



Esta obra está bajo una  
Licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial-  
Compartir Igual 4.0 Internacional



Los asistentes online como potenciadores del uso de las TIC en el marco de educación en emergencia por la pandemia del coronavirus  
Jimena A. Espinoza, Bárbara Otamendi Emaar  
Trayectorias Universitarias, 8 (15), e107, 2022  
ISSN 2469-0090 | <https://doi.org/10.24215/24690090e107>  
<https://revistas.unlp.edu.ar/TrayectoriasUniversitarias>  
Universidad Nacional de La Plata  
La Plata | Buenos Aires | Argentina

## Los asistentes online como potenciadores del uso de las TIC en el marco de educación en emergencia por la pandemia del coronavirus

Online assistants as enhancers of the use of ICT in the context of emergency education due to the coronavirus pandemic

Jimena A. Espinoza

<https://orcid.org/0000-0002-0090-6297>

[jimena.espinoza@perio.unlp.edu.ar](mailto:jimena.espinoza@perio.unlp.edu.ar)

Facultad de Periodismo y Comunicación Social | Universidad Nacional de La Plata | Argentina

Bárbara Otamendi Emaar

<https://orcid.org/0000-0003-1034-9954>

[barbaraotamendiemaar@gmail.com](mailto:barbaraotamendiemaar@gmail.com)

Facultad de Periodismo y Comunicación Social | Universidad Nacional de La Plata | Argentina

### RESUMEN

La experiencia del equipo de cátedra de la asignatura Gestión en Extensión Universitaria (GEU) se dió en una cursada cuatrimestral y obligatoria correspondiente a la carrera: Licenciatura en Gestión de Recursos para Instituciones Universitarias, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata. Respecto a los objetivos de aprendizaje, la intención fue problematizar el campo de la extensión universitaria y que las personas estudiantes se apropien de las herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para formular, ejecutar y evaluar proyectos de extensión. El equipo docente y el estudiantado se encontraron con el desafío de atravesar clases de manera virtual por la pandemia del COVID-19, para esto desde la coordinación de la carrera realizaron un sondeo con las y los estudiantes para conocer si tenían conexión a Internet y dispositivos para cursar las asignaturas bajo esta modalidad. Al tener conocimiento de los resultados favorables del sondeo, la pareja pedagógica buscó involucrar herramientas digitales, tales como los asistentes online que sean útiles como potenciadores para la dinámica de la cursada.

### PALABRAS CLAVE

virtualización en emergencia; asistentes online; educación a distancia; herramientas tecnológicas.



**KEY WORDS**

virtualization in emergency;  
online assistants;  
long distance education;  
technological tools.

**ABSTRACT**

The experience of the teaching team of the subject Management in University Extension (GEU) was given in a four-month and compulsory course corresponding to the career: Bachelor's Degree in Resource Management for University Institutions, from the Faculty of Legal and Social Sciences of the National University from La Plata. Regarding the learning objectives, the intention was to problematize the field of university extension and for students to appropriate the theoretical, methodological and practical tools to formulate, execute and evaluate extension projects. The teaching team and the student body encountered the challenge of going through classes virtually due to the COVID-19 pandemic. For this, the career coordination conducted a survey with the students to find out if they had an Internet connection and devices to study the subjects under this modality. Upon learning of the favorable results of the survey, the pedagogical couple sought to involve digital tools, such as online assistants that are useful as enhancers for the dynamics of the course.



## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se comparte la experiencia del equipo de cátedra de la asignatura Gestión en Extensión Universitaria (GEU), de cursada cuatrimestral y obligatoria correspondiente al ciclo de formación general de la carrera: Licenciatura en Gestión de Recursos para Instituciones Universitarias, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Los y las estudiantes que cursaron esta asignatura son ingresantes a la carrera que atravesaron la cursada del ciclo introductorio, teniendo como materia correlativa a la asignatura Gestión Universitaria y estudiantes del plan de estudios anterior.

