

Resignificando el sentido de la extensión a través del programa universitario en gestión bancaria

Gabriela Sabulsky | gsabulsky@unc.edu.ar

Coordinadora Académica del Programa Universitario de Gestión BANCOR. FCE- UNC. Directora de la Maestría en Procesos Educativos Mediados por Tecnologías. Facultad de Ciencias Sociales. UNC. Docente en la Facultad de Filosofía y Humanidades.

Vanesa Guajardo Molina | vanesa.guajardo.molina@unc.edu.ar

Coordinadora Operativa del Programa Universitario de Gestión BANCOR. FCE- UNC. Docente en la Facultad de Ciencias Económicas. UNC.

Diana A. Pérez | diana.perez@unc.edu.ar

Coordinadora de tutores y Facilitadores del Programa Universitario de Gestión BANCOR. FCE-UNC. Licenciada en Comunicación Social. Integrante del equipo de producción del área de Formación docente y Producción Educativa FyPE- FCE-UNC.

Resumen

La Facultad de Ciencias Económica ha desarrollado, desde mediados del año 2017 y durante el año 2018, una experiencia de capacitación virtual cuyos destinatarios fueron hasta el momento 1060 trabajadores del Banco de la Provincia de Córdoba. Este artículo tiene como objetivo describir la propuesta, mostrando el modelo de educación a distancia que generamos en consonancia con el significado que otorgamos a la extensión universitaria. Además, trata de sistematizar la experiencia dando cuenta de los sentidos que se fueron construyendo durante su implementación, es decir, los efectos inimaginables que fueron dando forma a los intercambios y al trabajo colectivo entre los múltiples actores involucrados. El Progra-

ma Universitario de Gestión Bancaria es mucho más que un curso virtual. Ha sido la posibilidad de poner en acto un paradigma expansionista que contribuye al diálogo de saberes, a la democratización del conocimiento académico y a la revalorización del saber construido desde la práctica. Intercambio de saberes que priorizó el encuentro entre personas, que abrió puertas de instituciones tradicionalmente distantes y que le otorgó un sentido político a las prácticas expansionistas en la Facultad de Ciencias Económicas.

Palabras clave: Diálogo de saberes - democratización - educación a distancia - educación de adultos

Abstract

The School of Economic Sciences has developed a training program since mid-2017 and during 2018, whose recipients were 1060 workers of the Bank of the province of Córdoba. This article aims to describe the proposal. Showing the model of distance education that we generate based on the sense we give to the university extension. It also tries to systematize the experience considering the meanings that were built during its implementation, the unimaginable effects that were shaping exchanges and collective work among the multiple actors involved. The University Program of Banking Management is a virtual course that has been the possibility of putting into action an expansionist paradigm. It contributes to the dialogue of wisdom, to the democratization of academic learning and to the re-validation of knowledge constructed from practice. This exchange of knowledge prioritizes the meeting between people, opens doors of traditionally distant institutions and gives a political sense to the expansionist practices in the School of Economic Sciences.

Keywords: Knowledge dialogue - Democratization - Distance learning - Adult learning

Sumário

A Faculdade de Ciências Econômicas desenvolveu uma experiência de capacitação, desde meados de 2017 e durante 2018, cujos destinatários foram 1060 trabalhadores do Banco da província de Córdoba. Este artigo propõe-se descrever a proposta, mostrando o modelo de educação a distância que geramos em consonância com o sentido que damos à extensão universitária. Além disso, tenta-se sistematizar a experiência, dando conta dos significados que foram construídos durante a sua implementação, ou seja, os efeitos inimagináveis que moldaram os intercâmbios e o trabalho coletivo entre os múltiplos atores envolvidos. O

Programa Universitário de Gestão Bancária é muito mais do que um curso virtual, tem sido a possibilidade de colocar em ação um paradigma extensionista que contribua para o diálogo do conhecimento, para a democratização do saber acadêmico e para a revalorização do conhecimento construído a partir da prática. Troca de conhecimentos que prioriza o encontro entre pessoas, que abre portas de instituições tradicionalmente distantes e que dá um sentido político às práticas extensionistas na Faculdade de Ciências Econômicas.

