

UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS

FACULTAD DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS VIRTUALES DE
APRENDIZAJE**



**TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO (A) EN:
DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE**

TEMA:

**“LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS VIRTUALES DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS EN EL AÑO 2022”**

PRESENTADO POR:

**LCDA. GLENDA MILENA RAMÍREZ PERDOMO
LCDO. EDWIN ANTONIO COREAS PARADA
LCDO. TONY ADALÍ MARROQUÍN MONTERROSA**

ASESOR:

MSC. VICENTE DANIS GUZMÁN COLINDRES

SAN MIGUEL, 11 DE MARZO DE 2023

**LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS
VIRTUALES DE PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO
BARRIOS EN EL AÑO 2022**

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Msc. José Salvador Alvarenga Rivera
Rector

Msc. Yaneth Rubidia Campos de Rivas
Fiscal

DEGI. Sirhan Raúl Rivas
Vicerrector Académico

Msc. Miguel Antonio Flores Castro
Decano de la Facultad de Postgrado

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar este nuevo proceso de formación profesional, agradezco en especial a Dios, porque su amor y su bondad no tienen límites para sus hijos, me ha permitido vivir, sonreír, y me ha dado la sabiduría necesaria para avanzar y cumplir con una meta más.

A mis padres por ser los pilares fundamentales en mi vida, por motivar a que me siga superando, por el amor y apoyo que me han brindado en todas las circunstancias de mi vida; asimismo, a mis hermanos por esos ¡Era broma, no eres adoptada! No se lo digas a mamá, momentos así que han hecho de mis días únicos y especiales por su forma peculiar de demostrar su amor.

A la Universidad Gerardo Barrios, por ser una institución que forma a profesionales de calidad, por la apertura brindada en el proceso de investigación, y en especial a Decanos/Vicedecanos, directora de Educación Virtual, Administradores de la Acción Tutorial, Tutores y Estudiantes Virtuales.

A nuestro guía en el proceso investigativo, el maestro Vicente Danis Guzmán Colindres, por ser un profesional de calidad, muy exigente y comprometido, a quien le tengo mucha estima y admiración por ese gran aporte que brinda a la sociedad al formar con paciencia y entusiasmo, transmitiendo pasión por la enseñanza, por motivarnos siempre a dar lo mejor de sí.

A todos los docentes que fueron parte de estos dos años de aprendizaje en esta maestría, han sumado a mi formación profesional y personal, en especial a los docentes que me formaron en Entornos Virtuales de Aprendizaje.

A los compañeros que fueron parte del equipo de investigación de tesis, por su empatía, solidaridad y comprensión, por brindarnos ánimos mutuamente y por sumar cada uno con su granito de arena para poder salir adelante y culminar con éxito este proceso.

Glenda Milena Ramírez Perdomo

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios todo poderoso, por haberme permitido tomar esta buena decisión de estudiar y sobre todo por permitirme culminar esta etapa académica como lo es la Maestría en Docencia con Enfoque en Entornos Virtuales de Aprendizaje (Postgrado), por mantenerme con salud en cada uno de los años que he estado estudiando en esta universidad, así como también, por haberme dado fuerzas para seguir adelante y no rendirme ante ningún obstáculo o adversidad.

A mis padres y hermanos, quienes me han apoyado de forma incondicional, quienes han estado conmigo en cada momento y que sin sus ayudas y orientaciones en los momentos más difíciles no habría podido superar ciertos obstáculos. Les agradezco por estar ahí siempre motivándome a seguir adelante y a no darme por vencido nunca.

A mis compañeros de equipo de tesis, a mis compañeros de maestría y amigos por el apoyo incondicional, por la buena amistad, compañerismo y sobre todo profesionalismo en cada una de las etapas vivientes.

Al maestro Vicente Danis Guzmán Colindres, por haberme orientado a lo largo del proceso de tesis como asesor, gracias por todos sus consejos y orientación, Dios le bendiga. A todos los maestros que me enseñaron y orientaron a lo largo de toda esta maestría.

A la Universidad Gerardo Barrios, la cual me abrió las puertas y me permitió trabajar y también estudiar esta maravillosa maestría.

Finalmente, gracias a todas esas personas que han estado a lo largo de toda la carrera en las buenas y en las malas. Para todos ustedes va este triunfo, un logro más que al principio parecía imposible, de nunca acabar; sin embargo, después de tanto esfuerzo, viene la recompensa. ¡Que Dios les bendiga!

Edwin Antonio Coreas Parada

AGRADECIMIENTOS

He finalizado esta aventura y, de manera especial, quiero agradecer a Dios, ya que fue mi compañero fiel en todo el proceso de formación, me orientó, capacitó y permitió desarrollar cada una de las facetas de esta maestría con éxito; en los momentos que las ideas se me terminaban, siempre estuvo ahí diciéndome qué hacer y cómo hacerlo. Juntos hemos logrado llegar al final de una carrera más. A ti sea la Gloria y Honra, Dios Todopoderoso, por tu misericordia y haberme permitido finalizar con éxito este proceso.

A mi esposa Erika de Marroquín y mi hija Miranda Yareli Marroquín, quienes estuvieron conmigo en esta experiencia formativa, viviéndola de primera mano, sacrificándose en algunos momentos con su tiempo, para que su “esposo y papito” tuviera el espacio de trabajar en el desarrollo de las situaciones de aprendizaje en las asignaturas; además por ser mi mayor tesoro y motivación, este logro es gracias a ustedes y para ustedes.

A mi padre y madre, por enseñarme a no dejar los procesos que se inician sin terminarlos, por forjar en mí un carácter de responsabilidad y ser dos pilares fundamentales en la toma de decisiones, muchas gracias.

A mi suegra, por dedicar tiempo para estar con mi familia y darme el espacio libre para estudiar la maestría. A mis hermanos y sus familias por su apoyo.

A un gran amigo que conocí antes de iniciar la maestría, un profesional de alta capacidad, humildad y enorme talento para la enseñanza, de quien aprendí mucho de diferentes áreas en la vida académica y personal; se convirtió en nuestro guía y orientador, Maestro Vicente Danis Guzmán Colindres, muchas gracias, amigo.

A todos los docentes que pusieron lo mejor de sí a lo largo de toda esta maestría. A mis compañeros y amigos con quienes compartimos en todo el proceso formativo. A mis compañeros de tesis, Glenda y Edwin, por el esfuerzo y sacrificio para lograr un trabajo de calidad. Y, finalmente, a todas esas personas que han estado a lo largo de toda la carrera, gracias a todos ellos he podido triunfar.

Tony Adalí Marroquín Monterrosa

ÍNDICE

Contenido

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 Situación problemática.....	8
1.2 Delimitación	17
1.3 Enunciado del problema	18
1.4 Justificación	18
1.5 Objetivos.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes históricos.....	20
2.1.1 La Educación a Distancia en El Salvador	20
2.1.2 La Educación no Presencial en la Universidad Gerardo Barrios	23
2.2 Elementos teóricos	26
2.2.1 La Educación no Presencial, conceptos y definiciones	26
2.2.2 Recursos tecnológicos y herramientas de la web 2.0 indispensables en la Educación no Presencial	39
2.2.3 Tutorías virtuales	49
2.2.4 Estrategias metodológicas para la virtualidad	60
2.3 Definición y operacionalización de términos básicos y variables.....	67
2.4 Sistemas de hipótesis	69
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	70
3.1. Tipo de estudio	70
3.2. Método.....	70
3.3. Enfoque	71
3.4. Población y muestra	71

3.5. Técnicas e instrumentos	76
3.5.1. Técnicas	76
3.5.2. Instrumentos	78
3.6. Etapas de la investigación	79
3.7. Procedimiento de análisis e interpretación de resultados	80
CAPÍTULO IV: HALLAZGOS EN LA INVESTIGACIÓN	81
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA	148
GLOSARIO	164
BIBLIOGRAFÍA	167
ANEXOS	173

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los escenarios de enseñanza-aprendizaje, en las modalidades de Educación no Presencial, semipresencial, presencial, multimodales o híbridas se encuentran en un constante cambio provocado no sólo por la incorporación de Internet, computadoras y todas aquellas Tecnologías de la Información y la Comunicación, sino como consecuencia de los nuevos roles que adquieren los diferentes actores educativos en los ambientes virtuales de aprendizaje.

