

Servicio integral de gestión en asignaturas virtuales para profesores de la Universidad Metropolitana

María Alejandra Aguilar Párraga
María Magdalena Ziegler

Universidad Metropolitana, Venezuela.
maguilar@unimet.edu.ve
mziegler@unimet.edu.ve

Resumen

La Universidad Metropolitana, comprometida con la calidad de la educación superior, y consciente de la realidad, ha llevado a cabo numerosos esfuerzos e invertido importantes recursos para incorporar las TIC a la práctica pedagógica a lo largo de los últimos 20 años. El presente artículo aborda no sólo la importancia que, para la Universidad Metropolitana, tiene la incorporación de las TIC en la educación y estar a la vanguardia en esta área, sino también el detalle de los servicios que presta la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje a la comunidad unimetana.

Palabras clave: Tecnologías de información y comunicación, *E-learning*, educación virtual, diseño instruccional.

Integral Management Service in Virtual Courses for Teachers of Universidad Metropolitana

Abstract

Universidad Metropolitana, committed to quality in higher education, and conscious of reality, has conducted numerous efforts and invested significant resources to incorporate TIC teaching practice over the past 20 years. This article discusses not only the importance, for the Metropolitan University of incorporating TIC in teaching practice and be at the forefront in this area, but also the details of the services provided by the Management Unit Learning Technologies to Unievrstad Metropolitana community.

Key words: TIC, e-learning, on line education, instructional design.

I. INTRODUCCIÓN

Según la UNESCO (2009-2014b), uno de los retos principales que posee la educación del siglo XXI es “preparar a la población para que pueda participar en una economía fundada en el conocimiento” (s/p), para lo cual se requiere de la libre circulación de las ideas y de la información. Aunado a esto, las nuevas generaciones están viviendo intensamente la omnipresencia de la tecnología, lo cual implica el desarrollo de competencias diferentes, acompañado de un desarrollo de habilidades cognitivas disímiles a las que se pretenden aún fomentar. Todo esto ha invitado a repensar la educación; y aunque la tecnología no ha sustituido la modalidad presencial, tradicional de enseñanza y el aprendizaje en las aulas, el *e-learning* se presenta como la piedra angular que pudiera permitir esta construcción de sociedades integradoras del conocimiento (Unesco, 2005), presentándose como la respuesta educativa a las demandas de la sociedad del conocimiento del siglo XXI (Baelo, 2009).

El *e-learning* es una modalidad de enseñanza virtual a través del uso de la tecnología, pero que va más allá de simplemente incorporarla a la educación. Tal como lo plantea Baelo (2009), “el *e-learning* se ha relacionado de forma general con el desarrollo de experiencias formativas no presenciales de carácter interactivo, abierto y flexible, que tienen en

las TIC, y principalmente en la red Internet, el soporte fundamental para su desarrollo” (p. 88), pero no todo lo que se concibe como *experiencias formativas no presenciales* o *educación a distancia* puede ser considerado *e-learning*, ya que como se mencionó al inicio de este párrafo, va mucho más allá de sólo incorporar la tecnología, el internet a la educación. El *e-learning* requiere ser cuidadosamente planificado, ya que implica un cambio que no reside, únicamente, en el uso de la tecnología, sino que advierte un cambio en el modelo educativo en el que deben prevalecer los aspectos pedagógicos sobre los tecnológicos (considerando, claramente, que estos últimos condicionarán, en buena medida, el éxito del mismo) y en el que el estudiante se convierte en responsable y protagonista de su propio proceso de enseñanza y aprendizaje (Baelo, 2009).

Entonces, en estos momentos, en los que la información se multiplica a una velocidad incalculable y ésta se distribuye de manera prácticamente instantánea, aludiendo a la sociedad de la información, es importante que se tome especial atención en la planificación de la educación virtual como *e-learning per se*, no como la transferencia de estrategias y actividades didácticas presenciales a un mero uso, sencillo, de la computadora con internet. De tal modo que se pueda gestionar la información, planificar actividades que desarrollen competencias en los estudiantes y que cumplan, realmente, el propósito de la asignatura, curso o programa, que el rol del estudiante tenga un sentido y por ende, se forme a un ser humano con competencias para aprender efectivamente de manera autónoma en cualquier momento y sobre cualquier tema de interés. De esta manera, se estará contribuyendo a mejorar la calidad de la educación a nivel mundial.

