

# Registro de *performance*: Pautas para una coordinación virtual óptima

*Ofelia Veltri\**

Universidad del Salvador  
Argentina

*María Verónica Repetti\*\**

Universidad del Salvador  
Argentina

*Gabriela Aguilar\*\*\**

Universidad del Salvador  
Argentina

*Andrea Rodríguez\*\*\*\**

Universidad del Salvador  
Argentina

*María Teresita Fox\*\*\*\*\**

Universidad del Salvador  
Argentina

## Resumen

El avance en el uso de las comunidades virtuales de desarrollo de conocimiento ha contribuido al surgimiento masivo de coordinadores virtuales que tienen como función guiar a los integrantes en trabajos virtuales. En la mayoría de los casos, dichos coordinadores se han visto en la necesidad de cumplir estas funciones sin previa formación. Esta investigación tiene como objetivo el desarrollo de un Registro de Visualizaciones de Performance del Coordinador Virtual, a modo de guía o ma-

---

\* Doctora en Lenguas Modernas por la Universidad del Salvador (USAL). Magíster en Gestión Educativa por la Universidad de Nottingham, Inglaterra. Magíster en Lingüística Aplicada por la Universidad de Kent, Inglaterra. Investigadora de la Escuela de Lenguas Modernas de la Universidad del Salvador. Correo electrónico: ofelia.veltri@gmail.com

\*\* Traductora Pública de Inglés por la USAL. Prosecretaria Académica, Docente e Investigadora de la Escuela de Lenguas Modernas (USAL) y Secretaria de Redacción de la Revista IDEAS. Correo electrónico: veronica.repetti@usal.edu.ar

\*\*\* Profesora de Inglés y Traductora Pública por la Universidad Nacional de Córdoba. Docente e investigadora de la Escuela de Lenguas Modernas (USAL). Correo electrónico: gabriela.aguilar@usal.edu.ar

\*\*\*\* Maestranda en Historia (Universidad Nacional de San Martín) y Licenciada en Lengua Inglesa por la USAL. Docente e investigadora de la Escuela de Lenguas Modernas (USAL). Correo electrónico: rodriguez.andrea@usal.edu.ar

\*\*\*\*\* Licenciada en Lengua Inglesa por la USAL e investigadora de la Escuela de Lenguas Modernas (USAL). Correo electrónico: m.fox@usal.edu.ar

nual, basado en la caracterización de las manifestaciones performáticas óptimas del coordinador, como así también en sus visualizaciones.

**Palabras clave:** registro de *performance*, visualizaciones, coordinador virtual, comunidad virtual de indagación, ecología de recursos.

### **Abstract**

*The advance in the use of virtual communities of knowledge development has contributed to the massive emergence of virtual coordinators whose function is to guide the members of such communities in their virtual work. In most cases, these coordinators have found themselves in need of fulfilling these functions without prior training. This research aims to develop a Performance Visualization Record of the Virtual Coordinator, as a guide or manual, based on the characterization of the optimal performance of the coordinator, as well as the visualizations of said characterization.*

**Keywords:** *performance record, visualizations, virtual coordinator, virtual community of inquiry, ecology of resources.*

**Fecha de recepción:** 9-10-2019. **Fecha de aceptación:** 21-10-2019.

### **Introducción y contexto**

El término *e-learning* surge a mediados de la década de 1990, junto con el desarrollo de la Internet (*World Wide Web*), y en virtud del interés por entablar discusiones grupales de forma asincrónica. La finalidad del *e-learning* es la de crear CoI (comunidades de indagación) atemporales y ubicuas, mediadas por las TIC (tecnologías de la información y la comunicación).

El *e-learning* presenta características que lo separan de formaciones tradicionales de construcción del conocimiento.

Es **ubicuo**, ya que se puede acceder al mismo desde cualquier parte del mundo mediante diferentes dispositivos que tengan conexión a Internet. Es **atemporal**, porque se puede acceder en cualquier momento, y puede ser tanto **sincrónico** –existe coincidencia temporal en la comunicación entre los participantes– como **asincrónico** –la comunicación entre los participantes se establece de manera diferida en el tiempo, es decir, no hay coincidencia temporal– (Garrison, 2011).

El avance incuestionable del uso de la tecnología con fines sociales, educativos, de entretenimiento, de investigación y de aplicaciones cotidianas está ocasionando cambios de diversa índole. El coordinador virtual de tales comunidades de indagación se enfrenta a cambios que afectan el desarrollo cognitivo y social en el ámbito de la educación superior. Respecto al desarrollo del conocimiento, es cada vez más notoria la presencia del conocimiento colectivo versus el enciclopédico que marcara otras épocas. Se torna imprescindible, entonces, analizar los cambios performáticos necesarios para que un coordinador virtual pueda solucionar las problemáticas que surgen en un ambiente de enseñanza virtual.

