



## **Implementando las buenas prácticas en educación e-learning partiendo de la experiencia de acompañamiento, seguimiento y capacitación a facilitadores en AVA**

La Católica del Norte Fundación Universitaria es una Institución de Educación Superior 100% virtual y pionera de esta modalidad en Colombia, es el resultado del amor a la educación, la sensibilidad social, la visión y la proyección de la Diócesis de Santa Rosa de Osos, en el Norte del departamento de Antioquia. La Universidad aprovecha las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, y las transforma en más oportunidades para romper las distancias geográficas y ser partícipes de la inclusión social a través de una EDUCACIÓN VIRTUAL CON SENTIDO HUMANO.

**CEDEVI** se denomina al Centro de Desarrollo Virtual de la Universidad donde convergen los diferentes procesos que están relacionados con el acompañamiento, seguimiento, diseño instruccional y gestión del conocimiento.

### **¿Qué es el acompañamiento?**

Uno de los retos que trae consigo el Siglo XXI, es la producción, generación y multiplicación del conocimiento, dando como resultado el incremento del potencial e inteligencia de las personas que trabajan o comparten objetivos comunes y estratégicos al interior de las organizaciones; es así como una de las iniciativas para lograr metas fuertes y de impacto es la técnica de acompañamiento en el campo o lugar de trabajo.

Para el caso de la Católica del Norte Fundación Universitaria, se define el acompañamiento como el proceso a través del cual un facilitador virtual que ha adquirido experiencia y que cuenta con las características propias para desempeñar dicho rol (como se explicará más adelante), además de haber recibido la capacitación exigida por la universidad, acompaña a un grupo de facilitadores en su proceso.

De acuerdo con lo anterior una vez el facilitador guía o acompañante se encuentra en el nivel de padrino, puede disponerse a través de un plan de desarrollo a acompañar a otro colega en el camino de ser facilitador de alto desempeño en AVA.

El proceso de acompañamiento se resume entonces, en la capacidad de dar y recibir, es un proceso de gana – gana en donde un facilitador experto comparte sus experiencias y sus buenas prácticas a otro facilitador que apenas inicia o necesita de un apoyo para desarrollar competencias pedagógicas, tecnológicas y didácticas en los ambientes virtuales de aprendizaje; produciendo confianza, despertando sentido de pertenencia, motivación por lo nuevo y por la metodología que debe tener la facilitación de un curso en el marco del Modelo Pedagógico de la Institución, políticas de calidad académicas, filosofía y cultura organizacional educativa.

### **Importancia del acompañamiento y su relación con la excelencia académica**

Si bien existe como reto de mejoramiento en la Universidad, la necesidad de un entrenamiento asegurado de facilitadores que estén comprometidos a explorar las mejores prácticas de la enseñanza en línea y no únicamente el uso escindido de la tecnología; se convierte el acompañamiento que se hace a los facilitadores en AVA en una estrategia poderosa que aporta a la excelencia académica, en la medida en que no sólo se conduce al facilitador hacia temas tecnológicos que por supuesto no pueden faltar porque son los mediadores entre facilitador y estudiante para llegar al conocimiento; sino también en lo más íntimo del desarrollo de habilidades pedagógicas y didácticas que le proporcionan la experiencia y la pasión del que acompaña por ver al otro adherido a unas prácticas educativas de internacionalización y auge mundial.

Para lograrlo se deben tener en cuenta los siguientes elementos que proporcionan excelencia:

- Planeación de actividades.
- Organización del tiempo.
- Autoevaluación del facilitador acompañado.
- Realización de evaluaciones y seguimiento al proceso de facilitación.
- Liderazgo del conocimiento.
- Realimentación permanente.

- Evaluar la disposición del facilitador para enseñar en AVA de manera que esté basada en una visión de futuro y capacidad de darle al estudiante herramientas desde lo teórico para enfrentarse a la vida, al trabajo, a la familia y a la sociedad.
- Establecer presencia e interacción.
- Definir parámetros de flexibilidad para acercarse a lo desconocido y perseverar.
- Ser honesto para dirigir el proceso educativo en AVA.
- Expresar mirada positiva hacia las sugerencias y logros del acompañamiento.
- Asegurar la interacción y el trabajo colaborativo y cooperativo.
- Utilizar un estilo de comunicación cálido, respetuoso y motivador.
- Emplear correctamente la tecnología.

