

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Carrillo, D. (2009). Servicio Comunitario en línea: La experiencia de la ULA. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 2 (1), Artículo 9. Disponible en la siguiente dirección electrónica:

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>

**SERVICIO COMUNITARIO EN LÍNEA:  
LA EXPERIENCIA DE LA ULA**  
*COMMUNITY STUDENT SERVICE ONLINE: THE EXPERIENCE OF THE ULA*

*CARRILLO, Dayana. Profesora e investigadora de la Universidad de Los Andes (ULA) - Trujillo*

[dayanac@ula.ve](mailto:dayanac@ula.ve)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## RESUMEN

Actualmente, la educación superior se encuentra en una transformación como respuesta a una sociedad del conocimiento emergente de la globalización originada por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Apoyados en estas herramientas y con el fin de lograr una educación pertinente a las necesidades de la sociedad, flexible en tiempo y espacio, equitativa, y sin fronteras, se tienen nuevos modelos de enseñanza; educación virtual, interactiva a distancia, en línea, entre otros. El presente artículo, exhibe los resultados de una investigación cualitativa que permitió documentar la experiencia de diseñar, implementar y desarrollar los primeros cursos de inducción sobre el servicio comunitario en línea, en la Universidad de los Andes-Trujillo. Se utilizó un entorno virtual de enseñanza-aprendizaje (EVEA) para instruir al estudiante sobre su función como prestador del servicio comunitario. El estudio, está fundamentado en un diseño narrativo basado en datos aportados por los participantes y complementados con las observaciones del investigador. Finalmente, se muestran los resultados del rendimiento y el desempeño de los estudiantes. Así, entre otras cosas, se encontró que en general se obtuvo buen rendimiento y que el curso fue evaluado de manera satisfactoria, sin embargo, se encontraron hallazgos que servirán de referencia para mejorar en un futuro.

**Palabras clave:** TIC, educación en línea, educación interactiva a distancia, educación virtual, servicio estudiantil comunitario, entorno virtual de enseñanza-aprendizaje (EVEA).

Recibido: 29 de mayo de 2009

Aceptado: 06 de junio de 2009

## ABSTRACT

Nowadays, the university education is in the middle of a transformation, as an answer to a Knowledge Society emerging from globalization, originated by Information and Communications Technology (ICT's). Backed in those tools with the main objective of achieving a pertinent education to needs of the society, such as flexible in time and space, equitative, without frontiers, new models of teaching; virtual education, interactive distance education, on line education, among others have been included. The present article exhibits the results of a qualitative investigation, which allowed documenting the experience of designing, implementing and developing the first induction courses over the online community service, at the University of Los Andes-Trujillo. A virtual learning environment (VLE) was used, to instruct the students over their functions as community service providers. The study was based on a data narrative design, provided by the participants, and complemented with the observations of the investigator. Finally, the students' efficiency and the performance with reference to the results are shown. Thus, among other things, it was found that a good efficiency was obtained and that the course was assessed in a satisfactory manner, however, some findings are orientated to improve practices in the future.

**Key words:** ICT's, on line education, long distance interactive education, virtual education, community student service, virtual learning environment (VLE).

Submission date: May 29th 2009

Acceptance date: June 06th 2009

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 1. Introducción

A partir de la irrupción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), el modo de acceder a la información y al conocimiento cambió radicalmente. Éstas han penetrando progresivamente en la educación superior, abriendo una nueva dimensión de acceso al conocimiento e interactividad comunicacional, que ha conducido a un cambio en los paradigmas del trabajo académico para la enseñanza y el aprendizaje dentro de las Universidades.

Estos nuevos paradigmas educativos son conceptualizados en su mayoría como: educación virtual, en línea, interactiva a distancia, entre otros. Debido a estos cambios, las universidades de todo el mundo se han visto obligadas a modificar sus modelos pedagógicos a través de la incorporación de las TIC, lo cual ha permitido -según las experiencias obtenidas en diversos países- estrechar la brecha que se crea entre el estudiante y la institución cuando se emplean únicamente modelos de enseñanza presenciales convencionales.

Actualmente, la Universidad de Los Andes (ULA) - Trujillo se está encaminando hacia un contexto adecuado que permita crear este cambio de una manera apropiada, comenzando a utilizar la enseñanza virtual, por un lado, como complemento a la docencia presencial tradicional y en otros casos, como una nueva alternativa de estudio semipresencial, en el cual el estudiante utilice las TIC en su proceso de formación y acuda al claustro universitario solo para ser evaluado, dando paso a un modelo de aprendizaje abierto y flexible. En esta investigación, se pretende tener una visión aproximada del impacto causado por la inserción de las TIC, específicamente, el uso de entornos virtuales en la enseñanza-aprendizaje de los cursos de inducción del Servicio Comunitario.

Esta práctica es novedosa, por lo cual desde el punto de vista individual de quien realizó esta investigación, resulta importante documentar todo el proceso con base a la experiencia de los actores que participaron, desde su diseño, implementación hasta su desarrollo durante un periodo académico. De igual modo, resulta relevante para la investigación evaluar el efecto de utilizar este tipo de entornos virtuales para la enseñanza, desde la perspectiva del rendimiento y otros aspectos referidos al comportamiento de los estudiantes.

Esta investigación permitió orientarnos como docentes universitarios e investigadores en la temática de la Tecnología Educativa para seguir

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

trabajando en la dirección correcta en cuanto a la formación virtual en el sector de la educación superior venezolana, específicamente en la ULA-Trujillo, así como también servir de base a nuevas experiencias relacionadas con los cursos de inducción del Servicio Comunitario que deseen implementarse bajo este modelo de enseñanza en línea en otras universidades venezolanas.

## **2. Planteamiento del problema de investigación**

La Universidad de los Andes (ULA) (<http://www.ula.ve>) es una institución de educación superior pública y autónoma al servicio de la sociedad y el Estado, como integrante del Sistema Nacional de Educación Superior Venezolano, le corresponde contribuir con el desarrollo de la región andina y del país, mediante la producción y difusión intelectual en el esclarecimiento de problemas y desarrollo de potencialidades locales, regionales y nacionales, realizando función rectora en educación, cultura, arte y ciencia.

A partir de septiembre del año 2005, fecha en la cual el gobierno Nacional hace público un Decreto sobre la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, la ULA elabora tal como le corresponde, su propio Reglamento con las normas para la organización e implementación de la prestación del servicio comunitario de sus estudiantes aspirantes a la titulación de cualquier profesión.

Este Servicio Comunitario es entendido como un proceso en el que los estudiantes de la ULA desarrollarán un proyecto en beneficio de las comunidades, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica. A partir de la implementación de este Reglamento, el Servicio Comunitario pasa a ser un requisito obligatorio para la obtención del título universitario y se agrega como un elemento adicional al programa de estudio de todas las carreras ofertadas dentro de la ULA.

Para comenzar la ejecución práctica del Servicio Comunitario el estudiante debe haber cumplido con al menos el 50% del total de la carga académica de la carrera. Así mismo, estos estudiantes deben ser atendidos y orientados por un profesor previamente preparado en la materia, quién dirigirá

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

y supervisará su desempeño en el cumplimiento de dicha función. Su implementación exige un esfuerzo extra de trabajo y tiempo, tanto en el estudiante, como en el docente.

Para cumplir con estos cursos de inducción, estos actores deben ubicar espacio adicional en sus horarios sin que ello interfiera en su carga académica regular. Para la institución, esto ha generado costos adicionales motivados a los recursos que deben ponerse a disposición para efectuar el cumplimiento de las actividades relacionadas al Servicio Comunitario. Entre estos se encuentran, la habilitación de espacios adicionales para oficinas de las diferentes coordinaciones, aulas de clases para los cursos de inducción, entre otros.

Por todo lo anteriormente expuesto, en la ULA-Trujillo se tiene la necesidad de generar una modalidad de enseñanza alternativa, flexible en tiempo y espacio, tal como la modalidad en línea, para ofertar los talleres de inducción del servicio comunitario que puedan representar una alternativa para aquellos docentes y estudiantes que debido a su carga horaria no puedan cumplir con estos talleres de manera presencial.

### **3. Objetivo de la Investigación**

Esta investigación tuvo como finalidad central analizar las diferentes etapas del proceso efectuadas para impartir los cursos de inducción de servicio comunitario en línea en la ULA-Trujillo. Para ello, nos planteamos específicamente lo siguiente:

- ✓ Describir cómo se efectúa el diseño, implementación y desarrollo en un entorno virtual de aprendizaje de un curso de inducción de Servicio Comunitario en la ULA-Trujillo.

- ✓ Conocer desde la perspectiva del rendimiento y desempeño en el entorno virtual, el efecto de utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la enseñanza-aprendizaje a través de un entorno virtual en cursos de inducción de servicio comunitario en la ULA-Trujillo.