Bajo este marco, el presente artículo está estructurado en 6 partes, a saber:

- I. Resumen.
- II. Introducción.
- III. Fundamentos teóricos.
- IV. Metodología.
- V. Discusión de los resultados.
- VI. Consideraciones finales.
- VII. Referencias documentales.

II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En la Universidad Metropolitana, conscientes de la realidad educativa, social y tecnológica avasallante, desde el año 1983 se han invertido esfuerzos en incorporar las tecnologías de información y comunicación en la práctica pedagógica. Según Curci (2013) se inició este reto con un proyecto denominado “Metrópolis”, patrocinado por Apple Computer Inc y que tuvo como objetivo incorporar tecnología de punta a la práctica pedagógica, específicamente se trató de dotación de equipos personales (computadoras) y asesoría en sitio. Este proyecto permitió que la Universidad Metropolitana se destacara como pionera en la implementación del sistema de uso de computadores personales en Suramérica (Curci, 2013).

Posteriormente, en 1997 se implementó el proyecto “Unimet 2002” en convenio con IBM, el cual tuvo una duración de un año y su objetivo fue capacitar a los profesores en herramientas como Microsoft Office, uso de Internet y páginas web (Curci, 2013).

En el año 1998, no sólo se extendió el convenio de capacitación en el uso de *Learning Space*, WebCt, sino que se llevó a cabo una reformulación de planes de estudio de todas las carreras, con el fin de actualizarlas y ajustarlas a las necesidades del momento, lo que hizo necesario la implementación de un nuevo modelo educativo que requirió la incorporación de infraestructura tecnológica de punta, acompañada de capacitación continua para los docentes en este nuevo modelo (Curci, 2013).

Para el año 2002, tan solo 4 años más tarde, la Universidad Metropolitana contaba con, al menos, 10 laboratorios totalmente equipados con hardware y software de la mejor calidad. Estos laboratorios han evolucionado y además todas las aulas de clase en la universidad cuentan con red inalámbrica y equipos necesarios para que estudiantes y profesores se apoyen en las TIC. A propósito de este cambio, para este mismo año se creó el modelo ACAD (Aprendizaje Colaborativo en Ambientes Distribuidos) que sirvió como base pedagógica para el uso de las TIC, a través del modelo DIUM (Diseño Instruccional de la Universidad Metropolitana) con la idea que todo contenido fuera adaptable a este modelo educativo, que marcó una gran diferencia como universidad a nivel nacional. Y se comenzó a desarrollar la propia plataforma PI@tUM (Plataforma Universidad Metropolitana), la cual se comenzó a utilizar en algunas asignaturas como apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta misma plataforma evolucionó como plataforma de asignaturas en modalidad totalmente virtual.

De todo lo mencionado anteriormente podemos evidenciar que la Universidad Metropolitana ha demostrado tener la voluntad para encarar el reto de incorporar las tecnologías de información y comunicación a la práctica pedagógica, y aunque nos queda un gran camino por delante, se está comenzando a crear la cultura, la cultura del cambio.

III. METODOLOGÍA

El tipo de investigación evidenciada se enmarca en la investigación proyectiva, la cual, según Hurtado (2008), consiste en:

La elaboración de una propuesta, un plan, un programa, un modelo como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área social del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras, es decir con base en los resultados de un proceso investigativo (p. 114).

De manera complementaria, la misma autora explica que “la investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes o de proyectos” (p.114).

Con base a lo antes expuesto se estableció que la investigación es de tipo proyectiva porque se detectó una necesidad y se diseñó un plan de gestión para atender tal necesidad e incorporar elementos para generar cambios que permitan mejorar la calidad del servicio, de la educación virtual y de la institución.

