



Revista Electrónica Educare

ISSN: 1409-4258

ISSN: 1409-4258

Universidad Nacional. CIDE

Mora-Vicarioli, Francisco; Hooper-Simpson, Carlene; Durán-Gutiérrez, Yeudrin
Definición de aspectos procedimentales y buenas prácticas para el servicio de asesoría
del programa Aprendizaje en Línea en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica
Revista Electrónica Educare, vol. 21, núm. 3, 2017, Septiembre-Diciembre, pp. 201-228
Universidad Nacional. CIDE

DOI: <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194154512010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEH  redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

[Cierre de edición el 01 de setiembre del 2017]

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Definición de aspectos procedimentales y buenas prácticas para el servicio de asesoría del programa Aprendizaje en Línea en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Definition of Procedural Aspects and Good Practices for the Advisory Service of the Online Learning Program at the Distance State University of Costa Rica

Definição de aspectos processuais e as boas práticas para serviços de assistência do programa de aprendizagem online na Universidade Nacional a Distancia da Costa Rica



Francisco Mora-Vicarioli¹

Universidad Estatal a Distancia

San José, Costa Rica

fmora@uned.ac.cr



<http://orcid.org/0000-0002-7540-9551>

Carlene Hooper-Simpson²

Universidad Estatal a Distancia

San José, Costa Rica

chooper@uned.ac.cr



<http://orcid.org/0000-0002-4358-7150>

Yeudrin Durán-Gutiérrez³

Universidad Estatal a Distancia

San José, Costa Rica

ydurang@uned.ac.cr



<http://orcid.org/0000-0002-1389-6032>

¹ Bachiller en Enseñanza de la Matemática, Licenciado en Docencia con Énfasis en Enseñanza de la Matemática y Magíster en Tecnología Educativa todos de la UNED. Actualmente productor académico y asesor del Programa de Aprendizaje en Línea de la UNED, por más de 6 años, tutor de cursos en línea por más de 9 años. Ha realizado más de 25 publicaciones, en revistas científicas y congresos nacionales e internacionales, todas relativas a la tecnología educativa, educación a distancia, tutoría virtual, entre otros tópicos.

² Máster en Tecnología e Informática Educativa de la UNA. Ejerció por más de 10 años como tutora de Informática Educativa en el MEP de Costa Rica tanto en educación primaria como secundaria. Ha participado en diferentes congresos de educación a distancia como ponente tanto nacionales como internacionales. En la actualidad, labora para el Programa Aprendizaje en Línea de la UNED de Costa Rica, como asesora de cursos en línea y es coordinadora de la Comisión de Criterios de Calidad para cursos en línea de la UNED.

³ Máster en Tecnologías de Información y Educación, UNA; Licenciatura en Informática Educativa, UNED; Bachiller en Tecnología Educativa, UNA. En cuanto a la experiencia laboral, funge como coordinadora del Programa Aprendizaje en Línea, UNED, desde 2013 hasta la fecha. Profesora supervisora de práctica docente del Programa Informática Educativa-UNED desde el 2010 hasta la fecha (1/4 de tiempo). Tutora de cursos en línea de la UNED, desde el 2009 hasta 2010. Productora académica del PAL, UNED, desde el 2007, hasta 2012. Profesora de Informática, Fundación Omar Dengo, 2002-2006.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Recibido 31 de marzo de 2016 • Corregido 27 de junio de 2017 • Aceptado 7 de agosto de 2017
Received 31 de marzo de 2016 • Revised 27 de junio de 2017 • Accepted 7 de agosto de 2017
Recebido 31 de marzo de 2016 • Revisado 27 de junio de 2017 • Aprovado 7 de agosto de 2017

Resumen: Este artículo muestra los resultados de una investigación, cuyo objetivo principal fue valorar los aportes del proceso de asesoría que facilita el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) a las personas tutoras, coordinadoras y encargadas de cátedra o programa en los procesos de virtualización de sus asignaturas o cursos en línea de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica, para el logro de una organización y mediación idónea de los entornos virtuales de aprendizaje según corresponda. Lo anterior, con el propósito de generar un acercamiento a aspectos procedimentales y buenas prácticas que se realizan desde el proceso orientador de la asesoría. El trabajo se desarrolló con el enfoque de investigación mixta. Se aplicó un instrumento en línea a una población usuaria de la asesoría, a partir de cuyo análisis se brinda una serie de hallazgos, en cuanto a los beneficios que se perciben, relevancia del diseño y organización que propicia la asesoría para la mejora de los cursos en línea, su organización, diseño y mediación, así también el valor de los manuales que provee el PAL para realizar procesos de configuración en las plataformas, entre otros aspectos.

Palabras claves: Plataformas de aprendizaje en línea; educación a distancia; formación a distancia; universidad a distancia.

Abstract: This article shows the results of a research study whose main objective was to evaluate the contributions of the consulting process facilitated by the Online Learning Program (PAL). This consulting process is offered to tutors, coordinators and chair managers or program coordinators in the virtualization processes of their subjects or online courses at the State Distance University (UNED) of Costa Rica, to get an organization and appropriate mediation of virtual learning environments accordingly. The above with the purpose of generating an approach to procedural aspects and good practices that are carried out from the counseling process. An online instrument was applied to a population of counseling users. From the analysis performed on the instrument, a series of findings was obtained in terms of perceived benefits, relevance of the design, and organization that favors counseling for the improvement of online courses, their organization design, mediation, as well as the value of the manuals provided by the PAL to perform configuration processes on the platforms, among other aspects.

Keywords: online learning platforms, distance education, distance learning, distance university.

Resumo: Este artigo apresenta os resultados de uma investigação, cujo o principal objetivo foi avaliar as contribuições do processo de assistência facilitada pelo Programa de aprendizagem online (PAL). A assistência é brindada por parte das pessoas tutoras, coordenadoras e responsáveis de cátedra ou de programa acadêmico nos processos de virtualização de seus cursos on-line da Universidade Nacional a Distancia (UNED) da Costa Rica, com o propósito de alcançar uma adequada organização e mediação de ambientes virtuais de aprendizagem, conforme corresponde a esse meio. A finalidade do que foi exposto anteriormente é gerar um enfoque aos aspectos processuais e as boas práticas que são feitas a partir do processo orientador da assistência. A pesquisa desenvolvida foi de tipo mista. Utilizando um questionário aplicado on-line para a população de usuários da assistência, a

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

partir da análise, apresentam-se vários resultados, relacionados com os benefícios percebidos, a relevância do material oferecido e a organização que brinda ajuda para melhorar os cursos on-line. Outros aspectos que aparecem se relacionam com a preparação, a proposta e a mediação, como também a importância dos manuais fornecidos pela PAL para processos de configuração nas plataformas, entre outros.

Palavras-chave: Plataformas de aprendizagem on-line; educação a distância; formação à distância; Universidade a distancia.

Introducción

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) ha incursionado en el *e-learning* desde principios del año 2000 iniciando así el proceso de virtualización de asignaturas con apoyo en el uso de sistemas para la gestión del aprendizaje (LMS, *Learning Management System* por sus siglas del inglés) así, por ejemplo, se inició con el uso de la plataforma Microcampus, posteriormente se utilizó WebCT, a partir del año 2009 se usó de forma simultánea Blackboard y Moodle y actualmente, esta última es la única plataforma institucional.

Aunado a este proceso para la virtualización de la oferta académica de la UNED, a partir del 15 de diciembre del año 2005, mediante acuerdo de Rectoría Resolución N.º 629-205 (UNED, 2005) se indica la necesidad de reestructurar la Unidad de Microcampus, por lo que nace el Programa Aprendizaje en Línea (PAL) y se vislumbró la asesoría al personal tutor como una necesidad básica y, por tanto, un eje de trabajo del PAL. La asesoría se convertiría en un proceso previo al inicio de la oferta en línea de una asignatura o curso, en el cual el tutor o la tutora recibiría un acompañamiento por parte de personal productor académico del PAL para lograr la planificación, el desarrollo y la mediación de los entornos virtuales de aprendizaje. En la página web del PAL se define así la asesoría:

El apoyo a los profesores, encargados de cátedra y programa, coordinadores, para que puedan construir sus cursos en línea de manera semiautónoma. Esta asesoría requerirá que los profesores hayan cursado los talleres operativos en la plataforma específica que ofreció el PAL hasta el 2011 o los nuevos cursos que ofrecerá el CECED a partir del 2012, en los cuales está incluido el componente técnico de uso del recurso tecnológico. (PAL, s. f. párr. 7)

De esta forma, el propósito del proceso de asesoría que facilita el PAL es propiciar que las personas tutoras se empoderen del uso operativo de las diferentes herramientas que les facilita la plataforma LMS para lograr la mediación y el desarrollo del proceso educativo, además de la selección pertinente de estrategias o técnicas didácticas según el tipo de herramienta por emplear, esto último para orientar su uso didáctico.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Objetivo general

Valorar los aportes del proceso de asesoría que facilita el PAL a las personas tutoras, coordinadoras y encargadas de cátedra o programa en los procesos de virtualización de sus asignaturas o cursos en línea, para el logro de una organización y mediación idónea de los entornos virtuales de aprendizaje según corresponda.

