

Beneficios de usar plataformas que sirven como apoyo a la educación presencial en la educación superior en el estado de México

Dr. Luis Macario Fuentes Favila
Universidad de Zaragoza, España

Resumen

El presente trabajo es parte de una investigación doctoral, la cual se centra en la recuperación de las experiencias de usuarios de plataformas educativas universitarias como expertos, docentes y estudiantes de educación superior de tres universidades en el estado de México, quienes trabajan de forma presencial pero con una plataforma educativa como apoyo, presentando el capítulo de los beneficios que se obtienen al trabajar con plataformas interactivas. En este apartado correspondiente a la categoría de beneficios existe una percepción positiva en general sobre el trabajo en la plataforma, así como de los medios que permiten al usuario trabajar en ella. Cabe resaltar la importancia del acompañamiento de los diferentes usuarios durante la transición del paradigma de educación, totalmente presencial, a otro con apoyo de una plataforma educativa. Es importante puntualizar que en sintonía con lo cual propone en general la educación a distancia, los docentes y estudiantes que participaron en esta investigación consideran que una mejor organización en el desarrollo de un curso y la flexibilidad espacio-temporal para realizar actividades académicas son aquellas características que aportan más beneficios.

Palabras clave: beneficios, educación, plataforma, apoyo, presencial

Benefits of using platforms that serve as support for face-to-face education in higher education in the state of Mexico

Abstract

The present work is part of a doctoral research, which focuses on the recovery of experiences of users of university educational platforms as experts, teachers and students of higher education of three universities in the state of Mexico, who work in person but With an educational platform as support, presenting the chapter of the benefits that come from working with interactive platforms. In this section corresponding to the category of benefits there is a positive perception in general about the work on the platform, as well as the means that allow the user to work on it. It is important to highlight the importance of the accompaniment of the different users during the transition from the education paradigm, totally in person, to another with the support of an educational platform. It is important to point out that in line with what distance education generally proposes, the teachers and students who participated in this research consider that a better organization in the development of a course and the spatial-temporal flexibility to carry out academic activities are those characteristics Which bring more benefits.

Keywords: *benefits, education, platform, support, classroom*

Introducción

En la actualidad la enseñanza a través de plataformas funcionan como apoyo a la educación presencial, la cual ha tenido un incremento considerable en la demanda de sus servicios, pues docentes y estudiantes obtienen diferentes beneficios al utilizarlas. El presente trabajo resalta la percepción positiva que tienen los usuarios entrevistados para la actual investigación de las plataformas al utilizarlas. Dicha percepción implica dar o recibir algún bien, aquello que satisface alguna necesidad. Un beneficio aporta, adiciona, suma y de él se obtiene utilidad o provecho. En este caso en particular se puntualizan los beneficios obtenidos al utilizar una plataforma como apoyo a la educación presencial y las características que el usuario defina como beneficios.

En México hoy es una realidad incuestionable la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la sociedad, y en especial en el ámbito de la educación donde aportan una gran fuente de recursos y materiales didácticos que

influyen de manera significativa en la enseñanza y el aprendizaje de la comunidad estudiantil. Un sistema de aprendizaje basado en las TIC proporciona sin duda un valor agregado al actual sistema educativo y abre las puertas a nuevos paradigmas educativos y de formación.

Lo anterior implica mayor trabajo por parte de los docentes que son responsables de las generaciones de estudiantes de nivel superior, involucrados en todos estos cambios, pues en la actualidad el estudiante se enfrenta a un mundo de distracción y de nuevas aplicaciones en la inmensa red mundial que es Internet. Entre toda la gama de opciones que ofrece Internet para la educación existe hoy en día la educación a través de plataformas educativas que sirven como apoyo a la educación en el modelo presencial; la sociedad actual del conocimiento se inclina cada vez más hacia esta modalidad de estudio por diversos factores y características más rentables, como la comodidad, horarios flexibles, atención a distancia, grupos formados geográficamente distantes, etcétera.

La investigación gira en torno a diferentes propuestas de educación presencial con una plataforma como apoyo, a fin de reconocer sus características y el nivel de operatividad de cada una de ellas para poder tener elementos que permitan seleccionar aquella que atienda con mayor precisión las condiciones contextuales que imperan en educación superior en el estado de México. El objetivo es recuperar las experiencias de expertos, docentes y estudiantes al usar plataformas educativas como apoyo a la educación presencial, para identificar los diferentes recursos con los cuales cuentan los docentes en las diferentes plataformas para su apoyo en la impartición de sus clases. La utilización de las TIC en el aula proporciona al estudiante una herramienta que se puede adecuar sin duda a su actual cultura tecnológica y da la posibilidad de responsabilizarse más de su educación, convirtiéndolo en protagonista de su propio aprendizaje (Llorens, 2006).