En otro orden de ideas, el diseño de la investigación, estuvo enmarcado bajo la modalidad del diseño de campo, ya que la recolección de datos se tomó de primera mano en el ambiente natural donde se suceden los hechos, sin hacer uso de manipulación alguna que conlleve a modificar la realidad que se vive dentro de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje.

IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

a. Descripción de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje

En vista de todos los cambios planteados en la incorporación de las tecnologías de información y comunicación, en el año 2005 la Universi-

dad Metropolitana se creó la coordinación AcAd, la cual, así como Pl@tUM, también evolucionó y se convirtió en lo que actualmente se conoce como Dirección de Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje, que es una unidad de apoyo y consultoría adscrita al Vicerrectorado Académico de la Universidad Metropolitana que brinda, a la comunidad unimetana, soluciones de instrucción, capacitación y soporte en la gestión de entornos virtuales de aprendizaje, orientados por el modelo académico de la universidad y comprometidos con la innovación, el trabajo en equipo y los principios éticos para promover una educación con sólidos estándares de calidad.

Esta Unidad posee la visión de ser la unidad líder en la promoción del uso de tecnologías de información y comunicación en todos los ámbitos del quehacer universitario, especialmente en el quehacer docente. Enfocada en la innovación de sus servicios de consultoría, soporte, divulgación y formación de la comunidad universitaria en las áreas educativa, administrativa y técnica, inherentes a la gestión de entornos virtuales de aprendizaje que faciliten el desarrollo de componentes como el diseño de instrucción, gestión e investigación y desarrollo de entornos virtuales de aprendizaje, teniendo como eje central el modelo educativo de la Universidad Metropolitana.

Igualmente cuenta, actualmente con el uso de su propia plataforma, pero que por razones de características y requerimientos técnicos, y que por la poca viabilidad de la administración de la misma, algunos profesores, con iniciativa propia, comenzaron a utilizar otras herramientas disponibles en la red que daban respuesta más eficiente a sus necesidades instruccionales en donde, como profesores de la asignatura, pueden estar empoderados de su práctica docente.

Con esta realidad, y en coherencia con lo que plantean las tendencias para este año 2015, en la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje, se tomó la decisión de ampliar la gama de plataformas y entornos virtuales de aprendizaje, de manera que los profesores puedan administrar su propio recurso tecnológico haciendo uso de herramientas que están en la nube (Cloud LMS) y que permiten una adaptación más eficaz de las diferentes naturalezas de las distintas asignaturas a la virtualidad o semi-presencialidad.

b. Estructura organizativa de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje

La Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje, con la información previa que se ha podido mostrar, presenta la siguiente estructura organizativa:



En esta estructura:

La Dirección se ocupa de velar por la calidad de los procesos, pautar nuevas actividades, lineamientos y reinventar las actividades de la Unidad y sus servicios, de manera de ofrecer servicio actualizado, cónsono con las tendencias mundiales, pero coherente con lo que la realidad de la Universidad Metropolitana permite. En este sentido, evalúa propuestas propias, internas o externas en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en educación. Igualmente la Dirección de la Unidad hace seguimiento a las actividades en marcha a través de los coordinadores, al mismo tiempo que garantiza la calidad en el servicio y en los procedimientos. Está en permanente proceso de investigación y difusión de la Unidad y sus servicios con todo el personal de la Institución. Responde directamente al Vicerrectorado Académico y está en constante comunicación tanto interna con los miembros del equipo, profesores y gerencia media de la Universidad Metropolitana, como también externa con instituciones nacionales e internacionales para establecer alianzas, convenios estratégicos que beneficien la calidad de la educación. Cada decisión que se toma en la Unidad, previamente es consultada con el Comité Asesor de la Unidad.

