

Patrones, algoritmos e intersticios en territorios universitarios híbridos. Datos y reflexiones sobre el alcance del acompañamiento del área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos en la Facultad de Humanidades (UNMDP)

Exploring patterns, algorithms and interstices in hybrid university territories: data and reflexions on the Area of Pedagogical Support in the School of Humanities (UNMDP)

Mg. Gladys Fernández¹

Mg. Federico Ayciriet²

ARK CAICYT: <https://id.caicyt.gov.ar/ark:/s24226459/qe11cp9rk>

Resumen

El artículo presenta la experiencia del Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos (APP) de la Facultad de Humanidades de la UNMDP, creada en 2022 con el objetivo de acompañar pedagógicamente la enseñanza en entornos híbridos. Desde una perspectiva que integra lo tecnológico, comunicacional y pedagógico, APP ha impulsado acciones para mejorar la infraestructura del campus virtual, promover prácticas de enseñanza renovadoras y brindar un acompañamiento situado tanto a docentes como a estudiantes. La iniciativa parte de entender las tecnologías digitales como formas culturales que reconfiguran la experiencia universitaria. A pesar de la centralidad de consultas técnicas, el área sostiene una apuesta por el fortalecimiento de procesos pedagógicos sustantivos. Se destacan acciones formativas como seminarios, diplomaturas y dispositivos específicos de acompañamiento, así como la construcción de un aula virtual permanente. Finalmente, se subraya la importancia de visibilizar los intersticios del acompañamiento que escapan a las métricas, entendiendo que las transformaciones pedagógicas requieren trabajo sostenido, diálogo y presencia situada.

Palabras clave: Acompañamiento pedagógico, entornos híbridos, campus virtual, formación docente

¹ Magister en Tecnología Informática por la UNLP. Responsable tecnológica de APP Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos, FHUM-UNMDP. Profesora adjunta con dedicación exclusiva por el Depto. de Ciencia de la Información. Directora del proyecto: Implementación de Inteligencia Artificial en el ámbito de la investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. gvfernan07@gmail.com

² Magister en Práctica Docente por la UNR. Especialista en Docencia Universitaria. Responsable de APP, Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos, FHUM-UNMDP. Profesor adjunto con dedicación completa por el Depto. de Ciencias de la Educación. Co-director del proyecto: Formación docente y práctica profesional. Devenires autobiográficos en la composición del territorio académico y del GIFDIPP, Grupo de Investigación en Formación Docente Inicial y Práctica Profesional (CIMED). fayciriet@mdp.edu.ar

Abstract

This article presents the experience of the Pedagogical Process Support Area (APP) at the Faculty of Humanities of the National University of Mar del Plata (UNMDP), established in 2022 with the aim of providing pedagogical support for teaching in hybrid learning environments. From an integrated perspective that encompasses technological, communicative, and pedagogical dimensions, APP has promoted initiatives to improve the virtual campus infrastructure, foster innovative teaching practices, and offer context-specific support to both faculty and students. The initiative is grounded in the understanding of digital technologies as cultural forms that reshape the university experience. While technical inquiries are central to its daily operations, the area maintains a strong commitment to strengthening core pedagogical processes. Noteworthy actions include training activities such as seminars, diploma programs, and tailored support mechanisms, as well as the creation of a permanent virtual classroom. Finally, the article underscores the importance of recognizing the often-invisible aspects of pedagogical support that elude quantifiable metrics, acknowledging that meaningful educational transformations require sustained effort, dialogue, and an engaged presence.

Keywords: Pedagogical support, hybrid learning environments, virtual campus, teacher training

Historia, caracterización del área y objetivos

La creación del Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos (APP), dependiente de la Secretaría Académica de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata (Resolución OCA 2022 - 25 - FH), representó una decisión estratégica orientada a intervenir criteriosamente en la articulación entre cultura digital, enseñanza universitaria y experiencia estudiantil.

La creación del área tuvo anclaje en una experiencia precedente en la que se desarrollaron acciones de asistencia situada que resultaron fundamentales, por ejemplo, para garantizar la continuidad en los procesos educativos que tuvieron lugar en el pasaje obligado a la virtualidad durante la pandemia de COVID19. Este contexto y el trabajo profesional que dio respuesta al emergente, significó una referencia y una base de producción que permitió complejizar la mirada y avanzar hacia un proyecto orientado a un acompañamiento de corte más pedagógico.

Desde su puesta en marcha en 2022, APP ha llevado adelante acciones concretas orientadas a fortalecer los procesos educativos que se desarrollan en el entorno del “Campus Virtual” institucional, promoviendo tanto la mejora de la infraestructura tecnológica como la generación de prácticas pedagógicas renovadoras. Desde el área, entendemos que el diseño y acompañamiento de experiencias en escenarios híbridos (Maggio, 2023) no puede reducirse a un soporte técnico-administrativo, sino que debe orientarse a potenciar la experiencia pedagógica desde una mirada situada, comunicacional y creativa.

Quienes formamos parte de APP entendemos las tecnologías digitales no como herramientas neutras, sino como formas culturales (Buckingham, 2008) que modelan prácticas sociales, afectivas y cognitivas. En este sentido, los procesos de digitalización que atraviesan la vida universitaria son también movimientos de reconfiguración de la experiencia sensible y relacional (Berardi, 2017). Ante una condición de relocalización física y temporal que habilita la cultura digital cabe habilitar como interrogantes cuáles son las posibles formas de estar "presentes" ante estas mediaciones, qué involucra esa presencia; qué es en contextos de digitalidad el tiempo presente y cómo se compone algo o alguien en esa configuración (Ayciriet y Bressan, 2020).