El aprendizaje colaborativo es un modelo basado en la idea de que el conocimiento puede crearse a través de la interacción y la colaboración de individuos. Está motivado por la necesidad de información y la responsabilidad de los agentes involucrados para ayudarse mutuamente

La meta a alcanzar es la formación de un conocimiento colectivo más profundo y abarcador como producto de la indagación constante. Los avances tecnológicos y la Internet facilitan dicha

interacción virtual asincrónica y sin limitación de lugar. La formación de este conocimiento colectivo es participativa y transformativa, no sigue estructuras institucionales, es móvil, y es un proceso que se enriquece al alimentarse de un *input* social y tecnológico.

La cantidad de información disponible en línea implica una selección de la misma, una evaluación y una aplicación; estos pasos crean la necesidad constante de afirmar el conocimiento, que se logra a través de intercambios virtuales. Estas comunidades que se forman en pos de nuevas creaciones de conocimiento implican un desarrollo social *online* de gran importancia. Esta naturaleza interactiva del aprendizaje en línea es lo que diferencia al *e-learning* de la educación a distancia tradicional, cuyo foco histórico era impartir contenido y aprender de manera independiente. Si utilizáramos las TIC con el mismo propósito que la educación a distancia tradicional, solo estaríamos frente a la adquisición de un conocimiento enciclopédico, con la única diferencia de que sería *online*.

Es en este contexto que surgen las comunidades de investigación o CoI (*communities of inquiry*). El aprendizaje colaborativo a nivel de educación superior se caracteriza por la creación y asignación de roles entre los participantes de las comunidades virtuales para el cumplimiento de los objetivos planteados. En este esquema, cada participante cumple una función determinada, al igual que el coordinador. Este último tiene la responsabilidad de mantener la cohesión del grupo para optimizar los resultados.

Las comunidades de investigación (o aprendizaje) adquieren, pues, una vital importancia: la comunidad elabora el conocimiento en profundidad, lo rediseña y lo comparte. Estas comunidades favorecen el desarrollo social del individuo, a otro nivel, por supuesto. La dimensión social del conocimiento se manifiesta a través de un aprendizaje situado en el ámbito social de las comunidades. El participante se siente obligado a compartir, consultar y debatir, pero con los tiempos de la tecnología, que es asincrónica; se da lugar a una meditación o análisis previo, a no sentir las presiones de sus pares esperando su respuesta, a poder elegir su lugar físico preferido, es decir, se alivia el impacto de estrés que puede llegar a tener un debate o comunicación cara a cara, lo que es una ventaja para el desarrollo emocional y social de un participante más reservado, por ejemplo.

El gran interrogante en esta nueva experiencia es si el lenguaje escrito puede compensar la falta de contacto visual. La respuesta a esta pregunta tan compleja se encuentra hoy en el uso de saludos, muestras de afecto o de asombro mediante el uso de emoticones, puntuación, letra mayúscula, etc. y en el hecho de que la identidad del grupo se genera mediante lazos de colaboración y no mediante lazos interpersonales de cada miembro.

Las CoI proveen una experiencia educativa que contempla aspectos cognitivos, sociales y de tutoría o acompañamiento. El **aspecto social** considera las áreas afectivas, de comunicación y de cohesión grupal. La **presencia cognitiva** abarca eventos que llevan a la exploración de conocimientos, a la integración de los mismos y a la resolución de problemas. Finalmente, **el aspecto de tutoría** se concentra en diseñar y organizar, dar instrucciones de apoyo y guiar (Garrison, 2011). Este último aspecto resulta de especial relevancia para la presente investigación, que se centra en la elaboración de un registro de *performance* que contribuya a un desempeño óptimo de quienes coordinan actividades virtuales. Este registro estará sujeto a revisiones permanentes, producto de los cambios continuos en el desarrollo de la tecnología.

El individuo que decide ser *e-coordinator* y crear una CoI (componente de tutoría) debe guiar el debate y funcionar como motor de la comunidad, buscando el consenso entre sus miembros, construyendo un clima óptimo para el aprendizaje y evaluando la eficacia del evento educativo.

Una de las herramientas que utiliza para diseñar el «ambiente» en el cual se desarrolla dicho evento educativo es el estudio de la ecología de recursos (EoR, por sus siglas en inglés). Este instrumento le da acceso al coordinador virtual a información clave sobre cada uno de los participantes de la CoI, que resulta esencial a la hora de analizar las necesidades de la comunidad y adaptar el espacio virtual de acuerdo con las mismas.

A partir del estudio de las ecologías de recursos de los participantes de las CoI, se favorece un rol participativo de cada individuo, que se torna más interactivo, holístico e intencional en el cumplimiento de un objetivo de conocimiento (Luckin, 2010). Se combinan las experiencias de vida de todos los integrantes bajo el concepto de que ninguna verdad es absoluta sino que es formada por todas las verdades y conceptos del grupo social participante. Este conocimiento se comparte virtualmente y es aquí donde esta investigación hace hincapié: el uso de las TIC para favorecer la interacción y reflexión colectiva y desarrollar un modelo interactivo basado en contextos múltiples.