El Comité asesor se encarga de, valga la redundancia, asesorar a la Dirección de la Unidad tanto en la toma de decisiones como en las actividades que se lleven a cabo. Del mismo modo, ofrece apoyo y acompañamiento si así se requiere en actividades puntuales. Propone actividades, estrategias que potencien la calidad del servicio y de los intereses de la Universidad Metropolitana. Este comité asesor está compuesto por la

Directora del Centro de Tecnología de Información y Comunicación (CeTIC), el Gerente de Redes del Centro de Tecnología de Información y Comunicación (CeTIC), el Coordinador de Tecnología y Educación del Departamento de Ciencias de la Educación, Coordinador de Gestión y Diseño instruccional de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje (UGTA), Diseñador/asesor instruccional de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje (UGTA) y Profesores expertos en uso de la tecnología en educación y del modelo académico; todos pertenecientes a la comunidad de la Universidad Metropolitana.

El asistente administrativo tiene la responsabilidad de apoyar a la dirección en actividades diarias, cotidianas en cuanto a la parte administrativa. Así como también apoyar a los compañeros de trabajo en aquellas actividades en que sea necesario.

La Coordinación de diseño y gestión instruccional se encarga de coordinar al equipo de Diseñadores y asesores instruccionales, así como de hacer seguimiento de las tareas propuestas, evaluar y validar cada diseño o rediseño instruccional que los profesores elaboren bajo la mirada del modelo educativo de la institución, pero también bajo la mirada de la virtualidad, del *e-learning*. Avalar y certificar las asignaturas, cursos o programas virtuales o semi-presenciales. Vela porque se cumplan los procedimientos instruccionales. Esta entidad también se encarga de la coordinación de la elaboración de material instruccional requeridos por la misma unidad o por otra dependencia de la institución, y de la asesoría instruccional a los Decanos, Directores de Escuela y Jefes de Departamento y profesores que posean carga académica virtual o semi-presencial.

La Coordinación de logística y plataforma se encarga de coordinar al equipo de analistas y asesores técnicos, de administrar la inscripción de estudiantes en las asignaturas, cursos o programas virtuales o semi – presenciales, así como de garantizar que la atención al usuario sea de calidad. Presta servicio administrativo y da soporte técnico en las diferentes plataformas que se ofrecen en la Universidad Metropolitana. Vela porque se cumplan los procedimientos técnicos y de la asesoría técnica a los Decanos, Directores de Escuela y Jefes de Departamento, profesores y alumnos.

Los analistas y asesores instruccionales son las personas que se encargan de asesorar, apoyar y acompañar al profesor en todo el proceso operativo de diseño, rediseño y virtualización. Llevan a cabo las actividades instruccionales y de inducción requeridas por personal adminis-

trativo de la Universidad. Del mismo modo, son responsables de una primera mirada a cada uno de los diseños y rediseños de asignaturas, cursos o programas haciendo las observaciones iniciales y escalando la evaluación y aval a la coordinación correspondiente dentro de la unidad. Al mismo tiempo, se encargan de estructurar y producir material instruccional necesario internamente solicitado por alguna otra dependencia.

Los analistas y asesores técnicos son las personas que se encargan de asesorar, apoyar y acompañar al profesor en todo el proceso operativo en el uso técnico de la plataforma, especialmente en el perfil de administrador de su asignatura, curso o programa. Igualmente, son las personas encargadas de hacer los testeos necesarios para la evaluación de nuevas herramientas tecnológicas que puedan estar al servicio de la comunidad unimetana. Así como advertir de sus implicaciones de uso y requerimientos, aterrizando a la realidad de la infraestructura técnica de la Universidad.

c. Actividades de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje

Con esa estructura definida y descrita anteriormente, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Investigación, permanente, no sólo de las tendencias mundiales relacionadas con el uso de herramientas con tecnologías de punta que permitan potenciar el proceso de enseñanza - aprendizaje y que apoyen el mejoramiento de un perfil de un egresado con competencias de aprendizaje innovación, habilidades para la vida personal y profesional y competencias en el manejo de información y uso de las tecnologías, sino en temas relacionados con el estado del arte del uso de las tecnologías de información y comunicación en educación superior a nivel nacional y mundial.
- Promoción del uso de la tecnología para el aprendizaje en el campus con base al modelo académico de la Universidad Metropolitana.
- Coordinación en la capacitación, formación y actualización de la comunidad unimetana en el uso de las tecnologías para el proceso de enseñanza y de aprendizaje e inducción básica de herramientas tecnológicas.
- Gestión y promoción de la adopción de herramientas tecnológicas disponibles en el mercado como tendencia mundial en innovación y que se ajusten al modelo académico de la Universidad Metropolitana.

