

# LA METODOLOGÍA B-LEARNING APLICADA EN EL CURSO COMUNICACIÓN Y REDACCIÓN DE LAS CARRERAS DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS Y EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

Matilde Fonseca Argüello<sup>1</sup>  
Académica de la Universidad Nacional  
[matilde.fonseca.arguello@una.cr](mailto:matilde.fonseca.arguello@una.cr)

María Eugenia Ugalde Villalobos<sup>2</sup>  
[maria.ugalde.villalobos@una.cr](mailto:maria.ugalde.villalobos@una.cr)  
Académica de la Universidad Nacional

## Resumen

Esta investigación busca hacer un análisis de los elementos teóricos y procedimientos metodológicos utilizados en el curso Comunicación y Redacción de las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional desde una metodología b-learning para propiciar un buen proceso de escritura. Los resultados de la investigación determinan que la metodología de las clases virtuales favorece el desarrollo de aprendizajes significativos para el estudiantado sobre todo con actividades como los foros, wikis y tareas.

**Palabras claves:** *B-learning*, clase virtual, comunicación, metodología, redacción.

<sup>1</sup> Máster en Docencia Universitaria

<sup>2</sup> Máster en Docencia Universitaria

## Abstract

This research seeks to make an analysis of the theoretical elements and methodological procedures used during the “Communication and Writing” course of the Secretarial Business School majors from a b-learning methodology to promote a good writing process. The results of the investigation determine that the methodology of virtual classrooms favors the development of meaningful learning for students with activities such as forums, wikis, and tasks.

**Keywords:** b-learning, virtual classroom, communication, methodology, writing.

## Introducción

En la actualidad, el impacto de los desarrollos tecnológicos en la vida, particularmente en el ámbito educativo, presentan alternativas diferentes a la presencial que rompen con las barreras de espacio y tiempo, lo cual provoca que sea necesario transformar la práctica pedagógica. Por esta razón, es importante ser conscientes de la necesidad de crear, diseñar e implementar un modelo basado en *b-learning*, donde se complementen el aula tradicional y la tecnología.

Así es como en este artículo exponen los resultados acerca de la aplicación de la metodología b-learning en el curso Comunicación y Redacción impartido en el 2016 de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa, con el objetivo de reflexionar acerca del uso de la tecnología como herramienta en el proceso de enseñanza aprendizaje para ayudar en las habilidades de escritura de los estudiantes en el curso de Comunicación y Redacción.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio consiste en analizar la percepción de los estudiantes de las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional acerca de la metodología *b-learning* utilizada como alternativa para la enseñanza y el aprendizaje en el curso Comunicación y Redacción.

## Referentes conceptuales

El término *blended learning* a lo largo de su trayectoria ha tenido muchas definiciones lo que hace que se encuentren diferentes conceptos sobre el término. Para Coaten (2003), el sistema *blended learning* es descrito como un modo de aprender que combina la enseñanza presencial con la tecnología no presencial. Asimismo, Bartolomé (2004), lo concibe como la combinación de la enseñanza presencial con la tecnología no presencial y tiene como objetivo seleccionar los medios adecuados para cada necesidad educativa.

Estas opiniones determinan que los profesores pueden diseñar lecciones uniendo lo mejor de la enseñanza tradicional con las ventajas de un componente en línea para lograr un aprendizaje óptimo para todos los estudiantes. De esa manera, la metodología *blended* podrá suplir las carencias de los entornos tradicionales y, a la vez, concentrarse en las fortalezas de ambos.

Un elemento fundamental para el éxito de estas metodologías es el profesor. En este sentido, las actitudes positivas del profesorado universitario hacia el *blended learning* se encuentran relacionadas con percibir esta forma de enseñanza desligada de las barreras que como inmigrante a esta era digital podría interponer, ya que esta actitud será un factor que influirá en el diseño de entornos de aprendizaje combinado. Por lo tanto, si los educadores, que han cambiado a esta era digital, realmente desean comunicarse e interactuar con los estudiantes nativos de esta época tendrán que adaptar sus diseños didácticos a cambios didácticos, tal y como afirman Krasnova, T. y Demeshko (2015).

