VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2015.

Herramientas de psicología aplicadas a la mejora de los procesos de formación en el trabajo: Academia Elearning Efobech Bancoestado, Chile.

Jofre, David.

Cita:

Jofre, David (2015). *Herramientas de psicología aplicadas a la mejora de los procesos de formación en el trabajo: Academia Elearning Efobech Bancoestado, Chile. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-015/394

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/epma/xKP

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org.*

HERRAMIENTAS DE PSICOLOGÍA APLICADAS A LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN EL TRABAJO: ACADEMIA ELEARNING EFOBECH - BANCOESTADO, CHILE

Jofre, David
Universidad de Viña del Mar. Chile

RESUMEN
La Academia EFOBECH de BancoEstado en Chile se implementa en formato e-learning y como programa on line busca el desarrollo técnico-comercial de sus funcionarios para certificar sus competencias en sus funciones. En 2014 participaron más de mil alumnos a nivel país. Se buscó indagar factores del ámbito psicológico organizacional para evaluar esta academia y proponer mejoras de acciones de formación eLearning que contribuyan al logro de sus objetivos. El ámbito financiero constituye un sector productivo destacado del país y funciona como un sistema globalizado y especializado, con una creciente integración de procesos de trabajo y polivalencia en sus trabajadores. La capacitación en las organizaciones busca procesos de cambio dirigidos a la generación de nuevas habilidades y competencias - crear nuevos hábitos, modificar conductas, requiriendo procesos de formación y dispositivos modernos y descentralizados. Método, resultados y conclusiones. Se describe la metodología de informática educativa del Programa Académico de cursos, características y propiedades y las formas de interacción en el aprendizaje tutorial. Analizando cuantitativamente las encuestas de satisfacción, entrevistas a alumnos y especialistas-tutores. Revisando puntos críticos hacia una mejora global proponiendo un dispositivo idóneo de intervención de mejora de la Academia EFOBECH desde lo metodológico bajo herramientas de psicología y educación.

Palabras clave
Psicología organizacional, Tecnología y educación, Informática educativa, Capacitación y desarrollo

ABSTRACT
TOOLS OF PSYCHOLOGY APPLIED TO THE IMPROVEMENT OF THE PROCESSES OF TRAINING IN THE WORK: ACADEMY ELEARNING EFOBECH - BANCOESTADO, CHILE
The Academy BancoEstado's EFOBECH in Chile is implemented in format elearning and as on-line program it looks for the technical - commercial development of his civil servants to certify his competences in his functions. Organizacional sought to investigate factors of the psychological area to evaluate this academy and to propose improvements of actions of training eLearning that contribute to the achievement of his aims. The financial area constitutes a productive sector distinguished from the country and works as an included and specialized system, with an increasing integration of processes of work and polyvalency in his workers. The training in the organizations seeks for processes of change directed the generation of new skills and competences - to create new habits, to modify conducts, needing processes of formation training and modern and decentralized devices. Method, results and conclusions. There are described the methodology of educational computer science of the Academic Program of courses, characteristics and properties and the forms of interaction in the learning tutorial. Analyzing quantitatively the surveys of satisfaction, you interview pupils and specialists - tutors. Checking critical points towards a global improvement proposing a suitable device of intervention of improvement of the Academy EFOBECH from the methodological thing under tools of psychology and education.

Key words
Psychology organizacional, Technology and education, Educational computer, Science training development

Mediante este trabajo se pretende plantear la importancia que tienen los procesos de formación y capacitación mediados por Comunidades de Aprendizaje, particularmente las relacionadas con plataformas LMS (Learning Management System) vinculadas a comunidades virtuales de aprendizaje.
Esta iniciativa se enmarca en las actividades vinculadas con el "Seminario Educación y Psicología" guiado por la profesora especialista Sra. Bianca Dapelo, para la carrera de psicología vespertino UVM. El "Seminario Educación y Psicología" UVM busca que los participantes logren comprender el papel que juega el proceso educativo en el desarrollo humano y las contribuciones que la Psicología puede hacer en los diversos ámbitos y modalidades de aprendizajes y espacios de educación, formación y capacitación que tienen lugar en la sociedad.

