

SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS COMUNICACIONALES DE  
ACOMPañAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE DOCENTES VIRTUALES EN LA  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL NORTE ENTRE EL 2010 AL 2012

RESTREPO BUSTAMANTE FÉLIX ANDRÉS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DIGITAL  
MEDELLÍN  
2014

SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS COMUNICACIONALES DE  
ACOMPañAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE DOCENTES VIRTUALES EN LA  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL NORTE ENTRE EL 2010 AL 2012

RESTREPO BUSTAMANTE FÉLIX ANDRÉS

Proyecto de investigación para optar el título de Magister en Comunicación Digital

Directora

Adriana María Vega Velásquez

Magister en Sociedad de la Información y el Conocimiento

Universidad Oberta de Cataluña

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DIGITAL

MEDELLÍN

2014

### Nota de aceptación

*"Declaro que esta tesis (o trabajo de grado) no ha sido presentada para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o cualquier otra universidad".*  
*Art. 82 Régimen Discente de Formación Avanzada, Universidad Pontificia Bolivariana.*

  
Félix Andrés Restrepo Bustamante

---

---

---

Firma de presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Nota obtenida: \_\_\_\_\_

## TÍTULO

SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS COMUNICACIONALES DE  
ACOMPañAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE DOCENTES VIRTUALES EN LA  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL NORTE ENTRE EL 2010 AL 2012

**AUTOR:** FÉLIX ANDRÉS RESTREPO BUSTAMANTE

## Resumen

Este trabajo de grado, tiene como fin recopilar los elementos para desarrollar una sistematización de los procesos comunicacionales en los que se ven involucrados los actores académicos virtuales, como docentes y acompañantes en la institución de educación superior, Fundación Universitaria Católica del Norte, teniendo como punto de partida el año 2010 donde se consolida institucionalmente el grupo de acompañamiento CEDEVI (Centro de desarrollo virtual) y las estrategias para la actualización permanente del docente virtual de tal forma que impacte el currículo, el alumno y mejore la calidad.

En este orden de ideas, se identificaron los actores, herramientas y estrategias que posibilitan la comunicación en este proceso de acompañamiento, aprovechando el uso de las TIC en los entornos digitales propios del modelo pedagógico actual de la Institución.

Durante las pesquisas y recolección de información se aplicaron instrumentos como los Conversatorios y la Entrevista no estructurada grupal, siendo partícipes en la recaudación de información a través de preguntas, entrevistas, historias de vida y análisis de instrumentos.

Lo anterior, presentó una institución preocupada por el que hacer del docente virtual, en una labor inacabada, de constante evaluación y transformación, de un carácter innovador, semejante a las misma infraestructura E-learning que se sustenta en el constante avance desde su esencia digital y donde se reconocen los aspectos relevantes de la comunicación, la formación pedagógica de carácter humano y la importancia del continuo ejercicio de gestión del conocimiento como es sistematizar.

## **TITLE**

SYSTEMATIC PROCESS AND ACCOMPANYING COMMUNICATIONAL VIRTUAL  
TRAINING OF TEACHERS IN THE CATÓLICA DEL NORTE FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA BETWEEN 2010 TO 2012

**AUTHOR:** Félix Andrés Restrepo Bustamante

## **ABSTRACT**

This degree work, aims to gather the elements to develop a systematization of the communication processes that are involved virtual academic actors such as teachers and accompanist in college, Fundación Universitaria Católica del Norte, having like start point the year 2010 where institutionally consolidated group CEDEVI (Virtual Development Center) and accompanying strategies for continuous updating of virtual teaching so that impact the curriculum, students and improve quality.

Identifying the actors, tools and strategies that facilitate communication in this process of support, leveraging the use of ICT in their own digital environments present teaching model of the institution.

During the investigation and data collection instruments based on ethnographic models are developed, still participate in the collection of information through questions, interviews, life stories and analysis instruments.

This will present a troubled institution to do the virtual teacher in an unfinished work, ongoing evaluation and transformation, an innovative character, similar to the same E-learning infrastructure that is based on the steady progress since its digital essence and where relevant aspects of communication, pedagogical training of human nature and the importance of continued exercise of knowledge management is recognized as systematic.

**Palabras claves:**

Educación.

Proceso Comunicacional.

Educación virtual.

Formación docente.

Sistematización de experiencias.

**Keywords:**

Education.

Communicative Process.

Virtual Education.

Teacher training.

Systematization of experiences.

## **Agradecimientos**

A Dios por permitirme resolver de forma creativa las dificultades que se presentaron en el camino y por ayudarme a superar con fortaleza y entusiasmo aquellos momentos en los que sentía desfallecer.

A mi familia y Esposa, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional en cada una las aventuras académicas que emprendo.



**TABLA DE CONTENIDO**

	Pág.
Portada	1
Resumen	4
Abstract	6
Palabras clave	7
Tabla de contenido	9
1. Introducción	10
2. Objetivos	13
2.1 General	13
2.2 Específicos	13
3. Marco referencial	13
3.1 Estado del arte	13
3.2 Marco contextual	17
3.3 Marco conceptual	21
4. Metodología	31
4.1 Técnicas, Muestra e instrumentos	37
4.2 Categorías de análisis	49
5. Resultados	53
5.1 Propuesta pedagógica	58
5.2 Dinamización del Aspecto sincrónico	59
5.3. Ejemplo Recomendado para la asincronía	62
Conclusiones	65
Recomendaciones	68
Referencias Bibliográficas	70
Anexos	73

## 1. Introducción

Desde el área de Comunicación Digital, se abordó el impacto de los procesos comunicacionales en la capacitación de docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte, el cual tiene como intencionalidad potencializar el sentido que representa brindar un servicio de calidad, a través la utilización de las herramientas que posee la plataforma Blackboard y de la reflexión personal y dialógica sobre la práctica pedagógica, su intencionalidad y trascendencia en el aula virtual porque se pretende que el docente sea un agente dinamizador de su saber y generador de nuevos conocimientos desde el saber mismo de enseñar con la mediación de las TIC. Lo anterior lleva a potencializar el talento humano en la utilización eficaz y eficiente de las herramientas tecnológicas.

Así mismo, se contribuye con esta investigación en la dinamización de las teorías de la educación, los modelos, las corrientes pedagógicas, las concepciones y enfoques curriculares y el conceptos de evaluación como las herramientas teóricas que orientan los procesos y acciones educativas del docente virtual; es a partir de allí que crea y recrea conocimientos, hábitos de conducta, formas de relación diagnóstica, elección de materiales, diseño de estrategias, formas de sentir y actuar que lo convierten en un investigador en el aula virtual y que debe asumirse como objeto de estudio desde su misma reflexión e investigación de su práctica pedagógica.

En este orden de ideas se hace significativo el acompañamiento y capacitación a docentes virtuales en especial en lo pertinente a dinamizar la comunicación para que sea asertiva, porque se precisa un lenguaje cálido y de mayor acompañamiento a los estudiantes que interactúan desde diversos territorios.

Igualmente se hace necesario cualificar los ambientes virtuales en el proceso del aprendizaje en todo lo pertinente al manejo de herramientas que desde la plataforma medien en el proceso formativo en la llamada era de la información o sociedad postindustrial, orientada a la adquisición, uso, reflexión y autocontrol de las competencias básicas, genéricas y específicas que les permitan solucionar problemas

en diferentes contextos y transformarlos. De acuerdo con lo anterior, el logro de la identidad institucional, la oferta de programas y servicios educativos en la modalidad virtual demandan necesariamente la vinculación de docentes –facilitadores como se denominan esta IES– formados en competencias para el ejercicio de la docencia virtual que inspira la modalidad virtual característica de la Institución.

Por eso, estos profesionales requieren continuos métodos, estrategias y actualización de formación mediada por las tecnologías de la información y la comunicación en espacios netamente comunicacionales apoyados en herramientas tecnológicas para garantizar un servicio educativo con la calidad y pertinencia que derive en la satisfacción estudiantes y su familia, la sociedad, y el Estado regulador.

Estos procesos toman relevancia cada día cuando el Estado regulador, representado por el Ministerio de Educación Nacional, y parte del sector educativo, coincide en el uso de TIC como apoyo y mediadores efectivos en procesos de enseñanza-aprendizaje, como se ratificó en ponencias y discusiones durante el Foro Nacional de Calidad de la Educación realizado en Bogotá en julio de 2010. Adicional a lo anterior, también se evidencia en el Plan Nacional Decenal de Educación 2006 – 2016, PNDE, que dedica los contenidos de los temas 3 y 9 a la “Renovación pedagógica desde y uso de las TIC en la educación” y “Desarrollo profesional, dignificación y formación de docentes” respectivamente.

El PNDE fue una construcción colectiva en el que participaron instituciones de educación, docentes, Estado, estudiantes y comunidades en el año 2006; es conocido y como un pacto social por la educación. Este documento no vinculante para los gobiernos (nacional, regional y local) se definió como una “ruta y horizonte para el desarrollo educativo del país en el próximo decenio, de referente obligatorio de planeación para todos los gobiernos e instituciones educativas y de instrumento de movilización social y política en torno a la defensa de la educación” (Ministerio de Educación Nacional, 2007).

Este proceso investigativo es cuantitativo con un enfoque participativo que tiene como fin dar explicación al problema y encontrar conjuntamente con la población objeto de estudio estrategias que dinamicen el aspecto comunicativo en la formación docente. A través de la aplicación de cada uno de los instrumentos, se encontró que el sentir de los actores, era aprender la usabilidad en términos comunicacionales de cada una de las herramientas que poseen las plataformas virtuales en aras de dinamizar el aprendizaje que brindan a sus alumnos tanto en pregrado como postgrado. Igualmente pretenden consolidar la concepción integral de la persona, dando pie a la dimensión humana en la educación, con el desarrollo de las capacidades y actitudes del docente virtual, centradas en los procesos de pensamiento y generación de conocimiento, la crítica, la creatividad, la reflexión, la investigación, el análisis y la lógica.

Esta es una propuesta inacabada y sujeta a la articulación con trabajos en la misma línea y con la intencionalidad de replicarla en los espacios educativos con necesidades sentidas y de máxima riqueza investigativa para la Institución porque no se habían realizado estudios al respecto y ahora se indaga para brindar respuesta a interrogantes, tales como: ¿Cómo dimensionar los procesos comunicacionales que se requieren en el acompañamiento a los docentes de la Fundación Universitaria Católica del Norte?

¿Cómo desde los criterios pedagógicos de la educación digital se puede sistematizar experiencias exitosas de acompañamiento, formación y seguimiento a estudiantes y docentes en la formación virtual?

Para dar respuesta a la gran pregunta: ¿Cuáles son los aspectos más significativos de los procesos comunicacionales de acompañamiento y capacitación de docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte entre el 2010 al 2012?

## **Objetivos**

### 2.1 General

Sistematizar los procesos comunicacionales más significativos de acompañamiento y capacitación de docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte entre el 2010 al 2012.

### 2.1 Específicos

Identificar la labor de la comunicación con el apoyo de las TIC para el acompañamiento y capacitación a docentes en la Fundación Universitaria Católica del Norte a partir de la experiencia en el periodo 2010 al 2012.

Analizar las herramientas integradoras de comunicación utilizadas por los docentes como respuesta a las necesidades y demandas de la educación virtual en la Fundación Universitaria Católica del Norte.

Describir estrategias de comunicación que se adoptan en el acompañamiento y la formación de docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte.

## **3. Marco Referencial**

### 3.1 Estado del arte

Se inició el rastreo investigativo a partir de la línea en Comunicación y medios, lo que permitió agrupar los autores que enfatizan la sistematización en temáticas de formación de docentes en el manejo de las TIC y las estrategias de la comunicación, para lo cual fueron seleccionados en orden a su experticia: Batista J. (2009, p. 14): Sistematización de megahabilidades del docente: creatividad, pensamiento sistemático, experimentación, colaboración, afectividad, innovación, comunicación; todas estas megahabilidades apoyadas en TIC

Epper y Bates (2004, p.19): Sistematización de educación apoyada y potenciada en TIC, y sin embargo, no está resuelto aún el mayor de los retos: el desarrollo y la formación del profesorado.

Sánchez Herrera (2011): repensar metodológicamente la enseñanza-aprendizaje en la educación con o mediada por TIC, aborda tácitamente procesos de formación o capacitación de docentes.

Teoría de la acción comunicativa (Habermas, 1996): sujetos capaces de habla y acción asumen relaciones con intención de entenderse acerca de algo y coordinar así sus actividades

La revisión bibliográfica involucró la exploración de forma aleatoria de 85 grupos de investigación del área “Ciencias humanas” y en éstos se ingresaron las categorías de “Educación” “Proceso Comunicacional” (contiene 496 grupos) de la plataforma ScienTI Colombia (<http://www.colciencias.gov.co/scienti>) de Colciencias. Se hizo con base en palabras claves (educación virtual, formación docente, sistematización de experiencias).

El resultado arrojó, que en materia de sistematización de experiencias de formación o capacitación docente, la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB presenta el grupo de investigación Edutec con el proyecto “El Estado del Arte del proyecto TEMA (Tecnología en la Enseñanza para el Mejoramiento del Aprendizaje) en la UNAB, desarrollado durante los años 2003-2008”, uno de cuyos objetivos específicos es identificar las principales características de la formación de maestro para la incorporación de TIC en educación superior, a partir de las experiencias adelantadas en ese periodo de tiempo. Para Benvenuto Vera (2003) las tecnologías de última generación y competencias del docente son temas que ameritan ser abordados desde talleres o seminarios de actualización, y posteriormente, actividades complementarias para incorporar y mantener las TIC en el proceso.

Otro aporte de estudios en relación con la formación de docentes y tecnología, lo constituye la investigación “Formación docente y Tecnologías de Información y

comunicación –TIC- en Colombia” de Salinas M. (2012). Esa investigación está facilitando (dado que aún está en ejecución) identificar la concepción de tecnología, las tendencias en materia teórica y metodológica en el campo de formación docente y TIC. Una de las categorías abordadas en ese estudio es la formación de docentes universitarios y TIC que, de acuerdo con los resultados parciales publicados por Salinas M. (2012, p. 11) desde el análisis discursivo de las fuentes consultadas, se infiere que hay acuerdos en que:

el rol del docente, como sujeto, responsable del diseño de estrategias, de enseñanza y aprendizaje, significativas, que movilicen procesos de construcción de conocimiento mediados por herramientas y/o recursos tecnológicos. Las tecnologías, también, como dispositivos pedagógicos que retan la creatividad docente, y la autonomía en el proceso de construcción del conocimiento del estudiante.

Necesariamente esas voces de los formadores de formadores dan cuenta prácticas formativas predecesoras, que articula el piso teórico y metodologías propias de formación de docentes con apoyo de TIC.

