

---

## **El uso de la plataforma educativa: su aplicación**

### ***Párrafo de inicio***

El 10 de abril de 2010 Nancy Gutiérrez, coordinadora del Centro de Innovación y Tecnología (CITE) de la Universidad Tecnológica Superior (UTS), ubicada en la Ciudad de México, fue designada como responsable del proceso de actualización de la plataforma educativa que ahí utilizan. La nueva versión debió estar funcionando al cien por ciento para el primer día de clases del siguiente periodo escolar (agosto de 2010). Nancy tuvo que diseñar un plan de trabajo con su equipo; pues parecía titánica la tarea de lograr la adopción de la nueva versión de la plataforma por parte de los profesores con menos de tres meses por delante. Pero lo más importante fue lograr librar todas las dificultades técnicas que tuvieron lugar en el proceso de adaptación por parte de los usuarios.

### ***Desarrollo del caso***

#### **“White Chalk” Versión 9.1: la actualización de la plataforma**

Atendiendo al cumplimiento de la misión y del modelo educativo propio de la Universidad Tecnológica Superior, ésta debe estar a la vanguardia en el uso e implementación de software educativo (TIC). En el año 2009 la compañía White Chalk Solutions que diseñó la plataforma tecnológica en cuestión, presentó la versión 9.1; la cual integró nuevos elementos útiles para la interacción social y un diseño de interfaz más amigable para los usuarios (profesores y alumnos). Estas modificaciones (adiciones) se sumaron a las ya existentes, pero incluyen ahora los blogs, wikis y diarios (o journals) que promueven la reflexión sobre los contenidos de los diversos cursos por parte de los alumnos.

La nueva interfaz permite manipular los contenidos publicados en el espacio virtual por medio de un patrón congruente con la Web 2.0; es decir, que permite una mayor

interacción y adecuación de los contenidos con un menos esfuerzo. Para comprender esta forma de interacción y personificación es necesario hablar de tres aspectos de la nueva concepción de la red: (1) la web 2.0 no es una tecnología, sino una actitud frente al uso que se le da a los servicios de la web, (2) ello implica, una forma diferente de hacer las cosas, es decir, dejar de ser un medio estático (por ejemplo, un curso con contenidos fijos) a uno en constante movimientos y de comunicación con el usuario, por lo tanto, (3) promueve la colaboración entre todos los usuarios de la red.

De este modo, la versión 9.1 de Whitechalk desarrolló una interfaz intuitiva que permite, tanto a alumnos como a profesores, personalizar el espacio virtual de una forma sencilla y rápida por medio de menús contextuales disponibles en cada área de trabajo. Definitivamente, esta es una interfaz orientada hacia el usuario, en donde lo que importa es el manejo que cada uno hace de la información ahí presentada.

En esta nueva versión de la plataforma, el profesor puede manipular de un modo más sencillo los contenidos que desea incluir en el curso, así como, el orden en que éstos y sus secciones deben ser vistos por los alumnos. El uso de herramientas de interacción (chats, blogs, videos, links, entre otros) se vuelve más accesible pues pueden incluirse directamente en las áreas de contenidos; de modo que la navegación en cada uno de los cursos puede ser continuo y menos seccionado, para el alumno.

Durante septiembre del año 2009 la compañía Whitechalk Sol., anunció que estaban disponibles las actualizaciones de la plataforma para su uso e implementación; y que a partir de septiembre del 2010 no se podría garantizar el soporte técnico para las instituciones y por lo tanto, para los cursos que no estuvieran migrados a esta nueva versión. Por este motivo, el cambio no era opcional para la institución.

### **El gran reto: capacitación del 100% de los docentes**

El modelo educativo de la UTS incluye en sus principios la innovación, la creatividad y el uso de la tecnología como aspectos prioritarios en el desarrollo de sus estudiantes.

Con apego a lo anterior, es requisito de la institución que todos los cursos que se imparten en sus programas cuenten con un espacio en la plataforma Whitechalk. Razón por la cual, las autoridades de la universidad requieren que los profesores cuenten con 6

horas de capacitación presencial (para el nivel básico). Anteriormente, los docentes debían acreditar una serie de cursos que comprendían el rediseño de sus materias, los cuales, abarcaban aproximadamente seis meses.

Durante cada semestre en la UTS se ofrecen una gran cantidad de cursos de diversa índole para promover la mejora del proceso educativo, pero sobre todo, la utilización de la plataforma Whitechalk. Aunque son muchos los docentes que cuentan con la capacitación completa, no todos hacen un uso eficiente de la misma. Entre las razones conocidas y frecuentes encontramos: resistencia al cambio, falta de confianza en la herramienta, la incertidumbre que provoca “depender” de un actor externo para el éxito en su uso (la red), entre otras.