Objetivo. Este trabajo busca indagar, estudiar, problematizar y describir algunos factores relacionados con el ámbito de la psicología y la educación que se encuentran mediando los logros en los procesos de formación y perfeccionamiento en el contexto del trabajo, en funcionarios-colaboradores del sector financiero en Chile, particularmente - en relación con la ejecución de la Academia eLearning EFOBECH - BancoEstado.

Marco Teórico. El ámbito bancario y el Sector Financiero (SF) en Chile. El sector financiero ha mantenido una participación en el PIB del país de alrededor del 12%, creciendo a un ritmo por año de 3,5% en el período 1996-2012. El sector de servicios financieros es uno de los principales motores del desarrollo productivo nacional, siendo la segunda actividad más importante del país, por detrás de la industria manufacturera, superando a la minería, construcción, servicios personales y comercio.
La globalización del sector financiero ha impuesto nuevos y más altos estándares de calidad y normas de competencia que han im-

pactado en las políticas de recursos humanos de las compañías. Uno de los efectos más notables es el cambio en las calificaciones y competencias requeridas. Analizar las dinámicas de un sector moderno e internacionalizado como el financiero contribuye a dar cuenta de cambios en la organización del trabajo, en especial aquellos que inciden en los procesos de modernización en el mercado de trabajo, así como en el desarrollo de nuevas formas de perfeccionamiento, formación y capacitación. El sector financiero es central en la continua introducción de nuevas tecnologías de la información, dado que éstas tienen un valor estratégico para lograr competitividad y optimizar los servicios ofrecidos. La informática ha permitido a los bancos y aseguradoras diversificar y mejorar sus servicios (Rapkiewicz, 2007). Los servicios financieros han experimentado en la última década transformaciones notorias en lo que a ocupación se re refiere -organización del trabajo, criterios de selección y promoción y en la utilización de innovaciones informáticas - abriéndose a la incorporación de profesionales y técnicos, y requiriendo actualización continua en sus trabajadores. En Chile, los servicios financieros constituyen un sector destacado en el conjunto de actividades económicas del país, por su participación en el Producto Interno Bruto (PIB), por su productividad y la introducción continua de nuevas tecnologías informáticas.

Delimitación del problema. La evaluación integral de la formación y capacitación en las organizaciones. Los procesos de formación y capacitación están dirigidos a preparar a los miembros de la organización para lograr el estado cualitativamente superior que se quiere alcanzar. Esto implica la creación de nuevas habilidades, consolidar los cambios sobre la base de la creación de nuevos valores culturales y organizacionales. Para lograr cambios consistentes hay que crear nuevos hábitos, modificar comportamientos y conductas, promover nuevas competencias y en esto juegan un papel principal los procesos de formación y los dispositivos vinculados a la capacitación. En el mundo de hoy se habla con frecuencia de evaluar los procesos de formación en el trabajo y la capacitación y más aún, de evaluar su impacto. En el sector bancario han existido varios intentos por medir el impacto del aprendizaje, varios investigadores se han enfocado al tema, no obstante a estos esfuerzos no se cuenta en la actualidad con una metodología única para ello, ni con indicadores establecidos para este sector, por lo que se impone la necesidad de continuar investigando en la temática.
BancoEstado y su Academia EFOBECH ha demostrado su interés de medir el impacto del aprendizaje de sus trabajadores, con la finalidad de lograr un mejor desempeño de los mismos al trazar estrategias específicas que permitan multiplicar los resultados cuantitativos y cualitativos en el orden institucional ya alcanzados por la organización.

