definir las especificaciones técnicas de la aplicación. Y se establece los requisitos claros en cuanto a funcionalidades, compatibilidad de dispositivos y accesibilidad.

B. Seleccionar Plataforma y Tecnologías:

Se evalúa diferentes plataformas móviles (iOS, Android) y tecnologías de desarrollo. Y se busca elegir la combinación más adecuada que asegure una experiencia uniforme en diferentes dispositivos.

C. Colaborar con Diseñadores de Experiencia de Usuario (UX):

Se busca la colaboración con diseñadores UX conocidos para crear una interfaz de usuario intuitiva y atractiva. Asegurándose de que la navegación sea sencilla y que los elementos visuales sean coherentes con la marca y los objetivos educativos.

D. Desarrollar Funcionalidades Específicas:

Se busca implementar funcionalidades específicas, como acceso a módulos de formación, herramientas de diseño 3D y simulaciones de llamadas de ventas. Y se solicita asegurar la integración fluida de contenido multimedia y elementos interactivos.

E. Planificar Lanzamiento y Capacitación:

Se busca planificar el lanzamiento de la aplicación. Y lograr que Proporcionar capacitación a formadores y aprendices sobre el uso efectivo de la aplicación.

F. Monitorear y Actualizar:

Se busca implementar herramientas de monitoreo para evaluar el rendimiento

continuo de la aplicación. Además, de estar preparado para realizar actualizaciones periódicas que respondan a cambios tecnológicos y retroalimentación de estudiantes.

4. Creación de Contenido 3D:

Se busca lograr conseguir a una personas que nos ayude a seleccionar herramientas de diseño 3D accesibles y compatibles con dispositivos móviles. Esa persona debe desarrollar modelos 3D relevantes para la competencia de ventas por teléfono, como productos o escenarios de llamadas de ventas. Y, que integre contenido 3D de manera efectiva en los módulos de formación.

5. Integración de Elementos de Evaluación:

- Diseñar evaluaciones formativas y sumativas para medir el desempeño de los aprendices.
- Utilizar elementos interactivos y casos prácticos que permitan evaluar la aplicación de los conceptos en situaciones de ventas simuladas.

La etapa de Integración de Elementos de Evaluación es crucial para medir la efectividad de la propuesta didáctica digital y garantizar el logro de los objetivos de aprendizaje. A continuación, se detalla lo que se hizo en este paso específico:

A. Diseño de Evaluaciones Formativas:

Se crearán evaluaciones formativas que se realicen durante el proceso de aprendizaje.

Incluyendo cuestionarios rápidos, actividades interactivas y evaluaciones de participación para medir la comprensión continua de los conceptos.

B. Desarrollo de Evaluaciones Sumativas:

Se diseñarán evaluaciones sumativas que se realicen al final de los módulos o etapas

de la propuesta. Se incorporarán preguntas que aborden los objetivos clave y evalúen la aplicación práctica de los conocimientos en situaciones simuladas.

C. Variedad en Métodos de Evaluación:

Se busca utilizar una variedad de métodos de evaluación para abordar diferentes estilos de aprendizaje y medir diversas habilidades. Y se incluirán casos prácticos, proyectos individuales o grupales, y evaluaciones basadas en escenarios de ventas reales.

D. Adaptación de Elementos Interactivos:

Se busca integrar elementos interactivos en las evaluaciones para mantener la participación y el interés de los aprendices. Incorporando elementos multimedia y herramientas de diseño 3D para evaluar la comprensión y aplicación de conceptos específicos.

E. Establecimiento de Criterios de Evaluación:

Se definirán criterios claros y específicos para evaluar el desempeño de los aprendices.

Estableciendo estándares que reflejen los objetivos de aprendizaje y las habilidades clave en ventas telefónicas y diseño 3D.

F. Evaluaciones Continuas y Ajustes:

Se deben implementar evaluaciones a lo largo de la propuesta para monitorear el progreso continuo de los aprendices. Además, de estar preparado para realizar ajustes en las evaluaciones según la retroalimentación y el rendimiento observado.

G. Evaluación de la Experiencia del Usuario:

Se deben incluir elementos de evaluación de la experiencia del usuario para asegurar la usabilidad y efectividad de la propuesta didáctica. Y se busca obtener comentarios sobre

la accesibilidad, navegación y satisfacción general de los aprendices.

H. Sesiones de Retroalimentación Individual o Grupal:

Llevar a cabo sesiones de retroalimentación, ya sea de manera individual o grupal, con el propósito de analizar los resultados de las evaluaciones y ofrecer orientación adicional según sea necesario. De este modo, se busca estimular la participación de los aprendices en el proceso de mejora continua.

6. Implementación y Pruebas Piloto

- Lanzar la propuesta didáctica digital en un entorno de prueba.
- Recopilar comentarios y realizar ajustes según las respuestas de los aprendices y formadores.

La fase de Implementación y Pruebas Piloto es esencial para validar la funcionalidad y eficacia de la propuesta didáctica digital. A continuación, se detalla lo que debe hacer en este proceso:

A. Preparación para la Implementación:

- Desarrollar un plan detallado de implementación que incluya cronogramas, roles y responsabilidades.
- Colaborar estrechamente con el equipo de formadores para comunicar los cambios y asegurar una transición sin contratiempos.

B. Selección de Grupos Piloto:

- Identificar grupos piloto representativos de la población objetivo.
- Considerar la diversidad en habilidades, niveles de experiencia y características demográficas para obtener una retroalimentación integral.

C. Sesiones de Formación para Formadores:

- Impartir sesiones de formación para formadores sobre el uso efectivo de la propuesta didáctica.
- Proporcionar orientación detallada sobre la navegación, acceso a recursos y métodos de evaluación.

D. Lanzamiento Controlado:

- Implementar la propuesta de manera controlada, permitiendo a los grupos piloto acceder gradualmente a los módulos de formación.
- Monitorear de cerca la experiencia del usuario y resolver cualquier problema técnico de inmediato.

E. Obtención de Retroalimentación Temprana:

- Facilitar mecanismos para obtener retroalimentación temprana de formadores y aprendices.
- Utilizar encuestas, sesiones de retroalimentación y análisis de datos para evaluar la respuesta inicial y realizar ajustes según sea necesario.

F. Pruebas Piloto en Entorno Real:

- Implementar pruebas piloto en entornos de aprendizaje real, replicando situaciones de aula y escenarios de trabajo.
- Evaluar la adaptabilidad de la propuesta a diferentes contextos y niveles de habilidad.

G. Monitoreo Continuo:

- Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el uso y desempeño de la propuesta en tiempo real.
- Identificar cualquier problema técnico, obstáculo de aprendizaje o área de mejora.

H. Ajustes y Mejoras Inmediatas:

- Realizar ajustes inmediatos en respuesta a problemas identificados durante las pruebas piloto.
- Garantizar la rápida resolución de cualquier inconveniente que pueda afectar la experiencia del aprendiz.

I. Evaluación del Impacto en el Aprendizaje:

- Medir el impacto de la propuesta en el proceso de aprendizaje, evaluando el avance en habilidades de ventas telefónicas y la comprensión de diseño 3D.
- Comparar los resultados con los objetivos de aprendizaje establecidos en la fase preliminar.

J. Retroalimentación del Grupo Piloto:

- Realizar sesiones de retroalimentación con los grupos piloto para obtener percepciones detalladas sobre la utilidad y eficacia de la propuesta.
- Utilizar la retroalimentación para informar ajustes finales antes de la implementación completa.

7. Despliegue Completo:

- Implementar la propuesta didáctica digital en el programa de formación del SENA.
- Proporcionar capacitación a formadores y aprendices sobre el uso efectivo de la plataforma.
- Elementos Clave Utilizados:
- Smartphones con acceso a la aplicación móvil.
- Herramientas de diseño 3D seleccionadas para la creación de contenidos.
- Plataforma digital personalizada para acceder al material didáctico y realizar

evaluaciones.

- Recursos multimedia, incluyendo videos, presentaciones interactivas y simulaciones.

Esta propuesta didáctica digital busca transformar la formación en ventas telefónicas, aprovechando la potencia de los smartphones y los diseños 3D para crear una experiencia de aprendizaje inmersiva y efectiva para los estudiantes del SENA en Bogotá D.C.

Etapas de la Propuesta:

1) Introducción a las Ventas Telefónicas y Diseños 3D (Presencial)

- Presentación del programa y de la propuesta didáctica.

Duración: 1 día (4 horas)

Objetivos:

- Presentar a los aprendices el programa de formación y la propuesta didáctica.
- Establecer una comprensión básica de las ventas telefónicas y su relevancia en el sector de Contact Center y BPO.
- Demostrar el potencial de los diseños 3D en las estrategias de ventas.

Agenda:

Hora 1: Presentación del Programa y Propuesta Didáctica (60 minutos)

- Bienvenida a los aprendices y presentación del equipo de formadores y facilitadores.
- Visión general del programa técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA.
- Introducción a la propuesta didáctica digital y su importancia en la

formación.

- Descripción de las etapas y actividades clave del programa.

Hora 2: Ventas Telefónicas - Conceptos Fundamentales (60 minutos)

- Definición y características de las ventas telefónicas.
- Importancia de las ventas por teléfono en el sector de Contact Center y BPO.
- Perfil del vendedor telefónico exitoso.
- Discusión sobre desafíos comunes y oportunidades en las ventas telefónicas.

Hora 3: Diseños 3D - Introducción (60 minutos)

- Qué es el diseño 3D y su aplicabilidad en el mundo real.
- Ejemplos de sectores y empresas que utilizan diseños 3D en estrategias de ventas.
- Demostración de aplicaciones y herramientas de diseño 3D (por ejemplo, SketchUp o Tinkercad).

Hora 4: Integración de Ventas Telefónicas y Diseños 3D (60 minutos)

- Discusión sobre cómo los diseños 3D pueden mejorar las estrategias de ventas telefónicas.
- Ejemplos de cómo crear presentaciones 3D de productos/servicios para impactar a los clientes.
- Cierre de la sesión con una visión general de las próximas etapas del programa.

Recursos:

- Presentación en PowerPoint o material visual.
- Ejemplos de diseños 3D en productos/servicios.

- Proyector y equipo audiovisual.
- Espacio para discusiones y participación de los aprendices.

Esta etapa sirve como una introducción esencial para los aprendices, brindándoles una comprensión sólida de las ventas telefónicas y los beneficios potenciales de los diseños 3D en su futura labor. También establece el tono para el resto del programa.

- Introducción a las ventas telefónicas y su importancia en el BPO.

Duración: Aproximadamente 20-30 minutos

Objetivos:

- Comprender el concepto de ventas telefónicas.
- Reconocer la importancia de las ventas telefónicas en el sector de Contact Center y BPO.

Contenido:

- ¿Qué son las Ventas Telefónicas? (10 minutos)
- Definición de ventas telefónicas: La técnica de promoción y venta de productos o servicios a través de llamadas telefónicas.
- Breve historia: Contextualización sobre el origen y desarrollo de las ventas por teléfono.

Características de las Ventas Telefónicas (10 minutos)

- Ventas a distancia: Comparación entre las ventas cara a cara y las ventas telefónicas.
- Uso de la voz: La voz como herramienta principal en las ventas telefónicas.
- Técnicas de persuasión: Breve mención de estrategias para influir en la decisión del cliente.

Importancia en el Sector de Contact Center y BPO (5 minutos)

- Breve explicación del sector de Contact Center y BPO.
- Por qué las ventas telefónicas son esenciales en este sector.
- Datos y estadísticas sobre el impacto positivo de las ventas por teléfono en las empresas.

Métodos de Enseñanza:

- Presentación visual (diapositivas de PowerPoint o pizarra digital).
- Ejemplos concretos de casos de éxito en el BPO.
- Espacio para preguntas y respuestas de los aprendices.

Actividades:

- Breve discusión: Invitar a los aprendices a compartir sus conocimientos previos o experiencias en ventas telefónicas (si las tienen).
- Preguntas clave: Plantear preguntas abiertas para fomentar la participación de los aprendices, como "¿Por qué creen que las ventas telefónicas son importantes en el BPO?" o
- "¿Qué características creen que son esenciales para un vendedor telefónico exitoso?".

Resultados Esperados:

Se espera que los aprendices tengan una comprensión sólida de lo que son las ventas telefónicas y por qué son fundamentales en el sector de Contact Center y BPO.

También deben estar motivados para continuar aprendiendo sobre cómo mejorar sus habilidades en esta área, incluyendo el uso de diseños 3D en su estrategia de ventas.

- Demostración de aplicaciones de diseño 3D para la presentación de

productos/servicios.

Duración: Aproximadamente 20-30 minutos

Objetivos:

- Presentar a los aprendices aplicaciones de diseño 3D relevantes.
- Mostrar cómo se pueden utilizar estas aplicaciones para crear presentaciones de productos y servicios atractivas.

Contenido:

¿Qué son las Aplicaciones de Diseño 3D? (5 minutos)

- Definición: Explicación de lo que son las aplicaciones de diseño 3D y su utilidad en la representación tridimensional de objetos.
- Ejemplos comunes: Mencionar algunas aplicaciones populares de diseño 3D, como SketchUp, Blender, Tinkercad, o software específico para modelado 3D.

Demostración Práctica (15 minutos)

- En vivo o mediante la proyección de una demostración en pantalla, el instructor mostrará cómo utilizar una de las aplicaciones de diseño 3D.
- Ejemplo práctico: Crear un modelo 3D sencillo que represente un producto o servicio relacionado con el programa técnico.

Importancia en las Ventas (5 minutos)

- Discutir cómo estas aplicaciones pueden mejorar la presentación de productos o servicios a los clientes.
- Ventajas: Destacar cómo el diseño 3D puede hacer que las presentaciones sean más visuales, interactivas y efectivas.

Métodos de Enseñanza:

- Presentación visual con demostración en vivo o pregrabada.
- Interacción con la aplicación de diseño 3D en tiempo real.
- Espacio para preguntas y respuestas.

Actividades:

Preguntas a la audiencia: Invitar a los aprendices a hacer preguntas sobre las aplicaciones de diseño 3D y cómo podrían aplicarlas en su futuro trabajo de ventas telefónicas.

Resultados Esperados:

Se espera que los aprendices tengan una comprensión básica de las aplicaciones de diseño 3D y cómo pueden utilizarlas para crear presentaciones visuales de productos o servicios. También deben reconocer la relevancia de estas herramientas en el contexto de las ventas telefónicas y estar motivados para aprender más sobre su uso en etapas posteriores del programa.

