



LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA LECCIONES APRENDIDAS

La implementación de la EaD en el desafío de la
acreditación institucional y los programas de calidad

Mg. Ing. Lilian Cejas

Directora de la Licenciatura en Tecnología Educativa

lilcejas@frm.utn.edu.ar

Esp. Ing. Daniela Carbonari

*Coordinadora General del Programa de Educación a
Distancia*

dcarbonari@frm.utn.edu.ar

Dr. Ing. Alejandro Pablo Arena

Secretario de Ciencia, Tecnología y Posgrado.

Director del Programa EaD

aparena@frm.utn.edu.ar

UTN – Facultad Regional Mendoza

RESUMEN

En este trabajo presentamos algunas consideraciones y reflexiones en relación a la experiencia adquirida, y deseamos pensar que son lecciones aprendidas, basadas en el desarrollo de la Licenciatura en Tecnología Educativa con modalidad a distancia de la Facultad Regional Mendoza (FRM) de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) de Argentina.

Consideramos necesario realizar un análisis crítico de lo actuado en los subsistemas que conforman el sistema de Educación a Distancia Virtual, tales como: el cuerpo docente, el cuerpo de tutores, los estudiantes y el contexto organizacional. Es de particular relevancia esta etapa de reflexión, dada la incidencia de los componentes mencionados para el óptimo desarrollo de la carrera. Se plantean los problemas detectados, se explican sus posibles causas u origen, se exponen las soluciones



diseñadas e implementadas, y por último se evalúan los resultados obtenidos.

PALABRAS CLAVES

Educación a distancia virtual – Universidad – TIC – Problemas a resolver
– Licenciaturas

INTRODUCCION

En el presente artículo se pretende echar luz sobre los problemas (resueltos y los que aún se deben resolver), puestos de manifiesto en el desarrollo la Licenciatura en Tecnología Educativa del Programa de Educación a Distancia de la Facultad Regional Mendoza de la Universidad Tecnológica Nacional, a la vez que se explican las acciones correctivas que se implementaron para subsanarlos y posteriormente se realiza un análisis de los resultados obtenidos a fin de evaluar si se alcanzaron las metas académicas proyectadas o no.

A lo largo de estos ocho años se detectaron algunos déficit, de los cuales una amplia mayoría, paulatinamente se lograron solucionar. Su detección temprana, tanto en aspectos relacionados con los docentes, con los alumnos, como así también con los de nuestra propia Institución, fue la etapa crítica que permitió realizar acciones correctivas apuntando al logro de la excelencia académica.

Para una mejora integral del proceso de enseñanza aprendizaje con modalidad a distancia virtual, fue fundamental el velar por un correcto desarrollo del diseño curricular, como así también un seguimiento personalizado del desempeño académico de los estudiantes, un acompañamiento cercano de los docentes y una fuerte articulación con los tutores. Creemos que dar a conocer las lecciones aprendidas por parte de los integrantes del equipo del Programa, resulta beneficioso no sólo para nosotros mismos, sino también para otras instituciones que estén pensando en implementar la modalidad.

Nuestra Institución

La Universidad Tecnológica Nacional es una casa de altos estudios de larga tradición en la enseñanza presencial de distintas ingenierías, donde actualmente se dictan, además, carreras cortas y cursos a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). El dictado de estas carreras es resultado de la búsqueda de reformular la oferta académica para dar respuesta a los cambios en la demanda y a la diversidad de intereses, como así también para mantener el compromiso institucional de brindar a los egresados y miembros de la comunidad la oportunidad de sostener procesos de formación continua y permanente. En este sentido, nos parece importante rescatar lo que señala Julieta Rozenhauz (Cukierman et al. (2009:118)) “la educación a distancia



favorece el acceso, permanencia y egreso del sistema educativo ofreciendo una alternativa a uno de los problemas centrales de la Argentina y América Latina: la equidad social, la democratización de los saberes incluyendo a más individuos y proporcionándoles una formación académica de calidad”.

En la Facultad Regional Mendoza de la UTN, el Programa de Educación a Distancia por Internet nace en el 2003 con dos Cursos de Extensión Universitaria, y luego fue creciendo y evolucionando hasta incluir hoy en día una veintena de cursos y dos carreras: la Licenciatura en Tecnología Educativa - Ciclo Licenciatura (carrera de grado) y la Tecnicatura en Higiene y Seguridad en el Trabajo (carrera de pregrado).

Resulta trascendental el desarrollo de la modalidad a distancia por Internet, dado que ofrece la oportunidad de una formación continua especialmente para aquellos ciudadanos que residen alejados de los centros de estudios, sin importar su lugar de trabajo, la disponibilidad de tiempo, la posibilidad de transporte, etc. Consideramos que nuestra propuesta educativa es significativa porque permite ampliar las posibilidades para dar cumplimiento a la misión de la UTN: formar al estudiante-trabajador. Es por ello, y porque coincidimos con Edith Litwin (2000:12) cuando señala que “el valor de la propuesta, aún cuando adopte los últimos desarrollos de la tecnología, sigue estando, como en cualquier proyecto educativo, en la calidad de los contenidos y en su propuesta para la enseñanza”, que nos preocupa y ocupa su mejora continua.

Es importante realizar un cuidadoso análisis de aquellos aspectos susceptibles de mejorar del sistema, entre los que destacamos: la función docente y la función tutorial, el estudiante a distancia y la relación que se establece entre la Institución y la educación a distancia virtual, los cuales desarrollamos en el presente artículo.