Problema Propuesto: ¿Cómo medir el impacto de los procesos de formación y capacitación inmersos en la Academia EFOBECH BancoEstado, y de la capacitación en los colaboradores que participan de sus actividades regulares? Hipótesis de trabajo: Si se indagan metodologías idóneas para medir el Impacto de la Capacitación en la Academia EFOBECH, entonces estaríamos en condiciones de proponer mejoras en las acciones de formación que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos propuestos.

Marco de Antecedentes Conceptuales. ¿Qué es la andragogía? Hoy entendemos por andragogía a la disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto. De esta manera, se establece una diferencia con el concepto de pedagogía, el cual se aplica a la educación del niño (como lo establece su etimología). El proceso de aprendizaje en los adultos: Procesos de formación continua. Aprender implica un cambio permanente que se produce a lo largo de la vida del aprendiz. En este sentido, la educación de adultos es concebida como un proceso continuo que consiste en adquirir conocimientos sobre el mundo que nos rodea y en utilizar la experiencia pasada para organizar una nueva representación de esos conocimientos e integrarlos en nuestra vida. El aprendizaje en los adultos surge a partir de una necesidad personal, por una genuina motivación por instruirse, que es muy propia y particular.
El aprendizaje significativo. ¿Somos un recipiente vacío que se va llenando con nuevos conocimientos o, por el contrario, buscamos las informaciones y los datos a partir de los esquemas previos que ya poseemos? tal como señalara Piaget, frente a una nueva situación y/o proceso de aprendizaje se produce en nuestra cognición una asimilación y una acomodación del nuevo conocimiento en base a lo ya existente. En general, las teorías constructivistas enfatizan la idea que aprender no es una tarea pasiva, sino eminentemente activa. El aprendizaje es significativo (tiene significado para un individuo) cuando consigue conectar las ideas y esquemas de conocimiento que ya posee, con los nuevos contenidos que se presentan.

CONSTRUCTIVISMO: UNA ETIQUETA PARA LOS MULTIPLES ENFOQUES. Piaget y Vygotsky son los dos autores más importantes que inician las investigaciones sobre aprendizaje desde el enfoque individual sobre el aprendizaje social - sus enfoques no son opuestos sino que se complementan ya que se centran en aspectos diferentes de una misma realidad. El conocimiento es el resultado de un proceso constructivo que da sentido y significación a esas nuevas informaciones - el aprendizaje se produce cuando la nueva información interactúa con el conocimiento previo a través de un proceso de asimilación-acomodación de esquemas de conocimiento previos o la creación de nuevos esquemas.

EL PAPEL DE LA TECNOLOGIA COMO SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE CONSTRUCTIVO. Los enfoques conductistas han sustentado buena parte de los diseños de las aplicaciones informáticas educativas. En este sentido, la mayoría de los programas informáticos educativos se basan en modelos de enseñanza-aprendizaje bastante - tradicionales - Se trata de mostrar unos contenidos que están previamente organizados por unidades o niveles, el usuario debe acceder a las informaciones y, posteriormente realizar ejercicios que le permitan practicar dichos conocimientos. La concepción de aprendizaje implícita es la de la repetición y la práctica. En este sentido, pensamos que las teorías de Piaget y Vygotsky han dado lugar a enfoques diferentes a los predominantes en la actualidad. A partir de la perspectiva piagetiana se han elaborado propuestas que parten del modelo del estudiante como diseñador enfatizando la importancia del aprendizaje por descubrimiento. Mientras que desde la perspectiva Vygotskyana, el estudiante es visto como un investigador, dando mucha importancia al aprendizaje en contexto y en colaboración. La teoría del “aprendizaje situado” (variante del enfoque teórico constructivista) señala que no debería existir demasiada distancia entre lo que aprendemos y los problemas que ese nuevo conocimiento nos ayuda a resolver. Esta teoría parte de la premisa que el conocimiento adquirido debe ser funcional a la resolución de los problemas con los que nos enfrentamos en la realidad existencial, social, cultural, productiva y laboral. Entre sus principales ideas se encuentra la que señala que el conocimiento no puede adquirirse al margen del contexto en el que se produce, y este contexto debe parecerse bastante a aquel en que posterior-