Sin embargo, es prioridad de la UTS promover el uso de las llamadas tecnologías de información y comunicación TIC; pues éstas favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje, asegurando y facilitando la comunicación, interacción y colaboración remota entre los alumnos y profesores; así como el aseguramiento de que los estudiantes cuenten con las competencias que el mercado laboral demanda actualmente de ellos.

### **El verano en el campus de la UTS**

Para el cierre del semestre/periodo escolar enero mayo de 2010, 710 grupos fueron programados para las distintas carreras que ofrece la UTS. El cien por ciento de éstos, contaba con un espacio virtual en el Whitechalk; según estadísticas del centro de innovación y tecnología educativa, sólo el 30% de éstos registró actividad real y/o uso por parte de los profesores y alumnos, es decir, que sólo cumplieron con este requisito 213 grupos.

Como resultado del plan estratégico diseñado por Nancy Gutiérrez y el equipo del CITE para la actualización docente, se realizaron las siguientes acciones:

- a. Oferta de 30 cursos (disponibles en diferentes días y horarios) con el fin de dar oportunidad tanto a los profesores de tiempo completo, como a los de tiempo parcial de asistir.

- b. Los cursos fueron impartidos en la modalidad presencial (a través de la plataforma Whitechalk).
- c. Impresión de folletería con la información relevante y básica de las modificaciones en el uso de la plataforma para alumnos.
- d. Con apoyo de los departamentos o coordinaciones académicas se le dio el carácter de obligatorio a la capacitación.

Cuantitativamente hablando, los resultados fueron que del 100% de los profesores que debían capacitarse para estar preparados para el arranque de semestre sólo el 29% lo hizo. Es decir, que el 71% restante enfrentó las nuevas características de la plataforma sin saber ni ejercitar adecuadamente su uso.

Para el semestre agosto-diciembre de 2010 se programaron un total de 830 grupos (con un promedio de 30 alumnos en cada uno de ellos), a los cuales, y de manera similar a otros periodos, se les asignó un espacio virtual en la plataforma Whitechalk (lista para ser utilizada). De hecho, para los profesores que previamente impartían su curso bajo esta modalidad, se les ofreció por parte del CITE migrar íntegra y automáticamente sus contenidos para no afectar su trabajo al arranque del periodo.

### **El arranque de actividades: la saturación**

A pesar de que el equipo de CITE diseñó y puso en marcha el plan estratégico, durante la primera semana de actividades escolares de la UTS en agosto de 2010, Nancy Gutiérrez y su equipo fueron llamados a la dirección académica central para solicitar su apoyo; la solicitud consistió en buscar una solución para la siguiente situación: los profesores, presentaron una serie de quejas al área académica argumentando que la nueva versión del Whitechalk no estaba funcionando; los alumnos comentaban a su vez a los profesores, que no lograban encontrar los espacios donde ubicar sus actividades y que tenían problemas en revisar los diversos materiales en los lugares que los docentes les habían indicado. Ambos usuarios señalaron que el servidor no estaba trabajando adecuadamente y eso se traducía en un problema para el desarrollo de las actividades en línea.

Nancy y el equipo del CITE se dieron a la tarea de analizar la situación para poder ofrecer una solución definitiva, pero sobre todo inmediata, pues los cursos debían

continuar operando durante el semestre. Al concluir la examinación de la parte técnica, el CITE obtuvo la siguiente información: “Con respecto al Whitechalk, se observa un comportamiento distinto al que se venía registrando durante los dos últimos años. Normalmente, se tenían dos picos de trabajo en la plataforma durante el día: en las mañanas iniciaba a las 9 am (hora local), siendo más intenso alrededor de las 12 hrs del medio día. El otro periodo pico comenzaba a las 2:30 pm aproximadamente, siendo el máximo entre las 7:00 y 9:00pm (en periodo de exámenes hasta las 10:00 pm). Para tener un panorama más claro, el número de sesiones máximas registradas durante una hora en el periodo de la mañana, era típicamente de 7 mil, para el arranque de actividades el comportamiento fue de 23 mil. Durante la tarde, la situación seguía siendo similar a los otros semestres, es decir, de 30 mil sesiones.”