- ✓ Plantear propuestas originadas de los resultados obtenidos que coadyuven a mejorar los futuros programas formativos del servicio comunitario en línea en la ULA-Trujillo.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 4. Referentes Teóricos

### 4.1 La formación en Servicio Comunitario en la ULA

El Servicio Comunitario en la ULA es una actividad estrictamente formativo-académica, de internalización de valores que permite potenciar el compromiso que tiene la universidad de integrarse con el entorno social. Es financiado con los recursos ordinarios de la universidad y los provenientes de convenios realizados con otras instituciones públicas y privadas. Su cumplimiento es un requisito obligatorio para la obtención del título universitario y tiene una duración mínima de ciento veinte horas académicas, las cuales se deben cumplir en un lapso no menor de tres meses.

La estrategia pedagógica implícita en las actividades relacionadas con el servicio social es el aprendizaje-servicio. Es decir, que el servicio social no es una relación unidireccional. Por el contrario; a la vez que le ofrece a los estudiantes la oportunidad de usar los conocimientos adquiridos en su formación profesional para la solución de necesidades reales en el entorno social en el cual se desenvuelve, el estudiante como prestador del servicio se beneficia al complementar su formación mediante el desarrollo y fortalecimiento de valores como lo son: la solidaridad, responsabilidad social, igualdad, cooperación, participación ciudadana, y asistencia humanitaria.

En cuanto a su organización, corresponde al Vicerrectorado Académico de la ULA organizar y coordinar todas las actividades relacionadas con el servicio comunitario. A su vez, estas actividades son atendidas por dos instancias académico-administrativas: a) La Comisión Central del Servicio Comunitario y b) La Comisión del Servicio Comunitario de las Facultades y de los Núcleos.

Respecto a la formación y ejecución del servicio comunitario por parte de los estudiantes, estos deben realizarla en dos etapas: a) *una etapa de inducción*; y b) *una etapa de ejecución práctica*. En la etapa de inducción los estudiantes reciben formación a través de talleres, seminarios, foros, conferencias o cualquier otra actividad extracurricular, acerca de la naturaleza y filosofía del servicio comunitario y del aprendizaje-servicio como estrategia

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

de enseñanza, así como de los reglamentos, métodos y procedimientos que norman y orientan su función como prestador directo del servicio comunitario.

Las actividades desarrolladas durante la etapa de inducción serán evaluadas y es requisito indispensable aprobarlas para pasar a la ejecución práctica. En la actualidad, los cursos de inducción de servicio comunitario en la ULA, se desarrollan en un programa que contiene cuatro unidades:

1) **Marco Legal.** Su objetivo es analizar el marco jurídico vigente que delimita la prestación de servicio comunitario y los fundamentos del aprendizaje-servicio, para la elaboración de proyectos socio-comunitarios que promuevan la integración universidad-comunidad y fomenten el aprendizaje significativo. Esta a su vez, se divide en dos temas:

*Bases filosóficas, sociales, económicas e históricas que sustentan al servicio comunitario y la Base Legal que sustentan el servicio comunitario.*

2) **Desarrollo Humano.** Trata sobre el funcionamiento de los grupos humanos. Sus procesos de relación y su estructura. Contempla dos temas: *Los grupos humanos y la dinámica de grupo explícita: Una forma de autoconducción grupal.*

3) **El Aprendizaje de Servicio.** Su objetivo es que el estudiante valore el aprendizaje-servicio como herramienta fundamental de la formación profesional de los estudiantes y responsabilidad social de las instituciones de Educación Superior. Contiene dos temas: *Misión y cultura institucional de la educación superior y el aprendizaje de servicio.*

4) **Metodología de proyectos comunitarios.** Su objetivo es proveer al estudiante una metodología para elaborar proyectos comunitarios. Se divide en dos temas: *Proyectos comunitarios y Metodología del marco lógico.*

## **4.2 La educación virtual en las instituciones de educación superior venezolanas**

*La educación virtual ó educación interactiva a distancia (ElaD)* , se define como "un sistema de impartición de formación a distancia, apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación (tecnologías, redes de telecomunicación, videoconferencias, TV digital, materiales multimedia), que combina distintos elementos pedagógicos, instrucción clásica (presencial o autoestudio), las prácticas, los contactos en tiempo real (presenciales, videoconferencias o chats) y los contactos diferidos (tutores, foros de debate, correo electrónico)" (FUNDESCO, 1998:56).



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Con la aparición de las TIC y gracias a la interactividad y sincronía que pueden alcanzarse a través del Internet, aparecen nuevos modelos pedagógicos y maneras de enseñar, basados en principios educativos tales como: el aprendizaje activo, colaborativo, apertura, flexibilidad, democratización de acceso a la educación, socialización e interactividad, individualización y motivación.

En cuanto a la situación de la formación virtual en las instituciones de educación superior en Venezuela, para el año 2003, la Universidad Metropolitana (UNIMET) (<http://www.unimet.edu.ve/>) realizó un estudio cuyo objetivo fue presentar un diagnóstico inicial sobre la evolución, situación y perspectivas de desarrollo de la educación superior a distancia incorporando el uso de las TIC (Curci, 2003).

De los resultados del estudio, se pudo concluir que el proceso de virtualización de las instituciones de educación superior en Venezuela se está dando fundamentalmente en las universidades y entre los aspectos a resaltar se puede decir que existen aproximadamente 167 Institutos de educación superior, de los cuales sólo el 9,6% está desarrollando programas de educación virtual específicamente en universidades.

De las 42 universidades existentes en el país, aproximadamente 16 (38%) de ellas tienen programas académicos virtuales, algunos consolidados y otros en sus comienzos. De las restantes 26 instituciones, 16 (38 %) no tienen en los actuales momentos y 10 (24 %) tienen proyectos planteados y en desarrollo. Todas estas experiencias tienen sus inicios en el año 1997. En la mayoría de ellas, actualmente se están implementando pruebas pilotos a través de cursos virtuales para algunas carreras, los cuales se utilizan como material de apoyo de las clases presenciales y en otros casos como sistemas de formación semipresenciales.

Lo anterior nos indica que las instituciones de educación superior del país se han adaptado a las nuevas tecnologías, lo que explica el porqué la oferta de cursos de formación a distancia en universidades venezolanas es cada vez más abundante y variada, representando una alternativa nueva y en pleno proceso de desarrollo.



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

#### **4.2.1 Situación de la formación virtual en la ULA**

La Universidad de Los Andes cuenta con una comunidad intercomunicada a través de una Intranet, que les proporciona a todos sus miembros la posibilidad de tener acceso a recursos a través de la Web. En la actualidad, se están tratando de utilizar activamente las ventajas proporcionadas por la tecnología para permitir en cierto grado la comunicación e interacción entre sus integrantes, ofreciendo a sus estudiantes la posibilidad de tener acceso a tutorías, tareas, actividades, problemas y experiencias virtuales, mediante distintos servicios. Entre ellos; la web del profesor (<http://www.webdelprofesor.ula.ve>), el entorno virtual de la ULA (<http://www.moodle2.ula.ve>), repositorios virtuales (<http://www.saber.ula.ve>) y el servicio de correo electrónico (<http://www.mail.ula.ve>), entre otros.

Consientes de las potencialidades de la inclusión de las TIC en el modelo formativo, la ULA comenzó en septiembre de 1999 su primera experiencia específica con la introducción de la educación a distancia basada en los nuevos entornos tecnológicos, a través de la oferta de la Especialización en Computación. Producto de esta primera experiencia y con el propósito de consolidar la educación virtual en la ULA, en octubre de 1998, surge la Coordinación de Estudios Interactivos a Distancia (CEIDIS) (<http://www.ceidis.ula.ve>).

La misión del CEIDIS-ULA es garantizar el desarrollo de programas de estudios de pregrado, postgrado, cursos de extensión bajo la modalidad a distancia, en diferentes áreas del conocimiento humano en la ULA. En la actualidad, cuenta con un modelo organizativo que ha permitido hasta la fecha de esta publicación, el desarrollo de la carrera de Derecho bajo la modalidad Interactiva a Distancia a través de su entorno virtual, así como la oferta de distintas asignaturas pertenecientes a diversas áreas de conocimiento y programas de actualización y extensión bajo la modalidad en línea.

Puede decirse que la perspectiva futura de la Universidad de Los Andes es continuar creando carreras completas de pregrado y postgrado en línea, para lo cual el CEIDIS se encuentra en un proceso de expansión, implantando unidades satélites en cada Facultad y núcleo geográfico (Táchira, Trujillo, el Vigía) de la Universidad y con el mismo modelo organizacional de la Unidad Central que se encuentra en la ULA-Mérida.

