

Evaluación de un curso bLearning de formación continua en Comunicación y Relación Comercial, con apoyo de Métodos Activos presenciales, y conocimiento en Estilos de aprendizaje, Inteligencia emocional, etc.

José Clares-López

Universidad de Sevilla. Sevilla. España, jclares@us.es

Antonio Augusto Fernández.

Universidade Católica Portuguesa. Lisboa. Portugal, afernandes@vector21.com

Resumen

En este trabajo se evalúa un curso de relación comercial bajo la modalidad de bLearnign, con una duración estimada, con un grupo piloto, de 35 horas. El número total de participantes es de 550. Se analizan aspectos como el rendimiento del curso, las calificaciones medias, el tiempo que le dedicaron al curso, así como las opiniones de los participantes en el mismo. La diferencia entre el test de diagnóstico y los resultados conseguidos al final fueron muy positivos, así como el índice de aprobados. El tiempo dedicado fue inferior al previsto para una aplicación presencial. La evaluación cualitativa de los participantes indicó su preferencia por cursos como este.

Palabras clave: blearning; formación continua; comunicación y relación comercial; estilos de aprendizaje; inteligencia emocional; inteligencias multiples; tiempo de estudio.

Evaluation of a continuing education course bLearning in communication and business relationship with classroom support active methods, and knowledge of learning styles, emotional intelligence, etc.

Abstract

In this paper we evaluate a course of business relationship in the form of bLearnign, with an estimated duration with a pilot group of 35 hours. The total number of participants is 550. We analyze the performance and progress, the mean scores, the time he devoted to the course, and the views of the participants in it. The difference between the diagnostic test and the results achieved at the end were very positive, and the pass rate. Time spent was lower than expected for an application in person. The qualitative assessment of the participants indicated their preference for courses like this.

Key words: Blearning; training, communication and business relationship, learning styles, emotional intelligence, multiple intelligence, study time

Introducción

La formación es uno de los pilares donde se apoya el progreso tecnológico del que estamos siendo testigos y en el que estamos inmersos. El cambio también está afectando a la propia formación. Se hace necesario cambiar la manera de formar, pensando en los nuevos perfiles profesionales que se están demandando (Haddad et al., 2010), adecuándose y dando respuesta adecuada a las nuevas necesidades, y adecuarse y dar respuesta al actual cambio social y tecnológico. Para ello se necesita innovar. La innovación en el campo educativo exige que haya nuevos planteamientos de organización y de producción del conocimiento y que estén conectados a los desafíos de la práctica y con las necesidades que aparecen en los campos sociales (Batista et al, 2005). El uso de las TIC se está incrementando en niveles de formación superior (Clares y Gil, 2008), en la formación inicial, pero también en la formación continua.

Actualmente se están mejorando los procesos formativos atendiendo a las características propias de los estudiantes. Se intentan adaptar mejor, tanto los materiales, como los procesos formativos a los sujetos que los desarrollan. En este sentido se están incrementando las investigaciones donde se pretende conocer mejor al alumnado en aspectos como puede ser su estilo de aprender, su inteligencia emocional, e incluso sus diversas inteligencias.

En cuanto a los estilos de aprendizaje, manejados desde la perspectiva del procesamiento de la información (Gallego, Alonso y Honey (1997), se están teniendo en cuenta por ejemplo para crear material didáctico. (Spengler, Craveri, A. y Anido, 2012); para ver cómo se relacionan con la inteligencia y la personalidad (García, 2011); para hacer comparaciones entre diferentes disciplinas académicas (Ventura, Gagliardi y Moscoloni, 2012); para hacer clasificaciones de recursos didácticos (Hernández, García y Fernández, 2012); para establecer si hay alguna relación con el rendimiento académico en matemáticas (Herrera y Rodríguez, 2011) o, en general, con el rendimiento académico (Padierna-Luna, Osegura-Rodríguez y Gudiño-Hernández, 2009).

En la investigación que nos ocupa el conocimiento de los perfiles psicólogo-pedagógico, han sido utilizados, en dos sentidos diferentes. En uno de ellos como práctica de autoconocimiento del propio estudiante, para que tuviese conciencia de sus preferencias en los distintos aspectos que se evaluaron. Por otra parte es una información útil para el tutor, que en la medida que conoce mejor a sus tutorizados podrá ayudarles de forma más efectiva y eficiente ante los problemas o vicisitudes, de cualquier tipo, que puedan tener a lo largo del curso.

Como en cualquier proceso, el educativo también está sujeto a la valoración. Así, es también recomendable evaluar la propia tecnología que se aplica (Rendón, Moreno y García, 2011), en general. Y en el caso que nos ocupa, de una formación bLearning, se evalúa también el entorno virtual en el que se aprende, esto es, la plataforma (Muñoz, Ortiz y González, 2010).