Objetivos

Lo importante dentro de cualquier investigación es la formulación de las preguntas para ser respondidas por el propio investigador (Flick, 2012, p. 61). La formulación de la pregunta de investigación en términos concretos para este trabajo es: ¿cuáles son los beneficios de utilizar una plataforma educativa como apoyo a la educación presencial en

las universidades del estado de México? Dicha pregunta se guía por el propósito de clarificar lo que revelarán los contactos con el campo. Cuanta menor sea la claridad con la cual se formule una pregunta de investigación, mayor será el peligro de que los investigadores se encuentren al final ante montañas de datos intentando en vano interpretarlos. Se plantean los siguientes objetivos:

- Analizar y comparar las experiencias obtenidas por los distintos usuarios de las plataformas educativas universitarias en el estado de México, quienes cuenten con las herramientas de enseñanza y de aprendizaje necesarias para favorecer la permanencia y exitosa conclusión de los estudiantes
- Analizar las consecuencias de los beneficios que se llegan a obtener al usar una plataforma como apoyo a la educación presencial

Debido a que parte de un enfoque sistémico permite ubicar los elementos intervinientes en el adecuado funcionamiento del modelo, se retomó el significado de *educación a distancia* propuesto por García (1987, p. 8), el cual es:

un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional (multidireccional), que sustituye la interacción personal en el aula de profesor alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que promueve el aprendizaje autónomo de los estudiantes.

Diseño metodológico

El empleo del método de investigación fue el estudio de caso, pues este permite el conocimiento y análisis de lo particular, y lo único frente a lo común o general (Grupo Lace, 1999, p. 4). Permite captar y reflejar los elementos de una situación y dar significado propio, así como la tarea del investigador que es reflejar y analizar la unicidad de las realidades individuales y situaciones observacionales acerca del uso de una plataforma educativa para la educación presencial.

La finalidad del estudio de caso es investigar la particularidad, la unicidad del caso singular. Para ello se utilizó el método de estudio de caso en su variante de casos intrínsecos, que es cuando el caso se estudia por su propio interés intrínseco (Simons, 2011, p. 44). Esta modalidad de estudio es con la cual el caso viene dado por el objeto o ámbito de indagación, aquí el interés se centra exclusivamente en el caso a observar y se puede aprender de su análisis sin relación con otros casos, sino con los resultados derivados de la observación. Permite estudiar de forma exhaustiva las experiencias de

los entrevistados particularmente, quienes son aquellos que han usado una plataforma educativa como apoyo a la educación presencial. La intervención en la mejora aportada, el desarrollo como de la fase de presentación y cierre de cursos de los docentes y expertos fue una aportación significativa derivada de la escucha atenta y la reconstrucción de los casos particulares (Merriam, 1991, p. 9). El estudio de caso examina eventos actuales y cuando las conductas relevantes no pueden ser manipuladas.

Muestra, selección y acceso al campo de investigación

Se optó por aplicar estrategias para la recolección de datos distintas a las utilizadas en la investigación cuantitativa. Tal como lo comentan Salamanca Castro y Martín Crespo Blanco (2007: s/p), en la investigación cualitativa se evitan las muestras probabilísticas: “puesto que lo que buscamos son buenos informantes, es decir, personas informadas, lúcidas, reflexivas y dispuestas a hablar ampliamente con el investigador”. Ambos autores explican que para el adecuado acercamiento con los participantes se pueden utilizar varios tipos de muestreo no probabilístico como son por conveniencia, avalancha y teórico. En ese sentido el muestreo propuesto para la obtención de información incorpora dos tipos de muestreo no probabilístico: por conveniencia y teórico.

El primer muestreo por conveniencia utiliza una muestra de voluntarios que se presentan por sí mismos. Una ventaja importante es que permite al investigador especificar las nuevas características que desea de los nuevos participantes. Lo más frecuente el estudio de caso, cuyo objetivo es comprender el caso hacerse una idea de él, es que la muestra sea intencional. Decidimos entrevistar a personas que desempeñen un papel clave en el caso y en los sucesos que vayamos a observar, y de lo que previsiblemente vamos a averiguar la mayor parte de lo relativo al tema en cuestión (Simons, 2011, p. 60).

