



### 3. GESTIÓN DOCENTE Y TUTORIAL DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UN CONTEXTO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

Trabajo colaborativo en entornos virtuales: Investigación y práctica

Prácticas – Investigación – Innovación. El círculo virtuoso de la Calidad  
Educativa

#### **Autoras:**

Margarita Inés Argüello. Universidad Nacional de Mar del  
Plata. Argentina. [argüello@mdp.edu.ar](mailto:argüello@mdp.edu.ar)

Cristina Irma Guillén. Universidad Nacional de Mar del  
Plata. Argentina. [cguillen@mdp.edu.ar](mailto:cguillen@mdp.edu.ar)

#### **Resumen**

La complejidad de investigar y evaluar prácticas y procesos educativos hace que se tienda a considerar casi exclusivamente los dos extremos: el punto de partida y el punto de llegada, porque su estabilidad permite evitar variables cuya incidencia es difícil de aprehender.

La **investigación** como reflexión sistemática, controlada y crítica para indagar la realidad y generar nuevo conocimiento que promueva la **innovación** en las **prácticas** es un factor crucial de la **calidad** educativa y debe necesariamente integrarse al círculo virtuoso de la calidad.

La **acción tutorial** resulta articuladora y mediadora de múltiples factores que condicionan los procesos de aprendizaje y sus resultados. La intervención del

tutor conjuga diseño y contexto, pone en contexto el proyecto, lo actúa y lo actualiza en la interacción con los estudiantes.

¿Con qué criterios evaluar el desempeño del tutor? ¿Cómo evaluar la calidad de los procesos desarrollados y de los aprendizajes efectivizados? ¿En qué medida los resultados son generalizables o extrapolables? ¿Cómo juzgan los actores involucrados acciones y resultados?

Estos interrogantes se reiteran y nos devuelven una y otra vez al dilema de los estándares como necesidad y los estándares como entelequia. La conveniencia y la necesidad de consensuar criterios más o menos universales no debe hacernos perder de vista su relatividad en función de contextos y modelos.

En esa línea hemos diseñado un proyecto de investigación que indaga sobre las prácticas tutoriales encaminadas a la promoción del trabajo colaborativo y las creencias y representaciones que los distintos actores construyen sobre las acciones desarrolladas en distintos cursos.

### **Palabras claves**

Investigación. Innovación. Prácticas. Calidad educativa. Acción tutorial. Mejoramiento continuo. Formación docente.

**Curriculum vitae Abreviado.**

**Margarita Inés Argüello**

**DNI 6551671**

**Matheu 4098. Sistema de Educación Abierta y a Distancia. 7600 Mar del Plata.  
Provincia de Buenos Aires. Argentina.**

**Te: 54.223.4760601**

**Correo electrónico: [arguello@mdp.edu.ar](mailto:arguello@mdp.edu.ar)**

**Profesora en Letras graduada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata (1983)**

**Especialización Educación Abierta y a Distancia, Universidad Nacional de Mar del Plata (1989)**

**Maestrando en Procesos Educativos Mediados por Tecnologías, Universidad Nacional de Córdoba (tramo final)**

**Maestrando ELE, FUNIBER-Universidad de León (España) (tramo final)**

**Coordinadora del Tramo Inicial de la Carrera de Abogacía, con modalidad a distancia**

**Co-coordinadora Carrera de Martillero, Corredor Público y Tasador, modalidad virtual.**



**Curriculum vitae Abreviado.**

**Cristina Irma Guillén.**

**DNI 4789601.**

**Matheu 4098. Sistema de Educación Abierta y a Distancia. 7600 Mar del Plata.  
Provincia de Buenos Aires. Argentina.**

**Te: 54.223.4760601**

**Mail: [cguillen@mdp.edu.ar](mailto:cguillen@mdp.edu.ar)**

**Licenciada y Profesora** en Letras por la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Nacional de Córdoba (1972) y la Universidad Católica de Córdoba (1978)  
**Magister** en Ciencias Sociales, con Orientación en Educación **FLACSO**. Argentina (2006)

**Maestrando en Procesos Educativos Mediados por Tecnologías, Universidad Nacional de Córdoba.** (Tramo final)

**Coordinadora Pedagógica** de la Tecnicatura a Distancia, Gestión Cultural y **Docente** del Sistema de Educación Abierta y a Distancia. **Investigadora** de la **Universidad Nacional de Mar del Plata**



La acción tutorial resulta articuladora y mediadora de múltiples factores que condicionan los procesos de aprendizaje y sus resultados. La intervención del

tutor conjuga diseño y contexto, pone en contexto el proyecto, lo actúa y lo actualiza en la interacción con los estudiantes.