A través del tiempo la docencia y sus consecuentes mejoras han tenido una evolución mediante la interacción con los estudiantes, la comunidad y las políticas educativas que se delimitan desde el ente del Ministerio de Educación Nacional, por ello es importante ilustrar con el siguiente cuadro esa transformación y lo que produce en el rol del facilitador hoy, en pleno Siglo XXI, un líder facilitador de conocimiento:

#### **Evolución perfil del Docente**

<b>VERBOS</b>	<b>EL QUE APRENDE</b>	<b>EL QUE ENSEÑA</b>
Decir	Alumno	Profesor
Explicar	Estudiante	Maestro
Demostrar	Dicente	Docente
Construir	Educando	Educador
Liderar	Transformado/Potencializado	Líder – Facilitador S. XXI

Como se indica en el cuadro el facilitador virtual, lidera un proceso de enseñanza - aprendizaje en el que se transforman y potencializan los saberes del aprendiz.

#### **Metas del acompañamiento**

Las metas del acompañamiento de un facilitador en AVA van en dos vías; la primera tiene que ver con la clara intención de alinear al facilitador asesorado con unos objetivos estratégicos de la organización educativa y producir con ello un desempeño sobresaliente que aporte al cumplimiento de propuestas retadoras a nivel institucional. La segunda tiene que ver con el desarrollo del potencial del talento del facilitador

asesorado que de manera inminente incrementará el conocimiento, lo asegurará y producirá que la Universidad tenga un carácter de talla mundial en el medio.

Con el acompañamiento, igualmente se plantean otras metas que de una u otra manera llegan al mismo lugar de desempeño eficiente y disciplinado:

- **En lo personal:** obtener apoyo para el desarrollo del liderazgo y la pericia en la enseñanza en AVA y confianza para producir conocimiento a través de la investigación.
- **En lo pedagógico:** obtener apoyo para la exploración y estudio de técnicas de facilitación avanzadas; estimular el desarrollo del entrenamiento por pares y multiplicar buenas prácticas de enseñanza – aprendizaje en AVA.
- **En lo referente a contenidos:** apoyar la exploración continuada de las mejores prácticas para la enseñanza en línea dentro de la disciplina y estimular la investigación hacia los resultados de tales prácticas.
- **En lo tecnológico:** obtener apoyo para el desarrollo de la inclusión de nuevas tecnologías y aproximaciones en el uso de la tecnología en la enseñanza en AVA.

Para entender estos ítems es importante que se dé el reconocimiento al facilitador experto en procesos de enseñanza – aprendizaje en AVA y no desconocer su capacidad de aportar al desarrollo de una comunidad de profesores universitarios.

### **Habilidades y características que requiere un acompañante**

Algunas habilidades y características que requiere un acompañante de facilitadores en los ambientes virtuales de aprendizaje son:

#### **Habilidades**

- Reconocer los medios efectivos para acompañar a los profesores en todas las etapas del desarrollo de un curso en línea.
- Conocer la metodología en línea, de las herramientas necesarias y de la manera de guiar correctamente a quienes se acompañan.
- Capacidad para generar motivación, impartir su conocimiento, trabajar colaborativamente y en equipo.
- Capacidad para comunicarse efectiva y asertivamente de manera oral y escrita.

- Originar ideas que le ayuden a los facilitadores que acompaña para que su labor docente mejore.
- Evidenciar criterios y habilidades pedagógicas y didácticas.
- Ser competente en el manejo de las tecnologías de información y comunicación.

### **Características**

- Facilitador con el saber y la experiencia en el manejo pedagógico – didáctico de las herramientas de la plataforma.
- Ser amable, paciente y responsable en el trato y en los compromisos asumidos con sus facilitadores (asesorados).
- Ser organizado, abierto a sugerencias, creativo, con manejo óptimo del tiempo, disciplinado, que responda e interactúe con los facilitadores que acompaña, analítico, flexible, sincero.
- Estar bien capacitado en el tema virtual, con interés legítimo en la enseñanza en línea, demostrando su pasión por el trabajo en red.
- Comparte y genera conocimiento.
- Es un guía, un coaching, un acompañante.
- Debe tener disposición y capacidad de servicio.

