



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

# Una experiencia de gestión docente y tutorial en la enseñanza bimodal

Eje temático al cual pertenece: Calidad y Gestión Docente y Tutorial en Educación a Distancia.

Autora: Graciela Cristina Sayat. Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

E-mail: cris-13sayvit@hotmail.com

## Resumen:

Esta ponencia pretende ser un aporte que sume y complemente conocimiento al campo de la Educación a Distancia, y surge de dos vertientes reflexivas que se consideran complementarias a los fines de esta presentación.

Es así que esta práctica reflexiva está asociada a las discusiones teóricas desarrolladas en el marco del proyecto de investigación Factores sociolingüísticos y psicolingüísticos en la apropiación y uso del registro académico. Primer estudio del caso de los alumnos de la UACO cuyo objeto de estudio son las dificultades manifestadas por los alumnos de primer año de la Unidad Académica Caleta Olivia en el dominio de la escritura con fines académicos. La otra vertiente reflexiva surge de las funciones que en mi calidad de Coordinadora de Educación a Distancia de la Unidad Académica de Caleta Olivia me confiere. Tanto de la primera vertiente reflexiva como de la segunda, me permite esbozar a modo de "ensayo" un aporte, para mí, significativo sobre la calidad y gestión docente y tutorial en la educación a distancia. Mi posicionamiento profesional y particular, es que puede mejorarse notablemente la apropiación y uso del registro académico de los estudiantes, cuando desde las prácticas de enseñanza virtuales se gestionan posibilidades de prácticas comunicacionales lingüísticas adecuadas y adaptadas a la interacción a través de medios tecnológicos. Estas prácticas deben ir acompañadas por un seguimiento tutorial personalizado puntualizando aquellos factores que se asumen como condicionantes, ya sean sociolingüísticos, psicolingüísticos y se resignifiquen como potenciadores de formación e inclusoras a la cultura académica universitaria.

**Palabras claves:** Asistencia de Alumnos No Presenciales. Seguimiento



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

tutorial. Prácticas de enseñanza mediadas. Enseñanza bimodal. Rol docente en la enseñanza virtual. Rol del estudiante a distancia.

## Introducción<sup>1</sup>

La Universidad Nacional de la Patagonia Austral está organizada en cuatro Unidades Académicas ubicadas en las ciudades de Río Gallegos, Río Turbio, Puerto San Julián y Caleta Olivia, todas en la provincia de Santa Cruz. Estas sedes, verdaderos centros regionales, desarrollan sus actividades en el resto de las localidades de la provincia, a través de los Centros de Atención de la red UNPA. Esta red está basada en la articulación de la Universidad y cada uno de los Municipios, quienes, en convenio con la UNPA, hacen posible que muchos jóvenes de la región puedan estudiar una carrera, sin desplazarse de la localidad en la que viven. Las Unidades Académicas son organismos de administración descentralizados que desarrollan a nivel regional, los servicios de docencia, investigación y extensión/vinculación, administran su personal y su presupuesto. El Consejo Superior establece las acciones y el marco regulatorio necesario para llevar a cabo las políticas definidas por la Asamblea Universitaria. Es entonces el Rectorado quien tiene la función primordial de garantizar que éstas se ejecuten coordinadamente, posibilitando el equilibrio y complemento necesario entre las UUAA para que el servicio educativo universitario en la región sea con la calidad, la equidad y la pertinencia que se espera de una Universidad Nacional. Desde Rectorado se propone una forma de gestión que requiere instalar modos de pensar y actuar virtualmente diferentes a los que marcaron la evolución de la Universidad hasta hoy. Esto requiere definir una estrategia colectiva para producir un cambio estructural en la universidad en pos del logro de objetivos y metas comunes, basado en su posicionamiento e inserción regional y nacional, en la potenciación de sus actividades científicas y en su vinculación con la comunidad. Las nuevas tecnologías y el incremento en la demanda de estudios, atento a la transformación socioeconómica de la región, obligan a la Universidad a pensar en sistemas de gestión de información y soportes de educación a distancia como una prioridad de su gestión. Una de las metas de la Universidad es la de desarrollar estrategias que apunten a sostener el principio de igualdad de oportunidades para el acceso a la formación superior a un mayor número de personas de la Provincia de Santa Cruz y para los que, sin importar dónde vivan, por su condición socioeconómica, laboral o familiar, no pueden asistir diariamente a las clases y actividades del sistema presencial de educación. Por ello, la esencia del Programa de Educación a Distancia de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral es ofertar una enseñanza bimodal<sup>2</sup>, donde la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Programa: Educación a Distancia. Versión Draft. Rectorado. Abril 2000.

<sup>2</sup>Se define al **modelo de enseñanza bimodal**, como un modelo flexible que permite adaptar el binomio presencialidad/no presencialidad a las necesidades del acto formativo, conjugando armónicamente las posibilidades que brindan las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Sociedad (NTICS). Estas optimizan una formación según las necesidades del colectivo a formar y del contenido a impartir, con actividades adecuadas y ajustadas pedagógicamente a la modalidad de E@D sin perder de vista las tradicionales clases magistrales de formación o determinados tipos de prácticas. Este nuevo modelo ha de permitir combinar y seleccionar las zonas que dentro del esquema clásico de espacio (presencialidad y a distancia) y de tiempo (multicrónico, asíncrono) se producen y en las que se combinan la presencialidad/aula virtual, videoconferencia y plataforma tecnológica.