El segundo muestreo fue teórico, al cual también se le llama muestreo intencionado. Este implica una estrategia deliberada de selección de participantes de acuerdo con las necesidades de información detectadas en los primeros resultados. Es importante aclarar que en este tipo de investigaciones de carácter cualitativo: “la información es la que guía el muestreo, y por ello es preciso que evolucione en el propio campo ya que es necesario

que cubra todos los requerimientos conceptuales del estudio, y no la adaptación a reglas metodológicas” (Salamanca Castro y Crespo Blanco, 2007, s/p).

Una primera tarea fue encontrar y localizar las universidades de la entidad con las características específicas para llevar a cabo la actual investigación. Dio como resultado un aproximado de 15 universidades públicas y privadas con el perfil, seleccionando únicamente tres para llevar a cabo el actual trabajo de investigación; no todas permitieron el acceso a sus instalaciones y mucho menos acercamiento con el personal, los tres casos para analizar son la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) en la Facultad de Educación, la Universidad TecMilenio en su campus de Atlacomulco y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) campus Toluca.

En el acercamiento a los participantes se seleccionaron 42 personas de la UAEM, 36 del TecMilenio y 26 del ITESM para aplicar el cuestionario. En los instrumentos de recogida de datos de la información el trabajo se dividió en dos etapas. La primera consistió en el diseño de un cuestionario –conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios– con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (Bernal, 2010, 250), el cual permita a los usuarios diferenciar las distintas plataformas de educación del nivel superior, con la finalidad de identificar a los aspirantes a entrevistas a profundidad.

Este cuestionario se utilizó como filtro para detectar a quienes se consideraron en la segunda etapa, la cual consistió en la elaboración de una guía de entrevista semiestructurada, pues intentan entender asuntos del mundo cotidiano vivido desde la propia perspectiva de los sujetos. Este tipo de entrevista trata de obtener descripciones del mundo vivido de los entrevistados con respecto de la interpretación del significado de los fenómenos escritos (Kvale, 2011, p. 30).

Resultados

Se presenta de la siguiente manera el desarrollo de los hallazgos encontrados y analizados en el trabajo de campo:

Proceso de inducción

La categoría que encabeza la lista de beneficios es el proceso de inducción a la plataforma. Este proceso se considera como la adaptación del docente y el estudiante al ambiente de trabajo, utilizando la plataforma. En el desarrollo de esta investigación participan tres universidades en las cuales se encontraron actividades que favorecen la incorporación del personal docente, estudiantes de nuevo ingreso y quienes ya cursan la universidad para acceder al uso de cada plataforma, es decir, estudiantes de semestres más avanzados.

Los cursos de inducción que comentaron los entrevistados ofrecen la posibilidad de familiarizarse con la forma de trabajar en la plataforma y con el establecimiento de responsabilidades en este formato, tanto para docentes como para estudiantes. La definición de actividades programadas en las distintas asignaturas o cursos conlleva a la realización de las actividades programadas en tiempo y forma:

Principalmente nos explicaron ¿qué es la plataforma?, ¿para qué se va a utilizar? y ¿qué es lo que vamos a generar con ello? Entonces, nos fuimos paso a paso lo que conlleva, a cómo meternos a las materias, cómo establecer la información y cómo enviar las tareas (entrevistado 2, alumno 20).

[...] Tuvimos toda la infraestructura necesaria para un curso de cuatro horas diarias y productos de entrega inmediata para práctica sobre las temáticas implantadas, sugerencias; de la misma plataforma salió la idea sobre la marcha, incluso se nos hizo una propuesta de rediseñar un curso (entrevistado 11, docente 142).

La importancia de contar con el proceso de inducción al inicio del ciclo escolar es crucial para la adaptación de docentes y estudiantes, pues es un proceso decisivo para que el estudiante permanezca dentro del sistema universitario con un mínimo de problemas.

Cuando los docentes se familiarizan con el uso de la plataforma tienen la posibilidad de asesorar de una manera más segura y correcta a los estudiantes dentro de su curso o materia. En la mayoría de los casos los docentes entrevistados comentaron que los estudiantes vienen de una educación tradicional, únicamente de modo presencial, en la cual el manejo de los cursos es de tipo presencial. Lo cual implica que al ingresar a la nueva modalidad de estudio en la universidad, el estudiante es puesto a prueba al cambiar el sistema educativo tradicional donde hace uso de hoja y lápiz a una educación digitalizada basada en una plataforma educativa.