Nuestros docentes y nuestros tutores.

La función docente en educación a distancia virtual difiere esencialmente de la planteada en la modalidad presencial. En la enseñanza presencial, el docente es el referente físico y visual del alumno, y como tal, el encargado personal de las acciones de enseñanza. En la modalidad a distancia virtual el docente no ejerce las funciones mencionadas a nivel personal, sino que son reemplazadas por un conjunto de actividades docentes desempeñadas por distintos actores a saber: Contenidistas, Mediador, Docente y Tutor.

El proceso de enseñanza a distancia por Internet es el resultado de la acción conjunta de distintos profesionales del sistema educativo virtual, entre los que se destacan: el Contenidista quien es el docente que tiene a su cargo el desarrollo de los contenidos curriculares del área disciplinar, es el experto en el área y quien lleva a cabo el diseño del material didáctico. El Mediador es el profesional encargado de mediar los recursos de manera que sean cognitivamente accesibles para estudiar en la modalidad a distancia virtual. El Docente es quien desarrolla las unidades didácticas del curso en el aula virtual y además es el responsable de la



evaluación de los estudiantes y, por último, el Tutor es el responsable de apoyar, guiar y acompañar al estudiante, es el responsable directo de los aspectos socio-afectivos a lo largo del proceso de aprendizaje por Internet.

El modelo adoptado por el Programa EAD, posee un fuerte componente en la figura del tutor, quien, como señala Litwin (2000:27) desde la perspectiva del aprendizaje de los estudiantes, tiene la tarea de orientar y reorientar los procesos de comprensión y de transferencia. Coincidimos con García Aretio (2001:130) cuando plantea que las cualidades de un tutor ideal son: cordialidad, honradez, aceptación, empatía y capacidad de escucha.

Desde nuestra experiencia agregamos una cualidad que consideramos importante para el éxito del Programa EAD: Capacidad para interactuar con el Docente a cargo de la asignatura. En la modalidad de educación a distancia virtual es preciso que el tutor sepa exactamente quién es su alumno, qué necesidades tienen, qué capacidades y qué limitaciones, para así poder orientarlo mejor. Pero también debe conocer quién es el docente de cada área disciplinar, qué necesidades tiene, qué capacidades, qué limitaciones, para así poder trabajar de manera conjunta y ofrecer al alumnado una imagen de equipo interdisciplinar preocupado y ocupado por la construcción de conocimiento de sus estudiantes.

Bajo este contexto, en la función docente virtual y en la función tutorial virtual se han identificado algunos inconvenientes tales como: superposición de roles, aspectos comunicacionales, docentes con más de un trabajo, políticas de estado. A continuación se explican las soluciones implementadas y/o plausibles soluciones, para posteriormente exponer los resultados.

En nuestra Institución la educación a distancia virtual es relativamente nueva, por consiguiente no se cuenta con una masa crítica suficiente de profesionales capacitados y formados en la modalidad como para llevar a cabo los distintos y complejos roles que demanda el sistema, tanto sea de contenidistas, de mediadores, de docente o de tutor en distintas personas. Es por este motivo que se presenta la superposición de roles por parte de los actores educativos.

En esta superposición de roles es frecuente que el docente que desarrolla las unidades didácticas de la materia y el mediatizador de los contenidos de la asignatura coincidan en la misma persona; o que este docente sea además el contenidista que seleccionó y elaboró el material didáctico; o suele darse que, quien se desempeña como profesor en un curso, se desempeña además, como tutor en otro.

Esta situación suele generar confusiones que pueden ser percibidas por parte de los estudiantes, por que no les queda del todo claro quién es el docente y quién es el tutor, no pueden dilucidar a quien tienen que recurrir por alguna duda conceptual y a quien por una problema técnico. Estas situaciones acrecientan el grado de incertidumbre y desolación que generalmente acompaña a los estudiantes de la modalidad a distancia virtual, en especial en sus primeros pasos por el sistema.



Apuntando a la solución de este déficit, se implementaron distintas estrategias de mejora que se explican a continuación. Se creó una comisión que efectúa un seguimiento cercano en relación al desempeño académico de todos los actores del sistema educativos de manera de asegurar una correcta articulación entre los distintos componentes curriculares. Se implementaron controles sobre la acción tutorial apuntando a nivelar las formas y frecuencia de comunicación con docentes y alumnos. De esta manera, más allá de uniformar la comunicación en el contexto del Programa EAD, se busca tener indicadores representativos acerca de la tarea de tutores y docentes para poder identificar con antelación el momento en que están siendo superados por sus obligaciones.

Una de las medidas que se adoptó fue no otorgar más de dos roles o funciones en simultáneo por cada profesional, ya sea que se desarrolle como contenidista, como mediador, como docente o como tutor. Si por alguna razón especial se desempeña en dos roles, por ejemplo docente y tutor, se asegura que lo haga en carreras distintas, la Tecnicatura o la Licenciatura, o en una carrera y en un curso de extensión universitaria, o en su defecto en diferentes cohortes.

Otra importante política interna que se implementó, es que sea el mismo tutor quien acompañe a los alumnos de una cohorte desde el primer día de clase y permanece a su lado durante todo el cursado de su carrera hasta el momento en que egresa. Se observó que esta medida tuvo como consecuencia que se establecieron fuertes lazos entre el tutor y su estudiante, lo que mejoró la contención y la orientación socio-afectivo, ayudando a la permanencia del alumno en el sistema.