<sup>3</sup>De define Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación, a las plataformas tecnológicas constituidas por los sistemas, redes, equipos y dispositivos técnicos (hardware) y de programas informáticos (software), que sirven de soporte a la información (procesamiento, modelación, simulación, acceso, etc.) y a la comunicación



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

a los procesos educativos son, a partir de ahora, una realidad. En este marco es que me ubico como integrante de un equipo de investigación que busca respuestas a sus interrogantes acerca de las dificultades experimentadas por los alumnos de primer año en sus procesos de aprendizaje y como Coordinadora de Educación a Distancia de la Unidad Académica de Caleta Olivia, cargo en el que, desde hace mas de tres años, puedo tener una mirada mas amplia tanto de la gestión docente en las prácticas de enseñanza virtual, como del seguimiento tutorial que se realiza.

Este desarrollo está orientado a partir del debate continuo que se genera con el fin caracterizar la calidad y gestión docente y tutorial en la Enseñanza Bimodal de la UNPA a partir de los siguientes indicadores:

- a) Referentes teóricos del Modelo Educativo para la educación a distancia.
- b) Necesidades que surgen a partir de la gestión docente en el entorno virtual y el impacto de estas en los aprendizajes y permanencia de los estudiantes.
- c) La definición de los Estándares del Sistema de Asistencia Técnico Pedagógica (SATEP).
- d) La política estratégica que asume la institución frente al nuevo paradigma educativo en lo que a Educación a Distancia se refiere.
- e) Las nuevas formas de comunicación y de relación en la construcción y circulación del conocimiento que la incorporación de las NITCs propician.

El presente trabajo busca compartir la experiencia de algunos aspectos del proceso de implementación de la enseñanza bimodal en la UNPA, en tanto mecanismo de calidad y gestión docente y tutorial.

### **Presentación de la modalidad educativa<sup>4</sup>**

La Universidad está ubicada en una vasta región de la Patagonia Austral (provincias de Tierra del Fuego, Santa Cruz y Chubut) de más de 490.000 Km.<sup>2</sup>, y con una densidad poblacional de 1,2 habitantes por Km. Estas características, a las que se agrega la situación de lejanía en relación a los principales centros de producción del conocimiento, hacen necesario que se originen alternativas educativas, basadas en propuestas de modalidad no presencial o a distancia, que implican la utilización de tecnologías de diversa complejidad

Por otro lado, la distancia entre las unidades Académicas atenta contra una verdadera integración entre ellas, ya que el intercambio de docentes y de alumnos se dificulta mucho, aun más cuando las condiciones climáticas de la época invernal impiden el tránsito en muchas rutas provinciales.

Esta situación define un contexto diferente al de otras universidades y regiones, ya que la particularidad de la dispersión poblacional obliga a pensar en la importancia que adquiere la UNPA como institución responsable de la educación superior en la región y a la modalidad de Educación a Distancia como una posibilidad para acortar las lejanías y que las distancias no sean un

<sup>4</sup>PE@D: Guía del Alumno No Presencial, UNPAbimodal



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

obstáculo para acceder a estudios universitarios.

La modalidad educativa a distancia de la UNPA se plantea dentro de lo que se denomina UNPAbimodal. Las características y definiciones, implícitas en esta modalidad no presencial de educación superior, se elaboran a través del trabajo de un equipo multidisciplinario que compone el Programa de Educación a Distancia de nuestra universidad y tiene integrantes en cada una de las cuatro Unidades Académicas (UUAA) que la conforman.

El rol democratizador que cumple esta modalidad educativa se enfatiza en esta región tan extensa, favoreciendo el acceso al conocimiento de aquellos sectores que se encuentran tan alejados de las grandes ciudades. Es así que desde la puesta en marcha del proyecto del Programa de Educación a Distancia ha generado líneas de acción y propuestas pensadas a partir de la superación del esquema puramente tecnológico, para profundizar en los componentes pedagógicos.

Las propuestas pedagógicas responden a la definición de los estándares del Sistema de Asistencia Técnico Pedagógica (SATEP), los cuales se definen como la principal propuesta de acompañamiento académico dirigida a los Alumnos No Presenciales (ANP), es decir, los alumnos que no pueden asistir con regularidad a las sedes universitarias para estudiar las carreras y/o asignaturas que en cada una de ellas se ofrecen.

Todos los planes de estudios ofertados por la UNPA ofrecen alguna/s de sus asignaturas bajo la modalidad SATEP. Para esta modalidad, se reconocen seis (6) estándares de organización seguimiento y acompañamiento académico, que presentan características particulares de gradualidad cada uno de ellos, en términos de mediación, con respecto al uso que los profesores hagan de las diferentes posibilidades del entorno de formación, y responden al compromiso que la universidad toma en el proceso de formación académica y personal, y por consiguiente, define los compromisos del estudiante que como sujeto activo del proceso debe asumir. Corresponden a los requerimientos mínimos necesarios, programados por los docentes, para poder cursar una asignatura, que una vez regularizada le permite concurrir al examen final como alumno regular. Todo estudiante debe decidir si quiere o no optar por esta modalidad de cursado, al momento de inscripción de la asignatura.