El contexto es un concepto dinámico asociado con las conexiones entre personas, cosas, locaciones, eventos, situaciones, cultura, estilos de vida, etc., en una narración que está enmarcada en la motivación afectiva individual. La tecnología puede contribuir (y de hecho lo hace en forma efectiva) a hacer estas conexiones operativas y con significado para los involucrados. El individuo (integrante de una comunidad educativa) no está expuesto a múltiples contextos; más bien, cada uno tiene o pertenece a un contexto único que es su experiencia de vida, su conocimiento del mundo y lo que refleja en las interacciones con múltiples personas, artefactos, medio ambiente, etc. Todo esto sucede en «el *lugar* al que pertenece dicho individuo»; es su «arena» de acción, que es física, histórica, social y cultural (Luckin, 2010).

Este contexto «revisitado» bajo estos nuevos términos es mucho más abarcador que el tradicional uso del término contexto, que tradicionalmente se refiere a un «lugar». Al ser más amplio, su repercusión en la búsqueda de un conocimiento colectivo es mucho mayor. Una de las finalidades de un estudio basado en la EoR es hacer tomar conciencia a los futuros integrantes de una comunidad de conocimiento de su propio contexto, lugar o medio ambiente, entre otros, ya que esta toma de conciencia profundizará sus aportes a una CoI, según surge de los resultados de nuestro proyecto de investigación llevado a cabo entre 2013 y 2015. El futuro integrante de una CoI también tomará conciencia de los recursos de los que dispone y que le serán útiles al momento de contribuir con sus aportes a una CoI. También le permitirá al participante identificar los posibles filtros que puedan llegar a malograr la construcción colectiva de conocimiento.

Es en el marco de lo antedicho que nuestro proyecto de investigación busca ahondar en el aspecto de tutoría de las CoI, es decir, en el rol de los coordinadores virtuales, mediante el diseño de un registro de desempeño que considere los siguientes aspectos:

1. La importancia de desarrollar un pensamiento analítico y crítico que permita un mayor autocontrol y confianza en el desempeño de su actividad como coordinador virtual y, a la vez, busque establecer una mejor relación con y entre los integrantes de su comunidad virtual (como *networkbuilders*).
2. La necesidad de un conocimiento de las TIC utilizadas para brindar a su comunidad virtual una certera guía en su uso y, a la vez, desarrollar una absoluta confianza personal en ese manejo.
3. El desarrollo de indicadores de conducta que le permitan al coordinador fortalecer los nexos sociales dentro de su comunidad, tales como: saber comunicarse adecuada y oportunamente, motivar a sus integrantes, guiarlos con certeza y sin obstruirlos, anticipar problemas y con-

tribuir al desarrollo de un conocimiento colectivo. Tomará conciencia de su función de guía, pero no intervendrá, salvo cuando fuese necesario para el mejor desempeño del grupo.

4. La construcción de la ética del coordinador virtual, la importancia de la autoevaluación continua y del desarrollo de su autoestima.

## **Desarrollo de la investigación**

### **Planificación y prueba piloto**

La categorización de la *performance* óptima de un coordinador virtual, como así también de sus visualizaciones, es el resultado de la investigación llevada a cabo entre 2016 y 2019, que dio como resultado observable y medible las ocho categorías de roles que se definirán más abajo.

Con el objetivo de definir este registro, el grupo de investigación dividió sus tareas en dos áreas específicas: en primer lugar, experimentar como grupo las diversas situaciones académicas a las que se enfrenta un coordinador virtual, evaluar su *performance* y plantear el trabajo de campo sobre la base de esta experiencia personal y, en segundo lugar, llevar a cabo el mismo trabajo en una situación áulica virtual con coordinadores virtuales en actividad docente.

El grupo de investigación realizó una prueba piloto para determinar si el diseño del trabajo de campo requería cambios para facilitar el cumplimiento de los objetivos e introducir modificaciones con el fin de ayudar a los futuros participantes a una mayor comprensión del trabajo.

Los integrantes del equipo llevaron a cabo la organización de una comunidad virtual, previo análisis de la ecología de recursos de cada uno de los integrantes, como así también de los recursos disponibles y posibles filtros (restricciones o dificultades) que pudiesen afectarlos al momento de llevar a cabo la actividad. Se definió el trabajo virtual que se iba a realizar y tres investigadores cumplieron el rol de coordinador virtual.

Al finalizar la actividad, los que actuaron como coordinadores hicieron una autoevaluación y reflexión sobre su trabajo, así como sobre las dificultades y los logros obtenidos. En función de esta prueba piloto, se introdujeron cambios al diseño de trabajo de campo final.

Una vez llevada a cabo la primera etapa (prueba piloto), dentro de los factores que se analizaron desarrollar para garantizar una adecuada *performance* del coordinador virtual, surgieron las siguientes manifestaciones a partir del desempeño observado:

Conocimiento de principios éticos y sistema de valores; capacidades como comunicadores en el manejo de instrucciones, de indicaciones técnicas, de orientación en las rutinas básicas de una comunidad virtual; saber crear una atmósfera de trabajo amistosa, estimulante y de intercambio permanente; poder manejar situaciones límites desde el punto de vista tecnológico; facilitar la construcción del conocimiento colectivo mediante un sistema de instrucciones escalonadas; manejar un *feedback* certero, rápido y oportuno que genere confianza en el grupo; saber orientar en la búsqueda de información; planear y organizar las actividades en forma escalonada y clara; saber manejar situaciones complejas en las áreas sociales y de interacción académica y social.

