

# La importancia del soporte técnico en los entornos de educación virtual



El e-learning ha tenido un fuerte auge en los últimos años, resurgiendo luego de la caída del Nasdaq en el 2000-2001 y siendo una importante herramienta en los centros de estudio que buscan mejorar sus recursos tecnológicos. Proyectos como e-magister<sup>1</sup>, donde se promueven mayormente maestrías y cursos libres, demuestran una amplia variedad de cursos en nuestro idioma.

Uno de los puntos clave para hacer funcionar un curso virtual es la facilitación del soporte técnico a los estudiantes para hacer el material lo más amigable posible. La tecnología aún es nueva para el estudiante promedio y pueden surgir confusiones que desincentiven su interés por este método de estudios.

En la Universidad Francisco Marroquín se han implementado varios cursos virtuales desde hace un par de años, buscando complementar las carreras existentes con métodos alternos de enseñanza. El departamento de Recursos Digitales New Media tiene como objetivo el facilitar a estudiantes y profesores las herramientas tecnológicas para compartir información y facilitar el acceso a los nuevos medios que ofrece Internet. Además busca incrementar los materiales digitales de la Universidad, para así conservar importantes conferencias y cursos que han sido impartidos por catedráticos invitados o de gran trayectoria en las aulas.

## Curso de Lógica y Retórica virtual

Uno de los primeros cursos desarrollados fue el de Lógica y Retórica virtual<sup>2</sup>. El proceso inició durante el año 2001 cuando, durante el segundo semestre del año, se impartió el curso de forma presencial. Todas las cátedras del curso fueron filmadas, incluyendo la interacción con los estudiantes cuando realizaban preguntas durante la clase. Estos videos se digitalizaron y fueron indexados para que el alumno pueda navegar a través de ellos y contar con un desglose de los temas tratados. Utilizando tecnología de *streaming video* se les facilita también la visualización de estos videos sin necesidad de descargas y con el único requisito de una conexión constante y rápida a Internet que, en caso de no contar con una en sus hogares, se les proveería en los laboratorios de computación de la Universidad. Los videos se organizaron en un aula virtual

---

<sup>1</sup> Sitio web de e-magister

<http://www.emagister.com>

<sup>2</sup> Sitio web de Lógica y Retórica en New Media

<http://www.newmedia.ufm.edu.gt/logica/>

que les permitía a los alumnos llevar control de las actividades realizadas, fechas límites y tener un sistema de comunicación con el catedrático y con el área de soporte técnico. La única actividad que se realizaban en conjunto, de forma presencial, fue la resolución de exámenes para evitar la copia que podría facilitar el medio electrónico.

Con los materiales disponibles en Internet se inició la primera edición virtual del curso en el año 2002. Había cuatro secciones que iban a tomar el curso contando cada una con un promedio de 20 alumnos. Aleatoriamente se dividieron estas secciones y se realizaron pruebas de habilidades generales y de tipos de aprendizajes, sin encontrarse diferencias estadísticas significativas. Dos de estas secciones tomaron el curso de forma virtual y las otras dos de forma presencial.

Al iniciar el curso, los alumnos tomaron una evaluación para conocer sus impresiones sobre la educación virtual y tener nociones de su interés por la metodología, resultando que la gran mayoría no confiaba en la iniciativa. Cuando concluyó el curso, se volvió a realizar la evaluación y los dos grupos que recibieron la clase de forma virtual estaban complacidos con la metodología y estaban interesados en recibir otro curso virtual en el transcurso de su carrera. Los que lo recibieron presencial mostraron más interés por el e-learning debido a los comentarios de sus compañeros, pero aún tenían sus reservas al respecto del mismo.

En cuanto a resultados académicos no hubo variaciones entre las notas obtenidas por los grupos que tomaron el curso virtual y quienes lo tomaron presencial. Una diferencia que se encontró en los resultados fue que había mayor nivel de satisfacción entre los alumnos del curso virtual debido a que tomaron el curso a su ritmo y tuvieron buen soporte durante sus actividades. Un comentario interesante es que comentaban que, virtualmente, eran “ellos los que controlaban al profesor” y podían repetir y analizar algún punto de la clase cuantas veces fuera necesario para facilitar la comprensión. También destacaron que el soporte técnico les facilitó recibir el curso ya que siempre estaban pendientes de sus comentarios y reportes de cualquier fallo que encontrarán.