Las unidades satélites, tendrán la misma misión pero en su respectivo contexto. En la actualidad, se está formando la unidad del CEIDIS-Trujillo, la

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

cual ha permitido desarrollar en línea los primeros cursos de las asignaturas del área de Computación de éste Núcleo, y como algo innovador para toda la ULA, se han puesto en marcha los primeros cursos de inducción de servicio comunitario en línea, los cuales constituyeron la parte central de este trabajo de investigación.

## 5) Metodología

Con el fin de lograr los objetivos de esta investigación, nos apoyamos en un enfoque cualitativo, debido a que se conoce la realidad del contexto a investigar, se tiene una comprensión de los hechos y control sobre el objeto de estudio. Este estudio se emprende desde una orientación interpretativa de las acciones y conductas de todo el proceso efectuado para impartir los primeros cursos de inducción del servicio comunitario en línea, esto implica; las fases de diseño, implementación y desarrollo de estos cursos en el entorno virtual de la ULA-Trujillo.

Se utiliza un diseño narrativo donde el investigador recogió datos sobre la experiencia aportados por los actores involucrados con el fin de describirlas y analizarlas. Así mismo, con el fin de contrastar toda esta información, el investigador realizó una observación directa durante todo el proceso. Para la recogida de datos, se utilizaron algunos métodos e instrumentos de naturaleza cualitativa como la observación, un informe de experiencias de los profesores, el enfoque de grupo y un diario de anotaciones del investigador. De igual modo, se utilizó un cuestionario en línea, el cual fue aplicado a los estudiantes al finalizar con el fin de conocer su experiencia y valoración del curso de Servicio Comunitario en línea.

La población objeto estuvo constituida por todos los estudiantes de la ULA-Trujillo que hubiesen cumplido con al menos el 50% del total de la carga académica de la carrera y podían cursar la inducción del Servicio Comunitario usando el entorno virtual de la ULA o de manera presencial durante el período académico A-2009, de igual modo, dentro de nuestra población se encuentran todos los profesores adscritos a los diferentes departamentos de la ULA-Trujillo, cuyo escalafón sea profesor asistente o superior, a dedicación exclusiva o a tiempo completo y que hayan sido capacitados en Servicio Comunitario.

Para la obtención de los datos se realizó un muestreo determinístico intencional, tanto para los estudiantes y como para los profesores que

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

participaron. En el momento de realizar la inscripción, los estudiantes seleccionaron bajo cuál de las dos modalidades (en línea ó presencial) cursarían la inducción del Servicio Comunitario. De igual forma, sucedió con los profesores, quienes voluntariamente se ofrecieron para emprender el curso de manera virtual.

En la investigación, participaron un total de diez (10) profesores voluntarios pertenecientes a diferentes departamentos y áreas de conocimiento y 250 estudiantes que seleccionaron este esquema de aprendizaje, quienes fueron inscritos entre diez (10) secciones de veinticinco (25) estudiantes cada una. Así mismo, participaron la Coordinadora de la Comisión del Servicio Comunitario de la ULA-Trujillo, el instructor y asesor técnico y de apoyo docente del entorno virtual perteneciente al CEIDIS-Trujillo.

A los profesores participantes, se les solicitó un informe narrativo de toda su experiencia, respondiendo a un formato específico y estructurado, que consideraron aspectos tales como: *experiencia sobre su formación en entornos-virtuales, planificación e implementación de los talleres de inducción en plataforma virtual, metodologías empleadas, diseño de los materiales, observaciones durante el desarrollo del curso*, entre otros. Del mismo modo, al finalizar los cursos, se pidió a los estudiantes llenar una encuesta electrónica publicada en la plataforma virtual. Ésta estuvo enfocada en los siguientes aspectos: *plan de estudio, cronograma de actividades, los contenidos, el proceso de enseñanza, aspectos técnicos del entorno virtual, la interacción con todos los participantes y el entorno, y opinión general*.

El investigador realizó una observación directa del entorno virtual para obtener algunos datos complementarios referidos al comportamiento de los estudiantes, a la tasa de deserción, entre otros, lo cual ayudó a contrastar y a realizar un análisis más profundo y de mayor validez sobre algunos aspectos.

Es importante destacar que el papel del investigador fue como *participante interno* en las etapas de diseño e implementación de los cursos virtuales, prestando el apoyo a través de la coordinación de la unidad satelital del CEIDIS-Trujillo. Así mismo, durante el desarrollo de estos cursos (etapa donde se pusieron en práctica con los estudiantes), fue un *participante observador* en todo momento.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 6) Resultados

Como resultado de la primera parte de la investigación presentaremos una documentación sobre todo el proceso de diseñar, implementar y desarrollar los primeros cursos de Servicio Comunitario en línea, utilizando el diseño narrativo sugerido por Creswell (2005), con base a las contribuciones hechas por los participantes y las observaciones directas del investigador. Estos resultados, que serán expuestos en varias etapas, divulgarán extractos de las diferentes opiniones y relatos de los profesores y demás participantes. Seguidamente, mostraremos los resultados y análisis de las encuestas que fueron respondidas por los estudiantes pertenecientes a las distintas secciones de inducción de Servicio Comunitario en línea.

### 6.1 Etapa de diseño e implementación de los cursos de inducción de Servicio Comunitario en línea

Para esta primera fase, la coordinación de la unidad CEIDIS-Trujillo formó a los docentes voluntarios que fueron propuestos por la Comisión de Servicio Comunitario de la ULA-Trujillo, quienes tuvieron la responsabilidad de poner en marcha los primeros cursos de inducción en el entorno virtual. Se llevó a cabo un plan formativo de cinco (05) semanas de una duración de diez (10) hrs semanales.

Dentro del programa formativo del docente se impartieron los módulos: *Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje, Desarrollo de Contenidos y Plan del curso, Plataforma Virtual de la ULA (Moodle) y la Implementación de los cursos*. Los profesores opinan sobre su experiencia la fase formativa en entornos virtuales:

Tabla 1. Opinión de los profesores tras su experiencia de formación virtual

PROF1) "Tengo 20 años en la docencia y no había utilizado las tecnologías a fondo en esta área .El primer taller fue el de entorno virtual, ahora soy capaz de montar ciertas clases, la experiencia ha sido muy enriquecedora." Informe Prof. O1; líneas 1-3

"Excelente experiencia, en cuanto al nivel de satisfacción del taller de capacitación, me siento actualizada, antes ni siquiera hablaba de tic de e-learnig, ahora se de lo que se trata y me siento capaz

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

de hablar sobre el tema” Informe Prof. O1; líneas 6-8

PROF2) “Realmente, al inicio, mis dudas y expectativas fueron muchas, debido a que consideraba que tratar de realizar, a través, de este recurso, la inducción para el Servicio Comunitario tenía enormes desventajas, ya que ¿Cómo podía enseñar a estudiantes a vincularse con personas de las comunidades a través de un recurso tan impersonal? Sin embargo, influenciado por la gran cantidad de estudiantes que demandaban la capacitación decidí participar del “proyecto” Informe Prof. O2; líneas 6-8

PROF3) Me pareció muy bien, en el sentido de ser una nueva experiencia. Nunca había presenciado un curso de ese tipo y no tenía idea de la existencia la educación a distancia a través de estas herramientas tan interactivas. Muy organizado, muy interactivo el curso, tanto que uno puede aprender hasta para la parte de docencia presencial. ” Informe Prof. O3; líneas 6-8

Una vez culminada la etapa formativa, los docentes asesorados por el personal de apoyo del CEIDIS, comenzaron el diseño e implementación en la plataforma virtual de la ULA (<http://www.moodle2.ula.ve>) de los cursos de inducción de servicio comunitario.