Palavras chave: Diálogo do conhecimento - Democratização - educação a distância - educação de adultos

Redefinición de sentidos acerca de la extensión en la Facultad de Ciencias Económicas

Las transformaciones en las formas de producir y acceder al conocimiento en la llamada sociedad de la información, la creciente promoción de la educación virtual; empresas con fines de lucro que compiten con instituciones sin ánimo de lucro por atraer a las poblaciones estudiantiles; nuevos perfiles de estudiantes (grupos etarios diferentes y nuevas orientaciones profesionales) que ingresan a las instituciones con expectativas diversas; la adopción explosiva de las tecnologías (Levine, 2006), son algunos de los condicionantes que han puesto a la universidad pública en una instancia de transformaciones inevitables, a la vez que la interpela en la necesidad de reflexionar sobre su propio sentido. En este contexto, la extensión universitaria se convierte en un *hacer* interesante porque permite pensar y generar actividades que ponen en interacción a la universidad con la sociedad, atendiendo a estas transformaciones políticas, sociales y culturales a través de proyectos, programas y acciones que, propuestos desde la extensión, habilitan nuevos caminos. En el caso particular de la Facultad de Ciencias Económicas (FCE), avanzar por este sendero y repensar la extensión desde su espacio, le permite cuestionarse y reflexionar sobre el conocimiento que produce y los modos en que ese *saber* logra ponerse en circulación y articular con la sociedad. En este marco, surgió una propuesta que posibilitó diseñar un proyecto y generar un dispositivo que se convirtió en un ejemplo extensionista y que expuso un modo posible de articular la facultad con un ámbito de la sociedad. En este sentido, la extensión universitaria se transforma en el *motor* casi por exclusividad para acompañar a la universidad en un camino hacia una pluriuniversidad¹ (Boaventura, 2007, p.45), lo que significa reconstruir su

¹ La universidad fue creada siguiendo un modelo de relaciones unilaterales con la sociedad y es ese modelo el que subyace en su actual institucionalidad. El conocimiento pluriuniversitario sustituyó la unilateralidad por la su interactividad, una interactividad enormemente potenciada por la revolución en las tecnologías de la información y la comunicación.

identidad poniendo atención en mantener el diálogo constante entre sociedad y universidad, siempre desde un aporte crítico y un intercambio de conocimientos, en los que ambos actores se vean enriquecidos. Es necesario asumir que este diálogo se constituye en torno al conocimiento (Tomatis, 2017). Esto implica que el saber universitario circula y se resignifica de manera recíproca en la producción colectiva con los actores involucrados. La experiencia que presentamos da cuenta de un proceso educativo que tuvo el eje puesto en la búsqueda y construcción de un sentido compartido. De la posibilidad de ofrecer un espacio concreto donde los diferentes saberes se socializaron en pos de la construcción de un conocimiento colectivo.

Para que esta perspectiva (desde la cual nos paramos a pensar el programa) pudiera plasmarse, se pensó de manera cuidadosa en la metodología de trabajo. Se diseñó una propuesta pedagógica que puso en acto una forma de entender la educación a distancia; se elaboraron materiales con contenidos orientados a desnaturalizar y desocultar procesos y rutinas laborales; y las actividades estuvieron centradas en revisar y aportar a la práctica de los actores involucrados. En el marco de esta experiencia, se procuró trabajar tanto en el diseño como en la ejecución y en las adecuaciones que fueron surgiendo sobre el terreno; incluso en propiciar un *sentido de compromiso* de los actores involucrados, requiriendo su activa participación. Se trabajó con objetivos acordados que contribuyeron a un escenario de cambio, tanto en lo organizacional como en lo referente a las tecnologías, advirtiendo la relevancia que tienen en el escenario laboral y social de los participantes.

En relación a ello, un rasgo importante de esta experiencia tuvo que ver con su carácter transdisciplinario: tanto los participantes (que fueron de diferentes regiones de Argentina y poseían diversas formaciones académicas o trayectorias laborales) como los docentes y no docentes de la FCE, contribuyeron a la propuesta de manera activa, en todas sus etapas. Así, el programa se convirtió en un lugar de interacción, pero también de reflexión, en el que todos los actores involucrados fueron parte de una construcción colectiva de prácticas que enriquecieron aspectos personales y revalorizaron el espacio de trabajo. A continuación se ofrecen más detalles de la propuesta.

Programa Universitario de Gestión Bancaria

Objetivo: la Secretaría de Extensión de la FCE fue convocada por el banco de la Provincia de Córdoba (de aquí en adelante Bancor) para diseñar y ejecutar una propuesta de capaci-

tación a sus empleados (cerca de 2000 personas) en contenidos de formación básica sobre gestión bancaria. El objetivo que plantearon para esta formación era la de poder contribuir a que los empleados desarrollen una visión integral de la organización, a la vez que pudieran reflexionar y proponer prácticas vinculadas al uso de tecnologías en sus diferentes roles dentro de la institución.