Otro aspecto que tiene especial relevancia evaluar, es la verdadera formación recibida, y esto se consigue mediante la aplicación de un pretest, antes de iniciar la formación, y de un postest, al terminar, estimando así la transferencia real de conocimiento (Moreno y Rendón, 2010).

Hasta ahora se han venido manejando unos criterios de corte académico para valorar la actividad académica, pero con la irrupción de las tecnologías y la competitividad creciente entre las empresas, se empiezan hoy a manejar también indicadores de productividad tecnológica y social (Guimarães, 2011), donde el tiempo es uno de los factores que está tomando verdadera importancia en la sociedad actual.

1. Descripción del curso

El curso de Comunicación y Relación Comercial, fue realizado a finales del 2010 por el consorcio de INETESE – DLC. La modalidad de aprendizaje escogida para el curso fue la de eLearnig, utilizando la metodología SAFEM-D® - Sistema Abierto de Formación y Enseñanza Multimedia a Distancia en la Plataforma NetForma Da Vinci Web 2.0 - 3.0®. Esta metodología fue complementada con apoyos de métodos activos presenciales como es el Role Playing, convirtiéndose de facto en una metodología bLearning, con una proporción de un 80% eLearnig y un 20% presencial (Fernandes y Sampaio, 2012)

El curso se desarrollo en 11 grupos para facilitar su gestión y organización. Las 35 horas del curso se distribuyeron en 24 días, con un tiempo de estudio aconsejable de 1 hora y 30 minutos diarios. Al ser un curso comportamental, fue necesario tener una parte de entrenamiento presencial, a la que se le dedicó 7 horas desarrolladas en acciones de Role Playing. Los grupos fueron de entorno a 15 personas, agrupados por zonas para facilitar la sesión presencial. Para superar el curso había que tener como mínimo el 50 %, repartiéndose en partes iguales la evaluación continua y la evaluación final, para el resultado final, además de superar los ejercicios prácticos que se desarrollaron en las sesiones presenciales.

El proceso de evaluación en el curso, se desarrolla de la siguiente manera. Al inicio de la formación los participantes realizaron cuatro pruebas con el objeto de poder disponer de una información global sobre los colaboradores en el área comercial relativa a su perfil psicológico, y a su nivel de conocimientos y competencias en el área comercial. Para ello todos, antes de iniciar el curso en la Plataforma de eLearning, respondieron a varios test: un cuestionario de Estilos de Aprendizaje, para aprender a aprender y darle al tutor un “retrato” (perfil psicológico) de los participantes; un Test de Inteligencia Emocional, no sólo para conocerse mejor, sino también para que el tutor conozca aspectos de auto-control, auto-motivación y empatía, conocer mejor a sus propios tutorizados; un test de Inteligencia Múltiples, para tener una imagen más real de los colaboradores, de sus aptitudes, actitudes, etc.; por último hicieron un Test Inicial de Diagnóstico, esencial para medir lo que realmente se aprende con el curso, al conocer lo que ya se sabe, y poder orientar mejor a los formandos durante el curso.

Durante el curso se hace una evaluación continua compuesta por cinco test de sesión, y tres de unidad, que forman el 50 % de la calificación global. Al terminal se hace un test final, que aporta el otro 50 % de la nota.

2. Características de los formandos y de los grupos

La plataforma usada (NetForma Da Vinci Web 2.0 – 3.0®) permite a sus usuarios disponer de unas pruebas, que se pueden activar o no , para conocer el perfil de los mismos, información que puede ser muy útil, no sólo para los usuarios, sino también para los tutores del curso.

Las pruebas a las que hacemos referencia, y que se les pasaron antes de iniciar el curso son: Cuestionario de Estilos de Aprendizaje; Test de Inteligencia Emocional y Test de Inteligencias Múltiples.

Los resultados obtenidos en dichas pruebas son las siguientes:

Tabla 1 – Resultados de Estilos de Aprendizaje

Estilos de Aprendizaje	Frecuencia
Reflexivo	30%
Activo	28%
Pragmático	3%
Teórico	39%

Los resultados encontrados en los diferentes grupos son semejantes a los de la población portuguesa. Aunque hay un desvío, el estilo activo es menor y el pragmático mayor, siendo la distancia entre ellos de unos 15 puntos.

Tabla 2. Resultados de Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional	Frecuencia
Alta	11%
Media	61%
Baja	28 %

Los resultados en Inteligencia Emocional, son también los típicos de la población portuguesa, siendo la Intermedia del 61 %. Aquí tienen más importancia los resultados individuales, tanto para el tutor como para la propia empresa para la que trabajan.

