

**REFLEXIONES:
PROCESOS ADMINISTRATIVOS, TECNOLOGÍA Y AUTONOMÍA
ESTUDIANTIL EN LA UNA**

Luis Carlos Yáñez Marro*

ynzmrr@yahoo.com / lyanez@una.edu.ve

*Recibido: Junio, 2013
Aceptado: Noviembre, 2013
Revisión de estilo: Noviembre, 2013*

RESUMEN

Las funciones administrativas de poca injerencia en los procesos de enseñanza y de aprendizaje en la Universidad Nacional Abierta (UNA) y otros Sistemas de Educación a Distancia (SEAD), como inscripciones, certificaciones y otras; pero, que involucran al discente, son enfrentadas en los Centros Locales sin tomar en cuenta uno de los valores principales de esta modalidad, la autonomía del estudiante. Este último, asiste a la institución y sostiene una relación interpersonal con un funcionario que manifiesta una orientación hacia los resultados exigidos por sus jefaturas, esto comporta, un impacto en la oportunidad y pertinencia de la atención. Se puede lograr respeto a la autonomía y una atención adecuada al estudiante, al usar tecnologías ya utilizadas por la universidad, como la aplicación *Web*. Pero, antes, hay que contar con una planificación estratégica que centre el diseño hacia los usuarios en términos de la usabilidad y accesibilidad, componentes estos que respetan los principios de independencia estudiantil. Por eso, este trabajo es una invitación a construir esas estrategias.

Palabras clave: autonomía estudiantil – usabilidad – accesibilidad - procesos administrativos - diseño de *Web*

* Magister en Educación a Distancia y Administración Educativa, de la Universidad Nacional Abierta (UNA). Licenciado en Física de la Universidad de Oriente-Sucre (UDO-Sucre). Técnico Superior (TSU) en Electrónica del Instituto Técnico- Cumaná (IUT-Cumaná). Jefe de Registro y Control de Estudios del Centro Local Sucre de la UNA.

**THOUGHTS:
MANAGEMENT PROCESSES, TECHNOLOGY
AND STUDENT AUTONOMY AT THE UNA**

Luis Carlos Yáñez Marro*

ynzmrr@yahoo.com / lyanez@una.edu.ve

Received: June, 2013

Accepted: November, 2013

Review style: November, 2013

ABSTRACT

The administration functions which directly involve students, such as enrolments, certificates and others, have a little influence on teaching and learning processes at the National Open University (UNA) and other Distance Education Systems. They are carried out in the *Centros Locales* (Local Centers) without taking in consideration one of the main values of this modality: student's autonomy. The service that employees offer to students seems to be inappropriate, due to the fact that employees are more focused on the results, as asked by their heads. It is possible to respect students' autonomy and achieve an appropriate service by using Web technology, as it has been done previously at the University. But a strategic planning is needed and it must be focused on two components that respect student's independency: usability and accessibility. This research is an invitation to create those strategies

Key words: student's autonomy – usability – accessibility – administration processes – Web design

* Master degree in Distance Education and Education Management, at the National Open University of Venezuela (UNA). Degree in Physics at the *Universidad de Oriente* (UDO-Sucre). Higher Educational Diploma in Electronics at *Instituto Técnico - Cumaná* (IUT-Cumaná). Chief of Management Office at the Sucre Local Center UNA.

La estructura organizativa de los Centros Locales de la Universidad Nacional Abierta (UNA), como en otros Sistemas de Educación a Distancia (SEAD), cuentan con coordinaciones, unidades, departamentos y otras entidades administrativas. En ellas se realizan funciones, a veces, de poca injerencia en los procesos de enseñanza y de aprendizaje; pero, que involucran al discente, por ejemplo, inscripciones, certificaciones de documento, constancia, confirmación del pago de aranceles y otras; sin la debida observancia a la autonomía estudiantil. El propósito de este trabajo es reflexionar sobre esta situación y la necesidad de establecer caminos para que la independencia estudiantil sea procurada también en estos escenarios, por el bien del sistema a distancia y los valores que debe adoptar el estudiante en él.

