

eLearning en TELUQ

Este caso se construyó a partir de consulta a dos tipos de fuentes: (1) El sitio web de TELUQ en las páginas sobre la institución¹, y sus programas virtuales²; (2) una entrevista por escrito³ con Olga Mariño, quien hasta hace poco hizo parte de TELUQ.

IV. Hallazgos en lo organizacional

A. Qué hacen en lo organizacional

Conviene distinguir las dos etapas primordiales de un curso: el diseño y la entrega o difusión. Para esta última se cuenta con un equipo humano conformado inicialmente por un tutor (persona externa a la TELUQ, profesional de la disciplina, que ha tenido una formación en acompañamiento de cursos en línea y que es quien interactúa directamente con los estudiantes y evalúa su desempeño). En segunda instancia está el profesor que supervisa el trabajo de los tutores, forma nuevos tutores para sus cursos y resuelve problemas mayores, atiende quejas, correcciones y es el responsable de que la tecnología de soporte y contenidos del curso se mantengan al día y funcionales. En un tercer nivel se encuentra el grupo de soporte informático que atiende consultas tecnológicas de los estudiantes...cuando la consulta se refiera a un elemento tecnológico particular de un curso (por ejemplo el uso de un software de propósito específico, el equipo de tecnología la reenvía al profesor del curso). Por último, cada programa cuenta con una coordinadora de programa quien asesora a los estudiantes en su recorrido y se mantiene en comunicación con ellos a lo largo de su formación, es un actor fundamental en identificar abandonos, desmotivación y otros elementos críticos de este tipo de formación.

Existe un sindicato de profesores que rige el trabajo de los profesores de planta y en el que se estipula que un profesor debería tener a su cargo 5 a 7 cursos en difusión (es decir cursos ya diseñados que toca estar revisando, manejar los ajustes, problemas, supervisar y formar los tutores, etc.) además de un curso en concepción. El tiempo estimado para completar todo el ciclo de concepción de un curso es entre 1 y 2 años. Además, el profesor debería asesorar estudiantes de ciclos superiores, participar en los comités de programas, tener a su cargo la dirección de al menos un programa y realizar actividades de investigación y servicio (la distribución típica es 40% docencia, 40% investigación y 20% servicio, pero esta distribución varía mucho de una facultad a otra y de una persona a otra).

Los tutores de la TELUQ también se rigen por un contrato sindical. Deben declarar el número de estudiantes que pueden acompañar en cada sesión (aunque hay inscripción continuada, para efectos administrativos, el año se divide en 3 sesiones) y se comprometen a entregar las evaluaciones en un tiempo fijado y a responder cada inquietud de un estudiante en no más de 48 horas. Al diseñar el curso, el profesor indica el perfil de competencias y conocimientos que debe tener el tutor y los tutores

¹ Ver <http://www.telug.quebec.ca/index.html>

² Ver <http://www.telug.quebec.ca/siteweb/enbref/>

³ Mariño, Olga (2012) Respuesta escrita al cuestionario “Benchmarking sobre eLearning y bLearning en educación superior” enviado por Alvaro Galvis, recibida el 3 de octubre 3 de 2012

sindicados pueden aplicar como tutores de los cursos nuevos. Si ninguno satisface el perfil, se puede contratar alguien de fuera del sindicato que luego de un cierto número de horas puede integrar el sindicato.

Los coordinadores de programas y la vicerrectoría académica hacen formaciones regulares en estrategias de acompañamiento en línea para los tutores nuevos y el profesor forma a los tutores de sus nuevos cursos en aspectos particulares del desarrollo del curso. El curso, los materiales, la pedagogía, los tutores, etc. son evaluados por los estudiantes y esta evaluación tiene incidencia en la asignación de cursos y en formaciones puntuales a tutores.

B. Cómo hacen lo organizacional

A nivel organizativo, un curso se parece más a un proyecto de investigación o el desarrollo de un material pedagógico que a un curso presencial. En la unidad (equivalente al departamento o a la facultad) hay equipos de programas que incluyen los profesores y en algunos casos representantes de los estudiantes. Se diseña o modifica un programa en ese equipo, se valida en la facultad y luego a nivel de dirección. En ese diseño debe incluirse una corta descripción de cada curso nuevo. Para poder desarrollar un curso, debe existir un programa que lo contenga.

A nivel humano, aunque siempre el diseño del curso ha estado en cabeza del profesor, la conformación del equipo ha variado y en particular la participación y el rol de los tecnopedagogos ha sido tema frecuente de debates. En la actualidad, cada facultad cuenta con un grupo de estos especialistas y los profesores hacen requerimientos de estos recursos para elementos particulares de su curso.

El diseño, desarrollo, entrega y mantenimiento de un curso sigue un proceso ya bastante estandarizado en la universidad. Comienza con un documento de prediseño que debe incluir la descripción de objetivos, competencias, contenidos, estrategia pedagógica, descripción y porcentaje de las evaluaciones así como una descripción de los componentes tecnológicos que van a incluirse en el curso y el equipo humano que lo va a desarrollar. Debe incluir un cronograma, un presupuesto y un proceso de control de calidad. El presupuesto tiene una parte interna incluye por una parte la cuantificación de la participación del diferentes actores internos (el profesor, asistentes, la revisora lingüística y un tecnopedagogo) y por otra parte el un presupuesto que realiza la división de servicios educativos, SED, que se encarga del montaje de los cursos, el desarrollo de aplicaciones o servicios (animaciones flash, cuestionarios en línea, interfaces gráficas, toma y segmentación de videos, etc.). Además puede haber un presupuesto externo para contratación de expertos, consecución de materiales especializados, etc. Este documento de prediseño debe ser aprobado por la facultad y el vicerrector académico para poder comenzar el diseño propiamente dicho.