En este sentido, la cursada de la asignatura se realizó utilizando la plataforma virtual de <https://aulaswebgrado.ead.unlp.edu.ar/> que la UNLP puso a disposición de la comunidad universitaria, de ahora en más será nombrada como aula virtual. Se trata de un “dispositivo que combina un entorno virtual con una propuesta pedagógica y donde los actores de estos procesos educativos juegan nuevos roles modificando aquellos que han cumplido tradicionalmente” (Martín y González, 2016).

**En cuanto a los objetivos de aprendizaje, la intención fue problematizar el campo de la extensión universitaria y que el estudiantado se apropie de las herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para formular, ejecutar y evaluar proyectos de extensión.**

En cuanto a los objetivos de aprendizaje, la intención fue problematizar el campo de la extensión universitaria y que el estudiantado se apropie de las herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para formular, ejecutar y evaluar proyectos de extensión. Para ello se organizaron cinco unidades temáticas: conceptualización de la extensión

universitaria, integralidad y articulación, planificación y gestión de proyectos de extensión, sistematización de propuestas y producción de contenidos y gestión de la comunicación.

La coordinación de la carrera había realizado un primer sondeo con las y los estudiantes para conocer si tenían conexión a Internet y dispositivos para poder cursar las asignaturas bajo esta modalidad.

En ese sentido, creemos que las aulas virtuales no son lo único que conforma el entorno virtual de enseñanza, sino que forman parte. De esta forma lo entendemos como: "un espacio de comunicación que integra un extenso grupo de materiales y recursos diseñados y desarrollados para facilitar y optimizar el proceso de enseñanza y, por ende el aprendizaje de los alumnos mediados ambos por TIC. Integra diversos soportes (textual, audiovisual, digital...), plantea nuevas interacciones entre los sujetos de la relación pedagógica (tutores-alumnos), favorece la comunicación inter e intraáreas, crea nuevos formatos de interacción y nuevas relaciones entre el contenido y la tarea correspondiente" (Martín y González, 2016).

### POTENCIAR EL USO DE LAS TIC

Con la certeza de que las personas estudiantes no tenían dificultades para acceder al aula virtual y a conectarse de manera sincrónica a sesiones de la plataforma Zoom, es que el equipo de cátedra tomó una primera decisión: conocer a través de formularios, en este caso de Google, los saberes previos vinculados a la materia como así también, tener en cuenta el acceso a las plataformas, por ejemplo: la conectividad con la que contaban era estable, si habían trabajado con asistentes virtuales tales como: Padlet, Google Drive, IdeaBoardz, entre otros. La cantidad total del colectivo estudiantil era de 109 participantes y el formulario fue completado por 94 participantes.

El diagnóstico permitió conocer que de los 94, las personas encuestadas contaban con acceso a Internet. En su mayoría utilizaban una conexión a WIFI y tan sólo cinco estudiantes usaban datos móviles, estos mismos indicaron que su conectividad podía ser mala por momentos, lo cual se tuvo presente al momento del desarrollo de las clases sincrónicas, teniendo en cuenta que se podría dificultar la presencialidad y se decidió hacer la grabación de las mismas.

**La cantidad total del colectivo estudiantil era de 109 participantes y el formulario fue completado por 94 participantes. El diagnóstico permitió conocer que de los 94, las personas encuestadas contaban con acceso a Internet.**

Respecto a los dispositivos electrónicos, la mayoría contaba con notebook o computadora de escritorio, el 9.4 % usó celular o tablet. Un 14% mencionó que debían compartir dispositivos en la franja horaria de la cursada, para esto se solicitó el previo aviso de los casos que podrían verse afectados por esta problemática y se resolvió que esos días la dinámica sería que retomen la clase en el momento que tengan acceso, asimismo, revisar las grabaciones de las clases.

Al consultarse por el previo uso de asistentes virtuales, un 92% utilizó formularios de Google y Padlet. La mitad de las personas encuestadas conocía Canva, Genially y Prezi, que son similares para realizar de forma dinámica y práctica presentaciones. Además, en su totalidad reconocían haber utilizado Google Drive por lo que se eligió crear una carpeta bajo el nombre de Espacio de trabajo, para que los 23 grupos conformados por las 109 personas participantes pudieran trabajar de manera colaborativa en prácticas de resolución colectiva. Por último, solo el 12% había utilizado la pizarra virtual IdeaBoardz en otras materias.