En base a nuestra experiencia podemos afirmar que aprendimos de la importancia de respetar los distintos roles dentro de la educación a distancia virtual, aprendimos a evitar la superposición, por lo tanto debemos mantener las acciones de mejora con sus distintas estrategias por que han colaborado a minimizar el impacto de este importante aspecto.

El aspecto comunicacional toma una vital importancia en la Educación a Distancia Virtual, por que “los enfoques tecnológicos implicados no impiden que la comunicación personal en forma de diálogo sea medular en el estudio a distancia” Holmberg (1981:12). Consideramos además, que todos los integrantes del equipo EAD adquieren un valor relevante a la hora de dar y procesar información, tanto desde el área administrativa, hasta el área de gestión académica pasando por la acción docente y la acción tutorial. Todos y cada uno de los integrantes deben saber interactuar de manera coordinada y articulada vía Internet a fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia del sistema educativo con modalidad a distancia.

Como ya se explicó, el modelo adoptado en nuestra Institución tiene un fuerte componente en la figura del tutor. Una de las características de mayor peso para este actor educativo es su capacidad de interacción. Él es el responsable de los aspectos socio-afectivos del proceso de construcción de conocimientos con modalidad virtual, y su principal misión es hacerle sentir al estudiante que no estudia en soledad.



Hemos detectado que no siempre se logra el difícil objetivo de una óptima comunicación y los motivos son multicausales. Una de las causas, es la dificultad que se le presenta al tutor para pasar de la comunicación oral con la que ha sido formado, a la comunicación escrita con que debe formar a sus alumnos de la modalidad a distancia virtual. Por otra parte, la comunicación entre el docente de la asignatura y el propio tutor no es todo lo fluida que la modalidad virtual necesita. Hemos observado que el Foro de Profesores de la plataforma educativa es escasamente utilizado, y si se hace, es solo para resolver problemas puntuales en relación a fechas de actividades o una que otra pregunta en relación a de algún aspecto del desarrollo cotidiano del curso.

Más complejo y dificultoso aún, le resulta al alumno el hecho de lograr una verdadera comunicación a través del texto escrito con su docente o con su tutor; no es tarea fácil para él expresar claramente sus problemas, sus dudas, o los inconvenientes que se le presentan en su vida de estudiante por Internet. No es tarea fácil para ninguno de los actores del sistema educativo prescindir del lenguaje corporal; el docente y el tutor deberían saber leer entre líneas lo que el estudiante intenta expresar a través del texto escrito, pero ello no se logra fehacientemente en todas las oportunidades. Hemos comprobado que la interacción, a cualquier nivel, es uno de los problemas más frecuentes que se presenta en el sistema educativo con modalidad a distancia virtual.

Los déficits detectados fueron revertidos paulatinamente, y se minimizaron como consecuencia de la implementación de varias estrategias de mejora. Algunas apuntaron a hacer realmente efectiva la interacción como una relación con la actividad y la comunicación de los sujetos entre sí implicados en una tarea de aprendizaje. Mientras otras estrategias apuntaron a que en la interactividad, se estableciera una verdadera relación del sujeto que aprende con los contenidos de la enseñanza. Entendimos que la interacción y la interactividad, son factores que promueven el grado de motivación, donde la interacción se entiende como las óptimas relaciones entre el estudiante con sus docentes y con sus compañeros y la interactividad como la óptima relación establecida con los materiales de estudios y objetos de formación, tales como: mapas conceptuales, actividades prácticas, problemas, entre otros.

Otra de las estrategias de mejora fue la de capacitar con carácter de obligatorio al docente y al tutor mediante cursos por Internet, acerca de las diferentes estrategias pedagógicas propias de la modalidad a distancia virtual donde se apuntó como uno de los objetivos establecer una rica comunicación escrita. Por que entendimos que en la modalidad a distancia virtual los procesos de interacción e interactividad quedaban altamente mediados por los instrumentos que facilitan, dificultan o difieren el proceso comunicativo en su bidireccionalidad o multidireccional.

Pensamos que, para lograr lo propuesto por Dr. Tedesco, (2003:8) que "el maestro debe ser capaz de exteriorizar el proceso mental implícito, de tal manera que el estudiante pueda observarlos, compararlos con sus propios modos de pensar, para que paulatinamente pueda ponerlos en práctica", se debía realizar un profundo proceso de comunicación, lo que implicaba un mayor tiempo de contacto y una



mayor dedicación. Esta es otra de las razones que reforzó la decisión de que sea el mismo tutor quien acompañe al estudiante desde el primer día de cursado y a lo largo de toda su carrera.

Aprendimos que para mejorar el aspecto comunicacional, tanto en términos de interacción como de interactividad, se debieron implementar acciones de seguimiento cercano. En relación a la acción docente y a la acción tutorial se apuntó a profundizar y orientar las distintas formas y frecuencia de comunicación tanto con los profesores entre si como con los estudiantes. Aprendimos en cuanto a los aspectos relacionados con la interactividad, que periódica y sistemáticamente se debían revisar los materiales de estudio, los recursos didácticos y las actividades de aprendizaje, de manera de asegurar su actualización en cuanto a los últimos avances de la ciencia, la tecnología y la pedagogía. En base a una encuesta de satisfacción de los estudiantes, se recaba información en relación a los aspectos faltantes o conceptos confusos del material de estudio. Aprendimos que todas estas medidas favorecen ampliamente al educando, porque educar es esencialmente comunicar, y comunicar es esencialmente dialogar.