- Gestión institucional: la coordinación general estuvo a cargo de la Secretaría de Extensión de la FCE y el diseño y producción del programa en manos del área de Formación Docente y Producción Educativa (FyPE) que pertenece a esta Facultad; espacio dedicado a generar propuestas de formación y a producir contenidos educativos, muchos de ellos virtuales. Debido a la magnitud que tomó esta propuesta, con todas las implicancias de diseño y ejecución, se armó además un equipo de coordinación operativa que se encargó de llevar adelante, conducir y evaluar el programa.

- Actores involucrados: La envergadura y riqueza del programa estuvo dada por la diversidad de actores convocados, no solo en términos de cantidad sino de multiplicidad de funciones y experticias disciplinares que convivieron en la misma propuesta. Este es un aspecto interesante para retomarlo al momento de analizar el impacto que el programa tuvo al interior de la propia FCE como experiencia de infinitos aprendizajes.

Empleados de Bancor: el programa fue diseñado como una propuesta formativa, cuyo destinatario fue el personal de Bancor (hasta el momento participaron 1060 empleados en sus diferentes ediciones). Personas de diversas regiones, con diferentes formaciones, ocupando distintos puestos de trabajo, con mayor o menor antigüedad y roles específicos en la institución. Todos rasgos que en el entorno virtual se visibilizaron, potenciando la experiencia con un carácter heterogéneo, revelando un entrecruce de visiones, de aportes y de producciones. Algunas personas con experiencias de formación en un contexto de educación superior, otras no. Varias retomaron un hábito de estudio luego de un largo tiempo.

- Contenidistas, tutores y facilitadores de la FCE: participaron dieciocho docentes y doce no docentes, cuyos saberes y experiencias se fueron amalgamando durante las diferentes fases del programa (diseño, realización y evaluación). Algunos se sumaron desde el interés por lo disciplinar, otros, por el desafío de sostener una capacitación virtual, muchos por el deseo de aprender nuevos modos de llevar adelante la tarea docente. Es importante resaltar que una parte significativa de estos actores mencionados no contaban, previo al inicio, con

conocimientos sobre el uso de tecnologías educativas y experiencias en tutorías virtuales.

Equipo técnico: conformado por integrantes del equipo de producción del área de FyPE. Este equipo incluyó a una pedagoga, dos comunicadoras sociales, una diseñadora y un webmaster. Cada uno de ellos tuvo un rol fundamental en *pensar y diseñar* esta propuesta de formación. Este equipo, conformado desde una *interdisciplinariedad* de saberes, enriqueció la propuesta pensando minuciosamente cada elemento del entorno virtual: desde el diseño áulico, la distribución de la información en él, el espacio para los contenidos, la habilitación de lugares interactivos y de comunicación y lo específicamente técnico, que implicó diagramar y pensar los elementos que se requieren en un aula que debe contener toda esta dinámica propuesta. Muchos componentes del aula virtual se fueron modificando (potenciando) a lo largo de cada cohorte gracias al aporte de los participantes y sus sugerencias, como así al propio crecimiento que fue otorgando este trayecto de formación, lo que permitió además que cada edición fuera una versión mejorada de la anterior.

Equipo operativo: en este equipo se encuentran las coordinaciones que organizaron el programa, tanto en lo académico como en lo operativo y lo específicamente áulico. Se conformó principalmente para contener a todas las personas que participaron en este proyecto, como así también para llevar adelante la comunicación permanente entre el equipo de trabajo de la capacitación y Bancor, mientras se sucedía el dictado. El equipo operativo articuló cada espacio de trabajo poniendo en diálogo contenidos, propuesta didáctica, documentos de trabajo y la organización del equipo de tutores y facilitadores relevando sus necesidades, resolviendo sus dudas y apoyándolos en el trabajo dentro del aula virtual. Refirió además al trabajo sobre indicadores, logros y resultados, organización de los participantes por aula, cronograma de cursado, organización de encuentros, etc., que tanto Bancor como los equipos necesitaron saber. Se elaboraron informes con datos cuantitativos y cualitativos, se contemplaron particularidades y se detectaron posibles inconvenientes que necesitaban ser resueltos en la marcha del cursado.

Figura N° 1: Funciones del equipo del Programa Universitario de Gestión Bancaria



Fuente: Producción del equipo de coordinación del Programa universitario de gestión Bancaria-FCE-UNC.