Las tutorías virtuales son de vital importancia y se manifiestan en la reflexión y el sentir universitario, tanto desde la perspectiva de los tutores como de los estudiantes, ante la necesidad de afrontar y asimilar un cambio radical de los enfoques tradicionales que se han empleado en la docencia clásica llamada bancaria.

Aunado a lo anterior, las tutorías, están íntimamente relacionadas y, hasta cierto punto, condicionadas por las estrategias metodológicas que se emplean en la virtualidad, ya que en ellas se encuentra toda la logística a seguir en el desarrollo de estas y la planificación de lo que se hará.

En ese orden de ideas, resulta valioso iniciar un proceso investigativo para “Analizar la efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022”, por lo tanto, para darle un sentido pedagógico a este informe, se ha estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I, denominado Problema de Investigación en donde se da una mirada amplia al problema conforme a lo que se ha observado, asimismo, se podrá identificar la delimitación, enunciado del problema, justificación y objetivos.

Asimismo, en el Capítulo II, Marco Teórico, se encontrarán los hechos históricos sobre el problema, así como, el sustento del estudio mediante el análisis de las teorías y con el apoyo de investigaciones realizadas anteriormente.

Seguidamente, se presenta el Capítulo III, Metodología de la Investigación, en donde se encontrarán todos esos elementos que conformarán la ruta a seguir en lo referido a la metodología, el tipo de estudio, el método, enfoque, técnicas e instrumentos, población y muestra.

Luego encontrará el Capítulo IV titulado Hallazgos en la Investigación, en el cual, con la información recopilada a través de la entrevista semiestructurada, se realizó las transcripciones de cada una de estas, para posteriormente por medio de una matriz de análisis de categorías describir los hallazgos.

Y finalmente el Capítulo V que contiene las Conclusiones, Recomendaciones y/o Propuesta de Formación Metodológica que se redactó con base a los resultados obtenidos.

Cabe mencionar que al investigar “La efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022”, se buscó oportunidades de mejora a través de los hallazgos y con ello satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación problemática

Los nuevos escenarios educativos del siglo XXI, demandan de los profesionales en el ejercicio docente un pensamiento crítico, innovador, ingenioso, abierto a los cambios tecnológicos; dispuesto a trabajar con los nativos digitales con un nuevo enfoque didáctico pedagógico que permitan formar los profesionales que la sociedad actual exige.

Para ello, es impostergable contar con docentes con conocimientos de las nuevas tendencias educativas y que estén dispuestos a romper con la brecha digital, desafiando los distintos escenarios de enseñanza y aprendizaje a los cuales se enfrenta el mundo actual a través de las diversas modalidades de estudio, sean estas, presencial, semipresencial, no presencial, multimodales o híbridas.

En El Salvador, la Educación no Presencial, tipificada oficialmente en el Reglamento de Educación no Presencial en Educación Superior (2012), por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, conocida también como educación virtual o a distancia por las comunicades educativas; se ha convertido actualmente para hombres y mujeres, jóvenes y adultos en la oportunidad para la continuidad de formación y en lo sucesivo para la construcción del conocimiento en los distintos niveles educativos, especialmente en Educación Superior, dadas las características de flexibilidad de horarios, uso de recursos tecnológicos, aprendizaje autónomo, encuentros asincrónicos, reducción de costos entre otros; rompiendo con los esquemas tradicionales de enseñanza y aprendizaje convencionales.

Este proceso requiere un cambio de paradigma en la visión de Educación Superior y, para alcanzarlo, es inevitable enfrentarse a diferentes barreras que se presentan como consecuencia del arraigo de una forma tradicional de enseñanza; es decir, la educación presencial o presencialidad, la cual forma parte de la cultura

educativa que se ha vivido por décadas en el sistema educativo nacional, y que solo se ha visto dar unos pequeños pasos en su avance a la nueva realidad educativa.

En el mismo orden de ideas, a nivel nacional, se puede decir que, en Educación Superior, el país tiene algunos avances virtuales mediados por la tecnología, es decir que algunas Instituciones de Educación Superior, en adelante (IES), desde hace algunos años, ya utilizan ciertas plataformas basadas en el uso de Internet y fundamentadas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en adelante (TIC), aunque algunas de ellas no iniciaron con campus virtuales completamente funcionales ni ofreciendo todas las características esenciales de un Sistema de Administración del Aprendizaje, en adelante (LMS o plataforma), el cual es indispensable al momento de ofrecer cursos, asignaturas o incluso carreras, tanto en los niveles de pregrado como de postgrado; además, muchos docentes utilizaron los LMS como meros repositorios para compartir información con sus estudiantes de la modalidad presencial, prescindiendo de la interacción en las mismas.

A pesar de que las IES han llevado a cabo muchos esfuerzos encaminados a la virtualidad en sus ofertas educativas, a éstas les queda mucho por desarrollar en relación con esta modalidad, y poder cumplir así las expectativas que de ella se demandan en los tiempos actuales.

Un aspecto que aceleró el proceso de virtualización de la Educación Superior fue la pandemia del COVID-19, la cual hasta cierto punto se puede decir que obligó a las autoridades de educación y las distintas casas de estudio a la implementación del proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad virtual de forma prematura en muchas carreras universitarias, siendo ésta la única opción para dar continuidad al proceso educativo; esto provocó que aquellas universidades que no estuvieran preparadas para este tipo de casos se aventuraran de forma abrupta a enfrentarse a la virtualidad, aunque fuera de forma improvisada, teniendo claro en todo momento que los procesos formativos que iban a iniciar apoyándose en las TIC, podrían funcionar ya sea de forma

adecuada, con muchas deficiencias o incluso podría ser un completo fracaso, ya que las experiencias han sido diversas y únicas en cada institución educativa de El Salvador.

Es impostergable mencionar que para poder desarrollar una clase en la modalidad virtual los docentes requieren de algunas competencias mínimas como el dominio de las funcionalidades de una plataforma virtual tanto para encuentros sincrónicos como para encuentros asincrónicos, diseño de contenidos para la virtualidad, conocimiento de herramientas didácticas disponibles en la web, sistemas de evaluación, liderazgo grupal y liderazgo en el discurso tanto escrito como verbal en una plataforma educativa, entre otros; aspectos para los cuales muy pocos profesionales estaban preparados.

En ese orden de ideas, la Universidad Gerardo Barrios, desde el año 2013, da sus primeros pasos para poder llevar a la comunidad educativa la modalidad virtual, no aquella pseudo modalidad virtual que todos conocen en la actualidad, la que surge como estrategia paliativa para atender a los estudiantes de la modalidad presencial a raíz de la pandemia, sino aquella modalidad virtual que demanda cumplir con los estándares, características y rigurosidad que requiere dicha modalidad en un 100% en línea.

Para ello, creó procesos de formación virtual abiertos para docentes de planta, horas clases y profesionales externos a la universidad, desarrollando las competencias en fundamentos de educación virtual, diseño instruccional, recursos multimedia, plataformas virtuales y tutoría virtual, con el afán de estar a la vanguardia de las tecnologías de la educación y los nuevos escenarios educativos.

En la actualidad se cuenta con diez carreras virtuales de pregrado, entre estas cuatro carreras técnicas y seis (tres de estas que recién se ha aprobado) que desarrollan las competencias de licenciatura e ingeniería; para llevar a cabo ese proceso de formación requiere de profesionales que no solo sean expertos en un área disciplinar y en la mediación de contenidos pedagógicos y didácticos, sino que, además de ello, tengan dominio de las TIC, que conozcan las metodologías

más adecuadas para la virtualidad y comprendan la modalidad; sin embargo, dicha tarea se convierte en un desafío, dado que la mayoría de los profesionales son migrantes digitales por lo que no nacieron en el contexto de las TIC; y otros son nativos digitales que de alguna manera no se han formado adecuadamente en la tecnología y condiciones que demanda esta modalidad.

