

# 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 institución<sup>1</sup>, y sus programas virtuales<sup>2</sup>; (2) una entrevista por escrito<sup>3</sup> con Olga Mariño, quien hasta hace poco hizo parte de TELUQ.

## I. Caracterización institucional

### A. Acerca de TELUQ

La TELUQ es una universidad que nació como universidad a distancia, para atender una clientela adulta (promedio de edad 35 años, mayoría mujeres) que no podía desplazarse fácilmente a un campus universitario presencial en horas hábiles (inicialmente por distancia geográfica, más recientemente por ser una población integrada al mercado laboral, o sea por distancia temporal). Su slogan fue hasta hace poco: *cuando quiera y donde quiera*. Salvo contadas excepciones, los programas de la TELUQ son completamente a distancia y hoy cuentan con estudiantes de América, Europa y África, es decir con franjas horarias diversas.

### B. La oferta virtual en TELUQ

Este origen explica el principio filosófico de la actual formación en modo e-learning: salvo excepciones que deben ser justificadas (desarrollo primordial de competencias de trabajo en grupo, etc.), los cursos se diseñan pensando en una formación individualizada, un alumno puede empezar cualquier curso en cualquier fecha del año y a partir de dicha fecha lo recorre a lo largo de 15 semanas.

### C. Eficacia en TELUQ y estrategias para aumentarla

Se tiene aproximadamente un 30% de deserción que parece ser la norma en formación a distancia. Se usan tres estrategias para evitar el abandono: a) contacto directo y permanente con los estudiantes por parte de los tutores y coordinadores, b) soporte en la gestión del tiempo: se promueve que los profesores indiquen claramente el tiempo, recurso y condiciones de realización de cada una de las actividades del curso de forma que el estudiante pueda programar su tiempo. Los cursos tienen mapas de ruta y algunas herramientas inteligentes que le advierten al alumno si se está colgando. c) Flexibilidad en los tiempos: Un estudiante puede demorarse hasta un cierto tiempo (creo que son 3 semanas) en terminar su curso, previa autorización del tutor (en general se le autoriza este tiempo de forma casi automática), más allá de este tiempo puede pedir una prolongación adicional a la dirección, anexando documentos justificativos, como problemas de salud, familiares o desplazamientos obligados a zonas de baja conexión). Este es uno de los atractivos más grandes de la TELUQ.

---

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

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

<sup>3</sup> 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

## II. Hallazgos en lo educativo

### A. Qué hacen en lo educativo

En la Teluq, la Universidad a Distancia en la red de la Universidad de Quebec en Montreal no se puede hablar de un modelo educativo único, pues se valora la autonomía y creatividad del profesor, quien es en últimas el responsable de la concepción y entrega de un curso. Sin embargo, sí existe un marco dentro del cual los profesores deben moverse. Este marco es básicamente administrativo y organizacional (ver parte IV) aunque también comporta una dimensión filosófica.

Dependiendo de los objetivos del curso se tiene evaluación de aprendizajes o evaluación de competencias, casi todos los cursos incluyen evaluaciones formativas a lo largo del curso en forma de trabajos, tareas, ensayos, investigaciones, debates, etc. Algunos incluyen un examen final, pero no todos. El examen final se presenta en algunos casos en modo virtual, en otros en salas adecuadas para el efecto en fechas preprogramadas (consulados, secretarías de educación, etc.). Entonces evaluaciones de alto nivel (análisis, diseño, síntesis) son muy frecuentes, pero el formato más usado es el textual. Algunos cursos han explorado tecnologías más modernas como blogs y rúbricas pero son todavía la excepción.

### B. Cómo hacen lo educativo

No hay un patrón para la comunicación con los estudiantes aunque por las características de la población atendida lo que más se favorece es la comunicación asincrónica: Foros y correo electrónico. De todas formas los tutores deben tener una disponibilidad telefónica también y el personal de soporte está siempre disponible en horas de oficina y el soporte técnico por correo 24 horas. Algunos cursos, sobretodo de maestría y especialización, organizan sesiones sincrónicas y audio conferencias. Para solución de problemas técnicos cabe ponerse en contacto por teléfono o correo electrónico con el servicio de soporte técnico.

