

# Atención, seguimiento y acompañamiento de estudiantes y docentes como aporte al éxito de la educación virtual

Francisco Luis Ángel Franco<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Rector General

Católica del Norte Fundación Universitaria,  
Calle 52 No 47 – 42 Edificio Coltejer Of. 702; Tel. (57) (4) 5 14 31 44. Medellín, Colombia,  
[rectoria@ucn.edu.co](mailto:rectoria@ucn.edu.co)

**Resumen.** El presente artículo muestra de manera general la experiencia exitosa de educación virtual de la Católica del Norte Fundación Universitaria y Cibercolegio UCN en Colombia. Dicha experiencia se focaliza específicamente en procesos diferenciados de atención, seguimiento y acompañamiento de estudiantes y docentes, como estrategias de retención y fidelización de estos actores. El escrito referencia cómo los resultados arrojados de una investigación sobre competencias socio-afectivas en la educación virtual, fue la base conceptual que dio vida a esta experiencia en su diseño, ejecución y evaluación. Con esta contribución, esta Organización de educación colombiana da cuenta de su madurez y posicionamiento en materia de educación virtual, en más de una década de vida institucional.

**Palabras Clave:** Educación Virtual, Calidad de la Virtualidad, Centro de Atención Virtual Integrado, Atención, Seguimiento y Acompañamiento, Investigación Aplicada, Competencias Socio-afectivas.

## 1 Introducción

En el año 2007 los docentes investigadores José Eucario Parra Castrillón, Eliana Patricia Londoño Giraldo y Mary Blanca Ángel Franco [1], de la Católica del Norte Fundación Universitaria, publicaron los resultados de una investigación que abordó la identificación de las competencias socio-afectivas de los procesos de formación dentro de los ambientes de educación virtual en esta Institución; así como el sentido de convivencia y afectividad derivadas de las interacciones e interactividades entre estudiantes y docentes.

Esa investigación aportó argumentos, conceptos, acciones y rutas para el diseño y ejecución de los procesos de atención, seguimiento y acompañamiento de estudiantes y docentes con sentido humano. Por tanto, se validó en una buena práctica aplicada a las necesidades de los actores principales en un modelo de formación mediado por tecnologías de información y comunicación, TIC.

## **1.1 Contexto general de la Católica del Norte Fundación Universitaria**

La primera universidad totalmente virtual en Colombia es real, y está en la Católica del Norte Fundación Universitaria ([www.ucn.edu.co](http://www.ucn.edu.co)) en el norte del Departamento de Antioquia, municipio de Santa Rosa de Osos, como destacan los coordinadores académicos en la obra “Educación virtual: 10 años de la Fundación Universitaria Católica del Norte” [2]. Esta Institución nació oficialmente en mayo de 1997 por iniciativa de sus fundadores: el obispo de la Diócesis de Santa Rosa de Osos, Jairo Jaramillo Monsalve y del presbítero Orlando de Jesús Gómez Jaramillo. Entonces, esta institución nació en el seno de la iglesia católica, que históricamente ha liderado la educación en Colombia.

En sus inicios, los fundadores se trazaron como misión llevar educación superior a una región extensa y escarpada (como la del norte del departamento de Antioquia) que es una zona de entera vocación agraria y ganadera. Para la fecha, la subregión del norte antioqueño presentaba bajo nivel de educación, por la falta de alternativas e infraestructura necesaria [3]. Además, las pocas ofertas educativas y de formación existentes no estaban acordes con las necesidades más sentidas de las poblaciones. Para el cumplimiento de la misión fundacional de la Católica del Norte Fundación Universitaria, las tecnologías emergentes (y aún incipientes para la época) como el computador con acceso a internet se convirtieron en medios innovadores para llevar la universidad hasta el estudiante. El uso de computador e internet significó que la oferta educativa desbordara las fronteras locales de la Diócesis, y gradualmente fueron matriculándose estudiantes de otros lugares del país.

Para el año 2003 comenzó labores el Cibercolegio UCN. Esta nueva obra educativa era una respuesta a la necesidad de educación básica y media para un país como Colombia, que aún hoy ostenta altos índices de personas jóvenes y adultas necesitadas de este tipo de educación y formación.

