

¿DOCENCIA A DISTANCIA O DOCENCIA POR CORRESPONDENCIA? RETOS DE LA DOCENCIA ON-LINE EN LA USC

Luis Velasco Martínez¹
Profesor Contratado Universidad Pablo de Olavide
lvelmar@upo.es

Juan José Varela Tembra²
Profesor Asociado Universidad de Santiago de Compostela
juanjose.varela@usc.es

Santiago Sobrino Josenje³
Inspector Inspección Educativa de Ferrol
santisobrino@edu.xunta.es

Resumen

Cada vez es más habitual que haya universidades o escuelas de posgrado que impartan sus asignaturas a distancia, ofreciendo la posibilidad de estudiar a aquellos alumnos que por cuestiones logísticas no pueden atender presencialmente a clases. Es una forma de enseñanza que difiere a la tradicional, ya que el profesor debe estar capacitado para mantener un flujo de comunicación online fluido y transmitir conocimientos a través de dispositivos electrónicos. A continuación te explicamos una serie de consejos y recursos sobre cómo la USC mejora la enseñanza a distancia.

Abstract:

It is increasingly common for there to be universities or graduate schools that teach their subjects remotely, offering the possibility of studying those students who, due to logistical issues, can not attend classes in person. It is a form of teaching that differs from the traditional one, since the teacher must be able to maintain a fluid flow of online communication and

¹ Luis Velasco es licenciado en Historia (USC-2009), posgraduado en Teoría, Historia e Método das Humanidades e as CC.SS (USC-2010), Diplomado en Estudos de Defensa (CESEDEN-2010) y Máster en Historia Contemporánea (USC-2011). Desde 2013 es investigador contratado del subprograma estatal de formación de doctores del Ministerio de Economía y Competitividad (antiguo programa FPI) en el grupo de investigación HISPONA del Departamento de Historia Contemporánea e de América de la Universidade de Santiago de Compostela.

² Juan José Varela Tembra es Doctor en Didáctica de la Lengua y la Literatura por la Universidad de Murcia, Máster en Promoción de la Lectura y Literatura Infantil por la Universidad de Castilla-La Mancha y Licenciado en Filología Inglesa por la Universidad de Santiago de Compostela. Ha trabajado como profesor en el Instituto Politécnico de Castelo Branco (Portugal) y la Universidad de Santiago de Compostela. Profesor de Inglés en el CEIP Alborada, profesor tutor de la UNED (A Coruña – Ferrol) y profesor invitado en el Instituto Teológico Compostelano (UPSA).

³ Santiago Sobrino Josenje é Licenciado en Psicopedagogía pola UNED, Mestre na especialidade de Educación Primaria pola UDC e experto universitario en Educación Infantil. Docente de Educación Infantil, Primaria, Pedagogía terapéutica, Lingua Galega e Orientación Educativa. Foi director do CEIP Labarta Pose de Baio, asesor de formación do profesorado da Consellería de Cultura, Educación e O.U. na especialidade de educación infantil e primaria no Centro de Formación e Recursos de A Coruña. Na actualidade, ano 2016, é Inspector de Educación na sede de Ferrol.

transmit knowledge through electronic devices. Below we explain a series of tips and resources on how USC improves distance learning.

Palabras clave: enseñanza a distancia, tutorización, área TIC, herramientas, enseñanza online

Key words: distance learning, tutorship, ICT area, tools, online teaching

1. Introducción

A lo largo de los últimos dos lustros ha habido un aumento considerable de la oferta y la demanda de titulaciones a distancia. En el caso español, este tipo de docencia venía siendo impartida por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) desde su creación en la década de 1970.

Durante los primeros años del nuevo siglo la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), la Universidad de la Rioja, la Universidad de Burgos y diversas universidades privadas españolas promovieron diversas titulaciones en la modalidad *no presencial*, de manera complementaria a su quehacer tradicional. Primero como licenciaturas de segundo ciclo, y más tarde como enseñanzas de máster oficial o títulos propios. En un primer momento estas titulaciones se basaban en la metodología desarrollada por la UNED durante más de tres décadas: materiales didácticos originales de gran calidad preparados por los propios docentes y una función tutorial especialmente cercana y ágil.