2) Formación en Ventas Telefónicas (Presencial)

- Técnicas de ventas telefónicas, manejo de objeciones y cierre de ventas.

Duración: De 2 a 3 días (8 a 12 horas en total, divididas en sesiones)

Objetivos:

- Capacitar a los aprendices en técnicas efectivas de ventas telefónicas.
- Enseñar estrategias para manejar las objeciones de los clientes.
- Desarrollar habilidades de cierre de ventas.

Contenido:

Día 1: Técnicas de Ventas Telefónicas (4-6 horas)

Introducción a las Técnicas de Ventas Telefónicas (30 minutos)

- Definición y relevancia de las técnicas de ventas telefónicas.
- Discusión sobre el papel del vendedor telefónico en la conversión de prospectos en clientes.

Construcción de Relaciones (60 minutos)

- Cómo establecer una conexión con el cliente desde el inicio.
- Técnicas de empatía y escucha activa.

Presentación Efectiva (90 minutos)

- Cómo presentar productos o servicios de manera atractiva y convincente.
- Utilización de argumentos de venta y beneficios.

Manejo de Objeciones (60 minutos)

- Identificación y categorización de objeciones comunes.
- Estrategias para abordar y superar objeciones.

Día 2: Manejo de Objeciones y Cierre de Ventas (4-6 horas)

Continuación de Manejo de Objeciones (60 minutos)

- Práctica en el manejo de objeciones a través de ejercicios de rol-playing.
- Retroalimentación y consejos para mejorar.

Técnicas de Cierre de Ventas (60 minutos)

- Presentación de diferentes técnicas de cierre.
- Importancia de pedir la venta de manera efectiva.

Práctica de Ventas y Cierre (120 minutos)

- Simulaciones de llamadas de ventas en las que los aprendices aplican las técnicas aprendidas.

- Evaluación de las llamadas de ventas y retroalimentación.

Métodos de Enseñanza:

- Clases magistrales con ejemplos y explicaciones.
- Actividades de grupo y ejercicios de rol-playing.
- Prácticas en el uso de técnicas de cierre y manejo de objeciones.

Recursos:

- Material didáctico, como guías de referencia y ejemplos de scripts de ventas telefónicas.
- Espacio adecuado para las actividades prácticas.

Actividades:

- Rol-playing: Los aprendices practican llamadas de ventas y situaciones de manejo de objeciones entre ellos.
- Evaluación y retroalimentación: Los instructores proporcionan retroalimentación constructiva sobre el desempeño de los aprendices en las simulaciones de ventas.

Resultados Esperados:

Se espera que los aprendices tengan un sólido conocimiento de las técnicas de ventas telefónicas, sean capaces de manejar objeciones de manera efectiva y se sientan seguros al cerrar ventas por teléfono. Estas habilidades son fundamentales para tener éxito en el sector de Contact Center y BPO y se aplicarán en etapas posteriores del programa, como la integración de diseños 3D en las estrategias de ventas.

- Rol-playing para práctica de llamadas de ventas.

Duración: De 2 a 3 horas, dependiendo de la cantidad de participantes y escenarios

de rol-playing.

Objetivos:

- Brindar a los aprendices la oportunidad de aplicar las técnicas de ventas telefónicas aprendidas en un entorno simulado.
- Permitir a los aprendices experimentar situaciones de manejo de objeciones y cierre de ventas en un entorno seguro.

Desarrollo de la Actividad:

Preparación (15 minutos)

- Explicación de la actividad: El instructor informa a los aprendices que participarán en ejercicios de rol-playing.
- Formación de parejas: Los aprendices se agrupan en parejas, uno asume el rol de vendedor y el otro el de cliente.
- Escenarios: Se proporcionan escenarios de ventas específicos o situaciones de manejo de objeciones a cada pareja. Los escenarios deben estar relacionados con los productos o servicios del programa técnico.

Ejercicio de Rol-Playing (60-90 minutos)

- Cada pareja realiza una llamada de ventas simulada basada en el escenario asignado.
- Durante la llamada, el "cliente" puede plantear objeciones y el "vendedor" debe aplicar las técnicas de manejo de objeciones y cierre de ventas aprendidas.

Retroalimentación (30-45 minutos)

- Después de cada llamada de ventas simulada, el grupo completo proporciona

retroalimentación constructiva al "vendedor" sobre su desempeño.

- El instructor también ofrece comentarios y sugiere mejoras.

Rotación de Roles (30 minutos)

- Las parejas cambian de roles para que todos los aprendices tengan la oportunidad de ser vendedores y clientes.
- Se repiten los ejercicios de rol-playing con nuevos escenarios.

Métodos de Enseñanza:

- Participación de los aprendices en ejercicios prácticos.
- Retroalimentación grupal y del instructor.

Recursos:

- Escenarios de ventas predefinidos.
- Hojas de evaluación para los participantes o una pauta de cotejo.

Resultados Esperados:

Al final de la actividad de rol-playing, se espera que los aprendices hayan mejorado sus habilidades en ventas telefónicas, manejo de objeciones y cierre de ventas. Habrán tenido la oportunidad de aplicar las técnicas aprendidas en un entorno simulado y recibirán retroalimentación valiosa que les ayudará a perfeccionar sus habilidades de ventas.

3) Integración de Smartphones y Diseños 3D (Presencial)

- Presentación de aplicaciones móviles de diseño 3D.

Duración: Aproximadamente 1 hora

Objetivos:

- Presentar a los aprendices las aplicaciones móviles de diseño 3D disponibles.
- Mostrar cómo estas aplicaciones pueden utilizarse para crear presentaciones

visuales en ventas telefónicas.

Desarrollo de la Sección:

Introducción (10 minutos)

- El instructor presenta la sección y su importancia en el contexto de las ventas telefónicas y la presentación de productos/servicios.
- Se destaca el potencial de las aplicaciones móviles de diseño 3D para hacer que las presentaciones sean más atractivas y efectivas.

Aplicaciones Móviles de Diseño 3D (30 minutos)

- El instructor presenta ejemplos de aplicaciones móviles de diseño 3D, como SketchUp Mobile, Tinkercad, Blender for Mobile, o cualquier otra aplicación relevante y de fácil acceso.
- Se destacan las características clave de cada aplicación, como la creación de modelos 3D, la personalización y la facilidad de uso.
- Se proporciona una breve demostración de cómo utilizar una de las aplicaciones para crear un modelo 3D sencillo.

Ejemplos de Uso (15 minutos)

- El instructor muestra ejemplos de cómo las aplicaciones de diseño 3D se utilizan en ventas por teléfono.
- Ejemplos específicos de productos o servicios que se pueden presentar de manera efectiva utilizando modelos 3D.
- Se enfatiza la versatilidad de estas aplicaciones en diferentes sectores.

Evaluación de Aplicaciones (5 minutos)

- Se invita a los aprendices a explorar las aplicaciones por sí mismos, si es

posible, utilizando sus propios dispositivos móviles.

- Se alienta a los aprendices a hacer preguntas y compartir sus impresiones sobre las aplicaciones.

Métodos de Enseñanza:

- Presentación visual con ejemplos y demostraciones en vivo o mediante video.
- Interacción con las aplicaciones en tiempo real, si es posible.
- Espacio para preguntas y respuestas.

Recursos:

- Dispositivos móviles con acceso a las aplicaciones (proporcionados por los aprendices o facilitados por la institución).
- Conexión a Internet para descargar y explorar las aplicaciones.

Resultados Esperados:

Se espera que los aprendices hayan adquirido un conocimiento sólido sobre las aplicaciones móviles de diseño 3D disponibles y cómo estas herramientas pueden utilizarse para crear presentaciones visuales en ventas telefónicas. También deben estar motivados y preparados para explorar y utilizar estas aplicaciones en las etapas posteriores del programa, aplicando sus conocimientos en escenarios de ventas prácticos.

- Uso de smartphones para crear presentaciones 3D de productos/servicios.

Duración: Variará según la complejidad de los productos/servicios y la experiencia de los aprendices, pero puede llevar varias sesiones a lo largo del programa.

Objetivos:

- Capacitar a los aprendices en la creación de presentaciones 3D utilizando

aplicaciones de diseño 3D en sus smartphones.

- Fomentar la creatividad y la innovación en la presentación de productos y servicios.
- Integrar el uso de smartphones y aplicaciones de diseño 3D en estrategias de ventas.

Desarrollo de la Actividad:

Introducción a la Actividad (15 minutos)

- El instructor presenta la actividad y su importancia en el contexto de las ventas telefónicas.
- Explica cómo los aprendices utilizarán sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D para crear presentaciones 3D.

Selección de Productos/Servicios (30 minutos)

- Los aprendices eligen productos o servicios específicos relacionados con el programa técnico que desean presentar en 3D.
- Deben considerar la relevancia y el potencial de impacto visual de los productos/servicios seleccionados.

Uso de Aplicaciones de Diseño 3D (Varía según las necesidades)

- Los aprendices utilizan sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D seleccionadas para crear modelos 3D de los productos/servicios.
- El instructor o el personal de apoyo brindan orientación y asesoramiento según sea necesario.

Creación de Presentaciones 3D (Varía según las necesidades)

- Los aprendices utilizan los modelos 3D creados para diseñar presentaciones

visuales atractivas.

- Pueden combinar elementos como texto, imágenes, y animaciones para enriquecer las presentaciones.

Práctica y Evaluación (Varía según las necesidades)

- Los aprendices practican la presentación de sus productos/servicios utilizando las presentaciones 3D en grupos o individualmente.
- Se llevan a cabo evaluaciones y retroalimentación por parte del instructor y los compañeros.

Integración en Escenarios de Ventas (a lo largo del programa)

- A medida que avanza el programa, los aprendices incorporan sus presentaciones 3D en las llamadas de ventas simuladas, utilizando sus smartphones y compartiendo la pantalla para mostrar las presentaciones.

Métodos de Enseñanza:

- Aprendizaje autónomo con orientación y asesoría del instructor o el personal de apoyo.
- Evaluación continua a medida que los aprendices integran sus presentaciones en escenarios de ventas simuladas.

Recursos:

- Smartphones de los aprendices con aplicaciones de diseño 3D.
- Acceso a las aplicaciones de diseño 3D.
- Espacio para prácticas y presentaciones.

Resultados Esperados:

Al final de esta actividad, se espera que los aprendices hayan adquirido la capacidad

de utilizar sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D para crear presentaciones 3D efectivas de productos y servicios. Estas presentaciones mejorarán sus habilidades de ventas telefónicas al ofrecer a los clientes una experiencia visual más atractiva y persuasiva. La integración exitosa de las presentaciones 3D en escenarios de ventas será fundamental para lograr los objetivos del programa.

4) Tareas y Actividades Prácticas (Combinación de Presencial y Aprendizaje Autónomo)

Duración: Puede variar dependiendo de la complejidad de las tareas y de la cantidad de práctica requerida, pero podría extenderse a lo largo de varias semanas.

Objetivos:

- Brindar a los aprendices la oportunidad de aplicar las técnicas de ventas telefónicas, el manejo de objeciones y el uso de presentaciones 3D en contextos prácticos.
- Fomentar la independencia y la resolución de problemas de los aprendices.
- Evaluar el progreso y la aplicabilidad de las habilidades adquiridas.

Desarrollo de la Etapa:

Selección de Escenarios de Ventas (Presencial - 1 día)

- El instructor o el equipo de formadores presentan diferentes escenarios de ventas que los aprendices abordarán en esta etapa.
- Los escenarios deben ser diversos y relacionados con los productos/servicios del programa técnico.

Desarrollo de Presentaciones 3D (Aprendizaje Autónomo - Varios Días)

- Los aprendices utilizan sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D para

crear presentaciones 3D de los productos/servicios relacionados con los escenarios de ventas seleccionados.

- Pueden trabajar de manera individual o en grupos, según la complejidad de los productos/servicios y las presentaciones.

Realización de Llamadas de Ventas (Presencial - Varios Días)

- Los aprendices llevan a cabo llamadas de ventas simuladas basadas en los escenarios de ventas seleccionados.
- Utilizan sus presentaciones 3D para enriquecer las llamadas y persuadir a los "clientes".

Evaluación y Retroalimentación (Presencial y/o en línea - Varios Días)

- Después de cada llamada de ventas simulada, los instructores y compañeros proporcionan retroalimentación sobre el desempeño de los aprendices.
- Los aprendices realizan autoevaluaciones y ajustan sus estrategias en función de la retroalimentación recibida.

Registro de Resultados y Lecciones Aprendidas (Aprendizaje Autónomo - Varios Días)

- Los aprendices registran sus resultados, incluyendo el éxito en la venta, la efectividad de las presentaciones 3D y las objeciones encontradas.
- Reflexionan sobre las lecciones aprendidas y cómo pueden aplicar estas experiencias en el futuro.

Métodos de Enseñanza:

- Aprendizaje autónomo con supervisión y retroalimentación periódica de los instructores.

- Sesiones de evaluación y retroalimentación en grupos o individualmente.

Recursos:

- Smartphones con aplicaciones de diseño 3D.
- Espacio para las llamadas de ventas simuladas y las sesiones de retroalimentación.

Actividades:

- Llamadas de ventas simuladas basadas en escenarios predefinidos.
- Retroalimentación y discusión en grupo sobre el desempeño en las llamadas.
- Reflexión individual sobre las lecciones aprendidas y las áreas de mejora.

Resultados Esperados:

Se espera que los aprendices hayan adquirido experiencia práctica en la aplicación de técnicas de ventas telefónicas, el manejo de objeciones y la creación y utilización de presentaciones 3D en situaciones de ventas simuladas. También deben haber registrado sus resultados y reflexionado sobre su desempeño. Estas experiencias prácticas los prepararán para enfrentar con confianza situaciones reales en el sector de Contact Center y BPO.

- Los aprendices deben utilizar sus smartphones para crear presentaciones 3D de los productos/servicios asignados.

Duración: Variará según la complejidad de los productos/servicios y la cantidad de práctica requerida, pero podría extenderse a lo largo de varias semanas.

Objetivos:

- Capacitar a los aprendices en la creación de presentaciones 3D utilizando sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D.
- Fomentar la creatividad y la innovación en la presentación de productos y

servicios.

- Integrar el uso de smartphones y aplicaciones de diseño 3D en estrategias de ventas.

Desarrollo de la Actividad:

Selección de Productos/Servicios (Presencial - 1 día)

- El instructor o el equipo de formadores presentan diferentes productos/servicios relacionados con el programa técnico.
- Los aprendices eligen uno o varios productos/servicios que deseen presentar en 3D utilizando sus smartphones.