Tabla 3 – Resultados de las Inteligencias Múltiples

Inteligencias Múltiples	Frecuencias				
	1	2	3	4	5
Lingüística	11%	26%	26%	22%	15%
Matemática	0%	11%	45%	22%	22%
Espacial	0%	4%	22%	48%	26%
Musical	0%	4%	22%	52%	22%
Corporal	0%	0%	22%	22%	56%
Interpersonal	0%	0%	3%	37%	60%
Intrapersonal	4%	7%	15%	70%	4%

Para las profesiones relacionadas con la banca, las inteligencias más importantes son la lingüística, la matemática y la interpersonal. Como podemos ver en la Tabla 3, la inteligencia interpersonal es la que alcanza unas puntuaciones más altas. También aquí los resultados aportan una información muy valiosa para el conocimiento personal a nivel individual.

La caracterización de los grupos participante en el curso queda reflejada en la Tabla 4.

Tabla 4 – Características de los grupos

Acciones	Inscritos	Aprobados	Abandonos
1	55	55	0
2	52	48	4
3	61	53	8
4	53	46	7
5	55	53	2
6	52	44	8
7	52	46	6
8	47	43	4
9	52	49	3
10	51	47	4
11	49	45	4
Total	579	529	50

Podemos ver que de los 579 inscritos, abandonaron 50 en todos los grupos. De acuerdo con parámetros internacionales, se considera normal el abandono en la Enseñanza a Distancia de un 30%, en este caso se produjo uno mucho más bajo, de 8,63 %.

3. Resultados

3.1. Resultados del curso

Los 11 turnos del curso se llevaron a cabo en la modalidad de bLearning. Para iniciar la acción formativa, se le proporcionó la información necesaria mediante el envío de un Guía de Navegación junto con el correo electrónico de bienvenida.

Tabla 5. Resultados del Curso

Curso	Teste Diagn	U1	U2	U3	Eval. Cont	T. Final Entren	T. Fina	T. Final Presen	Nota Fina	Evol
T1	22%	82 %	85 %	92 %	86%	82%	87%	81%	85%	63%
T2	34%	88 %	88 %	93 %	90%	91%	90%	85%	87%	53%
T3	33%	88 %	86 %	92 %	89%	89%	88%	85%	90%	57%
T4	31%	88 %	84 %	92 %	88%	88%	86%	83%	85%	54%
T5	30%	88 %	85 %	93 %	89%	88%	86%	84%	86%	56%
T6	30%	90 %	88 %	93 %	91%	86%	87%	86%	88%	58%
T7	32%	88 %	85 %	91 %	88%	89%	84%	81%	86%	54%
T8	29%	87 %	87 %	95 %	90%	91%	88%	84%	87%	58%
T9	33%	90 %	89 %	94 %	92%	90%	90%	82%	89%	55%
T10	26%	87 %	87 %	93 %	90%	85%	85%	83%	88%	61%
T11	33%	88 %	88 %	93 %	90%	89%	89%	87%	88%	55%
Media s	30%	88 %	86 %	93 %	89%	88%	87%	88%	87%	57%

Como podemos ver en la Tabla 5 los resultados del curso fueron bastante altos, partiendo de los conocimientos previos, que supusieron una media del 30%.

La media de los Test de Evaluación Continua es del 89%, que es la media de las puntuaciones de la evaluación de las unidades uno, dos y tres.

La Prueba Final de Entrenamiento y el propio Test Final nos dan unas puntuaciones del 88% y el 87% respectivamente. En el Test Final Presencial se saca una puntuación similar, el 87%, lo que valida y equipara las puntuaciones *online* y presencial.

Evolutivamente, esto es, la diferencia entre lo que se sabía (Test Diagnóstico), y lo que se sabe al terminar el curso (Nota Final), nos da una puntuación media de casi el 60%, que es la evolución que han tenido entre lo que sabían antes de iniciar el curso y lo que saben al terminar el mismo.

Otro aspecto importante que podemos destacar es el tiempo que se ha tardado en desarrollar el curso. Como vemos en la Tabla X5, el 83% de los participantes usan menos del 50 % del tiempo previsto para el mismo curso en modalidad presencial, el 15% usa entre el 50% y el 100% del tiempo, mientras que sólo el 2% sobrepasa el tiempo previsto.

Así que constatamos que el ahorro de tiempo es considerable, se ha de tener en cuenta que este se ha dado en un contexto concreto de formación, esto es, siguiendo una metodología específica como el Modelo Pedagógico SAFEM -D® y usando la Plataforma NetForma Da Vinci Web 2.0/3.0® (Carneiro y Fernandes, 2003)

Tabla 6. Tiempo empleado en los cursos.