Con este tipo de aprendizaje *blended learning*, los investigadores consideran el desarrollo de la autonomía del estudiante, pues se da el desarrollo de habilidades como autoestudio y de búsqueda de información. Además, la necesidad de un estudio sin la presencia permanente del docente favorece el desarrollo de una actitud responsable, la motivación y la distribución del tiempo (Krasnova, T. y Demeshko, 2015).

Por lo antes mencionado, en el curso de Comunicación y Redacción se aborda la comunicación escrita con el fin de que los estudiantes adquieran las técnicas y herramientas necesarias para redactar un escrito que cumpla con la normalización de lengua española mediante la metodología *blended learning*.

La escritura como práctica social, se desarrolla, tanto en el ámbito educativo como en el profesional y laboral; sin embargo, la llegada del entorno digital está provocando cambios importantes con respecto a la enseñanza de esta competencia. Según Cassany (2000, p.11), el enseñar no puede ser igual a como eran hace tan solo treinta años, cuando no existían computadoras personales, ni internet ni el correo electrónico. Si se quiere que la didáctica de la escritura siga respondiendo a los usos sociales, externos a la escuela, y que el estudiantado aprenda en el aula lo que necesita saber, no se puede olvidar este cambio tan trascendental.

Debido a que la comunicación es una actividad esencial para la vida en sociedad, ya que el ser humano es el único que dispone tanto de la comunicación verbal como de la no verbal. Lo que se pretende es transformar el contexto didáctico al proponer situaciones en las que las competencias comunicativas de escritura que practican los alumnos sean significativas para que de esa forma compartan información diferente entre sí.

Por lo tanto, la escritura, como parte de esa comunicación verbal, es un proceso intelectual que se aprende a través de los años y, para algunas personas representa ciertas dificultades, porque el expresar las ideas por medio de la expresión escrita requiere organizar y estructurar el pensamiento en forma clara, coherente, sencilla y precisa, lo cual la convierte en una herramienta importante para la comunicación y la reflexión. “Con la grafía el habla se cosifica, despersonaliza, descontextualiza, objetiviza, entre otras facultades” (Cassany, 2000, p.2). Por lo tanto, escribir es producir. Por ello, esta práctica se mueve en el hacer, lo que hace necesario ofrecer un entorno de trabajo para generar experiencias académicas que favorezcan el

desarrollo de habilidades de escritura académica mediante situaciones que permitan escribir para aprender.

Al ser un sistema de comunicación independiente que se debe aprender, el proceso de adquisición del código escrito es complejo y requiere desarrollar habilidades propias de la escritura para poder comunicarse. (Goyes y Klein, 2012, p.1). Por esa razón, esta investigación es una experiencia de cómo el trabajo semipresencial (*b-learning*) puede desarrollar habilidades de escritura académica en estudiantes universitarios.

### Antecedentes prácticos

La aplicación de la metodología planteada en esta investigación se ha adaptado en diversos contextos e incluso diferentes etapas educativas. Entre algunos de estos estudios se encuentran:

Experiencias de la inclusión educativa en Colombia: hacia el conocimiento útil, en el cual su autora Mobilla (2011) expone el reto de la educación superior en la sociedad de la información de ofrecer un conocimiento oportuno y práctico, útil a los estudiantes y profesionales y cómo el *b-learning* se convierte en un sistema ventajoso para cumplir con ese objetivo. Así como muestra como la inclusión de las Tecnologías de la Información y la comunicación en Colombia ha creado un camino positivo para la educación no convencional y como el *blended learning* se puede implementar de forma asertiva si se cuenta con profesionales capacitados para tal fin.

Por otro lado, Durán, E., Costaguta, R. y Gola, M. (2011) en “Una Propuesta de *b-learning* para la enseñanza de la Simulación” realizan un estudio en Argentina en el que se busca la utilidad del *Blended learning* para la asignatura Simulación de la carrera Ingeniería en Computación, en la Universidad Católica de Santiago. El estudio muestra un mejor desempeño académico al utilizar la tecnología para reforzar los temas vistos en clase. Además, también se concluye que el trabajo colaborativo es una de las características más significativas de este método.