### **Medios y elementos efectivos de acompañamiento**

Teniendo en cuenta la experiencia de la Institución algunos medios y elementos efectivos de acompañamiento son:

- Encuentros sincrónicos e interacción asincrónica para propiciar el entrenamiento.
- Ejemplos de buenas prácticas.
- Seguimiento y acompañamiento constante para que los facilitadores se sientan acompañados y se comprometan con su acompañamiento a través de las listas de chequeo y del instrumento evaluativo, en los que se encuentran los criterios que debe ir teniendo en cuenta el facilitador virtual semana a semana en el desarrollo de sus asignaturas.
- Recursos que le sirvan a los facilitador para adquirir estrategias tales como el recurso de aprendizaje [“Casa CEDEVI”](#), donde se les brindan paso a paso las

indicaciones en cada una de las etapas del desarrollo del bloque o semestre académico – Alistamiento, desarrollo y cierre -.

- El acompañamiento y capacitación permanente son fundamentales para apoyar el desempeño eficiente de los profesores.
- Calidad y estímulos que motiven al facilitador virtual a alcanzar la excelencia.
- El autodesarrollo, autoentrenamiento, trabajo colaborativo y comunidad de práctica, que se refleja y trabaja en la [Red de Acompañamiento y Seguimiento](#), generando comunidades que pueden asegurar la presencia en línea, y fomentar el sentido de pertenencia hacia la Institución.
- Acompañamiento y capacitación en los aspectos pedagógicos – didácticos y tecnológicos.
- Las realimentaciones en cada una de las etapas del acompañamiento.
- Establecimiento de vínculos afectivos que reflejan el lado humano de la virtualidad.
- Comunicación constante entre el acompañante y su asesorado.
- Actividades que incorporen las experiencias educativas y vitales de los asesorados, que les permita traducir la teoría en la práctica.
- Apoyo y comunicación rápida cuando surjan problemas o preocupaciones por parte del asesorado.
- Acompañamiento individualizado.
- Prestar atención a los facilitadores como personas y desarrollar estrategias de acompañamiento que les sirvan para mejorar en su proceso.
- Generar espacios de socialización con otros facilitadores (Red de aprendizaje).
- Cada acompañamiento y capacitación debe partir desde cada caso en particular.
- Aplicación de lo que se les está enseñando en sus cursos.
- Partir en cada caso desde unas metas y objetivos claros de acompañamiento y capacitación.