El adulto en condiciones de aprendizaje a distancia posee varias características y actúa en diversos ámbitos educativos sin los cuales, su finalidad primordial de aprender puede fallar. En la UNA como en otros SEAD, no se percibe un rígido celo sobre esas condiciones; pero, lo cierto es, que el discente en un SEAD debe tratar de conducirse con algunos presupuestos de esta modalidad, como los es, por ejemplo, su autonomía estudiantil. Que la Institución debe en lo posible garantizar, tanto en su entorno educativo como en los servicios que brinda al estudiante.

Para Nuez (2012), en la educación a distancia se distinguen cuatro características principales con respecto al estudiante: su separación con respecto al docente, las actividades gravitan en torno de él; aprende a su ritmo y en su ámbito; ellas, van forjando la autonomía estudiantil. Esto último adquiere un valor indispensable para que el adulto en condiciones de aprendizaje a distancia pueda lograr sus metas en esta modalidad. De ahí, que cualquier procedimiento administrativo o académico en un SEAD, que esté en contra vía de ese valor, es recomendable cambiarlo o al menos revisarlo.

Esta referida autonomía del estudiante, es evidenciada en dos hechos fundamentales, la separación témporo-espacial cuando se suceden los procesos de enseñanza y de aprendizaje y la independencia

con la que cuenta el estudiante para la toma de decisiones con respecto a esos mismos procesos. Nuez, atribuye estas dos confirmaciones de independencia a esa separación física que establece la modalidad. Por eso, al observar las diferencias de propósito, si se traslada esa separación a los procesos de consulta y servicios al estudiante se estará contribuyendo a fraguar en el discente esa necesaria autonomía.

Los procesos administrativos en un SEAD con relación al estudiante, deben ser similares o cercanos a los educativos en términos de la mediación tecnológica. Esto es, facilitar a distancia los servicios administrativos que solicita el estudiante, en procura del respeto a esa separación generadora de autonomía estudiantil. Sin embargo, por razones de normas legales, desconocimiento de la modalidad, estructura vertical de la organización, y otras causas, no todos los servicios pueden ser solicitados, seguidos y entregados a distancia.

Varias de esas causas aplican en la UNA. Pero, sería mezquino no reconocer el esfuerzo que en esa orientación de independencia ha realizado ésta en los procesos administrativos donde se involucra una solicitud estudiantil, como las inscripciones, modificaciones, equivalencias y otras. En el 'Manual de Procedimiento para la Tramitación de Solicitudes de Servicios de Registro y Control de Estudios para los Estudiantes Ordinarios de la Universidad Nacional Abierta' (UNA, 2005) se describen algunos procesos combinados, presencial y a distancia a través de una aplicación *Web* (www.unasec.com), para acometer la mayoría de las solicitudes de servicio que demandan los discentes de esta Institución. Esa combinación de pasos, cara-cara y vía telemática en solicitudes de carácter administrativo, es un aporte importante a la autonomía estudiantil que debe darse en un SEAD. Independientemente de que los procesos no sean de enseñanza y de aprendizaje.

Los procesos no pueden ser totalmente a distancia, entre otras razones, por la preferencia legal que tiene el documento físico, como es contemplado, por ejemplo, en el 'Manual de Normas y Procedimientos del Archivo General' de la UNA (1996). Preferencia, que opera de forma

similar en las organizaciones públicas y privadas receptoras del producto solicitado por el estudiante a esta institución, como certificaciones, constancias y otras.

La adopción por parte de las instituciones públicas y privadas de leyes sobre la documentación electrónica, como el Decreto con fuerza de Ley N° 1.204 de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas (Asamblea Nacional, 2001) y otro conjunto de normas legales en ese tenor, hacen suponer que a futuro se encontrarán procesos administrativos completamente a distancia. Sin embargo, existen procedimientos en los Centros Locales que sin este ajuste legal, pueden ser modificados a favor de la autonomía estudiantil, como, el seguimiento a los trámites e informaciones varias que competen al estudiante.