Para esto, las docentes comprenden que las TIC -Tecnologías de la Información y Comunicación- están más vinculadas al uso diario de compartir/comunicarse con otras personas. En cambio sí se perciben como menciona Dolors Reig, en vez de TIC como TAC -Tecnologías para el Aprendizaje y el Conocimiento- y TEP -Tecnologías para el Empoderamiento y la Participación-, la apropiación de las mismas se modifican: "Las primeras se refieren al empleo de las tecnologías como medios para aprender, pero también para transmitir información más específica: investigar de forma online, editar, compartir, experimentar, etc. En este caso, la idea de la cátedra es potenciar las TEP, que apuntan al dominio autónomo de las TIC, es decir, a la apropiación de éstas para alcanzar la "autorrealización" y aplicarlas como una herramienta que les permita crear e involucrarse en el desarrollo económico y social de la vida pública." (Martin y Vestfrid, 2015).

Por otra parte, se mantuvo una reunión con la coordinación de la carrera, en la que se pudo indagar de qué manera las personas estudiantes estaban atravesando la pandemia, qué otras asignaturas estaban cursando y cómo se había sostenido la cursada en el primer cuatrimestre. Se pudo conocer que las mismas vivían con sus familias en La Plata, Berisso y Ensenada. Cabe destacar que la matrícula está conformada por trabajadores/as Nodocentes de la UNLP, que hasta antes de la irrupción de la pandemia trabajaban de manera presencial en las distintas dependencias de la universidad, y a partir del aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO), salvo las/os trabajadoras Nodocentes que realizaron tareas esenciales, llevaron a cabo sus actividades laborales de manera remota.

**Cabe destacar que la matrícula está conformada por trabajadores/as Nodocentes de la UNLP, que hasta antes de la irrupción de la pandemia trabajaban de manera presencial en las distintas dependencias de la universidad, y a partir del aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO), salvo las/os trabajadoras Nodocentes que realizaron tareas esenciales, llevaron a cabo sus actividades laborales de manera remota.**

Por otra parte, se consultó cuál era el grado de comprensión de las personas estudiantes con relación al funcionamiento del aula virtual y contaban con conocimiento previo, incluso de algunos asistentes que trabajaron en la cursada como Genially y Prezi. Esto permitió que el aprendizaje sea más dinámico, además, de que aprehendieron con facilidad el resto de las herramientas mencionadas con anterioridad.

### **ASISTENTES EN LÍNEA, EL NEXO EN LA VIRTUALIDAD**

El desarrollo de la asignatura se llevó adelante con una modalidad mixta –encuentros asincrónicos en el aula virtual y encuentros sincrónicos vía zoom–, en el segundo cuatrimestre de 2021, los días martes de 19.00 a 21.30 horas.

Luego de realizado el diagnóstico, el equipo de cátedra diseñó clases virtuales haciendo foco en la asincronía y se propuso la producción de materiales educativos digitales como mediadores de contenidos.

**Uno de los desafíos centrales para el equipo docente fue construir una comunidad de aprendizaje, de la que las personas estudiantes pudieran participar activamente y trabajar en actividades de manera colaborativa con sus pares.**

Uno de los desafíos centrales para el equipo docente fue construir una comunidad de aprendizaje, de la que las personas estudiantes pudieran participar activamente y trabajar en actividades de manera colaborativa con sus pares. Esta cuestión fue central dado que se trataba de un aula virtual muy numerosa y al no tener presencialidad, la cuestión de la organización de equipos de trabajo que pudieran funcionar en la virtualidad se presentaba a priori como un tema de difícil resolución.

El diseño de clases asincrónicas se organizó de la siguiente manera: utilizando un cronograma realizado con la plataforma Genially -<https://genial.ly/es/>-, se trata de una herramienta para crear contenidos interactivos. En el mismo se daba cuenta de la organización de las clases y de la modalidad que asumirían (cuándo iniciarían las unidades temá-

ticas y qué contenidos se desarrollarían en cada fecha, cuándo habría encuentros sincrónicos, parciales, recuperatorios, entregas de trabajos prácticos), a fines de que el colectivo estudiantil tuviera a disposición la información para organizar su cursada.

