

**XVI CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

MAZATLÁN, SINALOA, SEPTIEMBRE 11, 12 Y 13 DE 2013

PONENCIA

**Creación de un espacio virtual en la plataforma eVirtual.uaslp.mx
para el seguimiento del servicio social universitario**

Autores:

Eugenia Inés Martínez López¹

Héctor López Gama²

Jorge Horacio González Ortiz³

Temática: Tecnologías de información para el aprendizaje

¹ Maestría en Administración, Profesor Investigador Tiempo Completo en la UAMZM UASLP, emartinez@uaslp.mx

² Maestría en Administración, Profesor Investigador Tiempo Completo en la UAMZM UASLP, hlopez@uaslp.mx

³ Doctor en Administración, Profesor Investigador Tiempo Completo en la UAMZM UASLP, jorgonz@uaslp.mx

RESUMEN

Esta ponencia describe la experiencia en el diseño, creación e implementación de un espacio virtual en la plataforma eVirtual.UASLP.mx, para dar seguimiento a los participantes en el taller de servicio social, asignatura que se imparte en el sexto semestre de la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media los prestadores de servicio social universitario. Partiendo del reto que las universidades enfrentan para incorporar las TIC al proceso de enseñanza aprendizaje, se describe la estrategia que la Secretaria Académica de la UASLP ha implementado para alentar la creación de este tipo de ambientes de aprendizaje. Así mismo, se aborda el fundamento teórico y técnico que los sustenta. Enfatizándose que el reto está en no trasladar la metodología tradicional de la enseñanza y el aprendizaje a los cursos virtuales o semipresenciales. Y en la flexibilización de los procesos, procedimientos y estructura organizativa de las organizaciones educativas que pretenden adaptarse a modalidades de formación alternativas o complementarias a la tradicional. En cuanto el seguimiento que se hace sobre el desempeño de los prestadores del servicio social a través de la plataforma se obtiene evidencia que es un excelente medio para tal fin además de constatarse que los alumnos se encuentran satisfechos con la forma en que se han insertando en el servicio social universitario tanto a nivel administrativo como de su perfil profesional.

PALABRAS CLAVE: espacio virtual, plataforma, servicio social, TIC, eVirtual.UASLP.mx

ÍNDICE

INTRODUCCION	4
1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL TEMA	4
2. LA INCORPORACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA EN LA UASLP	7
3. EL ENTORNO DE LA PLATAFORMA EVIRTUAL PARA LA GESTIÓN DE CURSOS	7
4. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL ESPACIO VIRTUAL: SERVICIO SOCIAL	8
5. RESULTADOS	14
6. DESAFÍOS DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LA UAM ZONA MEDIA.	17
7. CONCLUSIONES	18
8. RECURSOS ELECTRÓNICOS Y BIBLIOGRAFÍA	20

INTRODUCCIÓN

Desde su origen, las universidades han tenido que ir evolucionando e innovando sus procesos para estar acorde con las transformaciones sociales propiciadas por la innovación tecnológica. Esta adaptación supone cambios en los modelos educativos, en los usuarios de la formación y en los escenarios donde ocurre la enseñanza y el aprendizaje. En este sentido, el profundo cambio que el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha generado en la educación ha dado lugar a un nuevo paradigma sobre el saber en la educación superior. En este nuevo paradigma, llamado educación virtual, el aula de clase, el tiempo y el momento de la instrucción se ven afectadas en su instrumentación, lo que constituye un reto y a la vez una oportunidad para potencializar sus bondades.

Por lo anterior y con la finalidad de aprovechar los recursos que las TIC proporcionan, así como las condiciones académicas en que se imparte el taller de servicio social universitario a los alumnos del sexto semestre de la Licenciatura en Mercadotecnia, de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM)). Se diseña y crea un espacio virtual en la plataforma SharePoint, para dar seguimiento a los participantes en este taller, los cuales son a su vez, prestadores del servicio social universitario.

Esta ponencia se compone de las siguientes secciones: 1) Revisión bibliográfica del tema, 2) La tecnología educativa en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), 3) el entorno de la plataforma eVirtual para la gestión de cursos, 4) Desarrollo e implementación del espacio virtual: servicio social, 5) Resultados, 6) Desafíos de la educación virtual en la UAM Zona Media y 7) Recursos electrónicos y bibliografía

1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL TEMA

A medida que evolucionan los procesos sociales, la ciencia, la técnica y la tecnología, los procesos educativos han cambiado. No sólo ha venido cambiando la forma de apreciar y pensar el mundo, también la de ejercer la educación. Chunga, (2012) citando a la Fundación para el Desarrollo de la Función Social de las Comunicaciones (1998, p. 56), señala que la educación

virtual es un “sistema de impartición de formación a distancia apoyado en las TIC (Tecnologías, redes de telecomunicación, video conferencias, TV digital, materiales multimedia), que combina distintos elementos pedagógicos: instrucción clásica (presencial o autoestudio), las prácticas, los contactos en tiempo real (presenciales, videoconferencias o chats) y los contactos diferidos (tutores, foro de debate, correo electrónico)”. Cabe aclarar que la metodología virtual no está constituida únicamente por la tecnología utilizada como mediadora del proceso educativo, sino por el tipo de relaciones síncronas y asíncronas que se establecen entre quienes participan en él, y del ciberespacio, lugar propiciado por la Internet, es decir, se trata de una forma descentralizada de prestar el servicio educativo (Guarín, 2005).

Entre las ventajas de la educación virtual se cuenta la posibilidad de utilizar materiales multimedia, la fácil actualización de los contenidos, los diversos grados de interactividad, la posibilidad de acceder a los cursos desde cualquier lugar y momento, así como la retroalimentación que el profesor proporciona (Chunga, 2012).