### **¿Qué se debe identificar en el acompañamiento?**

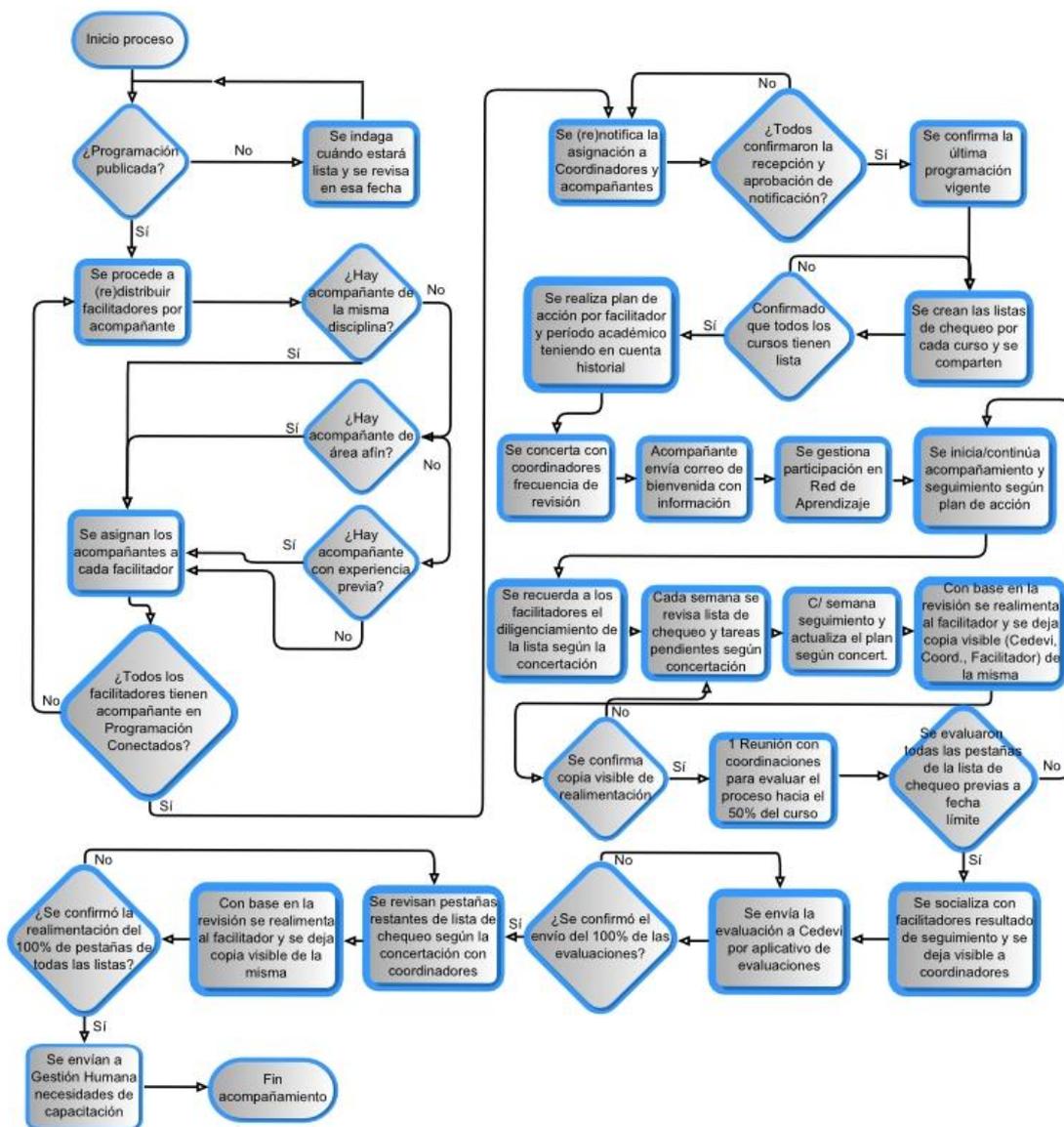
- Las necesidades desde lo pedagógico – didáctico, hasta el uso de la tecnología de manera particular o individual de acompañamiento y capacitación que presentan los facilitadores.
- Las debilidades, oportunidades, fortalezas, habilidades y capacidades del grupo de facilitadores que labora en la Institución.

- El sentido de pertenencia y compromiso del grupo de facilitadores con el programa al que pertenece y con la Institución.
- La preparación y capacidad del grupo de facilitadores para desempeñarse efectivamente en ambientes virtuales.

### **¿Cómo se hace el acompañamiento?**

La Fundación Universitaria Católica del Norte a partir de la recopilación de experiencias a lo largo de los años y de la búsqueda del mejoramiento continuo en su quehacer ha definido un proceso que plasma los pasos que se deben recorrer para llevar a cabo el acompañamiento a sus facilitadores virtuales.

Este proceso, representado en la imagen, se resume de la siguiente manera:



A través de las actividades y procedimientos contenidos en el proceso se logra:

- Tener control sobre el grupo de facilitadores de la Universidad.
- Orientar al facilitador en las diferentes instancias relacionadas con su rol.
- Detectar las necesidades de capacitación de los facilitadores para así desarrollar una programación de charlas, conferencias y seminarios, entre otros, que permita suplir las principales falencias detectadas, entregar nuevas herramientas para el trabajo de enseñanza y aprendizaje en AVA y en general, mejorar el ejercicio de facilitación como tal.
- Evitar que se presenten dificultades al finalizar los bloques académicos o semestres, es decir, detectar a tiempo fallas o inconvenientes relacionados con

la facilitación, de manera que puedan ser solucionados eficiente y oportunamente.