Cuando el estudiante no tiene una plática introductoria o un curso de inducción como tal, este se siente frustrado por no saber cómo hacer la actividad que le asigna el docente, y más cuando no ha tenido experiencia de estudiar con el apoyo de alguna plataforma. La falta de apoyo en la realización de actividades y la falta de entendimiento sobre la realización de alguna actividad dentro de la plataforma ocasionan que el estudiante se sienta solo para realizar las actividades, como comentan a continuación:

Malo, realmente ha sido con la misma actividad, y con lo que te van dando los profes, que van retomando la actividad en la plataforma. Al principio te cuesta mucho trabajo, mis primeras materias, a veces no consultaba la plataforma o no sabía exactamente en qué parte de la plataforma estaban las cosas, y eso representaba problemas para mí (entrevistado 9, alumno 120).

Pues tuve que volver a preguntar casi en todo, porque nada más nos enseñaban a enviar las tareas y a meternos a las explicaciones del tema (entrevistado 12, alumno 152).

En cambio los docentes comentaron que cuando tienen a cargo un curso o asignatura puede haber cierto desconocimiento sobre las bases teórico-prácticas con las cuales llegan sus estudiantes, debido a que pueden ingresar al primer semestre y carecer de conocimientos básicos en el uso de la plataforma o incluso sobre el uso de las tecnologías de la información:

También porque muchas veces uno como maestro llega, les exigés y el alumno ni siquiera sabe a veces mandar un correo electrónico, y tú ya le estás pidiendo mucho más avanzado, cuando ni siquiera ha abierto una plataforma no, o no sabe ni siquiera entrar (entrevistado 3, docente 39).

Pasa lo mismo con los docentes que en la práctica carecen de capacitación en cuanto al uso y manejo de la plataforma, por lo cual las universidades deben ofrecer la oportunidad que se actualicen con la impartición de cursos. Los docentes se ven frustrados al no tener conocimiento de cómo realizar las actividades dentro de la plataforma de manera adecuada:

[...] yo no tuve la oportunidad de manejar todas las herramientas que me estaban diciendo, era una proyección de, al frente de todos los botones que se manejaban todos los apartados que tiene la plataforma y ya, yo nunca entré a la plataforma, nunca la manipulé porque no tenía ningún curso cargado, todo era en base a la persona que nos los estaba dando y ya, cuando yo entré a mi plataforma pues ya no recordaba que era lo que se tenía que hacer o cómo entrar a cierta página aparte de la plataforma (entrevistado 1, docente 3).

Los entrevistados recomiendan que se realice la capacitación apropiada en la introducción a la plataforma, con la finalidad de ampliar los alcances educativos al ofrecer alternativas innovadoras para complementar la educación presencial dentro de cada uno de los cursos que imparta la universidad, con la finalidad que el estudiante se vea beneficiado con estas estrategias.

Recomiendan también que en caso de no contar con una capacitación presencial sobre el uso de la plataforma, considerar como alternativa que la universidad ofrezca algún tipo de apoyo, así como materiales que respalden la introducción por parte de los docentes y estudiantes a la plataforma. Los manuales o tutoriales podrían ofrecer información nutrida y basta para un curso inicial acerca de la plataforma. Finalmente, se señala la necesidad de una formación específica para orientar a los estudiantes donde realmente se pueda detectar la condición de cada estudiante, a fin de apoyar a aquellos que requieran un acompañamiento más específico.

Estrategias de inducción

Se entiende como el conjunto de acciones realizadas por los docentes entrevistados que trabajan en plataformas y que son planificadas sistemáticamente por ellos mismos. Se llevan a cabo durante el proceso de inducción, el cual generalmente se da al inicio de cada semestre escolar y tiene como finalidad lograr que el estudiante comprenda mejor los diferentes menús de opciones, es decir, el ambiente generado en el diseño de la plataforma:

Un docente asistente que lo llamamos nosotros monitor [...], el estudiante puede escribirle a ellos inicialmente si sigue teniendo dudas, si sigue teniendo dificultades puede encontrarse presencialmente con ello [...], ¡no! están los datos de contacto del docente con quién se puede comunicar y quién le debe, en primera instancia, resolver la duda, sino fuese suficiente y necesitase mucho más apoyo, ya debe visitar personalmente cualquiera de los sitios que te he mencionado, el centro de recursos o las salas de sistemas o de computación (entrevistado 17, experto 244).

Los entrevistados comentaron que los estudiantes, quienes por iniciativa propia se incorporen al trabajo en plataforma, deberían pasar por todo un proceso de adaptación, el cual puede ser fácil o complejo, pues para algunos puede ser sencillo mientras que para otros puede ser complejo; todo depende de las bases o del conocimiento que se maneje en relación con el uso de plataformas. Estas diferencias pueden ser analizadas por cada universidad al ofrecer un curso preparatorio o de inducción sobre el diseño y su ambiente:

[...] en primer semestre teníamos que tomar tiempo de la clase, por lo menos unos 3 ó 4 días para explicarles cómo se manejaba la plataforma y qué es lo que necesitaban hacer para mandarte las tareas, entonces ya de esta forma también tú, ya que justificas diciendo puedo ya le expliqué, les dije, pregunté, no entregaron, pues ya es porque ustedes no quisieron, porque no sepan no, entonces si teníamos que tomar tiempo (entrevistado 3, docente 40).