Adicional, en la Universidad de Antioquia, desde la Facultad de Educación, las investigadoras Olga Lucía Ríos Hincapié y Luz Bibiana Marín Flórez publican la sistematización de la experiencia del Programa de Desarrollo Pedagógico Docente, en el periodo 1993 a 2005, por encargo de la Vicerrectoría de Docencia de esa Institución de Educación Superior. Mediante la modalidad investigativa de la sistematización, el estudio abordó la experiencia formativa de docentes como oportunidad de:

Comprensión de la práctica y de los procesos incluidos en ella para descubrir los aciertos, la causalidad emergente, los aprendizajes, las debilidades y oportunidades, que permitan seguir ofreciendo a la universidad, una instancia de formación y actualización docentes con sustento en su propia acción y en su historia reciente.” (Ríos Hincapié, Marín Flórez, 2007, p. 6).

Esa comprensión de la práctica se proyectó desde el objetivo (propósito especial) del estudio, en cuanto a:

Identificar e interpretar los cambios pedagógicos, en el quehacer docente, a nivel individual y/o grupal, generados a partir de los diferentes enfoques y temáticas discutidos y expuestos en el PDPD, a la reflexión crítica, propositiva y creativa, de los profesores capacitados entre 1993 y 2005. (Ríos Hincapié, Marín Flórez, 2007, p.7).

De acuerdo con los resultados y hallazgos de la sistematización se denotan cambios individuales, grupales, conceptuales y desde la “voz” de los docentes del programa de Programa de Desarrollo Pedagógico Docente. Aun así, la formación en docencia virtual no fue el objeto central de dicho estudio, sino una línea de ese Programa que a su vez era jalonada por el auge y emergencia de las TIC que progresivamente iban apareciendo; y que ellas —las TIC— fueran objeto de reflexión para innovar prácticas pedagógicas y docentes. Con ello se reafirma el concepto que “El docente de hoy ha de ser un experto en inteligencia emocional y comunicación persuasiva” (Alejandro Piscitelli, 2009, P.73)

En tal contexto, el estudio reconstruye, analiza y recomienda el uso apropiado de tecnologías informáticas desde una adecuada formación de docentes como “(...) un recurso para fortalecer el trabajo presencial que se hace en los cursos (...)” y aporte a la flexibilidad del servicio educativo de la Institución (Ríos Hincapié, Marín Flórez, 2007, p.63).

Los estudios anteriores aportan importantes elementos, rutas, y conceptos a esta investigación porque: a) se convierte en referente de sistematización de experiencias en formación de docentes; b) muestra recomendaciones en apropiación y uso de tecnologías en procesos formativos y educativos como ejes transformadores de los procesos de aprendizaje con metodología virtual; c) posibilita consolidar aspectos comunicacionales para prestar un servicio integral con calidad y efectividad



### 3.2 Marco contextual

La Fundación Universitaria Católica del Norte se funda en 1997 como respuesta a las demandas de educación superior en las subregiones jurisdicción de la Diócesis de Santa Rosa de Osos, Norte del Departamento de Antioquia. Desde el inicio de la vida institucional se erigió como institución de educación superior, sin ánimo de lucro, de carácter privado, y perteneciente a la Iglesia Católica. Se caracteriza por la modalidad educación virtual y experiencia en el tipo laboral denominado teletrabajo, que constituyen los núcleos duros de conocimiento crítico de esta Institución. La identidad se cimienta en cinco notas fundamentales: institución de educación superior, católica, virtual, inclusiva y con un compromiso regional.

Como institución de educación superior se define como una comunidad de estudiosos que con una visión cristiana del mundo y de la vida, se instituye en una comunidad académica: que de modo riguroso y crítico, contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural mediante la investigación, la enseñanza y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades regionales, nacionales e internacionales. Ella goza de aquella autonomía institucional que es necesaria para cumplir con sus funciones eficazmente y garantiza a sus miembros la libertad académica, salvaguardando los derechos de la persona y de su comunidad dentro de las exigencias de la verdad y del bien común. (S. S. Juan Pablo II, 1991).

En relación con lo católico, la Institución es fiel a los fundamentos y principios desarrollados mediante la difusión del mensaje cristiano con el desarrollo de las funciones sustantivas que la caracterizan. El fundamento virtual lo constituye los modos como se apropia de las tecnologías de información y comunicación para sostener y garantizar un servicio educativo fiel a su naturaleza y modalidad virtual, que permita llegar y cumplir el compromiso con la región jurisdicción de la Diócesis de Santa Rosa de Osos, al tiempo, que facilite la inclusión de comunidades y personas.

En líneas generales, la experiencia en educación virtual en el caso particular de la Fundación Universitaria Católica del Norte, se inició con la formación de docentes en apropiación de TIC como mediadoras del proceso enseñanza-aprendizaje. Esa resolución demandó programas y proyectos diversos con el objetivo de brindar capacitación a los docentes en metodologías propias de la educación a distancia apoyada en TIC, con características propias para consolidar habilidades y destrezas favorecedoras del aprendizaje de los estudiantes, teniendo como acciones concretas: se “recluta” en alto grado a docentes formados y que forman de manera presencial, tanto en la educación básica y media como superior.

Entre otras cosas, llegan con habilidades y destrezas diversas en materia de apropiación de la tecnología en procesos de enseñanza-aprendizaje, con lo cual se identifica una necesidad de “cambio de pensamiento” adoptando las tic a los procesos comunicacionales que intervienen. Igualmente se brindan cursos de Inducción para prepararlos en todo lo pertinente al manejo de las TIC y así empiece su tarea formadora en la virtualidad.

Esa decisión institucional concuerda con el planteamiento de Silvio (2003, p. 1) en la necesidad de una doble formación pedagógica y tecnológica del profesor universitario; y agrega este autor que esta “nueva perspectiva se plantea en el presente y en el futuro como una necesidad de responder a la necesidad de un cambio de paradigma de enseñanza y aprendizaje, acompañado del desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación” (Silvio, 2003, p.1), como aspectos significativos para dinamizar la propuesta.

La IES Católica del Norte, coherente a su cinco fundamentos antes mencionados, establece presencia desde la región para el mundo, gracias a su modalidad virtual; destacando su presencia en 95 municipios del Departamento de Antioquia, 28 Departamentos de Colombia y 19 Países del mundo, brindando formación profesional a 1821 estudiantes virtuales de Pregrado, 471 estudiantes virtuales de pregrado en situación de discapacidad, 157 estudiantes virtuales de pregrado que en un 90% son trabajadores que estudian y casi un 35% ya cuentan con una profesión (Resumen

datos Spadies 2010-2011). Dispuestos en 8 pregrados y 5 especializaciones (1 propia y 4 en Convenio), con promedio de 4 a 10 facilitadores de tiempo completo (Docentes titulares) en cada programa. Los egresados en su mayoría continúan en las empresas donde trabajaban cuando eran estudiantes, con un mejor cargo y salario, otros se perfilan en otros cargos y unos pocos construyen empresa.

En esa misma Institución de Educación Superior, IES, la Facultad de Ingeniería, desarrolla el Programa de Educación Virtual Ude@. Dicho Programa oferta productos y servicios (pregrados y posgrados, servicios y productos de extensión o formación continua). En su portafolio de servicios aparece el apartado de capacitación de docentes que remarca el desafío y necesidad de cambiar antiguos roles y romper paradigmas para el desempeño con solvencia como tutor en procesos de educación a distancia con apropiación y uso de tecnologías (Universidad de Antioquia, n.d.). Para este Programa el docente se denomina tutor que está llamado a adquirir y desempeñar obligaciones de mayor calado en la educación mediada por TIC, mediante estrategias de asesorías y tutorías debidamente convenidas.

Adicional, el programa Ude@ alabó desde el inicio una línea de acción sobre la capacitación de los tutores orientadores de los diferentes cursos virtuales. En principio, ese proceso formativo se ofreció de forma presencial. Posteriormente, el Asesor pedagógico, Carlos Alberto Hurtado García sugirió la idea de migrar la formación de tutores a un curso en línea — *aula virtual o curso on line* — con el propósito de **capacitar en contexto**, a quienes serán nuestros futuros tutores. Esta idea es supremamente valiosa para alcanzar el objetivo que se persigue puesto que antes de ser tutores, los profesionales interesados vivencian lo que es desempeñar el rol de estudiante en línea (Hurtado García, 2012).

Finalmente, el programa Ude@ aduce disponer la experiencia documentada de las capacitaciones (memorias y registros de participantes) en el aula virtual correspondiente.

Es claro que aún hoy persiste una curiosa diferencia de competencias docentes entre aquellos que sirven en la educación básica y media, y los otros a la educación superior. En efecto, según Silvio (2003, p.3) los docentes de educación básica y media son “pedagogos profesionales, generales o en áreas específicas del conocimiento y son formados para enseñar y crear condiciones para el aprendizaje. En cambio, los profesores universitarios son profesionales especialistas en una disciplina humanística, científica y tecnológica, pero la gran mayoría no ha recibido ninguna formación pedagógica”.

Entonces, a nivel nacional son dos procesos articulados. Por un lado, la tendencia creciente de productos y servicios educativos apoyados en TIC que hoy se calculan en más de 150 programas en niveles técnico profesional, tecnológico, profesional universitario, de especialización y maestría en diferentes áreas del conocimiento (Ministerio de Educación Nacional, 2010); cifra que va en incremento por cuenta programas y proyectos de fortalecimiento de este tipo de educación, parte del mismo ente estatal. Y por otro, la formación de facilitadores, proceso en el cual las tecnologías adquieren sentido pedagógico-didáctico, mediador y comunicacional que es el eje de la incorporación de TIC en educación superior planeados por el Ministerio de Educación Nacional.

Los otros ejes en el proceso formativo de que se plantean en el contexto nacional, son: generar capacidad de infraestructura tecnológica instalada; creación de contenidos, definición de políticas para el desarrollo de programas virtuales, según el texto “Acciones y lecciones: revolución educativa 2002-2010” (Ministerio de Educación Nacional, 2010, p. 119). Ambos ejes tienen que ver con la experiencia de educación virtual de la Fundación Universitaria Católica del Norte, y por eso, TIC y formación reclaman una mirada desde la investigación tipo sistematización de experiencias que reconstruya, analice críticamente, identifique aprendizajes y conocimientos y los aplique en esta IES.

### 3.3 Marco conceptual

En el presente trabajo investigativo de sistematización serán abordados y utilizados de forma reiterativa conceptos y definiciones que se presentan a continuación:

**Proceso Comunicacional**, en la línea de Rubio y Rodríguez, (1998) la relación esencial con lo humano, lo confieren dos sentidos especiales al intercambio, el de la participación y el de la compresión que lo distinguen fundamentalmente de esas otras formas de intercambio donde priman la coordinación, el contacto físico y la unidad.

De ahí que el proceso comunicacional es un conjunto asociado o una secuencia de hechos, vinculado con la estructura, con un orden, con reglas asociativas, con un camino dentro de una red. Red que para efectos de este trabajo se establece a través de las tecnologías de la información y comunicación.

La comunicación también es un proceso interactivo, orientado a generar acciones útiles.

Debemos abordar varios conceptos de los actos lingüísticos que inciden en este proceso - Concepto epistemológico de la comunicación. Para lo cual es necesario efectuar las siguientes distinciones: dominio, comunicación, conversaciones para la acción, trasfondo de la escucha y proceso o herramienta que media el conjunto. El proceso conversacional crea un marco de interpretaciones y prácticas a las que podemos llamar: "trasfondo del escuchar y de la relevancia". Rubinsztein (2004).

En síntesis las redes electrónicas de comunicación son nuevas modalidades del espacio virtual, Piscitelli (2002) que intervienen en un proceso que genera comunicación mediada por los elementos electrónicos que acortan distancias, que en algunos conceptos sociales es llamado cibercultura porque circula alrededor de los procesos cibernéticos que convergen en una simbiosis de actos que permiten la interacción comunicativa a través de medios electrónicos que aportan a la formación como es el caso de estudio.

**Sistematización de experiencias**, de acuerdo con Óscar Jara —entrevistado en Decisio, 2011, p.67 — se trata de la reflexión crítica sobre la práctica y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos. Por su parte, Granados-Font, (2005, p. 25) aduce que la sistematización es un camino intermedio entre la descripción y la teoría.

**Docencia virtual**, este término se compone de dos dimensiones. De un lado, de la función sustantiva de la universidad de la docencia que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los procesos formativos y sus resultados, y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional (Ministerio de Educación Nacional, 2008, p.7, 8). Por el otro, desde la filosofía escolástica se entiende lo virtual como aquello que existe en potencia pero no en acto (Levy, 1999, p.17). En concreto, la docencia virtual se refiere a la posibilidad del ejercicio de enseñanza-aprendizaje apoyado en tecnologías de información y comunicación, TIC, convenidas.

**Formación**, según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, RAE, es la acción y efecto de formar o formarse. La formación como categoría de la educación está articulada con el desarrollo del ser humano, cuando accede y adquiere conocimientos y aprendizajes para solucionar problemas que le permitan vivir en sociedad.

Por su parte para el Ministerio de Educación Nacional, la formación, capacitación, actualización y perfeccionamiento de los educadores:

Debe contribuir de manera sustancial al mejoramiento de la calidad de la educación y a su desarrollo y crecimiento profesional, y estará dirigida especialmente a su profesionalización y especialización para lograr un mejor desempeño, mediante la actualización de conocimientos relacionados con su formación profesional, así como la adquisición de nuevas técnicas y medios que

signifiquen un mejor cumplimiento de sus funciones. (Art. 38 Decreto 1278 de 2002).

**Capacitación:** De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, de la Fundación Universitaria Católica del Norte (2012), la capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de conocimientos orientadas a una mejor comprensión, desempeño y actitud del ser humano en su puesto actual o futuro.

1.1 Para el Ministerio de Educación Nacional la capacitación es conjunto de acciones y procesos educativos graduados, que se ofrecen permanentemente a los docentes en servicio oficial para elevar su nivel académico (Art. 56 Decreto 2277 /79). El problema con esta definición es que se centra exclusivamente en los docentes vinculados con el sector oficial, no obstante, se destacan elementos aplicables a la capacitación en docencia virtual particularmente son: a) procesos educativos a personas; b) se ofrecen de manera permanente a esas personas; c) su fin es la cualificación y mejoramiento del nivel académico.

#### Opciones teóricas que orientan el proyecto

Particularmente, desde 1998 la UNESCO ha investigado y publicado las posibilidades de las TIC en la enseñanza y el aprendizaje; adicional, esas publicaciones se focalizan específicamente para la educación básica y media y superior con marcada prevalencia en la metodología presencial.

las prácticas educativas tradicionales de formación de futuros docentes ya no contribuyen a que estos adquieran todas las capacidades necesarias para enseñar a sus estudiantes y poderles ayudar a desarrollar las competencias imprescindibles para sobrevivir económicamente en el mercado laboral actual. (UNESCO, 2008, p. 2 ).