Existen dos modalidades de educación virtual, cada una con sus particularidades, metodologías y herramientas (García, 2001): el *E-learning* o aprendizaje virtual y el *B-Learning* aprendizaje mezclado. El *E-learning* es un concepto emergente en la educación que proviene del mundo empresarial y asociado a la educación a distancia basada en TIC (Gallego y Gámiz, 2007). Plantea situaciones completamente a distancia desarrolladas a través de plataformas virtuales. En esta modalidad no hay necesidad de la presencia física del profesor, se emplean medios tecnológicos y el papel del profesor es el de tutor. El *B-Learning* es una modalidad consistente en mezclar los elementos y dispositivos del *E-Learning* con los de la educación presencial, es decir, se procura aprovechar las ventajas de las TIC en los procesos de aprendizaje presenciales. En esta modalidad la relación con las TIC no es tan obvia como con el *E-Learning*. La mezcla de formación on-line con formación presencial es una tendencia que en la educación superior se conoce como *Hybrid Universities* (Gallego y Gámiz, 2007).

Los elementos técnicos necesarios para el *E-learning*, son (Chunga, 2012):

- Plataforma: entorno de hardware y software instalado en un servidor cuya función es facilitar el desarrollo de actividades para la creación, administración, gestión y distribución de cursos a través de Internet.
- Contenidos: es la información de que se compone un curso virtual.

- Herramientas comunicativas: son aquellas que permiten la interacción entre los agentes del proceso educativo.

Según su naturaleza las plataformas virtuales se clasifican en (Sánchez, 2009):

- Plataformas comerciales: desarrolladas por instituciones o empresas que desarrollan software. Se obtienen mediante un pago a través del cual se adquiere la licencia correspondiente, ejemplo de ellas son: WebCT, E-educativa, Edumate y Scholar 360, entre otras.
- Plataformas de software libre: son plataformas estandarizadas que se pueden adquirir gratuitamente, entre ellas destacan: Moodle (una de las más populares), Tutor y Chamilo.
- Plataformas de desarrollo propio: son plataformas que se desarrollan e implementan en la institución académica, ejemplo: Ágora Virtual.

Como entornos virtuales de aprendizaje, las plataformas facilitan las actividades educativas a través de la Internet, tratan de reproducir las condiciones de una clase presencial proporcionando a los alumnos herramientas para la comunicación y la interacción (Mabubo, 2003, citado por Gallego y Gámiz, 2007). Las plataformas también se utilizan como herramienta de apoyo para el desarrollo de asignaturas, en la publicación de documentos, asignación y seguimiento de trabajos de los estudiante (Chunga, 2012). Los servicios que un espacio virtual educativo ofrece a los participantes en el proceso formativo son (Gallego y Gámiz, 2007):

- Un entorno de enseñanza aprendizaje basado en un interfaz de usuario que permite llevar a cabo el proceso de autoaprendizaje mediante los contenidos elaborados por el profesor, reforzado con otro tipo de recursos y materiales didácticos.
- Recursos de comunicación y de interacción como el correo electrónico, chat, foros de discusión y lista de distribución.
- Servicios de administración: permiten la gestión administrativa de las entidades que conforman el ámbito educativo: profesores, alumnos, cursos, informes y estadísticas (García, F. y García, J, 2002).

La implementación de los espacios educativos virtuales tiene ventajas que complementan el proceso educativo tradicional y lo favorecen mediante: la descentralización del proceso educativo, lo cual permite dar seguimiento a las clases desde lugares geográficamente distantes en forma síncrona o asíncrona. El aumento de la calidad y la accesibilidad de los materiales didácticos, como los materiales multimedia que cambian el concepto del libro tradicional,

buscando complementarlo. Los procesos de aprendizaje personalizados, la facilidad para el trabajo colaborativo, así como la capacidad para la adaptación o configuración del entorno de trabajo (García, F. y García, J, 2002). Los espacios virtuales no carecen de riesgos, estos generalmente se derivan de su mala utilización, su comprensión equivocada o de la complejidad de las TIC (García, F. y García, J, 2002).

2. LA INCORPORACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA EN LA UASLP

La Secretaría Académica de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), apoya a través de la Dirección de Innovación, a las entidades académicas que la conforman en el fortalecimiento y aseguramiento de la calidad de sus programas y procesos educativos. Tiene entre sus responsabilidades impulsar la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en la docencia.

En 2009, como una de las acciones previstas por la Dirección de Innovación en la Estrategia de Innovación Educativa y teniendo como marco los programas previstos en el Plan Institucional de Desarrollo y los proyectos del Programa de Fortalecimiento Institucional (PIFI) de la UASLP y de las entidades académicas, se crea el espacio virtual de aprendizaje y colaboración eVirtual.uaslp.mx. Esta plataforma está disponible para profesores y estudiantes como un espacio que permite aprovechar las TIC para mejorar el proceso educativo a través de la creación de sitios específicos que apoyan y complementan los diversos cursos, talleres y seminarios que se ofrecen en las entidades académicas.

El uso de eVirtual.UASLP.mx se promueve mediante un programa de capacitación disponible en forma gratuita para los profesores, que incluye un curso básico de “Introducción al manejo de espacios virtuales de aprendizaje y colaboración”, el cual se ofrece en dos modalidades: virtual y semipresencial. Los temas básicos del curso son: entorno y estructura de SharePoint y diseño de objetos básicos en SharePoint. El curso se desarrolla bajo un enfoque basado en proyectos, de tal manera que al concluir, el profesor deberá haber planeado, diseñado y establecido su propio sitio en eVirtual, en apoyo a su curso

3. EL ENTORNO DE LA PLATAFORMA EVIRTUAL PARA LA GESTIÓN DE CURSOS

En eVirtual para la creación y gestión de un sitio en apoyo a un curso presencial se utiliza SharePoint de Microsoft, el cual es un conjunto de productos y elementos de software que incluyen componentes para la colaboración basado en el Explorador web, que permiten el acceso a espacios de trabajo compartidos, almacenar información y documentos así como el alojamiento de aplicaciones como wikis y blogs. Si bien SharePoint es en su origen una plataforma de gestión empresarial, por sus características, puede ser usada también para fines pedagógicos, encontrándose disponible como descarga gratuita para quienes cuentan con licencias de Windows Server.