La 'cultura corporativa', según Mondy y Premeaux (cit. en Mondy y Noe, 1997), u organizacional es el sistema de valores, creencias y costumbres que se comparte a lo interno de una organización, que interactúan con la estructura orgánica formal y que va a generar normas de comportamiento. Esta cultura, puede describirse a través de un conjunto de características que fueron establecidas por Robbins (2004), entre ellas, existe la denominada, orientación a los resultados. Que describe el grado en que la entrega de resultados le permite al individuo espacios para hacer otras cosas, por ejemplo, realizar una fructífera relación interpersonal estudiante-funcionario.

Esa relación va a demandar del funcionario el conocimiento y la capacidad adecuada, para que la respuesta satisfaga las expectativas del estudiante, esto es, pertinencia del servicio ofrecido en el corto, mediano o largo plazo que permita esa orientación hacia los resultados.

Describir el nivel de esa orientación en los funcionarios que atienden a los estudiantes, va a develar una conducta corporativa que pueden estar impactando en estos últimos en términos de oportunidad y pertinencia de lo solicitado. Determinar el grado de esa orientación hacia los resultados en los funcionarios que trabajan en cualquier eslabón de la estructura organizativa de un SEAD, comporta, definir los niveles

jerárquicos donde él está involucrado y detallar la orientación de su dedicación laboral en términos de los resultados exigidos por esos niveles y las otras actividades que puede realizar.

Los Centros Locales de la UNA, son los interlocutores validos entre los estudiantes y algunas Direcciones, Unidades y Departamentos del nivel central de esa Casa de Estudios. Esta interlocución, supone ser la cara visible de estas últimas y responsabilizarse por la información oportuna y pertinente del trámite. Zafarse de esa responsabilidad que en muchos casos está reglamentada, es imposible. Entonces, encontramos dos consecuencias de ese hecho de facto o normado: ser el ente gestor ante instancias superiores y ofrecer una atención interpersonal al estudiante. Por eso, es primordial vigilar cada una de esas funciones para mantener una dedicación equitativa hacia ellas por parte de los funcionarios.

Una opción que permite repartir equitativamente las cargas de tiempo entre la función gestora de trámites administrativos y la atención al estudiante, es un servicio telemático de atención al discente, por ejemplo, una aplicación *Web*. Este *software*, es utilizado por nivel central de la UNA, en el que destaca el sitio www.unasec.com, donde ingresan los estudiantes (aspirantes y regulares) para solicitar la gran mayoría de procedimientos administrativos que tiene la universidad. Además, a nivel local existen otras iniciativas, pero, ofrecen sólo información administrativa y académica, utilizando para ello la *Web*, los *Blogger* o *Blog* (*Web Bitácoras*) y algunas connotadas 'redes sociales' como *FaceBook*.

La tecnología, es un medio no un fin. Esta frase muy desgastada, es olvidada por algunos ante la contemporaneidad tecnológica que les tienta a utilizar un sin fin de nuevas herramientas en educación a distancia. Según Ortiz (1998), Bates (1999), entre otros, los SEAD se han desarrollado sobre la base de las tecnologías emergentes, cierto, sin embargo, hay que puntualizar que no todos los beneficios que brindan esas tecnologías se ajustan a un SEAD, es necesario adecuarlas a ciertos principios de ese sistema educativo.

Enseñar, a la par que vencer la separación espacial y temporal a través de cualquier tecnología, es maravilloso. Pero, que eso signifique un proceso educativo a distancia, es otro asunto. Ese proceso, tiene un actor principal, el que aprende y es él quien determina, según principios de la modalidad, el cuándo y dónde quiere que le enseñen. De ahí que, la variable tecnológica debe ajustarse a esa independencia estudiantil o significativo control del discente sobre su aprendizaje, esto último está soportado en los trabajos de Wedemeyer (1971).