Algunos aspectos significativos de su producción e implementación

La experiencia se desarrolló de manera virtual, se conformaron grupos aleatorios de treinta y cinco personas, asignados a un aula virtual, acompañados por un tutor y un facilitador. El primero (docente de la FCE) orientando al participante en los contenidos; el segundo (personal no docente de la FCE), asistiendo al participante sobre el entorno virtual, favoreciendo a que sea lo más amigable posible.

La duración de cada edición del programa fue de tres meses, teniendo un espacio de encuentro presencial hacia finales del trayecto, donde tanto participantes como el equipo de la facultad se convocaron para compartir un espacio enriquecido por la presencialidad, por propuestas dinamizadoras de trabajo, dando lugar a la reflexión, evaluación y devolución

entre todos los actores involucrados. Si bien durante el cursado se propusieron instancias sincrónicas y de manera virtual², este encuentro presencial tuvo el objetivo de invitar a los participantes a la facultad, donde se gestó el programa y desde donde se los acompañó; además, para habilitar un espacio de comunicación donde la palabra y el decir de los participantes tuviera una relevancia fundamental para la revisión y autoevaluación del equipo de gestión del programa.

El entorno virtual y sus contenidos

El medio virtual en el que se desarrolló el programa tuvo un modelo pedagógico original, el cual de manera constante fue enriquecido y transformado por los actores involucrados. El sentido de las actividades, la presentación y estructura y la manera de acompañar la experiencia tuvieron como premisa principal promover el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo, favoreciendo el aprendizaje orientado a la acción profesional, a través del uso de las tecnologías como mediadoras.

La propuesta virtual se construyó sobre la plataforma *Moodle*³. Con el equipo de producción se planteó un diseño de aula, que tuvo su réplica en 12 aulas virtuales. Se intentó que este entorno fuera sencillo, colaborativo e interactivo. Se generaron espacios de comunicación dentro y fuera del aula virtual (foros, espacios de anuncios, mensajería interna, Whatsapp, Facebook), que permitieron el acompañamiento constante por parte del tutor y el facilitador. Los contenidos y el material de estudio se organizaron en unidades y se incluyeron: foros de debate y producción, acceso a descarga de materiales de lectura, actividades de aprendizaje, etc. Estos contenidos fueron multimodales, lo que implicó integrar texto, imágenes y videos para su adecuado tratamiento y en función de las necesidades de formación de los participantes. Para los contenidos de cada unidad se propuso:

- *Una presentación conceptual*: donde se desarrollaron los temas principales de la unidad y se incluyeron organizadores gráficos de la información (mapas, infografías, líneas de tiempo, etc.).

- *Secuencias de la realidad laboral*: se diseñaron materiales que mostraron situaciones de la

2 En tres momentos del programa, se invitó a los participantes a un videoencuentro a través de la aplicación Zoom: herramienta para videoconferencias con múltiples usos como dar clases, realizar conferencias, citar a reuniones, etc. En este caso, se la propuso para un encuentro de socialización entre todos los integrantes de un aula y para realizar clases expositivas de las unidades del trayecto con los contenidistas del programa.

3 Moodle es una herramienta de *Learning Content Management* (LCMS), de distribución libre, escrita en PHP. Fuente: Moodle.org

práctica laboral concreta, cuyo fin fue visualizar los conceptos desarrollados en la presentación conceptual.

• *Tres tipos de actividades:* **1- De autoevaluación:** en cada unidad se puso a disposición un cuestionario estructurado con preguntas de opción múltiple. Fueron actividades de carácter individual que tuvieron como propósito permitir a los participantes detectar el progreso en sus aprendizajes y profundizar sus esfuerzos en aquellos contenidos con mayor grado de dificultad. **2-De producción:** a través de consignas que invitaron a resolver situaciones similares a la vida cotidiana en Bancor, o ejercicios donde fue necesario aplicar los contenidos desarrollados. Un 90% de estas actividades fueron grupales. La finalidad de estas instancias fue consolidar el aprendizaje de los contenidos del programa mediante la resolución de consignas en clave práctica. **3-** Al finalizar el cursado los participantes debieron presentar una *actividad final* de carácter integradora, que de manera grupal se inició en el encuentro presencial.