Por otra parte, el primer día de clases se ofreció un foro de novedades donde podían encontrar avisos acerca de la cursada, que estuvo a disposición durante todo el cuatrimestre. A su vez, se publicó el programa de la asignatura y hubo una presentación del equipo docente que se realizó utilizando una pieza prediseñada en Genially.

La primera actividad solicitada fue que realicen una presentación en la plataforma Padlet –<https://padlet.com/>–, la misma funciona como una pizarra gratuita y online, dónde cada participante deja su nota con los datos que desee, incluso, puede agregar imágenes, archivos sonoros, gráficos, videos y luego puede ser modificada en caso de ser necesario. La cátedra utilizó Padlet consultando: quiénes son, dónde trabajan, por qué se anotaron en esta carrera, si tenían alguna experiencia vinculada a la extensión universitaria y cuáles eran sus expectativas con respecto a esta cursada, al igual que si alguien se animaba acompañará su presentación con una fotografía propia. Se notó una apropiación del asistente, ya que un 75% reconoció en la encuesta inicial haber utilizado el asistente virtual previamente, y el resto pudo sumarse de manera favorable al uso del mismo.

**La cátedra utilizó Padlet consultando: quiénes son, dónde trabajan, por qué se anotaron en esta carrera, si tenían alguna experiencia vinculada a la extensión universitaria y cuáles eran sus expectativas con respecto a esta cursada, al igual que si alguien se animaba acompañará su presentación con una fotografía propia.**

Finalmente se conoció quiénes eran las personas estudiantes que habían realizado alguna práctica extensionista y qué conocían acerca del tema, a fines de recuperar sus saberes previos. Este relevamiento fue útil al momento de diseñar el resto de los encuentros de la materia.

Una de las herramientas que se utilizó para favorecer el trabajo en equipos fue: selección de grupos, del entorno web de moodle. Las y los estudiantes debían elegir en cuál participar hasta llenar el cupo máximo de integrantes. En la misma clase, la cátedra abrió un foro para facilitar la conformación de equipos y que los diálogos y decisiones al respecto se dieran dentro del entorno web, donde las docentes pudieran ser parte del proceso.

Con la certeza de que el estudiantado tenía dispositivos y conexiones que fueron planificados encuentros sincrónicos que se realiza-

ban vía zoom. Hubo algunos en los que se decidió dividir al curso en pequeños grupos dentro del mismo zoom con la herramienta de Grupos, que permitía el mejor desarrollo de actividades prácticas en la que los estudiantes debían discutir con relación a una consigna propuesta por el equipo docente; dicha dinámica se realizaba al azar para que intercambiaran experiencias entre los grupos establecidos por ellos con anterioridad.

Las consignas trabajadas en estos equipos se vinculaban al análisis de los diferentes componentes en los proyectos de extensión, de manera que pudieran reconocer aspectos teóricos de los encuentros en la práctica, incluso, se les solicitaba repensar y justificar que modificarían de los mismos.

**Esto permitió que el colectivo estudiantil comience a dimensionar la producción de un proyecto de extensión, como así también, mejoró el diálogo e intercambio entre pares como así también con las docentes, ya que la participación dentro de las clases fue en aumento.**

Esto permitió que el colectivo estudiantil comience a dimensionar la producción de un proyecto de extensión, como así también, mejoró el diálogo e intercambio entre pares como así también con las docentes, ya que la participación dentro de las clases fue en aumento. De manera análoga, el estudiantado demostró interés y gratificación por la experiencia, ya que plantearon que la gran mayoría aún no habían participado de este tipo de proyectos, tener la posibilidad de conocer los componentes y la forma de trabajo colaborativo que implica les motivaba a querer formar parte de los equipos extensionistas de sus lugares de trabajo o, inclusive, de otras facultades.

