

**GESTIÓN DE CURSOS MEDIANTE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES EN LA UNED:
EXPERIENCIAS BASADAS EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN.**

**COURSES MANAGEMENT THROUGH THE VIRTUAL PLATFORMS IN THE UNED:
EXPERIENCES BASED ON THE TRAINING PROCESSES.**

Julia Pérez-Chaverri¹
jperez@uned.ac.cr
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Volumen 8, Número 1
30 de mayo de 2017
pp. 146 – 175

Recibido: 18 de octubre de 2017

Aprobado: 5 de abril de 2017

¹ M.Ed. Julia Pérez-Chaverri, Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED). Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica. Correo electrónico: jperez@uned.ac.cr

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

Este ensayo académico tiene el propósito de compartir la experiencia y la sistematización acumulada en los últimos 5 años, en los que el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) ha gestionado diversos procesos relacionados con diseño, oferta e implementación de cursos, mediante la plataforma virtual de aprendizaje que posee la Universidad Estatal a Distancia. Dicha gestión se lleva a cabo día a día en el CECED para atender las necesidades de capacitación institucionales; sin embargo, se ha vuelto un quehacer multidisciplinario, pues intervienen muchos profesionales internos y externos, que provienen de contextos académicos igualmente diversos y complejos. Así que generar un curso que satisfaga la necesidad de una dependencia, requiere un proceso de gestión que implica planificación, implementación y evaluación.

Palabras clave: Gestión de cursos; capacitación; modelo pedagógico; evaluación; modalidad virtual; plataforma virtual.

Abstract

This academic essay aims to share the accumulated experience and systematization in the last five years, in which the *Centro de Capacitación en Educación a Distancia* (CECED) has managed various processes related to the design, offering and implementation of courses through the virtual learning platform owned by the *Universidad Estatal a Distancia* (UNED). This management is carried out day by day in the CECED to attend the institutional training needs; however, it has become a multidisciplinary task, since it involves many internal and external professionals, who come from equally diverse and complex academic contexts. In this sense, generating a course that satisfies the needs of a specific dependency requires a management process that involves planning, implementation and evaluation.

Keywords: Courses management, training, pedagogical model, evaluation, virtual mode, virtual platform

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

1. Introducción

“Nunca entendí tanto la presencialidad, hasta que comprendí la distancia”

Julia Pérez.

El Centro de Capacitación en Educación a distancia (CECED) tiene sus raíces en el Programa de Didáctica Universitaria, creado en 1989 como parte de la Vicerrectoría Académica; posteriormente, se incorporó a la Escuela de Ciencias de la Educación (ECE). Con el paso de los años, su quehacer se fortaleció, lo cual evidenció que este programa requería mucho más apoyo institucional. Así pues, se creó el CECED en sesión del Consejo de Rectoría 1142-2000, del 15 de mayo de 2000 (Salas, 2013).

En estos últimos 5 años se han realizado más de 200 capacitaciones (cursos, talleres, foros, simposios, seminarios, conversatorios, pasantías, autocapitaciones, etc.). Solo en el último cuatrimestre del 2016 fueron beneficiadas más de 130 personas internas y externas de la UNED (CECED, 2016). Toda esta oferta de capacitación se traduce en espacios para reflexionar sobre el modelo pedagógico institucional y sus implicaciones en el quehacer docente.

Un ejemplo de tales espacios que conducen al mejoramiento de la función docente, corresponde a los cursos llamados *Pedagogía universitaria para la educación a distancia, Organización y diseño de cursos en línea y Evaluación de los aprendizajes: un proceso de co-construcción*. Se trata de capacitaciones 100% virtuales que se ofrecen cada cuatrimestre,

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

con el fin de comprender qué implica trabajar en la UNED y para la UNED, pero sobre todo cómo promover procesos de enseñanza – aprendizaje centrados en el estudiante.

La importancia de dichas capacitaciones es tal que, por un lado, el primer curso mencionado anteriormente es obligatorio para obtener propiedad en el puesto laboral y muchos encargados de cátedra se lo solicitan a sus tutores como requisito para continuar trabajando en la UNED. Por otro lado, el segundo curso es requisito si la persona contratada asumirá tareas relacionadas con el diseño, el montaje o la facilitación de cursos con componentes virtuales.

Con la experiencia adquirida y la incorporación de recursos tecnológicos, se han diversificado e incrementado los temas y las actividades, lo que permite brindar:

- Una oferta de capacitación anual, organizada por cuatrimestre.
- Dinámicas con diversas modalidades: presenciales, híbridas (presenciales y virtuales) o virtualidades (completamente en línea).
- Procesos de comunicación e interacción sincrónicos (al mismo tiempo y en diferente lugar) y asincrónicos (en diferente tiempo y lugar).
- Estrategias de aprendizaje basadas en trabajo individual y colaborativo.