En los inicios del desarrollo del Programa EAD, se detectó un déficit en relación al cuerpo docente, es el hecho de que la mayoría de los profesores y tutores que trabajaban en la modalidad lo hacían como segundo trabajo. Pensamos que la causa de esta situación es la flexibilidad de los horarios en los que puede acceder para cumplir con sus obligaciones y necesidad de desplazarse a los centros educativos.

El hecho que el docente tome su desempeño en educación a distancia virtual como segundo trabajo, hace que la dedicación de tiempo y esfuerzo se vea duplicada y por consiguiente se dudaba acerca de si su servicio es idéntico al que brindaría si fuese su actividad principal. Apuntando a la minimización de este déficit, se implementó desde la gestión académica un acompañamiento cercano del desempeño del docente y del tutor. Para cumplir con este objetivo se diseñaron indicadores y pautas de trabajo que permitieron verificar que se desarrollaran todos los contenidos curriculares, que se utilizaran una cantidad diversificada de los módulos disponibles en la plataforma educativa, que se cumplieran los estándares de interacción e interactividad y que se respetan las pautas establecidas para la evaluación. Podemos mencionar a modo de ejemplo: el docente y el tutor deben ingresar diariamente a la plataforma educativa, el docente o el tutor deben responder el foro de consultas dentro de las cuarenta y ocho horas de efectuada la inquietud por parte del estudiante, el docente y tutor deben promover la construcción social de conocimiento en el foro de debates, el docente y tutor deben promover el trabajo colaborativo en el modulo diario o tareas, el docente debe proponer y corregir las actividades prácticas y evaluaciones en un lapso no mayor de siete días, el tutor debe estar atento y dar aviso a la gestión académica de los estudiantes que evidencien peligro de deserción, el docente y el tutor deben mantener una fluida comunicación entre si en el foro de profesores, el tutor debe elaborar la planilla de seguimiento del desempeño académico de los estudiantes, comunicarla al docente a cargo de la



asignatura, realizar un análisis de manera conjunta y actuar en consecuencia.

Aprendimos que con un seguimiento y un acompañamiento cercano de nuestros docentes y tutores hemos podido revertir las debilidades detectadas. Aprendimos que nuestra constante preocupación por la mejora continua, es percibida con gran aceptación por parte de nuestros colegas, lo que redundó en un mayor compromiso de todos los profesionales y muy especialmente de aquellos que menos participaban. Es de destacarse el hecho de que se ha logrado además, que todos los alumnos obtengan acciones académicas similares en las distintas asignaturas de su carrera. Todos estos aspectos se ven claramente reflejados en los resultados de las encuestas de satisfacción realizada por los estudiantes.

Otro problema detectado es la falta de políticas claras por parte del Estado respecto de la carrera de perfeccionamiento de los docentes de educación a distancia virtual. Sería muy conveniente poder contar para la modalidad con una normativa similar a la Ordenanza N° 1182 del Consejo Superior de la Universidad Tecnológica Nacional de manera de poder reglamentar el ingreso, permanencia y promoción de la actividad académica del profesional de la educación. Esta desregulación se ve reflejada en débiles convenios laborales, sin tener en cuenta la productividad, ni beneficios sociales, situación trae como consecuencia una disminución del grado de motivación por parte de docentes y tutores hacia posteriores capacitaciones en herramientas y estrategias pedagógicas propias de la modalidad a distancia.

Para minimizar esta debilidad, con gran esfuerzo por parte de la Institución, se han tomado distintas medidas tendientes a promover la capacitación continua de los docentes en la modalidad a distancia. En el caso de los docentes que recién se inician en la modalidad a distancia, se les brinda gratuitamente pero con carácter obligatorio el curso de formación. Por otra parte, a los profesores de planta permanente, se les han ofrecido cursos de perfeccionamiento, más específicamente de actualización en el manejo por ejemplo, de la plataforma Moodle de manera que puedan diversificar las herramientas y módulos que brindan la plataforma virtual a fin de que puedan aplicarla en sus materias. Este curso de capacitación es totalmente gratuito para todos los docentes y tutores pertenecientes al Programa.

En cuanto a los resultados obtenidos, podemos señalar dos comportamientos diferenciados: los profesores que toman los cursos previos al ingreso a la docencia con modalidad a distancia y antes de comenzar con el dictado de su propia materia, completan el cursado de los mismos, por que es una condición para poder ingresar a la docencia virtual y hacerse cargo de la asignatura. Por otra parte, los docentes que ya se están desempeñando en la modalidad, presentan un escaso interés por el perfeccionamiento y una exigua participación en la capacitación, aún cuando los cursos son sin cargo. Creemos que la explicación a esta situación es que, confían en los conocimientos adquiridos por su propia experiencia y la además la falta de disponibilidad horaria debido a las



múltiples obligaciones que poseen. A esta situación se suma el hecho de que las actividades en la modalidad a distancia le requieren de un mayor tiempo, un mayor esfuerzo, una mayor disponibilidad de recursos tecnológicos y perciben que no siempre estos aspectos son plenamente valorados y reconocidos.

Para minimizar los déficits detectados en relación a la acción docente y a la acción tutorial, es necesario ajustar permanentemente los contratos de locación de servicios en función de la productividad del profesional de la educación. En este sentido, se definió como indicador la relación docente/alumnos, se reguló un cupo mínimo de estudiantes por aula virtual y se otorga al docente una suma adicional por cada estudiante activo que permanece en el sistema. Se entiende el concepto de estudiante activo bajo dos aspectos, uno académico y otro financiero; en relación indicador académico es un estudiante activo aquel que ha entrado a la plataforma educativa en los últimos siete días, ha realizado alguna de las actividades prácticas, ha participado al menos en uno de los foros de discusión y ha desarrollado alguna de las autoevaluaciones; en cuanto al indicador financiero, es un estudiante activo quien mantiene su cuota al día, o con una morosidad no superior a los dos meses.