Figura N°2: Portada principal del aula virtual



Fuente: <https://aulavirtual.eco.unc.edu.ar/>

Algunos datos cuantitativos

Sobre la base inicial de personas convocadas por cohorte para participar del programa, se puede afirmar que un 72% de las personas aprobó y finalizó la propuesta⁴. La deserción siempre estuvo al comienzo del cursado, generalmente entre las unidades 1 a 3⁵. Para promover la continuidad se llevaron adelante acciones de coordinación entre el equipo operativo (FCE) y el Área de Recursos Humanos del Banco. La premisa fue siempre sostener la continuidad de cada participante en el del programa. Para esto, tanto tutores como facilitadores realizaron un trabajo de seguimiento y de identificación de situaciones particulares; se flexibilizaron plazos y se crearon estrategias recuperatorias con la idea de incentivar y contener a aquellos que realmente mostraron interés por continuar.

Figura N° 3: Cuadro comparativo de las tres cohortes realizadas por el programa

Cohortes	Ingresantes al Programa	Participantes que finalizaron el Programa	Participantes de las video-tutorías	Participantes del encuentro presencial	Tutores y facilitadores involucrados
Primera (18/09/2017 - 10/12/2017)	470	357	207	324	12 tutores 6 facilitadores
S e g u n d a (14/03/2018 - 15/06/2018)	502	328	168	224	12 tutores 7 facilitadores
T e r c e r a (22/08/2018 - 21/11/2018)	502	377	191	336	12 tutores 6 facilitadores
Totales	1474	1062	566	884	30 tutores en las diferentes ediciones

Fuente: datos extraídos de los informes realizados por el equipo operativo del Programa

4 Estos datos se obtuvieron de los informes finales presentados por los facilitadores, quienes de manera periódica realizaron el seguimiento de cada participante como parte de su rol y función dentro de sus tareas asignadas.

5 Más de un 82% manifestó su decisión de dejar el curso por motivos personales, tales como: falta de tiempo, viajes, licencias, etc.

Universitario de Gestión Bancaria-FCE-UNC

Un modo de entender el trabajo extensionista

El programa tuvo y tiene dos características que lo hicieron valioso y significativo: el *acceso democrático* de todos los empleados a las oportunidades de formación y profesionalización y el *compromiso* de quienes participaron, lo que permitió desde la primera cohorte hasta hoy, sostener tanto la calidad de la formación como la permanente contribución de todos los actores que pertenecieron a este proyecto.

El primer aspecto determinó que el contenido *introdutorio*⁶ debía necesariamente abarcar *temas comunes* para todos los participantes (teniendo en cuenta puestos de trabajo, funciones, roles, edades, etc.); esto implicó una cuidadosa selección de materiales y de las propuestas didácticas de trabajo. Si bien los temas que se desarrollaron tuvieron que ver con el contexto organizacional de Bancor, el eje que los atravesó (y le dio una característica valiosa más a la propuesta) fue la interacción con las tecnologías. Esto posibilitó aprendizajes significativos tanto para el contexto laboral como para la vida.

El segundo aspecto es el que hizo de este programa una práctica extensionista. El *compromiso* que estuvo siempre presente, no solo por quienes formaron el equipo de capacitación, sino también de los propios participantes que dejaron huellas significativas en el programa. Cada uno desde su lugar construyó durante su recorrido un diálogo que entretejió sus voces, trayectorias e intereses. Para dar cuenta de los procesos de construcción colaborativa, y en ese sentido el intercambio de saberes, es importante identificar algunos momentos del proceso:

El *marco conceptual* del programa tuvo como actores clave a los *contenidistas*, expertos académicos en temas vinculados a la gestión bancaria. No obstante, los contenidos que se ofrecieron a lo largo de las siete unidades surgieron de un trabajo interdisciplinario, de negociación con personas de la facultad y del banco, de la aceptación de otras miradas, de otros sentidos de las prácticas. En esos momentos de intercambio, se encontraron nuevas lógicas, nuevas dinámicas que posibilitaron la transformación de quienes estuvieron involucrados. Aquí el proceso de transposición permitió redefinir los contenidos contemplando

6 El programa se organizó en una unidad introductoria, cinco unidades de contenidos específicos y una instancia de integración, por un total de 60 horas.

las prácticas cotidianas de la gestión bancaria, es decir, el contenido "académico" (punto de partida) se logró transformar en contenido "con sentido práctico", velando por su rigurosidad conceptual y la necesidad de echar luz sobre procesos complejos de la práctica laboral.