mente se va a aplicar lo aprendido. La teoría del Aprendizaje Situado postula que existe una relación entre el aprendiz y el contexto, que se estructura sobre una base práctica, por ello, para que el aprendizaje sea efectivo, el aprendiz debe estar activamente envuelto en un diseño de instrucción real. Se le denomina aprendizaje situado, pues "lo que se sabe" se relaciona con las situaciones en la cuales se produjo o aprendió. Esta teoría tiene una connotación situacional, ya que, los significados se reconstruyen cuando se les utiliza en ciertas situaciones o cuando son similares a los contextos en donde se les aplicó por primera vez. El Conocimiento Situado como una tendencia del socio-constructivismo, plantea diversos aspectos que convergen con la teoría cognitiva que desarrolla Jerome Brunner: Esta noción sobre la aplicabilidad del aprendizaje se asemeja a la idea de "caja de herramientas" de Brunner, donde las mismas son relevantes si poseen utilidad social, de allí su carácter semiótico cultural, pues su significado depende del medio en donde sea puesto en práctica. El grupo de Cognición y Tecnología de Vanderbilt (CTGV) en 1990 introdujo la idea de instrucción anclada como un medio para la implementación de condiciones del Aprendizaje Situado. Ellos trabajaron con videos, donde se reflejaban problemas de la vida cotidiana, los cuales debían ser resueltos por los estudiantes. Partieron de la premisa de que debe proveerse un contexto situado para la resolución compleja y realista de problemas. Como resultado, obtuvieron que los estudiantes podían resolver mejor los problemas cuando se establecían analogías entre lo que debían aprender o estudiar y el ambiente real.

Problemática y relevancia psicológica: "Características del adulto que aprende". Estos conceptos en educación - aprendizaje significativo y aprendizaje situado - desafían a quienes trabajan con adultos a reflexionar sobre las debilidades que presentan las actuales prácticas pedagógicas y a descubrir aquellas características de los adultos que favorecen un sistema de enseñanza más horizontal y participativo. A partir de lo anterior, se revisan algunas de las características de los adultos en situaciones de aprendizaje (Knowles, 1995): Predisposición para el aprendizaje. El adulto posee experiencias que constituyen un recurso importantísimo para su proceso de aprendizaje, pues sirven como referente para relacionar los nuevos conocimientos. La capacidad y la motivación del adulto para aprender. La orientación del aprendizaje en función de tareas puntuales y específicas. El adulto tiene necesidades propias y, por lo tanto, percibe la utilidad del aprendizaje en una aplicación inmediata. El adulto toma sus decisiones, hace elecciones y asume la responsabilidad de ello. Este aspecto es el que determina su rol como participante activo y como centro de su proceso de aprendizaje.
"Comunidades de aprendizaje". Modelo de formación abierto, participativo y flexible. El concepto de la comunidad de aprendizaje puede ser definido de forma sencilla como un grupo de personas que aprende en común, utilizando herramientas comunes en un mismo entorno. En lo que respecta a la metodología, es conveniente citar el modelo de Paulo Freire, que sugiere abandonar el concepto tradicional de la educación "bancaria" (el profesor emite conocimientos y el alumno los acumula y almacena para luego volcarlos en un examen), Freire propone una pedagogía en el que los alumnos se convierten en participantes activos en una comunidad de aprendizaje que existe dentro de un contexto social, y asumen la responsabilidad de su propio aprendizaje. Las similitudes con el concepto de Wenger son importantes. Una Comunidades de Aprendizaje es un espacio de trabajo colaborativo en el cuál todos los participantes están comprometidos con el aprendizaje del resto de los miembros del equipo. Asimismo el Modelo Dialógico en el proceso de enseñanza -aprendizaje reúne teorías que formulan enfoques de "negociación" entre los agentes enseñante-aprendiente, desde constructos que formulan procedimientos dialógicos, comunicativos e interactivos y en las que "los docentes" se transforman en "animadores-facilitadores" de carácter educativo.