Objetivos específicos

- Dar a conocer los alcances del proceso de asesoría que facilita el PAL en cuanto a diseño gráfico, organización y uso de las herramientas de la plataforma para la mediación de las asignaturas o cursos en línea.
- Determinar aspectos procedimentales fundamentales para el desarrollo efectivo del servicio de asesoría que brinda el Programa Aprendizaje en Línea para la planificación, el desarrollo y la mediación de la oferta en línea de la UNED.
- Elaborar una lista de buenas prácticas para los procesos de virtualización de asignaturas o cursos en línea que favorezcan la organización idónea del entorno.

Marco teórico

La Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

La UNED es una institución de educación superior líder regional en educación a distancia, con más de 37 años de favorecer a poblaciones que de otra manera no podrían ingresar al sistema de educación superior. Otros de los ejes sustantivos de la institución son la investigación, la extensión y la producción de materiales didácticos. Cabe destacar que, tanto la oferta académica como de extensión universitaria en la UNED, han demostrado un gran crecimiento y alta demanda de matrícula dada la flexibilidad de esta modalidad, la cual favorece a un gran número de personas, pues permite entrar a la educación formal y no formal.

Al tratarse de una institución con una amplia trayectoria, que se adapta a las necesidades del público meta; en primera instancia, con la cobertura a lo largo y ancho del país, por medio de 37 centros universitarios (CEU) o subsedes y, en segunda instancia, con el fortalecimiento de la plataforma LMS institucional Moodle, que integra diversas opciones y tecnologías que soportan los procesos educativos virtuales que se ofertan.

En cuanto a la cobertura y la equidad, las Políticas de la UNED 2012-2015 enuncian la importancia de:

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Incrementar la cobertura e inclusión en forma equitativa de manera planificada, que permita promover la cohesión y la movilidad social en todas las regiones del país fortaleciendo y promoviendo el uso de tecnologías de información y comunicación, la pertinencia de la oferta de programas académicos y el acondicionamiento de espacios físicos y tecnológicos. (UNED, s. f., párr.1)

La política anterior orienta hacia el propósito que tiene la UNED, en cuanto a favorecer a poblaciones sin acceso a modelos educativos presenciales.

Educación a distancia

La educación a distancia surge como una opción educativa que permite el acceso a la educación de poblaciones con ciertas limitantes ante la educación presencial o tradicional. Dicho modelo educativo se basa en el uso de los medios didácticos, como pieza fundamental de su quehacer. Por este motivo, la producción de material educativo se contextualiza en el uso de las diferentes tecnologías que se dispongan.

En ese sentido, el Plan de Desarrollo Académico de la UNED 2012-2017 enuncia:

La producción de materiales didácticos es uno de los pilares fundamentales en los que se asienta el quehacer universitario del modelo de enseñanza a distancia y, en ella, se [fundamenta] la entrega de la docencia para el logro del aprendizaje del estudiante. (UNED, 2013, p. 38)

De lo anterior, se destaca el rol de los materiales didácticos en la educación a distancia, lo cual es plasmado desde la normativa de la UNED con la proyección dentro de un plan quinquenal.

Olea y Pérez (2010) también afirman que:

Los principios de la educación a distancia se resumen en: personalización, autonomía, formación integral, permanencia, vinculación teoría-práctica, respeto a características individuales, flexibilidad y propicia la autoevaluación. De ahí que se caracteriza en que el profesor y el alumno están separados, se utilizan las tecnologías de información y comunicación. (p. 12)

Precisamente, aunado a lo que indican las autoras anteriores, el uso de las tecnologías permite un acercamiento con el estudiantado que opta por formación profesional en el modelo a distancia de la UNED, el cual se fortalece con el uso de las herramientas para la comunicación, colaboración y construcción que proveen las plataformas LMS para la gestión de los procesos de aprendizaje, tal como es el caso de Moodle en la UNED.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

La educación a distancia mediada por la virtualidad

La educación a distancia, como modalidad que utiliza la virtualidad (denominada *e-learning*), presenta múltiples matices, en especial si se analizan los beneficios que puede aportar el recurso tecnológico para la enseñanza. En esa línea, [Milkos \(2012\)](#) indica:

El *e-learning*, en el marco amplio de la educación a distancia, debe verse no sólo como una modalidad educativa poderosa y estratégica, sino como un instrumento que, per se, no modificará los obstáculos derivados de un contexto social particular, [y dependiente]. (pp. 117-118)

Las investigaciones muestran que el *e-learning* puede potenciar la educación a distancia, precisamente hace que para algunas poblaciones sea más accesible, en tanto se brinden la posibilidad de elegir el uso o no de apoyo tecnológico.

[Area y Adell \(2009\)](#), visualizan el *e-learning* como:

Una modalidad de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de ordenadores y puede definirse como una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones. Lo característico del *e-learning* es que el proceso formativo tiene lugar totalmente o en parte a través de una especie de aula o entorno virtual en el cual tiene lugar la interacción profesor-alumnos así como las actividades de los estudiantes con los materiales de aprendizaje. (p. 392)

El *e-learning* permite la interacción y comunicación que no es posible en la educación a distancia tradicional, donde no media el recurso tecnológico, es precisamente esto lo que hace que se potencien espacios para la realimentación y colaboración que pueden hacer más enriquecedor y significativo el proceso educativo.

Lo señalado por los autores anteriores compromete a las instituciones educativas en el uso de una propuesta de planificación para el proceso educativo mediado en la virtualidad, de forma que se tenga claridad en cuanto a todos los elementos curriculares que integrarán el entorno virtual de aprendizaje, así, por ejemplo: la definición de los objetivos de aprendizaje, los contenidos teóricos, las actividades de aprendizaje pertinentes para el logro de los objetivos, el material que se facilitará al estudiantado para abarcar los contenidos y los instrumentos de evaluación.

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Modelo pedagógico de la UNED

Una definición de modelo pedagógico es la aportada por [Meza \(2012\)](#):

Un conjunto de elementos que guían la forma en que debe llevarse a cabo el proceso de enseñanza y de aprendizaje para cumplir con la misión, la visión y los principios estratégicos de la institución. Es un marco de referencia que incluye teoría de base y una metodología educativa basada en esa teoría. (p. 6)

La UNED cuenta con un *modelo pedagógico*, instaurado desde el 2004 ([UNED, 2004](#)), el cual sirve de guía para los procesos académicos y orienta en cuanto a los componentes que enuncia: contenidos, estudiantes, docencia, comunicación didáctica y evaluación de los aprendizajes. Dicho modelo también está fundamentado en la educación a distancia y la educación para personas adultas

El fundamento de este modelo pedagógico es que orienta al personal docente/tutor de la UNED sobre cómo debe desempeñarse en la educación a distancia y la relevancia de los medios didácticos, como componentes básicos dentro de la educación a distancia, así como lo señala [Valverde \(2009\)](#), refiriéndose al modelo pedagógico de la UNED:

Reconoce que la Universidad y su sistema educativo harán uso intensivo de los medios de comunicación disponibles, entre otras razones, porque con ello se contribuye con la labor docente en la facilitación de búsqueda, procesamiento y asimilación de nuevo conocimiento por el estudiante. (p. 211)

La marcada tendencia en el uso de los entornos virtuales de aprendizaje, como medio de comunicación, es evidenciada por la estadística del [PAL \(2015\)](#), donde en el 2014, se reportó la apertura de 1434 entornos virtuales, con un total de 80549 inscripciones de público usuario (docentes y estudiantes), durante dicho periodo.

La mediación pedagógica

La mediación pedagógica en la educación a distancia cumple una función fundamental, pues los contenidos deben considerar el diálogo didáctico y una adaptación en cuanto a que el estudiantado no tiene la presencia de la persona tutora; además, estudia de forma independiente.