De la misma manera puede pensarse el trabajo con *tutores y facilitadores* a través de espacios de producción compartidos. La implementación de la propuesta implicó el diseño de algunos instrumentos que funcionaron como *marcos orientadores* de la tarea: nos referimos a la *construcción de pautas de trabajo y rúbricas de evaluación*. El crecimiento hacia lo colaborativo fue tomando forma y densidad a lo largo de las diferentes cohortes. En principio la participación fue acotada, respondiendo a una tradición verticalista de trabajo, pero a medida que estos actores se apropiaron de la propuesta y se sintieron legitimados en su función, asumieron la construcción de estos instrumentos con mayor protagonismo. Las pautas, rúbricas y decisiones sobre la dinámica en general del curso, fueron construyéndose entonces desde una perspectiva de reflexión sobre la misma experiencia.

Las *pautas de trabajo* fueron uno de los elementos concebidos para socializar ciertos acuerdos sobre las maneras de trabajar en el espacio virtual. Si bien originalmente fueron diseñadas por el equipo operativo, con el paso del tiempo y de la práctica, se convirtieron en un escenario de acuerdos y discrepancias sobre cómo pensar la relación, el seguimiento y la presencia de tutores, facilitadores y participantes en el aula. Fueron documentos dinámicos que registraron modos de actuar y anticipar sobre lo que se esperaba en la interacción de cada momento del curso. También aquí se concentraron ciertas herramientas metodológicas e instructivos para poder llevar a cabo las tareas. Luego de recorrer tres cohortes, un ejercicio interesante fue mirar la evolución de estos documentos de trabajo. Los cambios en ellos marcan la integración de perspectivas (de tutores y equipo operativo) y la adecuación a las necesidades/problemas que fueron surgiendo en la marcha.

Las *rúbricas* tuvieron el mismo proceso de producción colaborativa. La dinámica fue coordinada por el equipo pedagógico, a través de encuentros presenciales con tutores, generando un escenario donde se pudieran desarmar las actividades propuestas a los participantes⁷, para considerar cómo se integrarían en su resolución los conocimientos dados por el curso con las propias experiencias laborales. Para ello, el ejercicio consistió en ponerse en el rol de participantes e imaginar posibles resoluciones, algo que si bien fue necesario para construir

7 Cada una de las siete actividades propuestas solo fueron posibles de ser resueltas en tanto los actores incorporaron su propia experiencia laboral y reflexionaron sobre ello para sumar nuevos elementos y nuevas perspectivas.

una mirada común al momento de evaluar, dejaba margen para recuperar cuestiones impensadas y originales que los participantes trabajaron. La rúbricas son un claro ejemplo de donde se amalgamaron saberes pedagógicos, disciplinares y del orden de la práctica en la gestión bancaria.

El intercambio de saberes entre tutores y participantes es otro aspecto valioso a señalar. En todas las actividades del programa, se hizo hincapié en la producción individual (unidades 1 y 2) y colectiva (unidades 3 en adelante), tomando como principal componente las subjetividades de cada integrante del curso, las posibilidades de mejora en la realidad cotidiana del banco (en relación a la incorporación de tecnologías) y cómo ello podría impactar en las relaciones y producciones a futuro. La mirada puesta sobre la actuación del participante y la realización de las actividades no estuvo sobre *cuánto sabían de los contenidos* sino en *cuánto aportaban y proponían* en relación a sus intereses, a sus maneras de ver el banco y a las negociaciones que finalmente ponían en juego para trabajar con sus compañeros de grupo. La reflexión permanente sobre la experiencia permitió a los tutores y facilitadores reconocer a un *sujeto trabajador* (no se trató de un estudiante de la FCE) y por esto a la comprensión acerca de realidades y roles dentro del banco, que implicó de los participantes modos de apropiación diferenciada sobre los aportes conceptuales. A modo de ejemplo, podemos mencionar la construcción colectiva de un *repositorio de propuestas de mejora* que fueron destinadas a ser presentadas a las autoridades del banco y analizadas para su posible implementación. El proceso, en términos pedagógicos, se realizó como propuesta de *trabajo final del curso*, integrando los conocimientos abordados en las siete unidades y plasmado en una producción multimedia que realizaron con algunas de las aplicaciones tecnológicas vistas en el programa. Allí, cada grupo diseñó la propuesta de mejora para la organización. Luego de la devolución de tutores y facilitadores, estas producciones fueron sistematizadas y presentadas a las autoridades del banco, quienes analizaron la factibilidad, y decidieron que algunas de estas se llevaran a cabo.