En España realizaron en su estudio Competencias en los procesos de enseñanza-aprendizaje virtual y semipresencial, Imbernón, Silva y Guzmán (2011) trabajan acerca de la manera en que se podría lograr una educación homogénea, que ayudara a los estudiantes en su formación a ser más competitivos a un nivel laboral. Los resultados muestran que el modelo *blended learning* ayuda de manera significativa en el desarrollo de habilidades de los estudiantes al ser participantes activos en el proceso de enseñanza aprendizaje ya que interactúan de una forma más dinámica con los compañeros y el docente utilizando actividades para tal fin.

No existe referencia de la aplicación de este modelo educativo en cursos de redacción, sino hasta el desarrollo planteado en esta investigación.

## Metodología

En este caso, se trabaja con un estudio descriptivo ya que se pretende medir, evaluar y recolectar datos sobre el nivel antes y después de que los estudiantes llevaran el curso Comunicación y Redacción, la metodología utilizada y los aprendizajes logrados con las clases presenciales y virtuales en un curso bimodal.

Para Hernández (2006), los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. En este caso, se aplica un cuestionario con preguntas abiertas a los estudiantes. Posteriormente, se sistematizan las respuestas para obtener el producto final: el artículo.

Según Hernández (2010, p. 310), “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. En esta investigación, para recolectar los datos, se utiliza el cuestionario con preguntas abiertas, “las cuales proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando

no hay información sobre las posibles respuestas o cuando esta es insuficiente” (Hernández, 2010, p. 310).

Para la muestra se trabaja con setenta y nueve estudiantes, que corresponden a los tres grupos de segundo nivel de los cursos de Comunicación y Redacción de la Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional.

La metodología utilizada en el curso Comunicación y Redacción fue mediante clases presenciales y virtuales. En las presenciales, se utilizó un libro para explicar los contenidos y realizar prácticas. Además, se evacuan dudas y se corrigen cada uno de los ejercicios. La mediación pedagógica se realiza mediante clases magistrales, exposiciones, prácticas de redacciones, resolución de ejercicios y su respectiva corrección. Mientras que en las clases virtuales, se utilizan foros y tareas como herramientas de mediación pedagógica.

Por medio del foro, los estudiantes deben escribir, revisar y leer todas las correcciones de los compañeros para que de esa manera aprendan de los errores de los demás y no los vuelvan a cometer, es decir, se presenta la realimentación. En este caso, todos los estudiantes pueden ver los trabajos de todos los compañeros. En cambio, con la herramienta tarea, el trabajo es individual. De esa forma, las docentes evalúan el trabajo individual y con realimentaciones de los compañeros.

Asimismo, las profesoras seleccionan algunos textos escritos por los discentes en las clases virtuales con el fin de que durante las clases presenciales, los estudiantes detecten los errores y los corrijan. De manera que los mismos textos funcionan como realimentación para los estudiantes tanto en las clases presenciales como en las virtuales.

En las clases se procura el trabajo colaborativo por medio de los foros, así como el trabajo individual con las tareas. Con la herramienta tareas, cada estudiante realizaba individualmente las actividades que luego eran revisadas y corregidas por las docentes con el fin de que cada quien valorara su avance.

## Resultados y discusión

Con el fin de evaluar el método *b-learning* en las clases de Comunicación y Redacción, se les consulta a los estudiantes acerca de la metodología utilizada en las clases presenciales, a lo cual respondieron que fue buena, muy buena y excelente. La misma respuesta se obtuvo con respecto a las clases virtuales.