Desde esta perspectiva, la búsqueda por hacer del campus virtual un ambiente habitable, hospitalario y educativo, implica pensarlo como un espacio de encuentro (Massoni, 2019; Kaplún, 2019), capaz de habilitar nuevas formas de presencia y construcción de conocimiento. Por ello, el área trabaja sobre dos ejes complementarios: infraestructura y acompañamiento, con el objetivo de enriquecer el modo en que docentes y estudiantes se vinculan, enseñan y aprenden en entornos mediados.

Dentro de los propósitos desde los que hemos orientado nuestras acciones, encontramos la necesidad de promover condiciones pedagógicas y tecnológicas para que docentes y estudiantes puedan potenciar sus prácticas en el Campus Virtual, mejorar la infraestructura digital del entorno para facilitar la experiencia de cursada, producir y distribuir materiales de consulta y apoyo en distintos formatos y lenguajes así como también brindar acompañamiento sostenido, cercano y situado a la comunidad académica. En esta búsqueda, hemos diseñado dispositivos específicos (Alen, 2009; Sanjurjo, 2009; Souto, 2019), además de considerar el campus virtual y las prácticas que se llevan adelante en ese contexto como un objeto de análisis ineludible a la hora de promover procesos reflexivos y tomar decisiones.

Datos emergentes de la investigación como punto de partida

Una de las búsquedas del área se relaciona con el trabajo anclado en el relevamiento de datos y la producción de información que permiten imaginar tomas de posición en contexto y de manera situada. Este apartado presenta hallazgos obtenidos en el marco de una investigación desarrollada en tres fases, que abordan la relación entre la inteligencia artificial (IA) y el ámbito educativo desde enfoques filosóficos, tecnológicos y pedagógicos.

La primera fase consistió en un análisis crítico de tres corrientes contemporáneas del pensamiento: el humanismo, el poshumanismo y el transhumanismo. A través de este marco, se problematizó el papel de la inteligencia artificial en la configuración de la subjetividad y la transformación de la experiencia humana, así como sus implicancias éticas y políticas.

La segunda fase se desarrolló en el contexto institucional de un área universitaria de asistencia pedagógica, centrada en explorar las posibilidades de incorporación estratégica de la IA en sus dinámicas cotidianas. Entre las preguntas orientadoras se

destacaron: ¿Qué elementos pueden observarse, revisarse y proyectarse en las prácticas actuales del área ante la inclusión de IA? ¿Cómo puede esta tecnología contribuir a mejorar los procesos de acompañamiento pedagógico?

Con base en estas preguntas, se diseñó una estrategia de análisis que combinó observación sistemática de prácticas y desarrollo de propuestas de automatización. En términos pedagógicos, se trabajó con los modelos predictivos del campus virtual para analizar el rendimiento estudiantil, generando a partir de ellos una propuesta de automatización para el acompañamiento. En paralelo, se diseñó un bot de asistencia para responder a demandas recurrentes y de baja complejidad, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y redistribuir recursos hacia tareas de mayor valor pedagógico.

Las acciones del área se despliegan principalmente en dos entornos: el sistema de mensajería del campus virtual, destinado principalmente a estudiantes, y el canal de correo electrónico institucional, que articula la comunicación con docentes, estudiantes, personal administrativo y egresados. La investigación analizó ambos entornos con metodologías distintas: en el primero, se efectuó una observación sostenida de los intercambios desde la creación del área; en el segundo, se aplicaron técnicas de aprendizaje automático sobre un corpus de aproximadamente 4000 correos electrónicos, con el objetivo de identificar patrones temáticos, estacionalidades y nodos críticos de demanda.

Los resultados evidencian una alta concentración de consultas en los períodos de inicio cuatrimestral (marzo-abril y agosto-septiembre), donde se acumulan procesos de matriculación, activación de cursadas y resolución de problemas técnicos. En cuanto a la tipología de las consultas, predominan las vinculadas a aspectos técnicos, a pesar de que el área está concebida para brindar acompañamiento pedagógico. Las categorías más frecuentes fueron: problemas técnicos (45,5%), creación de aulas virtuales (27%) y creación de usuarios (27,3%). En cambio, las consultas orientadas al diseño de propuestas de enseñanza o al acompañamiento en prácticas de estudio fueron escasas o inexistentes. Otro dato significativo es la concentración de demandas provenientes de ciertas dependencias institucionales, como la Secretaría de Posgrado, que, debido a la dinámica de seminarios breves y alta rotación de usuarios, requiere atención constante para la gestión de aulas y usuarios.

Estos hallazgos abren preguntas fundamentales sobre el alcance efectivo de la asistencia pedagógica que puede ofrecerse bajo estas condiciones: ¿cuánto limita la sobrecarga de demandas técnicas la posibilidad de incidir en procesos pedagógicos sustantivos? ¿Qué condiciones institucionales deberían generarse para fortalecer el componente pedagógico del área? ¿Por qué las demandas vinculadas al aprendizaje aparecen en un lugar tan marginal?

Aunque el foco de análisis no estuvo centrado en las propuestas formativas promovidas por el área, resulta relevante mencionarlas como parte del capital institucional que sustenta las intervenciones pedagógicas. Considerar este recorrido formativo permite ampliar la comprensión del impacto que tiene la asistencia pedagógica en escenarios híbridos y complejos como los que atraviesan actualmente las instituciones de educación superior.

Articulaciones tecnológicas y propuestas de automatización desde APP

Desde APP se impulsó una investigación que integró técnicas de aprendizaje automático aplicadas sobre más de 4000 correos electrónicos recibidos entre 2022 y 2024, lo que permitió visualizar estacionalidades y categorías dominantes de consulta. Esta sistematización reveló, por ejemplo, picos críticos de demanda en los meses de marzo y agosto, asociados a los procesos de inscripción y activación de aulas virtuales.