La mediación de los contenidos debe contemplar al estudiantado como el público meta, las características y las competencias de este; asimismo, debe considerar los medios más aptos según las necesidades educativas que se presenten.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

De acuerdo con Calvo y Salas (2013), existen algunos criterios clave para la mediación pedagógica de los cursos o asignaturas en línea, que corresponden a: contemplar el número de actividades que se llevarán a cabo, el tiempo mínimo de duración para dichas actividades, las herramientas que se utilizarán para su implementación, los conocimientos previos, además de contemplar el trabajo colaborativo y la creatividad.

Procesos de virtualización en la UNED

Los procesos de virtualización en la UNED datan del 2000 en cuanto al uso de las plataformas de aprendizaje en línea. Antes de ese año, hubo experiencias de uso del correo electrónico y otras dinámicas por medio del recurso de internet. El proceso de virtualización ha sido acompañado por instancias claves como: el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE), el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC).

Según las estadísticas del PAL (2015), en el 2012, se solicitaron 1066 entornos para cursos en línea y en el 2013 un total de 1235. El dato representa un crecimiento aproximado del 15% en un año. Por otro lado, si se compara con las estadísticas desde el 2011 en el que se solicitaron 932 al 2015 año en que se solicitaron 1549, es un crecimiento del 66% en un periodo de 4 años. En la Figura 1 se puede observar el incremento de la oferta en línea desde el año 2011 al 2015.

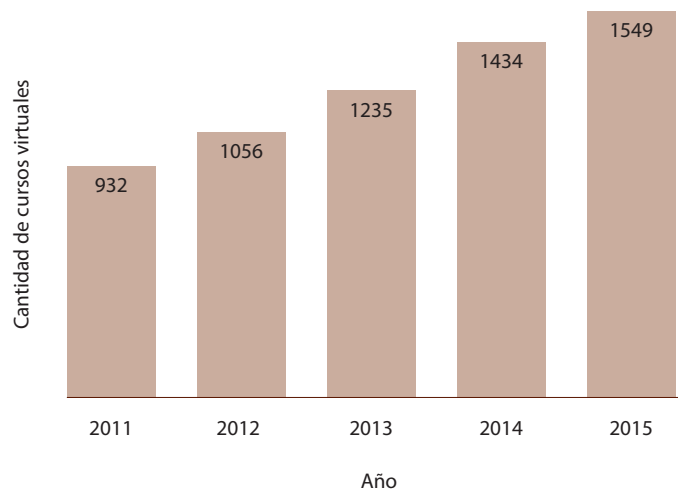


Figura 1: Incremento de cursos en línea desde el 2011 hasta el 2015.

Nota: Análisis comparativo del incremento de la oferta en línea durante los años 2011- 2015 (PAL, 2015).

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>URL: <http://www.una.ac.cr/educare>CORREO: educare@una.cr

La [Tabla 1](#) refleja la tendencia al crecimiento en el uso de las plataformas de aprendizaje en línea en la UNED, por parte de las diferentes instancias académicas (Administración, Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias Exactas y Naturales, y Educación), la Dirección de Extensión Universitaria (DIREXTU) y el Sistema de Estudios de Posgrado (SEP).

La Escuela de Ciencias Exactas y Naturales es la que tiene la mayor oferta de asignaturas en línea: pasó de solicitar 207 en el año 2011 a un total de 412 entornos para en el año 2015.

Tabla 1. Cantidad de aperturas de cursos e inscripción de público usuario en las plataformas virtuales de la UNED

Unidad Académica	Año 2011		Año 2012		Año 2013		Año 2014		Año 2015	
	Cursos	Público usuario	Cursos	Público usuario	Cursos	Público usuario	Cursos	Público usuario	Cursos	Público usuario
Sistema de Estudios de Posgrado	182	1631	199	3292	160	3012	170	2667	193	2640
Escuela de Ciencias de la Administración	107	23477	111	23736	141	17030	187	27793	194	29566
Escuela de Ciencias de la Educación	115	9667	148	8518	153	8043	164	8479	170	8308
Escuela de Ciencias Exactas y Naturales	207	17930	239	20458	300	22919	369	27866	412	27287
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades	140	14498	136	11766	162	7411	228	8826	281	12806
Dirección de Extensión	145	2170	182	2356	198	2384	258	3049	228	2334
CECED	19	458	36	784	83	829	24	595	21	756
Otras instancias/Convenios	17	272	15	982	38	685	34	1274	50	1449
TOTALES	932	70103	1066	71892	1235	62313	1434	80549	1549	85146

Nota: Análisis comparativo del incremento de la oferta en línea durante los años 2011- 2015 ([PAL, 2015](#)).

Dentro de las políticas institucionales, específicamente en el *Plan de Desarrollo Académico 2012-2017* ([UNED, 2013](#)), se aclara en cuanto a las tecnologías digitales que, para garantizar la calidad de los cursos con TIC, se debe contemplar lo siguiente:

- calidad y evaluación de los cursos;
- diseño y planificación de los cursos;
- inducción al estudiante;
- capacitación y formación de tutores; y
- estrategia de soporte administrativo para la gestión académica. (p. 70)



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

La tutoría en la educación a distancia mediada en la virtualidad

Acerca de la labor e importancia del personal tutor en el modelo a distancia, [Olea y Pérez \(2010\)](#) destacan lo siguiente:

La educación a distancia basa su éxito en la participación de un tutor, quien incide en los alumnos para que sigan con sus estudios, agilizándolos, haciendo labor de asesor, facilitador, orientador. El tutor fomenta el desarrollo del estudio independiente, pero está atento al proceso de aprendizaje del estudiante y de los factores que pueden afectarlo; toma en cuenta los estilos de aprendizaje de los estudiantes, el tipo de materiales escritos y recursos audiovisuales e informáticos apropiados, así como ejercicios y una evaluación acorde a los estilos de aprendizaje, lo cual repercute en una mejoría del autoconocimiento del alumno, de sí mismo (metaaprendizaje). (p. 12)

Del aporte anterior, destaca el rol que asume el personal tutor virtual, quien se convierte primordialmente en facilitador, también funge como diseñador de materiales didácticos que apoyan el proceso de aprendizaje independiente del estudiantado.

La labor tutorial en la UNED se desarrolla primordialmente en dos modalidades. La primera se puede denominar como la tradicional: el profesorado debe impartir sesiones de atención presencial durante el cuatrimestre o semestre, asimismo, debe revisar instrumentos de evaluación o exámenes que el estudiantado realiza de manera presencial.

La segunda es la modalidad de tutoría en cursos en línea: implica una serie de labores nuevas, que distan mucho de la modalidad tradicional; entre estas se encuentran: el rol técnico, la elaboración de materiales digitales, la comunicación tanto de forma sincrónica (en tiempo real) como asincrónica y facilitar el proceso educativo.

Tal como lo señala [Delauro \(2011\)](#):

Las tareas típicas de todo tutor que se desempeña en un entorno virtual son las siguientes: manejo de las herramientas del entorno donde desenvuelve su labor; seguimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje; comunicación sobre los problemas o dificultades; mediación entre las discusiones de los cursantes y entre éstos y los contenidos. Para llevar todo esto a cabo, necesita la posesión de determinadas competencias. (p. 12)

Las tareas que asume el personal tutor virtual son complejas y se derivan de la naturaleza del medio, que como se destacó, brinda posibilidades de comunicación e interacción que no existían en la educación a distancia tradicional, se requiere que la persona facilitadora posea competencias tecnológicas que le permitan desempeñarse con éxito y que, de esta manera, pueda orientar al estudiantado que no sea tecnológicamente competente.

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Programa de Aprendizaje en Línea

El PAL, surgió en la UNED como parte de los esfuerzos para impulsar los procesos de virtualización en el 2000 con la introducción de la primera plataforma de aprendizaje en línea que tuvo la institución: *Microcampus*, como parte de un convenio con la UNED de España. Aunque el PAL inició con otro nombre, desde el 2006 fue reestructurado como instancia y fortalecido con mayor recurso humano y mayores funciones dirigidas a brindar servicio y apoyo a la academia (Salas, s. f.).