Aprendimos que para minimizar los déficits en relación al cuerpo docente es muy importante efectuar un seguimiento cercano y personalizado del accionar de los profesionales de la educación. Esta acción de orientación es muy bien aceptada, nuestros colegas nos expresan su conformidad y agradecen el esfuerzo realizado por que les interesa la co-evaluación que se efectúa de su accionar y observamos que una amplia mayoría está preocupada por la mejora continua de su práctica profesional. Aprendimos a minimizar la superposición de roles, a mejorar considerablemente los aspectos comunicacionales, a disminuir la actividad docentes con características de segundo trabajo y con gran esfuerzo mejoramos las condiciones laborales en relación al ingreso, permanencia y promoción de la carrera académica docente con modalidad a distancia virtual.

Nuestro estudiante

La característica más relevante que se requiere de un alumno en un proceso educativo a distancia virtual es la capacidad de autocontrol. Autocontrol de su tiempo disponible, de sus estrategias de estudio y de sus logros académicos. Para ser capaz de asumir la responsabilidad que implica el cumplimiento de un programa de trabajo, el estudiante requiere un alto nivel de conciencia pero fundamentalmente un alto grado de motivación. El alumno debe estar realmente motivado para ser el protagonista de su propio aprendizaje. (Cejas, 2009:108)

Al analizar el perfil de nuestros estudiantes, observamos que poseen una autentica necesidad de orientación y apoyo por parte de su docente y de su tutor para poder autogestionar sus logros académicos. Observamos que posee una serie de compromisos sociales, familiares y laborales; estos factores se tuvieron muy en cuenta a la hora de diseñar las actividades de aprendizaje. Se buscó que pudieran compatibilizar sus



estudios con sus obligaciones, sin perder la motivación y el nivel educativo que buscamos para nuestras propuestas de formación. Los aspectos abordados para su análisis fueron: la promoción del aprendizaje independiente, la disminución del grado de desgranamiento y deserción, competencias necesarias para el desenvolvimiento en la EAD Virtual.

El estudiante de la modalidad a distancia virtual debe necesariamente desarrollar un aprendizaje autónomo, debe realizar un uso crítico de la información, poseer un razonamiento lógico, adquirir hábitos sostenibles de estudio, tener una actitud flexible, desarrollar capacidad para construir nexos, habilidad para trabajar en equipos, lograr una transferencia de saberes a nuevas situaciones y tener una actitud creativa. Uno de los mayores problemas que hemos detectados en el proceso de construcción de conocimiento en el estudiante a distancia virtual es precisamente lograr el aprendizaje independiente dado que por su formación previa en la presencialidad, no están acostumbrados a gestionar las diversas actividades académicas de una manera autónoma.

La solución a las debilidades detectadas, se las abordó tomando el modelo planteado por Tedesco (2003:8) en relación al "aprender a aprender" en base a la pareja "experto-novicio" o acompañante cognitivo. Así el estudiante pasa del estado de novicio al estado de experto, con la incorporación de las operaciones cognitivas que le permiten la comprensión y la propuesta de soluciones a los problemas planteados. Comprobamos que el alumno a distancia virtual paulatinamente pudo lograr, aunque no sin esfuerzo, los niveles de actividades cognitivas y metacognitivas, siempre con la ayuda de la figura del tutor en su rol mediatizador.

Otra de las estrategias de mejora, fue la de implementar actividades prácticas que aseguraran un aprendizaje significativo (Ausubel, 1991: 18). Entendimos que era imprescindible implementar estrategias que apuntaran al logro de entablar nuevas relaciones entre la información adquirida y los conocimientos previos que poseía el estudiante; pero además debíamos diseñar actividades que aseguraran crear hábitos de estudio continuos, para lo cual se desarrollaron una serie de prácticas para cada espacio curricular, que fueron cuidadosamente ajustadas a un determinado cronograma.

Como estrategia motivacional del estudiante se realiza un seguimiento académico personalizado y cercano por parte del tutor. Él es quien diariamente guía, orienta, contiene y ayuda; semanalmente entabla un contacto telefónico o por mail presentado una síntesis de las actividades que se vencieron y un breve plan de trabajo para la semana entrante. Lo incentiva, recordándole las tareas que tiene pendientes, las fechas de examen, o aportando algún comentario en relación a las tareas realizadas o felicitándolo por los logros alcanzados.

Aprendimos que las medidas implementadas ayudaron a que el estudiante de la modalidad virtual de manera paulatina, logra un aprendizaje independiente a través de una acción tutorial personalizada y cercana, que le permite alcanzar las metas académicas que se propuso.

La deserción y el desgranamiento es una preocupación constante en todas las Universidades. En nuestro caso, la Educación a Distancia



Virtual, el hecho adquiere una importancia relevante porque el estudiante se enfrenta con dificultades que no encontró en su formación previa en la presencialidad y esto acrecienta su vulnerabilidad en relación al abandono de sus estudios.