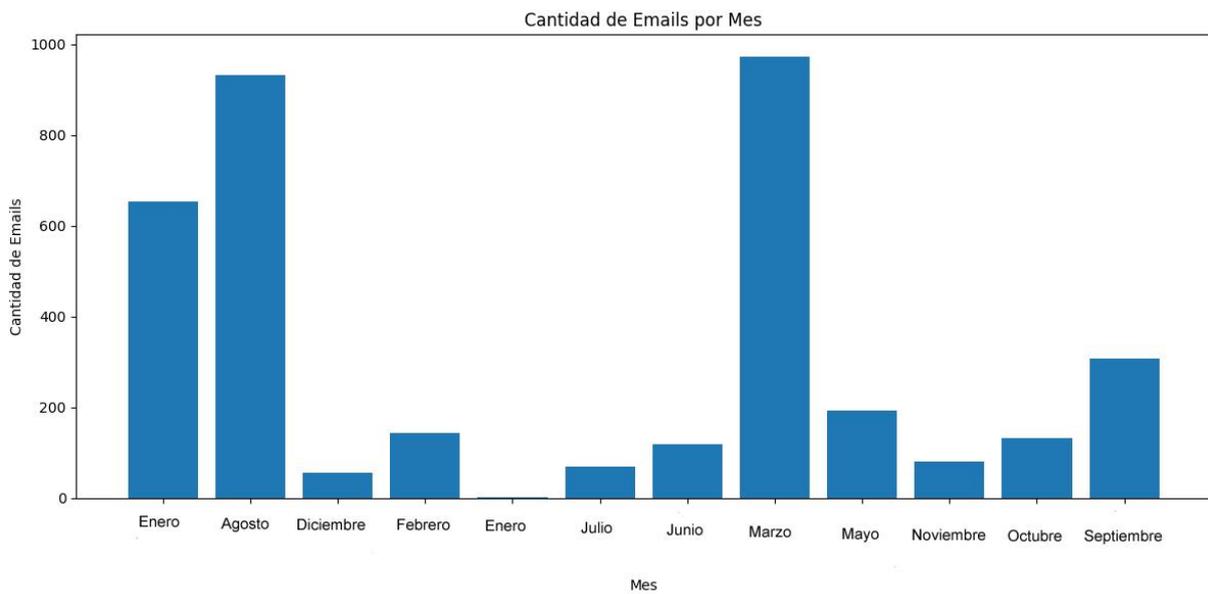


Gráfico 1 - Frecuencia de los correos electrónicos recibidos distribuidos por mes.

Asimismo, se concretó un análisis de frecuencia y concurrencia léxica que permitió visualizar nodos temáticos clave en las comunicaciones. En este contexto, se reconocen seis grandes agrupamientos que tienden a ser persistentes: humanidades-coordinación; matriculación-claves; facultad-posgrado-seminario-docente; campus-aula-usuario-creación; permiso-edición.

“Patrones, algoritmos e intersticios en territorios universitarios híbridos. Datos y reflexiones sobre el alcance del acompañamiento del área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos en la Facultad de Humanidades (UNMDP)”.
 Gladys Fernández y Federico Ayciriet / pp. 155-169 -Artículo-

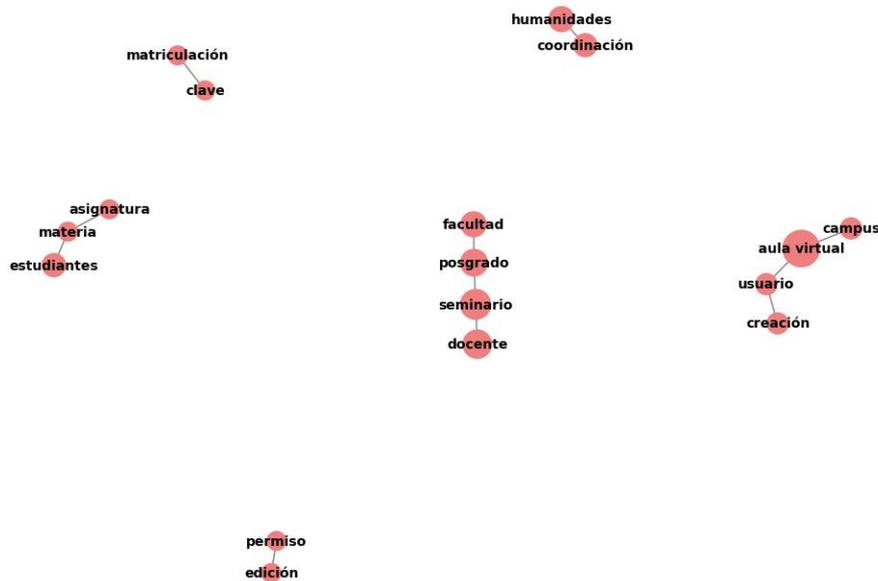


Gráfico 2- Interconexión entre términos y frecuencia de uso en los mensajes.

Otro aspecto a considerar, que establece relación con las concurrencias y frecuencias antes mencionadas, se vincula con la posibilidad de componer un relevamiento sobre la evolución tipológica de las solicitudes. Este proceso permitió reconocer el predominio de demandas instrumentales y administrativas, tales como creación de usuarios, activación de aulas y solución de problemas técnicos, por sobre las pedagógicas o didácticas.