¿Con qué criterios evaluar el desempeño del tutor? ¿Cómo evaluar la calidad de los procesos desarrollados y de los aprendizajes efectivizados? ¿En qué medida los resultados de la evaluación de un grupo son generalizables o extrapolables a otros grupos y otros contextos?

Estos interrogantes se reiteran y nos devuelven una y otra vez al dilema de los estándares como necesidad y los estándares como entelequia. Ya hemos planteado en otro trabajo \* una posición al respecto: la conveniencia y la necesidad de consensuar criterios más o menos universales no debe hacernos perder de vista su relatividad en función de contextos y modelos.

La complejidad de investigar y evaluar prácticas y procesos educativos hace que se tienda a considerar casi exclusivamente los dos extremos: el punto de partida y el punto de llegada, porque su estabilidad permite evitar variables cuya incidencia es difícil de aprehender.

\*2. Evaluación y Calidad. Evaluaciones de Calidad en Educación a Distancia. Ensayo.

La investigación como reflexión sistemática, controlada y crítica para indagar la realidad y generar nuevo conocimiento que promueva la renovación de las

prácticas es un factor crucial de la calidad educativa y debe necesariamente integrarse al círculo virtuoso de la calidad.

La antinomia tradicional en la educación superior entre docencia e investigación debe superarse para que ambas actividades se complementen en un mismo proceso de desarrollo. La investigación debe integrarse a la formación permanente de los docentes y debe considerarse parte de su práctica. Sólo así se puede aspirar a la innovación y la mejora continua en las prácticas docentes.

La innovación educativa, asociada a la calidad, es otro desiderátum que se esgrime muchas veces como indicador, pero cuyas connotaciones no siempre están suficientemente claras. Según la Real Academia de la Lengua Española la innovación es la *creación o modificación de un producto y su introducción en un mercado*.

La innovación -en tanto incorporación de lo nuevo- suele vincularse con la novedad, que muchas veces no supone necesariamente cambio y menos transformación. La innovación tiene sentido si es transformador de las prácticas y no una feria de novedades. No se trata solamente de tecnología, ni siquiera de metodología o didáctica, la innovación involucra una reflexión ideológica.

La innovación educativa es también un proceso, que se da siempre en un contexto, y no una acción puntual relacionada con prescripciones administrativas o mandatos políticos. Las imposiciones de discursos teóricos elaborados y legitimados desde afuera, ha demostrado ostensivamente las dificultades de reconocimiento y articulación con la práctica.

Partimos de la idea de entender la innovación como novedad, pero al mismo tiempo como posibilitadora de reales transformaciones en las prácticas educativas (Lipsman, 1997). Muchas veces se ha pensado por ejemplo, que la introducción de nuevos artefactos tecnológicos, promovería por sí sola la innovación en la enseñanza. Sin embargo, dicha inclusión no siempre implicó modificaciones importantes en las prácticas de la enseñanza, ni las investigaciones al respecto pudieron confirmar cambios cualitativos en los aprendizajes de los alumnos (Litwin, 1997).

La calidad de un programa de educación a distancia debe basarse en la propuesta de enseñanza y aprendizaje, en la calidad de los contenidos y la calidad de las estrategias metodológicas que generen nuevas formas de aprendizaje. Sin olvidar que cada elección involucra necesariamente los valores y funciones de la educación, es decir sustenta una ideología de las prácticas educativas. Las universidades deben buscar la calidad tanto en el

cumplimiento de los procesos en sus áreas de innovación tecnológica como en los proyectos educativos que ofrezcan (Juárez de Perona, 2009)

En síntesis, la propuesta es la incorporación de la actividad investigativa en la formación y en la función docente, como garantía de mejoramiento continuo y de innovación. Y, consecuentemente, de calidad.