Así mismo, se retoman algunas de las publicaciones de la Unesco, para potencializar las bases teóricas, entre las cuales están:

Enfoque estratégico sobre TICs en educación en América Latina y el Caribe, la esencia implica un desafío pedagógico para implementarlas en el aula y potenciar un desempeño en los docentes

Las TIC y las Sociedades del Conocimiento

Las Tecnologías de la Comunicación e Información pueden ser importantes herramientas para el fortalecimiento de las Sociedades del Conocimiento. Pueden contribuir al acceso universal a la educación, la igualdad en la instrucción, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad y el desarrollo profesional de los docentes, así como a la gestión dirección y administración más eficientes del sistema educativo.

### **Impacto de las TIC en Educación**

En esta, se enfatiza en los enfoques y las prácticas de uso y de evaluación del impacto de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en la calidad de la educación de América Latina y el Caribe.

Con base en los antecedentes, el contexto en formación de docencia virtual de la Fundación Universitaria Católica del Norte, y los ecos de otras fuentes se recalca que existen reflexiones y estudios referidos a sistematizaciones de procesos de formación docentes para fortalecer el trabajo presencial. Algunos de ellos vinculan la apropiación de TIC, así como dan cuenta de experiencias y procesos formativos desde ambientes de aprendizajes virtuales, entre las cuales están: Sistematización en formación de docente en ambientes virtuales. Lopera, J(2009) El documento presenta a manera de ejercicio de investigación la sistematización de una experiencia de formación de docentes de Educación Superior en Colombia con escenarios digitales educativos abiertos y colaborativos; identificando los factores de éxito en la implementación de propuestas innovadoras para la formación en un ambiente virtual basado en tecnologías Web 2.0. Se aborda el proceso vivido en la experiencia liderada por la Universidad Autónoma de Bucaramanga evidenciando el diseño, la producción e



implementación del proyecto que contribuyó a la formación en competencias en el uso y apropiación de TIC

La sistematización en Formación Docente en Investigación y Tecnología de la Información y Comunicación, González (2007), competencias con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación, Zabala (2011) y para el diseño de blogs la Web Site Blogger (2012). Tuvo como objetivo general determinar las competencias docentes investigativas y de TIC en los participantes en cursos de estudios universitarios a fin de formar en competencias en producción tecnológica investigativa.

El Proyecto de “Formación para la Gestión del Personal Directivo Docente virtual de las Instituciones de educación Superior del Departamento de Antioquia”, Ruiz, A (2011) ha adoptado e implementado como metodología general de formación, el Seminario Pedagógico virtual, caracterizado por promover procesos de reflexión, comprensión, participación, liderazgo colectivo y creatividad. Con él se pretende la comprensión y la construcción de conocimientos significativos; el trabajo colaborativo, el reconocimiento y la valoración de los(as) actores, el compromiso con la acción, el respeto por la diferencia y la interlocución permanente.

Sistematizar la experiencia de formación de docentes en virtualidad Franco, A (2010) de la Fundación Universitaria Católica de Oriente, para la comprensión de la práctica y la generación de aprendizajes que contribuyan al mejoramiento presente de dicho proceso formativo

No obstante, son pocos los estudios específicamente en la sistematización de experiencias de formación de docentes para la educación virtual; uno de cuales se puede tomar algunos aportes del resultado de investigación del grupo EAV\_UPB en el que el libro “un modelo para la educación en ambientes virtuales” pretende potenciar la comunicación a través de procesos de mediación e interacción.

En consecuencia, el presente proyecto de sistematización de los procesos comunicacionales requiere vincular aportes de varias opciones teóricas con los

elementos que ellos deben dominar, y también las teorías de comunicación —teorías informales o intermedias según Jiménez Becerra y Torres Carrillo (2004, p.25) —. Según Sangrà (2001, p.123) las teorías de educación a distancia (la virtualidad entre ésta) le asignan al docente una misión dialogante, lo cual significa una articulación entre educación y comunicación. Así las cosas, las teorías de comunicación son aportantes a esta modalidad de educación.

A continuación se presentan algunas teorías de comunicación, sus autores y alcances que a juicio del investigador aportan elementos a la formación de docentes en la virtualidad, tomado de Valverde Tovar (2006, p.5) y León Duarte (2002):

- *Teoría de la mediación cultural* (Jesús Martín Barbero): el receptor no es pasivo, es decir, no acepta lo que le impone el emisor, porque le asigna valor y significado a lo recibido en consecuencia lo utiliza si le conviene (apropia) por mediaciones, diversas. En concreto, Barbero sostiene que los medios de información son productores sociales de las interacciones humanas, conflictos e intereses políticos y económicos pero que lo social y popular transforma (León Duarte, 2002, p.12-13).
- *Teoría socio-cultural del consumo* (Néstor G. Canclini): el consumo de mensajes es un conjunto de procesos socioculturales en que se realiza la apropiación y los usos de los productos.
- *Enfoque integral de la audiencia* (Guillermo Orozco): los mensajes transmitidos apelan tanto al raciocinio y las emociones, y que el individuo reacciona ante lo cotidiano que refleja su realidad.
- *Teoría comunicación popular*: oportunidad del pueblo de apropiación de medios alternativos aun cuando las élites gobiernan otros medios masivos. Este teoría contiene el enfoque edu-comunicación (León Duarte, 2002, p.40-41).
- *Teoría de la negociación cultural para la comunicación y el desarrollo* que consiste en el estímulo de la negociación político-económico y social para los sectores pobres y descuidados, que anteriores teorías sobre comunicación no solucionaron. Esta teoría pone de manifiesto la eficiencia profesional. Así

las cosas, la negociación es entre diversos sectores de la sociedad para crear sentido de comunidad (Mcquail, 200, p.162). Por otra parte, la teoría destaca la importancia de roles de especialistas (periodistas, educadores) como responsables de la función interpretativa de los discursos y contenidos que desarrollan y demanda. De acuerdo con Sorice (2005, p.39) --citado por Martínez Terrero, (2006, p.61)-- **esta es una de las teorías del diálogo**, que se refieren a un proceso cooperativo, donde emisor y receptor son sujetos activos en el proceso comunicativo.

- *Teoría de la sociedad de la información*: según Martínez Terrero (2006, p.62) que consiste en flujos dinámicos de información y comunicación apoyados en recursos cibernéticos de última generación. Propone una línea de educación para los multimedia (internet y ciberespacio) que comienza a generar preguntas sobre objetivos, metodologías y análisis de la educación para multimedia, alfabetización informacional y tecnológica. En todo caso, en esta teoría relevancia los conceptos de Freire en cuanto a una educación en multimedia para el ejercicio de la ciudadanía y democracia.

Pero también están las teorías de aprendizaje apropiadas para la educación virtual y aportantes a modelos pedagógicos en dicha modalidad. Los modelos pedagógicos son concebidos como multiplicidad de pedagogías y corrientes pedagógicas que contribuyen a la enseñanza (Herrera Sánchez, 2001). Así la cosas, algunas de las teorías de aprendizaje aportantes a la formación de docentes de la educación a distancia y virtual desde la perspectiva de Herrera Sánchez (2001) son:

- *Autoaprendizaje, teleaprendizaje, aprendizaje a distancia*, que son denominaciones apropiadas en la modalidad educación a distancia y con apoyo virtual. En dichas modalidades se insiste en el cambio de roles de estudiantes y docentes, y en consecuencia, se motiva de forma permanente a aquellas formas como el estudiantes adquiere sus propios conocimientos y controla su aprendizaje. Estos conceptos son estrategias constructivistas por su implicación. En suma, el facilitador demanda cambio en su rol docente como profesor en la virtualidad, así como habilidades y destrezas que den

cuenta que es capaz de aprender-enseñar en la modalidad virtual para suscitar el aprendizaje de forma autónoma en sus estudiantes.

- *Aprendizaje situado*, cuando los estudiantes solucionan problemas auténticos de cuya intervención comprenden la utilidad y aplicación del conocimiento, y por transferencia, el docente que se forma para la virtualidad precisa aprender a partir del planteamiento y solución de problemas (ABP). Adicional, el método ABP da cuenta del modelo pedagógico de la Fundación Universitaria Católica del Norte.
- *Aprendizaje activo*, cuando el estudiante deja su rol pasivo (receptor de información) y se convierte en protagonista activo cuando controlan sus propios aprendizajes en una construcción de conocimientos que resignifica el entorno, los fenómenos y la vida misma del estudiante. En concreto, el aprendizaje activo es aprender haciendo. Por transferencia a la formación de docentes para la virtualidad, se trata de que el profesor aplique en su docencia virtual los aprendizajes recibidos en los procesos de formación.

En esta misma línea se halla Batista J. (2007, p. 30) quien defiende un tipo de Modelo pedagógico cibernáutico para el aprendizaje electrónico, apoyado en ambientes interactivos y mediados por TIC, que precisan nuevas psicologías que expliquen el aprendizaje a partir de estrategias multimediales, interactividad/interacción síncrona y asíncrona. Ese modelo se caracteriza por **procesamiento, reelaboración y circulación activa de información; conversión consciente de información en conocimiento y aprendizajes significativos** para la vida y a lo largo de la vida. Agrega Batista que el estudiante demanda adquirir megahabilidades (también docente en su proceso de formación) derivadas de la facilidad de hoy al acceso y disposición de la información.

Dichas megahabilidades son: **abstracción (creatividad), pensamiento sistemático (cambio dinámico), experimentación (observación), y colaboración (equipo)**. Adicional, que es menester considerar otras megahabilidades **en los campos afectivos, social y moral que focalizan la formación en este siglo XXI** cuando se apoyan en TIC, es decir, compromiso social, innovación, imaginación

productiva, trabajo en equipo, curiosidad y asombro científico, solidaridad, eficiencia, convivencia democrática, liderazgo. Esos elementos y megahabilidades coinciden con las habilidades superiores de pensamiento propuestas por Tébar del Monte (2009, p.144) y que son propias de la educación superior. Asimismo, Batista J. aborda otras megahabilidades de corte comunicativas (lengua española y extranjera).

Para posibilitar esas megahabilidades es menester un cambio sustancial en la labor del educador, y con ello el desarrollo del modelo pedagógico cibernáutico. Así las cosas, es condición que el docente sea consciente de que también requiere una formación para sintonizar su docencia a la demanda, exigencias, metodologías y estudiantes que tendrán a su cargo; estudiantes que son nativos digitales o nacidos en una era caracterizada por las tecnologías de información y comunicación.

En suma, el modelo pedagógico cibernáutico defendido por Batista para el aprendizaje electrónico, apoyado en ambientes interactivos y mediados por TIC, precisa de nuevas psicologías que expliquen el aprendizaje a partir de estrategias multimediales, interactividad/interacción síncrona y asíncrona. El Modelo se caracteriza por procesamiento, reelaboración y circulación activa de información (comunicación Activa); conversión consciente de información en conocimiento y aprendizajes significativos para la vida y a lo largo de la vida.

En el fondo Batista J. proclama la necesidad de resignificar el cambio de rol del docente en ambientes virtuales de aprendizaje (AVA) lo cual necesariamente involucra su capacitación formación de forma continua o permanente. En ese punto él coincide con Herrera Sánchez (2001, p. 4) quien reflexiona sobre el rol del docente. Sostiene que cumple “una función mediadora entre el estudiante, el currículo y su cultura; esto quiere decir, orientar y guiar de una manera constructiva, el pensamiento de quien aprende” (Herrera Sánchez, 2001, p.15).

Esa función mediadora, por lo que sigue, es defendida por Tébar del Monte desde lo que él concibe como profesor mediador de aprendizajes, que reclama “una formación

inicial completa y una continuada formación a lo largo de toda la vida de todos los docentes (...)” (2009, p.20).

El profesor mediador de aprendizajes es aquel sujeto de práctica cuya formación y actuación integral está orientada a permitir mejoras y cambios estructurales de comportamientos en sujetos asignados. Respecto de esa formación este autor afirma que debe considerarse en relación con los diferentes modos de concebir la práctica educativa (Tébar del Monte, 2009, p. 42). Este autor se apalanca en la teoría mediadora defendida por Feuerstein (1997), que en concreto se basa en dos conceptos claves. Por un lado la modificabilidad cognitiva estructural que trata básicamente cómo se modifican los comportamientos para mejorarlos mediante una intervención mediadora intencionada; y por otro, la experiencia de aprendizaje mediado como un agente mediador aprovecha los elementos y personas del entorno para procurar estímulos que cambien comportamientos (Tébar del Monte, 2009, p. 56).

Los aportes de Batista J., Herrera Sánchez y Tébar del Monte, por transferencia y utilidad práctica, son también habilidades y destrezas demandadas por un docente en la educación virtual, a saber: disciplinares e interdisciplinares; teorías contemporáneas de mediación y aprendizaje, métodos y prácticas pedagógicas constructivistas, métodos y técnicas de evaluación formativa y sumativa, y métodos y técnicas de investigación pedagógica. La adquisición de esos conocimientos se logra mediante procesos de formación de profesores en campos conceptuales, reflexivos que demandan asimismo práctica y transferencia a los ambientes virtuales de enseñanza-aprendizaje.

En concreto, la formación de docentes bebe también de las teorías de aprendizaje que en deben dominar. Asimismo, de otras teorías de comunicación —teorías informales o intermedias según Jiménez Becerra y Torres Carrillo (2004, p.25) — para hallar articulación o regularidades en relación con la investigación. Estos puntos de encuentros no son forzados, sino articulados y necesarios porque se está abordando una investigación tipo sistematización de experiencia que apuesta a la comprensión de las prácticas y sujetos del fenómeno en torno a sus procesos comunicacionales que

involucra incondicionalmente los procesos de formación docente virtual.. Con base en lo anterior, se ratifica que la opción teórica del estudio se deriva de las fuentes, autores y teorías relacionadas en este apartado.

## **Metodología**

Esta investigación se orienta hacia la sistematización de los procesos comunicacionales asociados al acompañamiento y capacitación de docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte entre el 2010 al 2012, con la cual se busca comprender y aprender a partir de la experiencia en la formación de docentes para la educación virtual, y de esta manera sistematizar, recuperar, analizar y proponer estrategias que fortalezcan la formación de docentes.

En ese marco, la investigación es cualitativa, modalidad sistematización de experiencias desde una opción epistemológica, propósito, ruta metodológica y una colección instrumental como proponen Jara (2006, 2010), Marín Flórez (2012), Ríos Hincapié y Marín Flórez (2007) y Vélez Restrepo y Galeano (2002, p.55, 58). En adición a lo anterior, el proceso apunta a derivar la recuperación crítica de prácticas específicas de carácter social y colectivo, y desde ahí producir conocimientos comprometidos con el mejoramiento y cualificación de la acción social (Vélez Restrepo y Galeano, 2002, p. 59) que en este caso es sistematizar procesos comunicacionales asociados al acompañamiento y capacitación de docentes en la Fundación Universitaria Católica del Norte entre el 2010 al 2012, lo cual demandará la aplicación de técnicas, métodos e instrumentos que faciliten esa labor.