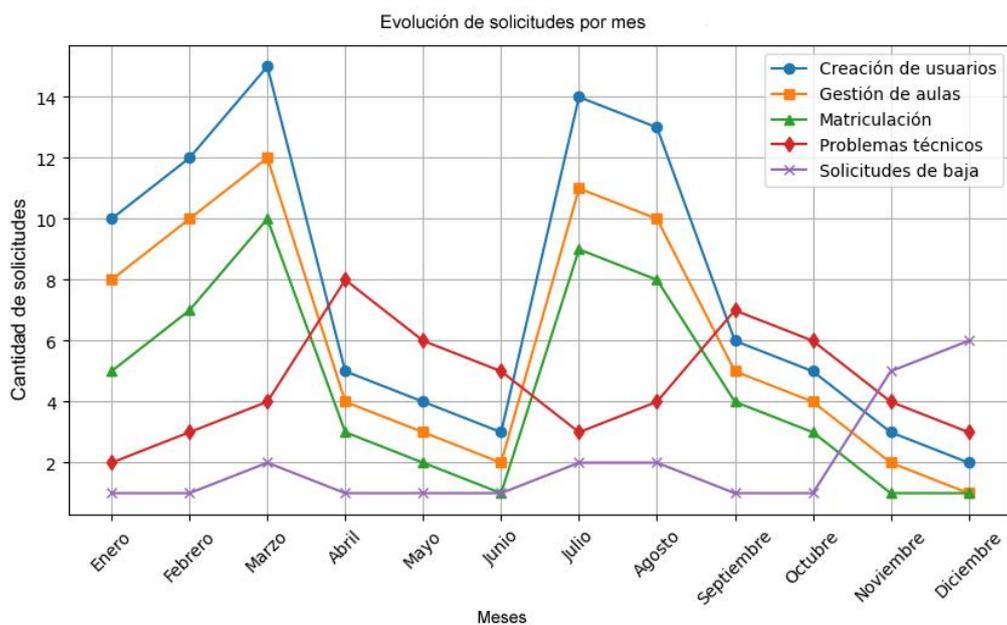


Gráfico 3 - Evolución y tipología de solicitudes recibidas.

“Patrones, algoritmos e intersticios en territorios universitarios híbridos. Datos y reflexiones sobre el alcance del acompañamiento del área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos en la Facultad de Humanidades (UNMDP)”.
Gladys Fernández y Federico Ayciriet / pp. 155-169 -Artículo-

Este fenómeno se complejiza al observar la procedencia de las consultas, destacándose áreas como la Secretaría de Posgrado por su demanda constante vinculada a altas rotaciones de usuarios. Este tipo de información permitió al área diseñar acciones concretas orientadas a promover mayores niveles de autonomía en torno a la resolución de algunas necesidades. A modo de ejemplo, podríamos mencionar la creación de roles específicos con mayor cantidad de permisos para la gestión de categorías y aulas particulares.

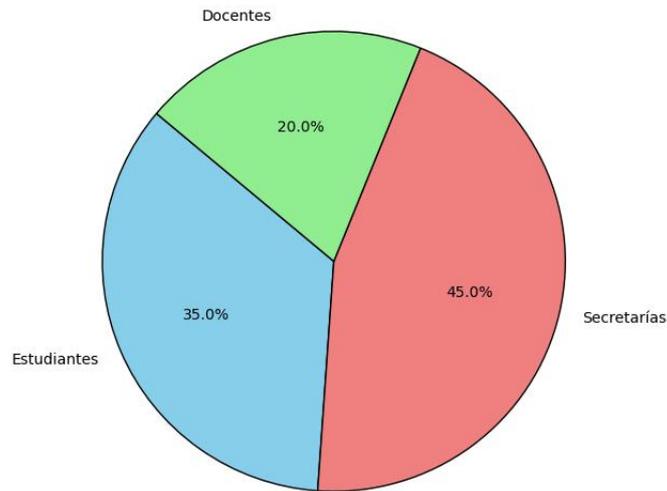


Gráfico 4 - Procedencia de las consultas realizadas.

De manera complementaria, el análisis por departamento reafirma la concentración de solicitudes en algunas áreas. Entendemos que esto puede estar vinculado a que esos ámbitos se caracterizan por tener una mayor carga de cursadas intensivas o bien una mayor cantidad de usuarios temporales que demandan actualizaciones y/o ajustes de forma recurrente.

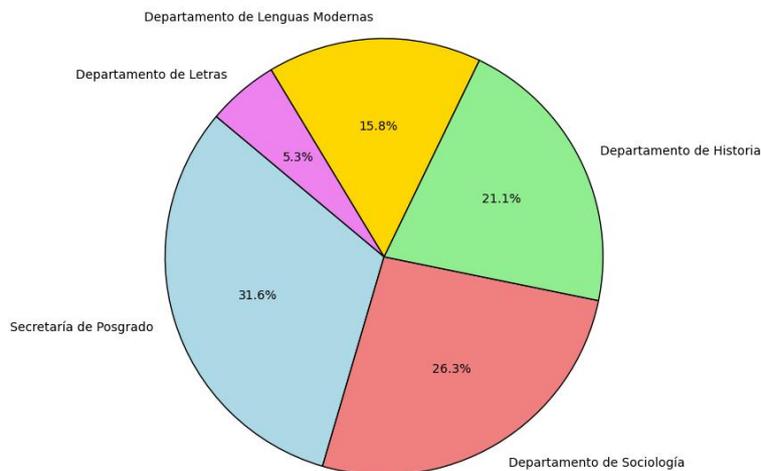


Gráfico 5 - Distribución de las consultas realizadas por departamento/área

Finalmente, nos interesa graficar los porcentajes que representan las temáticas y necesidades a las que se asocian las demandas. Una sistematización general de las principales demandas evidencia y consolida algunos de los hallazgos que ponemos de relieve. Las consultas técnicas superan ampliamente las vinculadas a propuestas pedagógicas alcanzando más de un 90% del total. Sin duda, esto interpela los propósitos, los fundamentos y los límites del área para generar acciones orientadas a potenciar procesos sustantivos de acompañamiento educativo