Más del 80% de estas capacitaciones promueven el uso pedagógico de diversas tecnologías, es por eso que el CECED ha utilizado plataformas virtuales como Web-CT, Blackboard y Moodle (Pérez, 2011). Esta última es la única plataforma institucional vigente; sin embargo, también ha aprovechado otros entornos virtuales gracias al uso de herramientas como blogs

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

y wikis. Dada la experiencia del CECED (especialmente durante los últimos 5 años), ha recibido solicitudes provenientes del sector académico de la UNED. Asimismo, de sectores externos a nivel nacional y regional. Sea cual sea la necesidad identificada, toda actividad, modalidad o tecnología utilizada se transforma en solución o respuesta que requiere planificación y, posteriormente, implementación.

La prioridad principal del centro es atender todas las capacitaciones que requieran los diversos funcionarios académicos de la UNED. Justamente, en la misión se expresa que al CECED se le presenta el reto de

incentivar al profesional universitario para que reflexione críticamente y aplique sobre sus experiencias docentes de cara a los avances en el campo de la pedagogía, la didáctica y de las nuevas metodologías de la enseñanza a distancia, mejorando habilidades, principalmente en lo referente a la planificación, programación, ejecución y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje (Pérez, 2011, p. 90).

Para actualizar la oferta anual (conjunto de actividades por cuatrimestre) del CECED, se realizan procesos de diagnóstico cada dos años. Igualmente, se llevan a cabo evaluaciones al finalizar cada actividad de capacitación. Empero, para mejorar cada actividad no basta solo con los resultados que se obtienen de dicha evaluación. Dada esta necesidad interna del CECED, desde el 2012 se le dio seguimiento también al proceso de planificación del curso, la producción de sus contenidos y el montaje respectivo en la plataforma virtual. Es decir, también se empezó a evaluar todo el proceso previo a la implementación.

Así, como todo proceso educativo en la UNED precisa planificación, esa planificación requiere evaluación. Esta práctica llevó al CECED a determinar un patrón de procesos y

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

tareas muy propios del quehacer diario de dicha dependencia. Esa manera de trabajar cada curso (híbrido o virtual), puntualmente, ha generado distintos espacios para compartir experiencias con otras instituciones, especialmente universidades estatales.

2. De la modalidad a distancia a la capacitación

Dado que existen muchas instituciones educativas que trabajan con modalidad a distancia, o que han incorporado componentes virtuales, se debe dejar claro que no todas empezaron de la misma forma y, por ende, no todas han seguido los mismos pasos para concretar su labor. Así, que antes de compartir como el CECED ha venido gestionando cursos virtuales de capacitación, primero se debe tener claro que no existen recetas perfectas ni únicas. La gestión está determinada por el contexto académico y este está delimitado por un modelo pedagógico, el cual establece una manera muy particular de llevar a cabo el proceso educativo.

Aunque la UNED surgió en 1977, no fue hasta el 2004 que formalizó su propio modelo pedagógico (UNED, 2004). Este documento sirve de guía en el diseño del acto educativo mediante un conjunto de principios, normas y criterios que orienta el quehacer académico y administrativo, pero también, nos diferencia de muchas otras universidades presenciales, a distancia o virtuales. De ahí que vale la pena aclarar cómo se conciben los componentes de este modelo, pues también están presentes en la capacitación que ofrece el CECED desde lo teórico y lo práctico.

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Según este modelo de educación a distancia (EaD), el estudiante, la docencia y los contenidos-recursos didácticos, son componentes fundamentales, siendo el estudiante el central mientras que la evaluación junto con la comunicación didáctica guiada se visualiza como componentes transversales. Esto quiere decir que estos dos últimos hacen posible la relación entre los otros tres.

Figura 1. Componentes del Modelo Pedagógico de la Universidad Estatal a Distancia



Fuente: Julia Pérez Chaverri, 2016.

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La relación entre estos componentes se vuelve mucho más estrecha y evidente cuando el proceso educativo se lleva a cabo dentro de la plataforma virtual, por lo tanto, influye en la manera de gestionar los cursos de capacitación.

Los estudiantes de la UNED, son personas que se caracterizan por llevar a cabo un proceso de aprendizaje autónomo, autorregulado y autoevaluado. Precisamente el modelo pedagógico (UNED, 2004) indica, textualmente se indica

Un modelo centrado en el estudiante debe permitirle a éste, la libertad de aprovechar al máximo los recursos que se le ofrecen, de planificar el progreso de su aprendizaje y de regular, él mismo, el ritmo y la calidad de sus avances. [...] todos los elementos [...] se piensen para ponerlos a disposición de los estudiantes, de manera que ellos puedan gestionar su propio proceso de formación (p. 28).

Por eso, cuando se diseña un curso de capacitación se piensa que el participante (profesional académico) es el componente central de la capacitación. Así que, se gestiona el curso de tal forma, que cuando se implemente a través de la plataforma virtual, esta persona tenga todo lo necesario para asumir su propio proceso formativo con autonomía y autorregulación. Para lograr esto el CECED debe prestar especial atención a la parte previa del curso, es decir a la planificación.