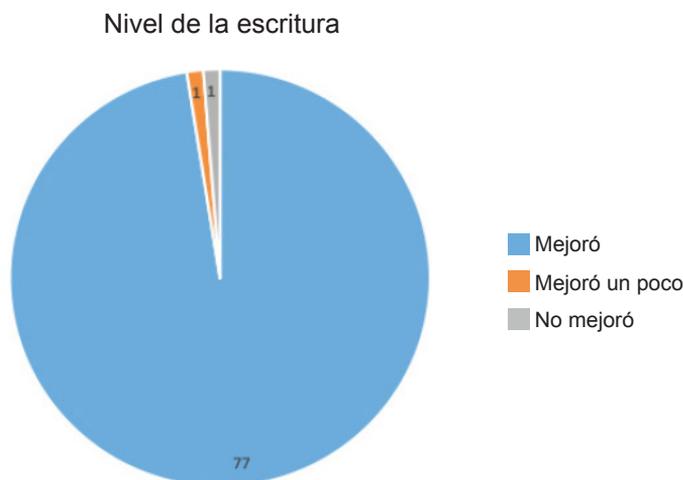
Si se confronta la teoría de la metodología *blended learning* con el curso de Comunicación y Redacción, se obtiene que se cumple a cabalidad porque se aplican las clases presenciales y virtuales. En clases virtuales, el estudiantado puede ver los errores de los demás compañeros lo que les sirve de realimentación, de apoyo y, en ocasiones, fue mejor que las presenciales de acuerdo con su percepción. Además, en las clases virtuales el estudiantado goza de más tiempo para realizar la práctica con más detalle.

Por otra parte, la muestra en cuestión considera que las clases presenciales son idóneas para explicar contenidos y aclarar dudas y las virtuales funcionan como un complemento para la práctica.

Lo anterior significa que ese sistema funciona muy bien en la enseñanza y aprendizaje de la escritura.

En cuanto a la percepción del estudiantado con respecto a la metodología *b-learning*, la muestra en estudio considera que ambas formas son buenas porque en la virtual se puede tomar el tiempo necesario para realizar los trabajos, se autoevalúa la persona, se da el intercambio de conocimientos entre los compañeros, se aprende más porque ellos mismos aportan y, en la presencial, se pueden aclarar dudas y la profesora evalúa de forma oral. En consecuencia, se deduce que el aprendizaje virtual funciona como realimentación, lo cual es uno de los objetivos de la actividad foro cuando se aplica en el curso de Comunicación y Redacción. Lo anterior porque por medio del foro cada uno de los participantes puede ver el trabajo de todos. Por eso, se presenta la opinión de que se aprende del aporte de los compañeros.

Además, se consultó si aumentó el nivel de escritura después de llevar el curso: setenta y siete estudiantes indicaron que su nivel había aumentado, un estudiante exteriorizó que había mejorado un poco y uno indicó que sus conocimientos acerca de la escritura habían mejorado pero en sí, la escritura se había mantenido como al inicio del curso. (Ver figura 1)



**Figura 1.** Nivel de escritura después de llevar el curso.  
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los estudiantes en 2016.

Las razones que los estudiantes dan acerca de su mejoría en cuanto a la redacción son las siguientes:

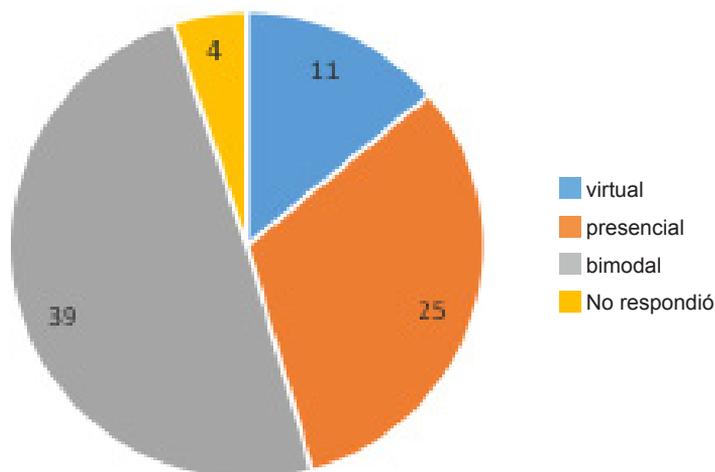
- los conocimientos con respecto a los contenidos ayudan a mejorar las destrezas para desenvolverse en forma escrita, de una manera correcta y precisa y reducir al máximo posibles errores.
- la metodología utilizada, centrada en la práctica y en la corrección de errores proporcionaba una realimentación para que luego a la hora de redactar todos esos conocimientos adquiridos les ayuda a expresarse con soltura y propiedad por medio de la escritura.