Entre sus ejes de trabajo, se encuentran (PAL, s. f.):

- Investigación: basada en los modelos de enseñanza y aprendizaje en línea, las funciones, los roles y las competencias ... del tutor [y el] estudiante, las modalidades de cursos en línea, los grados de virtualización, el desarrollo de plataformas Learning Management System (LMS), el desarrollo de objetos de aprendizaje y la integración de otras tecnologías y aplicaciones.
- Producción de materiales y recursos de apoyo para el uso de plataformas LMS: ... es un material de apoyo tanto para la labor docente como para los estudiantes de cursos en línea. Se desarrollan Módulos de Contenido (MC) y Objetos de Aprendizaje (OA) que explican el funcionamiento de las herramientas que les ofrecen las plataformas LMS de la UNED, ... con el objetivo de que ... los docentes [y los] estudiantes obtengan un mayor provecho de las herramientas durante el desarrollo de los cursos que integran la oferta en línea de la UNED.
- Asesoría para el montaje de cursos en la plataforma: apoyo a los profesores, a los encargados de cátedra y de programa, coordinadores, para que puedan [crear] sus cursos en línea de manera semiautónoma. ...
- Administración [las plataformas LMS:] ha implicado que otras instancias desarrollen aplicaciones que conecten [al PAL] con las bases de datos institucionales para automatizar la matrícula y [apertura de entornos virtuales, así como] la asignación de nombres de usuario y de contraseñas. (PAL, s. f., párr. 5-8)

Si bien la labor del PAL se ha venido redefiniendo, sigue manteniendo la línea de trabajo en tema de asesoría para la labor docente y administración de la plataforma LMS. En particular, destaca el apoyo que se le brinda al profesorado, como ente asesor, a propósito del uso idóneo de los medios virtuales. Parte de este esfuerzo corresponde a las alianzas con otras instancias para la elaboración de material de apoyo para los cursos o asignaturas en línea.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Proceso de asesorías de asignaturas y cursos en línea en la UNED

El proceso producción en línea inicia a partir de un aprobado por el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE) y respalda la oferta en línea de una asignatura o curso. Este aspecto tan importante se define, según [Universidad Estatal a Distancia, Vicerrectoría Académica \(2010\)](#), en los siguientes términos:

El diseño de cursos en línea comprende los mismos elementos curriculares indicados en el *Reglamento de gestión académica*, con especial atención a que el curso, en un entorno virtual, demanda un cambio en la acción pedagógica y en la interacción e interactividad que se debe propiciar, en la relación docente-estudiante, estudiante-estudiante y estudiante-objeto de aprendizaje. (p. 40)

La ejecución de este proceso recae, en primera instancia, en manos del personal encargado de cátedra o programa, o bien, del personal tutor, en caso de estar asignada entre sus funciones dentro de sus asignaciones del tiempo. Para obtener mayor provecho de la asignación del servicio de asesoría que brinda el PAL con la asignación del acompañamiento por parte de una persona asesora para la planificación, el desarrollo y la mediación de una asignatura o curso en línea, es necesario que todas las partes involucradas cuenten con la capacitación necesaria.

La asesoría implica una serie de responsabilidades tanto para el personal productor académico que funge como asesor, como del profesorado a quien le asignan entre sus responsabilidades la producción del entorno virtual de una asignatura o curso. Las siguientes, son algunas de las tareas:

- Análisis del diseño curricular de la asignatura o curso.
- Definición y elaboración de la matriz de programación de la asignatura. Esta corresponde a la distribución cronológica y secuencial de los objetivos y contenidos del curso: se describen los contenidos, los recursos, las actividades e instrumentos de evaluación que servirán para su concreción.
- Elaboración de las actividades. Se trata de una labor ligada a la definición de las instrucciones para el desarrollo de las actividades de aprendizaje y los instrumentos de evaluación que faciliten la valoración de dichas actividades.
- Construcción del entorno virtual de aprendizaje en la plataforma LMS.

Diseño gráfico del entorno

El diseño gráfico de la asignatura o curso en línea sirve como apoyo didáctico para acompañar y facilitar la comprensión de los contenidos, su función es apoyar y vincular de forma didáctica

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

todos los materiales con el propósito de mantener la unidad en todo el entorno virtual del curso o asignatura. En este sentido, [Castro y Valerio \(2013\)](#) afirman que “el diseño gráfico permite comunicar un mensaje de forma visual según el medio que se utilice para transmitir” (p. 2).

Dentro de las directrices internas que tiene el PAL para el diseño gráfico de un entorno virtual de aprendizaje debe considerar al menos los tres aspectos principales que se detallan a continuación:

- **El encabezado principal:** Se incluye el nombre del curso y alguna imagen global que identifique al público usuario con el tema que se abordará durante el desarrollo del curso o asignatura.
- **Los encabezados secundarios:** Facilitan la organización de la asignatura o curso en: semanas, módulos, temas, unidades u otros.
- **Las etiquetas:** Son aquellas que permiten clasificar el contenido de la asignatura o curso en línea entre recursos, materiales o actividades.
- **Íconos:** Generalmente se utilizan para identificar actividades o herramientas específicas en el entorno virtual del curso o asignatura, por ejemplo, el foro de dudas.

Metodología de la investigación

Tipo de investigación

El trabajo se desarrolla desde el enfoque de investigación mixta, de tal forma que la información recabada sea realmente significativa al integrar datos cuantitativos y cualitativos que sirven de evidencia para demostrar la relevancia que tiene el proceso de asesoría que brinda el Programa de Aprendizaje en Línea como un apoyo fundamental para los procesos de planificación, desarrollo y mediación de las asignaturas y cursos que integran la oferta en línea, con el propósito de propiciar la excelencia en la implementación de entornos virtuales para el aprendizaje que ofrece la UNED.

Como lo señala [Chen \(2006, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014\)](#), la investigación mixta se define en los siguientes términos:

como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. ... éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales “(forma pura de los métodos mixtos). (p. 534)

Descripción del instrumento

Se elaboró un instrumento en línea, el cual fue remitido vía correo electrónico, este fue diseñado con base en el objetivo de la investigación, de manera tal que sus diferentes ítems



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

respondieran a las preguntas de investigación propuestas. Se validó el instrumento por medio de criterio de grupos expertos y se piloteó con tres personas tutoras, las cuales brindaron ajustes importantes que fueron incorporados en la versión final del instrumento que se aplicó.

Muestra

Se tuvo una colaboración de 43 participantes, de un total de 62 personas a las que se les remitió el instrumento, para un 69% de respuestas a la solicitud enviada.

El instrumento se envió a personal tutor de las diferentes instancias académicas: Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN), Escuela de Ciencias de la Educación (ECE), Escuela de Ciencias de la Administración (ECA), Escuela Ciencias Sociales y Humanidades (ESCH), Sistema de Estudios de Posgrado (SEP) y Dirección de Extensión Universitaria (Dirextu), que estuvieran en la base de datos del PAL, por haber utilizado el servicio de asesoría según los registros de solicitudes.

Análisis de la información

En cuanto a las respuestas brindadas para el instrumento aplicado, la mayor parte de las personas encuestadas pertenecen a la ESCH, para un 25%, luego la ECEN con un 23%, cabe destacar que no se tuvo colaboración de personal tutor de la ECE, ver la [Figura 2](#).

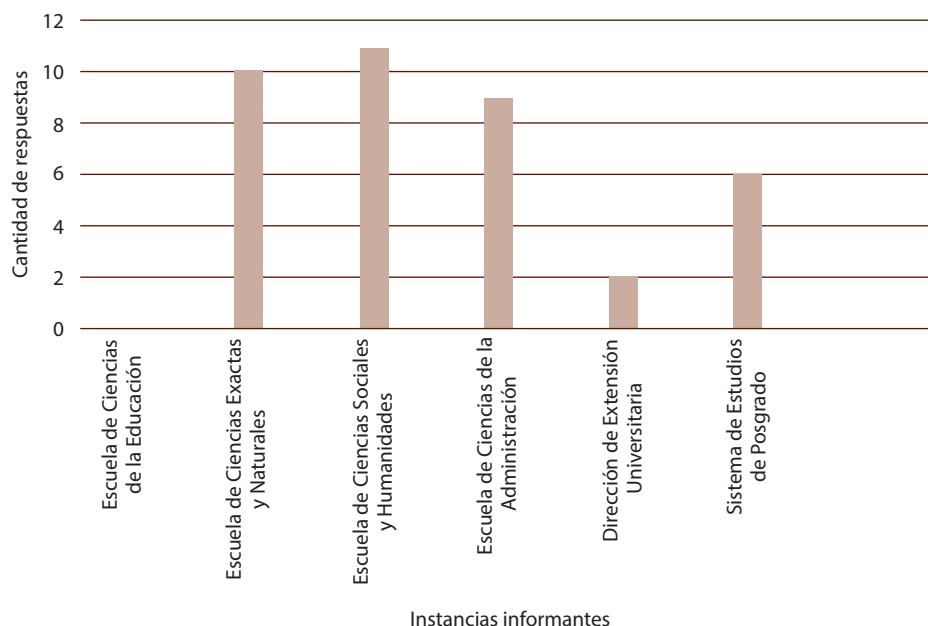


Figura 2. Distribución de respuestas por instancia.