Para el desarrollo de un curso con SharePoint el profesor cuenta en eVirtual con las siguientes herramientas:

- Bibliotecas de documentos: cuya finalidad es almacenar documentos en cualquier formato, que los estudiantes pueden descargar para su uso.
- Foros de discusión: es un área dinámica que permite a distintas personas comunicarse, se utiliza para atender las dudas específicas de los estudiantes, organizar debates y discusiones. Esta herramienta registra por escrito la discusión y el grado de participación de los estudiantes.
- Sección de anuncios: informar a los estudiantes sobre actividades importantes para el desarrollo de la materia.
- Encuestas: las cuales permiten aplicar exámenes o evaluar a los estudiantes sin necesidad de reunirse presencialmente.
- Enlaces: es texto o imágenes a través del cual se tiene acceso a información de interés o complementaria al curso.
- Calendario: para programar actividades del curso.

Cabe mencionar que para utilizar esta plataforma no es necesario realizar instalaciones extras en la computadora, sólo se requiere tener conexión a Internet, una idea básica de la navegación y desplazamiento entre páginas web, así como conocimientos básicos de Microsoft Windows y Office.

4. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL ESPACIO VIRTUAL: SERVICIO SOCIAL

Como producto de la participación en el taller “Introducción al manejo de espacios virtuales de aprendizaje y colaboración: eVirtual.UASLP.mx” se obtuvo un espacio virtual en la plataforma eVirtual para apoyar las necesidades de enseñanza y aprendizaje de la materia de servicio social, cuya dirección electrónica es: <http://evirtual.uaslp.mx/UAMZM/607005/default.aspx>.

La materia de servicio social es una asignatura que se imparte en el sexto semestre de la Licenciatura en Mercadotecnia, paralelamente a la prestación del servicio social universitario. Tiene como finalidad que el alumno reflexione y reconozca las posibilidades de aplicación de su carrera en actividades que apoyan la solución de problemas que afectan a la organización en que participa como prestador del servicio social. Así mismo, recibir asesoría del titular de la materia y del asesor académico asignado, sobre la problemática encontrada y la manera de abordarla. Conjuntamente con la monitorización de las actividades realizadas por el alumno en su papel de prestador del servicio social, su satisfacción, su percepción del servicio social como tal y de la unidad receptora, la relación de las actividades desarrolladas con sus estudios y las habilidades adquiridas. La materia se imparte en un total de 32 horas al semestre y dos horas por semana repartidas en cuatro unidades. Al finalizar la materia el alumno entrega un reporte que debe incluir un análisis crítico de la experiencia como prestador del servicio social y evidencias documentales y gráficas.

El espacio virtual para la materia servicio social se diseñó considerando los siguientes objetos de eVirtual: portada, directorio, biblioteca de documentos, avisos, actividades, foro (discusión de grupo) calendario y encuestas (Ver Figura 1). De los cuales se presentan algunos de ellos a continuación:

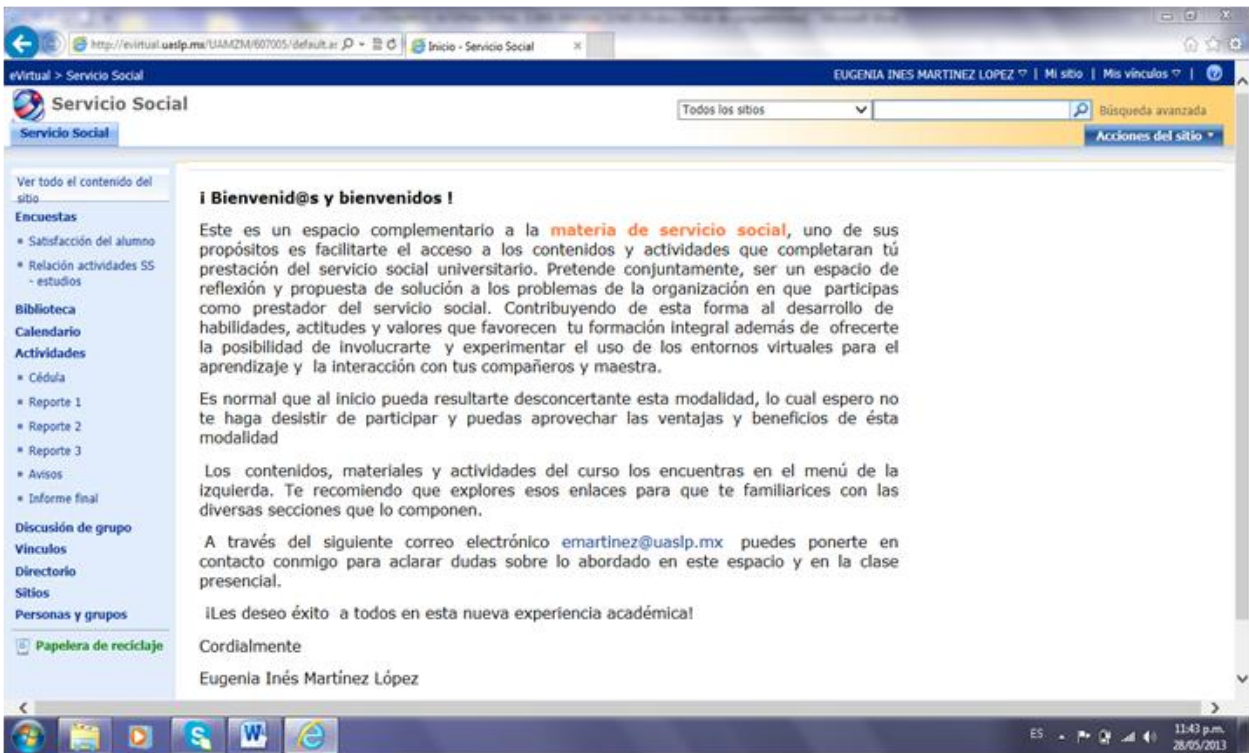
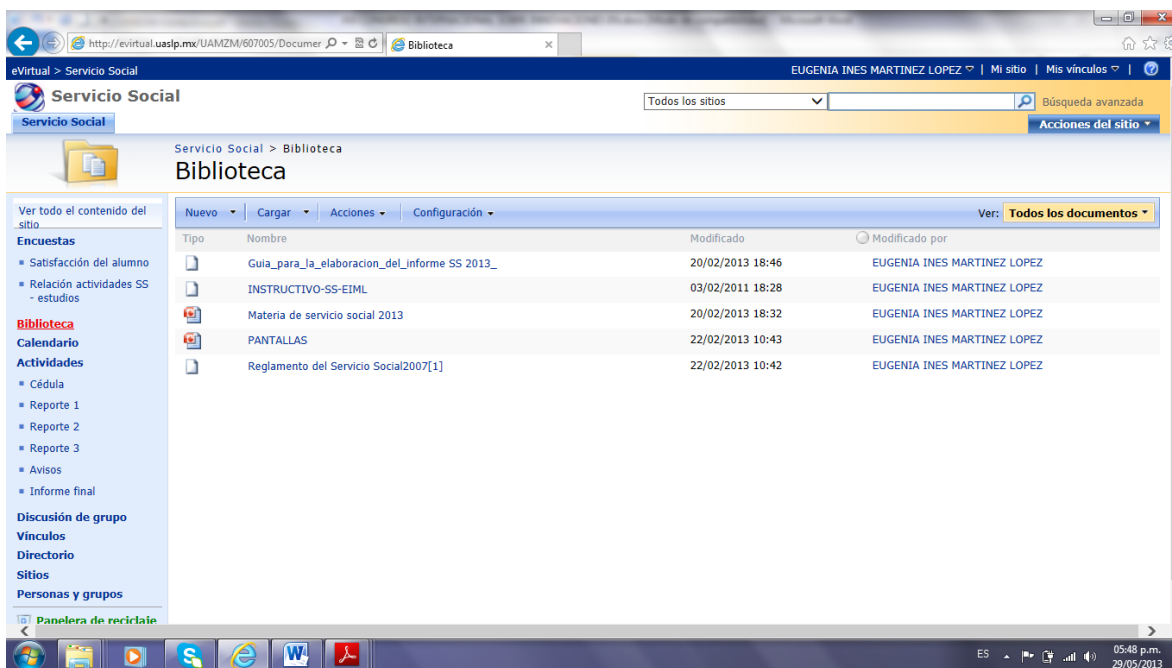


Figura 1. Bienvenida al curso y menú principal de la materia servicio social

Fuente: elaboración propia

La portada del curso es una página básica de contenido estático que presenta la bienvenida al curso, sus objetivos y metodología. La biblioteca de documentos es un espacio que permite almacenar documentos en diversos formatos para lectura de los estudiantes que también les permite subir y compartir documentos de su interés así como las actividades realizadas (Ver Figura 2).

Figura 2. Biblioteca de documentos



Fuente: elaboración propia

En el directorio quedan registrados los datos generales del prestador del servicio social así como de la organización receptora (Ver Figura 3).

Figura 3. Directorio

Apellido	Nombre	Dirección de correo electrónico	Código postal	Estado/Provincia	Servicio social en:	Domicilio	Tel. entidad	Nombre del as
AGUILAR MARTINEZ	ELIZABETH	eam_18abr9@hotmail.com	76410	Queretaro	la UASLP UAMZM	km 4 carretera rioverde -san ciro	4878725099	
almazan pedraza	luz maria	luxiz16@hotmail.com	79610	rioverde, s.l.p.		amado nervo 212	8721359	
Alvarado	Perla	tlanesis_54@hotmail.com	79610	San Luis Potosí	Cable RV	Centenario	000000	Cesar Ulisses I Padilla
Amador Guillén	Brisaida Yarit	brisyar@hotmail.com	79610	SLP				
anda hernandez	Jessica paulina	pau_jezy@hotmail.com	79610	san luis potosi	museo interactivo "colibri"	Heroes Potosinos#444	8723736	luis mario cerc
Arana Romero	Josué Benjamín	jobobo.josue@gmail.com	79650	San Luis Potosí		Plaza principal de Ciudad Fernández lado poniente	8725400	Arq. Griseo da Rodriguez
Arroyo Urbioia	Ilse Alejandra	iala_arroyo@hotmail.com	79610	San Luis Potosi				
Balbontin Zamudio	Nydia Berenice	boo.pekas@hotmail.com		San Luis Potosi				
castillo	Jesus alfredo	jesus__chonprincess14@hotmail.com	79610	rioverde s. l. p.	cuidad fernandez	plaza principal zona noniante	8725584	griselda berna

Fuente: elaboración propia

Para responder a las dudas de los alumnos y organizar opiniones en relación a un tema específico se utilizó el foro o discusión de grupo (Ver Figura 4)

Figura 4. Discusión de grupo o foro

Utilice esta lista Discusión de grupo para mantener discusiones a modo de grupo de noticias sobre temas de interés para los integrantes.