La dificultad mayor radica en encontrar un equilibrio entre, por una parte, la libertad académica de los profesores y la consecución de un proceso ágil, en particular en la actualización de los cursos y por otra parte el cuidado de la calidad más allá de lo disciplinario (lingüística, gráfica, pedagógica) de cada curso que, al estar en línea, están más expuestos al escrutinio público y que llevan el sello de la universidad, quien es en últimas la responsable de su calidad.

El Servicio Virtual de Ayuda al Estudiante (SVAÉ) de TELUQ tiene como objetivo ayudar a los estudiantes a encontrar recursos para resolver diversos problemas que pueden enfrentar en su vida cotidiana. Se ocupa de temas muy serios, como la depresión o la enfermedad, y de asuntos candentes, como la búsqueda de empleo o vivienda. Es importante tener en cuenta que este sitio no ofrece soporte para los cursos y programas, los tutores atienden tales asuntos.

### C. En qué se basan para lo educativo

Yo personalmente (Olga Mariño) me apoyo mucho en la metodología MISA que propone un diseño en 6 etapas y cuatro modelos: De conocimientos, pedagógico, de medios y de difusión. La ventaja de esta división es que no se toman decisiones pedagógicas por limitaciones o sesgo de las plataformas de

difusión, ni se desvía la atención de lo primordial – competencias y estrategia pedagógica—por eventualmente el engolosine tecnológico.

Las actividades de investigación de docentes e investigadores gira en torno a las siguientes áreas prioritarias estratégicas: educación a distancia, informática cognitiva y desafíos sociales de la economía del conocimiento. Además, hay muchos profesores que investigan en su propio campo de especialización.

#### D. FCE en lo educativo

- uso de una metodología sólida y de herramientas tecnológicas adecuadas a la población y al diseño pedagógico del curso
- Llevar un proceso paralelo de aseguramiento de calidad
- Algunos tips :
  - Actividades cortas
  - Consignas, tiempo, recursos y objetivos explícitos
  - Múltiples recurso y diversos medios
  - Múltiples puntos de vista sobre el tema
  - Criterios, reglas y % de evaluación claros y explícitos
  - Proveer herramientas para el manejo del tiempo al estudiante
  - Dar indicadores de riesgo a los tutores

Algunas buenas prácticas en diseño:

- Estimar con propiedad el esfuerzo que se requiere para este tipo de diseños: todo o casi todo debe ser diseñado antes de comenzar la difusión.
- Tomar en cuenta la capacidad cognitiva de los estudiantes. No se debe recargar cognitivamente a un estudiante que tiene el estrés adicional de estar solo frente a su formación (la interfaz debe ser intuitiva, preferible no ser demasiado creativo y en cambio conservar cierta uniformidad en la presentación de los elementos para que el estudiante no deba reaprender el manejo del sitio en cada ventana que abra).
- Ser muy claro en lo que se espera del estudiante. Una pequeña duda en el contexto virtual puede convertirse en un problema enorme: se debe indicar para cada actividad los recurso que se deben usar, los tiempos esperados, si es evaluada los criterios, formato de entrega, parámetros de evaluación, porcentaje de la nota total, etc.

Buenas prácticas en el momento de la entrega:

- Acompañar de cerca al estudiante, no dejarlo demasiado tiempo solo.
- Prestar atención a las señales de riesgo – retraso en las entregas, no respuesta a los correos, lenguaje angustiado en las consultas, etc.

### III. Hallazgos en lo tecnológico

#### A. Qué hacen en lo tecnológico

Aunque se está empezando a trabajar en mobile learning, la tendencia son cursos montados en plataformas KCMS de elearning (las de la TELUQ, explora, concepta, etc., y plataformas libres en particular spip o páginas web planas). Los textos se suben todos en páginas html o en pdf y los videos en formatos estándar para que corran al menos en pc y mac.