Algunos ejemplos de respuestas son los siguientes:

- Significativamente, con el curso se aprende más de nuestra lengua y miles de formas de escribir y comunicar un mensaje.
- Sí, al aprender los vicios de dicción, el barbarismo, pleonismo y todos los demás.
- Por supuesto, aprendí técnicas que colaboran a mejorar mi forma de redacción.
- Sí aumenté mi nivel de escritura, debido a las explicaciones constantes y de las reglas ortográficas, vicios de dicción entre otros.
- Sí claro, debido a que aprendí como utilizar los conectores, preposiciones y otras maneras correctas de darle sentido a un párrafo, además logré identificar errores que cometía constantemente y puede eliminarlos.
- Sí, por las múltiples redacciones realizadas en clases.
- Sí, claro por todos los temas vistos junto con las prácticas me han ayudado a enlazar oraciones, armarlas de la mejor manera y explicar la idea mejor.
- Sí, aumente considerablemente de nivel debido a que las diversas actividades de redacción, así como el trabajo en el libro y las clases bimodales, lograron que mis habilidades y destrezas en escritura mejoraran.
- Un poco, porque he mejorado algunas palabras que escribía mal.
- Siento que el conocimiento lo mejore, pero la escritura es como la misma.

En cuanto a la pregunta “cómo considera que hay mejor aprendizaje virtual o presencial y por qué”: treinta y nueve estudiantes indicaron que prefieren la naturaleza bimodal; veinticinco, la presencial; once, virtual y cuatro no respondieron la pregunta. (Ver figura 2)

### Percepción del aprendizaje



**Figura 2.** Percepción del aprendizaje.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los estudiantes en 2016.

Acerca de la naturaleza presencial, los estudiantes argumentan que las dudas se aclaran de manera inmediata. Además, que hay más claridad en la manera de abordar los temas y se propicia más la discusión y el intercambio de conocimientos entre los estudiantes.

Ahora bien, con respecto a la naturaleza virtual opinan que la persona se encuentra más cómoda al trabajar desde su hogar y se toma el tiempo para realizar las tareas asignadas. Otro aspecto que mencionan es el hecho de que no deber trasladarse al lugar de estudio (universidad), lo que resulta más grato para las personas que trabajan.

Sobre la naturaleza bimodal opinan que es muy efectiva, ya que se toman las fortalezas de ambas, mientras que en la modalidad presencial se dan los conocimientos y en la virtual se facilita una realimentación de lo realizado, porque se puede reforzar lo visto en el aula y se puede trabajar con más tiempo las redacciones.

Algunas respuestas dadas fueron

- Considero que de las dos es el mismo aprendizaje, ya que los dos generan importante conocimiento.
- Presencial, por si se tienen dudas se pueden aclarar de una vez.
- Es mejor presencial, porque así se aclaran las dudas en ese preciso momento y se le da más importancia a una clase presencial que virtual.
- De las dos formas, porque si hay claridad en los temas no hay problema.
- Considero que el aprendizaje bimodal es bueno, porque las clases presenciales refuerzan los temas de las asignaciones del aula virtual.
- Virtual, ya que si uno tiene dudas las puede evacuar por medio del internet ejemplos y prácticas, muchas veces tantos estudiantes en el aula no permiten la concentración y el profesor debe atender todas las dudas en cambio de manera virtual las consultas son más individualizadas.
- Presencial debido a la explicación del docente en los contenidos.
- Considero que de las dos, ya que nos obligan a repasar bien la materia en las clases virtuales.
- Ambas, porque en las presenciales se ve la materia y en el aula virtual se ve mucha práctica.
- Hay mayor aprendizaje de forma presencial porque podemos interactuar con el profesor y así aumentar nuestro conocimiento.
- El curso bimodal es muy útil y ventajoso para los estudiantes que trabajan por el traslado a la universidad y también para la profesora, porque se aprende y se participa como si fuera presencial y resulta más cómodo.

Cuando se analiza el nivel de escritura de los estudiantes con respecto al curso Comunicación y Redacción, se vislumbra que efectivamente hubo una gran mejoría en el proceso de redacción. La mayoría de la población en estudio considera que el curso es enriquecedor, incluso se debe impartir en otras carreras, lo que se evidencia que los estudiantes ingresan a la Universidad Nacional con un bajo nivel de conocimientos en el proceso de escritura.