Distribución del tiempo de respuesta promedio por tipo de solicitud

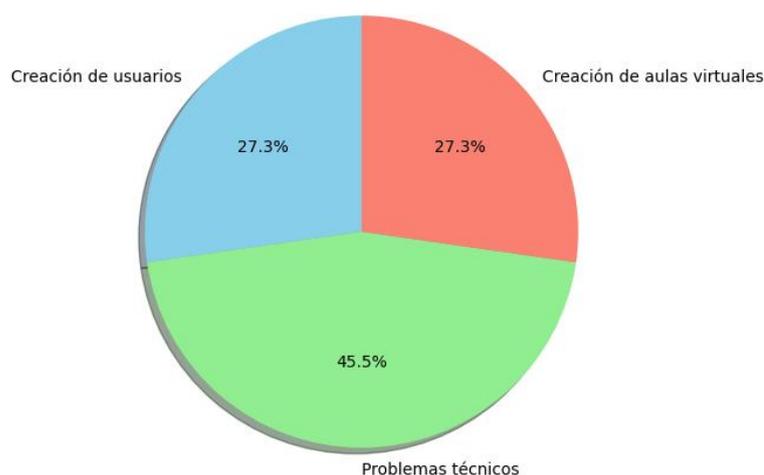


Gráfico 6 - Principales demandas de la mensajería de APP

Movimientos en clave de acompañamiento pedagógico

En estos tres años, el Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos llevó adelante líneas de acción interrelacionadas que se concretaron entendiéndolas como dispositivos de intervención y acompañamiento. Uno de los principales movimientos estuvo vinculado al rediseño de la interfaz de la plataforma institucional. Esto se concretó en dos etapas: la primera tuvo lugar en 2023 e introdujo mejoras graduales en la interfaz de inicio del campus virtual, con criterios comunicacionales y estéticos coherentes con la identidad institucional. Esto incluyó la incorporación de bloques fijos con recursos sensibles (tutoriales, accesos, información útil), la implementación de un entorno espejo para pruebas previas al lanzamiento definitivo y la reformulación de criterios de formato y estilo. En una etapa posterior que inició a mediados de 2024 y terminó de materializarse en 2025, se generó una migración completa del campus a una versión actualizada de Moodle, garantizando además de una interfaz más amigable, una mejora sustancial en la funcionalidad del entorno.

Otra línea de trabajo estuvo vinculada a la organización pedagógica de las aulas virtuales. En ese contexto, se ofrecieron recomendaciones a las cátedras para la organización de los espacios virtuales bajo el modelo de “mosaicos”, buscando una integración significativa de texto, imagen y contenido hipermedial. Sin afectar la libertad de cátedra, se trabajó en la promoción de estructuras claras y accesibles y la

sugerencia de criterios para curaduría de contenidos y diseño de actividades. De manera complementaria, se diseñaron dispositivos de acompañamiento. El área habilitó diversos canales para el acompañamiento docente y estudiantil que incluyeron espacios presenciales y virtuales de consulta semanales, un correo electrónico institucional con compromiso de respuesta ágil y la producción de videotutoriales.

Una de las principales apuestas del área en el acompañamiento pedagógico estuvo vinculada al desarrollo de trayectos formativos. En una primera instancia (bienio 2022 y 2023), se desarrollaron clínicas de formación para docentes y de acompañamiento para estudiantes. La clínica de para docentes se configuró como una instancia formativa que hizo foco en el uso pedagógico del aula virtual. Los ejes abordados incluyeron la composición y organización del espacio digital, la curaduría de contenidos y diseño de actividades secuenciadas, la gestión de herramientas gráficas y recursos externos (Genially, Padlet, Canva), el uso de filtros, grupos y recursos personalizados según la dinámica de cada cursada.

En el mismo bienio, se ofrecieron clínicas para el acompañamiento de trayectorias de estudiantes. En una oferta de participación optativa, se invitó a estudiantes de toda la facultad a participar de un itinerario organizado en seis encuentros en los que se abordaron temas vinculados a la alfabetización académica digital en el nivel superior. Poniendo en juego diversas estrategias didácticas (Litwin, 2008), las clínicas abordaron desde el reconocimiento de la infraestructura del campus virtual y sus aulas, hasta un recorrido por los procesos de construcción identitaria en ambientes virtuales, pasando por la gestión de tiempos y espacios, además de la identificación y propuesta de apropiación de lenguajes, géneros discursivos, entornos y programas de uso habitual en las prácticas de estudio.

Una línea de trabajo que entendemos como un hito en el recorrido de APP y sus intenciones de acompañar los procesos pedagógicos, fue el desarrollo del Seminario "Disrupciones y escenarios de posibilidad para la enseñanza híbrida en la pospandemia", un trayecto formativo que tuvo lugar en la segunda mitad del 2024.

Esta instancia formativa fue posible a partir del cruce entre las contribuciones académicas de la Dra. Mariana Maggio, una de las docentes a cargo del trayecto, las necesidades formativas relevadas desde la Secretaría de Investigación y Posgrado y el Área para el Acompañamiento de Procesos Pedagógicos (APP) de la Secretaría Académica de la Facultad de Humanidades, en articulación con la Secretaría de Investigación y Posgrado de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño. En ese entramado institucional se gestó un proyecto que asumió el desafío de pensar, imaginar y construir formas potentes de enseñar en un escenario signado por la digitalidad y la hibridez (Maggio, 2021).