Para minimizar este problema se trabaja desde dos perspectivas: una acción tutorial personalizada especialmente enfocada en los alumnos ingresantes, y en la implementación de un curso de ingreso obligatorio donde se les enseña el uso de la plataforma educativa. Con estas estrategias se apunta a que adquieran hábitos, costumbres y competencias, que hacen al éxito de su incorporación en la modalidad, como por ejemplo: obligación de actualizar su perfil en el entorno virtual, sugerir el ingreso habitual a la plataforma, promover la socialización con sus compañeros y docentes, la obligación de cumplir con las tareas planificadas en tiempo y forma, participar en los foros de discusión, defendiendo sus ideas y respetando el disenso, plantear dudas e inquietudes en el foro correspondiente, participar y apoyar tareas colaborativas, realizar las evaluaciones requeridas.

Generalmente el alumno de la Licenciatura es un adulto responsable, que está estudiando por ansias de superación en su carrera profesional. Parte de la solución viene dado por una flexibilización en los tiempos de entrega de las actividades solicitadas, con buenos resultados al respecto, por que hemos comprobado que cuando el estudiante-adulto solicita una extensión de los plazos, generalmente cumple con lo pactado.

Hemos observado que el momento crítico en el cual se produce los fenómenos de deserción y desgranamiento son, los posteriores a las instancias de evaluación parcial o final. Los signos de amenaza de abandono que se han detectado son: ausencia prolongada en la plataforma, ingresa en la plataforma, pero solamente lo hace para bajar algún material de estudio, no participa de los foros de debate, no presenta las actividades propuestas por el docente, no participa de las autoevaluaciones ni evaluaciones, no responde a los mails del tutor y existe dificultad para contactarlo por teléfono. Es necesario realizar una revisión constante y un análisis permanente de los métodos, estrategias y herramientas para poder interactuar fehacientemente con nuestros estudiantes, de manera que se sienta acompañados y motivados para facilitarles su permanencia en el sistema educativo virtual.

Consideramos que es muy conveniente que si un estudiante decide ingresar al sistema de educación virtual, debería poseer ciertas competencias mínimas de manera que pueda alcanzar sus metas académicas con tensiones mínimas. El alumno virtual debería poseer: conocimiento y manejo básico de las tecnologías de la información y de la comunicación como así también el saber navegar por Internet; pero además debería ser capaz de expresarse a través del texto escrito y elaborar su propia producción sin necesidad de recurrir el lamentable hábito de “copiar y pegar”.

En general, podemos decir que el estudiante de la modalidad a distancia virtual, hace un uso especial de la tecnología, ya que, en nuestra experiencia, en su gran mayoría ya tuvo acceso a las TIC. Los jóvenes-estudiantes poseen algunas de las competencias necesarias de uso de la



tecnología de la informática y la telemática. Cotidianamente las utilizan de manera casi natural, con un sentido lúdico y para relacionarse socialmente en la red. Este joven es un habitual partícipe de los juegos en Internet, adhiere activamente a las redes sociales y sus logros en este ámbito, se miden por la cantidad de contactos que posee. Pero hemos observado que, al momento de transferir todas esas habilidades al propio proceso de aprendizaje no lo logra con facilidad; todas las competencias adquiridas previamente en el mundo virtual no pueden ser eficazmente utilizadas en la construcción de conocimiento. No le resulta fácil aceptar que las mismas herramientas con las que juega y se divierte pueden ser utilizadas para el proceso de aprender a aprender. Aquí se cumple lo que Ausubel nos plantea: el mayor inconveniente es, lo que el estudiante ya conoce. También hay estudiantes adultos que en general, ya posee las competencias necesarias de uso de las tecnologías informáticas y telemáticas y logra desempeñarse adecuadamente en los entornos virtuales. Él puede utilizarlas sin mayor dificultad y las reconoce como herramientas válidas de apoyo de su propio proceso de aprendizaje.

El déficit relacionado con las competencias en el manejo de las tecnologías educativas es muy importante a la hora de ingresar y permanecer el sistema educativo virtual. Es por ello que esta debilidad se logra minimizar con la implementación de cursos de introducción en el manejo de la plataforma educativa con carácter obligatorio y con una acción tutorial cercana y personalizada que cotidianamente los ayuda a resolver los problemas técnicos que se les presentan.

Otra tensión detectada en relación a las competencias necesarias para un buen desempeño en la modalidad virtual es la que se presenta en relación a la productividad de textos escritos de propia autoría, por parte de todos los estudiantes, tanto de la carrera de pre-grado, como la de grado o los cursos del extensión universitaria. Hemos observado que lamentablemente es habitual que recurran a la técnica del “copiar y pegar” cuando se les pide que elaboren alguna práctica de desarrollo de texto escrito; estas penosas estrategias se han transformado en una práctica común por que muchos de ellos encuentran que la modalidad virtual les demanda más tiempo y mayor trabajo intelectual del que estimaron al momento de inscribirse. Hemos tenido que trabajar arduamente para revertir lo que en el imaginario colectivo está instalado: que es una propuesta educativa de menor calidad y que estudiar a distancia resulta más fácil y con menos exigencia académica que en la presencialidad.

Para hacer frente a este desafío, la tarea de los docentes y tutores es de fundamental importancia, son ellos quienes entregan artículos de lectura sobre plagio, les explican que estas prácticas no son aceptables bajo ningún aspecto para una formación universitaria. Paralelamente se han debido implementar serios controles sobre los trabajos presentados y en el caso de encontrarse esta lamentable práctica se los notifica y se los hace re-hacer íntegramente el trabajo poniendo especial énfasis en la tarea de concientización sobre de la gravedad de este accionar.