1 - 25 Ver: Encadenada

Creando subprocesos

Editada: 03/05/2013 11:47 por EUGENIA INES MARTINEZ LOPEZ Ver propiedades Resposta

PRIMERA PARTICIPACIÓN. Importancia del servicio social
 Considerando la opinión inicial que tenias del Servicio Social Universitario y la que tienes después de haberlo iniciado, explica ampliamente y argumenta con razones ¿para ti, qué es principalmente el Servicio Social Universitario? Los criterios de evaluación para esta actividad son: si explicas y fundamentas la respuesta a la pregunta formulada haciendo uso de ejemplos derivados de la experiencia
 Esta actividad caduca el lunes 6 de mayo a las 14 horas.

Editada: 29/05/2013 17:59 por EUGENIA INES MARTINEZ LOPEZ Ver propiedades Resposta

Es una forma de practicar algo de lo que vemos en nuestra carrera, de conocer el campo de trabajo, para que cuando egresemos tengamos por lo menos una pequeña noción de lo que es , y en donde podemos laborar.

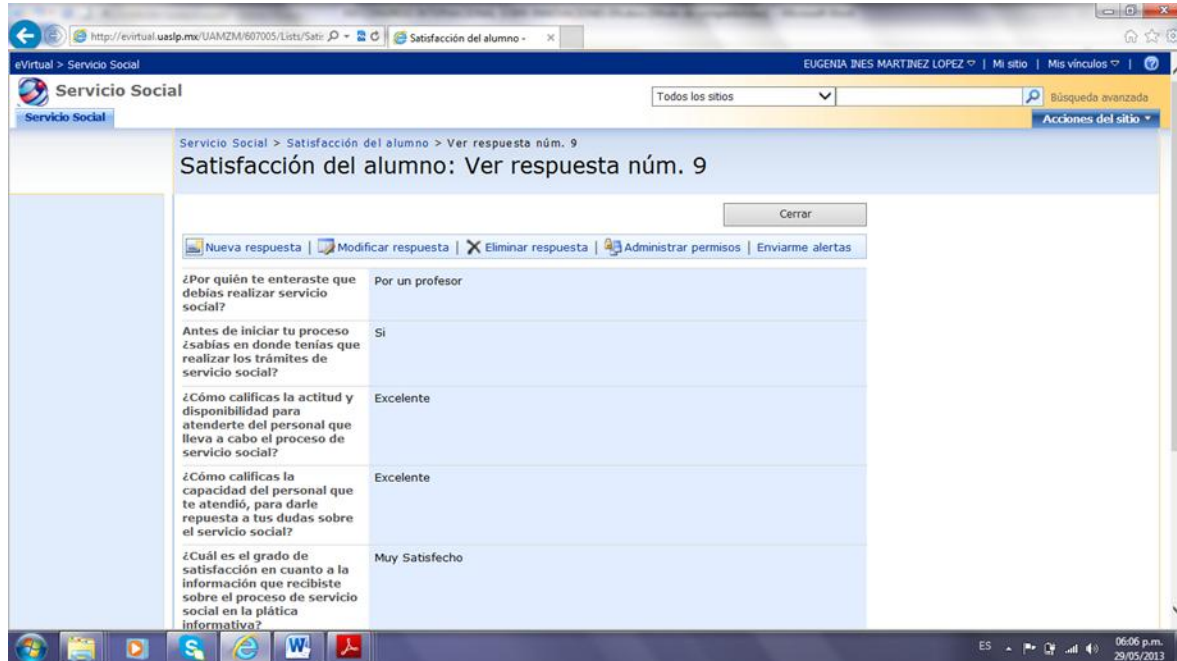
Editada: 04/05/2013 13:02 por ALUMNOS\186974 Ver propiedades Resposta

Es una manera en la que nosotros podemos devolver a la sociedad un poco de lo que esta nos ha brindado a través de nuestros estudios. Es nuestra obligación como ciudadanos servir en una entidad publica que también sirve a la sociedad; creo que nos sirve para comenzar a ver el exterior y conocer la forma como es fuera de la universidad asi como a relacionamos con otras personas, esto nos hará crecer y prepararnos un poco para la vida laboral.

Fuente: elaboración propia

Para conocer la satisfacción del prestador del servicio social se realizaron encuestas (Ver Figura 5).