- Determinar posibles acciones de mejora y definición de mejores prácticas.
- Disminuir los niveles de deserción de la Universidad gracias al apoyo de la labor de los facilitadores.
- Asegurar el cumplimiento de la política de calidad de la Universidad frente a sus estudiantes.
- Evaluar permanentemente al equipo de facilitadores para que, según la calificación obtenida, se proponga su plan de mejoramiento.

### **¿Qué se necesita para el acompañamiento?**

- Se requiere de un equipo humano interdisciplinario y bien capacitado que sea capaz de replicar su conocimiento sobre facilitación virtual al resto de facilitadores.
- Este equipo tiene amplias habilidades en términos de la aplicación del cyberpragmatismo en la comunicación.
- Se desenvuelve con facilidad en las plataformas educativas, conoce diversos entornos de este tipo y utiliza sus herramientas hábilmente.
- El equipo presenta características comunes tales como el ser creativos, disciplinados, críticos, analíticos y propositivos.
- Contar con una infraestructura tecnológica bien cimentada.

### **¿Cómo evaluar la efectividad del acompañamiento?**

El término efectividad definido por la RAE como: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, en nuestro caso específico, la aplicación del proceso de acompañamiento se mide de acuerdo con los resultados finales del curso.

Los instrumentos utilizados para llevar a cabo dicha medición bloque a bloque (períodos académicos de 8 semanas – Un semestre se compone de dos bloques), darán cuenta de menos errores, de cómo los fallos en la manera de impartir cursos no son reiterativos, de cómo se disminuyen las capacitaciones y entrenamientos a los facilitadores virtuales, de hecho es muy importante constatar como el conocimiento de los procesos de entrenamiento se replica entre pares, como mejora la valoración que hacen los alumnos de sus facilitadores y como aumenta la satisfacción de los mismos estudiantes, quienes demuestran que la asignatura es mejor comprendida.

Los instrumentos que se mencionan anteriormente, permiten evaluar la situación y determinan el grado de satisfacción alcanzado por los estudiantes. Otro instrumento que ha cobrado trascendental importancia es la lista de chequeo (autoverificación), que contiene los indicadores de las principales actividades que se deben adelantar en el curso, se diligencia semana a semana durante el desarrollo de la materia y en ella intervienen: los coordinadores de programa, el acompañante CEDEVI y el facilitador virtual. Un último instrumento es valoración final del desempeño del facilitador virtual, que recoge 8 importantes criterios de evaluación integral del Facilitador

### **Resultados del acompañamiento**

Los resultados están asociados y relacionados con el nivel de logros alcanzados, a partir del seguimiento realizado por medio de instrumentos como la lista de autoverificación durante las 8 ó 16 semanas que dura la materia y consolidados. Estos son algunos de los más importantes criterios de desempeño contenidos en el instrumento de sondeo:

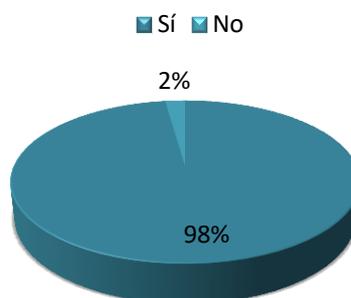
- En el proceso de acompañamiento y capacitación CEDEVI ¿Se siente acompañado?
- ¿Ha requerido acompañamiento en algún momento?
- ¿El acompañamiento le ha aportado a su labor docente?
- ¿Qué aspectos ha mejorado en sus cursos gracias al acompañamiento CEDEVI?

Producto del análisis de resultados de una muestra compuesta por 45 facilitadores de la institución durante el primer boque académico de 2011, se obtienen respuestas positivas a los interrogantes con resultados específicos estipulados de la siguiente manera:

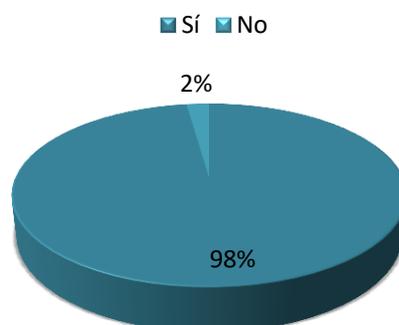
### ¿Se siente acompañado?