Esta primera fase sienta las bases de nuestro registro. Se configuran someramente las diversas categorías de *performance*, las que se verán corroboradas y ampliadas en la segunda etapa.

### **Trabajo de campo e instrumentos diseñados**

En la segunda etapa, y sobre la base de la experimentación llevada a cabo por el grupo de investigadores y de la introducción de cambios finales, se procedió a realizar el trabajo de campo, que consistió en entrevistas a seis coordinadores virtuales (tanto de la Universidad del Salvador

como externos), con el objetivo de definir sus indicadores de conducta virtual y sus necesidades profesionales.

Con antelación a la entrevista personal, los participantes del trabajo de campo (docentes afectados a actividades virtuales) completaron un formulario sobre sus ecologías de recursos, donde indicaron aspectos relacionados al conocimiento tecnológico, la experiencia, el contexto de trabajo, los filtros (o dificultades) que afectan su desempeño, la relación con la institución para la cual trabajan, los factores emocionales, el desarrollo profesional, entre otros. Luego se realizó la entrevista personal, y es en esta instancia cuando los participantes ampliaron la información sobre sus limitaciones tecnológicas, de presupuesto y de factores relacionados a tensión, carencia de tiempo y falta de seguridad.

Las entrevistas se grabaron con previo consentimiento de las partes y el material fue analizado en su totalidad por el grupo de investigación.

En función del análisis de los resultados, el grupo de investigación resumió las funciones que deben contemplarse en el desarrollo profesional de los coordinadores virtuales y los indicadores de comportamiento que los caracterizan. Se destaca una coincidencia con el análisis de la primera etapa en la que actuaron los investigadores.

Para ambas etapas, se diseñaron guías o instrumentos con el objetivo de unificar criterios de conducción de la actividad, asegurar que todos los encuestados respondan a las mismas situaciones o preguntas y cubrir todos los aspectos que puedan determinar los contenidos de un registro de *performance* virtual. A modo de ejemplo de los instrumentos y guías diseñados se encuentran las entrevistas semiestructuradas, el cuestionario sobre las ecologías de recursos individuales, el instrumento de autoevaluación para los encuestadores y el instrumento para elaborar el perfil de los coordinadores a ser entrevistados.

## **Implementación**

Al finalizar la preparación de las guías/instrumentos, se procedió a convocar a los coordinadores virtuales en ejercicio para trabajar sobre sus ecologías de recursos. El grupo de investigación seleccionó a los participantes del trabajo de campo y procedió a la grabación de las entrevistas realizadas individualmente.

Tal como se mencionó previamente, dos integrantes del grupo de investigación llevaron a cabo las entrevistas a seis coordinadores virtuales en actividad, utilizando como guía los instrumentos pertinentes.

Los investigadores analizaron las grabaciones en forma individual y luego grupalmente, a partir también de guías de evaluación. Los datos recabados fueron evaluados cualitativamente y se confeccionaron planillas de coincidencias y diferencias, como así también de fortalezas y debilidades en el desarrollo de las actividades académicas como coordinadores virtuales de los encuestados. En un 70%, aproximadamente, las dificultades y debilidades parecen centrarse en los aspectos de relaciones sociales/intergrupales y emocionales, mientras que los aspectos tecnológicos se ven como temas solucionables con la capacitación correspondiente.

El liderazgo de la comunidad virtual de conocimiento ofrece también dificultades, ya que la tendencia áulica presencial es de dominio de la situación por parte del docente: el docente como centro de la actividad. En una situación virtual, el coordinador no debe imponer su presencia o monopolizar la actividad; su *performance* pasa a un segundo plano, eficaz, no participativo, pero de conducción sutil. Es decir, se acentúa su presencia percibida, pero no predominante. El desarrollo de conocimiento virtual colectivo pasa a estar en manos de los integrantes de la comunidad virtual

y ellos van definiendo conclusiones. La sutileza en el trabajo del coordinador es, tal vez, lo más complejo de lograr y, por lo tanto, este registro contempla este aspecto central.

### **Diseño del registro**

La compleja *performance* de un coordinador virtual dista de la *performance* áulica presencial. El objetivo del registro producto de esta investigación es, precisamente, delinear estas nuevas complejidades.

Las coincidencias en las etapas ya detalladas (prueba piloto y trabajo de campo) permitieron al grupo de investigación definir visualizaciones performáticas que caracterizan las diversas funciones que deben cumplir los coordinadores desde una posición virtual más diluida pero más compleja que una posición presencial.