Según Peter, citado en el modelo pedagógico de la UNED (2004), la planificación adquiere un papel relevante pues los funcionarios que conforman el equipo docente asumen tareas específicas que, al ejecutarse, se complementan y dan como resultado la producción

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

completa de la oferta académica que requiere cada estudiante. Así que, cuando se diseña un curso, se parte de la idea de que su planificación, producción e implementación no serán nunca responsabilidad de una sola persona, sino de un grupo de personas que, aunque no trabajen juntas ni al mismo tiempo, cada una desempeña una tarea o función en todo el proceso de gestión.

Así que, en el caso de la UNED, no existe una figura docente que se encargue de la producción completa de un curso o una asignatura. Esto es un trabajo en equipo, que lleva a cabo desde muchos meses antes de la implementación del mismo. Es por eso, que debe existir completa coordinación entre todas las personas que participan en este proceso, para evitar que haya incongruencias en la propuesta académica. Cada persona que participa, asume una o varias tareas específicas, pero en momentos diferentes del proceso de la producción o la implementación. Eso es “[...] un cambio del esquema un profesor-muchos estudiantes a un esquema: un estudiante-muchos docentes” (UNED, 2004, p. 32).

De igual forma, en el CECED a la hora de producir un curso, participan diferentes profesionales, que de acuerdo a las tareas que asumen, colaboran con algún aspecto que conforma toda la propuesta de capacitación. En ese caso pueden participar en: la elaboración de la propuesta de curso, el diseño didáctico de cada unidad temática, el diseño de los contenidos, la revisión de estos insumos, la organización logística, el diseño del aula virtual, la implementación, la evaluación de cierre.

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Justamente, una de las tareas que puede consumir más tiempo y esfuerzo, es la producción de los contenidos y los materiales didácticos, según el modelo pedagógico

La educación a distancia enfrenta el desafío de flexibilizar el acceso a fuentes diversas del saber, tanto en sus códigos lingüísticos, visuales, auditivos o icónicos, como en su disponibilidad universal. De una presentación del conocimiento al estudiante habrá que transitar hacia la presentación del estudiante al conocimiento, dondequiera que éste se encuentre y en las formas en que se encuentre (UNED, 2004, p. 29).

Estos contenidos se ponen a disposición del estudiante mediante un conjunto de recursos y materiales en diferentes formatos, por lo que su elaboración no solo requiere de especialistas en contenido, sino también un grupo de personas especializadas en plataformas virtuales, multimedia, audiovisuales, textos escritos, videoconferencia. Así, desde el CECED, también se requiere mucho trabajo coordinado para producir y hacer la mediación pedagógica de los contenidos en los recursos didácticos que se podrán a disposición del participante en el aula virtual.

Por consiguiente, el proceso de virtualización se vuelve sumamente complejo dentro de la academia. Tal y como lo apuntan Calvo y Salas (UNED, 2017)

[...] la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el proceso de enseñanza y aprendizaje exige mayor compromiso de parte de los agentes educativos, por cuánto se debe asumir responsabilidades diferentes; así mismo, en tanto varíen los escenarios y espacios, se potencializará la construcción colaborativa del conocimiento (p. 41).

Por ende, la capacitación también se vuelve un proceso dinámico, especialmente cuando se refiere a la gestión de cursos que se implementarán en la plataforma virtual. No solo se trata

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>

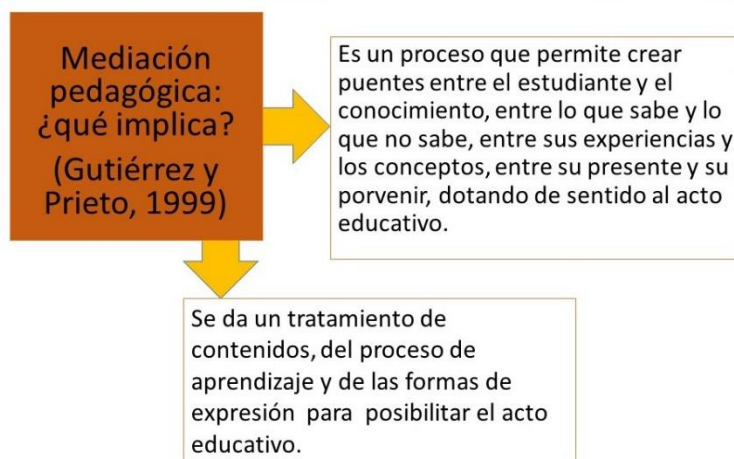


Artículo protegido por licencia Creative Commons

de diseñar capacitación para que otras “aprendan” cómo virtualizar cursos; se trata también de establecer la manera en la que el CECED gestionará sus propios cursos virtuales fundamentados en el modelo pedagógico de la UNED.

Según Gutiérrez y Prieto (1999), la mediación pedagógica es la que posibilita que un conjunto de información se transforme en contenido y que ese contenido se transforme en aprendizaje. La manera en la que se construyen los contenidos, permite que el estudiante o en el caso del CECED, el participante encuentre esa estrecha relación entre la teoría y la práctica. Todo lo que implica este proceso también debe contemplarse dentro de la gestión del curso virtual.