Esto significó que más alumnos estaban haciendo uso de la plataforma en comparación con los semestres anteriores. Debido según conclusiones del CITE, a que el proceso de adaptación de los alumnos con respecto al Whitechalk había llegado a un punto de equilibrio; o dicho de otra manera, que los estudiantes se habían acostumbrado a ella y reconocían las ventajas de su uso. De alguna manera, su percepción con respecto a la herramienta había cambiado positivamente y ahora eran ellos mismos, quienes demandaban a los profesores mayor cantidad de actividades en esa modalidad.

Por otro lado, el equipo del CITE al intentar resolver las quejas que presentaron los profesores, con relación a errores en la parte técnica, descubrieron que en realidad eran fallas o “errores de usuario”. Es decir, que los profesores no estaban utilizando adecuadamente la plataforma. Quedó en evidencia por lo tanto, que los profesores no estaban siendo capaces de implementar lo que habían aprendido durante sus cursos de verano (en consecuencia no habían podido satisfacer las demandas de los estudiantes.) Así mismo, se destacó que los contenidos de los cursos no estaban bien organizados o jerarquizados, obstaculizando la comprensión por parte de los alumnos.

Como consecuencia, la incertidumbre que provocó en la comunidad educativa ésta situación generó que los profesores transmitieran a sus alumnos sentimientos o percepciones negativas sobre la nueva versión de Whitechalk.

¿El plan estratégico de capacitación fue suficiente y pertinente para el público objetivo?  
¿Por qué razones Nancy Gutiérrez y el equipo del CITE enfrentaron problemas al arranque del semestre con los diferentes usuarios?

¿Qué estrategias implementarías para asegurar que los profesores cuenten con el conocimiento pertinente y tengan la capacidad de aplicarlo en el uso de la plataforma?  
¿Cómo llevar a los profesores que hacen un uso básico a un uso más eficiente?  
¿Incrementar las horas de capacitación implicaría mejoras sustanciales en el uso de la plataforma?

¿El CITE debe desarrollar/utilizar otros medios para lograrlo? ¿A través de qué medios?

### ***Notas de enseñanza***

#### **Resumen del caso**

En la Universidad Tecnológica Superior se realizó una actualización de la plataforma tecnológica y educativa que ahí utilizan. El Centro de Innovación y Tecnología Educativa de la institución implementó un plan de trabajo para capacitar al 100% de sus profesores durante los meses previos al arranque del semestre. El total de docentes que se capacitaron fue menor al esperado y ello provocó, una serie de problemas a nivel interno con respecto a la funcionalidad de la plataforma. Los maestros culparon al sistema y a la red de la universidad por las fallas y los alumnos enfrentaron problemas para realizar las actividades que les fueron asignadas.

#### **Objetivos de enseñanza**

Mediante el caso el alumno será capaz de:

- Identificar los aspectos que implican el cambio de una estrategia y/o herramienta de uso educativo.
- Analizar la problemática en la estrategia de capacitación y actualización docente.
- Proponer las posibles alternativas desde los diferentes puntos de vista de los protagonistas.
- Conocer-diferenciar las responsabilidades de los involucrados en el cambio.

- Identificar las diferentes etapas de la innovación educativa (iniciación, implementación e institucionalización.)

### **Temas relacionados con el caso**

- Etapas e implicaciones del cambio educativo
- Uso de la tecnología educativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje
- Implementación de cambios y/o innovaciones educativas
- Planeación, realización y manejo del cambio educativo
- Uso de las tecnologías (TIC) en la educación

### **Preguntas detonantes:**

- ¿Cuáles fueron las razones por las que Nancy Gutiérrez y el equipo del CITE enfrentaron problemas al arranque del semestre?
- ¿Cuál es el papel que jugó la percepción en términos positivos y negativos?
- ¿La estrategia/plan de trabajo del CITE fue adecuado y suficiente para dar salida a la situación?
- ¿La actitud institucional de la UTS fue adecuada?
- ¿La solución de este caso tiene que ver únicamente con cuestiones técnicas?
- ¿Cuáles son las alternativas para resolver este caso?
- ¿Qué harías tú en lugar de Nancy Gutiérrez y el equipo CITE para incrementar y asegurar la capacitación de los profesores?

### **Epílogo**

Nancy Gutiérrez y el equipo del CITE al recibir los reportes y/o quejas de los profesores, se dieron a la tarea de atenderlas todas a través de asesorías personalizadas; sin embargo, el impacto de esta acción no tuvo el impacto esperado, pues únicamente los profesores que les solicitaban ayuda, la recibían. El resto del equipo docente quedó sin atención.