La *Web*, es una aplicación telemática desarrollada en la actualidad para innumerables entornos y propósitos. Utilizarla en un SEAD, comporta en su diseño, un debido respeto a la autonomía estudiantil. Esta conducta en los procesos educativos, es conveniente replicarlo en los administrativos, en función de preservar integralmente el enfoque a distancia de la Institución. Los diseños que se construyen para sistematizar los procesos administrativos estudiante-institución, deben tomar en cuenta al estudiante y sus características, para lograr un tratamiento adecuado a ese tipo de discente.

En la elaboración de una *Web*, por lo general, surge la tentación de hacerlo de cara a la tecnología y de espaldas a la audiencia específica que la va a usar. Este enfoque no es el adecuado en una modalidad a distancia, es necesario involucrar a las personas para las cuales se va a desarrollar la aplicación. El eje de gravitación en un SEAD es el estudiante no la tecnología educativa. Esta manera de abordar el diseño con una orientación hacia el individuo, en términos de lo que él necesita; ya existe y se denomina, 'Diseño Centrado en el Usuario (DCU)' (Hassan y Ortega, 2009, p. 39). Hay dos elementos que el DCU observa con cuidado: la usabilidad y la accesibilidad; ambos deben ser considerados en la mesa de diseño, para procurar una aplicación de fácil entrada y uso de sus funciones, que garantice un diseño para toda la audiencia de estudiantes a distancia.

Usabilidad, es definida operacionalmente como el grado de simplicidad en el uso de un *software* de aplicación interactivo. Una *Web*

para cumplir sus objetivos se vale de un componente lógico funcional, o conjunto de sub-rutinas de programación invisibles al usuario, y otro interactivo utilizado por las personas denominado interfaz de 'Interacción Persona-Ordenador' (IPO) (Lorés, Granollers y Lana, 2002, p.4). Es en este último donde se observa la usabilidad en términos de su naturaleza empírica, como la simplicidad de aprendizaje, tiempo para completar una interacción (eficiencia), recordar los procedimientos del *software*, satisfacción al realizar la tarea, eficacia en la reparación y atenuación de los errores, entre otras de sus variables cuantificables.

En la UNA, los diseños de instrucción son orientados para una población específica, adultos en condición de aprendizaje. El desarrollo de medios para enseñar es relativo a las características del que aprende, no es universal. Esta dimensión relativa, según Hassan y Ortega (2009), es aplicable también a la usabilidad. En este sentido, la definimos como: nivel de eficiencia, eficacia y satisfacción con la que los estudiantes a distancia logran obtener sus solicitudes, seguimiento de trámites e información, en el contexto telemático-administrativo de un SEAD.

Los adultos en condición de aprendizaje a distancia, son una audiencia específica por la caracterización que les asigna esa modalidad. Sin embargo, esa misma audiencia también puede ser diversa por algunas limitaciones personales y técnicas. Estas limitaciones, pueden generar auto-exclusiones o fallas de accesibilidad en la *Web* que se diseñe.

La accesibilidad, es la posibilidad de que una aplicación interactiva, como la *Web*, pueda ser utilizada por una audiencia específica, pero, diversa por limitaciones físicas, aptitudinales, cognitivas o de contexto técnico. La búsqueda de esta flexibilidad para ajustar la aplicación a las necesidades, particularidades y limitaciones del adulto en condición de aprendizaje a distancia, es necesario para romper barreras y lograr el mayor acceso posible a la herramienta diseñada.

Esta accesibilidad, tecnológicamente hablando, es lograda desde dos dimensiones: *hardware* y *software*. La primera, abarca los dispositivos

físicos de las tecnologías que se van a utilizar, pero, es muy poco probable, por ahora, que la UNA pueda facilitárselos a los estudiantes. La segunda, versa sobre las aplicaciones desarrolladas para esos dispositivos; y es aquí, donde el equipo de diseño puede ayudar a proporcionar la forma más eficaz de tener acceso a las aplicaciones construidas para ese *hardware*.