Figura 2. Implicación de la Mediación Pedagógica



Fuente: Julia Pérez Chaverri, 2016

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

3. Gestión de la capacitación en la plataforma virtual y para la plataforma virtual

3.1 Preparándonos para la gestión del curso

Para llevar a cabo la gestión de un curso de capacitación a través de la plataforma virtual se deben hacer varias preguntas antes de iniciar. Algunas de ellas son:

¿Cuál es la necesidad de capacitación que se quiere atender?

¿Esa necesidad se puede resolver a través de un curso o mediante una dinámica más corta y concreta?

¿Cómo se conceptualiza un curso de capacitación en ese contexto educativo?

¿Qué se requiere para desarrollar un curso completo?

¿Qué modalidad debería tener ese curso para favorecer la participación de la población meta?

¿La institución cuenta con una plataforma virtual, o en qué otro entorno virtual se va a implementar el curso?

¿Las personas encargadas del curso tienen experiencia diseñando cursos?

¿Las personas encargadas del curso comprenden el modelo pedagógico de la institución y la modalidad del mismo?

¿Las personas encargadas del curso tienen conocimiento y experiencia con la mediación de contenidos?

¿Las personas encargadas del curso tienen conocimiento y experiencia con el diseño y el montaje del entorno virtual?

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

¿Qué diferencia habrá entre el entorno virtual inicial y el aula virtual en el que se implementará el curso?

¿Las personas que facilitarán el curso tienen conocimiento y experiencia como tutores virtuales?

¿Quién se encargará de darle seguimiento a todas las partes del curso y a todo el proceso que eso conlleva?

Muchas de estas preguntas no se responderán en este ensayo, más bien la idea es que las personas interesadas construyan sus propias respuestas y las transformen en pasos de sus propios procedimientos contextualizados. Sin embargo, algunos elementos que les pueden ayudar a llevar a cabo la virtualización de cursos se presentarán en este apartado, que como se dijo al inicio se construyó a partir de las experiencias (aciertos y desaciertos) del CECED antes, durante y después de la implementación de un curso en plataforma, es decir, un curso híbrido o virtual.

Así que, para continuar, es importante aclarar ciertos conceptos para entender qué implica la gestión de cursos virtuales de capacitación:

Asignaturas: en el caso de la UNED, asignatura y curso se refieren a procesos educativos distintos. El primero se construye a partir de un diseño curricular y este corresponde a los planes de estudios que conforman las carreras universitarias. En ese sentido, la gestión de un curso es muy diferente a la gestión de una asignatura, puesto que de este no se obtiene un grado universitario, por lo general solo un certificado de aprovechamiento, siempre y

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

cuando tenga una duración de 30 horas o más. Mientras que para una carrera, el estudiante debe matricular eventualmente todas las asignaturas respectivas, un curso no tiene que tener relación con los otros cursos necesariamente.

Gestionar: es una acción compleja y organizada en la que se coordinan

diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente, con el fin de que sean asumidos de manera consciente y voluntaria por las personas de esa institución, pues solo así podrán articularse los procesos y los resultados, las responsabilidades, las decisiones y las acciones (Huergero, 2003, p. 2).

Capacitación en la UNED: es un proceso formativo que incentiva al profesional universitario a mejorar diversas habilidades que se requieren para la planificación, programación, ejecución y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, brinda espacios para la reflexión y aplicación de experiencias docentes relacionadas con la pedagogía, la didáctica, la tecnología y las nuevas metodologías de la enseñanza a distancia.

Entorno virtual:

representa un espacio en el que se puede compartir información e interactuar de manera básica con otras personas. No todo entorno virtual tiene carácter educativo, por lo que no todo entorno virtual es un aula virtual, mas toda aula virtual es un entorno virtual. Ejemplos: un blog, wiki, página web, plataforma virtual (Amador y Pérez, 2015, p. 7).

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Aula virtual:

es el espacio en la web en la que se dan todos los procesos educativos de un determinado curso. Este espacio debe permitir y favorecer la comunicación e interacción y el aprendizaje en diversas direcciones y con diferentes actores del proceso. Este espacio NO califica como aula virtual, si solo se utiliza para subir un documento y/o abrir un foro de dudas, por ejemplo (Amador y Pérez, 2015, p. 7).

En el caso de la UNED, esto se lleva a cabo a través de la plataforma Moodle.