Para llevar a cabo algunas estrategias hay que comenzar en primera instancia con las direcciones electrónicas para entrar en las plataformas; en un siguiente momento ya entra en acción la lógica y el razonamiento deductivo, analítico y concreto que debe demostrar el estudiante para llevar a cabo las diferentes actividades a través de los menús acondicionados en cada plataforma, de acuerdo a las sugerencias que recomiendan los docentes y expertos en plataformas.

Acceso a la plataforma

En el análisis de las entrevistas se mencionó que es importante que dentro del proceso de inducción, cuando se explica el procedimiento para ingresar a la plataforma, se tome en cuenta la estrategia de cada universidad para que los usuarios conozcan y proporcionen sus datos como usuario y contraseña en el portal de entrada a la plataforma educativa:

Bueno, primero voy en la liga directamente donde me pide el usuario y la contraseña y está la página de inicio donde te da la bienvenida que eres usuario de la plataforma, etcétera. Que puedes descargar o subir todo material con fin educativo y bueno, ya aparece la pantalla de inicio de recurso de materiales, todo lo que te puedes encontrar en la plataforma (entrevistado 7, alumno 98).

La plataforma tendrá un nivel de mayor uso, es decir, acceso a todos sus usuarios ya sean docentes, estudiantes o administrativos, de acuerdo con el tipo de información que se proporcione a cada uno de ellos. Es necesario contar con los botones de acceso adecuados al lenguaje diario de los usuarios, por ejemplo, explicar qué es identificación y cuál será su contraseña, y proporcionar accesos de fácil localización a la plataforma, en otras palabras el botón se encuentra a la mano del usuario sin tanto ruido visual que favorece el acceso rápido y sencillo.

Ayuda dentro de la plataforma

La ayuda en las diferentes plataformas como apoyo a los usuarios se identificó en las entrevistas que se presentan en diferentes formas. Esencialmente es a través del botón de ayuda, exhibido en todas las ventanas de la plataforma, manuales o tutoriales y mediante el soporte a los usuarios o mesa de ayuda, la cual no es otra cosa que el tipo de servicio que proporciona la asistencia directa sobre la plataforma, su uso, sus opciones, los procesos dentro de la plataforma y sus herramientas, cuya principal misión resulta ser la de apoyar al usuario a resolver cualquier tipo de problemática que surja en

relación con ella. Las diferentes formas mencionadas en las entrevistas en que se presenta la ayuda son las siguientes:

a) Los botones de ayuda

Permiten acceder a la información explicativa del procedimiento que se realiza, cada una de las opciones de ayuda es independiente en cada sección, menú o submenú de la plataforma, por lo cual el acceso y utilidad varían dependiendo del proceso o la actividad que se realiza por medio de las cuales se puede acceder a información detallada de los componentes del cuadro, así como los pasos que se deben seguir para ejecutar de manera correcta el procedimiento que regularmente se representa con el signo de interrogación "?".

La utilidad que los usuarios asignan a esta herramienta consiste en identificar soluciones genéricas ante problemas de interpretación de la información o bien problemas de acceso. Al utilizar los botones de ayuda se obtienen instrucciones dentro de la plataforma o canalización a otros recursos: "[...] así pones tu clave, tu contraseña y no puedes entrar, sí. Si hay un botón de ayuda abajo dice que si no puedes entrar mandes un correo electrónico a soporte técnico y se supone que entras directamente" (encuestado 3, docente 41).

b) Manuales y tutoriales

Dentro del análisis se detectó que los manuales del usuario se presentan de manera escrita o en formato electrónico, integran los procedimientos de cada una de las opciones de los menús y submenús que se encuentran en la plataforma, así como las actividades a realizar, pues son una guía que paso a paso ayuda a entender al usuario el funcionamiento de la plataforma y cómo la puede manipular sin temor o restricción, generalmente se presenta en algún tipo de archivo de texto.

Los botones de ayuda para los usuarios tienen la finalidad de resolver de manera eficaz aquellas dudas genéricas sobre el acceso y la navegación en la plataforma, los manuales pueden contener la misma información que algún otro recurso como el tutorial, pero por su estructura y manejabilidad son para los usuarios de nivel básico e intermedio indispensables:

¡Claro! En los famosos botones de obtener ayuda, no obtener ayuda, entonces el alumno ingresa a un manual de usuario para que entonces él pueda, este, puedes configurar las opciones de búsqueda y resolver su situación o su problemática (entrevistado 10, docente 133).