En cuanto a la metodología, las clases bimodales es la mejor opción porque en las presenciales hay explicaciones del docente, se aclaran dudas con respecto a los ejercicios de práctica y en las virtuales se puede realizar la práctica de lo visto en clase. Por lo que lo presencial y virtual se complementa. Además, el uso de la tecnología no se debe divorciar del proceso de enseñanza aprendizaje debido a que es una herramienta de gran apoyo tanto para los docentes como el estudiantado.

Cuando se analiza la perspectiva del estudiando, se refleja que la combinación de las clases presenciales con las virtuales resultó beneficiosa para los estudiantes, pues desarrolla en cada estudiante competencias como el compromiso, la organización, la disciplina y la responsabilidad.

Las clases virtuales son una gran herramienta para que los estudiantes realicen sus prácticas por medio de actividades como los foros y tareas. De esta manera, en las sesiones virtuales se puede enfatizar en el trabajo individual por medio de las tareas o en un aprendizaje colaborativo, por medio de los foros.

## Conclusiones

La combinación de clases virtuales y presenciales estimula el trabajo colaborativo, pues los estudiantes pueden participar e interactuar con sus compañeros de una forma más abierta dado que el espacio tecnológico permite la interacción sobre todo cuando se usó la actividad foro como herramienta de aprendizaje en el aula virtual.

El aprendizaje de las clases virtuales fue vital para los estudiantes porque los compañeros aportan y evalúan, lo que hace destacar que la metodología les sirve de realimentación. Mientras que en las clases presenciales se destaca por la disertación, explicación o la clase magistral como parte del proceso de construcción de aprendizajes.

Las clases bimodales funcionan muy bien en el proceso de redacción porque se puede complementar la teoría y la práctica. Las virtuales son ideales para la práctica porque el estudiante puede redactar con más tiempo y precisión.

Las clases virtuales les permiten a los estudiantes utilizar mejor el tiempo, ya que no lo emplean para trasladarse a la universidad, sino que les permite enfocarse más en las tareas, para así presentar sus dudas al docente.

## Recomendación

Impartir el curso Comunicación y Redacción mediante la metodología b-learning ya que los resultados reflejan que el estudiantado mejora el proceso de redacción.

## Referencias

- Bartolomé, A. (2004). Blended Learning. Conceptos Básicos. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 23, pp7-20.
- Cassany, D. (2006). De lo analógico a lo digital. El futuro de la enseñanza de la composición. En *Lectura y vida. Revista latinoamericana de lectura*, año 21 julio2, pp. 2-11.
- Coaten, N. (2003). *Blended e-learning. Educaweb*, 69. Tomado de <http://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/formacionvirtual/1181076.as.p>

- Durán, E.; Costaguta, R.; Gola, M. (2011). El modelo B-learning implementado en la asignatura simulación. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, volumen 14, nº 2, pp. 149-166. [revistas.uned.es/index.php/ried/article/viewFile/793/703](http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/viewFile/793/703)
- Goyes, A y Klein, I. (2012) Alcances, limitaciones y retos en la enseñanza de la escritura en la universidad (dos casos: Colombia y Argentina) En *La lectura y la escritura en la formación académica, docente y profesional* Laco, L, Natale, L y Ávila, M. (compiladoras) [http://www.edutecne.utn.edu.ar/lectura\\_escritura/lectura\\_escritura.pdf](http://www.edutecne.utn.edu.ar/lectura_escritura/lectura_escritura.pdf)
- Hernández-Sampiere, Roberto; Fernández-Collado, Carlos y Baptista-Lucio, Pilar. (2006) *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill.
- Imbernón, F., Silva, P. & Guzmán, C., (2011). *Teaching Skills in Virtual and Blended Learning Environments*. [eprints.rclis.org/17235/1/en107-114.pdf](http://eprints.rclis.org/17235/1/en107-114.pdf)
- Krasnova, T., & Demeshko, M. (2015). *Tutor-mediated support in blended learning*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 166(0), 404-408. doi: <http://dx.doi.org/roble.unizar.es:9090/10.1016/j.sbspro.2014.12.544>
- Mobilla, M. d. C. M. (2011). *Experiencias de inclusión educativa en Colombia: Hacia el Conocimiento útil*. *RUSC*, 8(1), 43-54. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/857847466?accountid=41919>