Toda materia, según el nivel de estándar de SATEP al que haya meritado, define claramente los requisitos, formas de trabajo, indicaciones generales que a modo de pautas orientan al estudiante en el proceso de formación y que se explicitan en cada Programa de Asignatura correspondiente. Algunos de los requisitos pueden ser: encuentros presenciales, todos se sostienen con pautas de comunicación y consulta, materiales de estudio, trabajos prácticos o de investigación, actividades de ejercitación, actividades de motivación, actividades de reflexión, actividades obligatorias, actividades optativas, e instancias de evaluación, asistidos por un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje (UNPAbimodal).

Dando acceso a los alumnos a los materiales y recursos de aprendizaje proporcionados por el profesor, y a medios de comunicación tanto



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

multicrónicos<sup>5</sup> como asincrónicos<sup>6</sup>. Estos medios de comunicación no son simples ayudas didácticas sino verdaderos portadores de conocimiento, ya que contribuyen a crear ambientes de aprendizajes apropiados y generar una relación interactiva con los sujetos de la educación. Por esta razón, la asignatura requiere de la coordinación de acciones pedagógicas llevadas a cabo en cada UUAA por parte de profesores y alumnos, las que son acompañadas por un sistema de gestión administrativo, cuyo referente es la Secretaría Académica de cada Unidad Académica de la que depende el Departamento de Alumnos y Estudios.

También se realizan acciones de seguimiento y asistencia al estudiante, denominadas tutorías institucionales, llevadas adelante, especialmente, por el Coordinador de Alumnos No Presenciales (ANP), la Secretaría Académica, Acceso y Permanencia, Bienestar Estudiantil y Biblioteca.

### **Apoyo a la docencia universitaria**

En el transcurso de estos últimos años, la UNPA tiene en su oferta académica dos carreras a distancia que a diferencia del resto, se dictan exclusivamente de manera no presencial. Siendo la oferta académica de las otras carreras, solo asignaturas dictadas en forma presencial, semi presencial y no presencial. Siendo el sistema de asistencia técnica pedagógica (SATEP), la que brinda asistencia, seguimiento y acompañamiento a modo de tutorías institucionales a los alumnos.

En los inicios de poner en marcha el proyecto de educación a distancia, la institución ha generado acciones de capacitación para el cuerpo de académicos. No obstante esto no ha alcanzado a impactar de modo significativo en las prácticas de enseñanza de los docentes. Si bien contamos con académicos altamente formados y capacitados en el dominio disciplinar, esta cualificación no se traslada al campo de la práctica docente a través de la plataforma virtual. Actualmente nos encontramos en un proceso de acciones formativas a partir de la puesta en marcha de una Maestría en Entornos Virtuales.

Como ya se dijo, desde la coordinación de educación a distancia, se ofrece acompañamiento, seguimiento, asesoramiento y capacitación en las tareas. Se plantearon tres mecanismos de acciones de formación desde la coordinación

- 1) A través del foro de profesores que se habilita en cada asignatura, espacio que se convierte en la vía de comunicación por excelencia para la organización de la propuesta pedagógica y la configuración técnica de los recursos y actividades de la misma.
- 2) Asesoramientos personalizados que a través de encuentros presenciales de trabajos previamente planificados y concertados

<sup>5</sup>Son aquellos que requieren de la interacción simultánea de por lo menos dos personas, pudiendo ser entre el docente y los participantes o entre los mismos participantes. En esta clase encontramos la conversación en línea (chat), la video conferencia, el audio conferencia, las pizarras electrónicas (todos los estudiantes ven lo mismo) o el compartir aplicaciones (en las que el profesor-tutor puede tomar control remoto sobre la aplicación de un estudiante). Estos medios requieren de una programación previa por parte de los involucrados, lo que se contrapone al beneficio de la flexibilidad de horario de los medios asincrónicos

<sup>6</sup>Son aquellos en los que no se necesita interactuar con terceros de manera simultánea. El estudiante puede acceder a este tipo de medios cuando lo estime conveniente, permitiendo de esa manera flexibilizar la forma en que sigue el curso. En esta clase podemos clasificar: textos, formularios, documentos, dibujos, cassette, CD, fotografías, audio, video, aplicaciones (java, flash, shockwave, activex, etc), correo electrónico, grupos de discusión asincrónicos y diario mural.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

con los diferentes equipos de asignaturas o el docente que en forma individual plantea la necesidad de capacitación y asesoramiento.

- 3) A través de jornadas de consultoría que a modo de taller se organizan en diferentes franjas horarias para que los docentes asistan en forma presencial concertando previamente el momento en que asistirán, motivo de la consulta, y necesidad de capacitación.