La propuesta tuvo anclaje en el compromiso con la formación docente universitaria entendida como derecho, reconociendo la persistencia de brechas vinculadas a la inclusión digital. En ese contexto, el equipo de trabajo del que APP formó parte, asumió como perspectiva que garantizar trayectos formativos accesibles, significativos y pertinentes para docentes y estudiantes es una condición para una universidad más justa, inclusiva y atenta al contexto cultural y tecnológico actual.

“Patrones, algoritmos e intersticios en territorios universitarios híbridos. Datos y reflexiones sobre el alcance del acompañamiento del área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos en la Facultad de Humanidades (UNMDP)”.

Gladys Fernández y Federico Ayciriet / pp. 155-169 -Artículo-

El Seminario estuvo destinado para docentes universitarios que desearan mejorar sus prácticas de enseñanza a partir de la integración de dispositivos digitales en los ambientes contemporáneos de continuidad entre la presencialidad y la virtualidad. Asumió como punto de partida la existencia de deudas o vacancias vinculadas a la inclusión digital en las propuestas de enseñanza y la necesidad de garantizar el derecho de docentes y estudiantes a transitar trayectos formativos consecuentes con el contexto social, cultural y tecnológico actual. En este sentido, procuró promover procesos críticos y creativos orientados a desarrollar experiencias que permitan imaginar formas poderosas de enseñanza (Maggio, 2012), brindando herramientas para el rediseño de la propia práctica docente en los actuales escenarios pospandémicos, con las posibilidades que habilitan.

El Seminario acompañó de manera concreta procesos de revisión y transformación de las prácticas de enseñanza a partir del reconocimiento de las dimensiones políticas, institucionales, pedagógicas, comunicacionales, tecnológicas y cognitivas que las atraviesan. Lejos de concebir los entornos virtuales como meros soportes, se propuso pensar la enseñanza como una práctica de diseño y curaduría, donde la selección de recursos, lenguajes y modos de organización de los contenidos constituye una dimensión clave de la experiencia formativa.

Desde esta perspectiva, el trayecto formativo se configuró como una apuesta por la disrupción. Una experiencia provocadora, orientada a expandir el horizonte de posibilidades de las prácticas docentes. Invita a problematizar las propias decisiones pedagógicas, a construir criterios para el diseño de propuestas de enseñanza en entornos híbridos y a explorar el potencial de tecnologías emergentes –como la Inteligencia Artificial– no sólo como herramientas, sino como vectores de transformación cultural. Se trata, en definitiva, de una propuesta que apuesta a imaginar y habitar nuevas formas de enseñar y de aprender en la universidad contemporánea.

Dando continuidad a la propuesta del Seminario de Posgrado dictado en 2024, APP participó activamente del diseño de una Diplomatura de Posgrado en Enseñanza Virtual que se puso en marcha en abril de 2025. Se trata de una diplomatura orientada a docentes de educación superior y contempla la construcción de ambientes virtuales en el EVEA Moodle, otorgando conocimientos para el análisis y la gestión de las tecnologías para reinventar las clases en la universidad (Maggio, 2018) o, al menos, afectarlas a partir de procesos reflexivos fundamentados. Se constituye como una oportunidad para el desarrollo de procesos de reconocimiento, análisis, reflexión y posicionamiento respecto de necesidades, búsquedas e inquietudes que los equipos docentes tienen al respecto de las posibilidades que ofrecen los entornos virtuales para la enseñanza.

El trayecto formativo se piensa como un ámbito propicio para que los docentes imaginen, diseñen y construyan espacios virtuales educativos abiertos, democráticos y accesibles, planifiquen estrategias y generen las condiciones para la construcción de aprendizajes significativos en ese continuo que configura el mundo físico y el ultramundo digital (Baricco, 2019) que confluyen y coexisten actualmente en la clase.

Otra línea de acciones se vincula con la articulación que el Área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos lleva adelante con el Departamento de Ciencias de la Educación

de la Facultad de Humanidades para el desarrollo de prácticas profesionales de estudiantes avanzados en el Profesorado universitario en Ciencias de la Educación. En ese contexto, parejas pedagógicas que transitan el último año de la carrera de formación docente, desarrollan proyectos de intervención que suelen estar orientados al acompañamiento de trayectorias de estudiantes. En las tres cohortes de practicantes que han participado de esta instancia desde 2024, las producciones han estado orientadas a la elaboración de dispositivos orientados fundamentalmente al acompañamiento de trayectorias de estudiantes ingresantes a la Facultad de Humanidades, quienes manifiestan inconvenientes con regularidad. Hasta el momento, las elaboraciones se han orientado a la producción de reels y tutoriales para el acompañamiento de prácticas en las que estudiantes de reels y tutoriales para las redes sociales institucionales, el diseño de una caja de “preguntas frecuentes”, la composición de guías de navegación del entorno y el desarrollo de un aula de acompañamiento para el campus virtual.

Por último, en el año 2025, el área llevó adelante acciones coordinadas con la Secretaría de Extensión y Bienestar Estudiantil desde donde se busca la promoción de derechos que garanticen el pleno ejercicio de la vida universitaria. En particular, se concretaron instancias de capacitación y acompañamiento sobre cultura digital y trayectorias estudiantiles, en el marco de las jornadas “Tomar la palabra”, desarrolladas durante el mes de mayo.