Tiempo utilizado			
Intervalos de tiempo de estudio	<50%	50%-100%	>100%
Porcentaje de formandos	83%	15%	2%

4.2. Resultados de la Evaluación Cualitativa del Curso

Al final del curso se le pide a los formandos que valoren una serie de aspectos del curso. Entre ellos, opinaron de lo que les parecía el tiempo dado para hacer el curso. Como vemos en la Tabla 7, cerca del 90% piensa que el tiempo asignado al curso es el Adecuado, y sólo el 5% cree que es excesivo y el 7% que es insuficiente.

Aunque este último resultado contrasta un poco, que el 7% crea que es insuficiente, y sólo el 2% haya necesitado más tiempo del previsto. Se podría explicar porque ese pequeño porcentaje haya tenido que ir siguiendo el curso con un ritmo un poco superior para sus deseos.

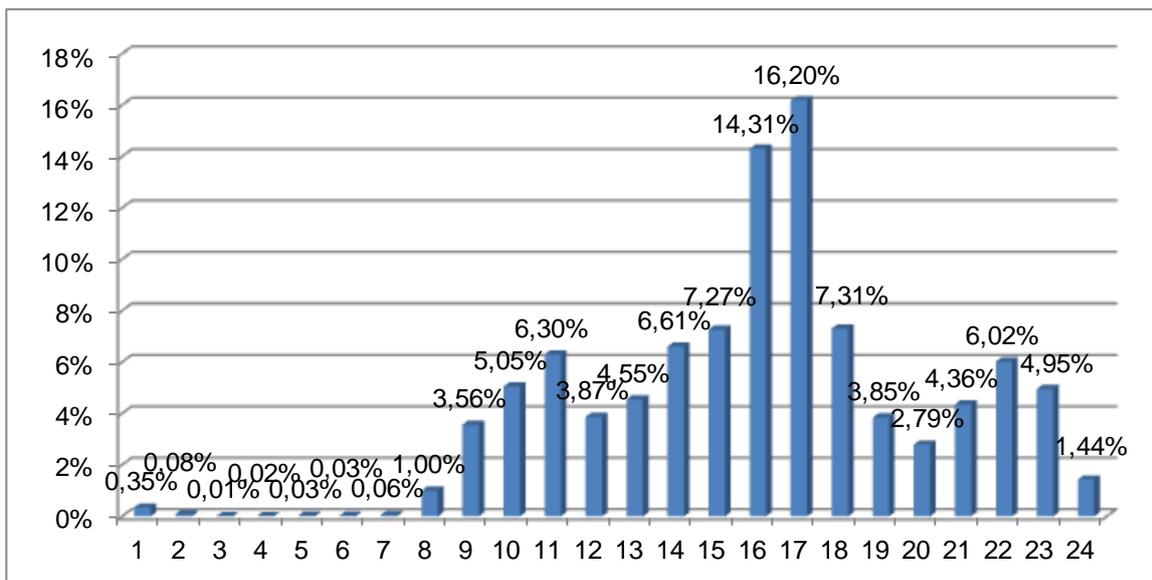
Tabla 7. Opinión de los formandos en cuanto al tiempo de estudio sugerido.

Excesivo	Adecuado	Insuficiente
-----------------	-----------------	---------------------

5%	88%	7%
----	-----	----

Con respecto a los accesos a la plataforma, se registraros estos en todas las horas del día, aunque especialmente en las horas 16 y 17 del día, sumando entre las dos más del 30% del tiempo de permanencia en la plataforma. Las horas de estudio más significativas las encontramos en el espacio entre las 14 y las 23 horas.