De manera paralela, desde los primeros años del nuevo siglo, las universidades tradicionales promovieron el desarrollo e implementación de entornos virtuales para el apoyo a la docencia presencial. Se trataba, en definitiva, de facilitar al alumno un acceso rápido y directo a materiales docentes y ofrecerle la posibilidad de entregar tareas de manera on-line con ciertas garantías. Surgieron así los primeros campus virtuales de las universidades españolas, basados en su mayoría en plataformas de costoso desarrollo y mantenimiento. A su vez, una gran parte de su plantilla docente desconocía en gran medida su uso y capacidades.

Conforme fue avanzando el segundo lustro del siglo, aumentó la demanda de formación a distancia. La aparición de los programas de máster oficiales con el Real Decreto 1393/2007, obligaba a los alumnos de las últimas promociones de licenciados a especializarse en el marco de estudios pensados para complementar grados. A su vez, una explosión de oportunidades en el mundo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, junto con el cambio general de los planes de estudio animó a que la inversión privada comenzara a encontrar atractiva la educación superior. Surgieron así un alto número de universidades privadas, rompiendo la tradición académica española. Muchas de ellas, centraron su target empresarial en la

explotación del filón de la educación a distancia, hasta ese momento casi monopolizada por la UNED. El perfil de individuos en busca de una complementación a su educación superior o de trabajadores con problemas de compatibilidad de horarios, fueron el nicho de alumnos en el que se centraron.

2.- Desarrollo y proliferación

Esta explosión de las universidades a distancia, denominadas en general con el epíteto *internacional*, coincidió con la popularización de entornos virtuales de apoyo al aprendizaje presencial, los cuales pasaron a convertirse de manera inmediata en sus herramientas principales. Su carácter generalmente gratuito y la posibilidad de adaptar sus contenidos a sus propias necesidades, fueron un elemento claramente determinante en su elección.

A su vez, las universidades tradicionales, en el marco de restricciones presupuestarias que rompieron la curva ascendente de la inversión pública encontraron graves problemas para mantener las costosas herramientas utilizadas hasta ese momento. Esto supuso que ambos tipos de universidades optaran por utilizar las mismas plataformas como herramientas de educación a distancia, o como entornos de apoyo al aprendizaje presencial.

Gradualmente, a partir de la segunda década del siglo, la oferta de titulaciones a distancia en el sector público se fue popularizando. La creación de enseñanzas de máster semipresenciales, y más tarde no presenciales, que facilitaran el aumento de las ratios de matrícula, o la implementación posterior de grados en estos mismos términos, supuso que la universidad tradicional tuvo que enfrentar nuevos retos.

Frente al modelo de la UNED, fiel a sus prácticas y métodos, basada en la tutorización, los materiales docentes y unas Tics desarrolladas específicamente para ella; el resto de universidades tradicionales mimetizaron el modelo de éxito utilizado por las privadas. De esta manera, comenzaron a utilizar herramientas en un principio planteadas como de apoyo a la docencia presencial, como única herramienta para desarrollar titulaciones no presenciales o semipresenciales.

A su vez, este proceso no contó con el desarrollo de medidas adecuadas destinadas a facilitar su implementación. A este respecto resulta reseñable la falta de planes para la adaptación del profesorado a estas modalidades de enseñanza. La falta de una visión estratégica a este respecto, dejó el impulso de estas titulaciones en manos de docentes en particular, grupos de investigación, departamentos o facultades, de espaldas a la estructura general universitaria y a sus políticas de titulaciones e innovación docente.