Curso o asignatura híbrida: proceso educativo o formativo que combina la modalidad virtual con la presencial. En otros contextos educativos se pueden encontrar como bimodal, mixto, b-learning. De ahí, que la institución puede también tomar una posición al respecto sobre cómo denominarlo, pero sobre todo cómo se pone en práctica. En caso de la UNED, este curso o asignatura “posee componentes virtuales, pero mantiene elementos propios de la educación a distancia tradicional o bien, elementos presenciales obligatorios” como giras, laboratorios: exámenes en los centros universitarios (Amador y Pérez, 2015, p. 11). A continuación se presenta la figura 3:

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

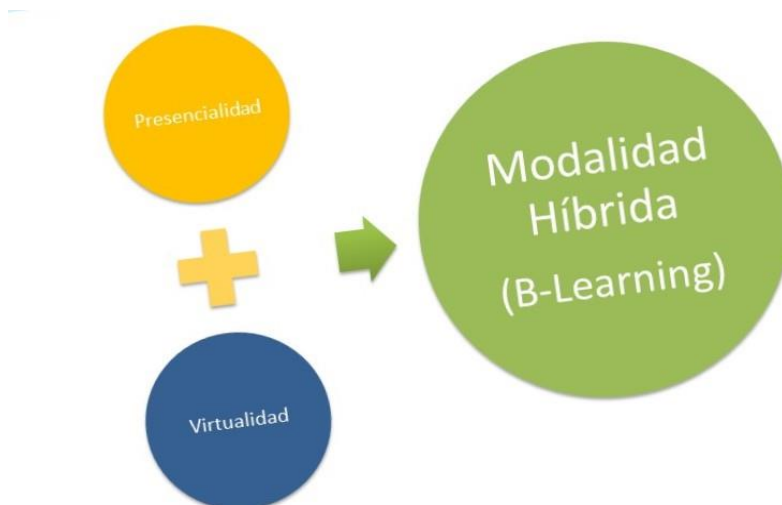
Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Figura 3. La modalidad híbrida



Fuente: Julia Pérez Chaverri, 2016

Curso o asignatura virtual: proceso educativo o formativo que se lleva a cabo de manera completa bajo la modalidad virtual. Esto implica que todos los actores (tutor - estudiantes) realizan su proceso de comunicación, interacción y retroalimentación dentro del aula virtual. Para ello se ponen a disposición del estudiante o participante, todos los contenidos requeridos para llevar a cabo el proceso de construcción y reconstrucción de conocimientos, los cuales se desarrollarán o se evidenciarán a través de las diversas actividades (estrategias de aprendizaje-evaluación). Ver figura 4:

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

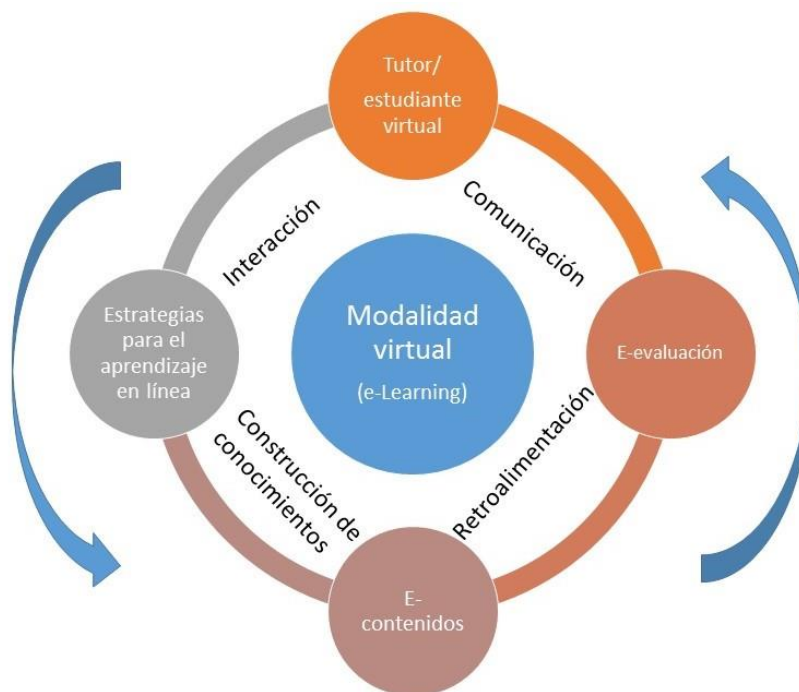
Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Figura 4. La modalidad virtual (e-Learning)



Fuente: Julia Pérez Chaverri, 2016

Según Siliceo (2004), cuando se ofrecen procesos de capacitación en un determinado lugar, muchos pueden ser los propósitos. Algunos de ellos son:

- Crear, difundir, mantener y actualizar la cultura y los valores de la organización.
- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios institucionales.
- Elevar la calidad del desempeño.
- Inducción y orientación del nuevo personal en el ambiente laboral.

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Se pone, entonces, de manifiesto que cuando se habla de capacitación, va más allá de un simple procedimiento mecánico para llegar a determinados productos. Si bien es cierto, los términos capacitación, formación profesional y educación continua no significan lo mismo, se asumen como parte de una serie de prácticas que las empresas e instituciones modernas están adaptando cada vez más. Esto, unido a la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), está cambiando la forma de entender, organizar y asumir el trabajo.