A continuación, los profesores opinan sobre la fase de diseño e implementación de los talleres de inducción del servicio comunitario en el entorno virtual:

Tabla 2. Opinión de los profesores sobre la fase de diseño e implementación de los talleres de inducción

**PROF1)** “Aquí fue mi mayor grado de satisfacción, porque vimos materializado el esfuerzo cuando damos las clases... Además el hecho de trabajar en grupo me pareció muy bien porque salían ideas que nos permitieron hacer lo mejor posible con el curso” Informe Prof. 1; líneas 9-11

**PROF2)** “Creo que fue sencilla la adaptación del programa del taller de servicio comunitario a la plataforma virtual. Creo que la plataforma es bien completa y muy funcional. Podríamos, con mucha creatividad, incorporar allí los talleres o materias que quisiéramos”. Informe Prof. 2 líneas 33-35

**PROF3)** “Aun cuando uno en la presencial prepara las clases, sin embargo, me pareció muy bien estructurada la manera de planificar las clases sobre esta metodología de plan de curso” Informe Prof.3; líneas 11-13

“Realicé cambios referentes para lograr una mejor adaptación, sobre todo a la redacción de los recursos y las actividades”. Informe Prof. 3; líneas 23-24

“En cuanto a adaptar el programa a un plan del curso y la plataforma virtual Me pareció más

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

organizado realizarlo de esta manera, sin embargo, representa un esfuerzo adicional, en tiempo, y en preparación de material". Informe Prof. 3; líneas 25-26

**PROF4)** "Simplemente adaptamos lo que teníamos para los cursos presenciales, consultamos otras fuentes de experiencias de otros países como Argentina y México, en especial, aprendizaje – servicio" Informe Prof. 4; líneas 7-9

"Para mí fue algo muy novedoso, incluso, otras colegas al escuchar los comentarios se han entusiasmado a realizar el curso y adaptar sus asignaturas." Informe Prof. 4; líneas 14-15

"Es un poco laborioso al comienzo adaptar el contenido programático al plan del curso y a la plataforma virtual, se debe tener la disposición ya que esto representa un trabajo adicional. Informe Prof. 4; líneas 18-20

De las observaciones del personal de soporte técnico y apoyo al docente del CEIDIS-Trujillo:

Tabla 3. Extractos de la entrevista del Ing. de Soporte técnico y apoyo docente del proyecto

"Participo activamente en la planificación del curso, exponiendo sugerencia que de cierto modo pudieran ayudar a la fácil adaptación a este sistema de estudio". E1

"Previo acuerdo alcanzo por los profesores, decidieron adoptar una metodología y una estrategia de evaluación continua, donde el alumno debe estar en constante participación tanto en foros como en desarrollo de actividades (Ensayos, tareas, entre otros)" E2.

De las Observaciones del Investigador:

Tabla 4. Observaciones del Investigador-Participante. Lugar: Laboratorios de Comunicaciones - ULA-Trujillo

"En la primera semana, los profesores se encontraban con muchas expectativas, con respecto al curso. Asistieron masivamente, lo cual disminuyó para la segunda y tercer semana. De un total de dieciséis (16) profesores que iniciaron solo culminaron diez (10). Se observó poco dominio del uso de las TIC por

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

parte de los mismos, sobre todo relacionado a los aspectos de entornos virtuales, diseño de sitios web y principalmente en la elaboración del plan del curso con la metodología del CEIDIS.”

“Respecto al diseño del plan del curso de servicio comunitario, al comienzo, los profesores no lograban un consenso respecto a las unidades, sesiones en las que se debía dividir el contenido del programa. De igual modo sucedió con los materiales y recursos que debían utilizar. Finalmente se llegó al acuerdo de dividirse el trabajo en grupo, cada grupo se encargó del diseño de una unidad del programa, en total conformaron cuatro grupos.”

“El diseño del plan del curso completo se realizó durante aproximadamente cuatro semanas, tiempo en el cual los profesores se reunían y acordaban los contenidos, diseñaban los materiales, evaluaciones. Al mismo tiempo que se reunían con el asesor técnico del CEIDIS quien le apoyaba en el montaje en el entorno virtual moodle del plan del curso completo obteniendo así una primera versión” “Fue un trabajo laborioso, que requirió la colaboración de todo el grupo y trabajo en equipo”.

En general, para lograr el diseño e implementación de los cursos de inducción de Servicio Comunitario en línea, fue requerido un tiempo aproximado de cinco semanas; tres (03) para el entrenamiento de los docentes en las herramientas y metodologías necesarias, y dos (02) de trabajo práctico de diseño del plan del curso y su implementación en el entorno virtual. Esta tarea se realizó en equipo, se asignó el diseño de cada unidad a cada grupo de profesores hasta completar el curso y fue necesario el apoyo técnico y asesoría del personal del CEIDIS en toda esta etapa.

De todo lo anterior, puede decirse que para la mayoría de los docentes que participaron en este proyecto, resultó una experiencia novedosa, que le ha permitido actualizarse sobre el tema de la educación a distancia y las TIC. Algunos de ellos pensaron que la manera de planificar el curso era muy estructurada y organizada, así como también, que el entorno virtual tenía muchas herramientas que permiten poner en práctica su creatividad para implementar cualquier otra asignatura. Sin embargo, creen que adaptar el contenido a un plan del curso e implementarlo en un entorno virtual representa un esfuerzo extra para los docentes. De igual modo, parte del material, específicamente, lo referido al aprendizaje-servicio se elaboró consultando otras fuentes sobre experiencias de otros países como Argentina y México.



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 6.2 Etapa de desarrollo de los cursos de inducción del Servicio Comunitario en línea

Una vez culminada la etapa anterior, y comprobado por el personal de apoyo de la unidad CEIDIS el buen funcionamiento de los cursos de Servicio Comunitario en el entorno virtual de la ULA, se efectuó el desarrollo de los mismos. Esta es la etapa de prueba en sí, de la experiencia junto con los estudiantes en la cual comienza el proceso de enseñanza-aprendizaje. En esta ocasión, el curso se planificó con una duración de cuatro (04) semanas y se realizó la inscripción de 250 estudiantes distribuidos en diez (10) secciones, las cuales fueron asignadas a los diez (10) profesores participantes. Estas secciones contenían el mismo plan del curso, materiales y elementos de evaluación, ya que fueron previamente diseñados en equipo.

A continuación, algunos profesores opinan sobre su experiencia con los estudiantes durante el desarrollo del curso en el entorno virtual:

Tabla 5. Opinión de los profesores tras su experiencia como formadores virtuales de Servicio Comunitario

**PROF1)** “Noté que la experiencia virtual los hace más participativos y participes de su propia formación, porque uno le das las herramientas pero ellos proponen, mientras que en una clase cerrada una habla y ellos solo escuchan. Con esta experiencia siento que los hemos convertido en sujetos más activos.”

“Comparten información con los tutores y los otros compañeros en los foros y nos enterábamos de cosas que hacen las comunidades gracias a la comunicación dada en el entorno”

“Gracias a la participación como tutor virtual, creo que ahora uno llevaría con más facilidad cualquier curso de extensión y esto me ha motivado a hacer un doctorado a distancia”. Excelente experiencia, las aplicaría en otras áreas de conocimiento por ejemplo en régimen especial”.

“De las ventajas de impartir servicio comunitario online, podría decir que nos permitió integrar al estudiante con sus condiciones del entorno de manera más realista, ya acorde a la nueva educación. La comunicación es más directa fluye mejor, son más activos al comunicar”. **Informe Prof. 1**

**PROF2)** “En lo personal, ha sido una experiencia muy gratificante, he podido interactuar con estudiantes de todas las carreras y con visiones bien distintas de la realidad”

“Uno de los aspectos más graves que tenemos en un salón de clase convencional, en la actualidad, es la “apatía”, normalmente participa un grupo reducido. Con este recurso todos deben participar. Los comentarios para la participación pueden ser revisados, releídos y corregidos antes de enviarse, e

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

incluso después de enviados, por un tiempo determinado”.

“Deben darse las condiciones en la Universidad para que, tanto profesores como estudiantes, puedan disponer de internet, en computadoras fijas en un laboratorio, también a través de conexión inalámbrica en el caso de computadoras portátiles”.

“En cuanto a la carga académica, definitivamente creo que significa una carga adicional por el tiempo que debe dedicarse para el seguimiento “adecuado” al mismo.” **Informe Prof. 2**

**PROF3)** “Noté que el estudiante fue más interactivo que un estudiante presencial, se mostraba con mayor libertad para expresar y participación acerca de la asignatura y evaluación, mejoraban la redacción. La competencia de investigar en otras partes, a diferencia de los presenciales que se limitan a lo que el profesor les otorga en clase.”

“Como docente, con esta experiencia vi el beneficio de que también puedo seguir preparándome usando las tecnologías como medio, y estoy dispuesto a recibir cualquier formación de manera virtual.”  
**Informe Prof. 3**

**PROF4)** “Fue una experiencia interesante, por primera vez se lograron dictar todas las unidades del Servicio Comunitario, fue algo que nos permitió poner en práctica el conocimiento global de todos los talleres. Y nos dio la oportunidad de conocer mediante la redacción y la manera de expresar en el entorno las distintas enfoques que desarrollan de acuerdo a la carrera.”

“Luego de esta experiencia como tutor virtual, me siento más capaz de realizar un curso de profesionalización, o Doctorado a distancia”

“El servicio comunitario online logró mayor interacción entre estudiantes de diversas carreras y disciplinas”

“Se incentivaron a estudiar en línea otras carreras, mayor comunicación, mayor confianza.”

“Desarrollaron competencias, a parte del área de servicio comunitario, como hábiles en el uso de tecnología, mejoran la redacción.” **Informe Prof. 4**

De lo anterior, puede observarse que para el docente este proceso representó una experiencia única para conocer todos los módulos del Servicio Comunitario, así como, los diversos enfoques que tienen los estudiantes de acuerdo a la carrera que cursan, logrando también la integración e interacción entre estudiantes de las distintas disciplinas. Del mismo modo, les permitió un

Versión PDF para imprimir desde  
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

mayor conocimiento sobre las problemáticas de las distintas comunidades a las que pertenecen sus estudiantes, ya que estas fueron dadas a conocer gracias a la amplia comunicación dada en el entorno.