Es importante conceptualizar la sistematización de experiencias como propuesta investigativa que sencillamente valora las prácticas ocurridas en un tiempo, contexto y comunidad determinada, o que acontecen en el presente, para derivar aprendizajes y conocimientos. Esta afirmación está articulada o es coherente con los contextos de la perspectiva epistemológica referida por Zabert (2010, p. 9, 10), (ver tabla 3).

En suma, la sistematización demanda estudiar fenomenológicamente los sucesos ocurridos tal como fueron experimentados, vividos y percibidos por las personas que participaron dentro de una experiencia práctica (Granados-Font,2005, p.25), con oportunidad de generación de conocimientos desde la correspondiente interpretación crítica.

La **importancia de sistematizar** se concreta en: a) la comprensión y mejora de una determinada experiencia o práctica social; b) el aporte a la producción, visibilidad y apropiación social del conocimiento científico desde prácticas sociales; c) el aprendizaje y utilización voluntaria de esa experiencia o práctica así sistematizada por parte personas y comunidades en contextos y realidades similares. En síntesis, se sistematiza experiencias para canalizar y derivar aprendizajes y conocimientos útiles para una determinada comunidad y contexto.

De otra parte, la Asociación de Proyectos Comunitarios, APC, (2005, p.6) da cuenta de **diversos modelos o métodos para sistematizar experiencias**, y que de ese abanico de opciones es necesario optar por aquel más pertinente para la experiencia concreta que se vaya a sistematizar. Consecuente con ello, este proyecto de investigación, escoge la línea propuesta por Oscar Jara. La razón sustancial de esa decisión radica en que dicho autor es una de los estudiosos más juiciosos y autoridad reconocida en comunidades sociales y populares en la sistematización de experiencias. También, la coherencia de este autor e investigador costarricense de su propuesta y experiencia sistematizadora, con la perspectiva epistemológica referida por Zabert (2010, p. 9, 10). Jara (1994) propone una metodología y estructura para la sistematización de experiencias, basada en cinco tiempos:

**Tiempo 1:** Punto de partida: Haber participado en la experiencia; tener registros de la experiencia.

**Tiempo 2:** Las preguntas iniciales: Definir el objetivo (¿Para qué queremos sistematizar?); delimitar el objeto a sistematizar (¿Qué experiencias queremos



sistematizar?); precisar un eje de sistematización (¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa).

**Tiempo 3:** Recuperación del proceso vivido: Reconstruir la historia; ordenar y clasificar la información.

**Tiempo 4:** La reflexión de fondo: ¿Por qué pasó lo que pasó?; analizar, sintetizar e interpretar críticamente el proceso.

**Tiempo 5:** Los puntos de llegada: Formular conclusiones; comunicar los aprendizajes.

La propuesta de Jara, se puede concretar en tres momentos claves: **a) Reconstrucción; b) Análisis crítico; c) Potenciación y aprendizajes;** que es justamente las fases o modelo referido por Marín Flórez (2012), y adoptado en el presente estudio. Sin embargo, es importante indicar también que el estudio es un proceso flexible no obligado a estructuras rígidas que impidan la investigación como sistematización de experiencia.

Cobran vigencia hoy estudios de investigación derivados de experiencias y prácticas en un contexto determinado, alimentado de una tradición histórica y epistemológica de esa práctica investigativa.

Desde la mirada histórica, la sistematización de experiencias es denominada como nuevo paradigma en la educación latinoamericana según García Huidobro (1980) en publicación de la UNESCO-ORELAC —citado por Jara (2006, p. 8)— porque parte de la realidad de los participantes en orden a su situación histórica concreta, y permite la toma de conciencia de esos actores involucrados. Adicional, porque la naturaleza participativa de la sistematización de experiencias, cual paradigma, cuestiona los métodos ortodoxos de investigación, planificación y evaluación de la educación, según García Huidobro (1980), de lo que se infiere la flexibilidad demandada de las prácticas educativas que se sistematizan.

En este mismo contexto, Jara (2006, p. 9) puntualiza que en ese momento histórico de los años ochenta del pasado siglo XX entró “en la escena del debate educativo latinoamericano una nueva modalidad de producción de conocimiento: las reflexiones provenientes no de teorías o parámetros predefinidos, sino surgidas del encuentro y mirada crítica a las experiencias vivas, reales y en construcción”, es decir, la sistematización de experiencias.

Sistematización de experiencias, de acuerdo con Óscar Jara —entrevistado en Decisio, 2011, p.67 — se trata de un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos. La experiencia que se sistematiza se refiere a algo más complejo y vivo referido a la necesaria interpretación crítica. Por su parte, Granados-Font, (2005, p. 25) aduce que la sistematización es un camino intermedio entre la descripción y la teoría.

No obstante, se considera que los inicios de la sistematización de experiencias ocurren entre las décadas de los años cincuenta y sesenta del siglo XXI levantada por las corrientes de educación popular y educación de adultos en el contexto latinoamericano. La Revolución cubana sirvió de desencadenante en los pueblos latinoamericanos de reflexionar y proponer desde su propia realidad y experiencia, mientras que potencias como Estados Unidos miraban con preocupación esa especie de emancipación contraria a la doctrina Monroe (América para los americanos).

Con base en el anterior, se alinea la sistematización de experiencias, desde la perspectiva epistemológica, en los contextos de descubrimiento, justificación y aplicación en la producción, validación y utilización de conocimientos que propone Zabert (2010, p. 9, 10), como se presenta en la tabla 1.

Articulación de la investigación desde la perspectiva epistemológica y la sistematización de experiencias como práctica investigativa. Adaptado de Zabert (2010, p. 9, 10) y Marín Flórez (2012)

Tabla 1 Sistematización perspectiva epistemológica.

Perspectiva epistemológica	Características del contexto epistemológico	Sistematización de Experiencias
Contexto descubrimiento	<p>-Análisis condiciones sociales donde surge el conocimiento.</p> <p>-Condiciones: históricas, culturales, sociales.</p> <p>-Preguntas de investigadores: ¿en qué momento se hizo un descubrimiento?; ¿cómo era la sociedad en que surgió el mismo (conocimiento)?; ¿quién tuvo la prioridad de las ideas?; ¿por qué y de qué manera se concibieron esas ideas?; ¿por qué no otras (ideas)?</p>	<p>Reconstrucción de la práctica (Marín Flórez, 2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconstrucción ordenada y fiel de los hechos objeto de la experiencia (antes, inicio, durante)</li> <li>• Identificación de momentos significativos.</li> <li>• Destacar las principales opciones realizadas, los cambios que fueron marcando el ritmo del proceso.</li> <li>• Ubicación de las etapas que siguió el proceso de la experiencia.</li> </ul>
Contexto justificación	<p>-Validación del conocimiento producido.</p> <p>-Diferenciación entre conocimiento frente a creencia, conjetura.</p> <p>-Aceptación del estudio no necesariamente apegada a</p>	<p>Análisis e interpretación Crítica (Marín Flórez, 2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar respuestas a las preguntas planteadas en el estudio.</li> <li>• <i>Análisis</i>: “abrir y ver lo que hay adentro”</li> </ul>

	una tradición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Interpretación:</i> “proceso comprensivo y de síntesis; establecer sentidos”</li> </ul>
Contexto aplicación	-Posibilidad de aplicación del conocimiento nuevo.	<p>Potenciación/Aprendizajes (Marín Flórez, 2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis generador de nuevos aprendizajes.</li> <li>• Pueden ser inquietudes abiertas; no conclusiones definitivas.</li> <li>• Enseñanzas para el futuro de la experiencia.</li> <li>• Productos de comunicación, socialización.</li> <li>• Lecciones aprendidas.</li> </ul>

De acuerdo con lo anterior, es posible articular los resultados de la práctica sistematizada a la perspectiva epistemológica que ayuda a la validación de los hallazgos. Adicional, esta articulación permite identificar la coherencia de autores como Jara (2006) que, a su vez, siguen otros investigadores sistematizadores abordados en el presente estudio como Ruíz Botero (2003) y Ríos Hincapié y Marín Flórez (2007).

De acuerdo con lo anterior, la sistematización permite la reconstrucción de saberes logrados de esas prácticas cotidianas para identificar conocimientos y aprendizajes que posibiliten también la conversión a innovaciones y creaciones en los contextos que impacta o se vivió la experiencia. Por eso, opera como agente interpretativo de lo que ocurre u ocurrió dentro de la práctica o experiencia, en la que se focaliza. Con razón Ríos Hincapié y Marín Flórez (2007, p.6) adhieren al concepto de sistematización:

Como una instancia de reflexión colectiva, con un método de trabajo que recoge, organiza, da cuenta y analiza una experiencia o una práctica, con el fin de dar a conocer y de crear conciencia de lo realizado; así no solo se enriquece, sino que también se modifica el conocimiento ya existente.

Con lo anterior, la investigación a realizar busca generar conocimientos a partir del análisis y cualificar los procesos de formación de docentes para la educación virtual en el marco de la Fundación Universitaria Católica del Norte, ante lo cual brindará estrategias de mejora.

#### 4.1 Técnicas, e instrumentos

En el estudio se tuvieron en cuenta actores que han estado relacionados directamente en la práctica, tanto coach como docentes que han estado involucrados en el proceso entre los años 2010 – 2012, lo cual implicó la utilización de técnicas de recolección de datos como: Entrevista Grupal y Conversatorio

Tabla 2. Muestra e Instrumentos.

IT	Muestra	Caracterización	Instrumento
1	Docentes (facilitadores virtuales) en ejercicio de la Fundación Universitaria Católica del Norte	<i>¿Quiénes son?:</i> profesionales formados en diversas disciplinas y campos de aprendizaje afines a la oferta de programas virtuales de la Fundación Universitaria Católica del Norte. Sirven como docentes, aunque internamente se les denomina facilitadores virtuales. En alto grado han cursado estudios de posgrados (especializaciones y maestrías) que cumple con el perfil exigido	<b>Entrevista Grupal</b>

		<p>por la Institución para ejercer como docentes (facilitador virtual). Demuestran competencias en los usos apropiados de TIC involucradas; además, de desempeños docentes consecuentes con la formación en pedagogías-didácticas para la virtualidad.</p> <p><b>¿Qué hacen?:</b>orientan cursos virtuales de acuerdo con la programación académica. Al tiempo, son acompañados por expertos formadores quienes hacen seguimiento y apoyan sus desempeños docentes en virtualidad. Son sujetos de prácticas en cuanto participaron y participan aun genuinamente en procesos de enseñanza-aprendizaje mediados por tecnologías de información y comunicación acorde con el modelo de educación virtual de la Fundación Universitaria Católica del Norte.</p> <p><b>¿Cómo lo hacen?:</b> la docencia virtual la realizan desde computadores y otros</p>	
--	--	--	--

		<p>dispositivos de última generación conectados a internet que permiten el acceso a la plataforma educativa (LMS) y a otra gama de utilidades y recursos web, que en conjunto permiten desarrollar los ambientes de aprendizaje diseñados. Desde ellos interactúan, realimentan, aportan, participan, construyen, hacen seguimiento, evalúan, y en concreto, generan comunidad e aprendizaje con los estudiantes asignados.</p> <p><b><i>¿Dónde están?:</i></b> en diferentes lugares de la geografía colombiana e inclusive más allá de las fronteras del País.</p> <p><b><i>¿Desde cuándo?:</i></b> se tienen docentes en ejercicio en la Institución desde el periodo delimitado de la investigación, es decir entre 2010 a 2012, por tanto, ellos serán fuentes primarias indispensables en este estudio.</p> <p><b><i>¿Cuál es el tipo de vinculación con la Institución?</i></b> Son</p>	
--	--	--	--

		teletrabajadores para la Institución, con vinculación laboral por obra, a término definido e indefinido.	
<b>2</b>	Directivos que vivieron/ordenaron la experiencia	<p><b>¿Quiénes son?</b> Director Académico; Coordinador de Admisiones y Registro; Coordinadora de CEDEVI.</p> <p><b>¿Qué hacen?:</b> directivos y empleados que vivieron la experiencia en algunos de los momentos entre 2010-2012</p> <p><b>¿Dónde están?:</b> En Medellín, Santa Rosa de Osos.</p>	<b>Conversatorio</b>
<b>3</b>	Formadores de docentes (facilitadores virtuales)	<p><b>¿Quiénes son?:</b> docentes ascendidos como formadores, debido al buen desempeño como docentes virtuales. Proviene de diferentes disciplinas.</p> <p><b>¿Qué hacen?:</b> acompañan y hacen seguimiento a los docentes; los forman y capacitan de acuerdo con las necesidades, análisis y desempeños en los periodos académicos correspondientes. Son sujetos de prácticas en cuanto participaron y participan como <i>coachs</i> en procesos de formación</p>	<b>Entrevista Grupal</b>



		<p>(acompañamiento, inducción, capacitación, actualización) de docentes de la Institución.</p> <p><b>¿Cómo lo hacen?:</b> mediante actividades de <i>coachs</i> o padrinos; diseñan, ejecutan talleres de capacitación. Aplican instrumentos para determinar la gestión del docente y apoyarlos en las mejoras y actitudes y aptitudes observables en asuntos de docencia virtual.</p> <p><b>¿Dónde están?:</b> en diferentes lugares de la geografía colombiana, pero especialmente en Medellín.</p> <p><b>¿Desde cuándo?:</b> se tienen expertos formadores en ejercicio en la Institución desde el periodo delimitado de la investigación, es decir entre 2010 a 2012, por tanto, ellos serán fuentes primarias indispensables en este estudio.</p> <p><b>¿Cuál es el tipo de vinculación con la Institución?</b> Son teletrabajadores para la Institución, con vinculación</p>	
--	--	--	--

		laboral por obra, a término definido e indefinido.	
--	--	--	--

Para reconocer los elementos comunicacionales que intervienen en el acompañamiento y formación docente, como pregunta problematizadora que motiva la utilización de instrumentos como la entrevista no estructurada grupal y el conversatorio, se da inicio a la recolección, entendiendo el conversatorio inicial como el punto de partida para la consecución de información que vaya entregando la ruta a seguir. Se concibe el conversatorio como el espacio que se construye a través del diálogo y en sí mismo, el ejercicio de conversar, entendido como el libre intercambio de ideas, visiones, argumentos y opiniones compartidas, contradictorias, conflictivas, proveedoras y novedosa para discutir y deliberar en una puesta en común; de donde nace el instrumento “conversatorio” utilizando la categoría de “Docente Virtual” con el concepto de Guías y formadores que utilizan las TIC como mediadoras de aprendizaje, acogiendo 20 docentes de 35 convocados logrando dialogar de temas estructurados así:

### **Conversatorio con docentes y acompañantes de la católica del norte**

Conversatorio virtual sincrónico a través de la herramienta Adobe Connect estructurado formalmente en dos etapas, con el fin de identificar la población objeto de estudios y compromiso de ayuda.