A pesar que las carreras 100% virtuales se vienen desarrollando desde hace aproximadamente cinco años, que se cuenta con personal académico formado en este ámbito y que tiene una plataforma que cumple con los requisitos de escalabilidad, robustez, intuitividad, entre otros, no cabe duda que siempre existirán oportunidades de mejora; motivo por el cual es necesario conocer las realidades y opiniones de las autoridades administrativas, docentes, estudiantes y otros de las distintas asignaturas y carreras en esta modalidad de estudio.

Como toda institución enfocada en la gestión del conocimiento en la modalidad virtual, se adolece de algunas problemáticas concernientes a los tutores, quienes a pesar del tiempo que se lleva de experiencia, se pueden percibir algunas dificultades, dentro de las cuales se describen a continuación:

- ✓ Como es de esperarse, la virtualidad no es una modalidad terminada por lo que está en constantes cambios, sin embargo, existen algunas dificultades en el uso y aplicación de las herramientas didácticas en la web; cabe aclarar que los docentes de estos entornos suelen permanecer en constante formación, sin embargo, hay algunos que recién se integran.
- ✓ Como en todo proceso nada es perfecto, se concibe hasta normal que, en algunos casos por cuestiones de conectividad, descuido u otros factores, surjan impuntualidades en el desarrollo de los encuentros sincrónicos.
- ✓ Para cada actividad se establecen criterios de evaluación que buscan el desarrollo de las competencias esperadas, sin embargo, hay algunos casos que pueden caer en la subjetividad en la consignación de las notas.
- ✓ Generalmente, los profesionales que atienden las asignaturas son expertos en sus áreas disciplinares, por lo que muy probable tengan múltiples compromisos y por ello en algunos casos califiquen de manera tardía.

- ✓ El desarrollo de las asignaturas virtuales requiere de llevar diariamente un seguimiento de las consultas que realizan los estudiantes en los foros u otros canales, a las cuales deben dar respuesta antes de las 24 horas, sin embargo, en muchos de los casos no se tiene instaurada dicha cultura por lo que en algunos casos no se responde oportunamente.
- ✓ La consignación de calificaciones en los campos requeridos es delicada, ya que cualquier error puede motivar las molestias de los estudiantes, más aún en aquellos casos que no es la nota esperada, por lo que exige en los tutores mucha concentración para evitar equivocaciones.
- ✓ Uno de los escenarios deseables es que los docentes en la virtualidad cuenten con el dominio de la temática a desarrollar, ya que por ello fueron contratados; sin embargo, suele ocurrir que en algunos casos los docentes en algunos encuentros sincrónicos se dediquen a leer los textos de las presentaciones, lo cual de manera inherente resulta desmotivador para los estudiantes.
- ✓ La familiaridad con la modalidad virtual no es algo que de la noche a la mañana se logre alcanzar, por ello requiere mucha responsabilidad antes durante y después del curso, lo que compromete al tutor estar en constante revisión y asegurándose que todo esté funcionando correctamente en los entornos virtuales encomendado.

A pesar de que la UGB, en todos sus departamentos, hace el mejor y máximo esfuerzo por ofrecer una educación de calidad, siempre quedan algunos vacíos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, los cuales se convierten en quejas o insatisfacciones por parte de los estudiantes de las diversas especialidades, entre las más comunes se pueden mencionar:

1. Algunas irregularidades en el acompañamiento por parte del tutor.
2. Escasa ampliación y clarificación en algunas de las instrucciones de las tareas.
3. Falta de coordinación, comunicación y entendimiento entre los docentes que han preparado el material de la asignatura y los tutores que imparten

las clases, lo que se ve reflejado en la explicación del tema y su falta de concordancia con las tareas.

4. Estrategias metodológicas rígidas con pocas posibilidades a ser adaptadas a la realidad del grupo de estudiantes ni al entorno de aprendizaje.
5. Oportunidades de mejora en las habilidades para el manejo de la plataforma LMS.
6. Pocas competencias en el uso de diversas plataformas para videoconferencias.
7. Deficiencia en la integración de herramientas, aplicativos, e-actividades, entre otros en la virtualidad.
8. Cierta tendencia al uso de metodologías monótonas en el desarrollo de las clases y casamiento con algunos enfoques y modelos educativos convencionales.
9. Falta de compromiso social con los estudiantes por parte de los Tutores.
10. Otros.

Es preciso mencionar que, a nivel nacional e internacional, en muchos de los casos no se cuenta aún con una cultura totalmente responsable y de trabajo autónomo por parte de los estudiantes, a quienes la modalidad virtual exige una serie de aspectos que, en el mejor de los escenarios, cumplen con lo básico; sin embargo, los hay de aquellos que exigen, pero no adoptan la mejor de las actitudes.

Lo anterior se tiende a evidenciar cuando se administran algunas encuestas de satisfacción a las asignaturas que se sirven; asimismo, cuando el estudiante remite alguna insatisfacción haciendo uso de algún medio en la plataforma virtual, lo hace llegar directamente a la respectiva facultad o al Administrador de la Acción Tutorial.

Cabe mencionar que, en la institución se cuentan con normativas relacionadas a la “Acción Tutorial” y para el “Desarrollo de Videoconferencias”, en donde se establecen las diversas responsabilidades del tutor virtual, las cuales van desde verificar que el contenido de la asignatura no muestre alguna inconsistencia,

hasta dar el acompañamiento oportuno a los estudiantes; asimismo se tiene una especie de estrategia denominada “Seguimiento a las Sesiones en Vivo”, la cual contiene una serie de criterios que el tutor debe de seguir, por ejemplo: sobre la definición del objetivo que se tiene con la sesión y si establece indicaciones para participar, si carga las presentaciones con la debida anticipación, si identifica de cada contenido los elementos más relevantes (explica y ejemplifica).

Asimismo, se trata de evidenciar si brinda motivación a los estudiantes para que participen activamente en la sesión, si opta por incorporar a la sesión diferentes recursos (compartir pantalla, actividades lúdicas, etc.) para generar mayor dinamismo, entre otros; lo anterior con el propósito de generar clases amenas, interactivas y de calidad; sin embargo, pese al conocimiento que tiene sobre dicha estrategia y las diversas normativas que se comentan, no todos los tutores siguen en su totalidad esa línea de acción.

Aunado a lo anterior es importante tener presente que las estrategias de tutorización las brinda la universidad, y que, al desarrollo de los contenidos el tutor debe darles vida a través de las diversas metodologías; sin embargo, hay un vacío en la forma de aplicarlas, ya que se requiere que el tutor desarrolle habilidades digitales y esto debería ser a través de un proceso de formación en herramientas web 2.0, estrategias de elaboración que involucre (resumir texto, aplicar conocimientos a situaciones novedosas, otros).

En el mismo orden de ideas, deben formarse en estrategias de organización (diseño de matrices de comparación, cuadros sinópticos, líneas de tiempo, mapas mentales y conceptuales, infografías, videos, entre otros); considerando que hay nuevas exigencias y se tienen nuevos escenarios en los cuales el estudiante es más activo en su proceso de aprendizaje y se debe estar preparado para ello.

Ante lo expresado anteriormente, se tiene el problema que los tutores muchas veces conocen las estrategias para el trabajo en la virtualidad, de hecho, la universidad como se dijo anteriormente les orienta y facilita algunas de ellas para aplicarlas en sus cursos, pero al ejecutar las clases en sus diferentes

momentos, se carece de ese elemento didáctico-pedagógico que es tan fundamental en el desarrollo de las tutorías virtuales.

En cuanto al desarrollo de los cursos o asignaturas, se puede decir que, al visualizar los materiales colocados en la plataforma, algunas veces están bastante cargados de información estática, linear, con pocas infografías, imágenes, diagramas, esquemas, mapas, entre otros. Lo mismo ocurre con las presentaciones de las clases en vivo o videoconferencias. Lo que puede resultar poco motivador para los estudiantes el estar leyendo una gran cantidad de texto plano. Además, algunas veces el texto usa vocabulario complejo y no comprensible por todos. Por último, en muchas ocasiones los contenidos carecen de ejemplos prácticos de lo que se está hablando.