En esa línea hemos diseñado un proyecto de investigación que indaga sobre las prácticas tutoriales encaminadas a la promoción del trabajo colaborativo y las creencias y representaciones que los distintos actores construyen sobre las acciones generadas y desarrolladas en distintos cursos.

Parece necesario incorporar las técnicas de la investigación cualitativa y el paradigma interpretativo para lograr la comprensión de situaciones y fenómenos cuya singularidad no permite generalizaciones, pero que sin duda aporta valiosos elementos a tutores y docentes para revisar sus prácticas y contribuir al mejoramiento de modelos, proyectos y programas educativos con modalidad a distancia y/o virtual.

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

**Creencias, representaciones y prácticas en cuatro asignaturas de la Maestría PROEC-CEA-UNC.**

#### **Fundamentación**

La investigación educativa considerada como la generación de conocimiento científico sobre una práctica social, como lo es la educación, impone ciertas especificidades a partir de su complejidad epistemológica.

En toda práctica social –según Bourdieu- pueden reconocerse dos niveles que interactúan y se interpelan: las acciones o actividades que materialmente se realizan durante la práctica y las representaciones (ideas, creencias) sobre lo que se hace.

Por otra parte, las prácticas implican procesos, cuya dinámica es imposible conocer si nos atenemos exclusivamente a la evaluación de proyectos y de sus resultados. Punto de partida y punto de llegada. Pero nada sabemos del trayecto recorrido y de los factores que fueron condicionando el proceso y las intervenciones de cada uno de los actores implicados.

El paradigma cualitativo<sup>1</sup> -a través de la aproximación o enfoque interpretativo o del enfoque crítico- se revela como el más pertinente y eficaz para indagar en el campo educativo, donde la convergencia de múltiples factores requiere la concurrencia de teorías y métodos transdisciplinarios, atravesados por tres ejes fundamentales: la perspectiva naturalista (que implica una toma de posición con respecto a la teoría previa), la comprensión interpretativa (que significa un movimiento espiralado entre la obtención y análisis de información y la referencia teórica y que asigna un rol de fuerte implicación al investigador) y el compromiso ético- político (vinculado con la comunicación, la participación y la acción transformadora).

La rápida difusión de las tecnologías de la información y la comunicación y su adaptación y adopción como herramientas de aprendizaje han generado un nuevo campo de práctica educativa, donde las problemáticas se redimensionan y adquieren especificidades que requieren investigación. En este contexto, el trabajo colaborativo, como estrategia privilegiada de los modelos socioconstructivistas que sustentan muchas de las propuestas de educación virtual, plantea una serie de cuestiones, algunas de las cuales nos proponemos abordar desde este proyecto de investigación.

### **Tema y problema de investigación**

El trabajo colaborativo –en tanto estrategia de enseñanza y de aprendizaje- no es privativo de la educación a distancia, ni de la modalidad virtual, aunque la mediación tecnológica añade un ingrediente novedoso, cuyas implicancias no están suficientemente analizadas todavía.

---

<sup>1</sup> La investigación cualitativa es propuesta por varios autores como un paradigma alternativo, tal como lo señala la Dra. Coicaud (Unidad I, Clase I, Módulo VI, Maestría PROED-CEA-UNC, p. 3)



Entendemos con Lion (2006:105)<sup>2</sup> que la categoría de trabajo colaborativo da cuenta de formas de construcción compartida de conocimiento, generalmente en grupos pequeños, en los cuales la interdependencia y la persecución de metas comunes demanda la renuncia al lucimiento y los objetivos personales.

La interacción y la interactividad son quizá los temas más visitados por la investigación en el campo de la educación mediada por tecnología. Pero el foco de la atención aparece predominantemente dirigido a las herramientas disponibles para la colaboración y al uso que se hace de ellas, generalmente a través de análisis estadístico de frecuencia de intervenciones o de análisis de contenido. Se solapan así las cuestiones sociopedagógicas y contextuales y, sobre todo, se silencia la opinión de los agentes.

El análisis de la cultura de los participantes en grupos colaborativos y de las representaciones que cada uno aporta sobre el trabajo colaborativo, en función de sus experiencias y conocimiento previos, no son cuestiones que se estén considerando entre las líneas de investigación en desarrollo. De este modo se omiten cuestiones que pueden resultar significativas para comprender los niveles de desempeño y productividad, y aun de conflicto en los grupos.