Nota: Elaboración propia.

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Características de la población encuestada: El 49% tiene más de 6 años de laborar en la UNED, en el ámbito académico y el 51% tiene una jornada laboral de tiempo completo en la institución. Por otra parte, el 46% cuenta con propiedad en la institución y el 51% está nombrado a plazo fijo.

Cabe destacar también que el 56% se desempeña como personal tutor, principal usuario del servicio de asesoría del PAL, en tanto un 14% son encargados o encargadas de cátedra o programa, que algunas veces utilizan el servicio, pues tienen responsabilidad directa sobre estos mismos.

El 72% corresponde a la población atendida en el primer cuatrimestre o semestre del 2015, por ende, se trata de una población que recientemente recibió el servicio de asesoría del PAL.

Ante la consulta de: ¿Cuál de los siguientes servicios que brinda el PAL ha utilizado?, la mayoría ha tenido atención presencial, pero también se evidencia que tienden a hacer uso de la atención no presencial por medio del correo electrónico, atención telefónica y sesiones virtuales por medio de videoconferencia (por medio de la herramienta *Skype*), en la [Figura 3](#) se muestra la distribución de las respuestas.

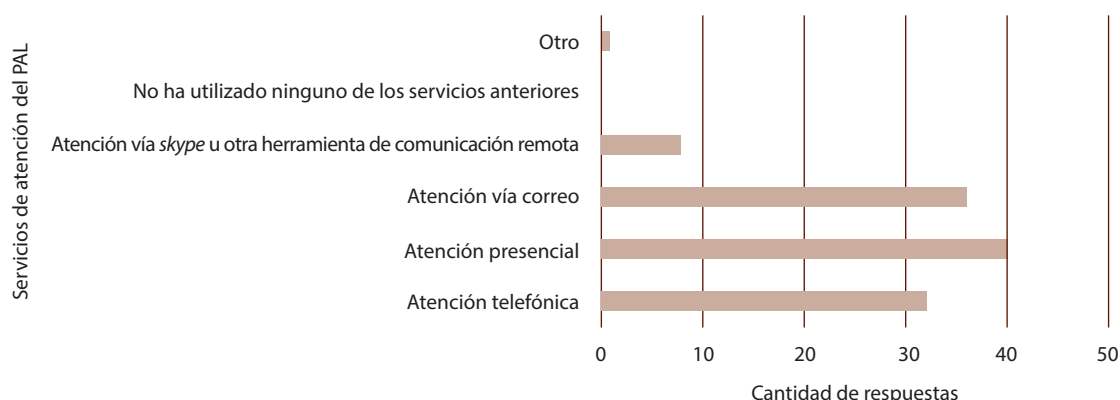


Figura 3. Servicios de PAL utilizados.

Nota: Elaboración propia.

Como se nota de los resultados anteriores, existe predominancia de que la asesoría se desarrolle de manera presencial, pues es el medio más utilizado, sin embargo, la metodología a distancia y asincrónica, que aporta el correo electrónico tiene gran peso.

Ante la pregunta: ¿Recibió alguno de los servicios de atención que facilita el PAL?, ¿cuál fue su experiencia?, la valoración general es muy positiva en cuanto a lo externado por los consultados, algunas respuestas importantes son:

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

- Se recibe atención para resolver las situaciones que se presentan en el transcurso de la oferta en línea del curso o asignatura y la respuesta fue rápida.
- Cada uno de estos servicios tiene su utilidad dependiendo de la necesidad que se tenga tanto en el diseño de la asignatura o curso como en la ejecución. En el proceso de diseño por primera vez la atención presencial es vital, ya que el asesoramiento y el contacto con el productor genera confianza. La atención telefónica que nos brinda cualquier productor en un momento de emergencia es importante.
- La asesoría aporta nuevos conocimientos sobre el uso de la plataforma.
- Todos los servicios han sido muy competentes y las personas del PAL siempre son muy amables y están dispuestas a ayudar. Las reuniones que he tenido, tanto por *Skype* como presenciales han sido muy efectivas.
- Se demuestra por parte del personal asesor el conocimiento de las tecnologías y de las formas de utilizarlas en el curso también.
- La atención siempre es muy atenta, propositiva y dispuesta a resolver cualquier situación.
- Atención y oportuna la intervención para los problemas experimentados con el uso técnico de *Moodle*.
- El personal asesor se denota colaborador ante las posibles problemáticas que ocurren en los cursos.

De lo anterior, se desprende la importancia de que el personal asesor oriente hacia el uso técnico de la herramienta tecnológica, así como la resolución de problemas de índole operativa, más frecuentes con el uso de la plataforma de aprendizaje en línea Moodle. A la vez, se destaca la importancia de que durante la asesoría el personal tutor se apropie en el uso de la herramienta.

La asesoría tiene una serie de consideraciones en cuanto a la línea de trabajo que se sigue y los apoyos que se le brindan al profesorado, ante la pregunta: ¿Qué aspectos considera contribuye la asesoría del PAL para el diseño e implementación de los cursos en línea?, se propusieron una serie de opciones que se muestran en la [Figura 4](#).

Como se evidencia en el gráfico de la [Figura 4](#), se le brinda gran importancia al diseño y organización del entorno, así como a la solución a diversos problemas técnicos y uso de las herramientas y los instrumentos de evaluación. De igual manera, se puede notar una distribución uniforme, en cuanto a la mediación, uso de técnicas y estrategias, así como herramientas de comunicación y gestión del cuaderno de calificaciones. En realidad, se le brinda importancia a la mayoría de aspectos tratados en la asesoría.

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

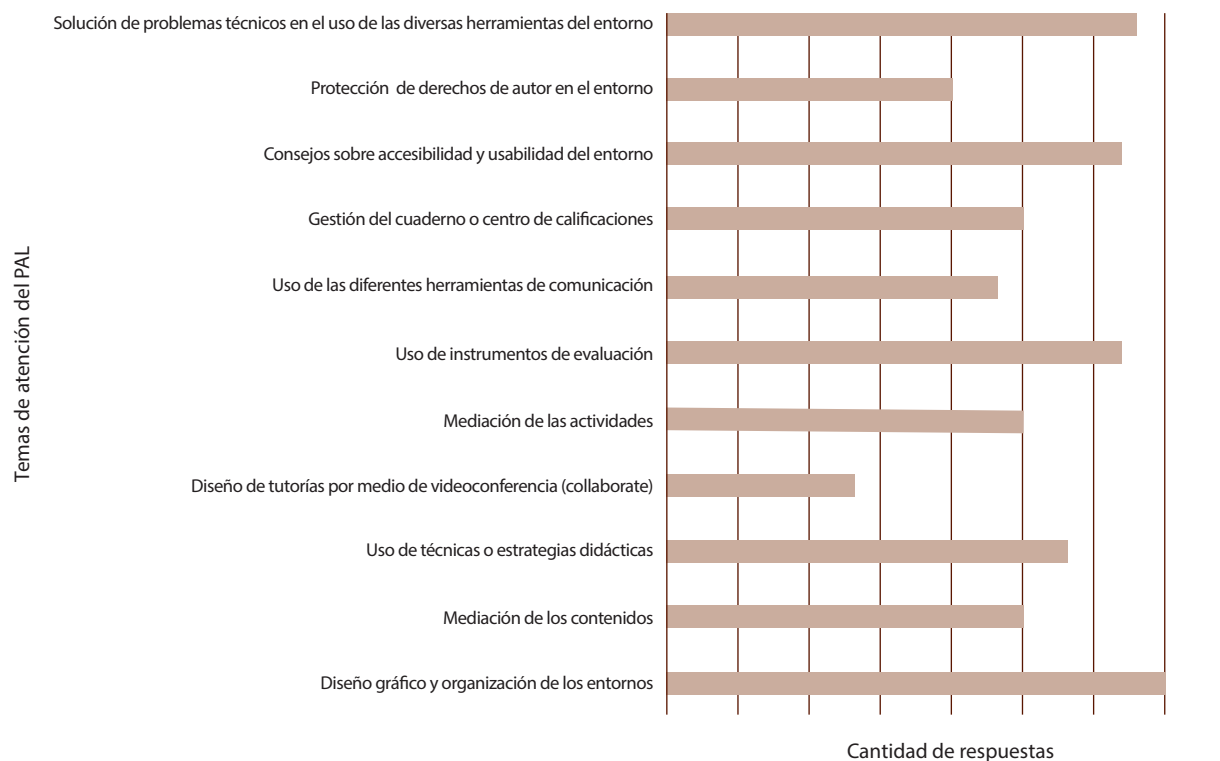


Figura 4. Contribuciones de la asesoría del PAL.