Otra situación que se puede mencionar es que el profesional que diseñó la asignatura no siempre es quien la imparte, por lo que el sentido con el que se preparó ese contenido tendría que ser adaptado a la nueva realidad, junto con las tareas y evaluaciones. Esto porque cuando es un profesional diferente quien imparte las clases, y éste no adapta el contenido a las estrategias metodológicas ni visión con la que fue creado el contenido, en algunos casos no hay correspondencia entre el contenido de las clases con sus tareas y evaluaciones; por otra parte, tampoco hay correspondencia entre lo que se lee en el contenido de las asignaturas y las explicaciones que se reciben en las sesiones síncronas de videoconferencia.

Otro elemento importante de citar, son las rúbricas de evaluación, ya que algunos tutores no suelen evaluar las tareas en base a los criterios que se incluyen en ellas, sino en base a sus criterios personales que no han sido compartidos con la clase y, en el peor de los casos, no se ofrece realimentación por escrito para dar a conocer en las fallas o aciertos referidos a la valoración positiva o negativa de la actividad.

Es importante destacar algunos casos en los que el vocabulario con el que los tutores se dirigen a los estudiantes no es el apropiado, es decir, usan vocabulario despectivo, ofensivo, intimidante o que condiciona al estudiante a no

participar en las diferentes actividades síncronas (sesiones de videoconferencia y chat) y asíncronas (foros, preguntas en la plataforma, entre otros).

En el mismo orden de ideas, es necesario comentar que algunos tutores no se aseguran que los estudiantes tengan claro todo lo relacionado al uso de la plataforma LMS ni de videoconferencia, dan por hecho al inicio de la asignatura que todos saben usar todo lo necesario en las plataformas antes detalladas, lo que puede constituirse en un error, ya que antes de iniciar todo lo referido al contenido de las clases, se debería orientar a los estudiantes sobre las diferentes herramientas que se van a requerir en el desarrollo del curso; o si no se quiere hacer eso, se debería consultar con los estudiantes si alguno de ellos tiene alguna dificultad con el uso de alguna herramienta específica.

Todo lo detallado anteriormente más algunos otros factores que se podrían agregar, ocasionan serios problemas en el proceso educativo, sobre todo para los estudiantes, quienes son los que ven reflejados esas deficiencias en su aprendizaje, calificaciones y valoración de sus conocimientos en la asignatura y cuando se habla de la virtualidad eso es algo que compromete y condiciona el desarrollo posterior de contenidos.

Es de mucha importancia considerar los factores de los que se ha hablado al elaborar las estrategias metodológicas que se van a integrar en el desarrollo de cada asignatura, si alguno de estos factores no se considera, es muy probable que se tengan dificultades cuando se vaya avanzando con las clases, lo que se verá reflejado en deficiencias en el proceso educativo para los estudiantes, que en algunos casos serán capaces de superarlo, pero en otros casos no.

Es por ello que todos los tutores deben ser conscientes en cuanto a la importancia de la planificación académica y aunado a ello, la trascendencia que tiene el adecuado o inadecuado planteamiento y selección de estrategias metodológicas que involucren una serie de métodos, técnicas, dinámicas, actividades, juegos, y otros, que se adapten con la naturaleza de los contenidos y asignaturas a desarrollar, las cuales deben ser activas, dinámicas participativas y variadas para su implementación en la virtualidad.

Por todo lo anterior y después del tiempo transcurrido en el desarrollo de las modalidades virtuales en la UGB, es pertinente llevar a cabo un proceso de investigación sistemática, seria, responsable, ética y científica que permita analizar la efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022, para la búsqueda de mejoras a través de los hallazgos y con ello satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

En ese mismo orden de ideas, específicamente se consideran para este proceso investigativo las carreras virtuales de pregrado Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas y la Licenciatura en Relaciones y Negocios Internacionales porque tienen una duración de 5 años y cuentan con estudiantes que han cursado hasta la cohorte 8 como mínimo.

1.2 Delimitación

Para el desarrollo de la presente investigación se tomaron en cuenta las siguientes delimitaciones:

- ✓ **Espacial:** el fenómeno en estudio se encuentra en la Universidad Gerardo Barrios, ubicada en Calle Las Flores y Avenida Las Magnolias Colonia Escolán. San Miguel.
- ✓ **Temporal:** el periodo de ejecución de la investigación fue de julio de 2022 a enero de 2023.
- ✓ **Conceptual:** dentro de la investigación se abordaron los conceptos de tutoría virtual, estrategias metodológicas, recursos y herramientas tecnológicas, educación virtual, plataformas educativas, campus virtual, entre otros.

1.3 Enunciado del problema

¿Cuál es la efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022?

1.4 Justificación

En este estudio se analizaron los factores que inciden en “La efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios, en el año 2022”, para identificar las falencias y aciertos con las que se desarrollan las tutorías a diario en nivel de Educación Superior y tener los elementos necesarios que fundamenten una propuesta estratégica de mejora que ayude a fortalecer y potenciar las habilidades y competencias de los actores educativos en cuanto a las tutorías, en lo académico y tecnológico que favorezca el proceso educativo.

Conocer los principales factores que inciden en la efectividad de las estrategias metodológicas en las tutorías virtuales es sin lugar a duda de suma importancia para el buen desarrollo académico, no solo por las tendencias de la virtualidad como tal, sino por los evidentes infortunios de la humanidad como lo son, por ejemplo, los virus pandémicos, situaciones climáticas, entre otros.

Esta investigación deja un precedente y un legado respecto a diversas estrategias metodológicas implementadas en las tutorías virtuales y todas sus implicaciones, de tal manera que las futuras generaciones no tengan los mismos problemas que aquejan en la actualidad. Es importante destacar que los datos científicos serán de gran ayuda para las posibles indagaciones que harán las próximas generaciones de investigadores, ya que tendrán acceso a información valiosa y bien fundamentada que estará a su disposición en este documento.

El estudio permitió conocer y al mismo tiempo revelar la realidad que se vive con las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías virtuales, en lo relacionado a tutores, estudiantes, tecnología y elementos académicos, lo cual beneficiará a la institución involucrada, ofreciéndole un panorama claro de las

deficiencias y fortalezas con las que están ofreciendo sus procesos educativos, lo que les permitirá hacer los ajustes necesarios para reorientar sus esfuerzos hacia un proceso de enseñanza-aprendizaje que esté acorde a las exigencias de los estudiantes y a la realidad educativa nacional.

Se contó con el apoyo de las autoridades de la institución educativa en la que se llevará a cabo el estudio; asimismo, se tuvo un profesional altamente capacitado en el área de investigación para asesorar el proceso y se contó con los recursos económicos, las habilidades y competencias tecnológicas, pedagógicas y didácticas que permitieron llevar a cabo el estudio sin ningún contratiempo, por lo que la investigación fue factible de desarrollarse.

1.5 Objetivos

✓ Objetivo general

- Analizar la efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022.

✓ Objetivos específicos

- Identificar las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras de pregrado virtual de la Universidad Gerardo Barrios.
- Describir las fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas de pregrado virtual.
- Diseñar una propuesta de formación metodológica para tutores virtuales de pregrado de la Universidad Gerardo Barrios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

2.1.1 La Educación a Distancia en El Salvador

La globalización y el avance de la tecnología son dos factores que han influido grandemente para que en El Salvador se dieran los primeros pasos encaminados a implementar la Educación a Distancia, haciendo el mejor esfuerzo por adaptarse a los nuevos escenarios que esto plantea sin perjudicar la calidad educativa; por lo que a continuación, se podrá dar una mirada a esos hechos históricos que dieron origen a dicha modalidad de estudio.