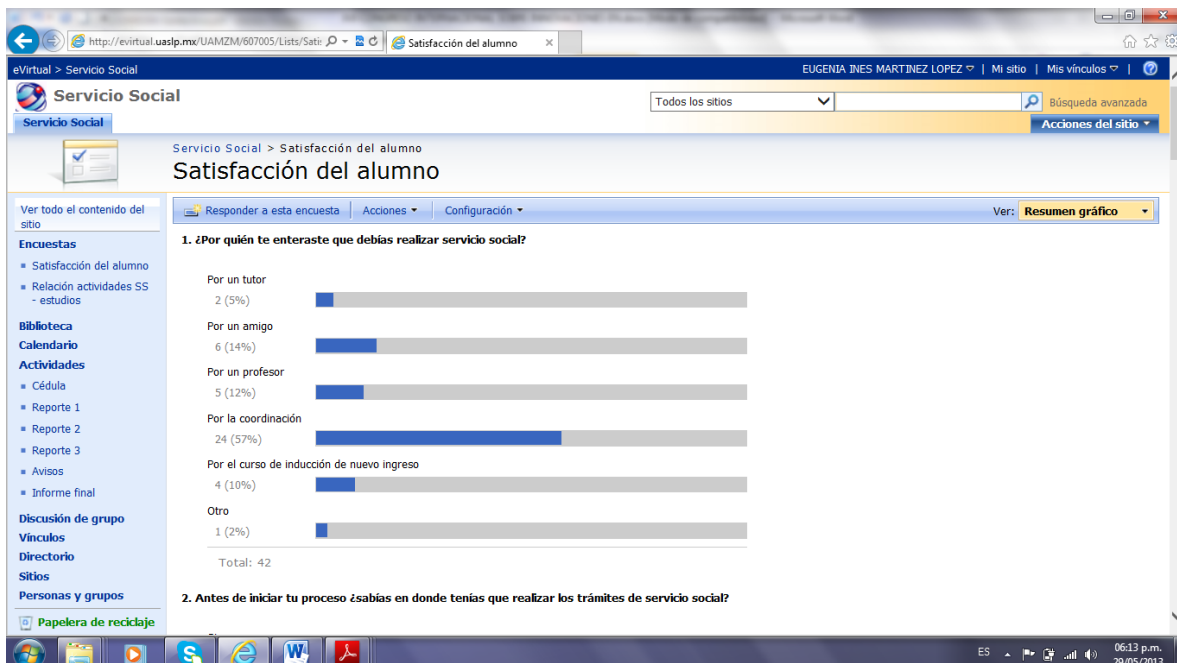
Figura 5. Encuesta satisfacción alumno



Fuente: elaboración propia

La plataforma brinda la opción de mostrar un resumen gráfico de las respuestas (Ver Figura 6).

Figura 6. Representación gráfica de respuestas

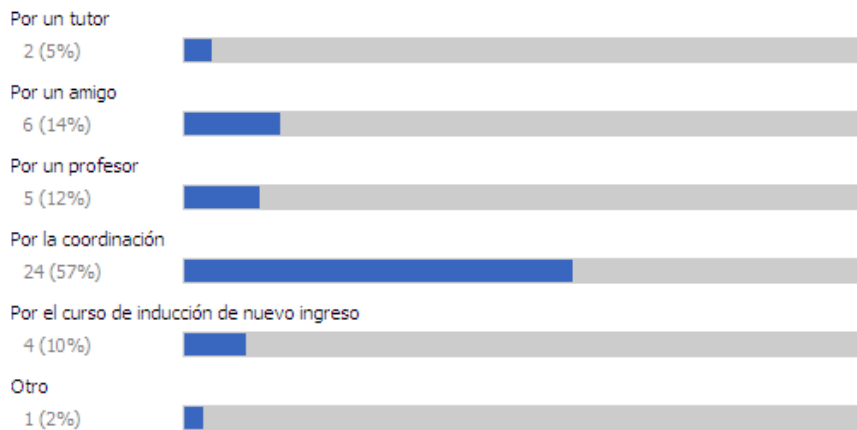


5. RESULTADOS

La realización del servicio social universitario exige para su eficaz funcionamiento supervisión, seguimiento y evaluación de parte del asesor asignado, el titular de la materia de servicio social y del coordinador del servicio social a nivel de DES. En el caso del titular de la materia de servicio social, este seguimiento se realiza a través de la plataforma eVirtual desde el apartado de encuestas. Como ejemplo de lo anterior se presentan algunos de los resultados obtenidos en la encuesta sobre satisfacción del alumno con la información proporcionada sobre el servicio social al inicio del semestre, la cual se aplicó en marzo de 2013. Esta encuesta fue diseñada y respondida por los estudiantes a través de la plataforma, la cual también puede generar la representación gráfica de las respuestas. Y donde se puede apreciar que el 57 % de los alumnos se enteran a través de la coordinación de la carrera que deben realizar el servicio social, por un amigo el 14%, por un profesor el 12%, por el curso de inducción a alumnos de nuevo ingreso el 4% y por el tutor el 2%. (Ver Tabla 7)

Tabla 7. Por quien se enteran alumnos de realizar el servicio social

1. ¿Por quién te enteraste que debías realizar servicio social?

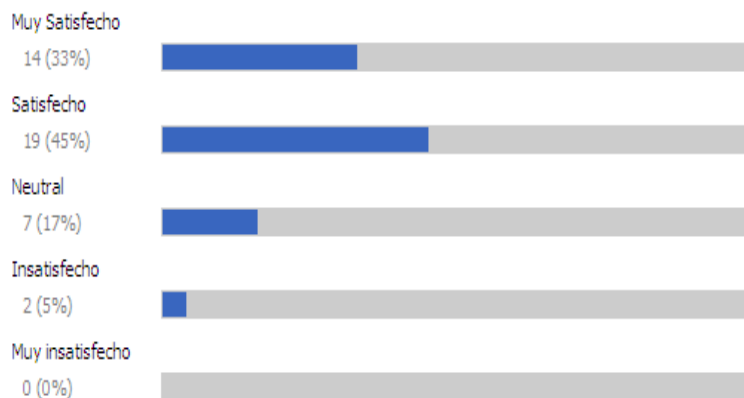


Fuente: elaboración propia

A la pregunta sobre el grado de satisfacción en cuanto a la información que recibió sobre el proceso de servicio social en la plática informativa, el 33% respondió que muy satisfecho, el 45% dijo que satisfecho, neutral un 17 % e insatisfecho un 5% % . (Ver Tabla 8)

Tabla 8. Satisfacción con plática informativa sobre servicio social

5. ¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto a la información que recibiste sobre el proceso de servicio social en la plática informativa?