- Determinación y desarrollo de las competencias tecnológicas y los conocimientos necesarios para que los profesores produzcan contenidos académicos de calidad, con base en el modelo educativo de la Universidad Metropolitana y los estudiantes obtengan el aprendizaje esperado.
- Generación de alianzas estratégicas (internas y externas) orientadas a la innovación en consultoría, soporte, divulgación y formación de la comunidad universitaria, y en la producción de material instruccional que facilite la apropiación de diversos procesos.
- Asesoría y acompañamiento en diseño y rediseño instruccional de asignaturas que requieran ser virtualizadas o que deseen actualizar en base a las nuevas tendencias.

Estas actividades son desarrolladas dependiendo de los diferentes actores que hacen vida en la Institución.

d. Servicio Integral de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje

La Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje lleva a cabo las actividades descritas en el punto anterior pero se diferencian dependiendo de los actores:

1. Profesores a tiempo completo y a tiempo convencional de pregrado y posgrado
2. Decanos, Directores de escuela y Jefes de Departamento de pregrado y postgrado
3. Centro de Aprendizaje en Línea
4. Personal administrativo
5. Alumnos

A los profesores a tiempo completo y convencional se les brinda un servicio integral que incluye:

- Asesoría y acompañamiento instruccional permanente en el diseño y rediseño de su asignatura bajo el modelo académico.
- Capacitación, formación y actualización en el uso de las plataformas y entornos virtuales de aprendizaje en plataformas de código abierto seleccionadas para que el profesor pueda montar las asignaturas en la Universidad Metropolitana.

- Asesoría y acompañamiento instruccional y técnico permanente en la maquetación de la asignatura en el entorno virtual de aprendizaje escogido por el profesor bajo la modalidad *e-learning* o *b-learning*.
- Asesoría y acompañamiento instruccional y técnico constante en el montaje y publicación del diseño instruccional en la plataforma o entorno virtual de aprendizaje seleccionado.
- Asesoría y capacitación en el uso de diferentes herramientas tecnológicas para potenciar el desarrollo de las competencias planificadas en los alumnos.

Para los Decanos, Directores de Escuela y Jefes de Departamento se ofrece:

- Asesoría y acompañamiento instruccional y técnico en las áreas necesarias.
- Producción de material instruccional que facilite la operacionalización de la virtualización para profesores.
- Diseño, maquetación, producción y montaje de cursos, talleres, programas y diplomados.

Al Centro de Aprendizaje en Línea, le brinda:

- Apoyo, asesoría y producción de material instruccional para los algunos cursos corporativos, dependiendo de la demanda.
- Asesoría técnica en la planificación y desarrollo de proyectos corporativos.

El servicio integral para el Personal administrativo consta de:

- Inducción y asesoría instruccional y técnica en el uso de herramientas tecnológicas / software para la producción de materiales específicos (tutoriales, manuales interactivos en diferentes áreas, entre otros).

Para los alumnos, el servicio consta, exclusivamente de:

- Asesoría en el uso de las plataformas ofrecidas en el campus.
- Soporte técnico ante cualquier eventualidad con el uso de las plataformas.
- Orientación y guía sistemática y voluntaria en el uso de las herramientas tecnológicas que utilice el profesor de las diferentes asignaturas.

Tal como se observa, el servicio que ofrece la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje es integral y para todos los miembros de la comunidad de la Universidad Metropolitana, pero también se hace especial énfasis en la integralidad del servicio a los profesores de pre y posgrado y en la promoción de la virtualidad o semi-presencialidad de sus asignaturas bajo el modelo académico de la institución.