Uso de Aplicaciones de Diseño 3D (Aprendizaje Autónomo - Varios Días)

- Los aprendices utilizan sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D para crear modelos 3D de los productos/servicios seleccionados.
- Pueden trabajar de manera individual o en grupos, según la complejidad de los productos/servicios y las presentaciones.

Creación de Presentaciones 3D (Aprendizaje Autónomo - Varios Días)

- Los aprendices utilizan los modelos 3D creados para diseñar presentaciones visuales atractivas.
- Pueden combinar elementos como texto, imágenes, y animaciones para enriquecer las presentaciones.

Práctica y Evaluación (Presencial - Varios Días)

- Los aprendices practican la presentación de sus productos/servicios utilizando las presentaciones 3D en grupos o individualmente.
- Se llevan a cabo evaluaciones y retroalimentación por parte del instructor y

los compañeros.

Integración en Escenarios de Ventas (a lo largo del programa)

- A medida que avanza el programa, los aprendices incorporan sus presentaciones 3D en las llamadas de ventas simuladas, utilizando sus smartphones y compartiendo la pantalla para mostrar las presentaciones.

Métodos de Enseñanza:

- Aprendizaje autónomo con orientación y asesoría del instructor o el personal de apoyo.
- Evaluación continua a medida que los aprendices integran sus presentaciones en escenarios de ventas simuladas.

Recursos:

- Smartphones de los aprendices con aplicaciones de diseño 3D.
- Acceso a las aplicaciones de diseño 3D.
- Espacio para prácticas y presentaciones.

Resultados Esperados:

Al final de esta actividad, se espera que los aprendices hayan adquirido la capacidad de utilizar sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D para crear presentaciones 3D efectivas de productos y servicios. Estas presentaciones mejorarán sus habilidades de ventas telefónicas al ofrecer a los clientes una experiencia visual más atractiva y persuasiva. La integración exitosa de las presentaciones 3D en escenarios de ventas será fundamental para lograr los objetivos del programa.

- Realizar llamadas de ventas simuladas utilizando las presentaciones 3D.

Duración: La duración de esta actividad variará según el número de aprendices y la

cantidad de escenarios de ventas simuladas, pero podría llevar varias sesiones distribuidas a lo largo del programa.

Objetivos:

- Brindar a los aprendices la oportunidad de aplicar las técnicas de ventas telefónicas y las presentaciones 3D en un entorno práctico y controlado.
- Evaluar la efectividad de las presentaciones 3D en la persuasión de clientes.
- Proporcionar retroalimentación y oportunidades de mejora a los aprendices.

Desarrollo de la Actividad:

Preparación de Escenarios (Presencial - 1 día)

El instructor o el equipo de formadores preparan diferentes escenarios de ventas basados en los productos/servicios seleccionados por los aprendices.

Cada escenario debe incluir elementos específicos que los aprendices deben abordar durante la llamada de ventas.

Asignación de Roles (Presencial - 1 día)

- Los aprendices se dividen en pares, uno asume el rol de vendedor y el otro el de cliente en cada escenario.
- Se asegura de que todos tengan acceso a un espacio donde puedan realizar las llamadas simuladas.

Llamadas de Ventas Simuladas (Presencial - Varios Días)

- Cada pareja realiza una llamada de ventas simulada basada en uno de los escenarios asignados.
- El vendedor utiliza su presentación 3D a lo largo de la llamada para persuadir al cliente.

Evaluación y Retroalimentación (Presencial - Varios Días)

- Después de cada llamada de ventas simulada, el instructor y los compañeros proporcionan retroalimentación constructiva sobre el desempeño del vendedor.
- Se discuten los aspectos exitosos y las áreas de mejora.

Rotación de Roles (Presencial - Varios Días)

- Las parejas cambian de roles para que todos los aprendices tengan la oportunidad de ser vendedores y clientes.
- Se repiten los ejercicios de llamadas simuladas con diferentes escenarios.

Métodos de Enseñanza:

- Participación de los aprendices en llamadas de ventas simuladas.
- Retroalimentación grupal y del instructor.

Recursos:

- Espacio para realizar las llamadas de ventas simuladas.
- Dispositivos para la comunicación (teléfonos, aplicaciones de llamadas por Internet, etc.).

Actividades:

- Llamadas de ventas simuladas basadas en escenarios predefinidos.
- Retroalimentación y discusión en grupo sobre el desempeño en las llamadas.
- Reflexión individual sobre las lecciones aprendidas y las áreas de mejora.

Resultados Esperados:

Se espera que los aprendices hayan adquirido experiencia práctica en la aplicación de técnicas de ventas telefónicas y el uso efectivo de presentaciones 3D en llamadas

simuladas. También deben haber recibido retroalimentación valiosa que les ayudará a perfeccionar sus habilidades de ventas y presentación. Estas experiencias prácticas los prepararán para enfrentar con confianza situaciones reales en el sector de Contact Center y BPO.

5) Asesoría y Retroalimentación (Presencial)

- Sesiones de asesoría individual o en grupo para evaluar el progreso de los aprendices.

Duración: Las sesiones se programan de manera periódica a lo largo del programa de formación, con una duración de aproximadamente 1 a 2 horas por sesión, dependiendo de la cantidad de aprendices y los temas a tratar.

Objetivos:

- Evaluar el progreso individual de los aprendices en relación con las habilidades de ventas telefónicas, manejo de objeciones y uso de presentaciones 3D.
- Proporcionar retroalimentación personalizada.
- Ofrecer orientación y apoyo para el desarrollo continuo de las habilidades.

Desarrollo de la Actividad:

Programación de Sesiones (Planificación previa - a lo largo del programa)

- El instructor programa sesiones de asesoría individuales o en grupo a lo largo del programa de formación.
- Las sesiones pueden ser semanales o quincenales, dependiendo de las necesidades y el cronograma del programa.

Evaluación del Desempeño (Aprendizaje Autónomo - Semana anterior a la sesión)

- Antes de cada sesión, los aprendices deben realizar una autoevaluación de su desempeño en las prácticas y simulaciones de ventas.
- Deben preparar ejemplos específicos de llamadas, manejo de objeciones y uso de presentaciones 3D para discutir durante la sesión.

Sesión de Asesoría (Presencial o en línea - 1-2 horas)

En las sesiones individuales, cada aprendiz se reúne con el instructor para discutir su progreso y recibir retroalimentación personalizada.

En las sesiones grupales, se abordan temas generales y se ofrecen consejos y estrategias para el desarrollo de habilidades.

Se fomenta la participación de los aprendices, quienes pueden compartir sus experiencias y desafíos.

Plan de Mejora (Aprendizaje Autónomo - Después de la sesión)

- Después de la sesión, los aprendices desarrollan un plan de mejora basado en la retroalimentación recibida y los objetivos establecidos en la asesoría.
- Deben trabajar de manera autónoma para mejorar las áreas identificadas.

Métodos de Enseñanza:

- Discusión guiada por el instructor.
- Retroalimentación individualizada.

Compartir mejores prácticas y consejos entre los aprendices en las sesiones grupales.

Recursos:

- Espacio para las sesiones de asesoría (físico o en línea).
- Documentación de retroalimentación y planes de mejora.

Resultados Esperados:

Al final de estas sesiones de asesoría, se espera que los aprendices hayan recibido retroalimentación personalizada sobre su progreso y áreas de mejora en las habilidades de ventas telefónicas, manejo de objeciones y uso de presentaciones 3D. Deben haber desarrollado planes de mejora y estar comprometidos con el desarrollo continuo de sus habilidades. Estas sesiones son fundamentales para garantizar que los aprendices estén preparados para enfrentar situaciones reales en el sector de Contact Center y BPO.

- Proporcionar retroalimentación específica sobre las llamadas de ventas y las presentaciones 3D.

Duración: La retroalimentación se proporciona inmediatamente después de cada llamada de ventas simulada o presentación, y puede variar en duración según la complejidad de la retroalimentación, pero generalmente se lleva a cabo dentro de los 15-30 minutos posteriores a la actividad.

Objetivos:

- Evaluar el desempeño de los aprendices en llamadas de ventas simuladas y presentaciones 3D.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en tiempo real.
- Proporcionar retroalimentación específica y constructiva para el desarrollo de habilidades.

Desarrollo de la Actividad:

- Realización de Llamadas de Ventas y Presentaciones 3D (Presencial - Varios Días)
- Los aprendices realizan llamadas de ventas simuladas y presentaciones 3D,

ya sea de manera individual o en parejas, según la estructura de la actividad.

Evaluación Inmediata (Presencial - Inmediatamente después de cada llamada o presentación)

- Inmediatamente después de la llamada o presentación, el instructor o el facilitador proporciona retroalimentación verbal en tiempo real.
- La retroalimentación se centra en aspectos específicos, como la apertura de la llamada, el manejo de objeciones, el cierre de la venta, el contenido de la presentación 3D, etc.

Discusión Grupal (Opcional) (Presencial - Después de todas las llamadas o presentaciones)

- Después de que todos los aprendices hayan completado sus llamadas o presentaciones, se puede llevar a cabo una discusión grupal para abordar temas generales, compartir mejores prácticas y estrategias efectivas.

Registro de Retroalimentación (Aprendizaje Autónomo - Después de la actividad)

- Los aprendices deben registrar la retroalimentación proporcionada por el instructor y utilizarla para desarrollar planes de mejora personalizados.

Métodos de Enseñanza:

- Evaluación continua de las llamadas de ventas simuladas y las presentaciones 3D.
- Retroalimentación inmediata y verbal por parte del instructor o facilitador.

Recursos:

- Espacio para realizar las llamadas de ventas simuladas y presentaciones.
- Documentación de la retroalimentación proporcionada.

Resultados Esperados:

Se espera que los aprendices hayan recibido retroalimentación específica y constructiva sobre su desempeño en llamadas de ventas simuladas y presentaciones 3D. Deben ser capaces de identificar sus fortalezas y áreas de mejora y utilizar esta retroalimentación para desarrollar planes de mejora personalizados. La retroalimentación en tiempo real es fundamental para el desarrollo efectivo de las habilidades de ventas y presentación.

6) Evaluación y Seguimiento (Aprendizaje Autónomo y Presencial)

- Los aprendices deben realizar llamadas reales de ventas utilizando sus habilidades y las presentaciones 3D.

Duración: La duración de esta actividad puede variar, pero generalmente se lleva a cabo durante un período continuo de tiempo que abarca varias semanas o incluso meses, dependiendo de la cantidad de llamadas y la complejidad de los productos/servicios.

Objetivos:

- Permitir a los aprendices aplicar sus habilidades de ventas telefónicas, manejo de objeciones y presentaciones 3D en situaciones de ventas reales.
- Evaluar la efectividad de estas habilidades en un contexto empresarial auténtico.
- Proporcionar una experiencia práctica que prepare a los aprendices para el entorno laboral de Contact Center y BPO.

Desarrollo de la Actividad:

- Selección de Prospectos y Productos/Servicios (Aprendizaje Autónomo - Planificación Previa)

- Los aprendices trabajan con el instructor o el equipo de formadores para seleccionar los prospectos y productos/servicios que serán objeto de las llamadas de ventas reales.
- Deben investigar y preparar información sobre los prospectos.

Desarrollo de Presentaciones 3D (Aprendizaje Autónomo - Varios Días)

- Los aprendices utilizan sus smartphones y aplicaciones de diseño 3D para crear presentaciones 3D de los productos/servicios que van a ofrecer en las llamadas de ventas.
- Deben garantizar que las presentaciones sean visualmente atractivas y efectivas.
- Realización de Llamadas de Ventas Reales (A lo largo de varias semanas o meses)
- Los aprendices realizan llamadas de ventas reales a los prospectos seleccionados, utilizando sus habilidades de ventas telefónicas y presentaciones 3D.
- Deben programar las llamadas, realizar seguimientos y registrar los resultados.

Evaluación y Retroalimentación (Aprendizaje Autónomo - Después de cada llamada de ventas)

- Después de cada llamada de ventas real, los aprendices evalúan su desempeño y registran los resultados.
- Se pueden programar sesiones de retroalimentación con el instructor o el equipo de formadores para discutir las llamadas y ofrecer consejos.

Métodos de Enseñanza:

- Aplicación práctica de habilidades de ventas en un entorno empresarial real.
- Retroalimentación y sesiones de seguimiento con el instructor o el equipo de formadores.

Recursos:

- Acceso a prospectos y empresas que estén dispuestos a participar en las llamadas de ventas.
- Smartphones con aplicaciones de diseño 3D.
- Espacio para realizar las llamadas y documentar los resultados.

Resultados Esperados:

Al final de esta actividad, se espera que los aprendices hayan adquirido experiencia práctica en la aplicación de sus habilidades de ventas telefónicas y presentaciones 3D en situaciones reales de ventas. Deben haber registrado resultados, identificado áreas de mejora y adquirido confianza en su capacidad para enfrentar situaciones de ventas reales en el sector de Contact Center y BPO. Esta experiencia práctica es esencial para su preparación para el mundo laboral.

- Evaluar la efectividad de las estrategias de ventas y el uso de los diseños 3D.

Duración: La evaluación es continua a lo largo del programa de formación, y se realizan evaluaciones formales e informales durante varias semanas o meses, dependiendo de la duración del programa.

Objetivos:

- Evaluar el desempeño y la efectividad de las estrategias de ventas telefónicas y el uso de presentaciones 3D por parte de los aprendices.

- Identificar áreas de mejora y oportunidades para el desarrollo de habilidades.
- Proporcionar una base para la retroalimentación y la toma de decisiones en la formación.

Desarrollo de la Actividad:

Evaluación de Llamadas de Ventas Simuladas (A lo largo del programa)

- Durante las llamadas de ventas simuladas, el instructor o el equipo de formadores evalúa el desempeño de los aprendices, teniendo en cuenta aspectos como la apertura de la llamada, el manejo de objeciones, el cierre de la venta y el uso de las presentaciones 3D.
- Se utilizan rúbricas o listas de verificación para proporcionar una evaluación objetiva.

Evaluación de Llamadas de Ventas Reales (A lo largo del programa)

- Las llamadas de ventas reales son una oportunidad para evaluar el desempeño de los aprendices en un entorno empresarial real.
- Se registran los resultados de las llamadas, incluyendo las tasas de conversión, la retroalimentación de los clientes y la efectividad de las presentaciones 3D.