Las funciones que se lleva a cabo en estas instancias como apoyo a la docencia son:

- 1) Asesorar tecnológica y pedagógicamente a las iniciativas de educación a distancia para el desarrollo de contenidos y elaboración de materiales.
- 2) Asesorar a los docentes en propuestas curriculares de oferta de grado que posibiliten la articulación con la oferta del sistema presencial, la articulación entre Unidades Académicas en el movimiento de su matrícula y el mejoramiento de los índices de egresados de las distintas Unidades Académicas, coordinando con las Secretaría Académica.
- 3) Capacitar y asesorar en lo relativo al modelo pedagógico del Sistema Educativo Bimodal de la Universidad y su desarrollo en las actividades curriculares de la UNPA
- 4) Asesorar a los docentes en los aspectos pedagógicos, orientando a la elaboración de propuestas de innovación pedagógica que empleen las nuevas tecnologías ampliando las modalidades del cursado de asignaturas.
- 5) Asesorar en el diseño de materiales curriculares de propuestas de modalidad alternativa de cursado.
- 6) Evaluar la propuesta pedagógica, a fin de habilitar la apertura del espacio a ofrecer.

La implementación de las NTICs representa un cambio tanto en la concepción de la educación tradicional como en las prácticas que estas sostienen, por ello nuestro programa de educación a distancia contempla la posibilidad de cursar las asignaturas por parte del alumno y de enseñar por parte del docente, complementando el rol tradicional de la modalidad presencial con el rol de mediador y facilitador en la modalidad a distancia. Potencialmente favorece a la capacidad transformadora de ser incluida como recurso complementario para la enseñanza presencial tradicional a la vez que es la apertura a un nuevo modo de concebir y llevar a cabo una practica de enseñanza, como una herramienta de formación necesaria para incentivar a la incorporación de las nuevas tecnologías a la cotidianidad del trabajo docente y a los procesos de aprendizaje de los alumnos.

Esta complementariedad de roles facilita y vehiculiza mayores posibilidades en los docentes para el desarrollo y adquisición de nuevas habilidades y competencias, lo que permitiría que, mediante la comparación entre las dos modalidades de la enseñanza (la presencial y la no presencial), pongan en juego la capacidad reflexiva y una visión autoevaluadora de



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

comprensión y mejora de su desempeño como formador universitario.

Al pensar en el aprendizaje estamos obligados a considerar paralelamente el proceso de la enseñanza y la evaluación de sus resultados.

Ello implica considerar al mismo tiempo cómo aprenden los estudiantes a través de la mediatización de la tecnología, para enseñar en consecuencia y a partir del tipo de logros alcanzados, reorientar el proceso. Dicha orientación y reorientación deben estar basadas en las múltiples posibilidades didácticas que ofrecen los entornos virtuales, como así también en la relación comunicativa que se establece entre los actores participantes de los procesos de formación medida.

### **Actores del proceso de enseñanza y aprendizaje mediado: nuevos roles y funciones**

La implementación de del uso de las llamadas Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC's) en todos los ámbitos de la actividad humana se ha impuesto y demandan nuevas formas de vinculación y es en este encuadre en el que se resignifican los roles y funciones que hasta hace poco se desempeñaban constituyen así en manera relevante a los procesos de mediación e interacción en los procesos formación.

La implementación del uso de las llamadas Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC's) en todos los ámbitos de la actividad humana se ha impuesto y demandan nuevas formas de vinculación. Estas obligan a cada actor del proceso de enseñanza y aprendizaje a replantearse formas y modos de actuar frente a una modalidad innovadora de formación donde los procesos se dan en forma mediada e interactiva, con recursos y herramientas que permiten acceder al conocimiento.

Es en este encuadre que se resignifican los roles y funciones que hasta hace poco se desempeñaban.

### **Nuevo rol del estudiante**

Las NTIC's aplicadas a la enseñanza universitaria ubica al estudiante como el centro del proceso pedagógico, considerando su perfil, necesidades, posibilidades que, mediadas por la cultura, dan sentido a sus logros.

Su rol distinguido por la capacidad autogestora de aprender. El carácter autoformativo de los materiales educativos guarda, de forma implícita, la labor del estudiante; su aprendizaje es en gran parte autónomo y autorregulado. Es autónomo en tanto y en cuanto es él quien desarrolla las diferentes actividades, tareas y lecturas que comprende la asignatura. Es autorregulado, debido a que él es quien marca su propio ritmo de aprendizaje según sus posibilidades de tiempo, distribuyendo la carga de trabajo a lo largo del tiempo a fin de poder culminar el total de actividades dentro de los plazos previstos. Es así que el estudiante gestiona su tiempo y va construyendo su propio aprendizaje. Será de vital importancia que asuma la iniciativa de aprender continuamente y que, de forma autónoma se aproxime con una actitud crítica a todo aquello que se le ponga a disposición durante el proceso, para cumplir con los objetivos



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

educativos. Estas son las aspiraciones que fomentan los académicos desde sus propuestas pedagógicas y exigencia académica. Asimismo, el estudiante tiene el beneficio del acompañamiento de las Asistentes de Alumnos No Presenciales, quienes realizan las Tutorías Institucionales.