Hoy en día la población estudiantil de la Católica del Norte Fundación Universitaria y el Cibercolegio UCN, se encuentra en 95 municipios del departamento de Antioquia, 29 Departamentos de Colombia y en 19 países; las tecnologías utilizadas como mediadores pedagógicos demostraron ser efectivas cuando se dotan de sentido dentro de un contexto de aprendizaje. En suma, las posibilidades de tecnologías en educación contribuyeron (y contribuyen hoy) a descentralizar con calidad la educación y cumplir el proyecto de vida de miles de personas en cualquier lugar del mundo.

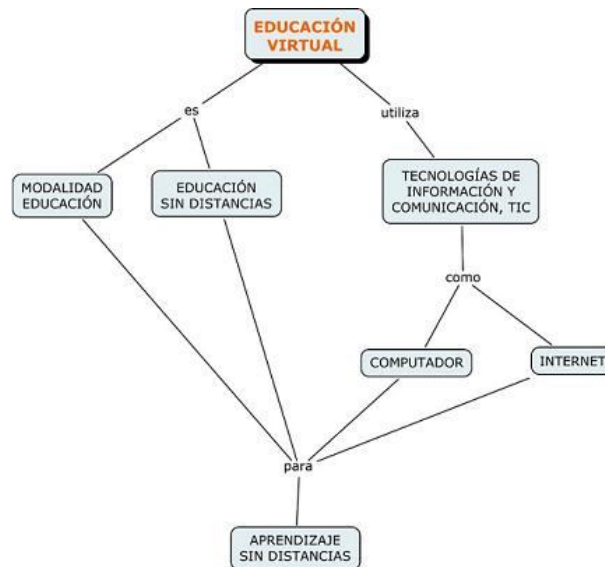
## **1.2 Educación virtual, una definición**

La experiencia en educación virtual de la Católica del Norte Fundación Universitaria en más de una década de vida institucional, la autoriza para definir este tipo de formación. Es así como, la formación virtual o virtualidad es un proceso centrado en el aprendizaje del estudiante. Se organiza en torno a un modelo pedagógico que demanda ante todo incentivar la imaginación pedagógica, la puesta en marcha de estrategias innovadoras, materiales didácticos, recursos y tecnologías de información y comunicación, TIC, como medios y mediadores efectivos para que el aprendizaje

esperado ocurra, en los contextos significativos de aquellos que optan por este tipo de educación.

En la virtualidad, estudiantes y docentes están llamados a desarrollar roles diferenciados y diferentes a las formas tradicionales de educación como la presencialidad o semipresencialidad, lo cual demanda una alfabetización o sensibilización de éstos para que opere el cambio de paradigma. Por eso, el docente no enseña sino que acompaña, interactúa y guía las rutas personales de aprendizaje de sus estudiantes. Mientras tanto, el estudiante es responsable de sus propios aprendizajes; adopta técnicas y estrategias de autoestudio que lo lleven a adquirir las habilidades y destrezas aplicadas en su contexto.

La gráfica (ver Fig. 1) complementa de forma esquemática la anterior definición de educación y/o formación virtual desde la experiencia de la Católica del Norte:



**Fig. 1.** Mapa conceptual que complementa y define el concepto de educación virtual, desde la experiencia de la Católica del Norte Fundación Universitaria.

De forma concreta, la formación virtual involucra el uso apropiado de tecnologías convenientes para que ocurran los procesos de interacción e interactividad de estudiantes y docentes; esta claridad hace parte de la calidad de cualquier oferta educativa virtual.

## **2 Atención, seguimiento y acompañamiento de estudiantes y docentes: experiencia exitosa en la Católica del Norte Fundación Universitaria.**

El concepto de calidad en la virtualidad tiene que derivar en la satisfacción de estudiantes por la relevancia del servicio educativo recibido, como se infiere de la filosofía educativa de esta Institución [4]. Pero también, de las directivas, docentes y demás talento humano involucrados. Aún más, la calidad tiene que ser un alto interés institucional, que permita impulsar de forma permanente procesos de investigación, innovación y desarrollo de la organización que aprende cada día de los aciertos y desaciertos. Este mirarse y valorarse hacia adentro (y hacia afuera), es lo va configurando la madurez con calidad, como lo hace la Católica del Norte Fundación Universitaria.