Nota: Elaboración propia.

Se consultó además a la población sobre los beneficios que visualizan con respecto a los cursos o asignaturas que reciben asesoría del PAL, para lo cual las respuestas más relevantes fueron:

- Mejoras en el cuaderno de calificaciones.
- Mejoría del proceso de construcción de instrumentos de evaluación.
- Beneficia directamente al estudiante, pues facilita el manejo del curso para los estudiantes.
- Organización del entorno, precisión en la programación de actividades, buen funcionamiento de las herramientas, vías de comunicación que facilitan la mediación pedagógica.
- Presentación del entorno para que sea agradable y amigable. Mejora la coherencia interna y la apariencia del curso.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

- Recomendaciones sobre usabilidad, accesibilidad y mejoras que se pueden incorporar en el diseño de planificación del curso.
- El asesoramiento permite que docentes desarrollen conocimientos prácticos para integrarlos a sus cursos. Incluso les orientan sobre actividades que podrían mejorarse, o bien cómo evaluar un proceso.
- Desarrollo de competencias específicas para poder mediar de mejor forma los procesos de enseñanza en entornos virtuales.

De lo anterior, es posible apreciar cómo se coincide en que la asesoría brinda posibilidades de una adecuada organización, diseño y usabilidad del curso o asignatura en línea, sin dejar de lado la importancia de que el personal docente gane conocimientos y pueda ser autónomo.

Con respecto a la consulta: ¿Considera que el servicio de asesoría es suficiente para enfrentar el reto que implica de un curso en línea?, el 76% indicó que sí y el restante que no.

Para esta investigación resultó muy importante conocer la posición de los consultados sobre los aspectos a contemplar en el PAL para mejorar el proceso de asesoría, indicaron entre lo más relevante:

- Producción de videos u otras ayudas audiovisuales.
- Más compañeros o compañeras para ampliar la cobertura del apoyo.
- Sería pertinente ampliar el horario para el personal tutor.
- Acercamiento de la persona productora a las reuniones de cátedra
- Mayor cantidad de personal para brindar el servicio de asesoría.

Sobre la valoración general del proceso de asesoría del PAL, en la escala del 1 al 10, este último valor es el más alto, un 59,5% asigna un 10, en tanto 33% un 9 y el restante un 8. Esto evidencia que la percepción del servicio que se brinda es muy buena.

El servicio de asesoría se apoya por medio de los recursos elaborados por el PAL, dichos recursos representan un eje de trabajo importante para dicha instancia, por lo cual resultó muy valioso indagar al respecto. El 83,7% externa conocer los manuales e insumos elaborados por el PAL y el 82,1% dice haberlos utilizado. De manera complementaria se deseó conocer su valoración de estos, en cuanto a si sirvieron para resolver dudas operativas de la plataforma, para lo cual un 30% señala que siempre y un 36,1% que casi siempre, como se aprecia en la [Figura 5](#). Esto es positivo, en cuanto a la utilidad de dichos recursos como herramientas de apoyo en la labor tutorial a cargo de la planificación, el desarrollo y la mediación de entornos virtuales.

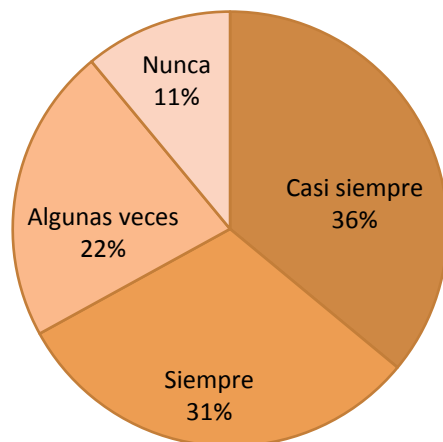


Figura 5. Utilidad de los manuales del PAL para la resolución de dudas técnicas.

Nota: Elaboración propia.

Con base en los resultados obtenidos de este estudio y la propia experiencia desarrollada a partir de los 10 años de trabajo del PAL acompañando los procesos de virtualización en la UNED, se determina que el proceso de asesoría que brinda el PAL se ofrece en las siguientes dos opciones:

1. **Asesoría completa:** Cuando la asesoría se solicita por parte de la cátedra o persona encargada con al menos un cuatrimestre o semestre antes de la oferta en línea de la asignatura o curso.
2. **Asesoría abreviada:** Cuando por parte de la cátedra o persona encargada se solicita la asesoría simultáneamente durante la oferta en línea de la asignatura o curso.

Asesoría completa

La asesoría completa es aquella que se desarrolla durante un cuatrimestre o semestre antes de la oferta de la asignatura o curso en línea, para esto, el personal encargado de cátedra completa un formulario (enviado al inicio de cada periodo por parte de la coordinación del PAL a todo el personal encargado de cátedra o programa) y se envía mediante correo electrónico a la coordinación del PAL, por su parte, la coordinación designa a un sujeto productor académico, quien será responsable de apoyar y orientar al personal tutor asignado durante la planificación, desarrollo y mediación del entorno virtual para la oferta de la asignatura o curso, para ello, una vez asignada la asesoría por parte del PAL, se establecen las siguientes etapas ([Tabla 2](#)):

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Tabla 2: Descripción de las etapas de la asesoría completa

Etapa	Descripción
1. Definición del cronograma de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Se define una primera reunión presencial entre el personal tutor y productor académico para consensuar un cronograma que guiará el trabajo. Con base en las fechas establecidas en el cronograma, el productor o productora orienta y guía el proceso de asesoría. Se inicia con el análisis del diseño curricular del curso o asignatura, así como las orientaciones del curso (programa). Se finaliza la reunión con la explicación por parte del personal productor académico sobre cómo completar la matriz de organización de cursos en línea y facilitarle a la tutoría algunos ejemplos de modelos de consignas e instrumentos de evaluación.
2. Desarrollo de la matriz de organización de cursos en línea	<ul style="list-style-type: none"> Con base en el diseño curricular y las orientaciones del curso o asignatura el personal tutor completa la matriz de organización de cursos en línea, disponible en https://goo.gl/j6J7F3 Se establece como primer responsabilidad del personal tutor completar la Matriz de Organización de Cursos en Línea, enviarla a producción para su revisión, según la fecha acordada, posteriormente, se le devuelve la matriz al con la revisión y sugerencias de cambio según corresponda para su corrección. Esta tarea se repite hasta que la matriz esté completamente depurada y avalada.
3. Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> Finalizada la etapa de desarrollo de la matriz, se inicia la construcción de las consignas o instrucciones para cada actividad de aprendizaje según la estrategia o técnica por implementar, asimismo se desarrollan los instrumentos de evaluación que acompañarán cada actividad y que le permitirá al estudiantado conocer de manera previa los criterios que se considerarán para evaluar sus desarrollos. Igualmente, se establece una breve reunión con la persona diseñadora gráfica del PAL, para definir entre las partes los elementos del diseño gráfico para el curso o asignatura (encabezado, etiquetas, fondos de presentación entre otras).
4. Revisión y corrección de la documentación de la asignatura o curso	<ul style="list-style-type: none"> Se inicia el proceso de revisión de la documentación, es decir, de las consignas e instrumentos de evaluación (se pueden incluir los materiales de aprendizaje) por parte del personal productor, el tutor o tutora por su lado, recibe las recomendaciones vía correo o por otro medio establecido durante el periodo de la definición del cronograma de trabajo, este proceso se repite hasta que los documentos estén completamente depurados y avalados.
5. Diseño del entorno	<ul style="list-style-type: none"> Con los documentos depurados, se inicia la organización del entorno virtual para la asignatura o curso en la plataforma LMS, se configuran las herramientas según se definió en la matriz de organización, asimismo se habilitan las consignas e instrumentos de evaluación. Para esta etapa, entre el producción y tutoría se define si el acompañamiento será presencial o virtual.
6. Apoyo durante la mediación (ejecución de la asignatura)	<ul style="list-style-type: none"> En esta última etapa se establecen periodos cortos de acompañamiento en atención de consultas que puedan surgir por parte del personal tutor en el uso operativo de alguna herramienta o en algún proceso de orden técnico con respecto a la plataforma o con sus estudiantes.