Una vez completado el diseño de un curso, deben realizarse las etapas de calidad descritas en la propuesta, que por lo general incluyen una evaluación de tres expertos: Experto en contenido, experto pedagogo y experto en tecnología. Se hacen los ajustes necesarios y se ofrece el curso en modo ensayo. En este modo por lo general el profesor acompaña a los alumnos de la mano del tutor al que va formando y se evalúan diversos aspectos del curso con instrumentos aplicados a los estudiantes. Esta etapa puede durar varias sesiones si los ajustes lo ameritan. Finalmente se ajusta el curso de acuerdo

con lo que sale de la evaluación, se presenta un informe a la facultad y a la vicerrectoría, quienes deben aprobar la apertura del curso (difusión a todos). Antes de abrir el curso se seleccionan y forman los tutores, la universidad adquiere los materiales impresos que requiera el curso y que se van a enviar por correo a los estudiantes y negocia los derechos de autor de los recursos en línea y el software especializada.

A partir de la difusión de un curso, éste debe recibir mantenimiento en tanto se ofrezca (se espera que un curso tenga una revisión mayor cada 2 a 5 años pero revisiones pequeñas todo el tiempo). Nuevamente esto hace parte de la carga del profesor responsable. Los equipos de programa y de facultad son los responsables de todos los cursos que dictan. Una facultad pueden utilizar en sus programas cursos de otra y negocia con ella, si se requiere, ajustes al curso. El catálogo de cursos se encuentra permanentemente en línea. Todos los cursos se dictan de forma continua. Como toda la formación es virtual, no existe un programa de elearning como tal, todo se maneja en las facultades y la vicerrectoría académica.

Aunque no existe un proceso formalizado para gestión de conocimiento, creo que hay 3 instancias en que se comparte este conocimiento. La primera es la instancia informal entre profesores y tecnopedagogos que se cuentan experiencias interesantes, la segunda más formal es en la facultad, dado que el proceso exige presentar el proyecto de curso, su evaluación y ajustes y en estas presentaciones el profesor muestra las tecnologías a utilizar (o utilizadas). En fin, el SED conserva copia de todos los materiales y cursos desarrollados y en los últimos años ha hecho presentaciones en las diferentes facultades sobre tipos de cursos y tecnologías, lo que ha permitido transferir los conocimientos de una facultad a otra.

A. En qué se basan para lo organizacional

Para el diseño de un curso, el profesor puede utilizar la metodología que desee. Algunos equipos utilizan la metodología MISA (Metodología de ingeniería de sistemas de aprendizaje). El equipo trabaja en estrecha colaboración con el SED para el montaje del curso.

El profesor tiene derecho sobre su obra y en los créditos del curso se indica claramente la participación de los diferentes miembros del equipo. El profesor no puede usar un curso tal cual para dictarlo por fuera de la universidad, pero sí puede usar apartes para investigación, escribir un libro, charlas, formaciones puntuales, etc. La universidad posee los derechos de explotación de los cursos (más allá del tiempo en que un profesor particular – el que los diseñó – los dicte)

Algo muy importante son los derechos de autor de los materiales que no son producidos por el profesor y su equipo (videos, white papers, etc.). Existe una oficina encargada de negociar y formalizar el uso de estos materiales en los cursos.

B. FCE en lo organizacional

FCE en lo organizacional

En la formación en línea completamente a distancia, el estudiante interactúa con la universidad principalmente a través de los servicios que esta provea en línea por lo que estos servicios deben ser completos, claros, ágiles e integrados. Estos servicios incluyen los procesos de:

- Inscripción, admisiones, registro, selección e inscripción de materias, certificación, diplomación, etc.
- Soporte en términos de recursos: biblioteca en línea, soporte técnico, páginas amarillas para localizar un empleado o servicio, FAQ sobre los procesos, etc.
- Soporte humano a lo largo del proceso de E-A: a nivel organizacional esto implica tener roles bien definidos, responsabilidades claras y normas o principios de interacción con los estudiantes (por ejemplo en términos de tiempos de respuesta exigidos) y procedimientos claros para tratar problemas y excepciones (en la TELUQ hay un proceso para quejas que comienza con el tutor y puede llegar hasta un comité a nivel directivo)
- Aseguramiento de calidad y reconocimiento: a todo lo largo del proceso desde el diseño hasta el mantenimiento y ajustes, debe haber procesos claros y uniformes de asegurar la calidad y de ajustes cuando se detecten problemas. Igualmente la buena calidad debe premiarse y la mala debe tener impacto en los actores involucrados, de lo contrario las evaluaciones pierden toda credibilidad e importancia y pueden incluso generar frustración y promover la mediocridad.