Habitar los intersticios: lo que puede escapar al dato

Hemos procurado visibilizar que, en ocasiones, la huella digital no alcanza a representar la complejidad de los procesos que se llevan adelante en el área. Esto a pesar de que la mayor parte de la asistencia se resuelve mediada digitalmente. Por un lado, es menester considerar que las acciones que realiza el área trascienden los intercambios que se dan en los sistemas de mensajería y que las formas de acompañamiento son multimodales. Como parte de esa hibridez que configura el territorio universitario actualmente, es posible identificar, por ejemplo, canales no formales de comunicación que se incorporan a las actividades cotidianas del área y no quedan disponibles para ser relevadas desde las métricas que puede ofrecer el campus o el correo electrónico institucional.

Un ejemplo claro de esto es el uso recurrente que docentes y referentes de los distintos departamentos hacen de sistemas de mensajería como Whatsapp. A esto se suma el envío de correo electrónico a las casillas de correo particulares o el pedido de asistencia que acontece en los pasillos de la facultad.

En determinadas circunstancias, se han concretado encuentros presenciales en las aulas de la facultad o reuniones sincrónicas a través de plataformas como meet o zoom. En general, estas instancias han sido a pedido y tuvieron como punto de partida un intercambio generado por correo electrónico, pero cuya complejidad queda invisibilizada en la métrica que cuantifica la magnitud de la asistencia.

Otra vía de socialización de orientaciones que tendría que considerarse a pesar de no tener un lugar priorizado en la propuesta de acompañamiento es el canal de Youtube en

los que se alojan tutoriales generados desde el área. Con contenidos que hasta el momento se han configurado como “ocultos”, política que se encuentra en revisión en este momento, hay centenares de visualizaciones que responden a asistencias puntuales que el área ha concretado en momentos puntuales.

Lo que intentamos plantear en este sentido es que se vuelve necesario reconocer la existencia de tensiones, correspondencias y continuidades a la hora de pensar cómo se produce la relación entre asistencia técnica y acompañamiento pedagógico. En consecuencia, hablamos también de la necesidad complementaria de romper o, al menos, poner en cuestión la concepción dual que supone la existencia de un par binario entre ambos tipos de acompañamiento.

Otro aspecto a considerar es la particular configuración del equipo de trabajo que compone el Área de Producción Pedagógica (APP). Existe un riesgo latente vinculado a la formación disciplinar de quienes lo integramos. Actualmente, el acompañamiento de los procesos pedagógicos mediados por el campus virtual está a cargo de tres referentes. Una de las integrantes se dedica principalmente a las actividades vinculadas con las carreras de modalidad a distancia, mientras que lxs otrxs dos atendemos las necesidades de las carreras presenciales que incorporan el entorno virtual como complemento. Sin embargo, de estos dos miembros, solo unx posee formación específica en programación, lo que implica que la resolución de aspectos técnicos más complejos —aquellos que exceden la configuración estándar del entorno— dependen exclusivamente de su intervención. Esta situación genera una vulnerabilidad estructural, ya que cualquier limitación en su disponibilidad podría comprometer la capacidad de respuesta del área ante requerimientos que exigen conocimientos avanzados en desarrollo y gestión tecnológica.

Pendientes, proyecciones y derivas posibles

Uno de los desafíos más persistentes para el área tiene que ver con la necesidad de contar con herramientas que permitan acceder a información cualitativa sobre el alcance y la incidencia del acompañamiento que se brinda. Si bien los sistemas de mensajería, el correo electrónico y los registros del campus permiten cierta trazabilidad de las interacciones, es claro que lo que no se dice en los correos —los gestos, los tiempos de espera, las dudas que no llegan a formularse, los sentires de quienes interactúan— también forma parte de los procesos pedagógicos. Allí se ubica una zona opaca y porosa que, aunque difícil de sistematizar, incide directamente en la calidad del acompañamiento. En este marco, se vuelve fundamental preguntarse: ¿Qué dispositivos podemos construir para hacer visible lo que permanece difuso? ¿Cómo accedemos a las experiencias, valoraciones y trayectorias que no se traducen en métricas?

Una de las apuestas que se viene consolidando en esa dirección es la del aula virtual de acompañamiento permanente. Se trata de un espacio específico, alojado en el campus, pensado tanto para docentes como para estudiantes ingresantes. En el caso de lxs docentes, el aula busca ofrecer un entorno de formación continua, acceso a materiales, espacios de consulta y socialización de buenas prácticas. Para lxs ingresantes, el aula se propone como un primer acercamiento al entorno virtual institucional, acompañando

“Patrones, algoritmos e intersticios en territorios universitarios híbridos. Datos y reflexiones sobre el alcance del acompañamiento del área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos en la Facultad de Humanidades (UNMDP)”.

Gladys Fernández y Federico Ayciriet / pp. 155-169 -Artículo-

no solo el proceso de alfabetización digital, sino también la apropiación crítica de las herramientas disponibles.

Estas iniciativas, aún en proceso de consolidación, abren la posibilidad de pensar la tarea del área más allá de la resolución técnica o puntual, orientándose hacia una dimensión más formativa, situada y relacional del acompañamiento. Apostar a este tipo de dispositivos implica también reconocer que las transformaciones pedagógicas no se producen de manera automática con el uso de tecnología, sino que requieren tiempo, diálogo y trabajo sostenido.

En este mismo sentido, otra línea de exploración que se vislumbra como promisoría es el análisis de las interacciones espontáneas que estudiantes generan en los entornos digitales abiertos, particularmente en las redes sociales institucionales o informales vinculadas a la vida universitaria. A diferencia de los canales institucionalizados, donde las demandas suelen estar mediadas por la formalidad del correo electrónico o los formularios de contacto, en las redes sociales se despliegan formas de comunicación más inmediatas, emocionales y cargadas de sentido que permiten acceder a otro tipo de información, a menudo más genuina y representativa de la experiencia estudiantil.