Nota: Elaboración propia.

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>URL: <http://www.una.ac.cr/educare>CORREO: educare@una.cr

Asesoría abreviada

Este tipo de asesoría ocurre cuando el personal encargado de cátedra o programa no solicita en el periodo establecido el servicio de asesoría para la virtualización de la asignatura o curso. Por lo cual, el PAL le facilita un acompañamiento básico, pero por la premura de los tiempos, no se cumplen todas las etapas de una asesoría completa, en la [Tabla 3](#) se describe la atención.

Tabla 3: Descripción de las etapas de la asesoría abreviada

Etapas	Descripción
<ul style="list-style-type: none"> Definición del cronograma de trabajo Desarrollo de la matriz de organización de cursos en línea Planeamiento Revisión y corrección de la documentación de la asignatura o curso 	<p>Las primeras cuatro etapas de la asesoría completa no se cumplen durante la asesoría abreviada, dado que se requiere por lo menos un cuatrimestre o semestre de anticipación para definir el cronograma, planificar las actividades, revisar y corregir la documentación de la asignatura o curso que se facilitará mediado en la virtualidad.</p>
<p>1. Organización del entorno virtual</p>	<p>El personal productor académico describe y ejemplifica de forma puntual el uso operativo de las herramientas de la plataforma al personal tutor y se definen espacios más breves de acompañamiento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilitar las actividades de aprendizaje Subir los materiales y Habilitar los instrumentos de evaluación que el personal tutor tenga preparados previamente.
<p>2. Apoyo durante la mediación (ejecución de la asignatura)</p>	<p>Esta etapa no se desarrolla de forma completa durante la asesoría abreviada, ya que por la premura de los tiempos se considera más oportuno habilitar un canal de comunicación entre tutoría y producción para atender de forma oportuna las consultas técnicas que puedan surgir durante el proceso de mediación y desarrollo del curso, especialmente, en el uso de las herramientas de evaluación.</p>

Nota: Elaboración propia.

Al finalizar cada cuatrimestre o semestre, el personal productor académico debe brindar un informe en el que indica el estado actualizado de las asignaciones que tiene a cargo de acuerdo con la siguiente definición para el estado de una asesoría:



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

- **Finalizadas:** Son aquellas asignaturas o cursos en línea que cumplieron todas las etapas del proceso de asesoría, ya sea completa o abreviada.
- **En proceso:** Son las asesorías que por alguna eventualidad aún no han completado todas las etapas de la producción.
- **Canceladas:** Se da por cancelada una asesoría en la que existe incumplimiento por parte de la cátedra o persona tutora a cargo, o bien, que se presente alguna de las siguientes circunstancias:
 - **No iniciadas:** Esta indicación corresponde a aquellas asesorías que no hubo una comunicación pronta y oportuna entre el personal productor académico y tutor.
 - **El profesor o la profesora no se presentó:** La persona tutora nunca se presentó a las citas programadas durante la asesoría, ello conlleva a una cancelación de la asesoría, ya sea completa o abreviada.

Organización del entorno virtual de aprendizaje

La organización del entorno que se sugiere desde el PAL a partir de la experiencia y de este estudio inicia desde la selección de los bloques hasta el uso de encabezado y etiquetas según las opciones de herramientas que brinda para este aspecto la plataforma LMS, de forma que:

- Se sugiere colocar todos los bloques a la izquierda y entre los que se deben utilizar están: Reloj (permite ubicar al estudiante sobre las entregas, en particular si se encuentra en otras zonas horarias), administración (gestión de perfil y calificaciones), foro de dudas (espacio abierto de consultas), correo interno (mensajería interna) y últimas noticias (anuncios o avisos del curso).
- Para la distribución de los módulos, temas o unidades se utilice la opción encabezado con pestañas para evitar que la pantalla se extienda mucho hacia abajo (uso correcto del *scroll*).
- El encabezado de la asignatura o curso se coloque en el espacio dispuesto en la plataforma, así mismo, este debe guardar coherencia con la temática de la asignatura o curso.
- Para el uso de etiquetas para organizar los recursos y actividades, existe un banco de recursos en la página web del PAL disponible para que el profesorado pueda descargar el que más se ajuste al diseño gráfico de su asignatura o curso. En el espacio de los recursos se debe incluir todo el material, las lecturas, audiovisuales y programa de curso. En el espacio de las actividades se deben incluir todas aquellas técnicas o estrategias didácticas de la asignatura o curso para el logro de los aprendizajes.

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Lista de buenas prácticas

Las buenas prácticas en el contexto de educación virtual se entienden como las acciones que se desarrollan desde la planificación, el desarrollo y la mediación de un entorno virtual de aprendizaje para propiciar actividades de aprendizaje, que permitan alcanzar de forma efectiva los objetivos propuestos desde el diseño de la asignatura o curso, en este sentido es que se hacen las recomendaciones de buenas prácticas según la experiencia y las respuestas facilitadas por los sujetos encuestados:

Para la planificación y organización del entorno virtual de aprendizaje

- Se debe contar con el diseño curricular para la oferta de la asignatura o curso según la modalidad (híbrido o virtual) y tipo de oferta de este (bimodal u oferta única) aprobado por el PACE.
- La matriz de organización es la operacionalización del diseño curricular de la asignatura o curso, por lo que no se puede definir esta si no se cuenta con un diseño de asignatura o curso respectivamente.
- Es importante hacer una clasificación por carpetas para tener claridad en cuanto a la organización de: los contenidos, los materiales, las instrucciones para cada actividad propuesta y los instrumentos de valoración que se utilizarán.
- Es recomendable iniciar con la organización del entorno virtual en la plataforma LMS, una vez finalizada la etapa de revisión y corrección tanto de la planificación en la matriz, como de toda la documentación correspondiente al curso o asignatura.
- Se debe incorporar el diseño gráfico como parte del servicio de asesoría, de forma que sirva de apoyo didáctico para facilitar la comprensión de los contenidos de forma significativa.

Para el desarrollo del servicio de asesoría

- El encargado de cátedra o programa debe solicitar la asesoría al menos un cuatrimestre o semestre antes de la oferta del curso o asignatura, con el propósito de brindar un servicio completo en cuanto a la planificación y desarrollo del entorno virtual, así como programar el acompañamiento requerido por parte del personal tutor durante la mediación del proceso educativo.
- Cumplir las responsabilidades y tiempos establecidos en el cronograma de trabajo, para obtener un verdadero provecho del servicio de asesoría.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

- Cada vez que se oferta un curso o asignaturas será necesario actualizar la matriz de organización, con el propósito de registrar los cambios y mejoras que se aplican al curso con cada oferta.
- El personal encargado de cátedra o programa debe manejar la versión de la matriz de organización que se desarrolló como producto de la asesoría, ya que esta servirá en futuros procesos de evaluación del curso o asignatura, como evidencia de mejoras por cada oferta de este mismo.
- La asesoría es un acompañamiento que tiene como propósito facilitar al personal tutor la apropiación de la herramientas que le ofrece la plataforma LMS institucional, para que pueda desarrollar competencias que le permitan desarrollar la mediación de sus cursos de forma semiautónoma hasta que logre hacerlo de forma independiente, por lo que es de suma importancia la constancia en la comunicación y el compromiso con las responsabilidades que le corresponde durante el proceso de asesoría.

Para la mediación del entorno virtual de aprendizaje

- La mediación de la asignatura o curso se logra desde la planificación del entorno virtual por medio de la matriz de organización, por lo que es de suma importancia que se cumpla a cabalidad con todas las etapas del servicio de asesoría.
- La mediación de la asignatura o curso es responsabilidad del tutor o tutora a cargo, por lo que la persona productora encargada de la asesoría brindará una orientación y el apoyo requerido para que logre el proceso de mediación de la forma más efectiva e innovadora posible.
- En caso de requerir el apoyo durante la mediación del curso, el personal tutor debe mantener un canal de comunicación abierto y constante con la persona productora académica para lograr la atención de consultas de forma más efectiva.
- En caso de requerir un apoyo más específico durante el proceso de mediación del curso, se recomienda programar previamente una cita para obtener mayor provecho del tiempo de la asesoría.