Uno de los trabajos realizados fue reconocer en una síntesis de proyecto, si se podía considerar realmente una teniendo en cuenta si figuraban: personas destinatarias, si se explicaba la propuesta y cómo se iba a llevar a cabo, si se especificaba el diagnóstico participativo y si se habían contemplado acciones vinculadas a la replicabilidad.

En el primer encuentro sincrónico se recuperaron cuestiones vinculadas al programa de la materia y a la modalidad de cursada. Hubo un momento expositivo en el que se utilizó una presentación realizada en Genially. Luego, se generó un intercambio y se compartió una consigna para que trabajen de manera colaborativa en la pizarra: IdeaBoardz en la que se consultó: ¿qué es la extensión universitaria y quiénes intervienen en el proceso? Las personas participantes agregaron sus aportes y a partir de allí se generó un interesante debate.

La utilización de IdeaBoardz se pensó en base a la posibilidad como se mencionó anteriormente: trabajar de forma colaborativa con la ventaja de hacerse en tiempo real, lo que permitió una lluvia de ideas más espontánea y al finalizar la misma, se puso en común lo expresando sin saber quiénes habían escrito cada idea (ya que los aportes eran anónimos) lo que facilitó que el colectivo estudiantil participe abiertamente sin condicionarse por si lo que pusieron coincidía o no con lo que se proponía sobre extensión universitaria.

El equipo docente utilizó diversas herramientas de comunicación para vincularse con las personas estudiantes: entre ellas podemos señalar al correo interno del entorno web, como la más utilizada para facilitar los casos en que los mensajes debían llegar de forma inmediata. Otra herramienta, pero ya más vinculada al trabajo colaborativo fue la participación del estudiantado en los foros propuestos para cada clase, dado que allí habían preguntas que eran respondida por las docentes, como así también hubo estudiantes que se expresaron abiertamente permitiendo que otros/as puedan beneficiarse de lo dispuesto allí y que pudieran sumar más consultas o vertir opiniones, incluso, se retomaban algunas cuestiones en las clases sincrónicas.

## **EL DISEÑO DE LAS CLASES**

Las clases eran publicadas todos los martes de manera asincrónica. A fin de facilitar la tarea al colectivo estudiantil, la cátedra decidió realizar PDF descargables para que puedan leer la clase offline y en el tiempo que dispusieran. Se procuró tener una organización de cada clase para amenizar la lectura. En cada una podía apreciarse al inicio de la misma una pequeña presentación: allí estaba explícito.

Otra dinámica que se empleó, fue la grabación de audios para variar y mostrar de otra forma lo que sería material escrito. Buscando evitar la constante exposición a las pantallas y teniendo en cuenta que la dinámica de grabaciones era mencionada por quienes participaban de la materia.

Al momento de publicar las propuestas de las actividades, se especificaba la fecha y modos/formatos de entrega, al igual que si debía realizarse de forma grupal o individual. No solamente se tenía en cuenta lo mencionado con anterioridad, sino que se sumaban otros factores que formaban parte de la devolución del trabajo.

Para esto se diseñó un rúbrica con los criterios de evaluación, que eran los siguientes: respetar la extensión solicitada –tanto para trabajos escritos como para audiovisuales–; presentación, comprensión y redacción –presentación en tiempo y forma, responder a lo pedido en la consigna y debían ser revisados antes de entregarse para que sea comunicable–; desarrollo teórico –debían vincular lo trabajado en clase con coherencia en el desarrollo práctico–. Por último y sin ser

evaluado, se agregó una solapa que brindaba sugerencias o información útil para potenciar sus trabajos a futuro. Ya que como mencionan Martín y Vestfrid: “es necesario que se establezcan criterios de evaluación transparentes y claros, que ofrezcan devoluciones en tiempo y forma, y que propongan preguntas a les estudiantes de forma tal que favorezcan los procesos de reflexión” (2020, p.153).

## CONCLUSIONES

Para finalizar, podemos considerar la intervención desde la Universidad Nacional de La Plata, a partir del avance del Aislamiento Preventivo Obligatorio dónde se otorgaron computadoras a quienes no contaban con las mismas para facilitar la cursada de sus estudios superiores.