Existen los tutoriales que son lecciones que pueden llegar a ser interactivas, que orientan al usuario paso a paso en el uso de todas las herramientas, funciones, actividades y procesos dentro de la plataforma. Generalmente los tutoriales aumentan de dificultad conforme el usuario se familiariza y adquiere mayor movilidad dentro del menú o submenú de opciones, y de la plataforma en su conjunto. Al igual que los manuales del usuario los tutoriales son presentados a los usuarios de forma electrónica o por escrito.

Soporte técnico

El soporte técnico es la ayuda personalizada que se ofrece al usuario a través de Internet, por medio de comunicación síncrona o asíncrona y/o vía telefónica. El siguiente ejemplo describe el tipo de comunicación asíncrona que se lleva a cabo en la UNED:

El soporte a los estudiantes, a los profesores y a los tutores y también al personal de administración, y es un correo que el estudiante tiene siempre abierto en su portal en su campus virtual y entonces envía su petición o su duda e inmediatamente es recibido, cuando ese soporte técnico por algún motivo o se retrasa o no le aclara lo suficiente al estudiante entonces él recurre a ese tutor de apoyo en red, que hace una función un poco mediadora entre lo técnico puramente y lo académico, porque a veces el estudiante lo que no sabe es distinguir si el problema que tiene es técnico o de que tendría que haber hecho algo y no lo ha hecho y demás, no (entrevistado 12, experto 181).

Existen alternativas de comunicación síncrona, es decir, las que permiten el diálogo en tiempo real para que el usuario sea atendido en el momento cuando lo necesita. En cualquier caso no todas las instituciones proveen estos medios de contacto de tiempo completo, pues el servicio implica contar con recursos humanos disponibles las veinticuatro horas.

El soporte técnico síncrono es identificado por los usuarios con facilidad como una forma de encontrar soluciones de manera ágil y rápida. En la siguiente aportación se aprecia la identificación de algunas de las alternativas de solución de problemas más comunes: "¡Sí!, hay chat en línea o sea si en ese momento quieres chatear con alguien y decirle oye no puedo entrar, ahí está el chat en línea y si no ahí están anotados los teléfonos, tú puedes hablar y decir no puedo entrar a mi plataforma y ya" (entrevistado 9, alumno 122).

Ayuda por teléfono

Plan de ayuda profesional, de carácter sincrónico, atendido por expertos en la plataforma universitaria por estar entrenados, capacitados y supervisados para ofrecer el servicio de ayuda a través del teléfono y proporcionar orientación, referencia, apoyo a los procesos, actividades y tareas que se tienen que realizar en la plataforma. Los usuarios que optan por este servicio son orientados en la resolución del problema y, por lo tanto, deben tener acceso a la plataforma en el momento en que son atendidos; este recurso es una alternativa para aquellos que se basan en el uso del Internet:

Sí hay, para ellos y para mí hay este, ese botón yo no lo he usado, lo que he usado es el teléfono, marco al teléfono que viene hasta abajo en la página y generalmente si me resuelven mi problema, pero implica hablar por teléfono y tener la computadora, tener la conexión de Internet, todo porque me lo van diciendo todo por teléfono (entrevistado 6, docente 86).

Mesa de ayuda

La mesa de ayuda es la que ofrece los servicios por parte de la institución con la finalidad de gestionar y solucionar los problemas o cualquier tipo de incidencia con relación a la plataforma educativa. Su finalidad es incrementar la productividad y el nivel de satisfacción de los docentes y estudiantes que utilizan cada plataforma. Este servicio se orienta básicamente al soporte técnico y a fallos del *software* e incluso del *hardware*. Se basa en recursos tecnológicos y humanos que ofrecen posibles soluciones a los usuarios que reportan los fallos. Asimismo proveen a los responsables del funcionamiento de la plataforma de insumos para monitorear los procesos que realizan los usuarios:

[...] algo que le llaman mesa de ayuda [...] los estudiantes te escriben y te dicen no pude entrar a la página. Si el docente recibe el correo, el docente lo remite inmediatamente a que contacte a la mesa de ayuda, si el estudiante decide contactar directamente a la mesa de ayuda ellos se encargan de ello, pero es muy importante que al estudiante desde el día uno se le explique qué hacer en caso tal de que algo no funcione (entrevistado 16, experto 228).