Aprendimos que es complejo trazar un único perfil de los estudiantes, pero pudimos observar una característica común: todos en un comienzo se encuentran bajo un importante grado de ansiedad e



incertidumbre. Aprendimos que con la ayuda de todos los actores educativos, pero muy especialmente de su tutor, paulatinamente esta inseguridad disminuye y se transforma en autocontrol, autogestión, con una progresiva conquista de las competencias necesarias para lograr el aprendizaje autónomo y logra permanecer en el sistema educativo virtual.

CONCLUSIONES

La toma de conciencia por parte del equipo EAD acerca de la complejidad del entorno virtual donde desarrollamos la acción de enseñar y promovemos la acción de aprender, fue la etapa fundamental para la correcta evolución de la carrera. Es honesto admitir que en los inicios, por nuestro entusiasmo e ingenuidad, pensamos que los conocimientos en pedagogía y nuestra experiencia como docentes en la presencialidad, eran suficientes para abordar el nuevo paradigma de la educación virtual. Pero no resultó así, si bien en un comienzo las competencias previas que poseíamos fueron un andamiaje importante también fueron barreras a superar. Forzosamente tuvimos que aprender a aprender nuestras propias lecciones en un entorno completamente diferente, debimos sobreponernos a las equivocaciones y saber sacar provecho de ellas, pero fundamentalmente supimos detectar las múltiples fortalezas de nuestro sistema y enriquecernos con ellas.

En relación al cuerpo docente, consideramos que es imprescindible establecer políticas a nivel nacional para promover la educación a distancia virtual que incluyan criterios de ingreso y permanencia a la modalidad, remuneración, capacitación, y responsabilidades. Dichas políticas deben abarcar aspectos como: recursos tecnológicos aportados por el docente, la antigüedad, la obra social, las vacaciones, etc., de manera de otorgar estabilidad y posibilidades de realizar una carrera docente dentro de la educación a distancia virtual. A fin de minimizar estos aspectos, desde nuestra Institución se hace un gran esfuerzo implementando estrategias de mejoras continua como son por ejemplo, la revisión permanente de los contratos de locación de servicios, el análisis minucioso de las designaciones de profesores para evitar la superposición de roles, un acompañamiento cercano del accionar de los docentes y de los tutores de manera de poder solucionar cualquier inconveniente que se les presente, la renovación periódica de los materiales de estudio, de recursos didácticos, de software y hardware de manera de poder asegurar una permanente actualización científica, tecnológica y pedagógica. Todas estas medidas apuntan a que un alto porcentaje de nuestro cuerpo de docente y tutores tomen a su desempeño en el Programa EAD, como su actividad principal y no como un segundo trabajo.

Las debilidades del estudiante se minimizaron con estrategias pedagógicas propias de la modalidad virtual, las que fueron desarrolladas a lo largo de toda la carrera. Sabíamos que para que se efectuara un correcto proceso de construcción de conocimiento son importantes los aspectos meta cognitivos, los cognitivos y los socio-afectivos. Sin embargo aprendimos que son estos últimos aspectos los que tienen un



peso relativamente mayor al momento de permanecer en un sistema de educación virtual. Fue en este sentido donde se realizaron la mayor cantidad de esfuerzos y donde se idearon las mejores estrategias de contención y acompañamiento. Queríamos hacerle sentir a nuestro alumno que: “él estudia a distancia, pero no estudia en soledad”. Este fue el lema que guió y movilizó en su accionar a todo el equipo EAD. Así el seguimiento cercano y personalizado por parte de un mismo tutor desde los inicios de la cursada hasta la finalización de la carrera, apuntó a formar verdaderos lazos afectivos, estrategia que dio excelentes resultados que se vio reflejada en una disminución del grado de deserción y desgranamiento.

Aprendimos que debíamos ayudar a nuestros estudiantes a superar los problemas comunicacionales al tratar de expresarse a través del texto escrito; sabemos que esta competencia resulta indispensable en la modalidad, sin ella no se alcanzan las metas académicas anheladas. Ayudamos a que el educando logre interactuar de una manera fluida con su docente, con su tutor y con sus compañeros de estudio, de manera que no se sienta aislado y desanimado; le enseñamos a expresar correctamente sus dudas e inquietudes de manera que no se siente frustrado y desmotivado; aprendimos que debemos evitar que el alumno llegue a un estado de desazón y pesadumbre por que esto incide de una manera negativa en su rendimiento académico. Pero también aprendimos que este andamiaje brindado tanto por parte de docentes y tutores, como por parte de la Institución, se debe retirar de manera paulatina una vez que se han familiarizado con la modalidad a fin de que pueda alcanzar el objetivo de un aprendizaje independiente.

También aprendimos que es muy importante dar a conocer los excelentes resultados obtenidos en este tipo de formación, ya que aún no se ha logrado una plena aceptación por parte de toda la sociedad, sabemos que aún persisten algunas inquietudes en relación a la calidad de la oferta educativa, como así también se pone en duda acerca de si realmente se aprende con la modalidad virtual. Nos esforzamos para que el éxito del Programa EAD no dependiera excesivamente de las características particulares del contexto donde se implementa. Su óptimo desarrollo resultó de la combinación de una serie de factores que no fueron siempre manejables desde la propia Institución. Es importante remarcar la necesidad de establecer lineamientos de Estado, que aseguren la planificación, la financiación, la administración, la gestión académica, y la evaluación de manera de asegurar el crecimiento y la mejor calidad que la modalidad se merece.