Al paso de los días (un mes y medio después del arranque del semestre), el CITE decidió elaborar un par de manuales con la información más relevante de la nueva versión del Whitechalk; es decir, una guía rápida para que los profesores pudieran saber en pocos pasos cómo realizar las actividades más comunes en sus cursos.

Colocaron directamente en la plataforma de todos los cursos un par de videos tutoriales dando *tips* para facilitar el trabajo del docente; así mismo, diseñaron un espacio de interacción entre los profesores y el CITE para resolver dudas y un FAQ's (apartado para preguntas frecuentes) con los aspectos que fueron identificando como los cuestionamientos más comunes en la comunidad educativa.

Finalmente, en una reunión de evaluación Nancy y su equipo concluyeron que su plan de trabajo estratégico había fallado pues no contaron con un apoyo definitorio por parte de las áreas académicas de la institución. Ello implicó, que sólo un porcentaje de profesores se capacitaran, debido a estas áreas no comprendieron ni estuvieron sensibles a lo trascendente del cambio de versión de la plataforma y su impacto en la UTS.

#### **Lecturas previas a la clase:**

Fullan, M. (1998). *El significado del cambio educativo*. México, D.F.: Trillas. Capítulos 3,4, 5, y 6.

Andreoney, A y Bollo, D. (2002). *Plataformas educativas en Internet –condicionantes tecnológicas culturales-*. Recurso disponible en: [http://www.ateneonline.net/datos/06\\_3\\_Andreoni\\_Adriana\\_y\\_otros.pdf](http://www.ateneonline.net/datos/06_3_Andreoni_Adriana_y_otros.pdf)

Pérez, G. (n.d.). La matriz insonora del cambio educativo. La organización escolar perspectivas para su investigación. *Revista de Estudios y Experiencia en Educación*. UCSC, No. 13. Recurso disponible en: [http://www.rexe.cl/dwn/vol\\_13\\_est\\_art\\_1.pdf](http://www.rexe.cl/dwn/vol_13_est_art_1.pdf)

Miranda, E. (2002). La supervisión para la transformación, desarrollo y mejora de los centros. *Revista de currículum y formación del profesor*, 6 (1-2). Recurso disponible en <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61ART5.pdfv>

#### **Durante la clase (1. 30 hrs):**

- Elaboración de un cuadro sinóptico, de manera individual, con las posibles alternativas de solución del caso. Incluir el análisis de la situación y del papel de los protagonistas (25 min)

- El alumno analizará mediante un juego de roles en grupos pequeños las distintas posturas e implicaciones del problema con el uso de la plataforma. Es importante cuidar que las discusiones no versen sobre los detalles técnicos, sino sobre la planeación y las actividades institucionales con respecto al cambio educativo.

### **Plan Pizarrón:**

Antecedentes (15 min)

- Desarrollo del problema
- Definición del problema

Implicaciones del problema (20 min) elaboración cuadro sinóptico

- Aspectos institucionales
- El profesorado
- El alumnado

Generación de alternativas (20 min)

Conclusión (20 min)

### **Análisis del caso**

1. Nancy Gutiérrez y el equipo de CITE debieron anticipar las acciones con respecto a la capacitación de los profesores. Para garantizar que todos ellos tuvieran los conocimientos y herramientas para utilizar efectivamente la nueva versión de la plataforma. Se pueden incluir manuales imprimibles y videos con ejemplos de las actividades más usadas por los profesores.

También generar recursos útiles y accesibles para los alumnos y profesores, con el fin de que ellos reconocieran saber de antemano las ventajas que ofrece esta nueva versión. Es decir, anticiparse a las posibles dudas, con algunas publicaciones de dudas más comunes o preguntas frecuentes.

2. Realizar un plan estratégico de trabajo que incluya las tres etapas de la implementación de un cambio educativo; es decir, iniciación, implementación e institucionalización. Así mismo, un proceso de evaluación de la plataforma educativa pasada, con el fin de realizar las mejoras pertinentes.

- Todo lo anterior, se puede agilizar a través de un cronograma y una gráfica de Gantt para que cada área o actor involucrado estuviera enterado de las distintas etapas, acciones y cambios.
3. La UTS debe contratar más personal para el área del CITE, pues las dimensiones de la institución o de la cantidad de grupos que usan la plataforma demanda atención continua. De esta forma, poder dar salida a todas las dudas y fallas que se susciten en la práctica.

---

*Este caso fue escrito por Laura Cervantes Salcido para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

***Versión: 30-10-2010***

-----  
***AVISO LEGAL***

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo “Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco”, para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*