### ¿Ha requerido acompañamiento en algún momento?



### ¿El acompañamiento le ha aportado a su labor docente?



Hay variadas opiniones y respuestas según el caso específico a la pregunta **¿Qué aspectos ha mejorado en sus cursos gracias al acompañamiento CEDEVI?**, siendo todas las respuestas positivas.

En conclusión se evidencia el mejoramiento significativo en los diferentes procesos y en el manejo de las herramientas de la plataforma como son los foros, el cuaderno de calificaciones, diseño y conducción de encuentros sincrónicos y asincrónicos y formulación de actividades evaluativas (Tareas y evaluaciones); mejoras en los procesos de realimentación, en la forma de establecer comunicación con los estudiantes como asunto prioritario e importante para el desarrollo docente, en la parte de presentación, alistamiento, utilización de la mayoría de las herramientas de la plataforma, autoseguimiento al iniciar el curso, la interacción y orientación a los estudiantes, especialmente el desarrollo de estrategias de motivación.

### **Características de un excelente acompañamiento**

Se considera un excelente acompañamiento al proceso en el cual los indicadores de la gestión del facilitador virtual obtienen una óptima calificación, se podrán utilizar los siguientes elementos para determinar si el proceso obtiene el atributo de excelente:

- Diseño y aplicación de una rúbrica o un sondeo online.
- Solicitar que además un par haga el proceso de valoración.
- Estandarizar el diseño de los cursos y mejorar su calidad en cuanto a la presentación y efectividad
- Fortalecer las redes de facilitadores y los equipos de trabajo colaborativo.
- Diseñar instrumentos de medición del grado de satisfacción y valoración de los cursos en el proceso de acompañamiento.
- Mejorar el ambiente y clima organizacional.

### **Logros obtenidos**

La Católica del Norte Fundación Universitaria ha definido diferentes indicadores de gestión y así medir los resultados de la aplicación del proceso de acompañamiento y seguimiento, de ellos el más relevante es el que se refiere a la evaluación de facilitadores, el cual se define por la siguiente fórmula:

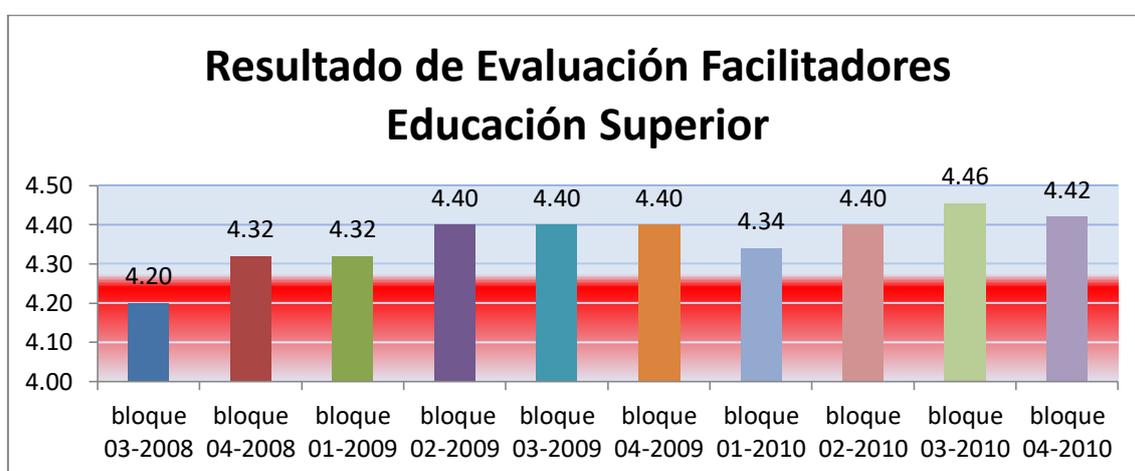
$$\frac{\text{N° de facilitadores con evaluaciones } \geq 4.3}{\text{Total de facilitadores evaluados}} \times 100$$