En ese marco, proponemos considerar la incorporación de herramientas de análisis de sentimientos aplicadas a los comentarios que circulan en estas plataformas, con el fin de detectar patrones afectivos, valoraciones implícitas y percepciones generales en torno a las intervenciones del área. El procesamiento automatizado de estas expresiones puede arrojar información valiosa sobre la recepción de los recursos que se ponen a disposición, la efectividad percibida del acompañamiento o incluso la identificación de necesidades no explicitadas por vías formales. Lejos de reducirse a una cuantificación de emociones positivas o negativas, el análisis de sentimientos podría ser entendido como una vía para complejizar la comprensión del modo en que los estudiantes habitan el entorno educativo digital, construyen sentido sobre sus trayectorias y resignifican los vínculos con la institución. Esta apuesta no pretende reemplazar las formas tradicionales de evaluación o seguimiento, sino abrir un campo complementario de lectura que reconozca la potencia de lo informal, lo emergente y lo afectivo en la construcción de experiencias pedagógicas significativas.

Desde el punto de vista técnico, el procedimiento consistiría en la recopilación sistemática de comentarios publicados en redes sociales institucionales como Instagram, Facebook o YouTube, a través de herramientas de minería de datos y scraping con criterios éticos previamente definidos. Posteriormente, se aplicaría un modelo de procesamiento del lenguaje natural (NLP) capaz de clasificar las expresiones según su carga emocional (positiva, negativa o neutra), así como de identificar términos clave y tópicos emergentes. Estas categorías podrían correlacionarse con momentos críticos del calendario académico (inicios de cursada, períodos de exámenes, cierres cuatrimestrales) para mapear las variaciones en las percepciones estudiantiles a lo largo del año.

Finalmente, los resultados de este análisis no solo permitirían enriquecer los diagnósticos institucionales, sino también retroalimentar los dispositivos de acompañamiento existentes, ajustando materiales, tiempos de intervención o

estrategias de comunicación según los sentidos que circulan en estos espacios digitales abiertos. Apostar a este tipo de herramientas implica, a su vez, profundizar en una ética del cuidado de los datos, resguardando el anonimato y la privacidad de quienes participan de estos intercambios, pero sin dejar de reconocer su valor como expresión legítima de las vivencias estudiantiles.

Referencias bibliográficas

- Alen, B. (2009). Los dispositivos de acompañamiento a los docentes noveles. Alen, B. y Allegroni, B. Acompañar los primeros pasos en la docencia, explorar una nueva práctica de formación, 33-60.
- Ayciriet, F.; Bressan, D. y equipo de la Especialización Docente de Nivel Superior en Escuelas y Cultura Digital. (2020). Módulo 4: Atención y presencia. Dirección General de Cultura y Educación, Dirección Provincial de Educación Superior
- Baricco, A. (2019). The game. Bezige Bij bv, Uitgeverij De.
- Berardi, F. (2017). Fenomenología del fin: sensibilidad y mutación conectiva. Caja negra.
- Buckingham, D. (2008). Más allá de la tecnología. Aprendizaje infantil en la era de la cultura digital. Buenos Aires: Manantial.
- Kaplún, G. (2019). La comunicación alternativa entre lo digital y lo decolonial. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, (141), 67-86.
- Lion, C., & Maggio, M. (2019). Desafíos para la enseñanza universitaria en los escenarios digitales contemporáneos. Aportes desde la investigación. Cuadernos de Investigación Educativa, 10(1), 13-25. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2878>
- Litwin, E. (2008). El oficio de enseñar: condiciones y contextos. Paidós.
- Maggio, M. (2023). Híbrida: Enseñar en la universidad que no vimos venir. Tilde editora.
- Maggio M. (2018), Reinventar la clase en la universidad, Paidós.
- Maggio, M. (2012). Enriquecer la enseñanza (Vol. 1). Buenos Aires: Paidós.
- Massoni, S. (2019). Teoría de la Comunicación Estratégica Enactiva e Investigación Enactiva en Comunicación: aportes desde Latinoamérica a la democratización de la vida cotidiana: Eje: Abordajes críticos de la Escuela Latinoamericana: contribuciones y avances teórico-metodológicos. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, (141), 237-256.
- Ocaña-Fernández, Yolvi, Valenzuela-Fernández, Luis Alex, & Garro-Aburto, Luzmila Lourdes. (2019). Inteligencia artificial y sus implicaciones en la educación superior. Propósitos y Representaciones, 7(2), 536-568. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.274>

“Patrones, algoritmos e intersticios en territorios universitarios híbridos. Datos y reflexiones sobre el alcance del acompañamiento del área de Asistencia a los Procesos Pedagógicos en la Facultad de Humanidades (UNMDP)”.
Gladys Fernández y Federico Ayciriet / pp. 155-169 -Artículo-

Sanjurjo, L. , Caporossi, A., España, A. E., Hernández, A. M., Iris, A., & Foresi, M. F. (2009). Los dispositivos para la formación en las prácticas profesionales. Rosario (Argentina): Homo Sapiens Ediciones.

Sanz, C. (2024). La Inteligencia Artificial viste a la moda: Reflexiones sobre sus posibilidades para el escenario educativo. Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología, (37), 12–19. <https://doi.org/10.24215/18509959.37.e1>

Souto, M (2019) Acerca de la noción de dispositivo en la formación universitaria. Educación, Lenguaje y Sociedad EISSN 2545-7667 Vol. XVI N° 16 (Abril 2019) pp. 1-16 DOI:<http://dx.doi.org/10.19137/els-2019-161602>