3.2 Etapas del proceso de gestión de cursos

Gracias a todo el cúmulo de experiencias y dinámicas que el CECED ha venido desarrollando tanto a nivel institucional, nacional e internacional, desde el 2014 se empezó a sistematizar su propio quehacer formativo, especialmente cuando se trata del diseño, la implementación y la evaluación de cursos de capacitación que se desarrollarán en entornos virtuales. Ese proceso complejo y dinámico se resume en las cuatro etapas:

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

cursos (manuscritos sin publicar)], tanto de los participantes como de los procesos internos que se realizaron en el CECED durante el 2013 y 2014:

I Etapa: puede implicar desde la producción nueva de un curso o la actualización de datos para volverlo a ofertar.

- **Diseño de un curso:** proceso organizado para generar un curso nuevo (que no existía). Se parte de la identificación de la necesidad de capacitación (diagnóstico) y de la población beneficiaria, la meta que se alcanzará con dicho curso y la investigación o revisión de fuentes temáticas. Incluye el diseño de la propuesta didáctica del curso, la producción y mediación pedagógica de los contenidos y el diseño de las estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación (CECED, 2013).
- **Rediseño de un curso:** proceso organizado, en el que se renueva la propuesta de un curso que ya existía. Implica cambios significativos a nivel de objetivos de aprendizaje, contenidos, recursos didácticos, metodología y propuesta evaluativa. Para ello, se hace un análisis de: las necesidades de capacitación, las características de la población meta, el contexto en el que estos llevan a cabo sus funciones académicas, los documentos institucionales, las fuentes documentales y los resultados de las evaluaciones del curso (CECED, 2013)
- **Actualización de un curso:** proceso organizado en el que se realizan cambios o ajustes básicos al curso para volverse a ofertar a corto plazo. Tales actualizaciones generalmente son fechas, porcentajes, indicaciones en una actividad, entre otros. Es

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

decir, el propósito del curso, los objetivos, los contenidos y la metodología del curso se mantienen para ser replicados con la misma dinámica. Estos ajustes pueden también hacerse con base en los resultados de la evaluación del curso anterior (CECED, 2013).

Cabe resaltar que el diseño y el rediseño requiere de más tiempo, esfuerzo y personas involucradas, y, por lo tanto, de una mayor coordinación.

II Etapa: conlleva la organización logística para que el curso se oferte y las personas académicas puedan matricularse en dicho proceso de capacitación.

- **Oferta del curso:** organización de factores administrativos que se requieren para implementar el curso de manera adecuada, pero que también le da la oportunidad al interesado de valorar si debe o puede participar. Algunos temas administrativos implican: fechas de inicio y cierre del curso, elaboración de todos los documentos o instrumentos necesarios para anunciar el curso a la comunidad universitaria y, anunciar apertura de curso por diversos medios de comunicación. La oferta debe hacerse hasta tener el curso completamente listo, de tal forma se tendrá claro, exactamente, todo lo requerido para su próxima implementación, incluso la solicitud del entorno virtual.
- **Inscripción del curso:** las personas matriculan el curso. En el caso del CECED, conlleva por lo general dos trámites obligatorios. Uno es la inscripción vía instrumento digital y el otro, la entrega de la manifestación de compromiso (contrato). Con esta

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

documentación e información se termina de organizar el curso antes de su implementación; por ejemplo: organizar los grupos, determinar cuál facilitador asumirá cada grupo y solicitar los entornos de cada grupo. Esto último puede variar, de tal forma que desde el inicio se toma la decisión de abrir un grupo. Dependiendo de la temática y la necesidad institucional, podrían abrirse todos los grupos que se requieran.

III Etapa: incluye la transformación del entorno virtual que se habilita en plataforma, en un aula virtual. Este proceso también es parte de la mediación pedagógica del curso.

- **Diseño del aula virtual:** elaboración de todos los elementos visuales que conformarán el aula virtual, le darán identidad y estructura. Se organizan todos los recursos (en sus diversos formatos) con base en la secuencia preestablecida en el diseño didáctico del curso. Esto permite, que el participante tenga claro cómo debe navegar por el aula virtual y qué requiere para llevar a cabo la dinámica de cada unidad o módulo.
- **Montaje de curso:** proceso en el que la persona encargada organiza el entorno virtual de acuerdo con la información que se indica en el diseño didáctico. Además, coloca dentro del entorno todos los elementos visuales y recursos didácticos, organizados por unidad o módulo. Se habilitan las respectivas herramientas en las que se llevarán a cabo las diversas actividades, y se pone a disposición del participante la información que le orientará en su proceso de aprendizaje y evaluación. Se recomienda hacer el montaje de manera completa antes de iniciar el curso. De ese modo, se puede revisar

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

cada espacio, desde el usuario demo, que le permita verificar que efectivamente todo está disponible en el lugar y el momento precisos. Si el curso se ofrece de manera simultánea a dos o más grupos, se puede hacer la clonación respectiva y, en ese caso, no será necesario realizar el proceso de montaje nuevamente.