Las propuestas pedagógico-didácticas incluyen la colaboración como una estrategia –inclusive en ocasiones como un objetivo- cuyo despliegue hacia la producción colectiva se descuenta, porque se supone un conocimiento común y consensuado sobre qué es colaborar y cómo se trabaja colaborativamente. En estos enunciados laten las preguntas de investigación: ¿Cuál es el concepto de trabajo colaborativo que traen al grupo los participantes? ¿De qué modo esos preconceptos intervienen en el desempeño grupal? ¿Qué antecedentes y experiencias de colaboración han vivido los participantes del curso? ¿En qué medida esos antecedentes y esos preconceptos se

---

<sup>2</sup> El trabajo en colaboración implica la generación de lazos que apunten a socavar la cultura del individualismo. Esto es, armado de redes de trabajo, planificación de metas, proyectos y actividades en forma conjunta, interdependencia de roles, tareas, recursos, actitudes de confianza y de respeto por el otro, recuperación de la propia estima en el aporte del grupo. Una amalgama de condiciones de trabajo que las tecnologías pueden potenciar pero no generar en forma mágica. (Op. Cit. pág. 101)

modifican en función de las experiencias vivenciadas en los cursos de Maestría? ¿Qué significado atribuyen los agentes a sus acciones, las acciones de sus colegas y a las intervenciones del tutor? ¿Cómo se interpretan y reinterpretan las consignas, instrucciones y orientaciones para la colaboración?

En síntesis, el problema se ubica en la tensión entre teoría y práctica, en la coyuntura de lo explícito y lo implícito, en el espacio que media entre la propuesta de colaboración y su concreción en el proceso grupal.

### **Finalidad Y Objetivos Del Proyecto**

Este proyecto se propone investigar las creencias, representaciones y prácticas que tutores y aprendices ponen en juego cuando se trabaja en grupos colaborativos, en el marco de cursos con modalidad virtual, que forman parte del currículo de la Maestría en Procesos Mediados por Tecnologías (PROED) de Centro de Estudios Avanzados (CEA) de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC).

Con ese propósito se observarán las dinámicas desarrolladas por distintos grupos de la tercera cohorte de la Maestría PROED (CEA-UNC), durante el cursado de cuatro asignaturas diferentes, a lo largo del año 2010. Las asignaturas –Comunicación y Lenguaje, La educación a distancia, La mediación tecnológica y Epistemología y Tecnología- se han seleccionado en función de:

- Diversidad de los contenidos
- Tutores diferentes
- Sucesión temporal

desde el supuesto de que estos factores delinearán escenarios diferenciados que permitirán observar procesos y dinámicas diferentes.

Los datos se obtendrán a partir de:

- Observación y registro etnográfico
- Análisis de la interacción en foros y espacios habilitados especialmente para la tarea colaborativa
- Entrevistas
- Cuestionarios de evaluación
- Autoevaluación (de alumnos y de tutores)

Vale señalar que el público de la Maestría está compuesto por graduados universitarios de distintas disciplinas y especialidades, cuyo denominador común es su relación con la enseñanza superior y -en un porcentaje importante- con la educación a distancia. En este sentido se hipotetiza que los cursantes tienen elementos teóricos sobre el aprendizaje y el trabajo colaborativo y seguramente, en la mayoría de los casos, experiencias previas sobre el particular. Y que, además, cuentan con motivación suficiente como para abordar una carrera de nivel cuaternario a través de un sistema de educación virtual.

### **Estrategias Metodológicas**

La estrategia metodológica articula el estudio de casos con el análisis interpretativo, de modo tal que pueda enfocarse cada asignatura como un caso y puedan establecerse relaciones y comparaciones en función de las variables detectadas a partir del análisis interpretativo de registros y documentos.

La perspectiva o paradigma interpretativo recupera la visión de los sujetos involucrados en los escenarios, fenómenos y prácticas objeto de investigación, proporcionando así un acceso directo y representativo a la significación de sus propias acciones y experiencias. El estudio de casos aparece como una estrategia adecuada y eficaz para considerar en intensidad un fenómeno específico (Coicaud, 2008: U1C2).