La universidad cuenta con una biblioteca en línea, un boletín periódico para la comunidad y un sistema integrado que incluye un portal para los estudiantes. Cada estudiante tiene un correo y un código único TELUQ y encuentra en el portal la lista de sus cursos, las actividades que están pendientes de entrega de su parte en cada curso, fechas, recursos, datos de los tutores, datos de los agentes de soporte, guías de autoestudio, etc. Por el portal entra a todos sus cursos independientemente de la plataforma en que sean desarrollados. Además puede acudir al profesor, al tutor o la coordinadora de programa para cualquier problema o duda académica, personal o pedagógica y a la dirección de tecnologías (oficina de atención a los estudiantes) para todo problema técnico. Algunos programas cuentan con un portal programa.

#### B. Cómo hacen lo tecnológico

Tecnológicamente se pasó de una plataforma propietaria a dos, y posteriormente a soportar estas dos plataformas más una serie de plataformas libres conocidas. En paralelo se fue consolidando el sistema de soporte y gestión que incluye portales para el alumno, el tutor y el profesor.

Hay mucha libertad de los profesores para escoger las tecnologías que quieren. Si es una tecnología que ya han apropiado el SED y la dirección de tecnologías, el profesor puede contar con formación, inducción, etc. (se dictan periódicamente cursos sobre tecnologías que sean de potencial para los cursos). Si el profesor desea utilizar una tecnología nueva, se comunica con estos otros actores para discutir de la conveniencia, requerimientos y soporte. Recientemente algunos tecnopedagogos han creado grupos de trabajo para hacer benchmarking de tecnologías y preparar presentaciones entre los profesores de sus facultades.

#### C. En qué se basan para lo tecnológico

Se tiene un enfoque mixto: top-down y bottom-up. En el enfoque top-Down, tanto el Servicio de Edición SED como la DSAT (Dirección de Servicios Académicos y Desarrollo Tecnológicos) evalúan y prueban nuevas tecnologías o proponen nuevos desarrollos. Estas propuestas son discutidas en dos instancias: en el comité tecno-pedagógico formado por un profesor representante de cada UER (equivalente a facultad) y miembros de la DSAT y en los consejos de las UER.

Por otro lado, los profesores mismos exploran, analizan y ensayan tecnologías que ellos encuentran o conocen o que los tecnopedagogos de la UER les proponen y las usan en alguno de sus curso o las comentan con colegas, lo que va haciendo que las innovaciones se vayan conociendo de abajo a arriba por equipos de programa, áreas y finalmente institucionalmente.

Algunos criterios que se toman en cuenta para seleccionar una tecnología son costos, portabilidad, requerimientos tecnológicos, licencias, facilidad de instalación y uso, justificación pedagógica de su uso.

#### D. FCE en lo tecnológico

Promover la diversidad controlada (en el caso de la TELUQ hay tecnologías propietarias y otras que son soportadas por la DSAT, libres o con licencias institucionales pero también hay espacio para que un profesor utilice otras tecnologías en sus cursos).

Validación continua para garantizar que la tecnología no va a fallar. En la TELUQ, por ejemplo, cada vez que se libera una nueva versión de Windows, se valida la compatibilidad de las diferentes herramientas tecnológicas y si alguna falla, se avisa al profesor quien debe indicar cada semestre los requerimientos tecnológicos de sus cursos (en ese caso, no podrá la nueva versión dentro de la lista de versiones de windows que se pueden utilizar en el curso y probablemente procederá a contactar los editores de la herramienta para saber si una nueva versión será disponible).

Documentación detallada. Los manuales, guías de instalación y de uso de las herramientas tecnológicas que se elaboran para los estudiantes son muy muy detalladas, incluyen instrucciones paso a paso con screenshots.

### 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 refiere 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 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 especializa.

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.

#### D. 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.

## E. 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.