## **Curso de Ética Empresarial virtual**

El siguiente curso que se trabajó fue Ética Empresarial<sup>3</sup> para una de las maestrías que ofrece la Universidad. Este curso ha sido muy similar al anterior con la diferencia que la evaluación si se ha trabajado virtualmente. Se intercalan semanalmente tareas y exámenes que se realizan a través del aula virtual. Las tareas tienen fecha límite de entrega y los exámenes tienen un tiempo limitado

---

<sup>3</sup> Sitio web del curso de Ética Empresarial Virtual  
<http://www.newmedia.ufm.edu.gt/etica/>

para desarrollarse en el transcurso de un día. Si el examen va a funcionar el día miércoles, tienen que dedicarle una hora a realizarlo y pueden seleccionar el horario que más les convenga. Este curso permite más control con respecto a la copia en los exámenes, ya que los mismos se realizan con desarrollo de temas basándose en experiencias que los participantes aportan de su entorno de trabajo.

Se trabaja con videos de las clases, pero se le da mucho énfasis a la resolución de preguntas a través de foros de discusión, en los cuales el catedrático propone temas de actualidad para comentar y también evalúa la participación de los estudiantes. Todo el control de calificaciones y entrega de trabajos se lleva a cabo en el aula virtual.

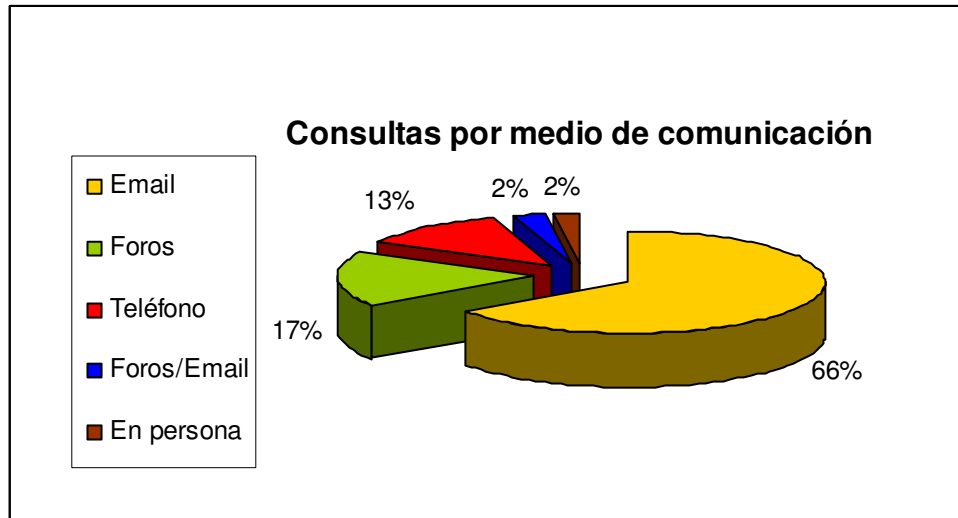
### **Un soporte técnico proactivo**

La plataforma de educación virtual explicada anteriormente depende de personal dedicado a proveer soporte técnico a los estudiantes y al catedrático. Esto también implica facilitar el acceso al material ante los diferentes requerimientos que han surgido de las sugerencias de los estudiantes.

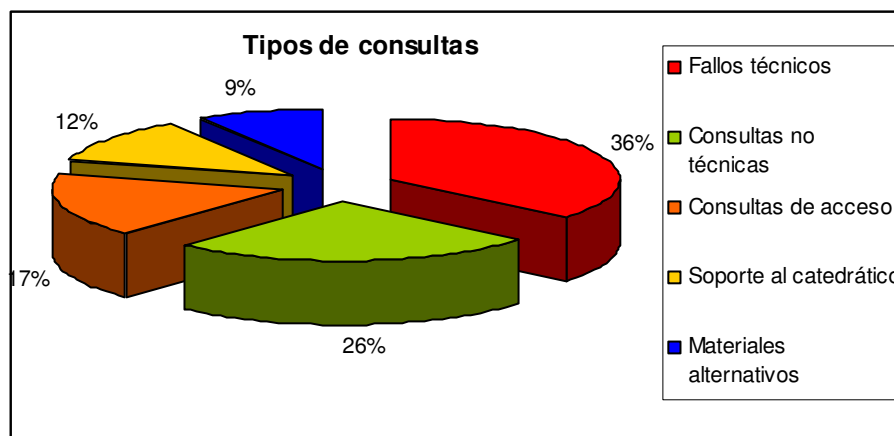
Es importantísimo el proveer distintos medios de comunicación entre soporte y los usuarios: email, foros de discusión y un número telefónico han sido nuestras alternativas. Para ofrecer algunas cifras, ofreceremos resultados del curso de Ética Empresarial. Durante su primera edición en el 2002 se manejaron 54 alumnos. El promedio de consultas al soporte técnico por alumno fue de 2.23 consultas. En el 2003 se manejaron 42 alumnos con 2.6 consultas en promedio por alumno.