### **Asistencia a Alumnos No Presenciales: El sistema tutorial**

Este configura el soporte por excelencia de seguimiento, orientación y acompañamiento al alumno no presencial. Estas tutorías institucionales están a cargo de profesores titulados que desempeñan las funciones de Asistentes de Alumnos No Presenciales.

El sistema tutorial de la bimodalidad de la UNPA es un sistema organizado de apoyo, orientación y seguimiento al alumno no presencial, estableciendo una comunicación bidireccional y multidireccional, una *conversación didáctica guiada* o un *dialogo didáctico medidado* por entornos de formación presenciales y no presenciales donde se integran las NTICs y los materiales diseñados y desarrollados para facilitar y optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje de los actores participantes del proceso educativo, salvando así los determinismos de tiempo y espacio propios de la enseñanza presencial. Siendo el sistema tutorial el que brinda apoyo, y orienta *creando zonas de desarrollo próximo* y *andamiajes* que sostienen al estudiante en lo intelectual, lo afectivo y lo social.

Este sistema actúa en un juego de cercanía sin invadir y una distancia sin abandonar. Se convierte en un espacio que motoriza la mediación pedagógica y donde se facilita, promueve y acompaña el proceso de aprendizaje ofreciendo al alumno mediaciones alternativas para orientar mejor su esfuerzo a partir de la utilización de los materiales educativos.

La *asistencia a los alumnos no presenciales* asume que la interacción con el alumno es esencial para incentivarlo a desarrollar sus capacidades intelectuales, a construir hábitos de estudio, de autodisciplina, perseverancia para alcanzar los objetivos propuestos. Considera prioritario sostener el esfuerzo realizado por el alumno en solitario, entendiendo que el rendimiento será mayor si se le ofrecen anclajes, que le permitan la superación de los numerosos obstáculos de orden tanto cognoscitivo como afectivo que se le presentan. El sistema tutorial se convierte por lo tanto en un dispositivo que intenta evitar las potenciales deserciones.

La tarea tutorial no ha sido ajena al cambio paulatino de paradigma educativo que se ha producido en el campo educativo que determina nuevos caminos en el proceso de orientación de los alumnos, haciendo partícipes a los mismos del desarrollo de su proceso de aprendizaje y en la toma de decisiones sobre el camino a seguir en el mismo. En la definición de los Estándares SATEP se considera al tutor como el responsable principal del acompañamiento y seguimiento del alumno en su proceso de aprendizaje. Tiene un conocimiento acabado del material y metodología de trabajo, lo que permite la canalización de dudas u orientación en cuestiones vinculadas al acceso a la información. Es el nexo entre el alumno y el profesor en el caso de cuestiones académicas específicas.





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

El principal objetivo de la tutoría institucional es conocer al estudiante para quien irá dirigida la tarea. Esta tarea se ajusta a las características y necesidades de cada persona. Por lo tanto se está dispuesto no solo a brindar apoyo cuando el alumno lo solicita, sino también estar atentos frente a los silencios prolongados o “ausencia virtual”, para indagar lo que sucede y ofrecer el apoyo que necesita o simplemente para manifestarle nuevamente la disposición en atender sus demandas con un toque de cortesía y cercanía personal. De este modo, el rol del sistema tutorial trasciende el marco de actuación estrictamente académico e incluye además la cualidad de la empatía y sensibilidad humana, cuya orientación se centra en el área afectiva del alumno, actuando de nexo con la institución y otros miembros del equipo.

El proceso de acción tutorial es continuo, organizado, sistemático, permanente y abierto al estudiante a lo largo del tiempo que dure su formación a distancia y su vinculación con la universidad.

La función de las asistentes de alumnos no presenciales, que cumplen el rol de la tutoría institucional dependerá del diseño específico de la asignatura según el estándar SATEP, se considerará cada asignatura conforme a los requisitos solicitados por el profesor a cargo, responsable de la misma y teniendo en cuenta que desde esta perspectiva en algunos casos, se pedirá al alumno un nivel de intervención mayor que en otros. Por lo tanto deben conocer a fondo los requerimientos de cada cátedra, requisitos de la misma y adaptar su trabajo a las exigencias que se plantean.

Detallando sintéticamente las funciones que desempeñan se pueden traducir de la siguiente manera: informan a los estudiantes sobre los diversos aspectos que configuran el sistema de educación bimodal, estimulando al alumno nuevo para que se integre en él y se identifique con la naturaleza del mismo. Evitan que el alumno se sienta solo. Proporcionan vías de contacto con la institución, animándole y orientándole en las dificultades que se le presenten. Lo familiarizan con la metodología bimodal y con el uso de los materiales de estudio. Ayudan a aclarar las metas de cada estudiante y perseverar en ellas hasta cumplirlas. Estimulan a los estudiantes, con el fin de evitar la ansiedad, ante los previsibles problemas o dificultades que se pueden generar en los aprendizajes futuros. Orientan para superar o reducir los problemas de angustia o ansiedad de los estudiantes, ante la dificultad de los trabajos y pruebas de evaluación que deban realizar. Incentivan a la interacción de grupo, favoreciendo la comunicación entre sus pares y la realización de trabajos. Se comunican personalmente con cada estudiante cuando la situación lo amerita y establecen una auténtica relación comprensiva y de aceptación. En ningún caso se limita el acompañamiento y asesoramiento a cuestiones administrativas e informativas. También se orienta en las dificultades que el estudio les presenta y que tienen que ver con los contenidos del curso o la metodología utilizada por el profesor.