El proyecto enfocará los procesos colaborativos en cuatro asignaturas de la Maestría PROEC-CEA-UNC, que son considerados cuatro casos al efecto de la

investigación, y que permitirán describir, relacionar y comparar las prácticas de colaboración en distintos escenarios, en función de las variables detectadas/construidas y seleccionadas.

De acuerdo con la propuesta pedagógica de cada asignatura se contará con distintos documentos y registros, a saber: interacciones en foros y espacios colaborativos, sesiones de chat, diarios personales, blogs, etc. Asimismo, se prevé la entrevista de informantes clave, considerados tales: a) aquellos alumnos que han cursado sucesivamente las cuatro asignaturas y consecuentemente han participado de todas las dinámicas registradas; b) los tutores de las cuatro asignaturas; y también el análisis de los cuestionarios de evaluación de los cuatro cursos.

### Cronograma

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES (FEBRERO 2010-MAYO 2011)																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

Diseño de instrumentos y organización de actividades de observación	[Pink bar]												
Observación, registro y recopilación de información	[Green bars]												
Asignatura 1	[Green bars]												
Asignatura 2					[Green bars]								
Asignatura 3							[Green bars]						
Asignatura 4							[Green bars]						
Análisis e interpretación de la información							[Blue bars]						
Comunicación de los resultados											[Orange bars]		

### **Previsión de resultados**

Se espera que los resultados de la investigación brinden nuevos elementos para la reconsideración de las estrategias de colaboración, particularmente en lo que respecta a factores intervinientes en los procesos constructivos y de negociación, y a los significados que los agentes atribuyen a las acciones propias como a las de sus colegas y a las intervenciones tutoriales. Elementos todos que aportarán para revisar las estrategias de enseñanza en beneficio de las mejores prácticas.

Posiblemente también puedan detectarse elementos que revelen algunas especificidades de los procesos colaborativos virtuales y la incidencia de la comunicación tecnológicamente mediada, en la configuración de una nueva

cultura que algunos especialistas auguran como de “comunidades de aprendizaje e investigación”.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

1. Bermúdez, M. J. (2006) **Consideraciones en torno a la calidad de los ambientes virtuales para el aprendizaje universitario**. Revista Informe de Investigaciones Educativas, Vol XX, Año 2006, pp. 65-83.
2. Bourdieu, P. (2000) **Cosas Dichas**. Barcelona: Gedisa.
3. Coicaud, S. (2008). **La investigación cualitativa en las ciencias sociales**. Unidad I, Clase 1, Maestría PROED-CEA.UNC.
4. Coicaud, S. (2008) **La investigación educativa en el marco de propuestas de educación mediadas por tecnologías**. Unidad II, Clase 3, Maestría PROED-CEA.UNC.
5. Coicaud, S. (2008) **Metodologías cualitativas de investigación**. Unidad I, Clase 2, Maestría PROED-CEA.UNC.
6. Coicaud, S. (2008) **El proyecto de investigación**. Unidad III, Clase 4, Maestría PROED-CEA.UNC.
7. Lion, C. (2006). **Imaginar con tecnologías. Relaciones entre tecnologías y conocimiento**. Buenos Aires: Stella-La Crujía.
8. Sirvent, M. Teresa (1999) **Problemática actual de la investigación Educativa**. Fragmentos -a manera de entrevista- del art. publicado en la Revista del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación, Año VIII, Nº 14, agosto 1999. Disponible en [www.infanciaenred.org.ar/margarita/etapa2/PDF/013.pdf](http://www.infanciaenred.org.ar/margarita/etapa2/PDF/013.pdf).
9. Sverdlick, Ingrid (1996) **Buscando a la calidad educativa**. Flape (Foro Latinoamericano de Políticas Educativas). Disponible en: [http://www.foro-latino.org/flape/boletines/boletin\\_referencias/boletin\\_26/articulos/3.pdf](http://www.foro-latino.org/flape/boletines/boletin_referencias/boletin_26/articulos/3.pdf)
10. Vasilachis de Gialdino I. (1992), **Métodos Cualitativos I**, Centro Editor de América Latina, Buenos Aires, En: <http://www.ceil-piette.gov.ar/areasinv/metcuali/metcuali.html>

11. Villa Sánchez, A. (2008) **La excelencia docente**. Revista de Educación  
Número Extraordinario 2008, pp. 177-212, Instituto de Evaluación,  
Ministerio de Educación, Madrid.