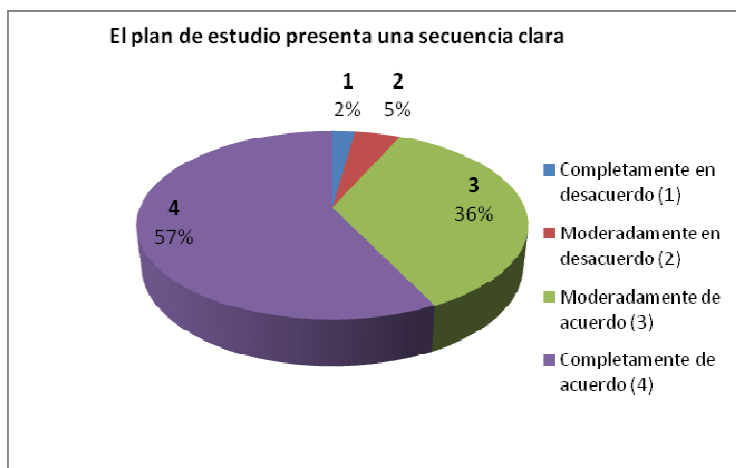
Por otra parte, el rol de tutor virtual incentivó a muchos de estos profesores a continuar su formación (cursos de extensión, postgrados, etc.) utilizando este modelo de enseñanza virtual, sin embargo, algunos encuentran que este modo de enseñar representa una carga adicional de trabajo y tiempo para su labor académica.

Luego de esta experiencia, los profesores pudieron observar que este tipo de enseñanza-aprendizaje mediada por las TIC, desarrolla algunas competencias en los estudiantes, tales como: creatividad, más participes de su formación, capacidad comunicativa, mayor interactividad, confianza, habilidades tecnológicas, capacidad de redacción, de investigación e incentivo para estudiar otras carreras bajo esta modalidad.

Desde la perspectiva del estudiante y luego de aplicada una encuesta aplicada al final del curso, estos fueron algunos resultados:

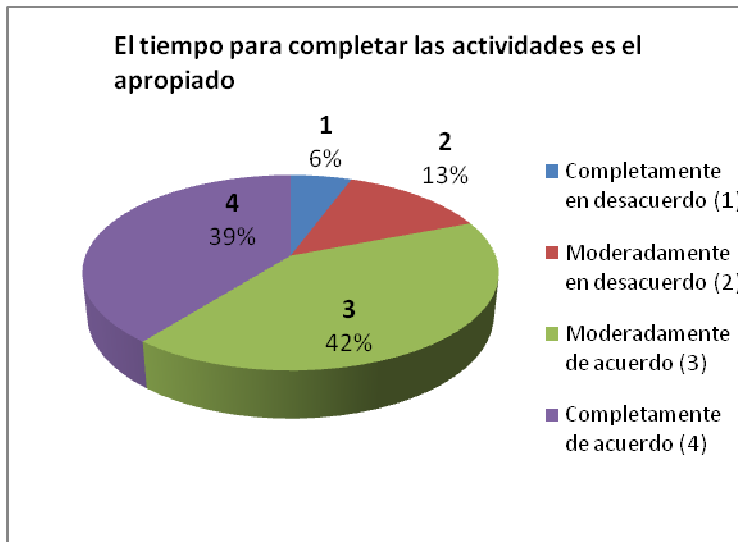
- **Sobre aspectos del diseño de los cursos de inducción del servicio comunitario en línea:**

**Gráfico 1.** Opinión sobre la claridad del plan de estudio



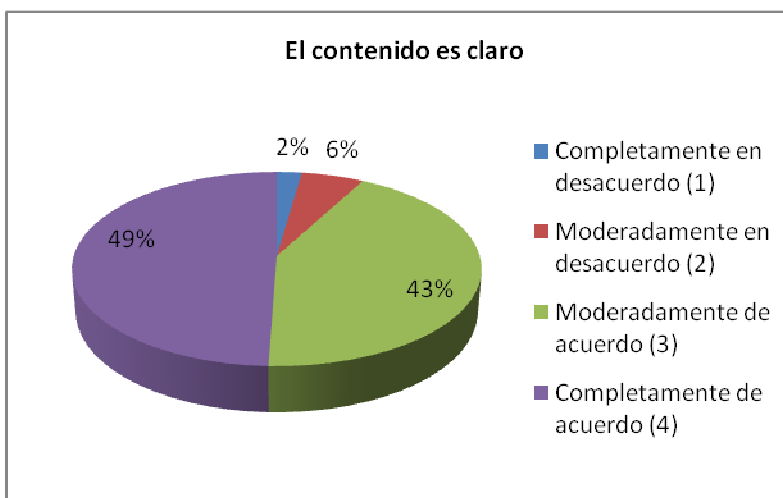
Versión PDF para imprimir desde  
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Gráfico 2.** Opinión sobre el tiempo para hacer las actividades.



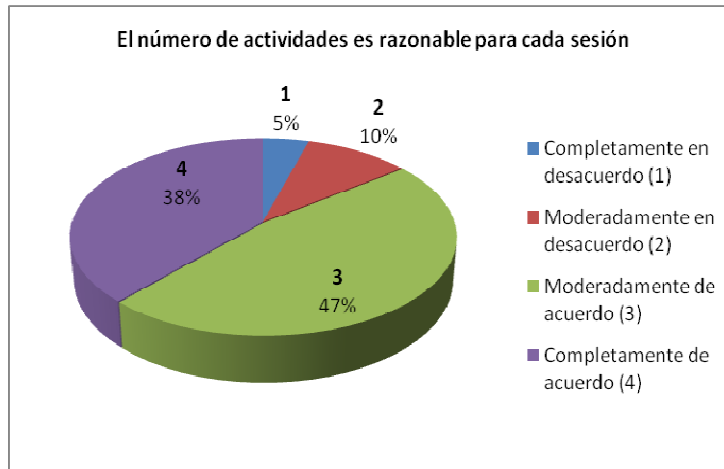
- **Sobre aspectos del contenido de los cursos de inducción del servicio comunitario en línea:**

**Gráfico 3.** Opinión sobre la claridad de los contenidos del curso



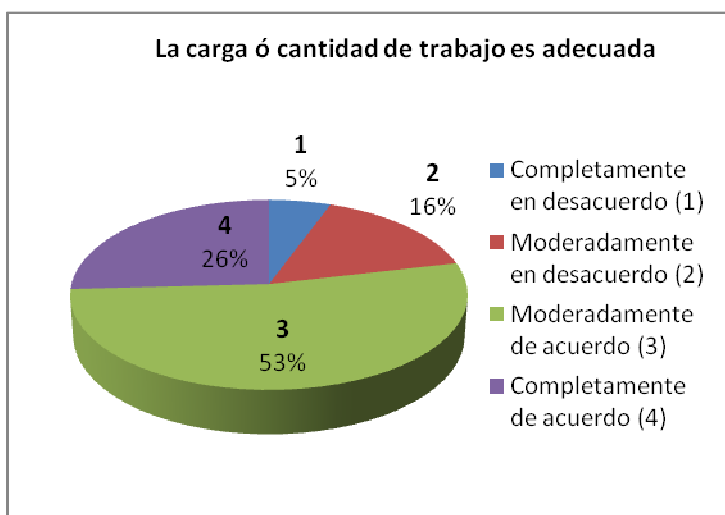
Versión PDF para imprimir desde  
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Gráfico 4.** Opinión sobre el número de actividades propuestas en el curso.