3.- La 'USC'

El caso de la Universidad de Santiago de Compostela es precisamente este. Recientemente se han realizado un esfuerzo por ampliar la oferta semipresencial en el marco del Campus Terra, pero de acuerdo a las necesidades de visibilidad, permanencia y viabilidad de un campus periférico con un bajo índice de matriculaciones. Por su parte, en el campus de Santiago, diferentes títulos oficiales de máster ofertan parte de sus ECTS en enseñanza no presencial. Es el caso del máster interuniversitario en Historia Contemporánea, con 5 ECTS que se evalúan a través del campus virtual de la UAB; el interuniversitario en Historia Moderna, con docencia por videoconferencia con las universidades de Cantabria y Autónoma de Madrid, o el máster interuniversitario en Lógica y Filosofía de la Ciencia, basado realmente en la metodología *blended learning*, que concentra en dos semanas, al inicio y al final, toda la presencialidad de la titulación.

A mayores, otras titulaciones como el máster en profesorado de educación secundaria, han hecho frecuente el dictado de clases por videoconferencia desde el campus de Lugo. Igualmente, sólo cuenta con una titulación únicamente online. Se trata del máster propio en Seguridad, Paz y Conflictos Internacionales, de contenido mayoritariamente jurídico. Esta titulación se diseñó para un público muy específico y con unas características concretas, que incluyen la imposibilidad de asistencia a clase de manera regular de muchos de sus alumnos.

A su vez la USC todavía no ha desarrollado todavía ningún tipo de curso MOOC,⁴ pese a contar con un convenio firmado con la Red Universia que permitiría la utilización de su plataforma MiriadaX.⁵ En este sentido, durante el año 2017 la institución compostelana ha iniciado una importante fase inversora en lo que respecta a este tipo de modalidad docente. Concretamente ha creado el primer laboratorio de MOOC's de las universidades gallegas, así como publicitado una convocatoria competitiva para que sus grupos de investigación y de innovación docente pongan en marcha sus cursos masivos on-line, ya sea a través de propuestas estructuradas o a través de pequeños vídeos de iniciación al conocimiento científico a los que ha denominado "píldoras de conocimiento".⁶

Aunque el panorama general no parezca muy adecuado para que se pueda ampliar la oferta de enseñanza no presencial, es cierto que la USC cuenta con ciertas fortalezas a este respecto. En primer lugar, a sazón de la experiencia en el máster on-line del CESEG, y de su inmediato antecedente –como curso de especialización de 30ECTS–, se ha creado un Grupo de Innovación en Docencia No Presencial (GIDENOP), que ha venido desarrollando diferentes

⁴ *Massive Online Open Courses*

⁵ <https://miriadax.net/home>

⁶ <http://www.usc.es/ceta>

actividades de formación de su profesorado en el uso de las posibilidades de nuestro modelo de campus virtual.

En segundo lugar, que las propuestas semipresenciales y no presenciales de la USC pertenezcan en su mayor parte al macro área de CCSS también supone otro aliciente. En este sentido la construcción del Campus de la Ciudadanía puede resultar una oportunidad en el futuro inmediato. Así, en enero de 2017 comenzó la docencia de su máster semipresencial en tratamiento y protección de datos, una titulación pensada para formar especialistas en la gestión de datos de acuerdo a la legislación europea y española.

Este tipo de iniciativas han sido complementadas con la creación de un nuevo entorno de aprendizaje virtual, pensado específicamente para las titulaciones a distancia y semipresenciales. Así la nueva herramienta E-Aula de la USC,⁷ se ha diseñado sobre el esqueleto de un campus virtual Moodle, adaptándose a las necesidades específicas de este tipo de titulaciones. Para ello cuenta con herramientas para impartir videoconferencias, colgar grabaciones por parte de los profesores y alumnos, compartir pantallas o presentaciones de manera bidireccional entre alumnos y profesores.

4. Las TIC en la 'USC'

Las tecnologías de la información y de la comunicación son hoy un instrumento básico sin las que no es posible dibujar y apostar por una universidad moderna y emprendedora. La investigación, la docencia y la gestión de nuestra institución no pueden conseguir los compromisos de calidad sin una utilización eficiente e intensiva de las mismas.