Voces de los participantes sobre la experiencia

A los efectos de adecuar la propuesta al interés de quienes participaron, se realizaron dos instancias de evaluación en cada edición: una encuesta al finalizar el cursado y una actividad de evaluación grupal que se propuso a los participantes en el encuentro presencial y que implicó -para todos los reunidos ese día- un espacio de retroalimentación al trayecto

realizado. Habilitar la palabra supuso un nuevo desafío, en parte ese fue el principal objetivo del encuentro presencial. Se ideó una dinámica que afianzó un clima de confianza apostando al intercambio entre compañeros, tutores y facilitadores. La palabra circuló de forma horizontal, espontánea, con tiempo para anécdotas, sorpresas y emociones. Luego de dicha instancia, el equipo de facilitadores realizó la tarea de sistematizar los aspectos recurrentes expuestos por los participantes. Compartimos aquí, apenas algunas voces de los registros, teniendo en cuenta que el participante realizó esta actividad mirando su trayecto de formación a la vez que valorando la experiencia en general:

“Una riqueza general en capacitarme a esta edad, conocer nuevas formas de estudio a nivel virtual”.

“Volver a tener ganas de leer, de estudiar. Es la chispa que necesitaba ya que hace 25 años que me egresé y no volví a estudiar”.

“El curso me dejó una experiencia que jamás por mi voluntad la hubiera vivido”

“Me permitió retomar estudios que hace tiempo no realizaba, volver a integrarme en equipos de trabajo fuera de la oficina y lugares comunes y conectarme con cosas distintas a las que hago habitualmente”.

“Conocí la interacción en el aprendizaje. Me acercó a la tecnología, me abrió la mente”

“Aportó y aporta un conocimiento técnico valioso y a su vez práctico a la hora de ejecutar acciones en nuestro trabajo, gracias por la formación”.

“Me aportó una visión enriquecida de la actividad en la que me desempeño”.

”Lo importante que es mi trabajo desde mi puesto para la satisfacción del cliente del banco”.

”Al curso aportamos la voluntad de aprender en un plataforma nunca utilizada y la relación con colegas”.

“Esta capacitación nos lleva al mundo de las tecnologías y nos actualiza en el tiempo”.

“La capacitación estuvo a la altura de nuestras necesidades y muy de la mano con los tiempos en los que vivimos”.

Los actores, tanto de Bancor como de la FCE, valoraron además haber podido acercarse y conocer a compañeros que trabajan con ellos en la misma organización y desconocían. Reconocieron también haber incorporado ciertas competencias relacionadas al uso de tecnología, que fueron significativas para actualizarse en temas que los interpelan, dado el rol que tienen en sus espacios de trabajo. Manifestaron además haber incorporado habilidades y conocimientos propios de la modalidad del dictado a distancia: organización del tiempo, comunicación escrita en un entorno virtual, aplicaciones web, trabajo colaborativo (asumiendo miradas, ritmos de trabajo y producciones diversas). Algunos concibieron esta experiencia como una posibilidad de superación personal, de volver a estudiar y hacerlo con tecnologías. Se sintieron motivados para continuar aprendiendo con esta modalidad. Comentaron haber empatizado en diferentes momentos con varios de sus compañeros, en relación a lo que les sucedía cuando estaban aprendiendo/produciendo, y también con las realidades laborales que algunos manifestaron. La mayoría de los participantes coincidieron en que su formación se vio transformada en aspectos tales como: conocimientos relacionados al ámbito financiero, al rol de Bancor como entidad del Estado en la economía de la provincia, del país y de la región, a su rol dentro de la institución y construyeron saberes en relación al uso de la tecnología tanto en el banco como en su vida cotidiana, también manifestaron haberse involucrado con nuevas formas de aprender.

Lo que nos queda para continuar el camino

La experiencia de diseñar e implementar este programa dejó múltiples huellas, tanto en el equipo de la facultad como en los trabajadores de Bancor. Para los docentes y profesionales técnicos de la FCE, ser parte de este proyecto permitió repensar y redescubrir nuevas prácticas extensionistas que potencian -hacia el interior de la facultad- formas diversas de trabajar con el conocimiento. Esto es así dado que a lo largo de la implementación del programa se puso en juego una manera de hacer, de convivir y de escuchar/validar a los demás involucrados; se experimentaron nuevas formas de trabajar en conjunto y de construir conocimiento. Quienes participamos creemos habernos llevado mucho más de lo que aportamos y eso referencia a la construcción colectiva mantenida por más de un año.

En este sentido, el desafío pudo más que cualquier saber instituido, la apuesta fue generar

una propuesta extensionista en su sentido más genuino, tal como explicamos en nuestro primer apartado, aun asumiendo las tensiones que pudieron generarse al transformar prácticas fundadas tanto en la propia facultad como en Bancor.