Estas funciones se complementan, con las que actualmente deben desempeñar a partir del proceso de readecuación de las estructuras orgánicas, en función de implementación del nuevo Convenio Colectivo de Trabajo para el personal de Administración y Apoyo de las Universidades. Las mismas están



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

expresadas en las misiones y funciones de la Estructura Orgánica Administrativa Funcional<sup>7</sup>. Se detalla a continuación dichas funciones:

Verificar el seguimiento de las actividades de los alumnos en los cursos de modalidades del Sistema de Atención Técnico Pedagógica, SATEP.

Promover, apoyar e informar sobre el acceso de los alumnos al Entorno Virtual de Enseñanza Aprendizaje no Presenciales.

Gestionar, de acuerdo con la normativa vigente, los trámites de inscripción a carreras, asignaturas, mesa de exámenes y de otros que hacen a la formalización del proceso educativo de la Universidad, iniciados por los Alumnos no Presenciales, articulando con la Secretaría Académica de cada sede, e informando a los responsables de los Centros de Atención. Informar a las áreas competentes sobre las dificultades de acceso tecnológico o personal de los estudiantes.

Coordinar con los responsables de los asentamientos académicos, las acciones tendientes a garantizar el acceso y la permanencia de los estudiantes, articulando con las áreas Secretaría Académica y Acceso y Permanencia y Bienestar Estudiantil.

Participar en la difusión de la oferta académica de la UNPA en general y de la sede en particular, articulando con la Secretaría Académica, el Área de Acceso y Permanencia y Bienestar Estudiantil y la Secretaría de Extensión de cada sede. Participar de los circuitos de distribución del material fuera del entorno virtual cuando las condiciones tecnológicas así lo requieran.

Coordinar los encuentros presenciales e instancias de consulta de los alumnos cuyo estándar de SATEP así lo requieran, articulando con la Secretaría Académica. Actualizar la base de datos de los sistemas de información del área, y asegurar la permanente disponibilidad de información actualizada para la toma de decisiones.

Promover, apoyar e informar en lo referido a las acciones conducentes a la atención de las necesidades de alumnos y docentes, en lo concerniente a la interacción estudiante-profesor, uso de materiales, etc., derivando los requerimientos a los sectores encargados de su solución. Atender, promover e informar sobre los mecanismos y modalidades de las tramitaciones administrativas que involucran la actuación académica de los alumnos.

Participar en las acciones y actividades implementadas para asistir, acompañar y facilitar el ingreso y la permanencia de los Alumnos No Presenciales de la UNPA. Informar respecto de los servicios administrativos, educativos, de bienestar estudiantil, investigación, etc. y derivar los requerimientos a los sectores de referencia.

Colaborar en las actividades de formación desarrolladas en los diferentes nodos de los asentamientos académicos de la UNPA.

Participar activamente de las actividades de información y comunicación de los diferentes nodos de los asentamientos académicos de la UNPA, generando un vínculo formal con los responsables de todos los Centros de Atención con los que la UNPA tiene convenio (ubicados en cada localidad de la provincia de Santa Cruz y provincias vecinas), articulando con el Área

<sup>7</sup>Ordenanza N°087/07-CS-UNPA



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

### Seguimiento Institucional.

Participar con las áreas de Coordinación de Educación a Distancia en la implementación de las actividades que se organicen en la sede de referencia, en relación al mejoramiento de la atención técnica pedagógica de los Alumnos.

### El nuevo rol del profesor

Este modelo pedagógico ubica al docente como facilitador del proceso de aprendizaje, acompañando al desarrollo de esa capacidad de autogestión y autorregulación del estudiante. El concepto de facilitador hace referencia a las posibilidades que brinda al estudiante para aproximarlos a los contenidos y materiales de estudio, para el logro del conocimiento y aprendizaje. Así se encuentra en un Entorno Virtual de enseñanza no convencional donde la estructura y calidad de los soportes mediatizadores serán claves, por lo que deben estar convenientemente diseñados e integrados en la arquitectura de la enseñanza bimodal, puesto que constituye el ambiente que la modalidad ofrece a los alumnos.

Se reconoce al Profesor como el especialista en el manejo de los contenidos específicos, es el responsable directo del proceso de supervisión, seguimiento y evaluación de los aprendizajes. Dentro de sus funciones establece acuerdos sobre estrategias metodológicas, sistemas de evaluación y formas de abordaje de núcleos problemáticos. El profesor, teniendo ya una formación previa en su ámbito profesional, con niveles de competencia pertinentes al desempeño de su función en la universidad, debe resignificar sus competencias, adecuándolas y ajustándolas al contexto de enseñanza que refiere a la bimodalidad y específicamente al entorno virtual de enseñanza y aprendizaje. La cual tiene sustentos en principios generales que orientan a la educación a distancia ubicando a los docentes a ocupar un nuevo rol. Su figura se enriquece al incorporarse como miembro activo de un equipo e investigador de temas específicos a su función docente.