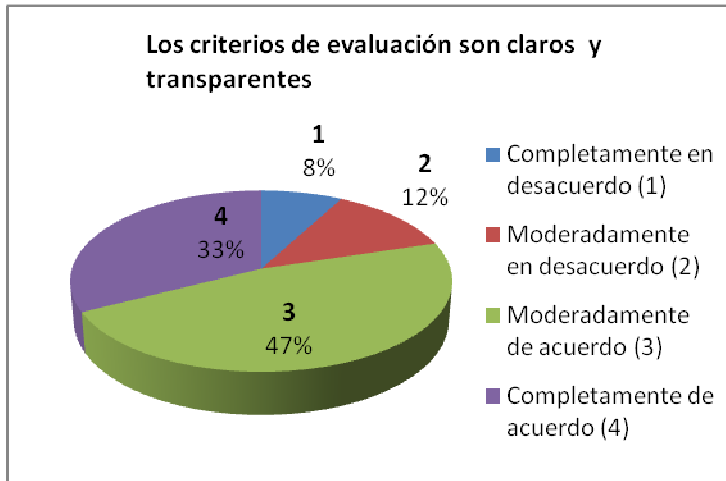
- ***Sobre el proceso de enseñanza efectuado en los cursos de inducción del servicio comunitario en línea:***

**Gráfico 5.** Opinión sobre la cantidad de trabajo a realizar en el curso.

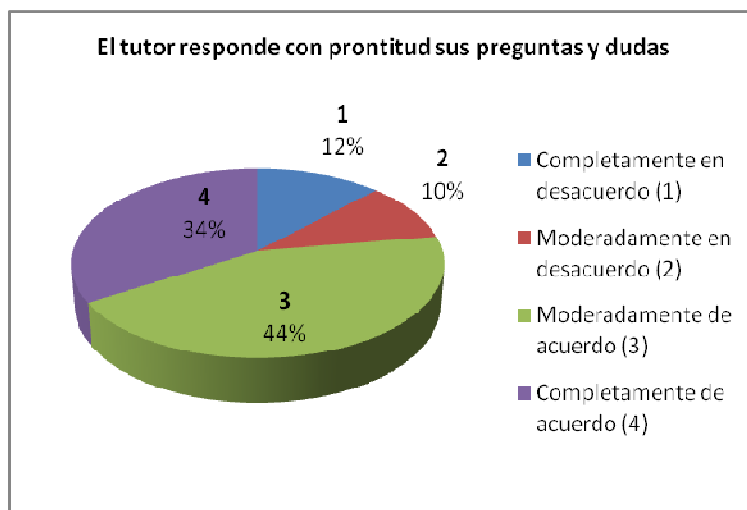


Versión PDF para imprimir desde  
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Gráfico 6.** Opinión sobre el criterio de evaluación de las actividades del curso.



**Gráfico 7.** Opinión sobre la atención del tutor.

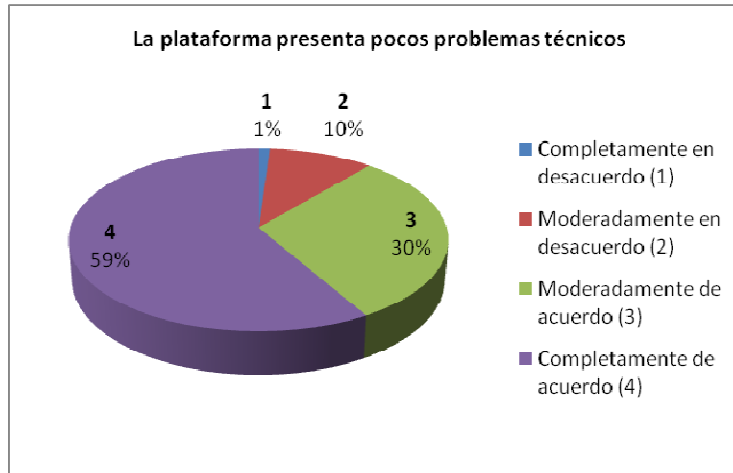


Versión PDF para imprimir desde

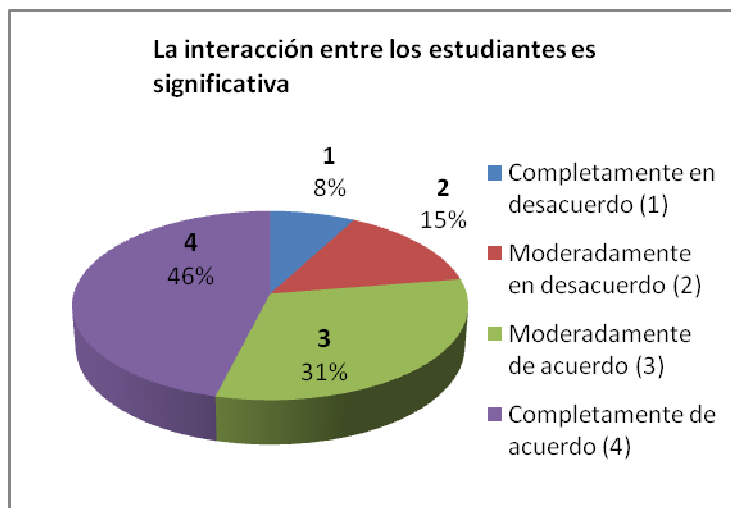
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

- **Sobre el soporte técnico e interacción entre los participantes de los cursos de inducción del servicio comunitario en línea:**

**Gráfico 8.** Opinión sobre los problemas técnicos del entorno virtual.



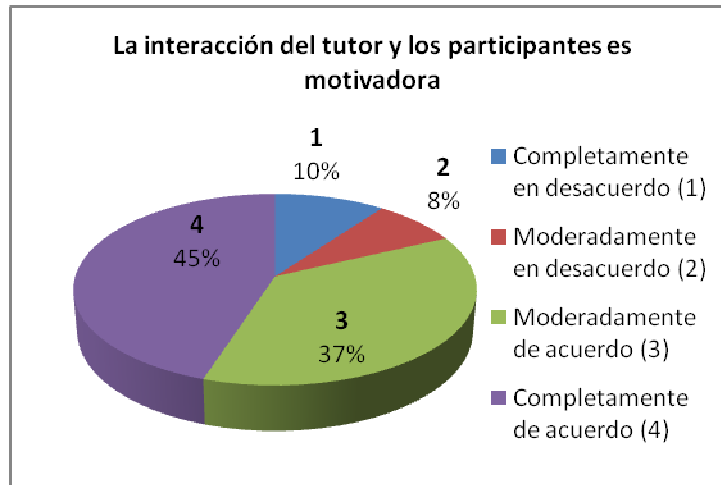
**Gráfico 9.** Opinión sobre la interacción entre los estudiantes en el entorno virtual.





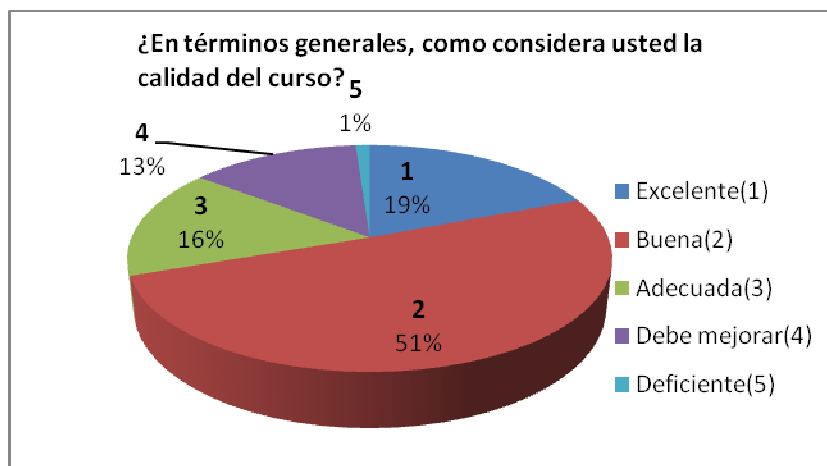
Versión PDF para imprimir desde  
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Gráfico 10.** Opinión sobre la interacción entre el tutor y los estudiantes en entorno virtual.



- **Sobre la evaluación general del curso de inducción de servicio comunitario en línea por parte de los estudiantes:**

**Gráfico 11.** Opinión sobre la calidad en general del curso



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

De los resultados gráficos, podemos decir lo siguiente:

***En cuanto al diseño del curso:***

✓ La mayoría de los estudiantes, representados por un 57% están completamente de acuerdo que el plan del curso diseñado para la inducción del servicio comunitario se presenta en una secuencia clara.

✓ Respecto a si el tiempo para realizar las actividades del curso es el apropiado, un porcentaje de 42% se encuentran moderadamente de acuerdo, seguido por un 39% que están completamente de acuerdo y un 19% se encuentra en desacuerdo con esta opinión.

***De los contenidos:***

✓ En cuanto a si los contenidos presentados en el curso son claros, un 49% se encuentra completamente de acuerdo, seguido por un 43% que están moderadamente de acuerdo con esta opinión y solo un 8% en desacuerdo.

✓ Sobre el si el número de actividades propuestas en cada sesión es razonable, un 47% se encuentra moderadamente de acuerdo, seguido con un 38% que se encuentra completamente de acuerdo y un 15% que está en desacuerdo con esta opinión.

***Referido al proceso de enseñanza:***

✓ Cuando se pregunta acerca de si la cantidad de trabajo propuesta en el curso es adecuada, observamos que un 53% se encuentra moderadamente de acuerdo, seguido de un 29% que se encuentra completamente de acuerdo, el resto con un 21% se encuentra en desacuerdo con esta opinión.