IV Etapa: implica la implementación del curso dentro del aula virtual. Aunque el proceso de aprendizaje esté organizado para favorecer la autonomía, la autorregulación y la autoevaluación, la facilitación debe caracterizarse por una presencia real, aunque no sea protagónica.

- **Facilitación de curso:** proceso de mediación pedagógica que lleva a cabo la persona a cargo de un grupo dentro de un aula virtual. El fin es promover el aprendizaje entre los participantes del curso. La facilitación es una tarea compleja, pues implica motivación, comunicación, interacción, acompañamiento, retroalimentación, evaluación cualitativa (retroalimentación) y cuantitativa (si así se dispone desde la planificación del curso).

V. Etapa: en este proceso se recogen las impresiones de los participantes respecto del curso.

- **Diseño del instrumento de evaluación:** este proceso, al igual que los demás, se debe planificar. Por lo tanto, no se debe esperar a que el curso finalice para diseñar el instrumento. El instrumento debe estar compuesto de todos aquellos elementos por analizar; por lo tanto, si el curso se ofrece varias veces, lo ideal es utilizar el mismo instrumento para poder comparar los resultados de las diversas ofertas.

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- **Aplicación del instrumento:** se realiza la implementación del instrumento con los participantes; de esa forma, se recoge su percepción con respecto a todos los elementos que conforman el curso dentro del aula virtual. La evaluación debe hacerse al finalizar el curso y debe darse un tiempo prudencial para que los participantes la completen. Esto quiere decir que, desde el inicio del curso, los participantes deben estar enterados de este proceso y que no los tome por sorpresa.
- **Sistematización de resultados:** dicho proceso se realiza al finalizar la recolección de las respuestas de los participantes. Se analizan las categorías preestablecidas y se elaboran las conclusiones respectivas. Tal información permitirá tomar las decisiones respectivas para las siguientes ofertas del mismo curso o de otros.

3.3 Roles durante el proceso

Para llevar a cabo la gestión del curso virtual de capacitación, diversas personas participan durante todo el proceso. Entonces, se debe decidir quiénes participarán, cuándo y cómo lo harán. En tal sentido, la persona puede asumir alguno de los siguientes roles. Lo que implica una serie de tareas o responsabilidades. Tales funciones se determinaron con base en el quehacer académico que realiza el CECED para llevar a cabo el diseño, la implementación y la evaluación del curso. Así pues, tanto los roles como las funciones pueden variar de acuerdo con cada contexto institucional:

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- **Productora(s) de curso:** persona(s) que asume(n) la tarea de construir la nueva propuesta de curso, ya sea como diseño o rediseño.
- **Coordinadora de curso:** persona que gestiona la oferta del curso, su implementación, al igual que su evaluación antes, durante y después de llevarse a cabo dicha oferta.
- **Facilitadora de curso:** persona encargada de atender, acompañar e interactuar con un grupo de participantes durante los procesos de enseñanza-aprendizaje-evaluación durante todo el curso.
- **Diseñadora del aula virtual:** persona encargada del montaje del curso en la plataforma virtual, de acuerdo a las indicaciones de la coordinadora de curso.
- **Evaluadora de curso:** persona que se encarga de la calidad de toda la propuesta del curso mediante realimentaciones constantes, oportunas y pertinentes, especialmente durante el proceso de diseño, rediseño, actualización del curso.
- **Filóloga:** persona que realiza la corrección de estilo de los documentos producidos para un determinado curso.
- **Asistente:** persona que lleva a cabo tareas administrativas relacionadas con la oferta del curso y la sistematización de las evaluaciones de cada oferta, a partir de los instrumentos aplicados a los participantes del curso (CECED, 2013).

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

4. Conclusiones y recomendaciones

Las capacitaciones en la UNED se originan a partir de las necesidades y expectativas de la misma institución y de las personas que se encargan de los procesos académicos. En ese sentido, cada instancia debe buscar la estrategia más adecuada para recolectar individual y, luego, conformar una sola solicitud que abarque de manera colectiva tales opiniones y necesidades, sobre todo porque la capacitación no puede atender solicitudes personales.

De la información que se recoge mediante el diagnóstico, las solicitudes específicas, los conversatorios, las entrevistas, las evaluaciones y otros insumos, se generan las diversas dinámicas (cursos, talleres, simposios, conversatorios, entre otros) que el CECED utiliza para satisfacer las necesidades y expectativas de capacitación. Por ende, cuando se decide crear un curso completamente nuevo, es porque se evidencia que la solución o respuesta a esa demanda no se puede lograr con una actividad concreta. Requiere más tiempo, coordinación y esfuerzo, de ambas partes, de los capacitadores y de los que recibirán esa capacitación.

Para que exista un curso virtual se deben seguir las etapas mencionadas anteriormente. Asimismo, hay que tener claro de qué manera participarán las personas (sean del CECED o no) para concretar esa propuesta. Es preciso, sin duda, mucha planificación, coordinación y evaluación. Ninguna etapa puede ser superada si no existen estos tres procesos simultáneos.