Las visualizaciones aquí detalladas no responden a un orden de aplicación, todo lo contrario: responden a situaciones sin orden preestablecido y que, por lo general, se pueden dar simultáneamente. Un coordinador virtual no planifica de antemano las situaciones que se pueden presentar en una comunidad virtual y, por consiguiente, no puede planificar qué categoría deberá aplicar. Tal vez, lo único que pueda planificar de antemano serán las instrucciones que brindará de acuerdo con la actividad establecida. Está en manos del coordinador virtual conocer el amplio registro que se le ofrece y saber responder de inmediato a los requerimientos que se le presenten.

### **Definición de manifestaciones performáticas o roles y de sus visualizaciones o indicadores de comportamiento**

Las manifestaciones performáticas (o roles) que caracterizan a un coordinador virtual son observables y medibles; se ejemplifican a través de lo que se llaman indicadores de comportamiento o visualizaciones. Responden a preguntas básicas tales como: ¿qué hago?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿cuál es mi accionar ante diferentes situaciones?, ¿cómo apoyo?, ¿cómo evalúo?, entre otras. En diversas ocasiones, durante el desarrollo de una actividad dentro de una comunidad virtual, se necesitarán respuestas inmediatas a todas estas preguntas. Es en estas situaciones cuando el coordinador virtual reacciona no solo de acuerdo con su ecología de recursos sino también en virtud de su conocimiento de las funciones que debe desempeñar (las manifestaciones performáticas). Sus acciones son simultáneas y múltiples, por eso se habla de «roles superpuestos», es decir, visualizaciones de comportamiento que responden a distintos roles al unísono.

Se han establecido ocho manifestaciones performáticas (roles) básicos, con sus correspondientes visualizaciones o indicadores de comportamiento. Ellas son: comunicador (*communicator*); motivador (*motivator*); organizador de conocimiento (*knowledge organizer*), líder virtual (*virtual leader*), facilitador (*facilitator*), socializador (*socializer*), planificador (*planner*) y desarrollador de conocimiento propio y de la comunidad virtual (*knowledge and self-knowledge developer*).

Corresponde destacar que, a medida que se avance en el desarrollo tecnológico y sus alcances en la educación superior, estas manifestaciones se irán renovando, cambiando y/o suprimiendo; por eso, se debe estar atento a dichas situaciones, propias de los permanentes avances tecnológicos.

**Resultado final: registro de *performance***

<b>MANIFESTACIONES PERFORMÁTICAS (ROLES)</b>	<b>VISUALIZACIONES (INDICADORES DE COMPORTAMIENTO)</b>
<p><b>COMUNICADOR</b> Función que tiene como objetivo central mantener a la comunidad virtual informada sobre todos los aspectos técnicos, académicos, instructivos y logísticos de la actividad por desarrollarse.</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara/explica el uso de la plataforma virtual que se utilizará.</li> <li>• Indica posibles inconvenientes técnicos que pudieran presentarse.</li> <li>• Explica las características de una actividad virtual.</li> <li>• Aclara dudas sobre el desarrollo de la actividad.</li> <li>• Comunica al grupo todos los aspectos relacionados con los tiempos, tipos de instrucciones, y características de cada etapa de la actividad.</li> <li>• Permanece atento a explicar y orientar al integrante que necesitase una comunicación personal.</li> <li>• Demuestra un trato ético en la comunicación hacia todos los integrantes.</li> </ul>
<p><b>MOTIVADOR</b> Función que tiene como objetivo desarrollar y mantener el interés en la actividad virtual para garantizar una permanencia eficiente/efectiva de cada individuo.</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanece atento al interés por participar de cada integrante.</li> <li>• Demuestra interés por todos y los alienta en su trabajo.</li> <li>• Permanece atento a la caída del interés o en la participación de los integrantes.</li> <li>• Motiva a través de la actividad.</li> <li>• Motiva a través de la búsqueda de conocimiento individual de acuerdo con el interés de ese integrante.</li> <li>• Establece un diálogo personal con el integrante que demuestra un claro desinterés por el trabajo.</li> <li>• Define medidas en caso de no lograr resultados positivos en la intervención.</li> </ul>
<p><b>ORGANIZADOR DE CONOCIMIENTO</b> Función que tiene como objetivo guiar/orientar en la búsqueda de conocimiento, y evitar acumulación innecesaria de datos irrelevantes que alejen al integrante del objetivo de la actividad.</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define con claridad el tipo de conocimiento que la actividad requiere.</li> <li>• Define las posibles fuentes de búsqueda de ese conocimiento.</li> <li>• Define los posibles factores de distracción en esa búsqueda, sobre todo si los objetivos son muy abarcadores.</li> <li>• Permanece alerta frente a la inclusión de información innecesaria.</li> <li>• Permanece alerta frente al uso frecuente del sistema de «copiar y pegar» que alienta la no interpretación del conocimiento.</li> <li>• Permanece atento al desarrollo parejo de la información encontrada e indica (de ser necesario) la revisión de datos no relevantes.</li> </ul>