Estos servicios que ofrece la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje a los miembros de la comunidad unimetana conllevan una serie de procesos que han sido debidamente documentados, y en los que se hace especial énfasis en su cumplimiento, de manera de poder garantizar, efectiva y eficientemente, la calidad de la atención y del propio proceso.

e. Obstáculos que se han presentado

Para lograr todo lo mencionado anteriormente, se han ido superando una serie de obstáculos, que han decantado un proceso de reflexión y de aprendizaje importante. Los obstáculos más importantes que se han tenido en la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje se listan a continuación:

- Depender de otras dependencias para complementar y terminar el trabajo, ya que como unidad de servicio se depende de que los profesores, jefes de departamento, los directores de escuela y directores de otras dependencias lleven a cabo algunas labores prelatorias para que se pueda culminar el proceso en la Unidad. En este particular se ha ofrecido el apoyo y el acompañamiento –con la venia de las dependencias correspondientes, a quien lo necesite para llevar a cabo las actividades que pudieran detener el proceso dentro de la unidad, lo cual ha sido muy bien recibido.
- La escasa cultura para la incorporación de la tecnología a la práctica pedagógica, para lo cual se ha tenido que diseñar una campaña de sensibilización y un programa de formación, capacitación y actualización en el tema de tecnologías para el aprendizaje de manera de desarrollar competencias tecnológicas que permitan transitar el camino de la construcción de esta ansiada cultura, ya que no ha sido suficiente con la dotación de equipos con tecnología de punta.
- Cambio de paradigma, temor en el uso de la tecnología, sospecha de disminución de la calidad, confusión entre información y conocimiento (el tema es cómo se organicen y planifiquen la instrucción para el desarrollo de las competencias) y el uso de las estrategias adecuadas y coherentes con el modelo virtual.

- Aunque los procedimientos han estado claros, por mera intuición, la documentación de los procesos ha sido fundamental, ya que han permitido formalizarlos pero además, replantearlos, afinarlos y sobre todo mejorarlos apuntando a la calidad del servicio.
- Generar una cultura de calidad en el servicio ha sido otro obstáculo, porque si bien hay personas que llegan a la Unidad esperando esto, hay alumnos, incluso profesores que consideran una obligación el servicio, y si bien es obligatorio darle el servicio, éste fluye mejor cuando se lleva a cabo bajo un clima de respeto, cordialidad y armonía. En este sentido, se continúa trabajando permanentemente.
- La infraestructura para la educación virtual. Con esto se hace referencia a que se han tenido que hacer requerimientos técnicos que involucran principalmente un incremento en el ancho de banda, del cual va a depender que el instalación de programas para probar, de manera de poder ofrecer un mejor servicio pero a la vez garantizar el acceso y el buen desempeño del curso en la plataforma.

La Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje ha hecho importantes esfuerzos para subsanar estos obstáculos y *metabolizarlos* de manera de convertirlos en elementos de aprendizaje bajo una perspectiva positiva.

f. Retos para el 2015

En base a estos obstáculos, para el año 2015 nos hemos planteado los siguientes retos:

1. Dar a conocer la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje de manera interna, nacional e internacional, de manera de generar intercambios sustanciales, visualizar áreas de oportunidad, asesorías y mejoramiento.
2. Generar grupos de investigación e intercambio con unidades con las mismas condiciones a nivel nacional e internacional.
3. Acercar, cada vez más, la tecnología a los profesores de pregrado y posgrado, con la intención de ir construyendo esa cultura tecnológica necesaria.
4. Acompañar a los profesores en el proceso de construcción de la cultura tecnológica, mediante asesorías y programas de formación, capacitación y actualización en el tema.

5. Aumentar la cantidad de profesores atendidos en el proceso de virtualización de asignaturas, ya que durante los meses de enero a mayo se han atendido 18 profesores de pregrado que se encuentran en proceso de rediseño bajo el enfoque por competencias y maquetación para la virtualización y se han migrado 54 asignaturas de posgrado de Pl@tUM a Moodle.