Seguimiento y Evaluación Continua (A lo largo del programa)

- El instructor o el equipo de formadores proporciona retroalimentación continua durante el programa, a través de sesiones de asesoría y sesiones de retroalimentación específica.
- Se pueden llevar a cabo reuniones periódicas para revisar el progreso y discutir áreas de mejora.

Autoevaluación (Aprendizaje Autónomo - A lo largo del programa)

- Se espera que los aprendices realicen autoevaluaciones de su desempeño en las llamadas de ventas y presentaciones 3D.
- Deben reflexionar sobre sus propias fortalezas y áreas de mejora.

Métodos de Enseñanza:

- Evaluación objetiva de las llamadas de ventas simuladas y reales.
- Retroalimentación individualizada por parte del instructor o el equipo de formadores.
- Autoevaluación por parte de los aprendices.

Recursos:

- Rúbricas o listas de verificación para evaluar el desempeño en las llamadas y presentaciones.
- Documentación de resultados de las llamadas de ventas reales.

Resultados Esperados:

Al final de esta evaluación continua, se espera que se haya obtenido una comprensión clara del desempeño de los aprendices en las estrategias de ventas telefónicas y el uso de presentaciones 3D. Los aprendices deben haber recibido retroalimentación específica y constructiva, y se espera que estén trabajando activamente en áreas de mejora identificadas. La evaluación es fundamental para garantizar que los aprendices estén preparados para enfrentar situaciones de ventas reales en el sector de Contact Center y BPO.

- Retroalimentación y ajuste de las estrategias según los resultados.

Duración: La retroalimentación y el ajuste de estrategias son procesos continuos que se llevan a cabo a lo largo de todo el programa de formación y a medida que los aprendices

realizan llamadas de ventas simuladas y reales.

Objetivos:

- Proporcionar retroalimentación basada en resultados específicos y objetivos de ventas.
- Alinear las estrategias de ventas y presentaciones 3D con los objetivos de rendimiento.
- Fomentar la mejora continua de las habilidades de ventas.

Desarrollo de la Actividad:

Evaluación de Resultados (A lo largo del programa)

- Se evalúan los resultados de las llamadas de ventas simuladas y reales, así como la efectividad de las presentaciones 3D.
- Se tienen en cuenta métricas específicas, como tasas de conversión, retroalimentación de los clientes y logro de objetivos de ventas.

Revisión de Retroalimentación (A lo largo del programa)

- El instructor y el equipo de formadores se reúnen con los aprendices para revisar la retroalimentación proporcionada después de las llamadas y presentaciones.
- Se discuten los puntos fuertes y las áreas de mejora identificadas.

Identificación de Estrategias de Ajuste (A lo largo del programa)

- Basándose en la retroalimentación y los resultados, se identifican estrategias específicas de ajuste.
- Estas estrategias pueden incluir cambios en el enfoque de ventas, la presentación 3D o el manejo de objeciones.

Desarrollo de Planes de Ajuste (Aprendizaje Autónomo - Después de la revisión de retroalimentación)

- Los aprendices desarrollan planes de ajuste que incluyen acciones específicas para mejorar sus estrategias de ventas y presentaciones 3D.
- Estos planes deben ser realistas y medibles.

Implementación y Seguimiento de Estrategias Ajustadas (A lo largo del programa)

- Los aprendices implementan las estrategias de ajuste en las llamadas de ventas simuladas y reales.
- Se lleva a cabo un seguimiento continuo para evaluar el impacto de las estrategias ajustadas.

Métodos de Enseñanza:

- Revisión y análisis de resultados.
- Sesiones de retroalimentación y discusión en grupo.
- Desarrollo de planes de ajuste y aplicación práctica.

Recursos:

- Documentación de resultados de las llamadas de ventas reales y simuladas.
- Registro de las estrategias de ajuste y planes de acción.

Resultados Esperados:

Se espera que, como resultado de esta actividad continua, los aprendices mejoren sus estrategias de ventas y presentaciones 3D de manera constante. Deben estar alineados con los objetivos de ventas y ser capaces de ajustar sus enfoques según lo requieran los resultados y la retroalimentación recibida. La mejora continua de las estrategias es fundamental para el éxito en el sector de Contact Center y BPO.

7) Presentación de Resultados y Cierre del Programa (Presencial)

- Los aprendices presentan sus resultados y lecciones aprendidas en un evento final.
- Reconocimiento de logros.

Recursos y Herramientas:

- Smartphones con capacidades 3D.
- Aplicaciones de diseño 3D (por ejemplo, SketchUp, Blender, Tinkercad).
- Material didáctico en línea y tutoriales.
- Personal de apoyo y asesores especializados.

Evaluación:

La evaluación puede incluir la revisión de las presentaciones 3D, el desempeño en las llamadas de ventas, la retroalimentación de los clientes y la participación en las actividades. También se puede realizar una autoevaluación y una evaluación por pares.

Esta propuesta combina la teoría, la práctica y la tecnología para mejorar las habilidades de ventas por teléfono utilizando diseños 3D y asegura una experiencia de aprendizaje efectiva y práctica. Además, permite a los aprendices desarrollar habilidades valiosas para su futuro en el sector de Contact Center y BPO.

Descripción de la Aplicabilidad Pedagógica de la Propuesta Didáctica para Aprendices del SENA en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO en Bogotá D.C.

La propuesta educativa "Desarrollo de Competencias en Ventas Telefónicas mediante Diseños 3D" ha sido elaborada con el propósito expreso de atender las demandas formativas de los aprendices matriculados en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA en Bogotá D.C. A continuación, se ofrece una descripción exhaustiva de cómo esta propuesta se adapta pedagógicamente y su utilidad para este grupo específico de estudiantes.⁸

1. Contextualización Relevante:

La propuesta está contextualizada de manera precisa en el entorno específico de operación de servicios en Contact Center & BPO, teniendo en cuenta las demandas y competencias requeridas en este sector en constante evolución.

La contextualización precisa de la propuesta en el entorno específico de operación de servicios en Contact Center & BPO es un elemento fundamental para asegurar su relevancia y utilidad para los aprendices. Aquí se detalla cómo la propuesta aborda las demandas y competencias requeridas en este sector en constante evolución:

- Identificación de Competencias Clave:

La propuesta ha identificado cuidadosamente las competencias clave necesarias para tener éxito en el ámbito de operación de servicios en Contact Center & BPO. Esto incluye habilidades específicas en ventas telefónicas, manejo de objeciones y presentación efectiva de productos/servicios.

- **Integración de Escenarios Realistas:**

Se han incorporado escenarios realistas que reflejan las dinámicas y desafíos cotidianos en un entorno de Contact Center & BPO. Esto proporciona a los aprendices una preparación práctica para situaciones laborales reales.

- **Adaptación a Tendencias del Sector:**

La propuesta está diseñada para adaptarse a las tendencias cambiantes en el sector de Contact Center & BPO. Incluye actualizaciones periódicas para reflejar las prácticas y tecnologías emergentes, asegurando que los aprendices estén al tanto de las últimas novedades.

- **Enfoque en Habilidades Comunicativas:**

Considerando la relevancia de la comunicación efectiva en el ámbito, la propuesta se concentra en cultivar habilidades comunicativas particulares para las ventas telefónicas. Esto implica desde fomentar la empatía en las interacciones con los clientes hasta fortalecer la capacidad de transmitir información de manera clara y persuasiva.

- **Integración de Tecnología:**

La propuesta reconoce la creciente importancia de la tecnología en el sector de Contact Center & BPO. La integración de diseños 3D y la aplicación móvil no solo añade innovación, sino que también refleja la necesidad de adaptarse a herramientas tecnológicas modernas.

- **Preparación para Escenarios de Presión:**

Dado que los entornos de Contact Center & BPO pueden ser intensos y de ritmo rápido, la propuesta incluye actividades y simulaciones que preparan a los aprendices para escenarios de presión y demandas de rendimiento.

- **Enfoque en la Experiencia del Cliente:**

Reconociendo la importancia crucial de la satisfacción del cliente en el sector, la propuesta se centra en el desarrollo de habilidades que contribuyen directamente a una experiencia del cliente positiva, fortaleciendo la relación cliente-empresa.

- **Colaboración con Expertos del Sector:**

Se ha establecido una colaboración activa con expertos del sector de Contact Center & BPO durante la fase de diseño. Esto garantiza que la propuesta no solo sea teóricamente sólida, sino también respaldada por conocimientos prácticos y experiencia del mundo real.

- **Flexibilidad para Cambios en la Industria:**

La propuesta ha sido diseñada con flexibilidad para adaptarse a cambios rápidos en la industria de Contact Center & BPO. Esto incluye la capacidad de incorporar nuevas tendencias, protocolos y tecnologías a medida que evolucionan.

La propuesta didáctica ha sido meticulosamente contextualizada para abordar las demandas y competencias específicas requeridas en el sector en constante evolución de Contact Center & BPO. Este enfoque garantiza que los aprendices del SENA estén debidamente preparados para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en su futura carrera profesional.

2. Alineación con Competencias Específicas:

Se ha estructurado la propuesta para alinearse directamente con las competencias y habilidades clave que los aprendices deben adquirir para sobresalir en ventas telefónicas en el ámbito del Contact Center & BPO.

La estructuración de la propuesta didáctica se ha llevado a cabo de manera cuidadosa y estratégica para asegurar una alineación directa con las competencias y

habilidades clave necesarias para el éxito en ventas telefónicas dentro del ámbito del Contact Center y BPO. Aquí se detalla cómo esta alineación ha sido lograda:

- **Identificación de Competencias Específicas:**

La propuesta inicia con una identificación detallada de las competencias específicas requeridas para sobresalir en ventas telefónicas en el entorno del Contact Center y BPO. Esto incluye habilidades de comunicación, persuasión, gestión de objeciones y comprensión profunda de los productos/servicios.

- **Desglose de Objetivos de Aprendizaje:**

Cada módulo y actividad dentro de la propuesta está diseñado para desglosar estos objetivos en tareas más manejables y comprensibles. Esto permite a los aprendices abordar cada competencia de manera progresiva y estructurada.

- **Enfoque Práctico y Aplicación Directa:**

La estructura de la propuesta favorece un enfoque práctico, donde los aprendices tienen la oportunidad de aplicar directamente las competencias recién adquiridas en situaciones simuladas de ventas telefónicas. Esto facilita la transferencia de conocimientos a habilidades prácticas.

- **Secuencia Lógica de Contenidos:**

Los contenidos de la propuesta están organizados en una secuencia lógica que sigue el proceso de ventas telefónicas, desde la introducción y presentación hasta el manejo de objeciones y el cierre de ventas. Esto proporciona una estructura coherente para el desarrollo de competencias.

- **Integración de Diseños 3D de Manera Estratégica:**

La propuesta no solo se limita a competencias específicas en ventas telefónicas, sino

que también integra estratégicamente el uso de diseños 3D para mejorar la presentación de productos y servicios. Esta integración se alinea con la demanda actual de habilidades tecnológicas en el sector.

- **Evaluación Centrada en Competencias:**

Las evaluaciones dentro de la propuesta están diseñadas para medir directamente el dominio de las competencias clave identificadas. Ya sea a través de simulaciones de llamadas de ventas, presentaciones utilizando diseños 3D, o enfrentando escenarios de objeciones, la evaluación se centra en la aplicación práctica de habilidades.

- **Retroalimentación Específica y Orientada al Desarrollo:**

La retroalimentación proporcionada a los aprendices se concentra en aspectos específicos de las competencias clave. Esto no solo resalta áreas de fortaleza, sino que también ofrece orientación específica para el desarrollo continuo de habilidades.

- **Adaptabilidad a Niveles de Habilidad Variados:**

La estructura de la propuesta permite la adaptabilidad para atender a aprendices con diferentes niveles de habilidad. Esto se logra ofreciendo recursos adicionales, asesoría individual y ajustes en las evaluaciones según sea necesario.

- **Alineación con Estándares del Sector:**

La propuesta se ha estructurado considerando los estándares y mejores prácticas del sector de Contact Center y BPO. Esto garantiza que los aprendices estén equipados con habilidades y conocimientos en línea con las expectativas y demandas del entorno laboral actual.

La alineación directa con competencias y habilidades clave es un principio fundamental en la estructuración de la propuesta, asegurando así que los aprendices del

Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA adquieran las destrezas necesarias para sobresalir en el campo de ventas telefónicas.

3. Enfoque Práctico y Aplicación Directa:

La propuesta se centra en la aplicación directa de conocimientos teóricos en escenarios prácticos y situaciones de ventas simuladas. Esto permite a los aprendices desarrollar habilidades prácticas relevantes para su futura carrera.

La focalización en la aplicación directa de conocimientos teóricos en escenarios prácticos y situaciones de ventas simuladas es un elemento fundamental de la propuesta didáctica. Este enfoque tiene el propósito de proporcionar a los aprendices del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO del SENA experiencias de aprendizaje significativas y aplicables directamente a su futura carrera. A continuación, se detalla cómo la propuesta logra este objetivo:

- Simulaciones de Ventas Telefónicas:

La propuesta incorpora escenarios realistas de ventas telefónicas, donde los aprendices pueden aplicar los conceptos teóricos aprendidos en situaciones simuladas. Esto les permite practicar la comunicación efectiva, el manejo de objeciones y el cierre de ventas en un entorno controlado.

- Transferencia de Conocimientos a Habilidades Prácticas:

A través de la participación en situaciones de ventas simuladas, los aprendices tienen la oportunidad de transferir sus conocimientos teóricos a habilidades prácticas. Esto fortalece la conexión entre la teoría y la aplicación, preparándolos para enfrentar desafíos reales en su futura carrera.

- Desarrollo de Habilidades Comunicativas:

La aplicación práctica se centra específicamente en el desarrollo de habilidades comunicativas esenciales en el ámbito de ventas telefónicas. Los aprendices practican la empatía, la escucha activa y la adaptabilidad en la comunicación, competencias cruciales en el contacto con clientes.

- **Escenarios Adaptados al Entorno Laboral:**

Los escenarios de ventas simuladas están cuidadosamente adaptados al entorno laboral específico del Contact Center y BPO. Esto garantiza que los aprendices se enfrenten a situaciones que reflejan fielmente los desafíos y dinámicas del sector.

- **Evaluación Continua de Desempeño:**

La propuesta no solo se limita a la simulación inicial; incluye evaluaciones continuas del desempeño de los aprendices en situaciones de ventas. Esto permite un seguimiento detallado del progreso individual y proporciona oportunidades para la mejora continua.