Cuando se realiza un examen, se les facilita en todo momento los datos de contacto por correo electrónico y vía telefónica para reportar cualquier fallo, ya que el tiempo que tardan es vital y no reportar cualquier inconveniente podría causar pérdida de tiempo a los alumnos, no terminando todas las preguntas. El profesor también puede solicitar ayuda cuando tiene alguna duda para usar las herramientas que se le facilitan; como los foros de discusión, el sistema de calificaciones y las herramientas de comunicación con los estudiantes.

También se encontró que muchos alumnos requerían la facilidad de trabajar en su oficina aún sin contar con una conexión de Internet eficiente para ver los videos. Por ello disponemos de versiones únicamente de audio de los videos que pueden descargarse en MP3. Los videos también están disponibles en un DVD o un juego de CDS, permitiendo el seguimiento del curso sin conexión a Internet. El año pasado, 20 paquetes fueron solicitados, demostrando interés por parte de los alumnos ante esta alternativa.



El medio predominante de comunicación es el email con un 65.52% de utilización. A continuación se encuentran los foros de discusión con un 17.24% teniendo el contra de falta de privacidad en las consultas técnicas, mas sin embargo su uso destaca en cuanto a discusiones grupales. La vía telefónica tuvo un uso de 12.64% y su uso destaca en consultas urgentes como lo son fallos a la hora de alguna evaluación. También hay un 2.30% de seguimiento que se inició en los foros de discusión para luego por vía telefónica o por email. El 2.30% final fue a alumnos que vinieron directamente a la oficina a realizar sus consultas.



Al analizar los motivos de las consultas encontramos que un 36% fue debido a problemas al ver algún video, fallos con su computadora o navegador, así como por fallos al realizar alguna tarea o examen. En muchos casos los fallos se presentan al ingresar a los videos desde su oficina y no lograr acceso por restricciones impuestas por sus administradores de la red. Otro 17% fue relacionado con consultas de datos de acceso (usuarios y passwords), proceso que se presenta en la primera semana del curso cuando el usuario debe familiarizarse con el sitio web del curso, los materiales y el funcionamiento de los

sistemas de evaluación. Luego de realizarse los primeros exámenes los alumnos ya sienten más seguridad con el método eliminándose estas consultas. Hay una sesión presencial donde se aclaran dudas y se verifica que tengan toda la información, existiendo siempre inasistencias. Un 12% fue en actividades realizadas directamente con el catedrático al asignar tareas o ayudarlo con el ingreso de calificaciones. Un 9% de dudas son para solicitar formas alternas para recibir el material en DVD o CD-ROM. Y el 26% restante son dudas sobre calificaciones, contenidos de exámenes y consultas no-técnicas que debemos canalizar hacia el profesor. Hay formas de contactar directamente al profesor desde el sitio, más se abocan en muchos casos a soporte por la rápida respuesta que obtienen.

Las evaluaciones constantes de parte de los estudiantes hacia el material, el catedrático y el soporte técnico son primordiales para evaluar nuevas formas de transmitir los contenidos y facilitar el uso de los cursos virtuales.

No olvidemos que el usuario detrás de la pantalla debe tener mucho apoyo, tanto de parte de los expertos en la temática del curso, como de los encargados técnicos para que un curso virtual sea eficiente. Todos deben apoyar y darle seguimiento constante al alumno para garantizar una experiencia que supere los cursos presenciales y promueva el e-learning.

**Christian Van Der Henst S.**  
Coordinador de comercialización

[cvander@newmedia.ufm.edu.gt](mailto:cvander@newmedia.ufm.edu.gt)  
<http://www.newmedia.ufm.edu.gt>