✓ Sobre si los criterios de evaluación son claros y transparentes, un 47% se encuentra moderadamente de acuerdo, seguido de un 33% que está completamente de acuerdo y un 20% que se encuentra en desacuerdo con esta afirmación.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

✓ Acerca de si el tutor responde con prontitud las preguntas y dudas, un 44% se encuentra moderadamente de acuerdo, seguido por un 34% que se encuentra completamente de acuerdo y un 22% que está en desacuerdo con esta afirmación.

### **Respecto a elementos técnicos y de interacción:**

✓ Cuando se pregunta si el entorno virtual presenta pocos problemas técnicos; un 59% está completamente de acuerdo, seguido de un 30% que esta moderadamente de acuerdo y un 11% que se encuentra en desacuerdo.

✓ Así mismo, respecto a la afirmación sobre si la interacción en el entorno entre los estudiantes es significativa; un 46% está completamente de acuerdo, seguido de un 31% que se encuentra moderadamente de acuerdo y un 23% que está en desacuerdo con esta afirmación.

✓ En lo que se refiere a si la interacción entre el tutor y estudiantes es motivadora; un 45% se encuentra completamente de acuerdo, un 37% moderadamente de acuerdo y un 18 % en desacuerdo.

### **Evaluación General del curso por parte de los estudiantes:**

En términos generales, cuando se solicita al estudiante que evalúe la calidad del curso de inducción de Servicio Comunitario, estos son los resultados: la mayoría representado con un 51% lo evalúa como bueno, un 19% piensa que es excelente, el 16 % opina que es adecuado y sólo una minoría representado con el 5% lo evalúa como deficiente y que debe mejorar.

De igual modo, en la encuesta se realizó una pregunta abierta sobre la opinión respecto a **aspectos generales que deben ser mejorados ó fortalecidos en el curso**, a continuación los comentarios de los elementos que más fueron mencionados por los estudiantes de las distintas secciones:

Tabla 6. Comentarios de los estudiantes tras la evaluación el curso

**EST1)** "Considero que tal vez no me familiarice con el curso por la forma de ver clases a distancia es nuevo para mí, pero aun así es buena estrategia para irnos innovando como profesionales que somos".  
(SECCIÓN 02)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**EST2)** “Pienso que debe haber mas interacción entre el tutor y los alumnos; así mismo las que las fechas que se indiquen en el calendario se respeten, pues debido a que algunas veces colocaban los temas los martes cuando se debería respetar el horario que indicaban que comenzaban los lunes ya que esto nos restaba días para responder” (SECCIÓN 02)

**EST3)** “A mi juicio es pertinente, enfocar mas el curso a experiencias ya vividas en otros países con respecto al servicio comunitario, para así tomar como ejemplo esas vivencias y aplicarlas en nuestras comunidades, de esta forma serian mas motivadoras las largas lecturas que solo contenían información teórica presentadas en este curso, ya que ilustrarían esa información teórica con vivencias y problemas reales que se han subsanado empleando los proyectos de servicio comunitario”. (SECCIÓN 02)

**EST4)** La plataforma es muy buena, el detalle que consigo que el tutor nunca interactuó con nosotros. Esto ocasiona que el aprendizaje no sea mutuo. (SECCIÓN 03)

**EST5)** “El tiempo para realizar las evaluaciones son un poco cortos, y durante el curso no se obtuvo ninguna manifestación del tutor del mismo, enmarcando allí sugerencias, críticas, u otro mensaje relacionado al mismo, en cuanto a la tecnología de la plataforma, es bien trabajada de forma fácil y rápida...” (SECCIÓN04)

**EST5)** “Debe ser mejorado la comunicación con el tutor, ya que si es cibernético no lo conocemos personalmente... Por otro lado LAS NOTAS DEBEN SER EMITIDAS MAS RAPIDAMENTE” (SECCIÓN04)

**EST6)** “Debo señalar que no hubo interacción entre el tutor y los estudiantes, no fue fácil localizar al tutor las veces que lo amerito”. (SECCIÓN05)

**EST7)** “En realidad la plataforma me agrado mucho, me parece muy buena e interactiva, lo único que me parece que se salió un poco de equilibrio fue la carga de evaluaciones en las últimas sesiones, pero en general todo el sistema fue agradable”. (SECCIÓN05)

**EST8)** “particularmente pienso que es una buena alternativa para aquellas personas quienes no tienen tiempo para asistir a un taller presencial, pero existen todavía algunas cosas que deben ser afinadas, como por ejemplo el material de lectura, algunas veces el material es muy largo (ej. 100 pg.) entonces hay que pensar que muchos no tenemos computadora, y es bastante costoso imprimir un material de 120 páginas” (SECCIÓN 06).

**EST9)** “Uno llega, se conecta, contesta, envía y ya..., hasta otra semana. No hay respuestas, no hay lo hiciste bien, lo hiciste mal. Todo esto debe mejorar”. (SECCIÓN 07)

**EST10)** “Pienso que el tutor debería de tener más contacto con los estudiantes, por lo menos enviarle mensajes, porque en mi caso, cuando se presentaba una duda tenía que ir a la universidad a buscar a la tutora. Si se hace el curso virtual es para tu evitarte ir a la universidad.... Y que los tutores corrijan las actividades a tiempo” (SECCIÓN 08).

**EST11)** “los ensayos que se elaboraban eran demasiado largos y a los alumnos del servicio comunitario presencial se les exigió menos” (SECCIÓN 08).

**EST12)** “La plataforma me pareció muy bien, el tutor es flexible, pero falto la autoevaluación, y no hubo un espacio para las correcciones para que el integrante sepa donde se equivoco. Eso afecta la motivación del estudiante” (SECCIÓN 09).

**EST13)** “Con respecto al sistema me pareció de muy fácil acceso y comprensión y presenta la información de manera clara y me parece que los profesores deberían de igual manera que los estudiantes participar en los foros y dar su opinión sobre las actividades que realizamos.. Gracias” (SECCIÓN 10)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Se observa que entre los aspectos que más se mencionan se encuentra: la poca interacción ó participación del tutor, la carga de las evaluaciones, materiales muy extensos, la falta de retroalimentación ó respuestas en las evaluaciones, la disparidad en el nivel de exigencia y dificultad respecto a los cursos presenciales de Servicio Comunitario, falta de enfoque del curso a vivencias reales sobre el Servicio Comunitario de otros países que puedan servir de referencia para la aplicación práctica en las comunidades venezolanas.

### 6.3 Rendimiento y otros aspectos

**Tabla 7.** Otros indicadores de los cursos de inducción de servicio comunitario en línea

Sección	Inscritos	Reprobados	%	Aprobados	%	Ausentes	%
1	25	1	4,00	24	96,00	0	0,00
2	25	12	48,00	11	44,00	2	8,00
3	25	1	4,00	13	52,00	11	44,00
4	26	1	3,85	21	80,77	4	15,38
5	25	6	24,00	16	64,00	3	12,00
6	25	6	24,00	18	72,00	1	4,00
7	25	6	24,00	19	76,00	0	0,00
8	25	6	24,00	16	64,00	3	12,00
9	25	2	8,00	23	92,00	0	0,00
10	25	1	4,00	20	80,00	4	16,00
<b>Totales</b>	<b>251</b>	<b>42</b>	<b>16,7%</b>	<b>181</b>	<b>72,1%</b>	<b>28</b>	<b>11,2%</b>

Observamos que en todas las secciones del curso el porcentaje de ausentes es pequeño a excepción de la sección 03. Cuando revisamos las opiniones de los estudiantes de esta sección encontramos los siguientes extractos:

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Tabla 8. Comentarios de los estudiantes sobre la plataforma y la evaluación
---

“El tiempo para realizar las evaluaciones son un poco cortos, y durante el curso no se obtuvo ninguna manifestación del tutor del mismo, enmarcando allí sugerencias, críticas, u otro mensaje relacionado al mismo, en cuanto a la tecnología de la plataforma, es bien trabajada de forma de acceso fácil y rápida.”
--

“La plataforma es muy buena, el detalle que consigo que el tutor nunca interactuó con nosotros. Esto ocasiona que el aprendizaje no sea mutuo”.
---

Uno de los factores a los que los estudiantes de esta sección hacen referencia es a poca ó falta de interacción del tutor, pudiendo ser esto un de las causas de desmotivación para continuar en este curso.

Con relación al número de aprobados observamos que es superior al número de reprobados, lo cual es un buen indicador del rendimiento en general del curso.

## 7. Conclusiones

Tal como nos hemos planteado inicialmente, esta investigación se realizó con el fin de describir cómo se efectuó el diseño, implementación y desarrollo en un entorno virtual de aprendizaje de un curso de inducción de Servicio Comunitario en la ULA-Trujillo. Así mismo, conocer desde la perspectiva del rendimiento y desempeño en el entorno virtual, el efecto de utilizar las TIC para la enseñanza-aprendizaje en estos cursos de inducción. Todo esto, generó una serie de elementos que de ser mejorados podrían contribuir a optimizar los futuros programas formativos del servicio comunitario en línea en la ULA-Trujillo y en otras instituciones de educación superior.