#### **Primera Etapa:** Contextualización e Identificación.

Para el conversatorio se convoca a los 45 empleados de la Católica del Norte, por medio del correo electrónico, y asisten 20 docentes y 15 administrativos: coordinadores de programa, directores, y acompañantes del CEDEVI, donde se contextualiza sobre tema de investigación y pregunta problematizadora para luego desarrollar el siguiente derrotero para que a partir del diálogo encontrar las respuestas que ayuden a definir la segunda etapa:

¿Es usted docente de la Católica del Norte?

A: de tiempo completo

B: de cátedra

¿Estaría dispuesto (a) para colaborar con el proceso investigativo académico para indagar sobre los procesos comunicacionales en el acompañamiento y capacitación docente?

A: Si

B: No

Si su respuesta es positiva, ¿Cuál considera usted es la mejor forma de recolectar la información requerida?

A: Conversatorios

B: Encuesta

C: Observación directa

D: Taller

E: Relato de vida

F: Entrevista grupal

¿Basado en la modalidad virtual, que horario se adapta mejor para la recolección de los datos?

A: Mañana

B: Tarde

C: Noche

D: Fin de semana.

¿Teniendo en cuenta la mediación digital usted prefiere encuentros?

A: Sincrónicos

B: Asincrónicos.

**Segunda Etapa:** en la búsqueda de información.

A través de la herramienta de Adobe Connect en encuentro sincrónico con 20 docentes de 35 inicialmente convocados se trabajó la siguiente estructura de dialogo, constructivo y enriquecedor:

¿Cuáles son los conceptos más relevantes, en el uso de las herramientas TIC como mediadores comunicacionales en el acompañamiento docente?

¿La educación virtual requiere un acompañamiento permanente al docente, con los medios digitales ?

¿El proceso comunicacional es adecuado y aportante a la labor docente con las herramientas utilizadas?

¿Se fortalece el ambiente multidisciplinar gracias a las herramientas comunicacionales de acompañamiento docente?

¿El acompañamiento “coach” mejora sus aspectos comunicacionales que se transfieren al aula digital?

¿Se puede rediseñar y reinventar los espacios de aprendizaje a través de los medios comunicacionales basados en TIC?

El instrumento de la entrevista grupal no estructurada, nace de la categoría “Proceso Comunicacionales” desde el concepto de “Capacidad para planear, organizar, dirigir y dinamizar procesos de requerimientos específicos en torno a las tareas y roles desempeñados en la formación y desempeño virtual” entendiéndose que este puede proveer una mayor amplitud de recursos con respecto a los otros tipos de entrevista de naturaleza cualitativa. Según del Rincón et al. (1995), el esquema de preguntas y secuencia no está prefijada, las preguntas pueden ser de carácter abierto y el entrevistado tiene que construir la respuesta; son flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos, aunque requiere de más preparación por parte de la persona entrevistadora, la información es más difícil de analizar y requiere de más tiempo.

La entrevista no estructurada destaca la interacción entrevistador- entrevistado el cual está vinculado por una relación de persona a persona cuyo deseo es entender más que explicar. Por lo que se recomienda formular preguntas abiertas, enunciarlas con claridad, únicas, simples y que impliquen una idea principal que refleje el tema central de la investigación. Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., Sans, A. (1995).

### **La entrevista como diálogo**

Su relevancia radica en que "tejida sobre el diálogo, proporciona discurso ajeno, de los sujetos de estudio" (Velasco y Díaz de Rada 2006: 34). Me parecen especialmente significativas dos cuestiones apuntadas por estos autores:

Tejida sobre el diálogo, es decir, evitando la formalidad siempre que sea posible, tendiendo a la conversación informal. Woods plantea que "entrevista no es precisamente un término afortunado, pues implica una formalidad que el etnógrafo trata de evitar" (1987: 82).

Proporciona discurso ajeno, es decir, los sujetos de estudio ofrecen su visión sobre los particulares que se comenten.

Las principales características que el etnógrafo debe tener para realizar entrevistas, según Woods, "giran siempre en torno a la confianza, la curiosidad y la naturalidad" (1987: 77). Otra cuestión es determinar quiénes serán los informantes principales del estudio, pues no siempre es una tarea sencilla, y en ocasiones es necesario realizar una tarea de "vagabundeo" (Goetz y Le Compte 1988: 108).

Stake plantea que: "A menos que se haya tenido una experiencia negativa reciente, las personas generalmente cooperan, les suele gustar que se conozca su historia, se sienten felices de ayudar a alguien a hacer su trabajo, aunque no sean optimistas sobre el beneficio que les pueda procurar la investigación" (Stake 2005: 58).

La principal ventaja de esta técnica es que estimula el flujo de los datos y que ofrece una información personal, que de otro modo sería imposible conocer.

Los foros de discusión también constituyen, desde la etnografía, una forma particular de entrevista, aconsejable cuando el tema a tratar genera conflicto entre los miembros de la comunidad.

Como se describe en el encuentro sincrónico a través de la herramienta Adobe Connect, con 15 docentes entre acompañantes y acompañados:

¿Cuáles estrategias, planes y acciones se identifican en la labor de la comunicación con el apoyo de las TIC para el acompañamiento y capacitación a docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte a partir de la experiencia en el periodo 2010 – 2012?

¿Cuáles modelos o esquemas de comunicación se han aplicado deliberada o indirectamente en la experiencia de acompañamiento y capacitación, de acuerdo con las posibilidades comunicativas de la sociedad de la información y el conocimiento?

¿Cómo ha sido la experiencia de acompañamiento y capacitación a facilitadores desde la óptica comunicacional con las herramientas mediadas por las tecnologías en la

Fundación Universitaria Católica del Norte en el periodo comprendido entre el 2010 – 2012?

¿Cómo se está preparando el docente con herramientas integradoras de comunicación para responder a las necesidades y demandas de la educación virtual en la Fundación Universitaria Católica del Norte?

¿Cuáles estrategias de comunicación se deben adoptar en el acompañamiento y la formación de docentes en AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje) en la Fundación Universitaria Católica del Norte?

### **Análisis documental**

El análisis de documentos es otra técnica habitual en los estudios etnográficos, habitualmente considerada como un apoyo a la observación. Básicamente consiste en un rastreo de materiales en formato papel, vídeo, audio, ya sean producidos por los miembros de la comunidad estudiada o por el propio investigador.

San Fabián muestra la enorme diversidad de documentos analizables: "cartas, memorias, autobiografías, periódicos, diarios, libros de texto, notas de suicidio, artículos, epitafios, casos, historias de vida, historias médicas, panfletos políticos, publicaciones oficiales, fotografías, películas, listas, registros, directorios, agendas" (1992: 35), pues todos ellos, potencialmente, ofrecen una información variada que necesariamente hay que contemplar.

Dentro de esta variedad es posible trabajar con documentos oficiales y con documentos personales. Ambos tienen que examinarse teniendo en cuenta un aspecto fundamental: los documentos oficiales pueden ofrecer simplemente visiones "deseables" y los documentos personales pueden ofrecer simplemente visiones "autocomplacientes".

En etnografía es muy frecuente emplear alguna estrategia de grabación o fotografía porque permite "volver" sobre la realidad objeto de estudio. Estos materiales también constituyen un excelente material que hay que analizar.

### **Ruta metodológica**

La ruta metodológica escogida en la presente investigación responde inicialmente al planteamiento de quién y con quiénes se va sistematizar. En ello está explícita la vinculación de los sujetos de la práctica, así como el rol del investigador en el estudio; en todo caso, este proceso requiere previamente acuerdos de participación que provisionalmente se presentan a continuación:

- Un investigador principal y responsable del proyecto de investigación quien cursa la Maestría, quien además, es responsable de la recolección y análisis de la información.
- Un grupo de facilitadores con vinculación contractual y en ejercicio con la Fundación Universitaria Católica del Norte, en el rango de tiempo delimitado en la presente investigación
- Un grupo de personas en cargos directivos y administrativos que tuvieron responsabilidades directas o indirectas en la experiencia o práctica que se sistematiza
- Un grupo de formadores de facilitadores virtuales quienes vivieron la experiencia
- Se aplicó entrevista grupal a los formadores de facilitadores virtuales mediante el aplicativo de reuniones sincrónicas.

Se diseñarán matrices para facilitar el análisis e interpretación de la información recogida. La sistematización de experiencias.

Los actores antes mencionados, fueron convocados a través de correo electrónico, de los 45 convocados, (**el universo**), asistieron 35 empleados, (**20 docentes**, de los cuales **08 son hombres**, con edades que oscilan entre 30 y 55 años y **12 mujeres**, con edades entre 25 y 60 años. También participaron **15 administrativos**, **6 hombres con edades entre los 29 y 60 años y 09 mujeres con edades entre 30 y 60 años**) y



así la **muestra**, con 35 empleados de la Católica del Norte, a través de diferentes encuentros fueron formados metodológicamente, para desarrollar cada una de las actividades planeadas y participar activamente en el desarrollo de la experiencia

#### 4.2 Categorías de análisis

Las categorías de Análisis: Docentes virtuales y procesos comunicacionales, se identificaron durante el primer conversatorio con las personas que componen la comunidad académica de la Católica del Norte Fundación Universitaria, quienes manifestaron que les interesaba indagar sobre las prácticas que tenían sus docentes virtuales en torno a las TIC y sus procesos comunicacionales y así fue como en otro conversatorio la población objeto de estudio conceptualizó lo que significaba cada una en su contexto.

#### Operacionalización de categorías en el proceso de investigación

Tabla 3 Operacionalización

Categorías	Concepto	Técnicas e instrumentos	Ítems o (preguntas)
<b>Docentes virtuales</b>	Guías y formadores que utilizan las TIC como mediadoras de aprendizaje	Conversatorio,	Conversatorio sobre: ¿Cuáles son los conceptos más relevantes, en el uso de las herramientas TIC como mediadores comunicacionales en el acompañamiento docente?  ¿La educación virtual requiere un acompañamiento permanente al docente, con los medios digitales

			<p>se favorecen la comunicación entre actores formadores?</p> <p>¿El proceso comunicacional es adecuado y aportante a la labor docente con las herramientas utilizadas?</p> <p>¿Se fortalece el ambiente multidisciplinar gracias a las herramientas comunicacionales de acompañamiento docente?</p> <p>¿El acompañamiento “coach” mejora sus aspectos comunicacionales que se transfieren al aula digital?</p> <p>¿Se pueden rediseñar y reinventar los espacios de aprendizaje a través de los medios comunicacionales basados en TIC?</p>
--	--	--	--

<p><b>Procesos Comunicacionales</b></p>	<p>Capacidad para planear, organizar, dirigir y dinamizar procesos de requerimientos específicos en torno a las tareas y roles desempeñados en la formación y desempeño virtual</p>	<p>Entrevista grupal</p>	<p>¿Cuáles estrategias, planes y acciones se identifican en la labor de la comunicación con el apoyo de las TIC para el acompañamiento y capacitación a docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte a partir de la experiencia en el periodo 2010 – 2012?.</p> <p>¿Cuáles modelos o esquemas de comunicación se han aplicado deliberada o indirectamente en la experiencia de acompañamiento y capacitación, de acuerdo con las posibilidades comunicativas de la sociedad de la información y el conocimiento?</p> <p>¿Cómo ha sido la experiencia de acompañamiento y capacitación a facilitadores desde la óptica comunicacional con las herramientas mediadas por la tecnologías en la Fundación Universitaria Católica del Norte en el periodo comprendido entre</p>
---	---	--------------------------	---

			<p>el 2010 – 2012?</p> <p>¿Cómo se está preparando el docente con herramientas integradoras de comunicación para responder a las necesidades y demandas de la educación virtual en la Fundación Universitaria Católica del Norte?</p> <p>¿Cuáles estrategias de comunicación se deben adoptar en el acompañamiento y la formación de docentes en AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje) en la Fundación Universitaria Católica del Norte?</p>
--	--	--	---

## 5. Resultados

### Categoría Docentes virtuales

Los 15 docentes de 35 convocados que participaron en el estudio, respondieron a la pregunta ¿Cuáles son los conceptos más relevantes, en el uso de las herramientas TIC como mediadores comunicacionales en el acompañamiento docente?

Los 15 docentes conceptualizaron en forma positiva, la valoración en el uso de herramientas TIC; 10 de ellos señalaron en especial por su versatilidad, posibilidad de masificación, atemporales, asincrónicos y sincrónicos, que enriquecen el quehacer docente en un menú de posibilidades comunicativas que dinamizan el acto pedagógico y 5 de los participantes vincula la tecnología al desarrollo docente.

Ante la pregunta, ¿La educación virtual requiere un acompañamiento permanente al docente; con los medios digitales para favorecer la comunicación entre actores formadores? Es indiscutible la implicación que los medios digitales favorecen la comunicación entre actores formadores, afirman 11 docentes, teniendo en cuenta que desde la universidad convencional se usan medios tradicionales donde el acompañamiento radica en los encuentros programados; contrario a la Universidad Virtual donde los medios digitales y sistemas integrados de comunicación acercan a los colegas y acompañantes como lo expresan 4 docentes consultados. Esto revela un desconocimiento de la existencia de didácticas informacionales y de la dinamización de los procesos comunicacionales que se pueden materializar en su desempeño.

Los 15 docentes responden ante la pregunta ¿El proceso comunicacional es adecuado y aportante a la labor docente con las herramientas utilizadas? Afirmando que en la actualidad es adecuado a los conocimientos y desarrollos presentados, 8 de ellos sin embargo, hablan que las buenas prácticas de relacionamiento deben quedar registradas para ser replicadas, analizadas, transformadas y evaluadas en un proceso cíclico de avances que trasciendan más allá de las teorías de e-learning o modelos administrativos.

- A la pregunta ¿Se fortalece el ambiente multidisciplinar gracias a las herramientas comunicacionales de acompañamiento docente? 11 Docentes afirman que una de las particularidades del trabajo como docente virtual es el desarrollo de competencias multidisciplinarias, entre ellas la alfabetización digital, como también el de desarrollos comunicacionales a través de sistemas integrados de comunicación; con aplicaciones y dispositivos de apoyo permanente, 4 de los docentes explican que han logrado adhesión a nuevos conocimientos diferentes a los iniciales de la labor, entre los cuales mencionan el uso de: Organizador previo de actividades dinámicas a través de Exelearning, Talleres prácticos grupales a través de la herramienta Qelectro Tech, simuladores, Maquetación de páginas para la creación de publicaciones a través de Scribus, Uso didáctico de Internet a través de los (Webquest ).

Los 15 docentes que participan de este conversatorio de forma general a la pregunta ¿El acompañamiento “coach” mejora sus aspectos comunicacionales que se transfieren al aula digital? Responden que el acompañamiento a los docentes virtuales, emula un desarrollo de formación y actualización permanente que impacta positivamente los desarrollos comunicacionales en el aula digital, en donde los estudiantes son los reales beneficiados por los aprendizajes compartidos.