<p><b>LÍDER VIRTUAL</b> Función que tiene como objetivo acompañar a los integrantes y, de ser necesario, guiarlos hacia el desarrollo correcto de la actividad, controlando la supremacía de posibles monopolizadores de las participaciones virtuales o de integrantes que no intervengan o hagan aportes a la actividad.</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define su rol de acompañante a través de sus acciones como guía, consultor, motivador.</li> <li>• Permanece atento a alentar a los integrantes.</li> <li>• Establece un perfil de cada integrante.</li> <li>• Permanece atento a la participación o no participación de integrantes tímidos, indolentes, no interesados.</li> <li>• Permanece atento a la presencia de posibles monopolizadores de la actividad y de la lógica comodidad de los demás integrantes ante la presencia de alguien que realiza toda la actividad.</li> <li>• Alienta y acompaña a todos por igual.</li> </ul>
<p><b>FACILITADOR</b> Función que tiene como objetivo ayudar en la resolución de problemas, aclarar situaciones conflictivas, orientar en el uso correcto de la tecnología, resolver problemas cotidianos, ayudar en la construcción de la actividad.</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanece atento a problemas que se presenten e interviene, si fuese necesario.</li> <li>• Permanece atento ante conflictos intergrupales que requieran asistencia.</li> <li>• Permanece atento al desarrollo de la actividad: aclara objetivos, aclara posibles desviaciones en el desarrollo final de la actividad que se presentará.</li> <li>• Permanece atento a dificultades técnicas o de tiempos y procede a ayudar.</li> <li>• Permanece atento a todo tipo de problemática académica, técnica o de comunicación, para así poder facilitar el mejor desarrollo de la actividad y cumplimiento de los objetivos.</li> </ul>
<p><b>SOCIALIZADOR</b> Función que tiene como objetivo garantizar el desarrollo de la socialización dentro de la comunidad virtual, apoyar el conocimiento interpersonal y diluir barreras tales como timidez o temor a comunicarse entre integrantes.</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta y presenta a los integrantes de la comunidad virtual.</li> <li>• Establece espacios para facilitar el conocimiento interpersonal.</li> <li>• Inicia un diálogo virtual para permitir que todos los integrantes aporten datos sobre sus intereses personales.</li> <li>• Garantiza un diálogo fluido entre pares y con el coordinador.</li> <li>• Presta atención a situaciones de comunicación incómodas, faltas de respeto o ausencia de códigos de comportamiento.</li> <li>• Apoya el desarrollo de la comunicación por parte de integrantes tímidos o reacios a la actividad.</li> <li>• Permanece atento al normal desenvolvimiento de la actividad desde el punto de vista de las relaciones interpersonales y el conocimiento interpersonal.</li> </ul>
<p><b>PLANIFICADOR</b> Función que tiene como objetivo la preparación previa de la acti-</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara de antemano todos los componentes del plan de trabajo.</li> </ul>

<p>vidad, el armado de cada etapa, la transmisión de los objetivos a la comunidad, el cumplimiento de los mismos y la evaluación de la actividad de acuerdo con lo planeado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indaga, de ser posible, sobre los intereses de los integrantes para incluir aspectos que motiven a todos los integrantes.</li> <li>• Presta atención a la claridad de los objetivos para evitar confusiones desde el inicio.</li> <li>• Define técnicas de evaluación continua y final.</li> <li>• Comunica el plan de la actividad a la comunidad de conocimiento.</li> <li>• Define instrucciones escritas claras y, de ser posible, con un ejemplo.</li> <li>• Permanece atento al cumplimiento del desarrollo de la actividad de acuerdo con lo pactado.</li> </ul>
<p>DESARROLLADOR DE CONOCIMIENTO (propio y de la comunidad virtual) Función que tiene como objetivo fomentar la capacitación continua del coordinador virtual para que esté siempre actualizado en su especialidad y fomentar el mismo interés en los integrantes de la comunidad virtual.</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanece atento a los avances tecnológicos necesarios para llevar a cabo actividades virtuales.</li> <li>• Forma parte, de ser posible, de comunidades virtuales de profesionales que comparten conocimientos nuevos.</li> <li>• Permanece atento a cambios o mejoras en la metodología virtual.</li> <li>• Fomenta en los integrantes de sus comunidades el interés por adquirir nuevos conocimientos y la importancia del desarrollo del conocimiento.</li> <li>• Se autoevalúa en su <i>performance</i> como coordinador virtual.</li> <li>• Asume el compromiso de la profesionalización continua.</li> </ul>

## CASOS DE APLICACIÓN PRÁCTICA

### Caso 1: combinación virtual y presencial

La aplicación se dio en el contexto de las asignaturas Lengua Inglesa y Fonética y Fonología Inglesas I de las carreras de la Escuela de Lenguas Modernas.

#### Ejemplo 1: Análisis del discurso en el cuento "The Test" (Angelica Gibbs).

El profesor a cargo del curso de Lengua Inglesa, en su rol de comunicador y organizador del conocimiento, estableció la consigna en clase de leer el cuento "The Test" e investigar sobre el uso de la lengua en este texto utilizando la plataforma Edmodo.

Una de las tareas fue solicitar a los alumnos trabajar con la canción *Swanee River*, que se menciona en el cuento. Se les pidió subir la letra y analizar entre todos la razón por la cual esa canción era trascendente para la historia.