En efecto, **dentro de las lecciones aprendidas está la atención, seguimiento y acompañamiento, como proceso vital que aporta a la retención y fidelización del estudiante** que escoge esta opción educativa. Igual sucede con el docente quien dispone de pares o padrinos asignados por la Institución, como apoyos (tecnológicos, comunicativos, pedagógicos-didácticos) para coadyuvar a un mejor desempeño en el ejercicio de docencia virtual. Esta misión de atención, seguimiento y acompañamiento de estudiantes y docentes está a cargo de lo que Gómez Restrepo [5] denomina “otro personal de apoyo en aspectos académicos y técnico”. Adicional a lo anterior, y como se indicó antes, los resultados y hallazgos de la investigación sobre competencias socio-afectivas en la educación virtual realizada en el 2007, entregaron conceptos, rutas y lineamientos de marcada tendencia humanista que sirvieron de marco para el diseño de programas, la inducción y la capacitación de dicho personal de apoyo. Entonces, en este sentido se está hablando de una investigación cuya transferencia agregó valor a la atención de estudiantes y docentes. En suma, la Institución ha aprendido que gran peso de la satisfacción del estudiante en la virtualidad, reside en el grado de acompañamiento por parte del docente y la Organización misma; igual sucede con el docente que mejora su desempeño periódicamente cuando se le asigna un par o padrino que le hace seguimiento y acompaña. Esto es calidad en acción y que confiere madurez institucional como para hablar con conocimiento de causa sobre virtualidad.

### **2.1 Para estudiantes: Centro de Atención Virtual Integrado, CAVI**

La atención integral al estudiante en la Católica del Norte Fundación Universitaria es responsabilidad del CAVI, dependencia adscrita a la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional. **La misión de esa dependencia consiste en brindar una atención con sentido humano y seguimiento oportuno a los estudiantes de la Institución [6]; así es como se pretende generar valor agregado en cuanto atención y motivación de las personas que acceden al modelo virtual.**

Para el cumplimiento de su objetivo, se requirió de la vinculación del talento humano necesario (un administrador y cuatro asesores). Estos profesionales demuestran en contexto habilidades en atención al cliente, persuasión, adecuado

manejo de información, competencias comunicativas y manejo experto de tecnologías utilizadas; además, son entrenados en manejo de situaciones conflictivas. Además, tienen que ser conocedoras del modelo de virtualidad de la Institución por lo cual se prefieren estudiantes o graduados de los programas profesionales. La puesta en escena del CAVI demandó el desarrollo de un aplicativo articulado con todo el sistema de información y tecnológico (LMS, portal, suite administrativa) institucional, con lo cual el programa se hizo a la medida y necesidad que demandaba.

En el CAVI el estudiante encuentra una centralización de sus inquietudes y necesidades de atención en un solo lugar virtual. Adicional, dispone de una vasta colección de preguntas frecuentes y las respectivas respuestas; también, halla un módulo de solicitudes para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias que son analizadas, trianguladas y respondidas por el personal correspondiente. De igual manera, el estudiante dispone de comunicación sincrónica con los asesores vía chat, comunicación IP y telefónica.

La estrategia comunicacional desarrollada por el CAVI, aporta a la superación de la sensación de aislamiento y soledad del estudiante, pues este entiende que al otro lado del computador está su Institución representada en los profesionales del CAVI. Esta función es especialmente importante porque en los diálogos que se generan, el estudiante es escuchado y se plantean soluciones a sus necesidades y dificultades puntuales acordes con los procedimientos, lineamientos y reglamentos institucionales.

La gestión de esta dependencia es vital con base en el análisis de los resultados arrojados a 2009, porque:

- Permitió agilidad en la gestión de las respuestas de los estudiantes, al tiempo que aligeró la generación de seguimiento a cada una las demandas.
- Hubo más organización y control al escalar aquellas inquietudes que otras dependencias tenían que satisfacer.
- Contribuyó a la mejora de la cadena de comunicación desde las diferentes áreas que tienen responsabilidad directa e indirecta con los estudiantes.
- Se creó el Comité de Atención y Seguimiento al Estudiante, conformado por algunas personas que toman decisiones frente a las solicitudes realizadas.
- Se ha mejorado la calidad del servicio en el sentido de que los estudiantes consultan “*on line*” el estado de las solicitudes planteadas.
- Se ha mejorado el indicador de percepción de calidad del servicio.
- Actualmente se sistematiza la experiencia como una forma de innovación y gestión de conocimiento.