De manera análoga, desde el rol docente es fundamental tener en cuenta estos factores que se mencionan en la encuesta inicial para la clase virtual del GEU como: el acceso a Internet –wifi o datos móviles–, los dispositivos con los que contaban los y las estudiantes al momento de trabajar desde sus hogares, la disponibilidad de los mismos durante las clases, entre otros.

Asimismo, tomar consideración de los asistentes online que conocían y cómo explicar sus usos, ofrecer alternativas para la descarga del material de la clase y que no deban hacer uso de Internet todo el tiempo por los costos que implican los datos móviles. Incluso, esto facilitó que si el dispositivo como tablet o computadora era compartido por el grupo familiar, el estudiantado podía acceder desde sus celulares.

En congruencia, debemos pensar la implementación de las TIC, como algo más allá del uso cotidiano. Su utilización tiene que ser potenciadora para el grupo estudiantil, ya que si las consideramos como TEP -Tecnologías para el Empoderamiento y la Participación-, como anteriormente hemos mencionado, estas se tornan a un dominio autónomo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, es decir, que esta herramientas pueden ser aplicadas por las y los participantes del GEU en otros ámbitos, por ejemplo en los proyectos de extensión universitaria de los cuales formen parte.

**La idea de la incorporación de diversos asistentes online permitió que además de poder conocerlos, puedan reconocer las ventajas de su utilización. Incluso, en algunos casos las y los estudiantes mencionaron que los pensaron como facilitadores para próximos trabajos.**

La idea de la incorporación de diversos asistentes online permitió que además de poder conocerlos, puedan reconocer las ventajas de

su utilización. Incluso, en algunos casos las y los estudiantes mencionaron que los pensaron como facilitadores para próximos trabajos.

Gracias a todo lo anterior, podemos concluir que las herramientas tecnológicas son claves para una educación inclusiva, en ocasiones es necesaria la intervención de un Estado presente que brinde políticas educativas de inclusión para que el estudiantado tenga la posibilidad de acceder a las mismas.

## BIBLIOGRAFÍA

**Asinten, J. C.** (2013). Aulas expandidas: la potenciación de la educación presencial. *Revista Universidad de La Salle* (60) 97-113. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1354&context=ruls>

**Casablancas, S.** (2014). Enseñar con tecnologías. Transitar las TIC hasta alcanzar las TAC. Colección didáctica "Camino de tiza" Buenos Aires: Estación Mandioca. Disponible en: <https://www.silvinacasablancas.com/wp-content/uploads/2019/12/Ensenar-Con-Tecnologias-Silvina-Casablancas.pdf>.

**González, A. H. y Martín, M. M.** (2016). Módulo 2 - Modalidades de enseñanza mediadas por tecnología digital. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/54374>

**Litwin E., Maggio M, Lipsman M.** (2004). Tecnologías en las aulas. Las nuevas tecnologías en las prácticas de enseñanza. Casos para el análisis. Amorrortu editores. Buenos Aires. Madrid.

**Marotias, A.** (2020). Claves y caminos para enseñar en ambientes virtuales. Ideas para educar con TIC en múltiples contextos. Ministerio de Educación Argentina. Disponible en: <https://www.educ.ar/recursos/155487/claves-y-caminos-para-ensenar-en-ambientes-virtuales/download>

**Martin M. V. y Vestfrid, P.** (2015). La aventura de innovar con TIC: Aportes conceptuales, experiencias y propuestas. EPC. Disponible en: <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/1583/1563/5079-1>

Ministerio de Educación Argentina. Educar (2021). Escenarios combinados para enseñar y aprender. Escuelas, hogares y pantallas. Disponible en: <https://www.educ.ar/recursos/155488/escenarios-complejos-para-ensenar-y-aprender-escuelas-hogare/download>

**Reig, Dolores.** (2013). TIC, participación y ciudadanía [Entrevista]. Canalsolidario.org - Proyecto de Fundación Hazlo posible. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=v3J-ButtAQo>

**Reig, D. y Vilches L.** (2013). Los jóvenes en la era de la hiperconectividad: tendencias, claves y miradas. Fundación Encuentro.