Ante la pregunta ¿Se pueden rediseñar y reinventar los espacios de aprendizaje a través de los medios comunicacionales basados en TIC? 13 de los docentes afirman que se convierte en un escenario de reinención permanente, gracias los medios con los que se interactúa y donde la modalidad invita a una actualización permanente en un ambiente plagado de información que puede ser de utilidad en la construcción de modelos curriculares más interactivos, donde la comunicación permanente es la aliada en la mediación pedagógica con tintes de avanzada desde el aprovechamiento que se puede dar, en especial, porque si bien puede acercar la comunidad académica, no adaptarse a la interacción permanente puede aislar a los actores académicos. 2 de los docentes del conversatorio coinciden en que los desarrollos tecnológicos posibilitan la reinención, la cual es entendida, como el volver a pensar, a buscar nuevas posibilidades. Se encuentra como referencia a La Universidad tecnológica de Buenos

Aires( 2012),que presenta como ejemplo de reinención a los cambios que producen las Nuevas Tecnologías en la Comunicación dan cuenta de un cambiante mundo laboral.

La realidad es que las Nuevas Tecnologías (TICS) traen aparejadas nuevas formas de comunicación, y con ello hay un repensar el periodismo, la educación, la labor editorial, y todo aquello que supongo un tratamiento de contenidos.

### Categoría Procesos comunicacionales

Ante la pregunta sobre ¿Cuáles estrategias, planes y acciones se identifican en la labor de la comunicación con el apoyo de las TIC para el acompañamiento y capacitación a docentes virtuales en la Fundación Universitaria Católica del Norte a partir de la experiencia en el periodo 2010 – 2012? Los 15 docentes coinciden en que las competencias a nivel comunicacional del docente ameritan ser abordadas desde talleres o seminarios de actualización, y posteriormente, actividades complementarias para incorporarlas con el ejercicio de las TIC en el proceso. 7 de ellos suman su opinión afirmando que otro aspecto fundamental que se precisa en la Católica del Norte es identificar la concepción de comunicación y su impacto en las TIC como mediadoras del proceso aprendizaje, las tendencias en materia teórica y metodológica en el campo de formación docente, la razón principal de esto puede ser la relevancia que se le brinda a las tecnologías de la información y la comunicación como dinamizadoras de Ambientes Virtuales de Aprendizaje.

Con la pregunta ¿Cuáles modelos o esquemas de comunicación se han aplicado deliberada o indirectamente en la experiencia de acompañamiento y capacitación, de acuerdo con las posibilidades comunicativas de la sociedad de la información y el conocimiento? 13 De los docentes hablan que la formación y acompañamiento de docentes Virtuales en lo pertinente a Comunicación y TIC precisa dinamizar a través de estrategias el rol del docente, como sujeto, responsable de procesos de construcción de conocimiento mediados por herramientas y/o recursos tecnológicos,

que retan la creatividad docente, y la autonomía en el proceso de construcción del conocimiento del estudiante. Uno de los hallazgos más interesantes es que uno de los participantes utiliza una comunicación cálida, efectiva, asertiva y efectiva con sus estudiosos.

Se cumple en este caso el sentido humano que propone la Institución y según términos de García Valcárcel. (2009) en la que enfatiza que en la educación superior virtual, en la función comunicacional, existen taxonomías para las distintas tareas y a través de diálogos directos con los docentes, se requieren consolidar las prácticas comunicacionales, que articula el piso teórico y metodologías propias de formación de docentes con apoyo de TIC en actividades asíncronas y sincrónicas. 2 de los docentes consultados afirman que los modelos emulan la conversación cercana solo que mediado por la tecnología.

Ante la pregunta ¿Cómo ha sido la experiencia de acompañamiento y capacitación a facilitadores desde la óptica comunicacional con las herramientas mediadas por las tecnologías en la Fundación Universitaria Católica del Norte en el periodo comprendido entre el 2010 – 2012? Los 15 docentes afirman de forma positiva que gracias al modelo el aprendizaje ha sido enriquecedor; 6 docentes hablan que en la Universidad se requiere realizar la sistematización de la experiencia del acompañamiento y formación de docentes para comprender la práctica comunicacional, descubrir los aciertos, los aprendizajes, las debilidades y oportunidades, que permitan seguir ofreciendo una instancia de formación y actualización docentes con aval en su quehacer pedagógico, aprovechando el objetivo de esta entrevista.

A la pregunta ¿Cómo se está preparando el docente con herramientas integradoras de comunicación para responder a las necesidades y demandas de la educación virtual en la Fundación Universitaria Católica del Norte? De los 15 docentes entrevistados, 11 afirman que el conocimiento y uso de las tecnologías, atiende a un proceso encaminado a aumentar opciones en las personas, estimulan y movilizan el pensamiento, permitiendo pensar, crear, construir, reflexionar, razonar e imaginar frente a la solución de problemas diarios. Es así como a través del plan de



mejoramiento, los maestros actuales y futuros, están llamados a retomar la participación y la interacción en el proceso de enseñanza aprendizaje. 4 de los docentes explican que con el acceso a la nueva tecnología podrán ser pedagogos y educadores facilitadores, reservándoles tareas humanas; orientar el trabajo de los alumnos, resolver sus aprendizajes, enfatizar en la formación por proyectos con aplicación en el entorno... es allí donde está la verdadera interacción.

De los 15 docentes participantes, a la pregunta ¿Cuáles estrategias de comunicación se deben adoptar en el acompañamiento y la formación de docentes en AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje) en la Fundación Universitaria Católica del Norte? Se escuchó la voz de los docentes virtuales, que expresaron que sólo una comunicación cercana, afectiva, asertiva y efectiva puede garantizar un encuentro cálido con sus estudiantes y garantizar buenos resultados de aprendizaje para innovar en sus prácticas comunicacionales. Donde 13 de los docentes afirman que, este trabajo reconstruye, analiza, describe y recomienda el uso apropiado de estrategias comunicacionales desde una adecuada formación de docentes como para fortalecer el trabajo virtual que se hace en los cursos.

Lo anterior puede deberse a que han sentido la necesidad de vincularse de una manera más asertiva a sus estudiosos y consolidar aspectos comunicacionales para prestar un servicio integral con calidad y efectividad, los 2 docentes restantes, se sumaron afirmando que el modelo propicia estrategias basadas en TIC.

Es relevante como coinciden los resultados de los 15 docentes, directivos y acompañantes, de los 35 convocados, cuando en cada una de las categorías se evidencia la necesidad de sistematizar la experiencia, como elemento articulador de la práctica investigativa. Tal y como se adaptó de Zabert (2010, p. 9, 10) y Marín Flórez (2012) sustentando la necesidad de fortalecer y recaudar la gestión del conocimiento.

.....Validando la importancia del proceso comunicacional que se evidencia en la teoría de la sociedad de la información de Martínez Terrero (2006) donde los flujos dinámicos

de la información y la comunicación, apoyados en recursos de última generación, propone una línea de educación en los multimedios. Que se logra inferir, al verificar los resultados en las dos categorías (Docente Virtual – Proceso Comunicacional) y realizar una contraposición de las respuestas frente a la importancia de la comunicación en el acompañamiento y formación docente; tal como lo afirma León Duarte (2002) en el enfoque Edu comunicación de la teoría de comunicación popular.

### **5.1 Propuesta pedagógica:**

Estrategias para dinamizar el Aspecto comunicacional en la Fundación Universitaria Católica del Norte:

Se proponen como Competencias del docente virtual desde el Aspecto Comunicacional:

Comunicación Asertiva, efectiva y afectiva

Gestión del Conocimiento

Dominio de la materia curricular

Metodología docente

Diseño, desarrollo y evaluación curricular

Investigación

Dominio de las TIC

En la educación superior virtual, en la función comunicacional, existen taxonomías para las distintas tareas pedagógicas y en lo pertinente al desarrollo de la acción formativa, Ana García Valcarcel (2009) precisa sobre las funciones docentes en la educación superior:

Planificación de la enseñanza

Metodología Didáctica

Evaluación del proceso enseñanza.

Más allá de lo anterior, el rol fundamental del docente virtual en su función comunicacional, más importante que debe realizar es ser acompañante del proceso aprendizaje. Gisbert (2010) Al docente virtual se le enfatizará que cada actividad asíncrona y sincrónica en un Entorno Virtual de Aprendizaje está basado en espacios de comunicación escrita

## **5.2 Dinamización del Aspecto sincrónico:**

En lo pertinente a Encuentros sincrónicos como Lync, Adobe connetc o Chat con estructura temática avalada en Roles de los participantes:

Ejemplo recomendado para agenda del encuentro sincrónico

“Nadie sabe tanto como todos nosotros juntos”

Fecha: Junio 8 de 2014

Lugar: Sala 1 AdobeConnect.

Hora: 8:00 pm.

Roles:

Coordinador: Beatriz Elena Giraldo

Cronómetro: Alba Luz Londoño García

Futurólogo: Profesor José Nelson

Sintetizador: María del Pilar Ríos Roldán

Desarrollo:

1. 8:00. 1º Presentación del chat y asignación de roles: **Presentación de la agenda** y asignación de los roles a desarrollar: 5 minutos

\* **Coordinador:** Es el encargado de articular la actividad grupal, busca que el proceso de la agenda se desarrolle ordenada y dinámicamente. Busca alternativas para la participación de todos.

\* **Ambientador:** Especialista en crear ambiente físico y humano para trabajar en grupo. Recibe y despide a los participantes en cada agenda. Reeduca al grupo en el uso adecuado del lugar. Motiva y hace reflexionar a todos los asistentes.

\* **Cronómetro:** El que marca los tiempos y negocia con el grupo cuando se acabe el tiempo para cada momento.

\* **Sintetizadores:** Realizan la síntesis de lo trabajado en clase: liderazgos, temas vistos en clase, qué se aprendió, preguntas hechas en clase y compromisos. Es especialista en síntesis del trabajo grupal, hace al grupo propuestas de conclusiones sobre los temas tratados, reeduca la síntesis grupal y estimula las contrapropuestas en el grupo. Es el encargado de la programación de las agendas.

\* **Diccionario:** Se encarga de buscar los términos desconocidos y socializarlos al final de la sesión. Es la persona que se encarga, durante toda la sesión de rescatar términos con su respectiva significación que son claves para el entendimiento de los temas, instituciones y figuras que hacen parte del módulo y su estructura.

\* **Futurizador:** Es el que nos determina en qué espacios podríamos utilizar los conocimientos adquiridos. Estimula al grupo para visualizar el futuro, a autorizarse a ser creativo, a generar escenarios innovadores, a soñar nuevas realidades.

\* **Evaluador:** Durante el desarrollo de la agenda observa a cada una de las personas que ejercen un liderazgo, los valores que tiene, las funciones propias de su servicio, los aportes que le da o pudiera dar el grupo y al final lo cultiva para que crezca, se autorice y avance. Observa el trabajo del grupo, el uso que hace del tiempo, del espacio y los procedimientos, las relaciones que establece y el juego de los subgrupos, los explicita para el crecimiento y el avance de todos.

8:05. **2º** Reflexión: Facundo Cabral.

8:00. **3º** Socialización del encuentro 3 (las dos últimas agendas) Realizado por el equipo coordinador.

8:15. **4º** Intervención del profesor José Nelson

8:20. **5º** Exposición de los avances de cada grupo: Cada equipo socializará las evidencias publicadas y como está quedando el trabajo final de esta asignatura publicada en Internet y enlazada desde la página Web del estudiante. Tiempo por equipo: 6 minutos.

HORA	EQUIPO	INTEGRANTES
8:21	1º	Alba Luz. Beatriz Elena. María del Pilar
8:26	2º	Mary Blanca. María Deycer. Vilma Patricia. Jorge Humphrey
8:32	3º	Gloria María. Miguel Ángel. Elizabeth.
8:38	4º	Sandra Yaneth. Nelson Darío. Jorge Hernán
8:46	5º	Alfonso. Doralba Mejía. Claudia Patricia
8:54	6	María López. Guillermina
9:00	7º	Doralba Jaramillo. Alba Lucía. Luz Marina.
9:06	8º	Irma Lucía. Diana Rocío
9:12	9º	Leonidas. Juan Carlos.
9:18	10º	Hector Hernán. Jimena María.
2:24	11º	Diana Margot. José Eucario. José Elías

9:30. **6º**. Socialización de Roles

Equipo coordinador: Beatriz Elena Giraldo Tobón. Alba Luz Londoño García. María del Pilar Ríos Roldán.

### 5.3. Ejemplo Recomendado para La asincronía:

Con la organización en contenidos temáticos, procedimentales y comunicacionales de foros y correos:

Estructura propuesta desde el aspecto comunicacional para Foro de los Derechos Humanos.

Título del foro	Debate acerca de los Derechos Humanos
Propósito (s) u objetivos (s).	El propósito del debate es poder identificar la aplicación de los Derechos Humanos como fundamento de convivencia pacífica
Planteamiento o tópico de discusión.	El estudio de los Derechos Humanos es fundamental para el desempeño del profesional, porque le corresponde asumir el papel de liderazgo, guiado por valores éticos y espirituales, que le permitan ejercer un influjo positivo y significativo en su contexto, <u>orientando hacia la adecuada resolución de momentos difíciles, ya que son los valores los que le dan una base ética al ejercicio del liderazgo.</u> El Estado tiene un papel fundamental, ¿En su región, a través de qué acciones defiende y difunde los derechos humanos como fundamento de convivencia pacífica? Por favor participa tomando como referente las fuentes de los temas abordados.
Normas o políticas para la participación.	Estudiante, para que su participación sea productiva y permita el logro de los objetivos tenga en cuenta las siguientes normas de participación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• -Dele un título a su participación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -Desarrolle las ideas de manera clara y precisa. Una buena forma de argumentar es planteando premisas y llegando a conclusión (nes) o tomar hechos y datos para llegar a afirmaciones.</li> <li>• -Utilice un lenguaje formal.</li> <li>• -Siga los hilos del debate y céntrese en el tópic de discusión.</li> <li>• -Respete las ideas y mensajes de sus compañeros.</li> <li>• -Acuda a fuentes para sustentar sus participaciones y cite correctamente.</li> <li>• -Participe al menos tres veces en todo el debate.</li> <li>• -Evite decir lo que ya sus compañeros expresaron.</li> </ul>																																										
Criterios de valoración.	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="514 894 716 940">CRITERIOS</th> <th data-bbox="716 894 857 940">Excelente</th> <th data-bbox="857 894 956 940">Bueno</th> <th data-bbox="956 894 1073 940">Regular</th> <th data-bbox="1073 894 1219 940">Aceptable</th> <th data-bbox="1219 894 1390 940">Inaceptable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="514 940 716 1003">Título</td> <td data-bbox="716 940 857 1003"></td> <td data-bbox="857 940 956 1003"></td> <td data-bbox="956 940 1073 1003"></td> <td data-bbox="1073 940 1219 1003"></td> <td data-bbox="1219 940 1390 1003"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="514 1003 716 1119">Ilación del aporte.</td> <td data-bbox="716 1003 857 1119"></td> <td data-bbox="857 1003 956 1119"></td> <td data-bbox="956 1003 1073 1119"></td> <td data-bbox="1073 1003 1219 1119"></td> <td data-bbox="1219 1003 1390 1119"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="514 1119 716 1234">Genera más discusión.</td> <td data-bbox="716 1119 857 1234"></td> <td data-bbox="857 1119 956 1234"></td> <td data-bbox="956 1119 1073 1234"></td> <td data-bbox="1073 1119 1219 1234"></td> <td data-bbox="1219 1119 1390 1234"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="514 1234 716 1350">Redacción y presentación.</td> <td data-bbox="716 1234 857 1350"></td> <td data-bbox="857 1234 956 1350"></td> <td data-bbox="956 1234 1073 1350"></td> <td data-bbox="1073 1234 1219 1350"></td> <td data-bbox="1219 1234 1390 1350"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="514 1350 716 1465">Fuentes consultadas.</td> <td data-bbox="716 1350 857 1465"></td> <td data-bbox="857 1350 956 1465"></td> <td data-bbox="956 1350 1073 1465"></td> <td data-bbox="1073 1350 1219 1465"></td> <td data-bbox="1219 1350 1390 1465"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="514 1465 716 1577">Enriquece la discusión.</td> <td data-bbox="716 1465 857 1577"></td> <td data-bbox="857 1465 956 1577"></td> <td data-bbox="956 1465 1073 1577"></td> <td data-bbox="1073 1465 1219 1577"></td> <td data-bbox="1219 1465 1390 1577"></td> </tr> </tbody> </table>	CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Inaceptable	Título						Ilación del aporte.						Genera más discusión.						Redacción y presentación.						Fuentes consultadas.						Enriquece la discusión.					
CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Inaceptable																																						
Título																																											
Ilación del aporte.																																											
Genera más discusión.																																											
Redacción y presentación.																																											
Fuentes consultadas.																																											
Enriquece la discusión.																																											
Plazo para la participación	El foro estará disponible por dos semanas.																																										
Recomendaciones (Opcional)	Prepare su participación el foro de manera anticipada, no escriba más de 700 palabras por participación y preste mucha atención a la redacción.																																										