"Comunidades virtuales de aprendizaje". Las comunidades virtuales de aprendizaje comparten cualidades esenciales a las comunidades de prácticas. Los componentes se implican en un proyecto común en el cual cada uno de va construyendo los objetivos intermedios. Los distintos componentes del grupo comparten el conocimiento que han ido adquiriendo, y presentan las siguientes características diferenciadoras: Sentimiento de comunidad. Condiciones de apoyo y confianza. Colaboración e interacción. Distancia transaccional. Presencia social. Facilitación del grupo.

Educación a Distancia: algunas preguntas. Los procesos de evaluación de estas enseñanzas no se consideran relevantes, o simplemente se obvian. Cabe reflexionar, sin embargo, sobre cuestiones clave a la hora de ofertar estas enseñanzas: ¿Quiénes son y qué formación tienen los tutores? ¿Quién elabora los materiales, y con qué criterios? ¿A quién va dirigida la formación y con qué fines?
Identificación del contexto educativo: Academia EFOBECH - BancoEstado. La Academia EFOBECH - Escuela de Formación Interna BancoEstado, se define como la instancia de formación técnica interna de los trabajadores del BancoEstado, que contribuye al desarrollo de carrera y trayectoria personal, a través de una malla curricular estructurada en niveles. Los objetivos fundamentales del programa son:
Contribuir a la movilidad interna a través de la acreditación de competencias laborales reconocidas en el ámbito nacional.
Posibilitar el acceso a formación y actualización en todos los niveles y lugares geográficos en los cuales se encuentra BancoEstado.
Contribuir a la efectividad y eficiencia de las unidades del BancoEstado.
Este programa se ejecuta desde hace 12 años como Escuela de Formación para funcionarios del BancoEstado, y hace 7 años se implementa a través de la plataforma IEB e-Learning (Moodle Instituto de Estudios Bancarios, IEB Chile) brindando una cobertura a nivel nacional. El objetivo principal es la formación, actualización y desarrollo técnico y comercial de los funcionarios del banco, mediante la certificación de sus competencias genéricas, dirigiéndolas hacia la profesionalización de las operaciones bancarias básicas.
La metodología empleada se basa en el Modelo bitutorial e-learning IEB en el contexto de una Comunidad de Aprendizaje On line, y los contenidos de los cursos han sido diseñados considerando procedimeintos de DI de acuerdo a las orientaciones estratégicas comerciales y de productos y servicios financieros de BancoEstado. Los cursos son continuamente revisados y actualizados por los profesores especialistas del Instituto, lo que permite generar objetos de aprendizaje idóneos de acuerdo a las reales necesidades. Además, cabe destacar que para estos cursos y su Gestión Tutorial el IEB cuenta con un equipo de relatores altamente especializado en el sector financiero. La estructura de este programa e-learning para BancoEstado se compone de tres periodos de aprendizaje (Ciclos 1, 2 y 3) en una malla de formación con un total de 12 cursos que se imparten anualmente. El Ciclo I se realizó durante mayo y junio contando con los primeros 5 cursos del programa. Finalizando con un examen presencial a nivel nacional, evidenciándose un resultado positivo, ya que más del 85% de los participantes obtuvo un rendimiento altamente satisfactorio.

Trabajo de campo: Levantamiento de necesidades. Alumnos - encuestas de satisfacción. Alumnos - entrevistas. Tutores- entrevistas. Antecedentes asociados al levantamiento de información.