Para la FCE, significó poner a prueba un modo de trabajar con el conocimiento mediado por las tecnologías, ofreciendo un modelo de educación a distancia que privilegió el aprendizaje a través de los vínculos y la rigurosidad conceptual y metodológica. Este modelo tomó como centro al sujeto (social e histórico) que aprende en una organización que también aprende, es decir, en movimiento con su trayectoria y proyecciones futuras; y se propuso integrar a las tecnologías para garantizar la democratización del conocimiento y asumir el desafío de la permanencia y contención de cada participante.

El Programa Universitario de Gestión Bancaria fue mucho más que un curso. Para quienes estamos aquí escribiendo estas líneas sobre nuestra experiencia, podemos decir que el curso como tal, habilitó el encuentro para generar ese diálogo al que hicimos referencia en los primeros párrafos cuando hablamos de acercar universidad y sociedad. Y por eso queremos redoblar la apuesta; luego del camino recorrido consideramos que ya no podemos mencionarlas por separado (repensando sobre el concepto de *pluriuniversidad* de Boaventura). Continuar pensándolas de esta forma inevitablemente implica entonces realizar esfuerzos por articularlas; es decir, trabajar siempre desde una situación de tensión que no hace más que condicionar las miradas sin la posibilidad de pensar/nos desde otros lugares.

Esta experiencia nos dejó este gran desafío: el compromiso de *crear y proyectar* desde la universidad propuestas que apuesten a este cambio de mirada. Poniendo el foco en una nueva concepción de lo académico, reconociendo que *la sociedad es la universidad y la universidad es la sociedad*, que el conocimiento que se produce puede venir de todas partes. Pensar propuestas extensionistas que pongan a la sociedad -y a sus diferentes ámbitos del hacer, el pensar y el producir- como protagonistas de esas propuestas universitarias.

Sin dudas quedan un sin fin de preguntas dando vueltas, un puñado de desafíos por delante y grandes compromisos asumidos. *¿Cómo dar continuidad a este tipo de experiencias?, ¿cómo apostar a metodologías participativas que fortalezcan el intercambio de saberes en este tipo de proyectos?, ¿cómo garantizar el involucramiento de todas/os las/os actores a este cambio de mirada?, ¿cómo amalgamar los diferentes posicionamientos de los actores institucionales en las prácticas, en el contexto que se sitúan?* “La universidad hace extensión porque necesita

aprender” decía Ana Correa (2011), nada más claro para afirmar lo que hemos compartido en este relato de experiencia. Confiamos en que propuestas como estas sean un camino posible para abrir nuevas puertas y pensarnos trabajando desde otros lugares, siempre sobre la idea de un aprendizaje colectivo.



Licencia Creative Commons

Este artículo se distribuye bajo una Licencia CCReconocimiento SinObraDerivada 4.0 internacional.

Bibliografía

BARBIERI, M. (2011) La Universidad hace extensión porque necesita aprender. Revista e+e, Estudios de Extensión en Humanidades, n°3/3. Córdoba: Facultad de Filosofía y Humanidades UNC.

CIN- REXUNI (2012) Acuerdo Plenario N° 811/12. Santa Fe. Disponible en <http://www.rexuni.edu.ar/> FECHA DE CONSULTA: 02/03/2019.

CORREA, A. (2011) La Universidad tienen mucho que aprender. Entrevista de Barbieri M en Revista E+E Vol. 3.

BOAVENTURA DE SOUZA, S. (2007) La Universidad en el siglo XXI. Para una reforma democrática y emancipadora de la universidad. Colección Universidad cides-umsa, asdi y Plural editores. Disponible en http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/universidad_siglo_xxi-.pdf FECHA DE CONSULTA: 26/02/2019

DE SANTOS, C. [et. al] (s.f.) Fronteras Universitarias en MERCOSUR. Debates sobre la evaluación en prácticas de extensión - 1° ed. - Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

TOMATIS, K. (2017) Teoría y praxis en la extensión universitaria. Una lectura desde el Mercosur en Debates sobre la evaluación en prácticas de extensión - 1° ed. - Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

TOMMASINO. H. (2017) “Políticas de extensión para la transformación.” en DE SANTOS, Carlos [et. al] (s.f.) Fronteras Universitarias en MERCOSUR. Debates sobre la evaluación en prácticas de extensión - 1° ed. - Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

LEVINE, A. (2006) Educación superior: una revolución externa, una evolución interna. En Servin Pittinsky (comp.) La Universidad Conextada. Perspectivas del impacto de Internet en la educación superior. Ediciones Aljibe. Málaga.