## **2.2 Seguimiento y acompañamiento del docente, como aporte a la calidad de la virtualidad**

En un modelo de formación virtual el mejoramiento continuo y la satisfacción de los estudiantes depende en gran medida de la actuación exitosa del talento docente capacitado y competente en virtualidad. Adicional a lo anterior, es claro que el docente que demanda esta modalidad de educación, requiere una alfabetización permanente para que demuestre con su desempeño en contexto, altas competencias para ser un docente virtual exitoso. Esta apreciación coincide con la expuesta por Gómez Restrepo quien argumenta que la calidad de la educación superior se

correlaciona en un 50% con las características del profesorado y su desempeño en las funciones sustantivas de la universidad: docencia, investigación, proyección social y colaboración internacional. Por eso, la fundamentación en el saber disciplinar, la formación en pedagogías-didácticas para la virtualidad, usos apropiados de la tecnología convenida, el diseño de estrategias formativas y de aprendizaje, el proceso de la realimentación de aprendizaje y el rol de la tutoría en cursos virtuales, conforman lo agenda de entrenamiento de todo docente. Sabe que en la virtualidad él no enseña sino que motiva, dinamiza, acompaña y orienta de forma personalizada al estudiante en el aprendizaje, por tanto, es un mediador activo. En síntesis, el docente para la virtualidad, está más allá del saber disciplinar, pues demanda otras competencias y apertura hacia otras formas de enseñanza-aprendizaje mediada por TIC.

Con base en lo anterior, y una vez **el docente se vincula con la Institución, éste demanda también un proceso de seguimiento y acompañamiento, para que su ejercicio de docencia virtual sea una real experiencia de aprendizaje significativo para la vida y a lo largo de la vida de los estudiantes asignados.** De esta manera, se aporta al mejoramiento continuo y se contribuye a la calidad de la educación virtual de acuerdo con el modelo de la Católica del Norte Fundación Universitaria.

Sobre este fundamento se desarrolla antes y durante los periodos académicos, el proceso de asignar al docente un interventor o padrino quien realiza en contexto el seguimiento. Al mismo tiempo, dicho interventor lo acompaña como una forma de capacitación permanente y personalizada, que deriva en un mejor docente virtual.

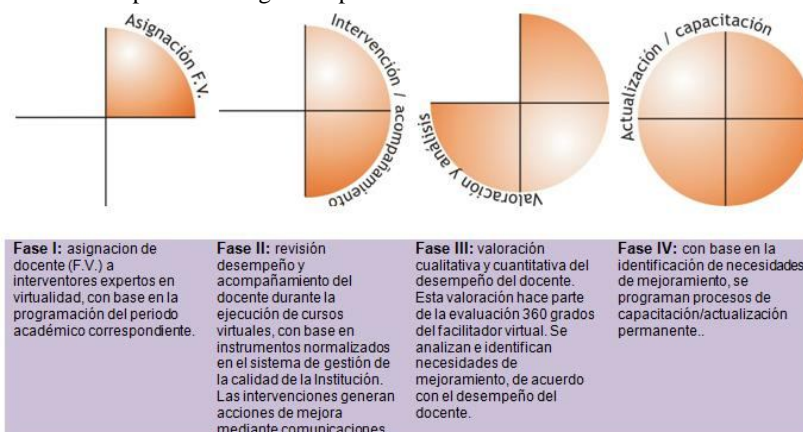
El interventor responde a un perfil especial por cuanto tiene que ser un especialista en pedagogía de la virtualidad, demostrar experiencia en esta metodología educativa, además de altas competencias en los usos apropiados de recursos, tecnologías educativas, manejo de internet, entre otros criterios. Esta responsabilidad recae en el Centro de Desarrollo Virtual, CEDEVI, que es una coordinación adscrita a la Dirección Académica.

El proceso está estructurado por fases como muestra la ilustración (Ver Fig. 2). La Fase I es la asignación de docentes a un interventor del CEDEVI de acuerdo con la programación académica.

En la Fase II se revisa la actuación del docente desde los cursos virtuales que éste orienta, mediante instrumentos normalizados frente al Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, de la Institución; en esta misma Fase ocurre el acompañamiento personalizado antes indicado mediante sugerencias de mejora, asesorías en aspectos pedagógicos-didácticos en virtualidad, observaciones de actualización de los materiales didácticos utilizados, entre otras acciones. Por otra parte, el acompañamiento se da mediante las posibilidades que ofrecen los diferentes recursos y herramientas tecnológicas sea en tiempo sincrónico (chat, videoconferencia) o asincrónico (correo electrónico, foros, entre otros).

Por su parte, la Fase III es la valoración cualitativa y cuantitativa del desempeño del docente durante el periodo académico correspondiente, como parte de la evaluación de 360 grados a la que es sometido. Como se indica en la gráfica 2, el interventor identifica y analiza las necesidades de formación y actualización de cada docente.