De la experiencia de diseñar e implementar los cursos en el entorno virtual, podemos decir que para los docentes que participaron resultó una experiencia novedosa, que les permitió actualizarse sobre el tema de la

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

educación a distancia y las TIC, y poner en práctica su creatividad para implementar cualquier otra asignatura. Sin embargo, representa un esfuerzo extra en cuanto al tiempo y el trabajo requerido. De igual modo, el diseño del plan del curso y el material, específicamente, lo referido al aprendizaje-servicio se logró elaborar gracias al trabajo en grupo y con apoyo del personal del CEIDIS.

La fase de desarrollo, etapa de prueba con los estudiantes en la cual comienza el proceso de enseñanza-aprendizaje, permitió al docente conocer todo los módulos del servicio comunitario, así como la manera de expresar los diversos enfoques que tienen los estudiantes de acuerdo a la carrera que cursan e integrar al estudiante con las condiciones del medio donde habitan de manera más realista debido a la interacción e intercambio que se logra en un entorno virtual entre estudiantes de distintas disciplinas.

El docente logró entender y conocer de manera más efectiva sobre las problemáticas de las distintas comunidades a las que pertenecen sus estudiantes, gracias a la amplia comunicación dada en el entorno.

El rol de tutor virtual incentivó a muchos profesores a continuar su formación (cursos de extensión, postgrados, etc.) utilizando este modelo de enseñanza virtual. Sin embargo, algunos encuentran que este modo de enseñar representa una carga adicional de trabajo y tiempo para su labor académica.

Los profesores piensan que este tipo de experiencia desarrolla algunas competencias en los estudiantes, tales como: creatividad, más participes de su formación, capacidad comunicativa, más interactivos, confianza, habilidades tecnológicas, capacidad de redacción, de investigación e incentivo para estudiar otras carreras bajo esta modalidad.

Por otra parte, los elementos mejor evaluados por los estudiantes se refieren a la claridad de los contenidos y a los aspectos técnicos del entorno virtual. Sin embargo, aun cuando aspectos como la adecuación de la cantidad de trabajo propuesta en el curso, claridad y transparencia en los criterios de evaluación, prontitud de respuesta del tutor, estuvieron bien evaluados, los estudiantes lo hicieron bajo un criterio de medianamente de acuerdo,



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

observándose un porcentaje importante en desacuerdo. Así mismo, los estudiantes consideran que la interacción del tutor es un elemento motivador.

De las opiniones obtenidas de los estudiantes, los aspectos que deben mejorarse de los cursos de Servicio Comunitario en línea, son los siguientes:

La interacción o participación del tutor, la carga de las evaluaciones, reducir los materiales extensos que se presentaron, retroalimentación y más inmediatez en las respuestas de las evaluaciones, igualar el nivel de exigencia y dificultad respecto a los cursos de Servicio Comunitario presenciales los cuales consideraron que en ellos se exige menos, el enfoque del curso e ilustrar en la información teórica presentada en los materiales vivencias reales sobre el servicio comunitario de otros países que puedan servir de referencia para la aplicación práctica en las comunidades venezolanas.

Finalmente, aun cuando -de acuerdo a la experiencia de los participantes- existen elementos que mejorar y a pesar de que cursa la inducción del Servicio Comunitario de manera virtual, la misma es una experiencia nueva. Los estudiantes que participaron de la ULA-Trujillo la han evaluado en términos generales como buena. Esto se puede articular de manera coherente con el rendimiento obtenido en todos los cursos, en los cuales la tasa general de aprobados superó de forma significativa (más del 70%) el porcentaje de reprobados.

## **7. Agradecimiento**

Este artículo es resultado del proyecto “Las TIC como alternativa a la enseñanza presencial en las instituciones de Educación Superior Venezolana. Caso: “Cursos semipresenciales en la ULA-Trujillo” financiado por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT) de la Universidad de los Andes (ULA) bajo el código NURR-H-410-07-04-C.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 8. Referencias Bibliográficas

1. Área, M. (1998). Una nueva educación para un nuevo siglo. Netdidactic. En: <http://tecnologiaedu.es.es/bobliovir/pdf/a4.pdf>. (05 /02/2009)
2. Asociación Venezolana de Educación a Distancia. AVED (2006). En: [http://www.aved.edu.ve/informes/coloquio\\_educacion\\_distancia\\_venezuela.asp](http://www.aved.edu.ve/informes/coloquio_educacion_distancia_venezuela.asp). (01/03/2008)
3. Buendía, E, Hernández, F y Colás, M. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. México: McGraw- Hill.
4. Buendia, L. (1994). Técnicas e instrumentos de recogida de datos. [aut. libro] P Colás y L Buendia. *Investigación Educativa*. Sevilla: Alfar, 1994b, 201-244 p.
5. Cabero, J. (2000). El rol del profesor ante las nuevas tecnologías de la información y comunicación. *Agenda Académica*. 41-57 p.
6. Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. En: <http://www.uoc.edu/rusc>. (05/04/2009).
7. CEIDIS-ULA. Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia-ULA. En: <http://www.ceidis.ula.ve/> (02/02/2009).
8. Colás, B, M. (1998). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en psicopedagogía. [aut. libro] L Buendia, M Colás y F Hernández. *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. México:: McGraw-Hill.
9. Creswell, J. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative Research*. Segunda edición. Upper Saddle River: Pearson Education Inc.
10. Curci, R. (2003). Diagnóstico de la Educación Superior Virtual en Venezuela. En: [http://www.ruvae.edu.ve/unesco/UNESCO\\_EDUCACIONVIRTUAL\\_VENEZUELA.pdf](http://www.ruvae.edu.ve/unesco/UNESCO_EDUCACIONVIRTUAL_VENEZUELA.pdf) (02/02/2009)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

11. Duart, J. y Martínez, M. (2002). Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje.  
En:<http://reddigital.cnice.mec.es/6/Documentos/documento.php?tipo=2&documento=12>  
. (18/03/2009).
12. Fernández, M. (2004) La incorporación de las TIC a la enseñanza universitaria presencial. Descripción, análisis y evaluación de una experiencia de introducción de las TIC en un modelo de enseñanza universitaria presencial a partir del caso a la FPCEE Blanquerna-Universitat. En:  
[http://www.tesisenred.net/TDX0609105094323/index\\_cs.html](http://www.tesisenred.net/TDX0609105094323/index_cs.html). (01/03/2009)
13. García, A. (1994). *Educación a distancia hoy*. Madrid: UNED.
14. Henríquez C., Patricia. (2002). La Formación Universitaria en Entornos Virtuales: Un estudio de Caso en la ULA-Táchira. Revista: *Acción Pedagógica*, 11 (1), 14-27 p.
15. García, A. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.
16. García, A. (2003). Calidad en los entornos virtuales de aprendizaje. En Barjas, M., *La tecnología educativa en la enseñanza superior*. Madrid: McGrawHill. 171-199 p.
17. Garcia, A. (2007). *De la educación a distancia a la Educación Virtual*. Barcelona: Ariel.
18. Gisbert, M. (2000). Las redes telemáticas y la educación del siglo XXI. Málaga: En Cebrian, M.(Coord), *Internet en el Aula, proyectado el futuro*. Grupo de Investigación Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación, Universidad de Málaga, 15-25 p.
19. Hernández, S, R, Fernández, C y Baptista, P.(2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México: McGraw- Hill.
20. Marqués, P. (1996). Metodologías de Investigación. Modelos para el diseño de una investigación educativa. En <http://dewey.uab.es/pmarques/edusoft.htm>. (01/01/2009).
21. Vicerrectorado Académico ULA (2008). Proyecto del Reglamento del Servicio Comunitario del estudiante de la ULA. En:  
<http://www.viceacademico.ula.ve/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=493>.  
(01/03/2009).
22. Sandia S, B. E. (2007). Modelo Organizacional y de Gestión de Formación Flexible Basada en Entornos Tecnológicos para la Universidad de Los Andes. (U. I. Baleares, Ed.) En  
[http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/13156/1/08\\_MEMORIA\\_DEA\\_2007.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/13156/1/08_MEMORIA_DEA_2007.pdf).  
(03/02/2009).

*Versión PDF para imprimir desde*

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

23. Sangrá, A. (2002). Educación a distancia, educación presencial y el uso de la tecnología: una tríada para el progreso educativo. Edutec. En: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec15/sangra.pdf> (18/04/2009).
24. Salinas, J. Redes y Educación: Tendencias en educación flexible y a distancia. En: <http://www.uib.es/depart/gte/tendencias.html>. (10/02/2009)