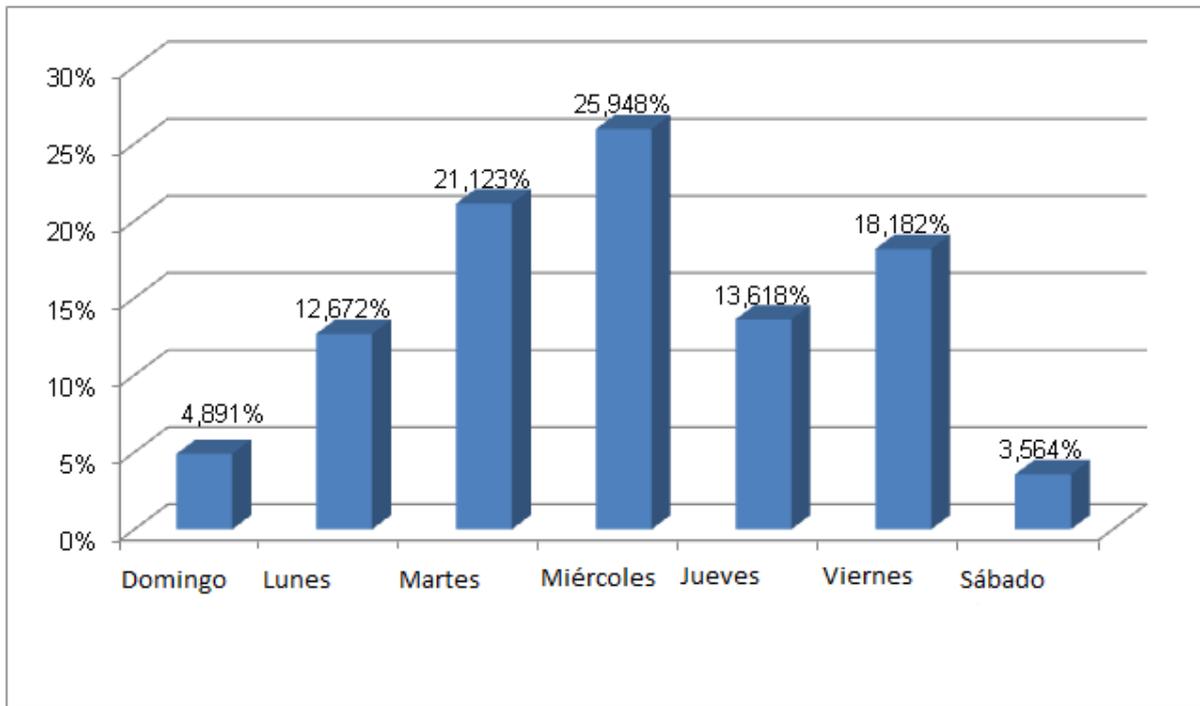
Gráfico 1. Porcentaje de accesos según la hora del día.



Es significativo que el 83% de los participantes gastaron menos del 50% del tiempo previsto realizándolo con éxito. Otro dato importante es que el 63,2% de los formandos estudiaron en horario no remunerado, lo que repercute positivamente en la productividad de su trabajo. Así tenemos que el 54,7% de los formandos lo hicieron fuera del horario laboral y el 8,5% durante el fin de semana.

Como nos muestra el Gráfico 2, la mayor parte de la formación la desarrollan semana, aunque con un porcentaje bajo, el 8,4 %, también accede al curso el sábado y el domingo, fuera del horario laboral.

Gráfico 2. Accesos al curso según los días de la semana.



**Evaluación cualitativa del Curso realizada por los usuarios del curso (Prueba).
 Comparar el aprendizaje eLearning y el Presencial**

Al comparar el Curso en eLearning que acabaron de realizar, con otros cursos presenciales similares, consideraron que este curso fue:

or		
%		

Atendiendo a la velocidad de aprendizaje, consideran que el curso, con respecto a otros similares presenciales, fue:

rápido	ejante	lento

Atendiendo a la eficacia del aprendizaje, con respecto a otros cursos similares presenciales el curso fue:

eficiente	ilar	enos eficiente
		%

Atendiendo a la motivación para el aprendizaje, con respecto a otros cursos similares presenciales, el Curso fue:

motivador	antico	aburrido
	%	%

Con respecto a los contenidos del mismo.

Considera que la cantidad de materia para aprender los conceptos y técnicas presentadas fue:

y adecuada	iciente	uficiente
%	%	

Considera que la calidad de los contenidos para aprender los conceptos y técnicas presentadas era:

excelente	ena	mediocre
%	%	%

Considera la forma en la que está estructurada la materia del curso (Unidades, Sesiones y Tópicos) es:

decuada	eptable	da adecuada
3%	%	%

Considera la forma de presentar la materia (diseño, grafismo, imágenes, etc.) como:

elente	ena	decuada
%	%	

Considera que el formato de los textos, su redacción y claridad poseen una calidad:

or encima e la media	la Media	r debajo la Media
7%	%	%

La interactividad de los contenidos (simulaciones, aulas prácticas, block de notas, oficinas de trabajo, etc.) motivó para aprender de una forma que considera:

...y eficiente	...iciente	...relevancia
%	%	%

La interactividad de los contenidos (simulaciones, aulas prácticas, trabajos en equipo, etc.) da a su aprendizaje una vertiente :

...y práctica	...áctica	...relevancia
%	%	%

Plataforma de eLearning (Escuela Virtual NetForma)

Se acostumbró a los nuevos conceptos de Aula Virtual, testes on-line, etc. de una manera:

...y fácil	...cil	...fácil
%	%	%

De un modo general, la utilización de la Plataforma de eLearning fue para ellos:

...y fácil	...cil	...fácil
%	%	%

El acceso a los contenidos de la Plataforma de eLearning fue para ellos:

...y fácil	...cil	...fácil
%	%	%

El modo de acceder a los contenidos a través de la Plataforma de eLearning fue:

...ápido	...uy rápido	...nto
%	%	%

El diseño y el proceso funcional que la Plataforma de eLearning utilizó para presentar los contenidos, herramientas, información,... les parece:

...uy amigable	...migable	...pro funcional
%	%	%

Las diversas herramientas, “funcionalidades”, de la Plataforma (Guía Pedagógica, Mensajes, Foros, Tutor, Perfil, etc.) le parecen:

Muy amigables	Amigables	No funcional
%	%	

Con qué frecuencia utilizó las herramientas de la plataforma de eLearning (Guía Pedagógica, Block de Notas, Mensajes, Foros, Tutor, etc.):

Muy frecuentemente	Algunas veces	Nunca
%	%	%

Importancia del eLearning en la Formación Profesional

La posibilidad de estudiar a la hora que se quiera, dónde se quiera, a su propio ritmo, es para ellos:

Muy importante	Importante	No importante
%	%	%

Poder conocer de una forma continua el progreso en el estudio que se realiza, es para ellos:

Muy importante	Importante	No importante
%	%	%

Si le diesen la posibilidad de escoger un curso entre presencial en régimen laboral o post-laboral en un curso de eLearning igual que el que acaba de hacer, usando el mismo modelo pedagógico, la plataforma Netforma y sobre la misma temática, ¿cuál de las siguientes posibilidades preferiría?

eLearning	tiene opinión	Presencial
53%	20%	27%

Tutoría on-line.

La plataforma de eLearning facilita el acceso al apoyo tutorial de un modo:

Muy fácil	Al	Fácil
%	%	%

El tutor del curso, en la ayuda que te prestó, tuvo un desempeño:

Muy eficiente	eficiente	eficiente
---------------	-----------	-----------

%	%	%
---	---	---

Motivación para aprender un curso de un tipo diferente

Su motivación para aprender en base a los nuevos medios y procesos pedagógicos era:

Muy elevada	Elevada	Baja
%	%	%

Sus expectativas relativas a este curso eran:

Muy elevadas	Elevadas	Bajas
%	%	%

El recurso de una metodología de eLearning para desarrollar nuevos aprendizajes y desarrollar competencias contribuyó para que su motivación:

Incrementase	Se alterase	Disminuyese
%	%	%

Duración del curso

La duración del curso, en función de los objetivos, fue:

Insuficiente	Adecuada	Suficiente
%	%	%

Evaluación continua, formativa y sumativa

La evaluación que se realizó en diferentes momentos del curso contribuyó, en lo que respecta a la organización, para que el estudio fuese:

Muy organizado	Organizado	Poco organizado
%	%	%

La evaluación que se realizó en diferentes momentos del curso contribuyó, en lo que respecta a la eficacia, para que su estudio fuese:

Muy eficaz	Influencia	Poca
%	%	%

La evaluación que se realizó en diferentes momentos del curso, le dio la posibilidad de conocer, en cada momento, la evaluación de su aprendizaje, contribuyendo de ese modo para que su motivación fuese:

Alta	Baja	Mediana
75%	15%	10%

El hecho de poder saber, continuamente, los resultados del aprendizaje hacen de la Evaluación on-line un instrumento:

Muy útil	Útil	No útil
55%	35%	10%

El hecho de conocer los resultados de los test, y sus respectivas soluciones, contribuyen para que su aprendizaje fuese:

Gran influencia	Algun influencia	Ninguna
45%	35%	20%

La evaluación final de entrenamiento, al ser deslizada de forma on-line, ¿ayuda a la preparación mejor y a sentir más confianza para responder al Test Final?

Siempre	A veces	Nunca
35%	45%	20%

Teniendo en cuenta los objetivos del curso, globalmente, considera que el tipo de preguntas de los test que respondió fueron:

Algunas veces	Gran influencia	Algunas veces
45%	35%	20%

Evaluación Presencial (Role Playing)

Los formandos además del eLearning, participan una sesión presencial de 7 horas donde simulan varias situaciones bancarias escogidas aleatoriamente, mediante la técnica del Role Playing. Los formandos pasarán varias veces por acciones del Role Playing y situaciones bancarias muy diversas, donde eran animados a resolver problemas diferentes con clientes muy diversos.

En este contexto, la evaluación basada en las técnicas de métodos activos era muy variada y perseguía una enorme riqueza temática, que cubría prácticamente todo el espectro de situaciones posibles en un banco. Cada actuación era evaluada en una escala de 5 puntos.