Conclusiones

Entre las conclusiones más relevantes se pueden citar:

- Los sujetos encuestados externan cómo el formato más utilizado de la asesoría es la presencial, esto puede estar relacionado con la necesidad del público meta por recibir las explicaciones y orientación de manera directa y personal, pudiendo ser esta forma

doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

mucho más expedita. Pero también, se debe reforzar el asesoramiento a distancia, dado que gran parte de la muestra ha utilizado el correo electrónico como medio de comunicación y por este reciben colaboración de parte del personal asesor del PAL, así como también destacar la asistencia mediante videoconferencia utilizando la herramienta Skype que es un servicio muy utilizado por el PAL.

- La asesoría propicia que el personal tutor desarrolle destrezas en el uso de la herramienta tecnológica, esto beneficia en cuanto a que este gane independencia en los procesos que desarrollan en tutorías virtuales.
- Los sujetos encuestados brindan gran importancia a los ejes de la asesoría sobre el diseño y organización, así como el uso de herramientas, mediación y comunicación. Estos aspectos tienen que ver con dimensiones que el personal tutor virtual debe conocer, para trabajar un curso o asignatura en línea, en particular la apropiación tecnológica del entorno, la mediación de los contenidos y en las actividades, así como el hecho de mantener una comunicación fluida.
- Se destaca como importante producto de la asesoría la promoción de la organización adecuada del entorno en línea, en cuanto a diseño gráfico, usabilidad y selección de herramientas efectivas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje dentro del entorno virtual.
- Uno de los ejes de trabajo del PAL es la elaboración de manuales y videotutoriales de apoyo para el personal docente, tanto técnicos como pedagógicos; en cuanto a este tópico, se denota como más del 80% de los sujetos consultados los conocen y los utilizan, así mismo más del 60% indica que casi siempre y siempre estos les sirven para resolver las consultas.

Recomendaciones

Las recomendaciones luego de este estudio son las siguientes:

- Si la asesoría es abreviada, se recomienda al personal tutor de la asignatura o curso completar igualmente la matriz de organización de cursos o asignaturas en línea aunque esta no sea revisada por la persona productora académica, de manera tal que esta planificación pueda guiar su proceso para la organización y diseño del entorno.
- También se sugiere utilizar las etiquetas diseñadas por el PAL que se encuentran en la página web del Programa, para que la estructura del entorno guarde concordancia y coherencia en cuanto a la organización de los recursos o materiales.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

- Si se cuenta con asesoría completa, se recomienda cumplir con todas las fechas de entrega y reuniones establecidas en el cronograma de trabajo para evitar inconvenientes en cuanto a cancelación de uso del servicio.
- En cuanto a la mediación del curso o asignatura en línea se sugiere al personal tutor que ingrese en forma constante, que responda de manera pronta y oportuna y mantenga actualizado el tablón de avisos.

Recomendaciones para futuras investigaciones

A partir de este trabajo inicial de investigación respecto al alcance del servicio de asesoría que el PAL brinda para los procesos de virtualización de la oferta académica se desprende las siguientes propuestas para la continuidad y desarrollo de la temática planteada:

- Conocer la incidencia que tiene el servicio de asesoría que brinda el PAL en la calidad de la oferta en línea de la UNED.
- Contemplar si desde el PAL, el servicio de asesoría y diseño gráfico contempla de forma integral todos los aspectos que tienen que ver con usabilidad, flexibilidad y accesibilidad con el propósito de lograr inclusión de la población estudiantil de la UNED en entornos virtuales de aprendizaje.
- Indagar qué aspectos faltan para que la asesoría sea suficiente o más eficaz para que el personal tutor se enfrente de forma asertiva a la implementación de un curso o asignatura en línea, detallando más sobre sus necesidades, incluso en términos de la capacitación previa que una parte recibe por parte de otras instancias de la institución.
- Valorar con detalle e indagar el formato de preferencia para la confección de los manuales y recursos de apoyo elaborados por el PAL de manera que se mejore la valoración de su pertinencia para el profesorado.
- Conocer, por qué el personal tutor le resta importancia, o bien, todavía no desea hacer uso de las herramientas de videoconferencia para incorporarlas en sus cursos o asignaturas, además de investigar sobre el tema de los derechos de autoría en cuanto a los contenidos del curso asignatura.



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Referencias

- Area, M. y Adell, J. (2009). E-Learning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. En J. De Pablos (Coord.), *Tecnología educativa. La formación del profesorado en la era de internet* (pp. 391-424). Málaga: Aljibe.
- Calvo, X. y Salas, N. (2013). Necesidad de unificar criterios de calidad para la mediación pedagógica de cursos en línea de la Universidad Estatal a Distancia. *Revista Posgrado y Sociedad*, 13(1), 27-44. doi: <https://doi.org/10.22458/rpys.v13i1.384>
- Castro, A. y Valerio, C. (2013). Importancia de utilizar el diseño gráfico en los cursos con componente virtual de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. En *Memoria del XVI Congreso Edutec* (1-13). San José, Costa Rica: EDUTEC. Recuperado de http://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/cintya_alejandra_131.pdf
- Delauro, M. (2011). *La tutoría en ambientes virtuales de aprendizaje. Unidad 1-a. Nuevos escenarios, nuevos roles docentes, nuevas competencias*. Virtual Educa. Recuperado de https://issuu.com/maritzane/docs/02-efd_tutoria-unidad_1-a
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Meza, J. (2012). *Modelo pedagógico para proyectos de formación virtual*. Bonn: Giz. Recuperado de <https://gc21.giz.de/ibt/var/app/wp342P/1522/wp-content/uploads/2013/02/Ebook-final.pdf>
- Miklos, T. (2012). Prospectiva de la educación virtual; el caso de América Latina. En M. Morocho y C. Rama (Eds.), *Las nuevas fronteras de la educación a distancia* (pp. 115-135). Ecuador: Virtual Educa. Recuperado de http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc_2012_%28fronteras%29.pdf
- Olea, E. y Pérez, P. (2010). Relevancia del tutor en los programas a distancia. *Apertura*, 5(2), 6-19. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura4/article/download/48/49>
- Programa de Aprendizaje en Línea (PAL). (2015). *Análisis comparativo del incremento de la oferta en línea durante los años 2011- 2015*. Dirección de Materiales Didácticos de la UNED de Costa Rica. Manuscrito inédito.
- Programa de Aprendizaje en Línea (PAL). (s. f.). *¿Quiénes somos?* Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/quienes-somos/qs>



doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.11>

URL: <http://www.una.ac.cr/educare>

CORREO: educare@una.cr

Salas, I. (s. f.). *Procesos de virtualización en la UNED de Costa Rica*. Recuperado de <http://recursos.portaleducoas.org/sites/default/files/10991.pdf>

Universidad Estatal a Distancia. (9 de julio de 2004). *Modelo pedagógico*. San José, Costa Rica: Autor. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/24.pdf>

Universidad Estatal a Distancia. (UNED). (15 de diciembre de 2005). Resolución N.º 629-205. Consejo de Rectoría. San José, Costa Rica: UNED.

Universidad Estatal a Distancia. (UNED). (2013). *Plan de desarrollo académico, UNED 2012-2017*. San José, Costa Rica: Autor. Recuperado de http://www.uned.ac.cr/academica/plan_academico/insumos/PlanDesAcad_UNED_final.pdf

Universidad Estatal a Distancia (s. f.). *Informe de labores. Cobertura y equidad*. San José, Costa Rica: Autor. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/transparencia/informe-de-labores-2013/cobertura-y-equidad>

Universidad Estatal a Distancia, Vicerrectoría Académica. (2010). *Cómo diseñar y ofertar cursos en línea: Consideraciones generales*. San José, Costa Rica: PAL-PACE-UNED. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/recursos/CursosenLineaersionweb.pdf>

Valverde, J. (2009). *La tecnología en el proceso educativo de un posgrado del área educativa de la UNED, en el contexto del modelo pedagógico institucional* (Tesis doctoral). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/988/1/La%20tecnologia%20en%20el%20proceso%20educativo%20.pdf>