La USC dispone de diversas unidades que interactúan, en distintos campos, para prestar el mejor servicio posible a la comunidad universitaria. El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en la USC (PETIC III) para el período 2012-2015, y en su momento los planes PETIC e PETIC II, define la planificación estratégica para nuestra institución, e dan cuenta de una implicación del más alto nivel en esta tarea colectiva.

5. Misión y Visión del Área TIC

La misión última de la ATIC es la de diseñar, planificar, gestionar, administrar y asegurar las infraestructuras y servicios basados en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) prestados a la comunidad universitaria de la USC en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa.

⁷ <http://eaula.usc.gal>

La orientación al servicio es fundamental ya que así vemos como la actividad del área debe perseguir en su fin último asegurar y ofrecer os servicios que realmente necesita la universidad en el ámbito de las TIC, de acuerdo con las planificaciones y estrategias de la USC. Y por eso la importancia de definir cuales son esos servicios de una forma formal, y aplicar técnicas de seguimiento y mejora continua en su prestación.

Del mismo modo, la profesionalidad de área TIC es notable, disponiendo de un amplio equipo de profesionales que ofrecen un alto rendimiento profesional ante las exigencias de la USC en el ámbito de las TIC. Asimismo, la mejor forma de asegurar la calidad en los servicios prestados pasa por profesionalizar a la propia ejecución de los servicios ofrecidos, definiendo y ejecutando mecanismos formales de petición, seguimiento y evaluación de los diferentes servicios ofrecidos.

También se hace necesaria una planificación puesto que toda la actividad del área debe responder a una planificación, derivada tanto de los planes estratégicos vigentes coma de los planes operativos que anualmente concreten los proyectos a acometer, en base a esas estrategias y la realidad de cada ejercicio presupuestario.

Y, por supuesto, la eficacia dado que cualquier iniciativa corporativa en el ámbito de las TIC deberá ser coordinada desde el área, evitando iniciativas individuales de otros grupos o personas de la USC, ya que ese tipo de iniciativas provocan una clara falta de eficacia en el uso de los recursos y medios humanos de la USC.

Las colaboraciones externas; en los casos en que el proyecto lo requiera, hacemos uso de los conocimientos y la experiencia de empresas externas especializadas, incrementando así los conocimientos y capacidades a favor de un mejor servicio para la USC. También mantenemos proyectos de colaboración con otras universidades compartiendo experiencias similares para el enriquecimiento de ambas partes.

6. Catálogo de servicios a prestar a los usuarios

A través del sistema de atención centralizada, los usuarios pueden comunicar sus incidencias. Los técnicos asignados las resolverán, bien en las instalaciones de la USC donde se encuentran los equipos o bien en las dependencias físicas del ATIC por orden de prioridad y cronológico. El soporte que se presta a cada miembro de la comunidad universitaria varía en función de las necesidades de cada colectivo y de la organización interna de la Universidad. La comunicación de las incidencias actualmente se puede hacer:

- A través de la página web del servicio: <http://www.usc.es/cau>. De esta forma la incidencia es procesada inmediatamente las 24 horas del día. El tiempo de respuesta dependerá de la carga de trabajo de los técnicos asignados a ella.
- Por vía telefónica, a través del teléfono 55555 en horario de 8 a 22 horas. Una vez comunicada la incidencia seguirá el proceso equivalente a ser dada de alta a través de la aplicación web.
- Mediante un mensaje de correo electrónico a la dirección cau@usc.es que contenga todos los datos personales necesarios para la localización del usuario y una descripción del problema, consulta o solicitud.

En este ámbito es importante subrayar la importancia de la utilización por el usuario, como canal fundamental de comunicación, de la vía telemática (página web).

El informe de incidencias mediante web es poco utilizado, pero sin embargo permite mejorar la respuesta, ya que el problema es visualizado con rapidez, se obtiene una descripción precisa y da lugar a una atención más eficaz, al encaminarse directamente, sin llamadas telefónicas, a los técnicos o soporte necesario. El llamado *call center* o centro de atención a llamadas debe ser empleado sólo cuando, evidentemente, no es posible la comunicación telemática (indisponibilidad de acceso a la red), o bien excepcionalmente por la complejidad de descripción de la incidencia. La atención telemática no supone mayor tiempo de atención, ya que este canal también es atendido directamente "on line".