- **Retroalimentación Constructiva:**

Después de cada simulación, se proporciona retroalimentación constructiva a los aprendices. Esto no solo destaca las áreas de mejora, sino que también ofrece orientación específica sobre cómo perfeccionar sus habilidades y enfoques en futuras interacciones.

7. Integración de Tecnología para Simulaciones Realistas:

La propuesta utiliza tecnología, incluyendo aplicaciones móviles y diseños 3D, para mejorar la autenticidad de las simulaciones. Esto permite a los aprendices practicar en entornos virtuales que imitan de cerca las condiciones del mundo real.

- **Adquisición de Experiencia sin Riesgos:**

La aplicación práctica en situaciones simuladas ofrece a los aprendices la

oportunidad de adquirir experiencia valiosa sin riesgos para el cliente. Pueden cometer errores, aprender de ellos y perfeccionar sus habilidades de manera gradual y controlada.

La propuesta se orienta a garantizar que la teoría se traduzca directamente en habilidades prácticas aplicables al entorno específico del Contact Center y BPO. Este enfoque prepara a los aprendices para enfrentar con confianza los desafíos del mundo laboral y contribuye a su éxito en el ámbito de ventas telefónicas.

4. Integración de Tecnología Móvil:

Dado que los aprendices en la era digital están familiarizados con el uso de smartphones, la integración de tecnología móvil permite una experiencia de aprendizaje más intuitiva y accesible, aprovechando las herramientas que los estudiantes ya utilizan en su vida diaria.

La integración de tecnología móvil en la propuesta didáctica es una estrategia clave que reconoce y aprovecha la familiaridad de los aprendices con el uso de smartphones en la era digital. Esta integración no solo facilita la adopción de la propuesta, sino que también enriquece la experiencia de aprendizaje al alinearse con las herramientas que los estudiantes ya utilizan en su vida diaria. Aquí se detallan cómo se implementa esta integración:

- Acceso Intuitivo a Contenidos:

La propuesta aprovecha la interfaz intuitiva de los smartphones para facilitar el acceso a los contenidos del curso. Los aprendices pueden navegar fácilmente por módulos, actividades y recursos, promoviendo una experiencia de aprendizaje sin complicaciones.

- Aplicaciones Móviles Específicas:

Se desarrollan aplicaciones móviles específicas como parte integral de la propuesta. Estas aplicaciones están diseñadas para funcionar en smartphones, brindando a los

aprendices acceso rápido y directo a los recursos y actividades del curso desde sus dispositivos móviles.

- **Flexibilidad de Aprendizaje en Cualquier Momento y Lugar:**

La integración de tecnología móvil permite que los aprendices accedan a los materiales de aprendizaje en cualquier momento y lugar. Esto se alinea con el estilo de vida móvil actual, brindando flexibilidad para el aprendizaje autónomo y adaptándose a los horarios de los estudiantes.

- **Interactividad y Participación:**

Las aplicaciones móviles incorporan elementos interactivos que fomentan la participación. Preguntas interactivas, simulaciones y actividades prácticas se diseñan para ser realizadas de manera efectiva en dispositivos móviles, promoviendo la implicación continua de los aprendices.

- **Utilización de Funcionalidades del Smartphone:**

Se aprovechan las funcionalidades del smartphone, como cámaras y micrófonos, para integrar actividades prácticas. Por ejemplo, los aprendices pueden utilizar la cámara para realizar presentaciones 3D o grabar simulaciones de llamadas de ventas directamente desde sus dispositivos.

- **Actualizaciones y Comunicación en Tiempo Real:**

La tecnología móvil permite la recepción de actualizaciones y comunicación en tiempo real. Los aprendices pueden recibir notificaciones sobre nuevas lecciones, eventos o retroalimentación, manteniéndolos informados y comprometidos con el proceso de aprendizaje.

- **Adaptación a Preferencias de Aprendizaje:**

La integración de tecnología móvil permite adaptarse a las preferencias individuales de aprendizaje. Los estudiantes pueden elegir la forma en que consumen el contenido, ya sea a través de dispositivos móviles, tabletas o computadoras, según sus preferencias personales.

- **Aprovechamiento de Herramientas de Diseño 3D en Dispositivos**

Móviles:

La propuesta aprovecha las capacidades de diseño 3D en dispositivos móviles. Los aprendices pueden explorar y crear presentaciones 3D de productos/servicios directamente desde sus smartphones, proporcionando una experiencia inmersiva y práctica.

- **Retroalimentación Personalizada a Través de Dispositivos Móviles:**

La retroalimentación personalizada sobre el desempeño de los aprendices se proporciona a través de dispositivos móviles. Esto facilita la revisión y mejora continua, ya que los estudiantes reciben comentarios directos en sus dispositivos.

- **Mejora de la Experiencia de Aprendizaje:**

En conjunto, la integración de tecnología móvil mejora significativamente la experiencia de aprendizaje al alinearse con las herramientas familiares de los estudiantes, brindando flexibilidad, interactividad y accesibilidad.

La integración de tecnología móvil en la propuesta didáctica no solo se adapta al entorno digital actual, sino que también potencia la experiencia de aprendizaje al utilizar herramientas que los aprendices ya conocen y utilizan en su vida diaria. Esto contribuye a una transición más fluida y efectiva hacia la adopción de la propuesta por parte de los estudiantes del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA.

5. Diseños 3D para Mejorar la Comprensión:

La introducción de diseños 3D no solo agrega un elemento innovador, sino que también mejora la comprensión de productos y servicios, especialmente en un campo como el BPO, donde la visualización y presentación son esenciales.

La introducción de diseños 3D en la propuesta didáctica no solo añade un elemento innovador, sino que también mejora significativamente la comprensión de productos y servicios, aspecto esencial en el campo del BPO donde la visualización y presentación son críticas. A continuación, se detalla cómo esta incorporación de diseños 3D contribuye a la propuesta:

- Visualización Más Clara de Productos/Servicios:

Los diseños 3D permiten una representación visual más clara y detallada de los productos y servicios relacionados con el BPO. Esto facilita a los aprendices la comprensión profunda de los elementos específicos que están vendiendo o presentando.

- Contextualización en Escenarios Reales:

Los diseños 3D pueden ser utilizados para contextualizar productos y servicios en escenarios del mundo real. Por ejemplo, en el ámbito del BPO, esto podría implicar la representación visual de procesos de negocio, centros de llamadas, o servicios de outsourcing de manera realista.

- Estímulo de la Imaginación y Creatividad:

La visualización en 3D estimula la imaginación y la creatividad de los aprendices. Pueden explorar visualmente diferentes aspectos de los productos/servicios, lo que fomenta una comprensión más profunda y contribuye a la retención del conocimiento.

- Presentaciones Interactivas:

La propuesta incorpora presentaciones interactivas en 3D que permiten a los aprendices explorar virtualmente los productos/servicios desde diferentes ángulos. Esto mejora la presentación y la capacidad de respuesta a preguntas o inquietudes que los clientes puedan tener.

- **Adaptabilidad a la Evolución de Productos/Servicios:**

En el dinámico entorno del BPO, donde los productos y servicios pueden evolucionar rápidamente, los diseños 3D facilitan la adaptabilidad de la propuesta a los cambios en la cartera de productos/servicios sin requerir actualizaciones significativas.

- **Simulación de Escenarios de Ventas:**

Los diseños 3D se integran en simulaciones de escenarios de ventas, permitiendo a los aprendices practicar la presentación visual de productos/servicios como lo harían en situaciones reales. Esto mejora la preparación para interacciones de ventas futuras.

- **Mejora de la Retención del Conocimiento:**

La combinación de elementos visuales en 3D con el aprendizaje teórico contribuye a una mejora en la retención del conocimiento. Los aprendices son más propensos a recordar información cuando está asociada con representaciones visuales impactantes.

- **Diferenciación Competitiva:**

La capacidad de presentar productos/servicios de manera innovadora y atractiva a través de diseños 3D brinda a los aprendices una ventaja competitiva. Esta habilidad de presentación visual puede diferenciar a los profesionales en el campo del BPO.

- **Evaluación Efectiva del Impacto Visual:**

Se incorporan herramientas de evaluación que permiten medir el impacto visual de las presentaciones en 3D. Esto ayuda a los aprendices a perfeccionar sus habilidades de

presentación y a comprender qué enfoques visuales son más efectivos.

- **Adaptación a Estilos de Aprendizaje Variados:**

La inclusión de diseños 3D se alinea con estilos de aprendizaje variados. Aquellos que aprenden mejor de manera visual se benefician particularmente de esta herramienta, proporcionando una experiencia más inclusiva y efectiva.

La integración de diseños 3D en la propuesta didáctica agrega un elemento innovador y, al mismo tiempo, mejora la comprensión de productos y servicios, especialmente en el contexto del BPO donde la presentación visual es esencial. Este enfoque no solo enriquece la experiencia de aprendizaje, sino que también equipa a los aprendices con habilidades relevantes para el entorno competitivo del sector BPO.

6. Flexibilidad para Estilos de Aprendizaje Variados:

La propuesta incorpora múltiples modalidades de aprendizaje, incluyendo elementos visuales, auditivos e interactivos, para abordar diferentes estilos de aprendizaje y fomentar la participación.

La propuesta didáctica ha sido diseñada con la consideración clave de la diversidad en los estilos de aprendizaje. La incorporación de múltiples modalidades busca atender a las variadas preferencias de los aprendices, asegurando que todos tengan la oportunidad de participar y comprender los conceptos de manera efectiva. Aquí se detalla cómo se aborda esta diversidad:

- **Elementos Visuales:**

Se utilizan elementos visuales como gráficos, diagramas y presentaciones en 3D para satisfacer las necesidades de los aprendices visuales. Estos elementos facilitan la comprensión de conceptos complejos y refuerzan la retención del conocimiento.

- **Elementos Auditivos:**

Se incorporan recursos auditivos como grabaciones de llamadas de ventas simuladas, podcasts informativos y sesiones de retroalimentación en audio. Esto beneficia a los aprendices auditivos, permitiéndoles absorber información de manera efectiva a través del sentido del oído.

- **Interactividad:**

La propuesta fomenta la interactividad a través de simulaciones, juegos de roles y actividades prácticas. Esto satisface las preferencias de aprendizaje kinestésico, permitiéndoles a los estudiantes aprender mediante la experiencia práctica y la participación.

- **Plataforma Móvil:**

La propuesta aprovecha la accesibilidad de la plataforma móvil para proporcionar contenido visual e interactivo que se adapte a diferentes estilos de aprendizaje. Los aprendices pueden acceder a recursos visuales y participar en actividades prácticas desde sus dispositivos móviles.

- **Evaluaciones Diversificadas:**

Las evaluaciones abarcan diversas dimensiones con el fin de ajustarse a estilos de aprendizaje variados. Pueden comprender cuestionarios visuales, simulaciones de entrevistas auditivas y actividades prácticas, asegurando así una evaluación justa y equitativa.

- **Retroalimentación Personalizada:**

La retroalimentación proporcionada es personalizada y se adapta a las preferencias de aprendizaje de cada estudiante. Se utiliza una combinación de comentarios escritos,

sesiones de retroalimentación auditiva y evaluaciones visuales para ofrecer orientación específica.

- **Flexibilidad en la Navegación:**

La plataforma digital permite a los aprendices navegar de manera flexible entre diferentes tipos de contenido. Pueden elegir entre videos, documentos visuales, grabaciones de audio, o participar en simulaciones según su preferencia y estilo de aprendizaje.

- **Tutorías Personalizadas:**

Se ofrecen tutorías personalizadas para aquellos estudiantes que puedan requerir enfoques de aprendizaje específicos. Esto permite adaptar la enseñanza según las necesidades individuales y asegurar que cada aprendiz reciba el apoyo necesario.

- **Comunicación Interactiva:**

Las herramientas de comunicación, como foros en línea, permiten la interacción entre los aprendices y facilitan discusiones visuales y auditivas. Esto crea un entorno de aprendizaje colaborativo que aborda diferentes estilos de aprendizaje.

- **Adaptación Continua:**

La propuesta se adapta continuamente a los comentarios y necesidades de los aprendices. Se realizan ajustes según la retroalimentación recibida para garantizar que las modalidades de aprendizaje sean efectivas y satisfagan las preferencias individuales.

En conjunto, la integración de múltiples modalidades de aprendizaje no solo hace que la propuesta sea más inclusiva, sino que también maximiza la participación y comprensión de los aprendices al abordar sus diversos estilos de aprendizaje. Esto contribuye a un ambiente de aprendizaje enriquecedor y efectivo para todos los estudiantes del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA.

7. Evaluación Continua y Retroalimentación Constructiva:

El diseño pedagógico incluye evaluaciones continuas que permiten medir el progreso y proporcionar retroalimentación constructiva, facilitando la mejora continua y personalizada.

El diseño pedagógico de la propuesta incluye un enfoque integral en la evaluación continua para medir el progreso de los aprendices. Este enfoque no solo proporciona una visión constante del rendimiento individual, sino que también facilita la entrega de retroalimentación constructiva, permitiendo así la mejora continua y personalizada. Aquí se detallan los aspectos clave del diseño pedagógico en cuanto a la evaluación:

- Evaluaciones Formativas:

Se incorporan evaluaciones formativas a lo largo de la propuesta para medir el progreso de los aprendices de manera regular. Estas evaluaciones permiten identificar áreas de fortaleza y debilidad en tiempo real.

- Diversidad de Formatos de Evaluación:

Se emplean diversos formatos de evaluación, incluyendo cuestionarios, simulaciones, presentaciones prácticas y llamadas de ventas simuladas. Esta diversidad asegura que se evalúen diferentes habilidades y conocimientos de manera equitativa.

- Retroalimentación Inmediata:

Después de cada evaluación, se proporciona retroalimentación inmediata y específica sobre el desempeño de los aprendices. Esto no solo informa a los estudiantes sobre su rendimiento, sino que también les ofrece orientación para mejorar y fortalecer sus habilidades.

- Evaluación de Habilidades Prácticas:

Se evalúan específicamente las habilidades prácticas requeridas en ventas telefónicas y presentaciones 3D. Esto garantiza que la evaluación refleje la aplicabilidad directa de los conocimientos teóricos en situaciones del mundo real.

- **Adaptabilidad de las Evaluaciones:**

Las evaluaciones son adaptables, teniendo en cuenta las diferencias individuales en los estilos de aprendizaje y niveles de habilidad. Se ajustan según las necesidades y capacidades de cada estudiante, asegurando una evaluación justa y equitativa.