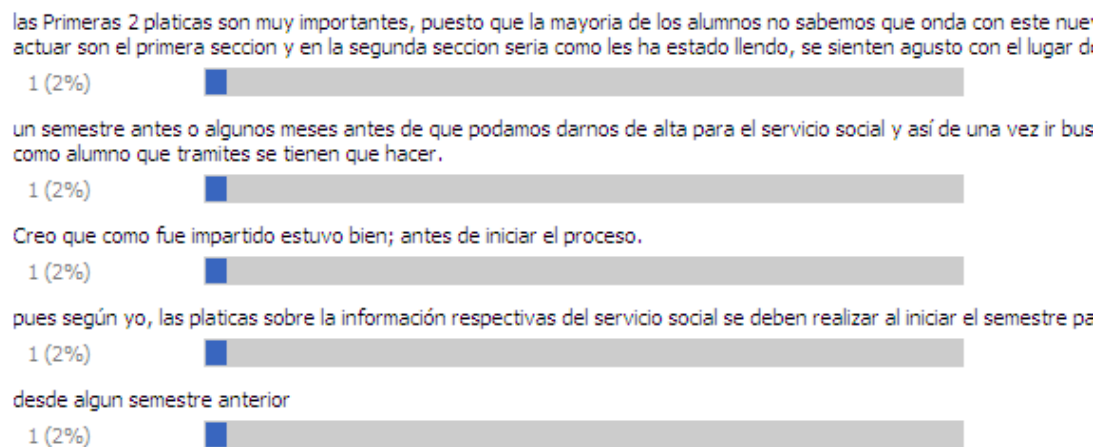


Fuente: elaboración propia

Para la mayoría de los alumnos la plática informativa sobre el servicio social debe impartirse un semestre previo o algunos meses antes de iniciarlo para iniciar los trámites administrativos al comienzo del semestre y les consuman el menos tiempo posible (Ver Tabla 9)

Tabla 9. Fecha de pláticas informativas

7. Según tú opinión, ¿cuándo consideras que deben impartirse las pláticas informativas de servicio social?



Fuente: elaboración propia

Otra encuesta realizada para el seguimiento del servicio social fue la aplicada para determinar el grado de relación entre las actividades del servicio social y los estudios de los alumnos, encontrándose que el 81% recibió capacitación para realizar las actividades asignadas por la organización receptora de prestadores de servicio social y el 19 % no (Ver Tabla 10)

Tabla 10. Capacitación inicio servicio social

1. ¿Al iniciar con tu servicio social, recibiste capacitación para realizar las actividades que se te asignaron?

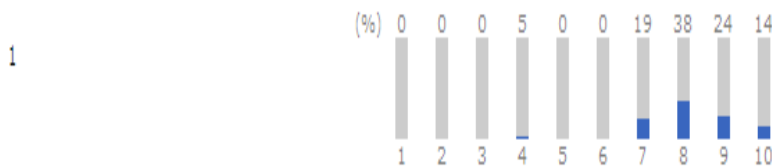


Fuente: elaboración propia

En cuanto la relación que los alumnos perciben entre las actividades que han desempeñado en el servicio social y los conocimientos adquiridos en la escuela, se encontró que en una escala del 0 al 10, donde 1 es nada relacionado y 10 es totalmente relacionado, el 38% de los alumnos calificó la relación con 8, el 19 % la calificó con 7, el 24% con 9 y un 14% con 10, como se muestra generado con SharePoint (Ver Tabla 11)

Tabla 11. Relación de actividades de servicio social con conocimientos adquiridos

2. EN ESCALA DEL 1 AL 10, EN DONDE 1 ES NADA RELACIONADO Y 10 ES TOTALMENTE RELACIONADO ¿Qué tanto se relacionaban las actividades que desempeñabas con los conocimientos recibidos en tu escuela?

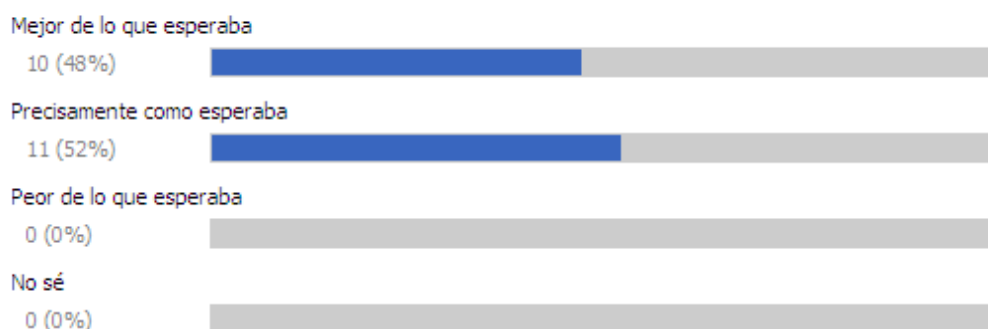


Fuente: elaboración propia

Otro aspecto sobre el cual emitieron su opinión los alumnos prestadores del servicio social, fue sobre las actividades realizadas, obteniéndose que 48% las considera mejor de lo que esperaba, 52 % precisamente lo que esperaba y 0% peor de lo que esperaba (Ver Tabla 12)

Tabla 12. Actividades realizadas en servicio social

3. ¿Las actividades que realizabas en tu servicio social fueron...?



Fuente: elaboración propia

Los resultados anteriores dan evidencia de que los alumnos se encuentran satisfechos con la forma en que se han insertado en el servicio social universitario tanto a nivel administrativo como de su perfil profesional. Destacándose que los alumnos aprecian una correspondencia entre los conocimientos contenidos en el plan de estudios y los aplicados en el servicio social, siendo las actividades desempeñadas en él, acordes a sus expectativas, rompiéndose con el paradigma, generalmente aceptado de que el servicio social es sólo un trámite burocrático y un requisito para la titulación. Y a su vez, las instituciones receptoras de servicio social, lo conciben como un mecanismo para obtener mano de obra barata. En ese contexto es posible la revaloración del servicio social como eje primordial de la vinculación de los estudiantes de la Licenciatura en Mercadotecnia con la sociedad.