Navegación en la plataforma

La navegación permite que los usuarios se muevan dentro de un sitio o portal web, que proporciona pistas contextuales para hacer más fácil y entendible el ir y venir por las diferentes páginas y opciones que se muestran en la plataforma:

La navegación es muy sencilla, porque es a través de botones que te van manejando diferentes tipos de enlace, siempre y cuando tú conozcas que, este pues, qué función hace cada uno de los botones, porque por ejemplo hay uno que se llama mi curso, acceda precisamente a los diferentes temas de todos los módulos que se ven en el semestre y a los temas en cada uno de estos módulos (entrevistado 3, docente 42).

El sistema de navegación o menú debe ser claro y entendible, no debe ser ambiguo. Sus etiquetas deben ser consistentes dentro de todo el sitio. Cada página o contenido en la web debe permitir a los usuarios conocer dónde se encuentran, qué hay en cada uno de los apartados, dónde pueden ir y dónde han estado. Lamentablemente para los usuarios que inician en una plataforma implica un mayor esfuerzo de adaptación, pues se encuentran con muchas opciones o diferentes menús que son extensos y nuevos. Las primeras semanas resultarán cruciales para conocer y aprender el uso de las herramientas y opciones de la plataforma. El factor decisivo será la práctica constante, mientras más se utilicen ciertas herramientas, más fácil resultará trabajarlas:

¡Sí! Viene un botón en la parte de arriba que se llama *home* y de mandar directamente otra vez a donde están todos tus materias y el otro menú, o puedes ocupar otro botón que se llama mis cursos y te manda únicamente lo que son mis cursos o sea todas sus materias (entrevistado 12, alumno 154).

¡Ah! Vienen cuatro botones me parece, uno es objetivos, otro te explica acerca del objetivo de la materia de que lo que vas a ver en el semestre, otro que te explica acerca de la materia y que es donde vienen los módulos. Se aparecen todos los temas, es decir, son cuatro módulos y dentro de cada módulo existen de tres a cuatro temas, te metes a tu módulo y ya te aparece el tema que estás viendo (entrevistado 12, alumno 155-156).

Ambiente de la plataforma

El ambiente de la plataforma se visualiza a través del monitor. Consiste en el diseño que a través de ventanas, botones y barras de herramientas presenta opciones para trabajar en la plataforma. Dicho de otra manera el ambiente de la plataforma es el equivalente a la interfaz gráfica, el cual permite el contacto e introducción de instrucciones a través de un ambiente amigable e intuitivo para la mayoría de los usuarios resulta fácil hacer modificaciones para adaptarlas a las diferentes necesidades del trabajo:

Porque te establecen bien lo que está, a lo que va a entrar, o a lo que le puedes dar clic, te establecen bien, por ejemplo entras en curso, pues me imagino que ya tienes una idea de todo lo que viene de la materia, después se desglosan varios se podrían decir, bueno a varias cosas le puedes dar clic en donde dice entrega de tareas, apoyos visuales o cosas así, entonces ya viene establecido todo (entrevistado 2, alumno 24).

La interfaz gráfica, conocida como GUI (Graphical User Interface) es una característica del trabajo en informática, el cual se utiliza para facilitar una superficie virtual con imágenes y objetos gráficos que presenten información y acciones disponibles para el usuario. Su principal uso consiste en proporcionar un entorno visual sencillo para permitir la comunicación en la plataforma:

Pues bueno, la plataforma es un ambiente gráfico agradable, entendible por supuesto, si es entendible nada más que bueno, yo como hay desventajas o áreas de oportunidad,

encuentro que en algunas ocasiones pues es muy lento, es más factible para nosotros utilizar correo electrónico o algunos otros medios para estar intercambiando y este interactuando con la información en ese sentido, pues hace falta un poquito más de velocidad en esta herramienta en este *software* (entrevistado 5, alumno 75).

Algunas de las características de esta modalidad como la interacción y la cooperación permiten a los estudiantes tomar decisiones en la construcción del aprendizaje, la selección de la información y el significado. Desde esta perspectiva el estudiante en la plataforma aprende a aprender en algunos momentos de manera individual y en otros con compañeros y docentes, asumiendo así el papel de agente activo en el aprendizaje. El docente, a su vez, coordina el proceso enseñanza-aprendizaje y facilita el papel del informante.