Algunos alumnos hicieron referencia a que trataba sobre esclavos en África. Al leer el hilo de participación, el coordinador virtual (profesor de Lengua Inglesa), en su rol de motivador y desarrollador del conocimiento, induce a los alumnos a corregir un error y pregunta si el río Swanee está en África. Los alumnos reaccionan y comienzan a subir información precisa sobre el tema. El tema se profundiza en la clase presencial.

El coordinador virtual postea la pregunta: ¿Qué términos o expresiones se usan para denotar discriminación en la historia? Los alumnos suben datos muy interesantes. En la clase presencial se genera una conversación enriquecedora.

Al trabajar con las preguntas sobre la historia de forma presencial, las respuestas fueron enriquecedoras debido al trabajo virtual realizado previamente en Edmodo.

### **Ejemplo 2: Utilización de tres herramientas virtuales en la asignatura Fonética**

En la plataforma Edmodo, se les pide a los alumnos que investiguen sobre el tema *The Vocal Tract*. El profesor solicita, en la clase presencial, que busquen información sobre los órganos vocales y la pronunciación en cada uno de ellos.

El coordinador virtual, en su rol de facilitador, detecta que algunos alumnos suben información sobre todos los órganos en un único documento. Otros alumnos describen un órgano cada uno, tal como era la consigna. El coordinador como líder virtual cierra la actividad.

Se trabajan los resultados de la investigación y los órganos vocales en clase. A pesar de los inconvenientes en la comprensión de la consigna, los resultados fueron positivos. Los alumnos aprendieron los órganos, sus definiciones y la pronunciación.

A través de la herramienta Google Docs, los alumnos suben las transcripciones de ciertos diálogos del libro *Sounds English* en un documento de Google que el coordinador virtual comparte a los alumnos mediante Edmodo. También comparte el link al IPA keyboard, con el que podrán tipear las transcripciones.

Aquí, los roles del coordinador virtual fueron diversos, pero los que más se destacan son los de comunicador y facilitador. Como tal, explicó el uso de Google Drive, IPA keyboard, la forma de acceso al documento con cuenta institucional de la universidad (@USAL) y cómo trabajarlo de forma colaborativa.

Gracias a que en la USAL se cuenta con un laboratorio con proyector, simplemente acceden al documento y corrigen todos juntos en la clase presencial.

Es muy importante que el coordinador virtual, como líder virtual en lo tecnológico, realice los ajustes necesarios para que este documento sea compartido de manera tal que cualquier usuario con cuenta @USAL y con el link correspondiente pueda editar los elementos. Así los alumnos no tendrán inconvenientes para acceder y editar.

Una vez que los alumnos trabajan en la escucha y transcripción de diálogos de *Sounds English*, la tarea que les queda es practicar esos diálogos corregidos de forma oral y grabar la MEJOR versión posible en un archivo de audio. Esto lleva mucho tiempo de trabajo y por ello la actividad se realiza mediante la aplicación Padlet.

El coordinador virtual necesitará desempeñarse hábilmente en todos sus roles porque este tipo de actividad presenta filtros de índole tecnológico. Por ejemplo, es importante que como desarrollador de conocimiento sepa distinguir entre los diferentes tipos de archivos de audio con los que se puede encontrar y estar alerta al momento en que alguno de ellos no sea compatible con Padlet. Existen convertidores de audio online que permiten transformar cualquier audio en MP3.

Pasos a seguir para trabajar los diálogos: los alumnos escuchan los diálogos nuevamente, pero esta vez leyendo las transcripciones ya corregidas. Los alumnos leen imitando el original. Los alumnos tienen que grabar el audio en su mejor versión. Finalmente, suben ese audio a Padlet.

## Caso 2: E-learning

Uno de los componentes más complejos de esta modalidad es el componente social. Garrison plantea que una de las formas de resolverlo es a través del uso de emoticones, por ejemplo. En la práctica, en la enseñanza de inglés a distancia (*E-learning*), se utilizan estos emoticones, pero el trabajo se basa primordialmente en la entrega y corrección de trabajos. Con el tiempo, los tutores comenzaron a darse cuenta de que los audios que les enviaban a los alumnos con correcciones provocaban un cambio en su actitud: en dichos audios, saludaban a los alumnos y les brindaban las correcciones como si estuviesen hablando con ellos allí, frente a ellos. Los alumnos comenzaron a escribir o grabar mensajes diciendo: «Buenas noches, profesora, muchas gracias por las correcciones. Aquí le dejo el audio correspondiente a esta actividad». En conclusión, los coordinadores virtuales pudieron lograr una conexión diferente y que los alumnos se involucraran más tanto en el aprendizaje como en cumplir con la entrega de trabajos en tiempo y forma. Los alumnos también comenzaron a enviar correos electrónicos pidiendo disculpas y explicando las razones por las cuales se habían demorado en la entrega de algún trabajo en particular.