Una manera eficaz para lograr la accesibilidad en el *software*, es enfocarse, primero, en las limitaciones físicas, cognitivas, aptitudinales, de ámbito tecnológico, entre otras que tenga la población de estudiantes de la UNA; y que les dificulte la utilización de la computadora u otro dispositivo receptor de los programas de aplicación, esto, a objeto de cuantificar la afectación estudiantil. Segundo, medidas y analizadas las limitaciones de esa audiencia específica, incluir en el diseño de la interfaz de usuario, según su importancia, elementos que ayuden a disminuir esas limitaciones encontradas.

Cómo puede insertarse este contexto tecnológico en los eslabones de la estructura organizativa de los Centros Locales para promover la autonomía estudiantil. Una manera, es, a través de una intervención planeada en correspondencia con la contemporaneidad tecnológica que maneja la UNA y su modalidad a distancia. Planificar el desarrollo de vías telemáticas de atención al estudiante que se apeguen en lo posible al SEAD en términos de autonomía témporo-espacial del estudiante.

Entre otras metas, centradas en la facilitación de información al estudiante, la planificación debe introducir en el diseño en general de las aplicaciones telemáticas dirigidas a la estructura organizativa de los Centros Locales, lineamientos muy claros de usabilidad y accesibilidad en sintonía con los principios de independencia estudiantil formulados para un SEAD. Este objetivo por su alcance general, reviste a esta planificación de una connotación estratégica para esta institución a nivel local. De ahí que, esta reflexión invita a la 'Construcción de estrategias de usabilidad y accesibilidad para el desarrollo de aplicaciones telemáticas que fortalezcan la atención interpersonal estudiante-funcionario de las

unidades administrativas y académicas de los Centros Locales de la UNA’.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2001). Decreto con fuerza de Ley N° 1.204 de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.148. Caracas: Asamblea Nacional.
- Bates, A. (1999). *La tecnología en la enseñanza abierta y la educación a distancia*. México: Trillas.
- Hassan, Y. y Ortega, S. (2009). *Informe APEI sobre usabilidad*. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información. Consultado el 05-06-2013, en: <http://www.nosolousabilidad.com/manual/>.
- Lorés, J., Granollers, T., Lana, S. (2006). *Introducción a la interacción persona-ordenador*. Universitat de Lleida. Consultado el 05-06-2013, en <http://www.aipo.es/index.php>
- Mondy, W. y Noe, R. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Nuez, E. (2012). *Relación entre autoeficacia para el aprendizaje autodirigido y rendimiento académico de los estudiantes aspirantes del centro local sucre, lapso 2011_01*. Tesis (Ms.Sc. Educación a Distancia) sin publicar – Cumaná: CL Sucre-UNA.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional, 10a. ed.* México: PERSON EDUCACIÓN.
- Ortiz, J. (1998). *La educación a distancia en el umbral del nuevo paradigma telemático*. IV Congreso RIBIE, Brasilia. Caracas: UNA.
- Universidad Nacional Abierta. (1996). *Manual de normas y procedimientos del archivo general*. Resolución 885. Caracas: Consejo Directivo de la UNA.
- Universidad Nacional Abierta. (2005). *Manual de procedimientos para la tramitación de solicitudes de servicios de registro y control de estudios para los estudiantes ordinarios de la Universidad Nacional Abierta*. Resolución N° 1089 del 31 de Mayo del 2004, Gaceta Universitaria Extraordinaria N° 036/2005. Caracas: Consejo Directivo de la UNA.
- Wedemeyer, C (1971). “Independent study”. En Deighton, L.C. (ed) *The Encyclopedia of Education*, 4. New York: Macmillan.