Finalmente, la Fase IV lleva a la ejecución de capacitación y actualización necesitada de ese docente, que lo llevará a superar las debilidades detectadas y mejorar el desempeño en el siguiente periodo académico.



**Fig. 2.** Estructura del proceso de calidad de la virtualidad aplicada al mejoramiento del desempeño de la actuación del docente.

Este proceso liderado por el CEDEVI [7] ha procurado los siguientes resultados, considerados como mejoras y aportes a la calidad de la virtualidad de la Institución:

- Incremento de la satisfacción del estudiante por el grado de compromiso y acompañamiento por parte de los docentes.
- Sensibilización del docente en relación con la importancia de su rol en virtualidad.
- A diciembre de 2009 el 84% de los docentes son evaluados entre los indicadores “Bueno” y “Excelente”.
- El proceso de seguimiento y acompañamiento está posicionado y se extrapola a otras dependencias de la Institución (extensión, educación básica y media -- Cibercolegio UCN--, programas por competencias laborales, posgrados)
- La programación de capacitaciones/actualizaciones se hacen hoy con base en las necesidades identificadas de los docentes.
- Se supera el indicador del objetivo estratégico de evaluación del facilitador.
- Se sistematiza la experiencia como una “Buena práctica” dentro de la gestión de conocimiento de la Institución.
- El proceso se ha presentado en contextos académicos como una experiencia significativa de calidad de la virtualidad.

### 3 A modo de conclusión

En más de una década de vida institucional, la Católica del Norte Fundación Universitaria ha consolidado procesos de atención, seguimiento y acompañamiento

con un marcado sentido humano, que ha contribuido a la retención y fidelización de estudiantes que optan por esta modalidad de educación. En líneas generales esta Institución da cuenta de la satisfacción del estudiante con la oferta educativa recibida, pero sobre todo de la calidad y calidez por parte del talento humano (directivas, asesores del CAVI, CEDEVI, docentes y personal administrativo). El estudiante sabe que al otro lado del computador es atendido como persona y por personas comprometidas.

Por su parte, el docente que demanda la virtualidad también mejora su desempeño y sentido de pertenencia con la Institución cuando siente un apoyo cercano en forma de par experto y “padrino”. El seguimiento al docente se realiza durante los periodos académicos correspondientes, por tanto ocurre en un contexto real y significativo donde se da la interacción, las observaciones, sugerencias, felicitaciones y demás estrategias de mejoramiento continuo entre docente intervenido e interventor asignado por el CEDEVI.

Todo lo anterior aporta al éxito y calidad de la formación o educación virtual toda vez que estos procesos son una puesta en escena de los resultados y hallazgos arrojados por la investigación sobre las competencias socio-afectivas que se generan en la virtualidad. Así mismo, demarca la madurez institucional de la Católica del Norte que oferta su portafolio de productos y servicios en esta metodología educativa: cien por ciento virtual.

## Referencias

1. Parra C., E; Londoño G., E.; Ángel F., M.: La interacción en el escenario virtual. *Educación Virtual: Escenarios para la Afectividad y la Convivencia*. Teoría del Color Ltda., pp. 20. (2007).
2. Arboleda T., N; Jaén N.; D.: Génesis de un proyecto pionero. *Educación virtual: 10 años de la Fundación Universitaria Católica del Norte*. pp. 3. (2007).
3. Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, Corantioquia. Visión norte antioqueño. *Subregiones de Antioquia hacia el año 2020*. [http://www.corantioquia.gov.co/docs/PGAR/textos/VSUBREGIONESDEANTIOQUIA\\_AL2020.pdf](http://www.corantioquia.gov.co/docs/PGAR/textos/VSUBREGIONESDEANTIOQUIA_AL2020.pdf) Accedido el 23 de noviembre de 2009
4. Jaén N., D.: Un sistema de estudios para el campus infovirtual: *Educación Virtual: Reflexiones y Experiencias*. Sánchez U., A. Coimpresos; pp. 48. (2005)
5. Gómez R., B. Consideraciones Sobre el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Virtual. [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articulos-86323\\_archivo.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articulos-86323_archivo.pdf) (2005). Accedido el 20 de noviembre de 2009
6. Betancur E., Alex. El CAVI. Entrevista virtual vía e-mail (Diciembre de 2009) Católica del Norte Fundación Universitaria (2009)
7. Roldán L., N.: Calidad de la virtualidad. Centro Desarrollo Virtual, CEDEVI. Católica del Norte Fundación Universitaria (2009)