El Salvador se había mantenido sin mayores cambios en lo referido al sistema educativo, sin embargo, en 1968 se dio paso a su segunda Reforma Educativa donde se creó el programa de Televisión Cultural Educativa; siendo de esta manera que en la década de los setenta el Ministerio de Educación impulsó dicho programa en los terceros ciclos públicos del país.

Lo anterior indica que El Salvador no ha sido ajeno a la experiencia de educación a distancia, a pesar de que para ese entonces las modalidades educativas como: b-Learning, e-Learning, multimodales o Híbridas entre otras, no fueran tendencias nacionales, sin embargo, fueron algunos de los primeros aportes que dieron paso a la que ahora se conoce como educación virtual o no presencial.

Es importante recalcar que no siempre se aprendió a distancia con el apoyo de los actuales medios electrónicos, sino que esta modalidad de estudio ha evolucionado a lo largo de tres generaciones tecnológicas identificadas como: correspondencia, telecomunicación y telemática.

Televisión educativa en El Salvador (T V. E.)

Como se mencionaba en un apartado anterior esta opción de enseñanza nació como punto de partida para impulsar un proyecto de reforma integral del sistema educativo.

Es importante destacar que surgieron muchos acontecimientos en este proceso. Según Girón (1993), se mencionan algunos a continuación:

En 1954 se creó el departamento de educación por televisión, con el propósito de contribuir a mejorar la calidad del proceso educativo y el fortalecimiento de la difusión cultural. El personal que estaba a cargo de esta área fue capacitado en 1966 por expertos de la UNESCO y el apoyo técnico - financiero de la Agencia para el Desarrollo Internacional. En 1968 se acondicionó un estudio de televisión en donde se produjeron grabaciones de los teleclases para el Plan Básico (actualmente Tercer Ciclo). Asimismo, en 1971 se dio la implementación de nuevos programas y mediante la televisión se llevó a cabo la capacitación para maestros en servicio.

Programa de radio interactiva

En 1992, el Ministerio de Educación inició el programa piloto de Radio Interactiva, para apoyar a 1º, 2º y 3er grado a través de la radio con El Maravilloso Mundo de los Números. Según Díaz de Jesús (1995), se menciona que:

La Radio Interactiva es un sistema innovador de educación a distancia utiliza la radio como medio fundamental y la metodología interactiva, como procedimiento necesario para lograr en los niños el proceso de enseñanza aprendizaje, en cualquiera de las áreas de enseñanza. Se desarrolla en dos modalidades: como apoyo a las comunidades donde no hay escuela formal y como apoyo al maestro en el aula en el caso de la serie "El Maravilloso Mundo de los Números" se emplea la modalidad de apoyo al maestro, con el propósito de mejorar la calidad de la educación especialmente en el área de matemáticas.

Cabe mencionar que, el proyecto de la TV. Educativa y el programa de radio que fueron ejecutados por el MINED iban enfocados a la enseñanza multimedia ya que el texto era acompañado por otros recursos como: audiovisuales, audiocasetes, videocasetes, etc.; en esta etapa ya no solamente se

disponía de material escrito, sino que la guía de estudio indicaba que el educando debía: observar, escuchar o mirar los recursos que se le enviaban.

Programa EDÚCAME, Modalidad flexible

El programa “Edúcame” surgió en el 2005. De acuerdo con el Economista.es (2008), tenía como propósito “incentivar a los salvadoreños que abandonaron tempranamente las aulas a regresar a ellas, es uno de los proyectos emblemáticos del sistema educativo para reducir el analfabetismo”.

En este sentido el programa buscaba flexibilizar la oferta de los servicios educativos en Tercer Ciclo y Bachillerato, pues pretendía, en primer lugar, solventar problemas como: escasez de oferta educativa, sobreedad y deserción. En un segundo lugar, se perfilaron tres modalidades novedosas que se ofrecen, estas son: educación acelerada, educación semipresencial y educación a distancia. Esta última modalidad (a distancia) es innovadora, pero requiere de habilidades informáticas (manejo de computadora y paquetes informáticos) previas que el estudiante debe poseer para optar al modelo.

Es preciso mencionar que, para que las diferentes modalidades pudieran funcionar de manera efectiva y ágil se realizaron convenios con instituciones implementadoras, siendo estas: universidades, iglesias, colegios privados y ONG con las cuales se establecieron las funciones y el alcance del trabajo.

Asimismo, el programa requería de un equipo de tutores, lo cual permitió mayores oportunidades laborales para profesores, claro está que los que cumplieran con los requerimientos exigidos serían contratados por las instituciones implementadoras. Seguidamente, serían capacitados para ser denominados tutores y prestar sus servicios; es preciso mencionar que los tutores se convierten en un elemento clave para llevar a cabo el monitoreo respectivo y con ello, garantizar la calidad de los servicios educativos.

Sitios en Moodle

De acuerdo con lo observado en el Sitio oficial de Moodle (2022), se puede decir que:

En El Salvador hay más de 480 sitios usando Moodle como plataforma para mediar cursos en línea. Cabe mencionar que estos sitios pertenecen a diversas instituciones educativas (UDB, ICCAE Educación Virtual, Campus Virtual Desarrollo Global, Virtual Room ATS, Colegio Nuevo Liceo, etc.

Lo antes citado lleva a decir que, la Educación no Presencial ha tenido un desarrollo creciente, sin duda alguna promete alternativas y oportunidades para aquellas personas que por una variedad de circunstancias no pueden acceder a una educación presencial tradicional. La Educación no Presencial no es una estrategia en la que se pueda equivocarse, para que sea exitosa necesita ser diseñada, implementada y evaluada con mucha minuciosidad y responsabilidad por un equipo multidisciplinario de especialistas.

2.1.2 La Educación no Presencial en la Universidad Gerardo Barrios

Diversas instituciones de educación superior han incursionado en el mundo de la Educación no Presencial, la Universidad Gerardo Barrios (UGB), sede San Miguel no ha sido la excepción. Según Campos, Domínguez, y Guzmán (2019):

En el 2013 se inició con el primer proyecto de virtualización de contenidos; en este se contemplaron 7 asignaturas básicas que cursaron diferentes carreras. En ese momento se tenía un panorama general de todo lo que implicaba la educación virtual y de las competencias que tenían. (p.115)

Lo anterior marca una decisión trascendental, debido a diversos fenómenos que han ocurrido en el entorno, pudiendo ser estos de tipo económico, cultural y cambios paradigmáticos que han logrado afectar a la educación, es por ello que las instituciones educativas han tenido que buscar las formas de adaptarse a las nuevas exigencias, y la UGB no se ha quedado atrás, ya que ha apostado al

desarrollo de la modalidad de Educación no Presencial y se puede constatar con su larga trayectoria.

La Universidad Gerardo Barrios ha realizado los esfuerzos necesarios para brindar formación al talento humano que forma parte de la planta de tutores virtuales, a continuación, se pueden mencionar:

Tabla 1: Formación a los tutores virtuales

Curso/Seminario	Año
Curso virtual sobre el uso de la plataforma de clases virtuales, Moodle.	2012
Curso virtual “e-Moderador, estrategias de enseñanza-aprendizaje virtuales”.	2013
Seminario-Taller “Diseño y Planificación Curricular”.	2013
Seminario “Planeamiento didáctico enfocado a competencias y elaboración de instrumentos de evaluación del aprendizaje”.	2014
Círculo de estudio “Diseño de cursos para el aprendizaje significativo”.	2015
Curso de Comunicación Lingüística	2016
Certificación en Diseño y Desarrollo para la Educación Virtual.	2017
Curso Inducción Profesor Tutor.	2018
Seminario “Construcción de competencias, planeación y evaluación desde el enfoque socioformativo”.	2019 - 2020
Experto en tutoría virtual	2020

Fuente: Información recopilada por los investigadores

Asimismo, la Universidad Gerardo Barrios (UGB) ha puesto a disposición de la sociedad diferentes carreras virtuales a las cuales pueden optar para obtener un título universitario. Según Diario el Mundo (2021):

A partir del 2018 lanza su primera carrera en modalidad virtual y es la Licenciatura en Admón. de Empresas, la cual inició con dos cohortes. En el 2019 se implementaron dos nuevos programas: la Licenciatura en Relaciones y Negocios Internacionales y la Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas. Este mismo año se consideró necesario ampliar la oferta académica e incluir carreras técnicas y fue así como se lanzó el Técnico en Mercadeo y Ventas, Técnico en Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas, Técnico Bilingüe Inglés - Español y el Técnico en Ingeniería Industrial; estas 4 carreras se implementaron en el 2020. Otra novedad para dicho año fue la aprobación de la Maestría en Docencia con Enfoque en Entornos Virtuales de Aprendizaje la cual ha tenido una importante demanda a nivel nacional.