Conclusiones

Los beneficios que se encontraron en la actual investigación son varios. El primero es un proceso de inducción a todo el usuario que estará sumergido en la plataforma educativa, en el cual se lleva a cabo un curso de inducción, proporcionando las páginas web en las cuales los usuarios estarán inmersos en los ambientes de trabajo para que puedan distinguir los menús y submenús de la plataforma y su funcionalidad. Cabe mencionar que este curso es de vital importancia en nuestro entorno, pues la mayoría de los estudiantes provienen de un modelo de educación presencial:

1. La inducción a la plataforma en la cual trabajará el usuario en esta modalidad sirve como familiarización para sus usuarios, como base para que el estudiante obtenga una permanencia en su estadía en la universidad y para que el docente tenga las herramientas necesarias para el uso y manejo de la plataforma.

La educación presencial con una plataforma como apoyo, en el entorno del estado de México, constituye hoy día una modalidad de estudio que se ha convertido en prioridad debido a las posibilidades que ofrece para adecuarse a las características de las personas que pertenecen a la sociedad de la información y del conocimiento.

Amplia los alcances educativos al ofrecer alternativas innovadoras que complementan la educación presencial y apoya la cátedra presencial o a distancia, utilizando diferentes herramientas de información y comunicación que permitan al docente y al estudiante tener interactividad con los contenidos y materiales didácticos, facilitando la adaptación de la planeación didáctica de los programas educativos.

2. La plataforma será utilizada esencialmente como apoyo a la formación presencial, es decir, el estudiante es el agente central del aprendizaje y construye su saber en la interacción con el docente, sus compañeros de grupo, los materiales didácticos que pueden ser físicos o digitales así como con la plataforma educativa, de tal manera que en esa interacción se generen aprendizajes significativos basados en un ambiente de aprendizaje apoyado en el enfoque constructivista.
3. En la modalidad de estudio presencial con una plataforma como apoyo, el aprendizaje y la enseñanza, permiten avanzar en la profesionalización de aquellos egresados de educación elemental, siendo una herramienta que el docente y estudiante tienen para la socialización de aprendizajes. La educación en esta modalidad permite trabajar el auto-aprendizaje, haciendo así estudiantes autónomos, autorreflexivos y propositivos que contribuyan al desarrollo del estado de México con nuevas propuestas de crecimiento, contribuyendo a que los siguientes aspectos se desarrollen:
 - El uso de las plataformas educativas se convierten en una necesidad educativa en el estado de México para el desarrollo de futuros profesionistas
 - Las plataformas educativas permitan la interacción, colaboración, cooperación y autoaprendizaje de cada uno de los participantes
 - La enseñanza en la modalidad presencial con una plataforma como apoyo abre la oportunidad de ingresar a la movilidad estudiantil
 - La enseñanza en esta modalidad no tiene tiempos, ni espacios definidos para el desarrollo de los aprendizajes y de las actividades planteadas en cada curso
 - Esta modalidad de estudio es un proceso que genera seguridad en cuanto a las aportaciones de los estudiantes para la adquisición de los aprendizajes

En el estado de México la educación en la modalidad mixta, es decir, presencial y con una plataforma como apoyo. Desde sus inicios ha intentado crear e incentivar entornos educativos novedosos que faciliten los procesos de aprendizaje autónomo para los estudiantes de educación superior mediante el empleo de nuevas tecnologías de información y comunicación, con la finalidad que los estudiantes tengan más y mejores accesos a la educación, pero con tecnología y con calidad educativa.

Considero que la actual investigación hace un aporte sustancial a la educación en esta modalidad y, sobre todo en el estado de México, brinda beneficios que ofrece la modalidad de estudio presencial con una plataforma de apoyo. Todo lo aquí encontrado sirva para investigaciones futuras en la continuidad de mejorar las implementaciones que

se realicen en cualquier universidad, pues toda institución que desee incursionar en esta modalidad o bien a las universidades tienen esta modalidad de estudio como base, pero que las aportaciones sirvan para mejorar los aspectos y procesos en los cuales se vean reflejados como áreas de oportunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson, 3ª ed.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata, 3ª ed.
- García, L. (1987). Hacia una definición de Educación a Distancia. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de la Educación Superior a Distancia*. 4 (18). Recuperado de <http://www2.uned.es/catedraunescoead/articulos/1987/hacia%20una%20definicion%20de%20educacion%20a%20distancia.pdf>
- Grupo LACE (1999). *Introducción al estudio de caso en educación*. Recuperado de <http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata.
- Llorens, D. (2006). *Las TIC en el aula*. Recuperado de <http://www.educaweb.com/noticia/2006/05/15/tics-aula-1219/>
- Merriam, S. B. (1991). *Case study research in education: A qualitative approach*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Salamanca Castro, A., Martín-Crespo C. (2007). El diseño de la investigación cualitativa. *Nure Investigación*, nº 26, Enero-Febrero 07.
- Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y Práctica*. Madrid, España: Morata.