Aprendimos que es imprescindible estar muy atentos a las tensiones que se presentan en todos y cada uno de los actores del sistema educativo de manera de poder plantear soluciones tempranas y efectivas. Fue importante en cada caso medir los resultados logrados, y si era necesario re-plantear, re-programar o re-diseñar nuevas propuestas. Esta flexibilización y búsqueda constante de la mejora continua es lo que nos permite que nuestra oferta pedagógica sea una propuesta seria, con un alto compromiso por parte de todo el equipo EAD que favorece el sano crecimiento de la modalidad.



BIBLIOGRAFÍA

- AUSUBEL, David y otros. *Psicología Educativa, un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas, 1991.
- CARNOY, Martín. *Las TIC en la enseñanza: posibilidades y retos*. En: Lección inaugural del curso académico 2004- 2005 de la UOC (2004: Barcelona) [en línea]. Barcelona: UOC, 2004. [Consulta: 14 de Abril de 2009]. <<http://www.uoc.edu/inaugural04/esp/carnoy1004.pdf>>
- CEJAS, Lilian. *Diseño, Implementación y Evaluación de un curso de Química Orgánica en la modalidad a distancia mediada por las NTICs para la carrera de Ingeniería Química*. Director: Dr. Prof. Tito Larrondo. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Nacional – Regional Mendoza, Argentina, 2009.
- CUKIERMAN, Uriel; ROZENHAUZ, Julieta; SANTÁNGELO, Horacio. *Tecnología educativa. Recursos, modelos y metodologías*. Argentina: Prentice Hall – Pearson Education, 2009.
- EQUIPO EaD. *Curso de tutores para educación a distancia* [en línea] Mendoza: U.T.N. – Regional Mendoza [Consulta: 27 de Abril de 2010] *Unidad Didáctica III: La tutoría en la educación a distancia* <<http://www.ead.frm.utn.edu.ar/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=21670>>
- FAINHOLC Beatriz. *La interactividad en la educación a distancia*. Primera Edición. Buenos Aires: Editorial Paidós Ibérica SA, 1999.
- GARCÍA ARETIO, L. *La Educación a Distancia, de la teoría a la práctica*. . España: Ariel Educación. 2002.
- GARCÍA ARETIO, L. *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel, 2001
- HOLMBERG, Börje. *Educación a Distancia: Situación y perspectivas*. 1981. Argentina: Editorial Kapeluz S.A., 1985.
- LITWIN, Edith comp. *Tecnologías educativas en tiempos de Internet*. 1° ed. Argentina: Amorrortu, 2005.
- TEDESCO, Juan Carlos, 2003, “Los pilares de la educación del futuro” [en línea], ponencia impartida en el ciclo 'Debates de educación' organizado por la Fundación Jaume Bofill y la UOC. Barcelona, España. [Consulta: 15 de octubre de 2009]. <http://encuentropadres.snte.org.mx/pics/pages/discusion_base/tomo1.pdf>



FICHA CURRICULAR DE LOS AUTORES



CEJAS, LILIAN

lilcejas@frm.utn.edu.ar

Posee el título de Ingeniera Química, es Especialista en Docencia Universitaria y Magíster en Docencia Universitaria.

Se desempeña como Directora de la Licenciatura en Tecnología Educativa (modalidad a distancia) de la Regional Mendoza de la U.T.N. desde 2003. Se ha desempeñado como Coordinadora General del Programa de Educación a Distancia de la UTN- FRM, desde 2003 a julio de 2009, y como Docente, y Tutora en distintas carreras o cursos con modalidad a distancia, desde 2003 al 2006.

En la modalidad presencial, es docente investigadora de la asignatura Química General; actualmente se desempeña como Directora del Departamento de Ciencias Básicas de la Regional Neuquén de la UTN, desde 2007,

CARBONARI, DANIELA BEATRIZ



dcarbonari@frm.utn.edu.ar

Posee título de Ingeniera en Sistemas de Información de la Universidad Tecnológica Nacional, es Especialista en Docencia Universitaria y Especialista en Ingeniería Gerencial con Orientación en Administración Empresarial.

Es Coordinadora General del Programa Educación a Distancia desde febrero de 2010; hasta ese momento se desempeñó como Supervisora y Miembro del Equipo de Conducción del mismo Programa de 2008 a 2009. Es docente de la Licenciatura en Tecnología Educativa (modalidad a distancia) desde 2005 a la fecha, y se ha desempeñado en dicha carrera como tutora durante 2006 y 2007.

Se desempeña como docente en la modalidad presencial en la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información de la Regional Mendoza.

ARENA GRANADOS, ALEJANDRO PABLO

aparena@frm.utn.edu.ar

Posee título de Ingeniero Electromecánico, es Doctorado en Energética, con beca posdoctoral en Tecnologías Para la Habitabilidad Higrotermica del Sector Edificio En Zonas Andinas. Sustentabilidad Energética, Impacto Ambiental y Factibilidad Económica. Se desempeña como Secretario de Ciencia, Tecnología y Posgrado, y como Director de la Escuela de IV Nivel Académico de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Mendoza.

También se desempeña como docente de cursos de grado y posgrado tanto en Universidades de Argentina como del exterior del país. Es director, codirector y miembro de tribunal de tesis doctorales.

Ha participado en numerosos congresos y reuniones científicas, tanto con presentación de trabajos como organizador y/o director, como así también es miembro de sociedades científicas y tecnológicas internacionales.