6. DESAFÍOS DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LA UAM ZONA MEDIA.

Pese a los esfuerzos realizados por la Secretaría Académica de la UASLP para incrementar la participación de los docentes en cursos apoyados con TIC y el uso de la plataforma eVirtual, la respuesta ha sido escasa. Tal vez, porque en su mayoría, los profesores son inmigrantes digitales, quienes se inquietan y desconfían de las TIC en el proceso de aprendizaje dejando de lado que pueden ser un aliado. El reto, además de aumentar el número de docentes participantes en esta modalidad educativa, es sensibilizarlos sobre la importancia de generar una cultura de reflexión de su experiencia tecnológica y del nuevo rol que le demanda esta modalidad, de tal manera que

el espacio virtual, no se convierta en el sitio para el traslado de la metodología tradicional de las aulas al ciberespacio.

En este contexto, el rol del profesor cambia de la transmisión del conocimiento a los alumnos a ser mediador en la construcción de su propio conocimiento. Pasa a ser su guía, facilitándoles el uso de los recursos y las herramientas que necesitan para propiciar en ellos el aprendizaje autodirigido y el trabajo colaborativo. Lo cual provoca la necesidad de que se generen servicios de apoyo y asesoramiento a los profesores en cuanto al conocimiento y potencial de las TIC para la distribución de contenidos, el acceso a la información y la posibilidad que brindan para la interacción entre profesores y alumnos. En el caso de la UAM Zona Media se tiene la figura del Responsable de Tecnologías de Información y Comunicación (RTIC) quien tiene a su cargo proporcionar y mantener el equipo para los procesos (software y hardware) además de proporcionar servicios de apoyo relacionados con la comunicación y los sistemas de información pero no de asesoría a docentes sobre decisiones relacionadas con la selección del sistema de comunicación a través de la computadora o de herramientas de comunicación que resulten más adecuadas para soportar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El sistema de comunicación establecido a través de las TIC debe facilitar la interacción haciendo a la tecnología invisible, lo cual ha sido difícil en la UAM Zona Media debido a fallas en el suministro de Internet por el proveedor externo, entorpeciendo la fluidez en la comunicación e interacción entre los participantes del proceso educativo y la accesibilidad a los contenidos. No obstante se ha logrado implementar y concluir con éxito algunos cursos soportados en la plataforma eVirtual.

En cuanto a la pertinencia de la plataforma eVirtual para el seguimiento de la prestación del servicio social, el reto es generar estrategias que permitan un mejor monitoreo del desempeño y satisfacción del estudiante. Y en el futuro, incorporar al solicitante del prestador del servicio social a la plataforma, para complementar el panorama de la actuación del prestador del servicio, asesorarlo y guiarlo oportuna y convenientemente.

7. CONCLUSIONES

Las instituciones de educación superior han experimentado un cambio significativo y gradual en su sistema educativo provocado por la integración de las TIC en los procesos de formación. Lo anterior les exige flexibilización de sus procesos, de sus procedimientos y su estructura organizativa para adaptarse a modalidades de formación alternativas o complementarias a la tradicional. Frente a esos cambios el rol del profesor y del estudiante también se modifican. Sin embargo, para que las instituciones educativas puedan responder realmente a este desafío deben promover experiencias verdaderamente innovadoras en los procesos de enseñanza-aprendizaje, apoyándose en las TIC, haciendo énfasis en los profesores (capacitándolos), en los cambios de estrategias didácticas y en los sistemas de producción y distribución de contenidos educativos, en lugar de enfatizar la disponibilidad y potencialidades de las TIC, porque éstas son sólo el medio o apoyo en los procesos de innovación docente. Indistintamente, estos procesos requieren además del compromiso y motivación de los profesores, un fuerte compromiso institucional.

8. RECURSOS ELECTRÓNICOS Y BIBLIOGRAFÍA

Chunga, G. (2012). Uso de una plataforma virtual en los profesores de la Facultad de Humanidades de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo, Perú. CONECTAR. Revista de aprendizaje e innovación educativa. Vol. 2. ISSN 2253-8550. Disponible en: http://conectar.aidesoc.net/images/2_1_gerardo_chunga.pdf . Consultado el 15 de abril de 2013

eVirtual.UASLP. Espacio virtual para el aprendizaje y la colaboración de la UASLP. Disponible en: <http://evirtual.uaslp.mx/Paginas/Default.aspx> . Consultado el 14 de abril de 2013.

Gallego, M. y Gámiz, V. (2007). Un camino hacia la innovación basada en un entorno de aprendizaje virtual aplicado a la inmersión práctica en los estudios universitarios de educación. RELATEC: Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa, ISSN-e 1695-288X, Vol. 6, N°. 1, 2007, págs. 13-32. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2597250> Consultado el 20 de abril de 2013.

García, F. y García, J. (2002). Los espacios virtuales educativos en el ámbito de Internet: un esfuerzo a la formación tradicional. Universidad de Salamanca. Disponible en: http://campus.usal.es/+teoriaeducacion/rev_numero_03/n3_art_garcia-garcia.htm Consultado el 20 de abril de 2013.

García, L. (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica”. Edit. Ariel Educación, Barcelona.

Guarín, A. (2005). Un proyecto educativo que supera las fronteras del espacio y del tiempo. Educación virtual: reflexiones y experiencias / Fundación Universitaria Católica del Norte. — Medellín: FUCN, 2005. ISBN: 958-33-7872-0. Disponible en: <http://www.ucn.edu.co/institucion/sala-prensa/Documents/educacion-virtual-reflexiones-experiencias.pdf> Consultado el 15 de abril de 2013.

Sánchez, J. (2009). Plataformas de enseñanza virtual para entornos educativos. Pixel-Bit: Revista de medios y educación, Número 34, abril, 217-233. Disponible en: <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n34/15.pdf> Consultado el 30 de abril de 2013