En cualquier caso, tanto con la redistribución de los medios humanos propios ya mencionada, como con la mejora y ampliación del equipo técnico, se incrementará la funcionalidad y atención a los usuarios, con el objetivo último de reducir el tiempo de respuesta.

Clasificaremos los servicios por los diferentes colectivos de la comunidad universitaria:

- A) Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios; asistencia técnica para la resolución de problemas software, desde sistema operativo hasta aplicaciones y programas ofimáticos y corporativos. El soporte está limitado a los programas suministrados por las diferentes licencias de Campus gestionadas por el Área TIC y a las aplicaciones corporativas de gestión, siempre que sea el Área la responsable de ellas. No se da soporte en aplicaciones de servidor o Unix.

La asistencia técnica para la resolución de problemas técnicos de los equipos de usuarios, siempre que dichos equipos pertenezca a la USC. Se desarrolla el diagnóstico de la incidencia y se repara, siendo el coste por cuenta del usuario. Esta asistencia incluye el soporte a los

equipos que conforman las Aulas de Informática y las Aulas de Docencia Tradicional, tanto para su uso de acceso libre como para la docencia que se imparte en ellas, para lo que los centros deberán, con la oportuna antelación (con carácter general antes del inicio del cuatrimestre académico), trasladar al Área la planificación de las herramientas docentes necesarias a emplear. Es necesario por parte de los centros dejar espacios de tiempo libres para las tareas de mantenimiento y explotación de estas aulas por parte del Área.

En el caso de las aplicaciones del Campus Virtual, el soporte viene dado por el personal del CeTA y en el caso de las aplicaciones de biblioteca, el soporte viene dado por el personal de la Biblioteca Xeral.

- B) Estudiantes; en este caso el abanico de servicios es más limitado ante la imposibilidad de atender a un colectivo que supera actualmente las 30.000 personas. Asistencia técnica en la resolución de problemas de conexión a la red sin hilos; gestión y mantenimiento de usuarios para la utilización de servicios en línea (secretaría, campus virtual, correo electrónico, etc.).

Tales acciones conllevan; el envío de notas e información por SMS. Consulta de información a través de la red de cajeros 4B. Distribución de software. Correo electrónico y espacio en disco virtual. Soporte integral hardware y software en las Aulas de Informática. No serán objeto de soporte sus equipos personales.

En cuanto a la utilización del Campus Virtual serán atendidos por el mecanismo que el CeTA tenga establecido y en cuanto al uso de los servicios de la Secretaría Virtual que le son ofrecidos (matrícula, reservas,...) el soporte técnico vendrá dado por los responsables de esa aplicación, que será con carácter general la propia Área TIC aunque en casos específicos podrán ser otras unidades de la USC o incluso empresas externas. El soporte sobre el manejo y uso vendrá dado por las unidades responsables de dichos servicios o aplicaciones.

7. Referencias

ARANGO, M. L. (2003): Foros virtuales como estrategia de aprendizaje <http://www.rlcu.org.ar/revista/numeros/02-02-Abril-2004/documentos/Arango.pdf>

BAUTISTA GARCÍA-VERA, A. (1994): *Las nuevas tecnologías en la capacitación docente*. Madrid, Visor.

CABERO ALMENARA, J (Coord.) (1999): *Tecnología Educativa*. Madrid, Síntesis.

GALLEGO, D. J. y ALONSO, C. M. (2002): Tecnologías de la Información y la Comunicación. Madrid, UNED.

HARASIM, L. M. y otros (2000): Redes de aprendizaje. Barcelona. Gedisa

PÉREZ, L. (2005): "Los foros virtuales. Propuestas prácticas para su utilización educativa". En V Congreso Virtual de Educación (CIVE).

TEJADA, J. (1999): El formador de las NTIC: nuevos roles y competencias profesionales. Comunicación y Pedagogía, nº 158, pp. 17-26.