En lo pertinente a los correos, los docentes deben ejercitarse para escribir a destinatarios y objetivos diferentes, saber estructurar un texto, conocer y aplicar las etiquetas y convenciones del correo electrónico. La escritura permite más posibilidades de reflexión en un debate por ejemplo la participación en un foro. Barberá y Badia (2012)

La planificación y la organización de cada Curso virtual (Se anexa estructura propuesta)

Presentación de una Didáctica holística: Videoconferencias, audios, resaltar en el texto escrito con colores, emoticones entre otros.

La planificación de la docencia virtual en equipo, Duart y Sangrá (2010) aducen que la tecnología permite crear comunidades virtuales, donde se pueda interactuar sin condiciones de tiempo y espacio, teniendo en cuenta incorporar en la acción docente la descontextualización local de los contenidos, que puedan adaptarse a las características y necesidades individuales, para respetar la idiosincrasia de cada estudiante y estar en actitud abierta y receptiva para aprender de todos los estudiantes que se encuentran en los diferentes territorios

Gestión Comunicacional: La Comunicación educativa en un entorno virtual es fundamental para el éxito de la formación, para lo cual se hace fundamental ejercitar la comunicación textual y en ella ser creativos, cálidos, expresivos, cercanos y con ello lograr una comunicación humana efectiva e intensa; para lo cual es importante: Establecer políticas temporales claras de respuesta a los estudiantes

Realimentaciones, con producciones textuales detalladas, enriquecidas, documentadas y plasmadas en Rúbricas (Ver en anexos una Rúbrica que se propone para un Ensayo)

Se le enfatiza a los docentes la importancia de desarrollar una serie de recomendaciones y consejos para un buen desempeño en línea.



Plantear procesos que permitan la participación del estudiante, facilitar tiempo y acciones de reflexión sobre el proceso de aprendizaje

Practicar la Autoevaluación y coevaluación

Construir recursos o facilitar enlaces de internet como estrategias de aprendizaje

## **Conclusiones**

Al buscar los aspectos comunicacionales más significativos, a través de la sistematización de experiencia de acompañamiento y capacitación de docentes virtuales, como propuesta investigativa, valorando las prácticas ocurridas en el tiempo, para emanar aprendizajes y conocimientos tal como lo propone Zabert (2010, p. 9, 10), se logra reconocer la importancia del medio nativo virtual como entorno dinamizador de la comunicación permanente y motivante.

Se consolida una comunicación activa en la participación y la comprensión, en elementos fortalecedores, avalados por Rodríguez, R. (1998), donde expresa el proceso comunicacional en relación esencial con lo humano, afirmados en red estructurada, con orden, con reglas asociativas, en donde los medios digitales proveen de este canal y por tanto, se consolida como una experiencia que bajo la línea de sistematización, favorece el recaudo de las mismas para promover la formación y acompañamiento en la Católica del Norte, tratando de mantener una comunicación activa, fluida, en línea y con el sentido humano en las categorías establecidas

### Categoría Procesos Comunicacionales

Se reconoce una labor comunicacional de importancia, gracias a los medios digitales utilizados en ambientes virtuales propios, dándole relevancia a la tecnología que impacta positivamente la comunicación entre los actores docentes y sus acompañantes, reconociendo que con el apoyo de las TIC, la Fundación Universitaria

Católica del Norte, posee una infraestructura óptima, que motiva la comunicación; sin embargo, la labor comunicacional se hace eficiente en la medida que acompañantes y docentes mantengan una motivación permanente en un indiscutible ambiente propicio para el continuo diálogo de conocimiento.

Conscientes que las herramientas integradoras digitales para la comunicación favorecen la interacción continua, en busca de las respuestas y necesidades en el acompañamiento docente, se logra inferir desde los resultados en los instrumentos de recolección, que se deben mantener una adecuada actualización de aplicativos como infraestructura comunicacional, buscando software multiplataforma, intuitivos y de fácil manejo, que logren garantizar el diálogo acompañante permanente, tanto sincrónico como asincrónico; todo ello en una continua formación armonizada a la innovación tecnológica propia de los medios utilizados en ambientes virtuales de aprendizaje.

**Categoría Docentes virtuales** Si bien las herramientas tecnológicas asociadas a las TIC son protagonistas en la mediación comunicacional permanente; para poder ser eficientes, se debe tener estrategias que permitan la comunicación efectiva, las propuestas pedagógicas para las reuniones sincrónicas y asincrónicas, los diseños de encuentros y el uso eficaz del tiempo alrededor de las tácticas pedagógicas, que involucran el currículo y la metacognición en una simbiosis de metodologías que se adoptan en el acompañamiento y la formación de docentes en Entornos Virtuales de Aprendizaje.

La Comunicación educativa en un entorno virtual es fundamental para el éxito de la formación, para lo cual se hace fundamental ejercitar la comunicación textual y en ella ser creativos, cálidos, expresivos, cercanos y con ello lograr una comunicación humana efectiva e intensa; para lo cual es importante establecer políticas temporales claras de respuesta a los estudiante

Los objetivos fueron logrados porque se dinamizó el aspecto comunicacional en cada uno de los espacios y herramientas TIC con las que se apoya cada docente para

maximizar cada encuentro con sus estudiosos, tanto a nivel sincrónico, como asincrónico

Se abordaron los procesos de acompañamiento continuo con los docentes para que a través de un plan padrino, pueda desempeñarse de una forma más exitosa. Igualmente se potencializan escenarios posibles para optimizar el proceso de mediación a través de cada una de las herramientas que plantea la plataforma Blackboard para la construcción de aprendizajes.

Se fortalece a través de encuentros sincrónicos la importancia de una comunicación cálida, efectiva y dialógica, para motivar al estudioso y posibilitar la participación, la interacción y la reflexión sobre el proceso de aprendizaje.

Las TIC en la educación adquieren en la universidad importancia y relevancia por las posibilidades formativas y educativas en procesos de enseñanza-aprendizaje; lo cual está articulado necesariamente con la alfabetización y capacitación de los docentes en los usos apropiados (pedagógico-didáctico, comunicativo) de los dispositivos y recursos.

Se compartieron y se han sugerido métodos, estrategias, elementos, recursos-medios, y conceptos de la experiencia de formación de docentes en virtualidad de la Fundación Universitaria Católica del Norte en el periodo definido.

A través de la Sistematización, se obtuvo la comprensión de la práctica y la generación de aprendizajes que contribuyeron al mejoramiento presente de dicho proceso formativo. Se logró reconstruir en su antes, inicio y durante la experiencia de formación de docentes en virtualidad de la Fundación Universitaria Católica del Norte en el periodo de tiempo definido.

En forma crítica se abordaron las relaciones de convergencia, divergencia, contradicciones y tensiones en el proceso de formación de docentes en virtualidad, en especial el aporte para identificar un perfil ideal y la adopción de competencias para la docencia virtual.

Se socializaron los hallazgos de la práctica sistematizada entre la comunidad universitaria mediante estrategias de divulgación y apropiación del conocimiento como

lo fueron encuentros sincrónicos a través de la herramienta Lync, con un conversatorio donde se expuso en forma magistral cada una de las partes fundamentales

Se ha avanzado en el manejo técnico de herramientas en los procesos de capacitación de docentes, inclusive sobre la actualización pedagógica-didáctica y comunicativa apropiadas para AVA, validadas en el manejo de las herramientas de la plataforma y evidenciadas en la evaluación docente que realizan los directivos

El docente con los procesos de capacitación, evidencia un perfil más sólido, donde se observa que asume roles como: generador de comunidad de aprendizaje en la virtualidad con un alto grado de calidez humana y excelencia profesional; motiva a transformar realidades y prácticas innovadores en estudiantes; dinamiza la comunicación y mediación para el aprendizaje; realiza una valoración y realimentación más sólida para validar los aprendizajes

## **Recomendaciones**

La compilación de estos datos en este trabajo investigativo permite enriquecer la reflexión frente a los aspectos comunicacionales a sistematizar, en especial en el acompañamiento docente como apoyo a la función formadora, presentando las siguientes recomendaciones:

### Categoría docentes virtuales

Dar continuidad a la recopilación de información desde la pesquisa objetiva y vinculante a publicaciones institucionales, que sirvan de estado del arte para el desarrollar estrategias, investigaciones, centros de estudio o modificaciones al modelo pedagógico y curricular.

Generar estrategias de escritura de experiencias, para construir con ello metodologías o modelos de acompañamiento en una creciente cultura de la virtualidad; dado que no se tiene la costumbre de documentar lo que se ha realizado.

### Categoría proceso comunicacional

Establecer un grupo interdisciplinarios al interior de los departamentos de acompañamiento docente, que transforme el que hacer diario en una experiencia de innovación y desarrolle a través de las herramientas digitales, las estrategias de comunicación eficientes, eficaces, intuitivas y accesibles.

Proponer investigaciones más profundas, que involucren no solo los aspectos comunicacionales si no también los aspectos pedagógicos, didácticos, curriculares y metodológicos en pro del acompañamiento docente, acompañamiento a estudiantes y calidad de la educación virtual.

## Referencias Bibliográficas

Barnechea García, M. M., & Morgan Tirado, M. L. (2007). *El conocimiento desde la práctica y una propuesta de método de sistematización de experiencias*. (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Perú).

Batista J., E. E. (2007). *Lineamientos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje*. Medellín, Colombia: Educc, Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Benvenuto Vera, A. (2003). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la docencia universitaria. *Theoria*, 12, 109 - 118.

Briones, G. (1996). La búsqueda de respuesta-: La docencia universitaria. ¿Qué significa la modernización de la universidad en América Latina? - La búsqueda de respuesta-. Memorias del Seminario Internacional sobre Filosofía de la Educación Superior. Universidad de Antioquia - ICFES (págs. 1-6). Medellín: Universidad de Antioquia

Colciencias. (n.d.). *Historia de la práctica pedagógica en Colombia (grupo de investigación facultad de educación, Universidad de Antioquia)*. Recuperado de <http://bit.ly/LdhWDd>

Colombia. Presidencia de la República. Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 67. Consultado de <http://bit.ly/r1S5h2>

Decisio. (2011). La sistematización de experiencias: aspectos teóricos y metodológicos. entrevista a Óscar Jara. *Revista Decisio* (Enero - abril). CREFAL, Centro de Cooperación Regional para la Educación de Adultos en América Latina y el Caribe, (28), 67 - 74. Recuperado de <http://bit.ly/va7L92>

Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., Sans, A. (1995). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dykinson

Epper, R., & Bates, A. W. (2004). *Enseñar al profesorado cómo utilizar la tecnología: buenas prácticas de instituciones líderes* (p. 192). Barcelona, España: Editorial UOC: Colección Educación y Sociedad Red.

Feuerstein, R. (1997). *The coherence of the theory of modifiability*: En Kozulin, A.: Tehe ontogeny of cognitive modifiability: 29-36

Fundación Universitaria Católica del Norte. (2012). Instructivo Capacitación —GHIN 02 Capacitación—. *Sistema de Gestión de Calidad, SGC. Santa Rosa de Osos, Antioquia*: Fundación Universitaria Católica del Norte

García Huidobro, J. E. (1980). *Aportes para el análisis y la sistematización de experiencias no formales de educación de adultos*. (p. n.d.). Santiago, Chile: UNESCO-ORELAC.

Granados-Font, R. (2005). ¿Qué se entiende por sistematizar?. *Revista de Enfermería en Costa Rica*, Volumen 26 No. 1. Recuperado de <http://bit.ly/oHOsFv>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Elaboración del marco teórico: revisión In Metodología de la investigación* (pp. 63 - 97). México D.F.: McGraw-Hill.

Herrera Sánchez, G. C. (2001). *Diplomado en pedagogía de la virtualidad*. Santa Rosa de Osos, Antioquia, Colombia: Fundación Universitaria Católica del Norte.

Hurtado García, C. A. (10 de julio de 2012). Re: Una Inquietud [Mensaje en una lista de correos electrónicos].

Jaén Navarro, D. E. (2005). ). Un sistema de estudios para el campus infovirtual. In A. A. Sánchez Upegüi (Ed.), *Educación virtual: reflexiones y experiencias* (pp. 48 - 71). Medellín, Colombia: Fundación Universitaria Católica del Norte

Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica*. San José, Costa Rica: Alforja (3 edición)

Jara, O. (2006). *La sistematización de experiencias y las corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano – una aproximación histórica*. (pp. 1 - 14). San José, Costa Rica: Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.

Jara, O. (2010, julio-septiembre). [Personal Interview]. *La sistematización de experiencias: aspectos teóricos y metodológicos*. ojara\_entrevista\_rmatinal, on line., Consultado de <http://bit.ly/MZqI8X>

Jiménez Becerra, A., & Torres Carrillo, A. (2004). La construcción del objeto y los referentes teóricos en la investigación social. In A. Jiménez Becerra & A. Torres Carrillo (Eds.), *La práctica investigativa en ciencias sociales* (pp. 16 - 28). Bogotá, D.C.: Universidad Pedagógica Nacional.