Los retos que se presentan para la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje en este 2015 pudieran resultar un poco ambiciosos, sin embargo el contexto y las voluntades se han conjugado para hacerlos realidad, viables y factibles.

V. CONSIDERACIONES FINALES

Tal como lo plantea Segura (2009):

Aunque no existen pruebas concluyentes de que las TIC favorezcan el aprendizaje, sí parece que pueden favorecer la motivación, el interés por la materia, la creatividad, la imaginación y los métodos de comunicación, así como mejorar la capacidad para resolver problemas y el trabajo en grupo, reforzar la autoestima y permitir mayor autonomía de aprendizaje, además de superar las barreras del tiempo y el espacio (p.12).

En este marco, resulta aún más importante que el proceso de *e-learning* sea debidamente planificado, que se cuente con la asesoría correspondiente en el momento oportuno y de esta manera se genere un proceso de calidad que le brinde, al estudiante, cada uno de los elementos mencionados por el autor: aumento de la motivación, interés, creatividad, imaginación, métodos de comunicación, entre otros procesos necesarios que le inviten a aprender, que el aprendizaje sea un continuo en su vida personal y profesional y así poder desenvolverse en una sociedad como la actual.

En la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje se parte de esta premisa y se guía, asesora, apoya y acompaña a cada uno de los miembros de la comunidad unimetana que hacen vida en la institución para que se pueda lograr, a través de la virtualidad o semi-presencialidad, el aumento en la calidad de la educación a nivel superior.

Definitivamente, la presencia de la Unidad de Gestión de Tecnologías para el Aprendizaje y la integralidad de su servicio se han convertido en un elemento clave de asesoraría y acompañamiento al docente en el diseño o rediseño, de manera efectiva, en esa oferta virtual de asigna-

turas, cursos o programas, logrando diferenciar, evidente y tangiblemente, una formación meramente a distancia de un *e-learning*, bien concebido. Y se trabaja para que cada vez sean más los profesores que se unan y disfruten de estos servicios.

Finalmente, otro elemento que ha sido clave en el desarrollo de una gestión de calidad es tener los procedimientos claros, documentados, pero también el enfoque en una atención de calidad, con un trato cordial, amable, respetuoso y, sobre todo, profesional. En resumen, que se traduzca en calidad en el servicio.

Referencias Bibliográficas

- BAELO, R. (2009). El *e-learning*, una respuesta educativa a las demandas de las sociedades del siglo XXI. Pixel-bit: Revista electrónica de medios y educación, n° 35. Disponible en: <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n35/7.pdf>. Consultado el 30 de marzo de 2015
- FERNÁNDEZ-VALMAYOR, A., CRISTÓBAL, J., NAVARRO, A., FERNÁNDEZ-PAMPILLÓN, A., MERINO, J., PERALTA, M., ROLDÁN, Y. (2008). El campus virtual de la Universidad Complutense de Madrid. Pixel-bit: Revista electrónica de medios y educación, n° 32. Disponible en: <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n32/4.pdf>. Consultado el 30 de marzo de 2015
- HURTADO de B, J. (2008). **Metodología de la investigación, un enfoque holístico**. Caracas. Ediciones Quirón. Bogotá. Colombia.
- SALINAS, J. y URBINA, S. (2014). Campus virtuales: una perspectiva evolutiva y tendencias. RED: Revista de Educación a distancia n° 42. Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/42>. Consultado el 30 de marzo de 2015
- SEGURA, M. (2009). Las TIC en la Educación: panorama internacional y situación española. En Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Educación: Retos y posibilidades. Fundación Santillana: XXII semana monográfica de la educación.
- UNESCO (2009-2014a). Las TIC en Educación. Análisis de políticas. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/policy/policy-analysis/>. Consultado el 30 de marzo de 2015.
- UNESCO (2009-2014b). Las TIC en Educación. Aprendizaje electrónico. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/e-learning/>. Consultado el 30 de marzo de 2015.
- UNESCO (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>. Consultado el 30 de marzo de 2015.