Cabe mencionar que para el año 2022 la UGB cuenta con nuevas carreras en la modalidad no presencial, para pregrado están, la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y la Ingeniería Industrial, y para postgrado la Maestría en Derecho Penal y la Maestría en Derecho de Familia.

Así mismo, se lanzó el proyecto UGBPlus, Según Minero (2022):

Se basa en una plataforma de educación continua que integra una diversidad de cursos innovadores en diferentes áreas de conocimiento. Entre estas destacan: habilidades humanas, economía, administración, contaduría, arquitectura, urbanismo, tecnologías, idiomas, arte, agronomía, veterinario, educación y salud.

Lo anterior lleva a decir que la Universidad cuenta con una oferta académica virtual muy llamativa en diferentes especialidades, las cuales confieren no solo a la población perteneciente a la Zona Oriental de El Salvador, sino también a lo largo y ancho del país, sin dejar de lado que la modalidad de Educación no Presencial se presta para cursarla desde cualquier parte del mundo, siempre y cuando se tenga acceso a una red de internet.

2.2 Elementos teóricos

2.2.1 La Educación no Presencial, conceptos y definiciones

Conceptos y Definiciones Educación no Presencial

Es de mucha importancia al iniciar el detalle de este apartado, dedicar unas líneas para aquellos conceptos y definiciones que permitirán en el desarrollo de la temática comprender mejor el significado de cada uno de estos.

El Ministerio de Educación de El Salvador (2012), ahora conocido como Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, en adelante (MINEDUCYT), en su Reglamento Especial de la Educación no Presencial en Educación Superior, en su Capítulo I, Art. 1, define a la Educación no Presencial como:

Una modalidad educativa cuyo proceso de enseñanza aprendizaje se desarrolla empleando tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC´S) que permiten la ausencia total o parcial de los estudiantes, docentes y tutores en las aulas, campus universitario u otras dependencias en las que se brindan servicios educativos, contando con un sistema de gestión, evaluación y organización académica específico diseñado para tal fin. (p.2)

Además, el MINEDUCYT no hace diferencias entre la Educación no Presencial y la Educación a Distancia, por lo que, en este estudio, se podrán usar indistintamente cualquier concepto; asimismo, a estos dos términos se unen otro que es muy común hoy en día al referirse a esta modalidad de estudio, éste es Educación Virtual.

En cuanto a la Educación no Presencial o Educación a Distancia, Sierra Varón (2012), detalla que en este tipo de educación:

No se acude a ningún aula específica ni en tiempos determinados; no se asiste a escuchar una lección, sino que se presentan — haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC)— los contenidos propios de alguna asignatura

para que sea el estudiante mismo quien los estudie y los aprehenda de manera autónoma.

Además, García (2012), expresa que:

Es un sistema tecnológico de educación bidireccional (multidireccional), que puede ser masivo basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutorías, que, separados físicamente de los estudiantes, propician en estos un aprendizaje independiente.

Con las definiciones de los autores citados anteriormente, se puede decir que la Educación a Distancia es una modalidad educativa en la que no requiere la presencia física del estudiante ni del profesor en una aula o espacio físico determinado para llevar a cabo el proceso de formación. Sin embargo, por su misma naturaleza y características, exigen al estudiante un rol más protagónico y activo, ya que es el principal responsable de su aprendizaje; por otra parte, demandan al profesor nuevas habilidades y competencias que le permitan la generación de diversas estrategias para desarrollar los procesos de aprendizaje, adaptándolos a la realidad educativa de sus estudiantes y contexto; lo anterior tiene el propósito de ofrecerle a la comunidad educativa con limitantes de tiempo, espacio, edad y otros, la oportunidad de acceder a una formación de calidad.

Para cerrar este apartado con un ejemplo, se puede decir que en el proceso educativo que se lleva a cabo en esta modalidad, el tutor pudiera estar en México, los estudiantes en El Salvador y el Sistema de Gestión del Aprendizaje en Estados Unidos. Esto quiere decir que en la virtualidad se puede acceder desde cualquier ordenador en el mundo que cuente con conexión a internet.

Modalidades de estudio

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han incursionado en todas las áreas de la vida a nivel mundial, una de esas áreas es la educación; integrar estas tecnologías a los sistemas educativos demanda una serie de cambios relacionados a metodologías empleadas en los procesos formativos, dejando muy claros los nuevos roles y responsabilidades para los tutores y

estudiantes. Han surgido diversas modalidades de estudio; a continuación, se detallan las más utilizadas:

Las tres modalidades de estudio más desarrolladas y consolidadas hasta el momento son el E-learning, B-learning y el M-learning; de las tres, el e-learning es el más popular y que ha alcanzado mayor impacto y aceptación en las instituciones educativas de nivel superior, esto debido a las características y ventajas que ofrece tanto para los docentes como para los tutores.

E-Learning

Esta modalidad es conocida también como formación on-line, enseñanza virtual, teleformación, aprendizaje electrónico y educación virtual.

Según Forecast (2014):

En el estudio E-learning Market Trends & Forecast 2014-2016 Report, publicado por la empresa norteamericana Docebo, sólo en 2014, 22 millones de estudiantes realizaron un curso relacionado con el e-Learning. Esto hace prever que esta modalidad continuará creciendo en las instituciones educativas con el paso del tiempo a un ritmo más acelerado, debido a su conveniencia y popularidad entre las nuevas generaciones de estudiantes.

El E-learning se fundamenta principalmente en dos pilares, los cuales se detallan a continuación:

Pedagógico: referido a las tecnologías educativas como disciplina de las ciencias de la educación, vinculada a los medios tecnológicos, la psicología educativa y la didáctica.

Tecnológico: referido a la Tecnología de la Información y la Comunicación, mediante la selección, diseño, personalización, implementación, alojamiento y mantenimiento de soluciones en donde se integran tecnologías propietarias y de código abierto.

En esta modalidad, el docente puede emplear diferentes metodologías para el aprendizaje, entre las cuales se encuentran: vídeos en forma de tutoriales,

foros, chats, videoconferencias, presentaciones, documentos de lectura, materiales complementarios para el aprendizaje en diferentes formatos, entre otros. Además, se cuenta con la libertad de evaluar los conocimientos por medio de una variedad de recursos prácticos como: cuestionarios, entrega de ejercicios, entrega de tareas con subida de archivo, entrega de casos, evaluación entre pares, participación en los foros, creación de blogs, infografías, esquemas y otros recursos gráficos. Lo anterior se puede abordar desde las herramientas que incluye un LMS o por medio de herramientas externas.

Algunas ventajas que ofrece esta modalidad de acuerdo con Campos (2020), son: “flexibilidad, movilidad, disponibilidad, accesibilidad, estudio autodirigido, ahorro de costos, diversidad de formas para presentar contenidos”.

En e-learning los contenidos de los cursos se estructuran con información bien desarrollada y fundamentada, en muchos casos extensa y formal, por ejemplo: cursos, diplomados o carreras completas, entre otros.

Es impostergable aclarar que un proceso formativo en esta modalidad no es simplemente el hecho de tener una videoconferencia, tener una presentación cargada en la Nube y compartirla, enviar enlaces hacia videos en YouTube, ni mucho menos enviar archivos por una red social como WhatsApp o Facebook.

La formación en el E-learning va mucho más allá, integra una serie de pasos y procesos interdependientes que se deben seguir para la generación y producción de contenidos de calidad, no es algo fácil ni mucho menos improvisado, pero con mucho esfuerzo y dedicación se obtienen resultados muy satisfactorios.