- **Evaluaciones Basadas en Competencias:**

Las evaluaciones están alineadas con las competencias clave identificadas para el éxito en ventas telefónicas y el uso de diseños 3D. Esto asegura que los aprendices estén siendo evaluados en áreas directamente relevantes para su futura carrera.

- **Uso de Tecnología para Evaluaciones Interactivas:**

La tecnología se utiliza para crear evaluaciones interactivas que simulan escenarios reales de ventas y presentaciones. Esto permite una evaluación más efectiva de las habilidades prácticas y la toma de decisiones en situaciones específicas.

- **Sesiones de Asesoría Individual o en Grupo:**

Se llevan a cabo sesiones de asesoría individual o en grupo para discutir los resultados de las evaluaciones y proporcionar orientación adicional. Esto crea un espacio para la retroalimentación personalizada y el desarrollo de planes de mejora

- **Evaluación de Llamadas de Ventas Reales:**

Como parte de la propuesta, se incluye la evaluación de llamadas de ventas reales realizadas por los aprendices. Esto ofrece una evaluación más auténtica de las habilidades en un entorno laboral simulado.

- **Seguimiento del Progreso a Largo Plazo:**

Se implementa un sistema de seguimiento del progreso a lo largo del tiempo para evaluar el desarrollo continuo de los aprendices. Esto permite ajustar estrategias de enseñanza según las necesidades identificadas durante el curso.

El diseño pedagógico se centra en la evaluación continua y personalizada para medir el progreso de los aprendices. Este enfoque no solo informa sobre el rendimiento individual, sino que también impulsa la mejora continua al proporcionar retroalimentación específica y orientada al desarrollo.

8. Realismo en Entornos Laborales Futuros:

Las simulaciones de llamadas de ventas y la aplicación de diseños 3D reflejan de cerca los entornos laborales a los que los aprendices se enfrentarán, preparándolos de manera más efectiva para los desafíos del mundo laboral.

La inclusión de simulaciones de llamadas de ventas y la aplicación de diseños 3D en la propuesta didáctica se diseñó específicamente para reflejar de cerca los entornos laborales a los que los aprendices se enfrentarán en el sector de Contact Center y BPO. Esta estrategia tiene como objetivo preparar a los estudiantes de manera más efectiva para los desafíos del mundo laboral mediante la exposición y práctica en situaciones que imitan fielmente la realidad. A continuación, se detallan los beneficios y características clave de estas simulaciones:

- **Realismo en Simulaciones de Llamadas de Ventas:**

Las simulaciones de llamadas de ventas se diseñan con un alto grado de realismo, replicando escenarios y desafíos que los aprendices encontrarán en entornos laborales reales. Esto garantiza una transición más suave de la formación al trabajo.

- **Práctica Activa de Habilidades:**

Los aprendices tienen la oportunidad de practicar activamente habilidades específicas requeridas en ventas telefónicas, como la comunicación efectiva, el manejo de objeciones y el cierre de ventas. Esta práctica mejora la confianza y la competencia en situaciones reales.

- **Exposición a la Dinámica del Contact Center:**

Las simulaciones incorporan la dinámica típica de un Contact Center, incluyendo el manejo de llamadas, la interacción con clientes y la gestión eficiente del tiempo. Esto expone a los aprendices a la realidad del entorno laboral al que se están preparando.

- **Uso de Diseños 3D en Presentaciones de Ventas:**

La aplicación de diseños 3D en presentaciones de ventas permite a los aprendices familiarizarse con el uso de tecnología avanzada para presentar productos y servicios. Esto refleja las tendencias actuales en presentación de ventas y destaca la relevancia de las habilidades tecnológicas.

- **Desarrollo de Habilidades de Presentación Visual:**

La práctica con diseños 3D desarrolla habilidades de presentación visual, una competencia crucial en la presentación efectiva de productos y servicios. Los aprendices aprenden a comunicar de manera visual y persuasiva, mejorando sus habilidades de presentación.

- **Adaptación a Escenarios Dinámicos:**

Las simulaciones están diseñadas para adaptarse a escenarios dinámicos y variables, similar a las cambiantes demandas del entorno laboral del BPO. Los aprendices aprenden a ser flexibles y a adaptarse a diferentes situaciones de manera efectiva.

- **Retroalimentación Específica:**

Después de cada simulación, se proporciona retroalimentación específica sobre el desempeño de los aprendices. Esto incluye áreas de mejora, fortalezas y sugerencias para perfeccionar las habilidades en futuras interacciones.

- **Desarrollo de Competencias en Diseño 3D:**

La aplicación de diseños 3D no solo se limita a la presentación, sino que también proporciona a los aprendices la oportunidad de desarrollar competencias en el diseño 3D. Esto puede tener aplicaciones adicionales en roles que requieran habilidades de diseño.

- **Integración de Tecnología Móvil:**

La propuesta aprovecha la integración de tecnología móvil, permitiendo a los aprendices realizar simulaciones y prácticas de diseño 3D directamente desde sus smartphones. Esto refleja el entorno de trabajo actual, donde la movilidad es fundamental.

- **Preparación para Desafíos Específicos del BPO:**

Al combinar simulaciones de llamadas de ventas y diseño 3D, la propuesta se centra en preparar a los aprendices para desafíos específicos del BPO, como la venta remota, la presentación visual y la adaptabilidad a las tecnologías emergentes.

Las simulaciones de llamadas de ventas y la aplicación de diseños 3D no solo enriquecen la experiencia de aprendizaje, sino que también proporcionan a los aprendices una preparación práctica y realista para los desafíos del entorno laboral del BPO y el sector de Contact Center.

9. Adaptable a Diferentes Niveles de Habilidad:

La propuesta es adaptable para atender a aprendices con diferentes niveles de habilidad, permitiéndoles avanzar a su propio ritmo y proporcionando apoyo adicional

según sea necesario.

La flexibilidad y adaptabilidad son elementos fundamentales en la propuesta didáctica, permitiendo atender a aprendices con diferentes niveles de habilidad. El diseño pedagógico se ha estructurado para que los estudiantes puedan avanzar a su propio ritmo y recibir apoyo adicional según sea necesario. Aquí se describen los aspectos clave que garantizan esta adaptabilidad:

- **Enfoque Individualizado:**

La propuesta adopta un enfoque individualizado que reconoce y respeta las diferencias en los niveles de habilidad de los aprendices. Cada estudiante puede avanzar a su propio ritmo, proporcionando una experiencia de aprendizaje adaptada a sus necesidades específicas.

- **Materiales de Aprendizaje Graduados:**

Los materiales de aprendizaje se presentan de manera gradual, permitiendo a los estudiantes avanzar desde conceptos más simples hasta niveles más avanzados. Esto asegura que cada aprendiz tenga una base sólida antes de abordar temas más complejos.

- **Evaluación Diagnóstica:**

Se lleva a cabo una evaluación diagnóstica al inicio para identificar los niveles de habilidad de cada estudiante. Esto ayuda a personalizar el enfoque de enseñanza y determinar áreas específicas que puedan requerir apoyo adicional.

- **Recursos de Apoyo Adicional:**

Se proporcionan recursos de apoyo adicionales, como tutorías personalizadas, material de lectura complementario y ejercicios prácticos, para aquellos aprendices que puedan necesitar refuerzo en áreas específicas.

- **Adaptación de Simulaciones y Actividades:**

Las simulaciones y actividades se diseñan de manera que puedan adaptarse según el nivel de habilidad de cada estudiante. Esto permite a los aprendices enfrentar desafíos graduales a medida que avanzan en su aprendizaje.

- **Acceso a Contenido en Diferentes Formatos:**

El contenido de aprendizaje está disponible en diferentes formatos, como texto, video y audio, para acomodar diversas preferencias de aprendizaje. Los alumnos tienen la libertad de seleccionar el formato que más se ajuste a su estilo de aprendizaje.

- **Evaluaciones Diferenciadas:**

Las evaluaciones se diseñan de manera diferenciada, permitiendo a los estudiantes demostrar su comprensión de diversas maneras. Esto incluye evaluaciones escritas, presentaciones prácticas, participación en simulaciones, entre otras.

- **Seguimiento Individual del Progreso:**

Se realiza un seguimiento individualizado del progreso de cada aprendiz. Esto permite a los instructores identificar áreas de mejora y adaptar estrategias de enseñanza para satisfacer las necesidades específicas de cada estudiante.

- **Retroalimentación Constructiva y Personalizada:**

La retroalimentación sobre el desempeño de los aprendices es constructiva y personalizada. Se destaca el progreso y se proporcionan sugerencias específicas para mejorar, fomentando así el desarrollo continuo.

- **Flexibilidad en la Participación en Actividades:**

Los aprendices tienen la flexibilidad de participar en actividades según su propio horario y ritmo de aprendizaje. Esto facilita la adaptación de la propuesta a las diferentes

circunstancias y responsabilidades de los estudiantes.

La propuesta didáctica ha sido diseñada con la flexibilidad necesaria para atender a aprendices con diferentes niveles de habilidad. Esta adaptabilidad se refleja en la variedad de enfoques, recursos y apoyos adicionales que permiten a cada estudiante avanzar y desarrollarse de acuerdo con sus necesidades individuales.

10. Resultados Medibles y Cuantificables:

Los resultados de aprendizaje son medibles y cuantificables, permitiendo una evaluación clara de la efectividad de la propuesta en el desarrollo de habilidades específicas.

La propuesta didáctica ha sido diseñada con la implementación de resultados de aprendizaje medibles y cuantificables para permitir una evaluación clara de su efectividad en el desarrollo de habilidades específicas. Esta orientación hacia resultados mensurables contribuye a una evaluación objetiva del progreso de los aprendices. Aquí se detallan los aspectos clave que respaldan la medición y cuantificación de los resultados de aprendizaje:

- Definición Clara de Resultados de Aprendizaje:

Se han establecido resultados de aprendizaje claros y específicos para cada módulo o unidad de la propuesta. Estos resultados describen las habilidades y conocimientos que se espera que los aprendices adquieran al completar la formación.

- Criterios de Evaluación Explícitos:

Los criterios de evaluación están claramente definidos y se comparten con los aprendices desde el inicio. Esto proporciona transparencia sobre cómo se medirán y evaluarán los resultados de aprendizaje.

- Evaluaciones Objetivas:

Se utilizan métodos de evaluación objetivos, como cuestionarios estructurados, evaluaciones prácticas y rúbricas específicas. Estos métodos permiten una medición precisa y cuantificable del desempeño de los aprendices.

- **Instrumentos de Medición Validados:**

Los instrumentos de medición, como pruebas y evaluaciones, se han validado para garantizar su confiabilidad y validez. Esto asegura que los resultados reflejen con precisión el nivel de habilidad y conocimiento de los aprendices.

- **Evaluación de Habilidades Prácticas:**

Se incorporan evaluaciones específicas para medir el desarrollo de habilidades prácticas relevantes para las ventas telefónicas y el uso de diseños 3D. Estas evaluaciones reflejan de cerca las demandas del entorno laboral.

- **Indicadores de Desempeño Cuantificables:**

Se establecen indicadores de desempeño cuantificables para evaluar la aplicación efectiva de las habilidades aprendidas. Estos indicadores permiten una medición precisa del rendimiento de los aprendices en situaciones simuladas y reales.

- **Uso de Plataformas Tecnológicas de Evaluación:**

Se aprovechan plataformas tecnológicas para la administración y evaluación de pruebas, lo que facilita la recopilación y análisis eficientes de datos. Esto contribuye a la eficacia en la evaluación y seguimiento del progreso.

- **Seguimiento Continuo del Progreso:**

Se implementa un sistema de seguimiento continuo del progreso de los aprendices, utilizando datos cuantitativos para evaluar el avance a lo largo del tiempo. Esto permite ajustar estrategias según sea necesario para lograr los resultados deseados.

- **Retroalimentación Cuantificada:**

La retroalimentación proporcionada a los aprendices está cuantificada en medida de lo posible. Se utilizan métricas específicas para destacar áreas de fortaleza y sugerir mejoras, proporcionando información cuantificable sobre el desempeño.

- **Análisis de Resultados y Mejora Continua:**

Se realiza un análisis de los resultados obtenidos, identificando áreas de éxito y oportunidades de mejora. Este enfoque de mejora continua asegura que la propuesta se adapte para maximizar su efectividad a lo largo del tiempo.

La propuesta didáctica se apoya en resultados de aprendizaje medibles y cuantificables, lo que facilita una evaluación clara de la efectividad en el desarrollo de habilidades específicas. Esta orientación hacia resultados proporciona una base sólida para la mejora continua y el perfeccionamiento de la propuesta en función de los objetivos educativos establecidos.

En resumen, la propuesta didáctica está intrínsecamente diseñada para ser una herramienta pedagógica altamente aplicable y útil para los aprendices del SENA en el Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center & BPO en Bogotá D.C. al proporcionar una formación práctica y alineada con las demandas del sector, contribuyendo así al éxito y desarrollo profesional de los estudiantes en este campo específico.

Por otro lado, el investigador realizó una investigación de campo en el contexto del Programa Técnico en Operación de Servicios en Contact Center y BPO del SENA de Bogotá D.C. Esto incluyó la recopilación de datos sobre las necesidades y preferencias de los aprendices, así como la observación de las dinámicas en el aula y las interacciones con la tecnología. Estos datos fueron fundamentales para informar el diseño de la propuesta

didáctica digital de manera que se adapte de manera óptima a las necesidades de los estudiantes.

El objetivo giró en torno a identificar cómo influye la utilización de los teléfonos celulares en los ambientes de aprendizaje, en el desempeño académico y disciplinario de los aprendices de la ficha 1655350 que están cursando el Programa Técnico en Gestión Comercial y en Telemarketing en Contact Center en el SENA de la Regional Distrito Capital, luego de analizar los resultados de los instrumentos aplicados se concluye, de acuerdo con los datos obtenidos, así:

1. Para el primer ítem, que buscaba establecer el diagnóstico de la situación académica y de convivencia de los aprendices SENA, de la ficha 1655350, el uso y al acceso, del celular en el ambiente de aprendizaje, por parte de los aprendices, es de un 100%, pero no se usa con fines propiamente académicos.
2. Los profesores coinciden que esta distracción en clase afecta en un 75% los procesos del ambiente de aprendizaje en la realización de actividades académicas y que el componente de convivencia también se ve afectado ya que el aprendiz, en un 75% se molesta, cuando el instructor le llama la atención y los profesores manifestaron que esto afecta el desarrollo de las actividades de clase.
3. A través de la Observación no participante se estableció el riesgo que puede tener el uso del teléfono celular en el ambiente de aprendizaje SENA así: el 30% de los instructores observados considera que el aprendiz observando usa el celular de modo inapropiado se distrae y no puede responder asertivamente durante una actividad en el ambiente de aprendizaje SENA.