Lévy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?*. (p. 141). Barcelona: Paidós.

Piscitelli, A. (2002) *Ciberculturas 2.0 en la era de las máquinas inteligentes*. Buenos Aires: Paidós.

Piscitelli, A. (2009) *Nativos Digitales. Dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación*. Buenos Aires: Santillana.

Velasco, H. (y Á. Díaz de Rada) .(2006). *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de escuela*. Madrid, Trotta.



## Anexos

### Anexo 1.

#### RUBRICA PARA EVALUAR EL ENSAYO TIPO PONENCIA

Criterios para valorar el ensayo tipo ponencia

Aspectos a considerar al evaluar

Cada criterio tiene un valor entre 0% y 0.5% la Máxima Calificación 5

Criterio (y cantidad de puntos)	<b>0.5 puntos</b>	<b>0.3 puntos</b>	<b>0.2 puntos</b>	<b>0 puntos</b>	<b>%</b>
	Cumplimiento excepcional o distinguido	Cumplimiento suficiente	Cumplimiento básico	No cumple lo esperado	
1 PROPOSITOS DEL ENSAYO TIPO PONENCIA PLANTEADOS EN EL TITULO Y LA INTRODUCCION	El Titulo del ensayo ponencia es concreto y preciso.  El titulo comprende el tema que se desarrolla en el escrito.  La introducción define la	Esta el título del ensayo ponencia bien definido, y comprende el tema que se desarrolla en el escrito.  La introducción define la proposición a probar pero no incluye todos	No está el título del ensayo ponencia bien definido, y no comprende el tema que se desarrolla en el escrito.  La introducción define la proposición a probar pero no	El título del ensayo ponencia no está bien definido, y no comprende el tema que se desarrolla en el escrito.  La introducción no define la proposición a	0.3

	<p>proposición a probar.</p> <p>Todos los componentes apuntan a los resultados esperados y a las competencias definidas y el ensayo se realizó cumpliendo con el orden las normas solicitadas</p>	<p>los elementos, casi todos los componentes apuntan a los resultados esperados y a las competencias definidas, pero no se realizó cumpliendo con el orden y con todas las normas solicitadas</p>	<p>todos los elementos incluyen los componentes exigidos ni apuntan a los resultados esperados ni a todas las normas solicitadas</p>	<p>probar y los componentes no apuntan a los objetivos de aprendizaje esperados</p>	
<p>2. SOLIDEZ DEL PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA</p>	<p>El cuerpo desarrolla los argumentos suficientes para convencer al lector de la validez de la alternativa propuesta</p> <p>Las palabras están empleadas en su adecuado</p>	<p>La mayoría del cuerpo del ensayo se desarrolla con los argumentos suficientes para convencer al lector de la validez de la alternativa propuesta</p> <p>Muchas de las palabras están</p>	<p>No todos los aspectos del cuerpo del ensayo son desarrollados con los argumentos suficientes para convencer al lector de la validez de la alternativa propuesta</p>	<p>El cuerpo del ensayo no desarrolla los argumentos suficientes para convencer al lector de la validez de la alternativa propuesta</p> <p>Muy pocas palabras</p>	<p>0.2</p>

	significado.	empleadas en su adecuado significado.	Muchas palabras no están empleadas en su adecuado significado.	están empleadas en su adecuado significado.	
3. DISEÑO DEL PROCESO DESCRIPTIVO EN LA PRACTICA DE LA ESCRITURA	El ensayo está planificado y en el desarrollo del paso a paso existe logicidad en cada una de las fases o etapas del proceso.  Se percibe planeación y sincronía.	El ensayo está planificado y en el desarrollo del paso a paso existe logicidad las fases o etapas del proceso pero en algunos pocos casos se detecta aún confusión en su manejo o aplicación	El ensayo no está completamente planificado y en el desarrollo del paso a paso no siempre existe logicidad en cada una de las fases o etapas del proceso.	El ensayo no está planificado y en el desarrollo del paso a paso no existe logicidad las fases o etapas del proceso.	0.2
4. PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES REFLEXIVAS	El ensayo tipo ponencia sobre los Derechos Humanos que se aplican y los que no se cumplen en su región, argumentando a la luz de la	El ensayo tipo ponencia sobre los Derechos Humanos que se aplican y los que no se cumplen en su región, argumentando a la luz de la	El ensayo tipo ponencia sobre los Derechos Humanos que se aplican y los que no se cumplen en su región, argumentando a la luz de la	El ensayo tipo ponencia sobre los Derechos Humanos que se aplican y los que no se cumplen en su región, argumentando	0.3

	<p>Constitución de 1991, es abordado con suficiente profundidad y es montado al blog</p> <p>La proposición principal es apoyada por variadas ideas secundarias.</p>	<p>Constitución de 1991, es abordado con alguna profundidad y es montado al blog</p> <p>La proposición principal es apoyada por algunas ideas secundarias.</p>	<p>Constitución de 1991, es abordado con poca profundidad y es montado al blog</p> <p>La proposición principal es apoyada por pocas o casi ningunas ideas secundarias.</p>	<p>a la luz de la Constitución de 1991, es abordado con superficial profundidad y es montado al blog</p> <p>La proposición principal no es apoyada ideas secundarias.</p>	
<p>5. TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA PRESENTACION DE LA INFORMACION</p>	<p>Las citas de autores y de págs. web se enuncian en el texto y después aparecen en la bibliografía.</p> <p>Las enumeraciones tienen simetría (la misma categoría gramatical)</p>	<p>Varias de las citas de autores y de págs. web se enuncian en el texto y después aparecen en la bibliografía.</p> <p>Algunas de las enumeraciones tienen simetría</p>	<p>No se enuncian las referencias en el texto.</p> <p>Solo algunas de las enumeraciones tienen simetría (la misma categoría gramatical)</p> <p>Hay varios párrafos que</p>	<p>No se detecta unos instrumentos bien elaborados en su estructura que reflejen posibilidad de codificación, validez y objetividad para la recogida de los datos..</p>	0.2

	Los párrafos están bien eslabonados y en su estructura reflejan concatenación, validez y objetividad para la demostración de los argumentos.	(la misma categoría gramatical) Varios párrafos están bien eslabonados y en su estructura reflejan alguna concatenación, validez y objetividad para la demostración de los argumentos.	no están bien eslabonados y en su estructura reflejan poca concatenación, validez y objetividad para la demostración de los argumentos.		
6. ORGANIZACIÓN, SISTEMATIZACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS	El problema, conflicto o desacuerdo planteado, es claro.  Las referencias bibliográficas y cibergráficas han sido mencionadas en el texto.  Es clara la	En muy buena parte el problema, conflicto o desacuerdo planteado, es claro.  Las referencias bibliográficas y cibergráficas en su mayoría han sido	No es muy claro el problema, conflicto o desacuerdo planteado.  Algunas de las referencias bibliográficas y cibergráficas no han sido mencionadas	No es claro el problema, conflicto o desacuerdo planteado.  Las referencias bibliográficas y cibergráficas no han sido mencionadas	0.2

	organización del texto y se evidencia una codificación que permite sustentar con argumentos y supuestos los análisis.	mencionadas en el texto.  Es en gran parte clara la organización del texto y se evidencia una codificación que permite sustentar con argumentos y supuestos los análisis.	en el texto.  Es en parte clara la organización del texto y se evidencia alguna codificación que permite sustentar con argumentos y supuestos los análisis.	en el texto.  En la organización del texto no se evidencia codificación ninguna que permita sustentar con argumentos y supuestos los análisis.	
7. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA	El cambio que intenta producir el ensayo tipo ponencia es significativo.	Parte del cambio que intenta producir el ensayo tipo ponencia es significativo.	Muy poco del cambio que intenta producir el ensayo tipo ponencia es significativo.	El cambio que intenta producir el ensayo tipo ponencia no es significativo.	0.3
8. APORTACIONES DEL ENSAYO TIPO PONENCIA (Conclusiones y Resultados)	La conclusión es un verdadero cierre de la discusión frente a la proposición probada  Los argumentos apelan a la	Parte de la conclusión es un verdadero cierre de la discusión frente a la proposición probada	Poca parte de la conclusión es un verdadero cierre de la discusión frente a la proposición probada	La conclusión no es un verdadero cierre de la discusión frente a la proposición probada	0.2

	razón antes que a los sentimientos.	Varios de los argumentos apelan a la razón antes que a los sentimientos.	Varios de los argumentos no apelan a la razón sino a los sentimientos.	Los argumentos no apelan a la razón sino a los sentimientos.	
9. ASPECTOS FORMALES	<p>Las conexiones entre párrafo y párrafo guían perfectamente al lector.</p> <p>La concordancia entre verbo-sustantivo, pronombre son las adecuadas.</p> <p>La Puntuación y la ortografía son las adecuadas.</p> <p>Las expresiones que usa son propias (y no clichés o frases de cajón)</p> <p>El tono resulta</p>	<p>En general las conexiones entre párrafo y párrafo guían al lector.</p> <p>Casi todas las concordancias entre verbos-sustantivos, pronombres son las adecuadas.</p> <p>Gran parte de la Puntuación y la ortografía son las adecuadas.</p> <p>Muchas de las expresiones que usa son propias (y no</p>	<p>Las conexiones entre párrafo y párrafo no siempre guían al lector.</p> <p>La concordancia entre verbo-sustantivo, pronombre no son en buena parte las adecuadas.</p> <p>La Puntuación y la ortografía no son siempre las adecuadas.</p> <p>Las expresiones que usa casi</p>	<p>Las conexiones entre párrafo y párrafo no guían al lector.</p> <p>No hay concordancia entre verbos-sustantivos, pronombres.</p> <p>La Puntuación y la ortografía no son las adecuadas.</p> <p>Las expresiones que usa no son propias (y tiene muchos clichés o frases de</p>	0.2

	<p>muy atrayente para el lector.</p> <p>Utiliza un nivel idiomático acorde con el nivel académico en que se desempeña.</p> <p>La aplicación de normas Icontec en la presentación del cumple con los requerimientos.</p>	<p>clichés o frases de cajón)</p> <p>El tono resulta atrayente para el lector.</p> <p>Utiliza casi siempre un nivel idiomático acorde con el nivel académico en que se desempeña.</p> <p>La aplicación de normas Icontec en la presentación en general cumple con los requerimientos.</p>	<p>no son propias (y utiliza clichés o frases de cajón)</p> <p>El tono resulta no muy atrayente para el lector.</p> <p>Utiliza un nivel idiomático no del todo acorde con el nivel académico en que se desempeña.</p> <p>La aplicación de normas Icontec en la presentación no cumple totalmente con los requerimientos.</p>	<p>cajón)</p> <p>El tono no resulta atrayente para el lector.</p> <p>Utiliza un nivel idiomático no acorde con el nivel académico en que se desempeña.</p> <p>No hace aplicación de normas Icontec y no cumple con los requerimientos establecidos para la presentación.</p>	
10. LA ETICA DE LOS ESCRITORES	El estudiante (investigador) se percibe ético, reporta con franqueza, claridad y	Se refleja una posición personal sustentada en el análisis y las reflexiones,	Se refleja una posición personal sustentada en el análisis y las reflexiones,	No se detecta una posición personal que vaya más allá de la mera opinión o un	0.2



	sensibilidad sus descubrimientos y hallazgos y con estilo escritural hace ver la validez y confiabilidad de los datos.	pero no se citan recursos adicionales y/o referencias de calidad, o si fueron citados no son de buena calidad	pero no se citan recursos adicionales y/o referencias de calidad, o si fueron citados no son de buena calidad las reflexiones sobre las referencias	juicio de valor sin fundamentos claros o sin análisis previo.	
OBSERVACIONES DEL ASESOR:		Calificación:			

## Anexo 2.

### Guía para el diseño y construcción de cursos virtuales de Comunicación

NOMBRE DEL DOCENTE: xxxxxxxx

#### Sección General

<b>Nombre del curso</b>	
<b>Nivel , Grado</b>	
<b>Intensidad horaria semanal</b>	
<b>Presentación del curso</b>	Justificación del curso
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	
<b>Anuncio de bienvenida</b>	Como presentará el curso a los
<b>Espacios de comunicación general</b>	Foro, chat, mensajes

<b>Actividades generales</b>	Prueba diagnóstico, socialización , etc.
------------------------------	--

### Sección unidades de aprendizaje

<b>Resultados de aprendizaje relacionados:</b>
<b>Contenidos temáticos :</b> unidades temáticas (mínimo 4)

<p><b>ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1: NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b> para cada unidad propuesta en Contenidos Temáticos, mínimo una actividad de aprendizaje (es decir se deben presentar mínimo 4 actividades)</p>
<p><b>Descripción:</b> De manera detallada describa el objetivo general de la actividad, en que consiste, sus etapas o pasos, recomendaciones a tener en cuenta.</p> <p>Recuerde esta es la guía para el que hacer del estudiante.</p>
<p><b>Recursos didácticos</b></p>

<b>EVIDENCIA</b> <b>ACTIVIDAD 1 :</b>	Por ejemplo: Documento de Word, Excel, mapa conceptual, ensayo, etc.				
<b>Tipo de</b>					
	Por ejemplo: Cada estudiante mediante un escrito de máximo 2 hojas debe				
<b>Fecha de</b>	Puede ser en semanas, días, o fechas calendario				
<b>Criterios de Evaluación:</b>	Expone claramente cuáles son los aspectos y criterios a tener en cuenta para la evaluación				
<b>% evaluación</b>	Del 100% de las actividades, cuanto valor tiene esta actividad, por ejemplo (20 %)				
	La suma del % de evaluación de todas las actividades planteadas equivale al 100%				

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2: NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**

unidad mínimo una actividad de aprendizaje (es decir se deben presentar mínimo 4 actividades)

**Descripción:** De manera detallada describa el objetivo general de la actividad, en que consiste, sus etapas o pasos, recomendaciones a tener en cuenta. Recuerde esta es la guía para el que hacer del estudiante.

<b>Recursos didácticos</b>
----------------------------

<b>EVIDENCIA</b>	Por ejemplo: Documento de Word, Excel, mapa conceptual, ensayo, etc.				
<b>ACTIVIDAD 2</b>					
<b>Tipo de</b>					
<b>Descripción :</b>	Por ejemplo: Cada estudiante mediante un escrito de máximo 2 hojas debe responder las preguntas planteadas en la actividad. Usar Arial 10, espacio doble y colocar portada con los datos del estudiante.				
<b>Fecha de entrega:</b>	Puede ser en semanas, días, o fechas calendario no se ve completo				
<b>Criterios de Evaluación:</b>	Expone claramente cuáles son los aspectos y criterios a tener en cuenta para la evaluación no se ve completo				
<b>% evaluación</b>	<p>Del 100% de las actividades, cuanto valor tiene esta actividad, por ejemplo (20 %)</p> <p>La suma del % de evaluación de todas las actividades planteadas equivale al 100%</p>				