La educación bimodal, ubica al profesor a cargo de la enseñanza en un entorno de formación mediante el uso de las tecnologías. En tal sentido el rol que desempeña se relaciona directamente con el conocimiento de usuario del entorno en el que va a desempeñar sus tareas, es decir, una plataforma virtual de formación académica universitaria, que es un software complejo. Si bien es amigable para incorporar paulatinamente como una competencia en formación, pero que a la vez no deja de ser compleja ya que debe incorporar no solo la palabra discursiva de la exposición tradicional de las clases presenciales, sino que debe poner en acto este discurso a través de la mediación tecnológica. No es cosa menor para los docentes tener que sentarse frente a una computadora y a partir de allí observar expectante el abanico de posibilidades que les brinda el Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje UNPAbimodal.

Es a partir del uso de este entorno que debe adecuar y adaptar sus niveles de competencia profesional de cara a una realidad que no necesariamente es la dinámica de las clases presenciales. Esto exige capacidad para adaptarse a las nuevas condiciones impuestas por las tecnologías; y en este punto es fundamental la habilidad para transformar sus



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

pensamientos en texto escrito y soportes multimediales.

En este nuevo rol al profesor le supone un considerable ajuste y adaptación a formas de seguimiento y acompañamiento que desde la coordinación de educación a distancia se realiza unido a la tutoría pedagógica.

Estas nuevas formas de trabajo, integrado a un equipo interdisciplinario que lo sostiene, orienta y acompaña, el profesor debe responsabilizarse de los procesos de enseñanza, ya sea que se desarrolle este en ambientes convencionales haciendo uso complementario de las NTICs como apoyo al presencial, o en ambientes de entornos virtuales, como enseñanza no presencial. Detallo a continuación las nuevas funciones que a este le confiere:

Crear, actualizar y gestionar los contenidos de la enseñanza, las herramientas tecnológicas que mediatizan el trabajo. Gestionar personas, disponiéndose para alcanzar el feedback, que es imprescindible en la modalidad y que se traduce en una intervención pertinente y permanente con los estudiantes. Participar en el proceso de diseño y elaboración de los materiales de aprendizaje, en los procesos de distribución de los mismos y en los procesos interactivos de intercambio de información, opiniones y experiencias o en las tutorías. Gestionar en forma permanente la evaluación de los materiales dispuestos para el aprendizaje de los alumnos con el compromiso de actualización y mejora de los mismos.

Es sabido, que la fuente del conocimiento ya no es el profesor por excelencia. Entonces se constituye en un orientador y guía de alumnos para facilitarles el uso de recursos y herramientas que necesitan para explorar y elaborar nuevos conocimientos y destrezas. Es seguro que como experto en el contenido disciplinar deberá organizar sus explicaciones y puesta didáctica en niveles de complejidad en forma articulada que mediadas por la tecnología permitan así que los estudiantes logren integrar el conocimiento en forma comprensiva.

Gestionar la configuración de propuestas pedagógicas adecuadas, pertinentes y adaptadas a las posibilidades de recursos, herramientas y actividades que permita el entorno virtual. Entonces así se constituye en el gestor de posibilidades y recursos de aprendizaje. Guía a los alumnos en el uso de las bases de información y conocimiento.

Potenciar que los alumnos se vuelvan activos en el proceso de aprendizaje autodirigido, explotando las posibilidades comunicativas de las redes como sistemas de acceso a recursos de aprendizaje.

Asesorar y gestionar el ambiente de aprendizaje en el que los alumnos están utilizando estos recursos. Monitorear el progreso del estudiante; proporcionando feedback de apoyo al trabajo del estudiante.

Estar atento a los avances y posibilidades de las tecnologías de la información y la comunicación para generar procesos exitosos de aprendizajes a través de entornos virtuales. Gestionar el proceso de enseñanza de modo tal que los alumnos alcancen la capacidad de recibir críticamente, seleccionar en forma autónoma, planificar y organizar su tiempo, para responder a las exigencias de la asignatura. Realizar intervenciones pedagógicas adecuadas y ajustadas para que el alumno adquiera competencias para recibir y emitir mensajes, estableciendo relaciones dialógicas y multidireccionales, a través de



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

la utilización de los diversos lenguajes y medios que hoy se disponen gracias a los avances de las comunicaciones.

Gestionar, estructurar en forma didáctica las experiencias colaborativas de modo tal que adquieran competencias para el desarrollo de las aplicaciones colaborativas, de comunicaciones asíncronas (correo electrónico, grupos de discusión, Web 2.0, etc.) y multicrónicas (Chat, videoconferencia, audio conferencia, etc.) basadas en las tecnologías. Sostener estrategias para concretar una intención formativa caracterizada por ubicar a los estudiantes en el mundo real y en las potenciales demandas de una sociedad con cambios vertiginosos.