I. Levantamiento de información: Encuestas de satisfacción On line. Al término de cada Curso e-learning de EFOBECH se le pide al alumno que aplique una Encuesta de Satisfacción que busca evaluar el curso y sus contenidos, la plataforma IEB, la Mesa de Ayuda y la Gestión Tutorial del docente.
Principales Resultados a Relevar del análisis de las Encuestas de Satisfacción:
1. Como es posible apreciar en Tabla adjunta, La mayoría de los participantes se conecta a la plataforma e interactúa en la Comunidad de Aprendizaje en el trabajo, en la casa u otro (Ciber). La mayoría de las y los alumnos considera relevante y útil para su trabajo y cualificación los contenidos y temas abordados por cada Curso ("Aprendizaje situado")
Acerca de los niveles de participación e interacción.
3. No es completamente notoria la usabilidad de comunicación e interacción multicanal en la comunidad de aprendizaje a través de los diferentes medios en la plataforma (Foros).
4. La mayoría de los participantes utiliza cotidianamente el teléfono y el correo electrónico para la comunicación con la Mesa de Ayuda - un bajo porcentaje interactúa mediante el Foro de Novedades.
Acerca de la evaluación del Curso y del rol del Tutor.
5. La mayoría de los participantes evalúa como bueno o muy bueno el rol del tutor-docente que estuvo a cargo del Curso.
6. La mayoría de las y los alumnos considera adecuadas las aclaraciones y especificaciones, dadas por el tutor durante el Curso.
7. La mayoría de los participantes considera claro y cercano a su tutor durante el desarrollo del Curso.

II. Entrevistas abiertas a una muestra de los participantes.
En el proceso de Toma de Examen Final Presencial de Cursos ejecutados en el contexto de la dictación del Ciclo II EFOBECH, el día sábado 14 de Septiembre 2013, se aplicó un dispositivo de entrevistas abiertas voluntarias y registradas en video, a una serie de alumnos participantes pertenecientes a diferentes sucursales de BancoEstado, domiciliados de diversas comunas del Gran Santiago. Se entrevistó a un total de 6 personas, con las cuales se indagó principalmente sus percepciones acerca del desarrollo del curso que tomaron, los grados de participación en la Plataforma en el contexto de la Comunidad de Aprendizaje EFOBECH, los niveles de satisfacción con el curso mismo, el tutor del curso y el apoyo de la Mesa de Ayuda (Modelo Bi-tutorial IEB e-Learning).
Principales aspectos a destacar en los términos relevantes del análisis de contenidos en entrevistas abiertas a alumnos EFOBECH: De los comentarios y relatos que declaran libremente cada uno de los participantes que voluntariamente accedieron a la aplicación y registro de entrevista abierta, destacan dos aproximaciones al foco de la participación y la interacción en la plataforma de la Comunidad de Aprendizaje. Una primera aproximación reseñada en las entrevistas está relacionado con las consultas que surgieron y los tiempos de respuesta que se dieron al recibir la retroalimentación del tutor: "… cuando se hacían foros, o uno enviaba preguntas; la respuesta era bastante rápida". Hacen énfasis en la pronta respuesta: "… con respecto a la plataforma, mi relación fue súper eficiente, porque en cierta medida; las veces que tuve que hacer consultas o tuve que pedir información - la retroalimentación era muy rápida. Era en cierta medida como tener a la persona (Tutor) en frente de uno, la respuesta era muy rápida". De ello, lo primero que se destaca, es lo relativo al campo semántico "de las respuestas", en un tipo de interacción dialógico de "causa-efecto" - YO pregunto, y rápidamente me responden - es decir, una interacción en base a requerimientos - NO una interacción guiada y motivada por el Tutor, que se acompaña, cuando es necesario, por la formulación libre y cotidiana de consultas acerca de los temas y contenidos y su aplicación. Una segunda aproximación presente en los comentarios está asociada a una percepción más ligada a la relación continua que se establece con el tutor y los compañeros-colaboradores, un espacio diferente, ya no de demanda - preguntas y solicitud de aclaraciones - sino más bien, de interacción fluida con la guía clara del tutor, que a través de sus comentarios y posteos logra sensibilizar y motivar la participación de los alumnos, para generar los espacios de interacción y problematización que se busca para lograr los objetivos de aprendizaje: "…La relación con el tutor fue buena, porque yo escuché comentarios de otros tutores que no fueron muy buenos… por lo menos mi experiencia, es que con Dn. Ricardo mi tutor, siempre a través de los correos, estuvo dispuesto a ayudar. Siempre estuvo realizando introducción y posteos en los foros, mandando correos, atento a los foros, muy atento a las consultas…"