Las herramientas que permiten llevar a cabo videoconferencias, tales como Skype o Zoom, son excepcionales para encuentros presenciales. Sin embargo, siempre hay que practicar MUCHO con colegas antes de utilizarlas con los alumnos. Es muy importante poder guiarlos teniendo en claro dónde se encuentran los comandos de audio, video, compartir pantalla, chat, etc. Además, los alumnos siempre tienen que contar con tutoriales sencillos que les expliquen cómo registrarse y bajar estas aplicaciones. Existen muchos tutoriales disponibles en YouTube y es importante verlos y buscar cuál es el más adecuado para sus alumnos. Este tipo de encuentros pueden frustrarse por diferentes motivos:

- Ancho de banda pobre.
- Cortes de Internet.
- El audio está bloqueado (sin querer el alumno «pinchó» dos veces en audio y lo bloqueó).
- El alumno atendió la conversación con la modalidad VIDEO (esto pide mayor ancho de banda) y la conversación resulta entrecortada, entre otros.

## Caso 3: Educación a distancia

Testimonio de un coordinador virtual internacional, que desarrolla sus clases de manera sincrónica pero no presencial, con mediación de tecnología:

*«Moderar comunidades de aprendizaje virtuales representa un gran desafío. Sin embargo, este es aún mayor cuando los participantes de las mismas son niños –con todas las dificultades y vicisitudes que enfrentan día a día. Es por ello que es de vital importancia contemplar sus Ecologías de Recursos, ya que estas impactarán considerablemente en sus contribuciones.»*

*La prioridad es, entonces, la construcción de un espacio seguro y agradable de intercambio y construcción colaborativa de conocimiento para los niños. Con este fin, se hace uso de saludos, muestras de afecto, emoticones e imágenes, signos de puntuación, y otros recursos que ayudan a generar las condiciones adecuadas. A su vez, se procura hacer presencia constantemente y estar a disposición de los participantes cuando lo necesitan, manifestando de esta forma compromiso con la comunidad y su proceso de aprendizaje.*

*Al diseñar preguntas o actividades que disparen el debate hacia la construcción del conocimiento, se anticipan problemas que puedan llegar a enfrentar los participantes y se preparan herramientas necesarias. Como coordinador virtual, resulta esencial proveer apoyo y contención constantes para prevenir cuestiones como la desmotivación o la frustración que pueden afectar el desempeño y las contribuciones de los miembros.*

*Este apoyo, denominado andamiaje o scaffolding, es una estrategia clave cuando de fomentar la autonomía y la motivación en los participantes se trata: uno no da respuestas o soluciones, sino simples guías que los ayudan a resolver obstáculos por sí mismos.*

*Dependiendo de la dificultad que el área disciplinar suponga, se evalúan qué herramientas sugerir a los miembros de la comunidad virtual para que encuentren la solución de forma independiente: se construye una serie de pasos o “escalones” que se complejizarán progresivamente hasta conducir a los miembros al objetivo de aprendizaje.*

*Por último, es fundamental conocer la plataforma con la que se trabaja, ya que permite ampliar la gama de recursos y ofrecer una experiencia de aprendizaje de calidad a los participantes de la comunidad.*

*El gran desafío del coordinador virtual no reside en la tecnología, sino en el uso eficiente de la misma para fomentar, guiar y optimizar la interacción de miembros— que conforman comunidades— cuyas ecologías de recursos tienen un impacto en la construcción colaborativa del conocimiento».*

## **Conclusión**

El registro de *performance* y visualizaciones cumple con el objetivo de analizar los distintos aspectos del desempeño del coordinador virtual, ejemplificando a través de las visualizaciones el aspecto ejecutivo de las mismas. Contribuye a concientizar al coordinador virtual tanto en las áreas en que tiene un buen desempeño, con el fin de optimizarlas, como en aquellas en las que necesita capacitación adicional, para concentrarse en ellas. Cuando se analiza el desempeño de un coordinador virtual se observa que activa simultáneamente distintos registros de *performance* (líder, organizador del conocimiento, etc.) y son contadas las oportunidades en que desempeña solamente un único aspecto del registro.

Este registro es una fotografía del momento actual, lo que implica que estará sujeto a revisiones permanentes, anuales o bianuales, con el objetivo de incorporar los cambios que surjan de los nuevos desarrollos tecnológicos, por ejemplo, relativos a la inteligencia artificial.

## **Referencias**

- Garrison, D. (2011). *E-learning in the 21st century: a framework for research and practice*. New York: Routledge.
- Haythornthwaite, C. & Andrews, R. (2011). *E-learning theory and practice*. Los Angeles: Sage.
- Kay, J. & Luckin, R. (Eds.). (2018). *Rethinking Learning in the Digital Age: Making the Learning Sciences Count*, 13th International Conference of the Learning Sciences (ICLS) 2018 (Volume 1). London: International Society of the Learning Sciences.
- Luckin, R. (2010). *Re-designing learning contexts: technology-rich, learner-centred ecologies*. New York: Routledge.
- Luckin, R. (Ed.). (2018). *Enhancing Learning and Teaching with Technology: What the Research Says*. London: UCL Institute of Education Press.