### **Conclusiones:**

La calidad y gestión docente y tutorial supone estos nuevos entornos o ambientes de aprendizaje que imponen nuevos roles y funciones, que necesariamente deben ser resignificados a la luz de la enseñanza virtual y/o bimodal. Implica revisar los conceptos de contexto, de ambiente y entenderlos desde la perspectiva que exigen los requerimientos de la modalidad.

Necesariamente se debe evitar la asociación al concepto con aspectos de tipo físico, de infraestructura o meramente tecnológicos. En tal sentido el contexto será entendido más como una representación mental que físico sobre todo en la realidad de constituirse en educadores a distancia.

Según la definición de los Estándares SATEP el entorno de formación no presencial, directamente relacionado con los ambientes de aprendizaje, se refiere a un espacio de comunicación donde se integran las NTICs y los materiales diseñados y desarrollados para facilitar y optimizar el proceso de enseñanza y de aprendizaje de los actores participantes del proceso educativo, salvando los determinismos de tiempo y espacio propios de la enseñanza presencial. Cobran sentido cuando en el proceso hay interacción con los instrumentos mediadores y actores que conforman el entorno.

Se podría decir que estos entornos son los que constituyen el "aula virtual", pues es el concepto que agrupa actualmente las posibilidades de la enseñanza en red, donde la plataforma tecnológica llega a los diferentes espacios en el que se encuentre el alumno, conformando así un entorno de enseñanza y aprendizaje basado en un sistema de comunicación. Las aplicaciones informáticas, en su conjunto y adecuadamente integradas permiten crear estos entornos de formación enriquecidos y altamente motivadores para los estudiantes. Estos entornos deben ir estructurados y organizados en torno a estrategias generadoras de aprendizajes que estimulen a los alumnos a esa motivación interna necesaria para que el mismo se produzca. La exigencia de nuevas formas de interacción y consecuentemente la necesidad de disponer de otras estrategias didácticas, movilizan al docente quien se ve impulsado a poner en juego prácticas innovadoras y creativas, para actuar sobre estos nuevos recursos e intervenir en la relación entre cada uno de ellos.

Una de las características más desafiantes de los entornos virtuales de formación, es la heterogeneidad de los estudiantes, la que implica pensar



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

alternativas variadas, dinámicas y abiertas para que todos puedan participar de un aprendizaje cooperativo y colaborativo que permite el enriquecimiento mutuo y el intercambio de conocimiento y niveles de competencias variadas solidariamente participando en la elaboración y producción del conocimiento. Y es la interacción y la interactividad la que ponen en juego diferentes niveles de capacidades de los alumnos.

La reflexión sistemática y colegiada sobre el trabajo, la formación inicial consistente en aprender a mirar las propias acciones institucionales como individuales y lo instituyente de una cultura de participación y colaboración son atributos que permiten la calidad y gestión docente y tutorial.

La participación en los procesos de mejora y en la toma de decisiones se completa sólo cuando las decisiones se toman por las personas que han de ponerlas en acción. Haciendo referencia al terreno de lo práctico, la participación se entenderá como la intervención de individuos o grupos de personas en la discusión y toma de decisiones que les afectan para la consecución de objetivos comunes, compartiendo para ello métodos de trabajo específicos.

La importancia de analizar profunda y serenamente la calidad de servicios que brinda la universidad queda patente si se considera que las mejoras de la calidad educativa dependen esencialmente de la práctica docente y del funcionamiento de la universidad como sistema complejo y multidimensional. Se entiende que la calidad de las instituciones educativas implica que los recursos disponibles, los procesos llevados a cabo y los resultados logrados se acomodan al modelo teórico ideal de funcionamiento en el ámbito educativo.

#### Bibliografía:

- GARCIA ARETIO, L (2001), La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Ariel. Educación.
- GARCIA ARETIO, L. L; Oliver, A; Alejos, A (Eds) (1999). Perspectivas sobre la función tutorial en la UNED. Madrid.
- GARCÍA ARETIO, L. (1996): La Educación a Distancia hoy, UNED, Madrid. PÉREZ SERRANO, G. (1994) "El profesor tutor, perspectiva humana de la Educación a Distancia", Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, Vol. VI, núm. 12.
- VYGOTSKI, L. S. (1979) El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona: Critica/Grijalbo.
- BAQUERO, R. (1996), "La Zona de Desarrollo Próximo y el análisis de las prácticas educativas", en: Vigotsky y el aprendizaje escolar, Aique, Buenos Aires.
- COLL CÉSAR, JAVIER ONRUBIA, TERESA MAURI MAJÓS Revista de educación, ISSN 0034-8082, Nº 346, 2008 (Ejemplar dedicado a: El análisis de la interacción alumno-profesor: líneas de investigación).
- JAVIER ONRUBIA; (2002) Enseñar: crear Zonas de Desarrollo próximo e intervenir en ellas. En El constructivismo en el aula. Coord. Por Isabel Solé i Gallart, Elena Martín, Antonio Zabala, Teresa Mauri Majós, Mariana Miras, Javier Onrubia, César Coll Salvador. Editores: Graó. España.