III. Principales aspectos a destacar en los términos relevantes del análisis de contenidos en entrevistas abiertas a Tutores EFOBECH:
De los comentarios y relatos que declaran libremente cada uno de los tutores, destacan dos aproximaciones a la problemática de la motivación, la participación y la interacción particularmente en los foros de consulta en la plataforma de la Comunidad de Aprendizaje: Una primera aproximación reseñada en la entrevista del Profesor Rivas y de la Profesora Pavat, en que se releva una posición más bien reactiva del tutor en relación con la participación de los alumnos - "los alumnos no están tan próximos a la plataforma, no la revisan tanto, no participan tanto, no preguntan". O "los alumnos no consultan respecto a las dudas que tienen". Esta primera aproximación, más bien reactiva a la interacción con los alumnos, es contestataria en cuanto se comenta la baja participación por la baja frecuencia de posteos de preguntas en los foros. Una segunda aproximación presente en los comentarios del Profesor Uribe, en que el tutor manifiesta una serie de actitudes, acciones y comportamiento proactivo como docente, en presentar los contenidos de cada unidad en los foros, generar posteos de casos y situaciones a comentar relativas a los temas y contenidos y las formas de "aterrizarlos" a la actividad cotidiana en el trabajo, o su proyección hacia otros aspectos a profundizar - "... generalmente cuando comenzaba una nueva unidad, yo les ponía en el foro - comentarios de introducción, con el afán de despertar el entusiasmo en los participantes - y eso fue bastante exitoso. Se notó que al ser introducidos en las unidades, los participantes respondían mejor - lo que se notaba en las preguntas a través del foro y a través del correo - y también en las respuestas a las actividades…"
*Es dable a destacar también el comentario específico acerca de la sugerencia o posibilidad de ampliar y mejorar las actividades de familiarización con las funcionalidades de la plataforma, a través del Periodo de Apresto previo al inicio de cada cursos y sus unidades didácticas ("… a lo mejor la etapa o periodo de apresto que se les hace, debiera ser más extenso - que ese apresto durara más días… en el fondo muchos se quedan con las dudas de cómo funciona la plataforma porque les da miedo preguntar…)
Principales Conclusiones a considerar a partir del levantamiento de información disponible. Posterior a lo realizado en este trabajo de investigación se puede concluir que las comunidades virtuales de aprendizaje comparten cualidades esenciales a las comunidades

de prácticas. Los componentes se implican en un proyecto común en el cual cada uno de va construyendo los objetivos intermedios y los aprendizajes de trabajo colaborativos que van fluyendo bajo un contexto significativo, situacional y dialógico. Los distintos componentes del grupo comparten el conocimiento que han ido adquiriendo en base a patrones de interacción y colaboración de retroalimentación, bajo un "andamiaje" previo dado por las vivencias acumuladas en la historia vital personal (Vygotsky). Todo ello en relación con una matriz constructivista que en el contexto de la educación de y para adultos, asume el valor matricial de una nueva forma de entender los procesos de formación y especialización, dados por el constructo de la Comunidad de Aprendizaje. Este constructo puede operacionalizarse en base a Comunidades Virtuales y Entornos de infocomunicación y aprendizaje en red, tal como lo expresa la Academia de Formación Orgánica Institucional BancoEstado - EFOBECH. En base a la información procesada y analizada es posible estimar que en EFOBECH, particularmente sus cursos ejecutados en Ciclo I y II durante 2013, los alumnos-participantes entrevistados notan mejoras palpables en la interface-plataforma Moodle con la que se conectan y participan. Existe una adecuada percepción de los cursos y sus objetos de aprendizaje (Contenidos idóneos y atingentes al entorno del trabajo. Diseño instruccional) y de la relación de colaboración con los tutores y otros alumnos participantes. No obstante, particularmente de parte de los tutores entrevistados, existe una percepción de situación "descendida" o "a trabajar" en los alumnos, específicamente en los patrones y conductas de interacción en los foros de discusión y consultas. Se releva el que los tutores que declaran dedicación en la motivación y gestión de tutoría activa, obtienen mejores resultados y respuesta en los alumnos de sus cursos-secciones. En cambio, los tutores que "reclaman" mayor participación de los alumnos, ofrecen visiones de una gestión tutorial más "pasiva" o "reactiva", en un contexto de participación "a la espera" - de que los alumnos formulen preguntas, más que - el poner al centro el proceso educativo y liderarlo, motivando a los participantes.