Otro 30 % de los instructores observados piensan que el aprendiz siempre está

escuchando música sin poner atención a clase.

Un 20 % de los instructores observados piensan que el aprendiz distraído en las redes sociales se aísla del proceso de la clase.

Y finalmente, un 20% de los instructores observados piensan que los conflictos sociales entre aprendices, por la comunicación a través de los mensajes, perturba la clase.

4. El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual.

5. En cuanto al ítem número dos (2), se elaboró un referente teórico donde se describió la situación referida al uso del celular como un elemento que impacta negativamente en los aspectos académicos y disciplinarios de clase, cuando éste no es utilizado con fines académicos, como es el caso del uso del celular en el ambiente de aprendizaje de la ficha 1655350, del SENA de la Regional Distrito Capital.

6. Para el ítem número 3, la propuesta diseñada para disminuir el impacto negativo del uso del celular en el ambiente de aprendizaje Sena, ficha 1655350, se implementó a partir de los acuerdos entre aprendices e instructores-profesores, con una prueba piloto.

7. Después de realizar la prueba piloto, se pudo determinar que, en términos generales, sólo el 50% de los aprendices participantes (10) en esta actividad cumplieron todas las normas de comportamiento, convivencia y reglamento estipuladas para dicho fin.

8. Los 10 aprendices comprometidos, según la mayoría de los instructores participantes, mejoraron ostensiblemente su performance académico ya que se sintieron a gusto con el manejo de la tecnología en las sesiones de clase lo que les permitió entregar trabajos de mejor calidad y realizar gestiones de Contact Center más eficientes. Por consiguiente, mejoraron disciplinariamente ya que, por su compromiso y dedicación con las actividades propuestas, estuvieron ciento por ciento comprometidos con el programa de formación.

9. Los otros 10 aprendices que participaron en la prueba piloto no mejoraron su performance académico ya que, aunque se sintieron cómodos con el manejo de la tecnología en las sesiones de clase no entregaron trabajos con la calidad esperada, ya que utilizaron el teléfono celular para otras actividades diferentes a las expuestas por el instructor en los ambientes de aprendizaje. Además, realizaron las gestiones de Contact Center sin la eficiencia esperada y requerida.

10. Por consiguiente, no mejoraron tampoco disciplinariamente ya que, no demostraron en, ningún momento, compromiso y dedicación con las actividades propuestas.

Referencias

- Arias V., Lugo C. & Morales T. (2016). Uso de los dispositivos móviles en el aula de clase por parte de los estudiantes de grado 11 del colegio ciudadela cuba de la ciudad de Pereira. Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad Ciencias de la Educación. Escuela de Español y Comunicación Audiovisual. Licenciatura en Comunicación e Informática Educativa. Pereira, Risaralda.
- Ackerman, Sebastián Ernesto, and Sergio Luis Com. Metodología de la investigación, Ediciones del Aula Taller, 2013. ProQuest E-book Central, disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafuaasp/detail.action?docID=3216667>.
- Baena, Paz, Guillermina María Eugenia. Metodología de la investigación, Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest E-book Central, disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafuaasp/detail.action?docID=3228423>
- Bosi, Sergio: Año 2012. Ideas como usar la cámara celular en el aula. Disponible en:
<http://www.e-historia.cl/e-historia-2/ideas-para-usar-la-camara-del-celular-en-el-aula/>
- Brazuelo, F. & Cachemira, M. (2015). Estudio de adaptabilidad para dispositivos móviles en plataformas MOOC. RED-Revista de Educación a Distancia, 47(1). 15-Sept.-2015 DOI: 10.6018/red/47/1 http://www.um.es/ead/red/47/Brazuelo_Cacheiro.pdf
- Brazuelo, G. F. & gallego, G. D. (2014). Estado del Mobile Learning en España. ~ Educar en Revista., (4), 99–128. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-4060.38646>
- Burbules, Nicholas. Año 2009, Otra mirada de las Tic. Disponible en:
http://coleccion.educ.ar/coleccion/CD27/datos/otra_mirada_sobre_tic.html
- Calo, Agustina: Año 2012. Tiempo de repensar las estrategias. Disponible en:
<http://www.lanueva.com/domingo/nota/49497a6b1b/763/122042/nota.pdf>.

Camacho, Mar. Año 2010. El aprendizaje ubicuo. Disponible en:

<http://recursos.educ.ar/aprendizajeabierto/1046/aprendizaje-con-dispositivos-moviles-2/contenidos/02-el-aprendizaje-ubicuo/>

Lukas, José. Evaluación educativa (2a. ed.), Difusora Larousse - Alianza Editorial, 2014.

ProQuest E-book Central, disponible en:

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafuaasp/detail.action?docID=3228140>

Chiappe, L. A. (2012). El conocimiento digital: una perspectiva para la didáctica desde la informática educativa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 35, 288–303.

Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362015.pdf>

Cuesta, U. & Gaspar, S. (2013). Análisis motivacional del uso del Smartphone entre jóvenes:

Una investigación cualitativa. *Historia y Comunicación Social*, 18(Especial), 435–447.

Disponible: <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/viewFile/44252/41815>

Ferreira, Adriana, and De Longhi, Ana Lía. Metodología de la investigación I, II, Editorial

Brujas, 2014. ProQuest E-book Central, disponible en:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafuaasp/detail.action?docID=3226446>

García, M. G. (2014). A comparative study of computer and mobile phone-mediated

collaboration: The case of university students in Japan. *RUSC. Universities and*

Knowledge Society Journal. 11(1), 222–237

Giroux, H. (1996). Educación postmoderna y generación juvenil. Recuperado de:

http://www.nuso.org/upload/articulos/2554_1.pdf

Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista L., (2014). Metodología de la

investigación 6ta edición. Mc Grau Hill, México, recuperado de:

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Kuznekoff, J. H. & Titsworth, S. (2013). The impact of mobile phone usage on student learning. *Communication Education.*, 62(3), 233–252. Disponible en:

<http://cobweb.cs.uga.edu/~eileen/1730/Readings/ImpactMobilePhoneUsage.Pdf>

López, Pedro Luís (2004). Población, muestra y muestreo, artículo en revista Punto Zero, Cochabamba. Disponible en:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S181502762004000100012&script=sci_arttext

Macías, M. S. & Organista, S. J. (2014). Usos del Smartphone en actividades académicas realizadas por estudiantes de licenciatura del área computacional de la UABC. *Research in Computing Science.*, 80, 97–106

Malo, C. S. (2006). Impacto del teléfono móvil en la vida de los adolescentes entre 12 y 16 años. *Revista Comunicar.*, 27, 105–112. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/158/15802716.pdf>

Parra Mosquera, Carlos Andrés. (2010). Intersecciones entre las TIC, la educación y la pedagogía en Colombia: hacia una reconstrucción de múltiples miradas. *Nómadas*, (33), 215-225. Retrieved November 06, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75502010000200015&lng=en&tlng=es.

Parks, & Roberts. (1998). Making Moosic: The development of personal relationships online and a comparison of their off-line counterparts. *Journal of Social and Personal*, 517-537.

Pask, G. (1976). Styles and strategies of learning. *British Journal of Educational Psychology*, 46, 128-148.

Ramos, A. I., Herrera, J. A. y Ramírez, M. S. (2010). Desarrollo de habilidades cognitivas con aprendizaje móvil: un estudio de caso. *Revista Comunicar*, vol. 17, núm.34, pp. 201-209.

Recuperado: file:///C:/Users/Home/Downloads/Dialnet-

DesarrolloDeHabilidadesCognitivasConAprendizajeMov-3167104.pdf

Rivera, C. M. & Castillo, S. B. (2014). El uso del Mobile Learning para favorecer la competencia referente al manejo de la información histórica y la socialización del conocimiento. *Revista Apertura.*, 6. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68835725007>

Siemens, G. (2004). *Conectivismo: una teoría del aprendizaje para la era digital*. Publicado bajo Licencia Creativa Commons 2.5. Disponible en

<http://edublogki.wikispaces.com/file/view/Conectivismo.pdf>

Torres Díaz, J. C., Torres Carrión, P. V. & Infante, M. A. (2015). Aprendizaje móvil: perspectivas. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal.*, 12, 38–49.

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78033494005>

Villalonga, G. C. & Marta-Lazo, C. (2015). Modelo de integración educucomunicativa de aplicaciones' móviles para la enseñanza ~ y aprendizaje. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 46, 137–153. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/368/36832959014.>

S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.

Anexos

Anexo 1 Encuesta Variable 1

El uso del celular en el ambiente de aprendizaje del curso 2658514 y 2658543 del Sena, influye positiva o negativamente, en los desempeños académicos y de convivencia.

Conteste a las preguntas marcando en la opción que más represente su caso, así:	Siempre	Con gran frecuencia	Rara vez	Nunca
1. ¿Con que frecuencia usa internet en su equipo celular?				
2. ¿Con qué frecuencia usa su equipo celular para acceder a las redes sociales?				
3. ¿Con qué frecuencia usa su celular para buscar información académica?				
4. ¿Con qué frecuencia se debería usar el celular para fines académico en el ambiente de aprendizaje?				
5. ¿Con que frecuencia usa el celular en el ambiente				

de aprendizaje (ficha 2658514 y 2658543)?				
6. ¿Con qué frecuencia instructor ha llamado la atención a los aprendices por usar el celular en el momento de la clase?				
7. ¿Con qué frecuencia usted se ha molestado por que le han llamado la atención por usar el celular en clase?				
8. ¿Con qué frecuencia usted se vio afectado académicamente por no haber entregado una actividad, que explicaron cuando usted estaba ocupado en su celular con las redes sociales?				
9. ¿Con qué frecuencia usted apaga el celular, después de que el instructor ha recordado que está prohibido				

su uso no pedagógico en clase?				
-----------------------------------	--	--	--	--

La presente encuesta se aplicará a través de un formato de Google

Anexo 2. Encuesta Variable 2

El celular puede convertirse en una herramienta para desarrollar actividades académicas en el ambiente de aprendizaje del curso 1655350 del Sena y por ende mejorar el proceso enseñanza aprendizaje.

Conteste a los enunciados marcando en la opción que más represente su caso, así:	Siempre	A veces	Nunca
Usa su celular para hacer consultas, relacionadas con aspectos académicos			
Utiliza las TIC para el desarrollo de actividades académicas con los aprendices del curso correspondiente a la ficha 2658514 y 2658543.			
Ha llamado la atención a los aprendices del curso correspondiente a la ficha 2658514 y 2658543, por usar el celular, ya que están incumpliendo la norma de no usarlo durante la clase.			
El uso del celular, por parte de los aprendices, afecta el desarrollo de la clase, en el aspecto académico.			
Ha implementado actividades que permitan el uso del celular, en el ambiente de aprendizaje (ficha 2658514 y 2658543), durante la clase.			

Proponen los estudiantes el uso de las herramientas de la Web 2.0, para el desarrollo de alguna actividad del ambiente de aprendizaje.			
--	--	--	--

Anexo 3.

Observación No participante Variable 1.

Instructivo para aprendices

Preguntas
¿La U.T.D. SENA Fontibón tiene Wifi?
¿El Teléfono Celular que usted tiene le permite tener acceso a internet en la U.T.D. SENA Fontibón?
¿Crees que usted que los dispositivos móviles (celular, IPod, Tablet, Netbook) pueden remplazar a la PC en el ambiente de aprendizaje SENA?
¿Usaría el teléfono celular como complemento para las actividades dentro del en el ambiente de aprendizaje SENA?
¿Cree usted que el teléfono celular puede hacer la sesión de clase más entretenida?
Si la pregunta anterior es afirmativa, ¿En qué ámbito?
¿Cree usted que tendría falta de atención al utilizar el teléfono celular en alguna competencia del programa de formación?
Si no es con un fin educativo, ¿cree usted que es correcto el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?
¿Le parece práctico tener y poder observar archivos de las competencias del programa de formación en su teléfono celular?
¿Conoce usted algunas de las aplicaciones que puede utilizar con su teléfono celular?
Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?

¿Crees usted que el instructor debe establecer normas para el uso del teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?
Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Qué normas serían las más adecuadas?
De los instructores que le imparten formación, ¿con cuántos de ellos utiliza el teléfono celular en el ambiente de aprendizaje como herramienta de trabajo?
¿Ha utilizado alguna vez querido aprendiz el teléfono celular en alguna de las competencias del programa de formación? ¿De qué forma?

Anexo 4. Observación No participante Variable 2.

Instructivo para instructores

Preguntas
¿Se considera un instructor abierto a la utilización de las Tic en los ambientes de aprendizaje SENA?
¿Qué opina Ud. sobre el uso del teléfono celular con fines educativos en el ambiente de aprendizaje SENA?
¿Si usted utilizara el teléfono celular con fines didácticos y académicos en el programa de formación y en el ambiente de aprendizaje SENA, en que aspecto cree usted que aportaría su uso?
¿Cómo instructor, usted utiliza el teléfono celular en algún momento en el ambiente de aprendizaje SENA? ¿En qué situación?
¿Conoce usted alguna aplicación relevante y aplicable que se pueda implementar en su competencia y/o programa de formación SENA?
¿Qué requisitos académicos y/o disciplinarios cree usted son primordiales y necesarios conocer para permitir utilizar el teléfono celular dentro del ambiente de aprendizaje SENA?

Anexo 5.

Matriz de Análisis

Matriz de Análisis Observación No Participante - Aprendices				
Categoría	Sub categoría	Sujeto Informante	Comentario	Conclusión
UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Aprendiz No. 1	Género: Masculino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Noveno Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: NO Edad: 18 años Restricciones de ingreso: No tiene discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo. Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad.	El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual.
		Aprendiz No. 2	Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Undécimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: SI Número de horas: 180 Experiencia Laboral: SI Edad: 17 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Participación y responsabilidad. <u>Proactividad</u> en la solución de problemas	Es así como la manera de utilizar el celular no siempre es la adecuada por parte de los estudiantes quienes al no tener un control caen en la adicción, un buen uso de los equipos tecnológicos depende muchas veces de los contenidos que los adolescentes generan como, compartir fotos, videos entre otras cosas, los cuales pueden incluir algún tipo de contenido violento. La mayor parte de adolescentes pasan sus tiempos solos, por lo que prefieren estar <u>todo</u> el día inmerso en el mundo virtual.

UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO		Curiosidad por el manejo de las TIC. Valores éticos en el desarrollo de sus funciones. Actitud de mejora continua.	
		Aprendiz No. 3	Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Undécimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: NO Edad: 20 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva Participación y responsabilidad. Proactividad en la solución de problemas	El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual. Es así como la manera de utilizar el celular no siempre es la adecuada por parte de los estudiantes quienes al no tener un control caen en la adicción, un buen uso de los equipos tecnológicos depende muchas veces de los contenidos que los adolescentes generan como, compartir fotos, videos entre otras cosas, los cuales pueden incluir algún tipo de contenido violento.
		Aprendiz No. 4	Género: Masculino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Décimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: NO Edad: 20 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva Participación y responsabilidad.	La mayor parte de adolescentes pasan sus tiempos solos, por lo que prefieren estar todo el día inmerso en el mundo virtual.

Matriz de Análisis Observación No Participante - Aprendices				
Categoría	Sub categoría	Sujeto Informante	Comentario	Conclusión General
UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Aprendiz No. 5	Género: Masculino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Noveno Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: SI Número de horas: 120 Experiencia Laboral: SI Edad: 19 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad. <u>Proactividad</u> en la solución de problemas. Curiosidad por el manejo de las TIC Valores éticos en el desarrollo de sus funciones. Actitud de mejora continua. Capacidad para trabajo individual.	El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual.
		Aprendiz No. 6	Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Noveno Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: NO Edad: 18 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad. <u>Proactividad</u> en la solución de problemas.	Es así como la manera de utilizar el celular no siempre es la adecuada por parte de los estudiantes quienes al no tener un control caen en la adicción, un buen uso de los equipos tecnológicos depende muchas veces de los contenidos que los adolescentes generan como, compartir fotos, videos entre otras cosas, los cuales pueden incluir algún tipo de contenido violento.
		Aprendiz No. 7	Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Undécimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: NO Edad: 20 años	La mayor parte de adolescentes pasan sus tiempos solos, por lo que prefieren estar todo el día inmerso en el mundo virtual.

UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE			Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad. <u>Proactividad</u> en la solución de problemas.	
	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Aprendiz No. 8	Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Noveno Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: NO Edad Mínima Definida en la Ley: 14 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo. Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad. <u>Proactividad</u> en la solución de problemas. Curiosidad por el manejo de las TIC. Valores éticos en el desarrollo de sus funciones. Actitud de mejora continúa. Capacidad para trabajo individual.	El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual. Es así como la manera de utilizar el celular no siempre es la adecuada por parte de los estudiantes quienes al no tener un control caen en la adicción, un buen uso de los equipos tecnológicos depende muchas veces de los contenidos que los adolescentes generan como, compartir fotos, videos entre otras cosas, los cuales pueden incluir algún tipo de contenido violento. La mayor parte de adolescentes pasan sus tiempos solos, por lo que prefieren estar todo el día inmerso en el mundo virtual.
		Aprendiz No. 9	Género: Masculino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Noveno Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: SI Número de horas: 80 Experiencia Laboral: SI Edad Mínima Definida en la Ley: 14 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo. Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Curiosidad por el manejo de las TIC. Valores éticos en el desarrollo de sus funciones.	

Matriz de Análisis Observación No Participante - Aprendices				
Categoría	Sub categoría	Sujeto Informante	Comentario	Conclusión General
UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Aprendiz No. 10	<p>Género: Masculino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Undécimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO</p> <p>Experiencia Laboral: SI Edad: 24 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva.</p> <p>Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad. Proactividad en la solución de problemas. Actitud de mejora continua. Capacidad para trabajo individual.</p>	<p>El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual.</p> <p>Es así como la manera de utilizar el celular no siempre es la adecuada por parte de los estudiantes quienes al no tener un control caen en la adicción, un buen uso de los equipos tecnológicos depende muchas veces de los contenidos que los adolescentes generan como, compartir fotos, videos entre otras cosas, los cuales pueden incluir algún tipo de contenido violento.</p> <p>La mayor parte de adolescentes pasan sus tiempos solos, por lo que prefieren estar todo el día inmerso en el mundo virtual.</p>

Matriz de Análisis Observación No Participante - Aprendices				
Categoría	Sub categoría	Sujeto Informante	Comentario	Conclusión General
UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Aprendiz No. 11	<p>Género: Masculino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Noveno Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: SI Número de horas: 100 Experiencia Laboral: SI Edad: 22 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Curiosidad por el manejo de las TIC. Valores éticos en el desarrollo de sus funciones. Actitud de mejora continua. Capacidad para trabajo individual.</p>	<p>El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual.</p> <p>Es así como la manera de utilizar el celular no siempre es la adecuada por parte de los estudiantes quienes al no tener un control caen en la adicción, un buen uso de los equipos tecnológicos depende muchas veces de los contenidos que los adolescentes generan como, compartir fotos, videos entre otras cosas, los cuales pueden incluir algún tipo de contenido violento.</p>
			<p>Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Undécimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: SI Edad: 26 años Requisitos Adicionales: NO Restricciones de ingreso soportadas en la legislación</p>	<p>La mayor parte de adolescentes pasan sus tiempos solos, por lo que prefieren estar todo el día inmerso en el mundo virtual.</p>

UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE		Aprendiz No. 12	vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo. Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad de las TIC. Valores éticos en el desarrollo de sus funciones. Actitud de mejora continua. Capacidad para trabajo individual.	
	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Aprendiz No. 13	Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Décimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: SI Número de horas: 160 Experiencia Laboral: SI Edad: 28 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo. Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Curiosidad por el manejo de las TIC. Valores éticos en el desarrollo de sus funciones. Actitud de mejora continua.	El uso de los equipos tecnológicos y su influencia, en algunos casos, negativa en el rendimiento académico de los aprendices es un problema social que se ha ampliado de manera acelerada, esto se lo pudo comprobar mediante esta observación no participante, que dio como resultados que el uso del celular no solo influye dentro de los horarios de clases, sino también de manera permanente en la vida de los aprendices SENA quienes poco a poco han idealizado una vida virtual.
		Aprendiz No. 14	Género: Femenino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Décimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: NO Experiencia Laboral: SI Edad: 24 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe legislación que establezca restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, motivacionales y de interés: Capacidad para trabajar en equipo. Tolerancia a la frustración. Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad. Proactividad en la solución de problemas. Curiosidad por el manejo de las TIC	

		Valores éticos en el desarrollo de sus funciones Actitud de mejora continúa. Capacidad para trabajo individual.	otras cosas, los cuales pueden incluir algún tipo de contenido violento.
	Aprendiz No. 15	Género: Masculino Nivel Académico: Básica Secundaria Curso: Undécimo Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano NO Experiencia Laboral: SI Edad: 34 años Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente: No existe restricciones de ingreso a nivel de discapacidad física y cognitiva. Aspectos actitudinales, Motivación en el desempeño de sus funciones. Actitud de servicio. Escucha activa. Comunicación asertiva. Participación y responsabilidad. Proactividad en la solución de problemas. Curiosidad por el manejo de las TIC. Capacidad para trabajo individual.	La mayor parte de adolescentes pasan sus tiempos solos, por lo que prefieren estar todo el día inmerso en el mundo virtual.

Matriz de Análisis Observación No Participante - Instructores				
Categoría	Sub categoría	Sujeto Informante	Comentario	Conclusión General
UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Instructor No. 1	<p>Para el desarrollo integral del Programa de Formación se tiene la participación del instructor técnico del programa de formación, los instructores de las competencias clave y transversales, el profesional de desarrollo humano, equipo de bienestar y liderazgo al aprendiz, relaciones corporativas, administración educativa, coordinadores misionales y académicos en coordinación con el subdirector de centro</p> <p>Experiencia Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Mínimo 12 meses de experiencia laboral en el área objeto del desempeño <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Práctica de principios, valores y procederes éticos de acuerdo con el código de ética institucional • Disposición al cambio. • Habilidades Investigativas. • Manejo de grupos. • Liderazgo • Comunicación eficaz y asertiva • Dominio Lecto-escritura • Dominio argumentativo y propositivo • Trabajo en equipo. • Manejo de las TIC •Conocimiento de Manual de Identidad Corporativa SENA •Conocimiento de las Políticas Institucionales para el Aprendiz •Conocimiento del Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral 	<p>Se establecieron una serie de recomendaciones para mejorar la dinámica de uso de los equipos.</p> <p>La importancia de un reglamento en el cual estudiantes, profesores y directivos pongan las reglas sobre el uso del celular durante la clase.</p> <p>Los docentes deben motivar a los estudiantes para que usen el celular con fines académicos y en los momentos indicados.</p> <p>Los estudiantes deben ver y aprendan otro perfil de uso de sus equipos móviles, moderando la tendencia y la necesidad llegando a terrenos positivos para el aprendizaje y la vida social sin generar diferencias entre docente, directivo, familiar y estudiante.</p>
		Instructor No. 2	<p>El programa de formación tiene a un Profesional universitario en: Administración de Empresas, Tecnólogo en gestión de mercados y afines.</p> <p>Experiencia laboral: Veinticuatro (24) meses</p> <p>Experiencia: de los cuales doce (12) meses están relacionados con el desarrollo de labores de gestión y/o administración de las operaciones de Contact Center o BPO y doce (12) meses en</p>	

UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO		labores de docencia. Competencias Comunes: Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	
		Instructor No. 3	El programa de formación tiene un Profesional universitario en: Profesional en Administración de negocios y Relaciones internacionales, Experiencia laboral: Veinticuatro (24) meses de Experiencia: de los cuales Dieciocho (18) meses están relacionados con el desarrollo de labores de gestión y/o administración de las operaciones de Contact Center o BPO y Seis (6) meses en labores de docencia.	Se establecieron una serie de recomendaciones para mejorar la dinámica de uso de los equipos. La importancia de un reglamento en el cual estudiantes, profesores y directivos pongan las reglas sobre el uso del celular durante la clase.
		Instructor No. 4	El programa de formación tiene un: Profesional universitario en: Ingeniería de Mercados, Experiencia laboral: Veinticuatro (24) meses de Experiencia: de los cuales Dieciocho (18) meses estarán relacionados con el desarrollo de labores de gestión y/o administración de las operaciones de Contact Center o BPO y Seis (6) meses en labores de docencia.	Los docentes deben motivar a los estudiantes para que usen el celular con fines académicos y en los momentos indicados. Los estudiantes deben ver y aprendan otro perfil de uso de sus equipos móviles, moderando la tendencia y la necesidad llegando a terrenos positivos para el aprendizaje y la vida social sin generar diferencias entre docente, directivo, familiar y estudiante.
		Instructor No. 5	Profesional en ciencias económicas o afines Experiencia Laboral: Veinticuatro (24) meses de Experiencia: de los cuales dieciocho (12) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y doce (12) meses en labores de docencia. Competencias: Práctica de principios y valores éticos universales. Disposición al cambio. Habilidades Investigativas. Manejo de grupos. Liderazgo Comunicación eficaz y asertiva Dominio Lecto-escritural	

Matriz de Análisis Entrevista... ONG				
Categoría	Sub categoría	Sujeto Informante	Comentario	Conclusión General
UTILIZACIÓN DE LOS TELÉFONOS CELULARES EN LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE	PERCEPCIÓN DEL FENÓMENO	Instructor No. 6	<p>Profesional con especialización en gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Experiencia Laboral: Veinticuatro (24) meses de Experiencia: de los cuales dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia.</p>	<p>Se establecieron una serie de recomendaciones para mejorar la dinámica de uso de los equipos.</p> <p>La importancia de un reglamento en el cual estudiantes, profesores y directivos pongan las reglas sobre el uso del celular durante la clase.</p> <p>Los docentes deben motivar a los estudiantes para que usen el celular con fines académicos y en los momentos indicados.</p> <p>Los estudiantes deben ver y aprendan otro perfil de uso de sus equipos móviles, moderando la tendencia y la necesidad llegando a terrenos positivos para el aprendizaje y la vida social sin generar diferencias entre docente, directivo, familiar y estudiante.</p>
		Instructor No. 7	<p>Profesional en carreras de formación relacionadas con filosofía, o antropología, o psicología, o trabajo social, o sociología o afines.</p> <p>Experiencia Laboral: Veinticuatro (24) meses de experiencia: de los cuales dieciocho (18) meses estarán relacionados con el ejercicio de la profesión u oficio objeto de la formación profesional y seis (6) meses en labores de docencia y/o trabajo comunitario.</p> <p>Competencias: Práctica de principios y valores éticos universales. Disposición al cambio. Habilidades Investigativas. Manejo de grupos. Liderazgo. Comunicación eficaz y asertiva. Dominio Lecto-escritura. Dominio argumentativo y</p>	<p>Se establecieron una serie de recomendaciones para mejorar la dinámica de uso de los equipos.</p> <p>La importancia de un reglamento en el cual estudiantes, profesores y directivos pongan las reglas sobre el uso del celular durante la clase.</p>

		propositivo. Trabajo en equipo. Manejo de las TIC.	Los docentes deben motivar a los estudiantes para que usen el celular con fines académicos y en los momentos indicados.
	Instructor No. 8	<p>Formación en Ciencias de la Comunicación, Periodismo, Lingüística, Filología, Lenguas Clásicas o Modernas, español y Literatura.</p> <p>Experiencia Laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) año de Experiencia Laboral en el área Seis • (6) meses de experiencia docente <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación por proyectos • Procesos pedagógicos • Creatividad y habilidades artísticas • Liderazgo <p>Competencias comunicativas</p>	Los estudiantes deben ver y aprendan otro perfil de uso de sus equipos móviles, moderando la tendencia y la necesidad llegando a terrenos positivos para el aprendizaje y la vida social sin generar diferencias entre docente, directivo, familiar y estudiante.
	Instructor No. 9	<p>Técnico Profesional y Experticia en el área temática derechos humanos y fundamentales en el trabajo que imparte en su desempeño</p> <p>Treinta (30) meses de experiencia de los cuales veinte (20) estarán relacionados con el ejercicio en Derechos humanos y fundamentales en el trabajo y diez (10) meses en labores de docencia Alternativa</p> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Práctica de principios y valores éticos universales. • Disposición al cambio. • Habilidades Investigativas. • Manejo de grupos. • Liderazgo • Comunicación eficaz y asertiva • Dominio Lecto-escritura • Dominio argumentativo y propositivo • Trabajo en equipo. • Manejo de las TIC 	