La meta establecida por semestre es del 90%, por lo que se han establecido planes de mejoramiento dado que aunque hay porcentajes muy interesantes no se ha logrado

alcanzar la meta. El cuadro a continuación presenta los porcentajes alcanzados desde el año 2008 a la fecha:

	Numero de Facilitador a Evaluar	Numero de facilitadores evaluados	No facilitadores >= 4.3	% Indicador semestral
bloque 03-2008	61	50	23	54,167
bloque 04-2008	59	46	29	
bloque 01-2009	83	71	42	67,532
bloque 02-2009	95	83	62	
bloque 03-2009	79	69	53	75,325
bloque 04-2009	92	85	63	
bloque 01-2010	77	75	51	70,552
bloque 02-2010	96	88	64	
bloque 03-2010	89	54	37	67,939
bloque 04-2010	104	77	52	

La gráfica a continuación detalla los resultados obtenidos:



### Buenas prácticas

**Definición:** "(...) se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto". **OPS**

### Qué representan para la Católica del Norte Fundación Universitaria:

- Facilitadores sensibilizados y mejor desempeño.
- Facilitadores más competentes; estudiantes más satisfechos.

### **Calidad en la virtualidad:**

- **El concepto de calidad en la virtualidad** tiene que derivar en la satisfacción de estudiantes por la relevancia del servicio educativo recibido, como se infiere de la filosofía educativa de esta Institución. (SGC, Filosofía educativa)
- Mejoramiento continuo con sentido de oportunidad para crecer, innovar, investigar, gestionar, liderar.

### **Las buenas prácticas del proceso de acompañamiento y seguimiento:**

- **Buena práctica 1, BP1:** Necesidad de un proceso integral para identificar el perfil de facilitador (docente tutor) para la virtualidad de acuerdo con los roles requeridos que éste desempeñaría en su gestión.
- **BP2:** Un proceso de inducción de facilitadores basado en la interacción, en la práctica significativa y en contexto más que en el consumo enciclopédico de contenidos.
- **BP3:** Usos apropiados de la tecnología convenida en un contexto educativo.
- **BP4:** Vinculación del facilitador en el procedimiento de actualización/diseño instruccional de materiales didácticos (módulos, contenidos) de acuerdo con el modelo pedagógico de la Institución.
- **BP5:** Proceso de acompañamiento/seguimiento del facilitador, transversal y paralelo a la ejecución de los periodos académicos, y que también es considerado como estrategia de capacitación continua en docencia virtual.
- **BP6:** Proceso de acompañamiento/seguimiento del facilitador como aporte a la calidad de la virtualidad que demandan la Institución, el estudiante y la sociedad misma.
- **BP7:** Capacitaciones focalizadas de acuerdo con las necesidades identificadas de los facilitadores.
- **BP8:** El teletrabajo como modalidad laboral en la que interactúan "pares padrinos" y facilitadores mediante las herramientas y utilidades tecnológicas dispuestas por la Institución.
- **BP9:** Participación de los facilitadores como agentes activos en el proceso de acompañamiento y capacitación.

- **BP10:** Socialización de experiencias significativas entre los facilitadores como estrategia colaborativa de acompañamiento y de capacitación.
- **BP11:** Comunicación entre el coordinador del programa, los facilitadores y los pares, a fin de gestionar de manera conjunta el acompañamiento.
- **BP12:** Identificación de utilidades, recursos, herramientas (sincrónicas y asincrónicas) tecnológicas para el acompañamiento y colaboración.

### **Qué hacer con las buenas prácticas:**

Sistematizarlas, ya que son lecciones aprendidas y mostrarlas a la comunidad académica del país como contribución y socialización de las experiencias.

### **Conclusiones**

- La educación virtual demanda mostrar trabajo y resultados en materia de calidad.
- El facilitador en la educación virtual es factor clave del éxito de esta modalidad educativa.
- Las IES requieren diseñar estrategias creativas, innovadoras que ayuden al facilitador a tener un mejoramiento continuo en su desempeño.
- Es necesario diseñar procesos de capacitación centrados en las necesidades identificadas en el grupo de facilitadores.
- El diálogo y el respeto como criterios centrales de construcción de acuerdos y transferencia de aprendizajes entre el facilitador y su par asignado.