Principales conclusiones y comentarios:
Resulta muy interesante el poder compartir los aspectos de análisis de este trabajo con vistas a la mejora de una experiencia formativa y de capacitación EAD, en el contexto de una institución bancaria de importancia como los es BancoEstado, y bajo la iniciativa, dedicación y esfuerzo de tantos actores participantes alumnos, colaboradores y profesores que durante años han venido formándose y formando en el compartir experiencias en la Academia EFOBECH.

La Academia EFOBECH como instancia de Comunidad de Aprendizaje es susceptible de implementar mejoras destinadas a aumentar el componente interactivo y de participación de los alumnos, particularmente en lo referido a navegación y uso apropiado de las funcionalidades de la plataforma - que permitan la colaboración activa y la retroalimentación continua.

Los profesores especialistas que intervienen como Tutores de los cursos, pueden compenetrarse aún más con el Modelo Bi-tutorial y la Gestión Tutorial Activa, que les permita facilitar de manera adecuada las instancias de formación, evaluación y retroalimentación a partir de los objetos de aprendizaje dispuestos en la Unidades Didácticas de cada curso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allee, V. (2000) "Las redes de conocimiento y comunidades de aprendizaje", Od Practitioner 32 (4), Diciembre De 2002.

Bandura, A. (1977) Teoría Del Aprendizaje Social, Englewood Cliffs, Nj: Prentice Hall.

Gardner, H. (1993) La Inteligencia Reformulada. Las Inteligencias Múltiples En El Siglo 21, New York: Basic Books.

Freire, P. "Pedagogía De La Autonomía: Saberes Necesarios Para La Práctica Educativa". Sao Pablo: Paz Y Tierra, 1996.

Lave, J. y Chaiklin, S. (Eds.) (1993) La Comprensión Práctica: Perspectivas Sobre La Actividad Y Contexto, Cambridge: University Of Cambridge Press.

Menores, El y Storck, J. (2001) "Las Comunidades De Práctica Y El Desempeño Organizacional", Ibm Systems Diario 40 (4), Diciembre De 2002.

Merriam, S. y Caffarella (1991, 1998) El Aprendizaje En La Edad Adulta. Una Guía Completa, San Francisco: Jossey-Bass.

Pieaget, J. "Psicología Y Pedagogía". Sao Pablo: Forense, 1975. 184 P.

Ramsden, P. (1992) Aprender A Enseñar En La Educación Superior, Londres: Routledge.

Rogoff, B., Turkanis, Cg Y Bartlett, L. (Eds.) (2001) Aprender Juntos: Niños Y Adultos En Una Comunidad Escolar, Nueva York: Oxford University Press.

Salomon, G. (Ed.) (1993) Distribuyendo Cogniciones. Consideraciones Psicológicas Y Educativas, Cambridge: Cambridge University Press.

Tennant, M. (1988, 1997) Psicología Y Educación De Adultos, Londres: Routledge.

Wenger, E. (1998) "Comunidades De Práctica. El Aprendizaje Como Un Sistema Social".