Dentro de los valores esperados, el 86 % obtuvieron una calificación de Muy Buena o Buena, Según se puede ver en la Tabla 8.

Tabla 8. Evaluación cualitativa de los métodos activos.

	Evaluación Cualitativa mediante Escala de Obseravción				
	1(Malo)	2 (Mediocre)	3 (Suficiente)	4 (Bueno)	5 (Muy bueno)
Frecuencia	0%	0%	14%	51%	35%

4. Conclusiones

En el test de diagnóstico apenas el 5% tenían más del 50% de conocimiento de los contenidos, obteniéndose una media del 29%. Al final hubo el 100% de aprobados con más del 50%. La calificación media final fue del 87%, siendo la diferencia entre lo que sabían y aprendieron de un 57 %. Esto se consiguió con 520 personas, llevadas a cabo en 38 acciones formativas. Resultados complicados de conseguir con una metodología presencial. .

Por lo que respecta a franja horaria en la que se desarrolló el curso, éste se realizado entre las 15 y las 18 horas preferentemente por el 45 % de los formandos, esto es en horario post-laboral, sin costos para la empresa. El 8,50% lo hizo los fines de semana, y un total del 63,20% siguieron el curso en horario no lectivo.

En la parte de formación presencial, basada en métodos activos, (Role Playing), el 86 % alcanzaron la calificación de Muy Buena o Buena, mediante la metodología de Observación Directa.

Otro aspecto importante de los resultados es el tiempo que se utilizó para hacer el curso. Éste era de 35 horas (carga horaria estimada con un grupo piloto), y 481 de los participantes usaron menos de 17,5 horas para terminar el curso; 84 usaron entre 17,5 y 35 horas y solamente 14 personas usaron más de 35 horas.

Además del ahorro de tiempo, hay que sumarle el menor coste económico con respecto a la formación presencial, ya que en esta hay que pagar mucho más al profesorado, desplazamientos, alojamientos, alimentación, etc. que en el eLearning, y si le sumamos que la formación se lleva a cabo, en su mayoría, fuera del horario lectivo, por lo que no afecta, o lo hace muy poco, a la productividad, podemos concluir que es mucho más rentable y efectiva la formación eLearning, siguiendo este modelo y plataforma, al menos, que la formación presencial.

La satisfacción de los formandos, ha sido también bastante positiva, como lo demuestran sus valoraciones de los diferentes aspectos preguntados, tanto del curso, como de la metodología, como de la plataforma usada y la tutorización llevada a cabo.

Hay que tener en cuenta que estos resultados son también producto de otros factores que influyen en los mismos y que son: la buena coordinación entre las diferentes partes que han participado en el desarrollo del curso; un trabajo de seguimiento eficaz desarrollado por los tutores operacionales, tanto en sus acciones proactivas como reactivas, con una importante "motivación de proximidad", altas dosis de empatía, y con gran profesionalidad, le dieron respuesta a las problemáticas que se crean en cursos a distancia, y con la gran cantidad de formandos que se llevó a cabo.

Hemos de considerar que los resultados obtenidos, hay que ligarlos al uso de una plataforma concreta y especialmente al modelo pedagógico que le da cobertura didáctica al material educativo.

Resumiendo podemos manifestar, a luz de los resultados, que la formación evaluada, en la modalidad de bLearning, con la metodología y plataforma usadas, ha resultado ser altamente eficaz en la formación continua, que se puede combinar muy bien con sesiones necesariamente presenciales, que resulta más económica en términos de dinero como en costes de tiempo, tanto para el usuario, como para la empresa, ya que una importante parte de la formación se desarrolla fuera del horario laboral, además de adecuarse mejor a las necesidades, tiempos y disponibilidad de los formandos.

Para concluir, podemos decir que este estudio está en consonancia con muchos otros hechos con el modelo SAFEM-D y plataforma NetForma Da Vinci Web 2.0 - 3.0, donde los Estilos de Aprendizaje se mostró como un aspecto muy importante de los excelentes resultados de este curso.

El hecho de que el alumnado conozca su estilo(s) y la orientación que será dada para que el alumno "aprender a aprender" se ha convertido en un facilitador extraordinario. Además, al conocer el Tutor el estilo de cada estudiante le permite comunicarse con ellos con gran eficiencia, así como el hecho de que todo el alumnado se organice por equipos de un sólo estilo, hacen que su trabajo/estudio sea mucho más rentable y eficiente.

También la Inteligencia emocional y las Inteligencias múltiples pueden ayudar al trabajo de los tutores y de los propios estudiantes, sin embargo, no han logrado aún el eLearning y bLearning explotar estas áreas de investigación la eficiencia alcanzada por los Estilos de Aprendizaje.