Uno de los aspectos clave a considerar es el Diseño Instruccional, el cual comprende las siguientes fases de acuerdo con el modelo ADDIE: análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación.

A continuación, retomando las palabras de Guzmán (2020), quien parafrasea de manera general cada fase del modelo:

Análisis: el paso inicial para obtener toda la información necesaria del estudiante; los objetivos de aprendizaje, nivel académico y la situación de formación en general.

Diseño: se desarrolla la guía didáctica o generalidades del curso para programar el modo de dosificar el contenido respecto al tiempo.

Desarrollo: en esta se realiza el diseño y producción de contenidos a partir de la fase anterior, es decir propiamente la producción de la unidad didáctica.

Implementación: esta fase se caracteriza por la creación de pilotos, realizar pruebas en plataforma virtual (LMS) y producir el curso final.

Evaluación: esta puede ser vista como la fase final, sin embargo, en el proceso de Diseño Instruccional se vuelve constante debido a que con ella se detectarán los aspectos de mejora y puntos débiles en el curso. Podrá retroceder el proceso hasta la fase de análisis si es necesario.

B-Learning

Esta modalidad es conocida como Blended Learning, aprendizaje mixto o aprendizaje combinado, en el cual se combinan dos formas o modalidades de estudio, la modalidad presencial y la modalidad en línea para llevar a cabo el proceso educativo, con el propósito de sacarle las mejores ventajas a una y a otra, haciendo uso de las TIC. A continuación, se presentan algunas definiciones de diferentes autores que permite sustentar lo antes expuesto.

Alberico (2018), citando a Jerónimo y Andrade (2013), comenta que el b-Learning comprende:

Comunidades presenciales de aprendizaje, en principio, y comunidades virtuales de aprendizaje, luego, con la incorporación de dichas tecnologías implican grupos de personas con distintos niveles de conocimientos, habilidades, experiencias que se implican de un modo activo en procesos de colaboración, resolución de problemas y construyen conocimientos tanto individuales como colectivos.

Por otra parte, Colman (2021), la define como:

Un enfoque de aprendizaje que combina la formación presencial impartida por un formador y las actividades de aprendizaje en línea. A diferencia del aprendizaje totalmente en línea, la parte online de la formación no reemplaza las clases cara a cara con un maestro. Los maestros incorporan la tecnología para mejorar la experiencia de aprendizaje y ampliar la comprensión de ciertos temas.

Esta modalidad de estudio se emplea en algunas universidades del país, tanto públicas como privadas, produce muy buenos resultados cuando todos los actores educativos cumplen su rol de la manera más adecuada.

M-learning

En esta modalidad, como expresa Setién (2021) m-Learning:

Se usan los smartphones y tablets para poder realizar el proceso de aprendizaje con total libertad de movilidad, dotando al estudiante de una alta flexibilidad y autonomía. Es muy útil para las ocasiones en las que el alumno no va a estar siempre en el mismo lugar.

Aunado a lo anterior, se puede decir que en esta modalidad de estudios, son los dispositivos móviles las herramientas que se usan como medio para el proceso formativo, es decir, se pasa del uso de las computadoras en el e-learning a los teléfonos inteligentes y tablets en el mobile-learning; es debido a lo anterior, la buena aceptación que tiene entre los estudiantes que participan en los procesos formativos, ya que ofrece una oportunidad flexible a aprendizaje haciendo uso de la tecnología que usan a diario.

Como lo detallan Santacana y Coma (2014):

Es necesario introducir el uso de los teléfonos móviles en materia educativa patrimonial si queremos estar al pie del cañón; de lo contrario, estaremos educando en un lenguaje y con unos instrumentos ya caducados para nuestros jóvenes. La nueva cultura digital se basa en la compartición; todas nuestras experiencias

vividas las compartimos con quienes queremos y de forma inmediata a través de los aparatos móviles. Museos y escuelas deben tomar nota de esta nueva necesidad cultural.

Para terminar, es impostergable mencionar que los contenidos del m-Learning suelen motivar el aprendizaje no formal para obtener habilidades en temáticas muy puntuales como inteligencia emocional o resolución de problemas.

Existen otras modalidades de estudio que hacen uso total o parcial de las TIC y la virtualidad, pero que no son empleadas con la misma intensidad o no son tan populares, entre ellas se tiene:

Presencial con TIC

En la modalidad presencial con uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, como lo detalla Setián (2021), “la clase se desarrolla en el aula y de manera tradicional, donde el profesor y el alumno se ven físicamente”.

Esto quiere decir que las clases se llevan a cabo en un espacio físico y en un momento determinado en el aula tradicional, con la variante que se hace uso de nuevas estrategias metodológicas las cuales se fundamentan en las TIC; es de tener presente que en ningún momento se llega a implementar la virtualidad.

Esta modalidad de estudios todavía se puede encontrar en algunas universidades, tanto públicas como privadas. Es de hacer notar que en la actualidad cuando se hace uso de esta modalidad, las clases son tradicionales con exposición magistral y el estudiante no tiene un rol activo del todo en la clase.

C-Learning

De acuerdo con (EcuRed, 2012), C-Learning “se refiere a cualquier tipo de aprendizaje obtenido usando medios sociales (o aulas virtuales) que permitan un trabajo horizontal en forma de comunidad, con espacios abiertos para la comunicación y colaboración”.

Como lo detalla Gómez (2018):

El c-Learning se presenta como la plataforma educativa global, abierta, horizontal, y que por medio de los recursos que aloja facilita la colaboración y comunicación entre la comunidad. Reúne los medios formales y los no formales que ofrece la tecnología para aplicarlos en la enseñanza.

Setién (2021), lo define como “aprendizaje a través de las redes sociales. El aprendizaje electrónico basado en la nube permite el uso de material pedagógico interactivo altamente visual, aprovechando el uso de las redes sociales, y facilitando la creatividad del alumno”.

El c-Learning es conocido también como cloud learning o aprendizaje en la nube y está fundamentado en cuatro pilares que lo sostienen, los cuales son: comunidad, comunicación, colaboración y conexión; por lo tanto, en esta modalidad de estudios, se potencia el trabajo colaborativo por medio de comunidades y espacios sociales, los cuales pueden ser aulas virtuales; el propósito principal es trabajar en forma horizontal, con espacios abiertos de comunicación y colaboración, donde todos puedan ayudar a todos. Hace referencia a que los estudiantes pueden potenciar sus habilidades en recursos online y contribuir con otros al mismo tiempo.

P-Learning

Esta modalidad trata de potenciar el desarrollo de ambientes de aprendizaje formativos que se adecuen a las necesidades e intereses por parte de los estudiantes, esto puede darse tanto de forma presencial como virtual, con el propósito de ampliar los conocimientos que ya se tienen haciendo uso de internet u otros medios.

De acuerdo con Delgado (2019), en esta modalidad, permite tener una “personalización en el aprendizaje, potenciar un aprendizaje independiente, flexible y autónomo, tener una buena organización de los procesos formativos, diversificación de las ofertas académicas y conectividad e interactividad con la sociedad del conocimiento y de la información”.

Asimismo, en esta modalidad se puede potenciar el aprendizaje formal, informal y social; además, coincide con algunas de las modalidades anteriores en el sentido que se puede hacer uso de Internet para acceder a las plataformas de estudio que quiera el estudiante de acuerdo con su conveniencia.

U-Learning

De acuerdo con Delgado (2019), el u-Learning es:

La capacidad de aprender desde diversos contextos y situaciones, en diferentes momentos temporales y por medio de diversos dispositivos o varios medios, a favor de las personas. Esta nueva modalidad de estudio posee algunos elementos que la hacen ir creciendo constantemente, entre los cuales se mencionan:

- ✓ Crecimiento de las plataformas de educación virtual.
- ✓ La opción de estudiar por medio de smartphones (m-learning).
- ✓ La realidad virtual.
- ✓ La gamificación.
- ✓ Y las diversas herramientas digitales que complementan la educación.