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Ningún curso, sea nuevo o no, debe ofertarse, a menos que toda la propuesta esté completamente diseñada, rediseñada o actualizada. La modalidad a distancia implica que todo requiere planificación en vez de improvisación; igualmente, el CECED debe asumir ese mismo modelo pedagógico desde lo teórico y, sobre todo, desde lo práctico. “Modelar” nuestro modelo pedagógico requiere también de gestión de procesos.

Un curso virtual se diseña porque de esa manera se favorece la participación de cualquier persona, independientemente del lugar en el que se encuentre y de sus horarios disponibles. Por lo tanto, si el curso tuviera alguna sesión presencial o un encuentro sincrónico, esos momentos también requieren gestión y sobre todo planificación. Nada se debe dejar a la improvisación.

Es fundamental tomar en cuenta, que todo este proceso de gestión lleva implícito y explícito un proceso de mediación pedagógica. Así que, siempre será necesario planificar las estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación. Pero, además habrá que establecer cómo, cuándo, dónde, por qué y para qué promover:

- la comunicación,
- la interacción,
- la construcción de conocimientos y
- la retroalimentación

Un profesional dedicado a la capacitación es un proceso formativo en doble dimensión. Por un lado, permite que los participantes desarrollen conocimientos y habilidades para mejorar

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

su quehacer docente, pero al mismo tiempo, transforma al profesional dedicado a la capacitación. La gestión también es un proceso autoformativo, en el que se acumulan diversos conocimientos y experiencias.

Así que, las personas que asumen estas funciones también deberían estar en constante capacitación y evaluación de su propio quehacer. También requiere un proceso de gestión, que incluye:

- Determinar las necesidades de capacitación del CECED.
- Diseñar el plan de capacitación.
- Implementar el plan de capacitación (satisfacer esas necesidades con la misma oferta del CECED, con espacios o experiencias que se abren a nivel institucional, nacional o internacional).
- Evaluar los frutos de esas capacitaciones a corto, mediano y largo plazo.

Virtualizar un curso o una asignatura es, y siempre será, un reto académico de alto nivel, no tanto por la incorporación de un entorno virtual al proceso educativo o formativo, sino porque enseñar, aprender y evaluar siempre han sido procesos sumamente complejos, llevados a cabo por personas complejas en un mundo cada vez más complejo.

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

5. Referencias

- Amador, O. y Pérez, J. (2015). Contenidos: Unidad 1: Produciendo la película: características del aprendizaje en línea. En: *Curso Organización y diseño de cursos en línea*. Centro de Capacitación en Educación a Distancia. Manuscrito sin publicar.
- Calvo, X. y Salas, N. (2017). *Capítulo III Mediación en entornos virtuales. Consideraciones para el diseño y oferta de asignaturas en línea*. San José: EUNED.
- Centro de Capacitación en Educación a Distancia (2013). *Procesos generales para la producción de curso, inédito*.
- Centro de Capacitación en Educación a Distancia (2016). *Informes de capacitación*. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/academica/ceced/2013-06-10-16-31-25/estadisticas> [consultado el 10 octubre del 2016].
- Gutiérrez, F. y Prieto, D. (1999). *La mediación pedagógica. Apuntes para una educación a distancia alternativa*. Buenos Aires: Ciccus-La Crujía.
- Huergo, J. (2003). Los procesos de gestión. *Material de lectura para los cursos de "Comunicación en las organizaciones públicas*. Buenos Aires: IPAP, 2004. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf> [consultado el 20 abril del 2016].
- Pérez, J. (2011). *La capacitación a través de los entornos virtuales: una experiencia de desarrollo profesional en la UNED*. Recuperado de http://www.ub.edu/congresice/actes/2_rev.pdf
- Pérez, J. (2010). *La evaluación de los aprendizajes*. Recuperado de <http://audiovisuales.uned.ac.cr/mediateca/videos/339/evaluaci%C3%B3n-de-los-aprendizajes/> [consultado el 10 julio del 2016].

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Salas, M. (2013). *Propuesta de Ratificación del Centro en Educación a Distancia*. Recuperado de http://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Estaticos/Propuesta_CECED.pdf [consultado el 20 abril del 2016].
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. Recuperado de https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSulMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=capacitaci%C3%B3n&ots=IRgVgF5AbW&sig=2eUPalr1yjmeL9vD_SO6I3E_DEA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false/ [consultado el 10 de junio del 2016].
- Universidad Estatal a Distancia. (2004). *Modelo pedagógico de la Universidad Estatal a distancia*. San José: EUNED.
- Universidad Estatal a Distancia. (2010). *Cómo ofertar y diseñar cursos en línea: consideraciones generales*. San José: CIDREB.
- Universidad Estatal a Distancia (s.f.). *CECED*. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/academica/ceced/> [consultado el 15 de junio del 2016]

Gestión de cursos mediante las plataformas virtuales en la UNED: experiencias basadas en los procesos de capacitación.

Julia Pérez Chaverri

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i1.1776>



Artículo protegido por licencia Creative Commons