5. Referencias Bibliográficas

- Alonso, C; Gallego, D. y Honey, P. (1997) *Los estilos de aprendizaje*. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Batista, Nildo et al. O enfoque problematizador na formação de profissionais da saúde. *Rev. Saúde Pública* [online]. 2005, vol.39, n.2 [citado 2012-01-04], pp. 231-237 . Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102005000200014&lng=es&nrm=iso
- Clares L.J. y Gil F., J. (2008) Recursos tecnológicos y metodologías de enseñanza en titulaciones del ámbito de ciencias de la educación. *Bordón*. Vol 60 nº 3. Pp. 21-33.
- Fernandes, A. (2004). *Didácticas TIC*. Instituto de Educação, Universidade Católica Portuguesa. Lisboa.
- Fernandes, A., Sampaio, C. (2012). *Formar Profissionais Fazendo Pessoas*. Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Católica Portuguesa. Lisboa.

García D., M. C. (2011). Inteligencia, Personalidad y Estilos de Aprendizaje. Tesis Doctoral. Madrid, UNED.

Guimarães, Reinaldo. Desafios da pós-graduação em saúde humana no Brasil. *Rev. Saúde Pública* [online]. 2011, vol.45, n.1 [citado 2012-01-03], pp. 1-13 . Disponible en: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102011000100001&lng=es&nrm=iso>

Haddad, Ana Estela et al. Formação de profissionais de saúde no Brasil: uma análise no período de 1991 a 2008. *Rev. Saúde Pública* [online]. 2010, vol.44, n.3 [citado 2012-01-04], pp. 383-393. Disponible en:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102010000300001&lng=es&nrm=iso>

Hernández R., J.; García C., J.L. y Fernández O., Y. (2012) Propuesta de memoria de recursos didácticos de gestión vía web considerando su naturaleza semántica y los estilos de aprendizaje. *Revista Estilos de aprendizaje*, nº 9, vol9, pp. 21-46

Herrera, N. L. y Rodríguez, J. (2011). Estilos de Aprendizaje de los estudiantes de la corporación universitaria adventista de Colombia y su relación con el rendimiento académico en el área de Matemáticas, en *Revista Estilos de Aprendizaje*, 7, [Consultado 2012, 25 de abril].

http://www.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero_7/articulos/lsr_7_articulo_4.pdf

Moreno R., D. y Rendón R, G. (2010) Evaluación de la transferencia del aprendizaje en los sistemas de aprendizaje on-line. Estudio financiado por el programa de Apoyo para la Investigación para el Mejoramiento de la Enseñanza PAPIME EN302103 [Consultado el 25 abril 2012].

www.virtualeduca.info/ponencias/348/Virtual%20Educa%20Transferencia%20del%20aprendizaje.doc

Muñoz M., D.C.; Ortiz B., J. A. y González S., C. (2010) An evaluation of Moodle platform in a training course in the healthcare domain. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*. Volumen 2 - Número 16 – pp. 17-24

Rendón R., G.; Moreno R., D. y García V. G. (2011) Evaluación de los sistemas de aprendizaje online: la importancia de los datos cuantitativos y cualitativos. Facultad de Estudios Superiores Iztacala-UNAM. [Consultado 2012, 25/04]

<http://www.virtualeduca.info/ponencias/347/Virtual%20Educa%20Evaluacion%20del%20sistema.doc>

Roberto Carneiro, Fernandes, A. et al (2003). A Evolução do eLearning em Portugal. INOFOR – Instituto de Inovação e Formação. Lisboa.

Spengler, M. C.; Craveri, A. M. y Anido, M. (2012) El conocimiento de los estilos de aprendizaje como orientadores en la selección, análisis y producción del material didáctico. La estandarización de los instrumentos para su evaluación. *Revista Estilos de aprendizaje*, nº 9, vol 9, pp. 169-193

Padierna-Luna, J. L., Oseguera-Rodríguez, J. y Gudiño-Hernández, N. (2009). Factores socioacadémicos, estilo de aprendizaje, nivel intelectual y su relación con el rendimiento académico previo de médicos internos de pregrado, 12, [Consultado 2010, 19/12]. http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-18132009000300005&script=sci_arttext

Ventura, A. C.; Gagliardi, R. y Moscoloni, N. (2012) Estudio descriptivo de los estilos de aprendizaje de estudiantes universitarios argentinos de diferentes disciplinas. *Revista Estilos de Aprendizaje*, nº 9, vol9, pp. 71-84.

Recibido: 17 de junio de 2012

Aceptado: 2 de agosto de 2012