Lo que trata de potenciar esta modalidad es la capacidad de aprender en cualquier momento y lugar, es decir, la flexibilidad que la gran mayoría busca al momento de pensar en una formación en la virtualidad; para ello, se requiere como en algunas de las metodologías detalladas anteriormente, la conexión a internet y algún dispositivo para acceder al conocimiento, el más común es el ordenador.

Esta modalidad es considerada como una de las nuevas tendencias de aprendizaje, y basa su popularidad en el uso de los recursos tecnológicos de actualidad como tablet, celulares, entre otros.

T-Learning

El T-Learning (Transfonnative Learning), según Delgado (2019), “está basado en el aprendizaje global, las clases se dan en el espacio físico del salón de

clase, que incluyen plataformas de aprendizaje electrónico, televisión digital, redes sociales y entornos personales de aprendizaje”.

En este tipo de modalidad, el proceso educativo se lleva a cabo en el salón de clases, los actores educativos hacen uso de diferentes herramientas y plataformas TIC para lograr el aprendizaje, se hace especial énfasis en el uso de videos y su reproducción en la TV.

Retomando las palabras de Mancuzo (2021):

El T-Learning es un tipo de aprendizaje interactivo y personalizado a través del televisor que aprovecha las nuevas capacidades de la TV digital y los Smart TV. Además, ofrece las siguientes características:

- ✓ Permiten un acceso más dinámico y democrático a la escolaridad.
- ✓ La familiaridad de la TV es un factor motivante para comenzar el aprendizaje.
- ✓ Son sencillos, lúdicos y de fácil comprensión.
- ✓ Ponen la educación al alcance de las personas que no pueden acceder a plataformas más complejas.
- ✓ Cubren las necesidades de cursos para niños pequeños, ancianos, personas que no tienen o no saben usar una computadora, etc.

Enseñanza multimodal vs. Modalidad de Educación no Presencial

El impacto ocasionado por la pandemia del COVID-19 en el año 2020 provocó que el MINEDUCYT fortaleciera e iniciara la transformación del sistema educativo y en este sentido dio continuidad a la educación, a través de una estrategia denominada enseñanza multimodal; es decir, clases virtuales, la televisión educativa, guías de continuidad educativa y un programa denominado “Aprendamos en Casa con la Radio”.

¿Qué es aprendizaje multimodal?

De acuerdo con lo que expresa Baumann (2021), “se trata de un estilo de aprendizaje que utiliza varios modos para enseñar un concepto o tema en particular”. Este tipo de aprendizaje tiene en consideración que cada persona aprende de manera diferente y, a veces, puede parecer casi imposible encontrar un plan de estudio que funcione para todos. En este sentido entra en juego dicho aprendizaje.

Aunado a lo anterior, resulta relevante mencionar los modos en los que se apoyan los docentes para echar a andar el aprendizaje multimodal, y estos son: fotos, ilustraciones, audio, escritura, música, movimiento, gestos, expresiones faciales, colores, etc.

Cabe destacar que, desde el tiempo de pandemia el MINEDUCYT garantizó a los estudiantes las herramientas necesarias para el desempeño académico, entrega de computadoras y guías de trabajo, asimismo, implementó un proceso de capacitación en el manejo de la plataforma Google Classroom para los docentes de instituciones públicas y privadas.

¿Será qué el escenario de la enseñanza multimodal es lo mismo que se ejecuta al hablar de Educación no Presencial?

Hablar de Educación no Presencial, no es el proceso que han llevado algunas instituciones con el propósito de dar continuidad a la educación desde que surgió la pandemia, en donde se han remitido guías a través de diferentes mecanismos, de manera informal, donde el docente prepara y carga el contenido a una estructura básica diseñada en la plataforma virtual. El proceso anterior ha desconfigurado el término con un paradigma equivocado, olvidando que la educación virtual requiere de un proceso debidamente planificado y adecuado a una realidad virtual que vas más allá de la simplicidad de un documento en un formato cualquiera o la vinculación de sitios web que muchas veces se desconoce el nivel educativo para el que fueron creados.

Para que la Educación no Presencial se desarrolle en las IES, se debe presentar un plan de implementación al MINEDUCYT, en donde se deben cumplir

ciertos elementos que se establecen en el artículo 34 del Reglamento de Educación no Presencial (2012):

- a) Mecanismos de selección de estudiantes.
- b) Sistema de evaluación.
- c) Planta de personal académico.
- d) Diseño del Sistema de Producción y Evaluación de Materiales.
- e) Plan de Organización Financiera.

Es importante mencionar que en su mayoría las IES cuentan con sus plataformas virtuales como apoyo donde cargan el contenido de estudio y guías didácticas para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje, sin embargo, es importante resaltar que el escenario para las carreras que se sirven 100% en modalidad virtual es muy diferente, ya que se debe llevar a cabo un proceso de producción de materiales y este se planificará acorde a la necesidad y demanda que tenga la institución, para efectos de ejemplo, a continuación, se lista de forma general el proceso de producción de contenidos que lleva a cabo la Universidad Gerardo Barrios:

1. Inicialmente el área de producción elabora un calendario, en donde se colocan las asignaturas a producir conforme al pensum de las diferentes carreras.
2. Cada facultad realiza la solicitud a profesionales especializados en diversas áreas del conocimiento para que sean los autores de contenidos.
3. Seguidamente la Coordinación de Producción asigna a un Analista de Diseño Instruccional a cada autor de contenido. El rol del analista en este sentido es brindar acompañamiento, él revisa los materiales, y el autor los corrige; todo con el propósito de cumplir los lineamientos definidos que permiten generar un Diseño Instruccional de calidad acorde a lo que establecen los descriptores de las diversas asignaturas.
4. Cuando el Analista de Diseño Instruccional verifica las correcciones del contenido y les da el visto bueno, estos archivos en texto plano se

envían para que los responsables de Montaje y Contenido los conviertan en materiales multimedia funcionales, amigables y estéticos; procediendo luego a cargarlos en el LMS.

5. Teniendo el material cargado en el LMS, se realiza el control de calidad correspondiente, para garantizar la pertinencia de lo estético y el óptimo funcionamiento de los recursos, asegurando la calidad de las asignaturas producidas.
6. Y, por último, se verifica que se hayan subsanado las observaciones y se confirma que pueden ponerse en marcha las asignaturas.

Características de la Educación no Presencial

La Educación no Presencial tiene elementos claves que la diferencian de otras modalidades de estudio y la hacen única, a continuación, se detallan las más destacadas y propias de la modalidad:

- ✓ **Separación física entre profesor y estudiante:** el estudiante y el profesor pueden encontrarse, en lugares geográficamente distintos y el proceso formativo se desarrollaría con total normalidad.
- ✓ **Uso de soporte tecnológico para asegurar la comunicación entre profesor y estudiante:** gracias a la constante actualización de las TIC se tiene un alcance global y se asegura la comunicación oportuna entre los actores educativos.
- ✓ **Utilización de herramientas de comunicación síncronas y asíncronas:** la comunicación se puede llevar a cabo en tiempo real o de forma diferida, ya sea usando herramientas internas de un LMS o herramientas externas compatibles.
- ✓ **El aprendizaje se apoya en tutorías:** el rol del tutor es más dinámico, ya que emplea habilidades tecnológicas y comunicativas, mediadas por las TIC.
- ✓ **Materiales digitales:** materiales con contenido de calidad en diferentes formatos que garanticen la disponibilidad y accesibilidad para cualquier estudiante.

- ✓ **Representa un escenario innovador de aprendizaje:** se construyen escenarios y entornos virtuales mediados TIC que permitan crear espacios de retroalimentación, aprendizaje colaborativo y autónomos.

2.2.2 Recursos tecnológicos y herramientas de la web 2.0 indispensables en la Educación no Presencial

Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos, son medios que haciendo uso de la tecnología cumplen con su propósito específico para el que son utilizados por el usuario final, encontrándose una diversidad de funciones y actividades que se podrían llevar a cabo; estos recursos pueden ser tangibles como una laptop, cámara, pantalla, tablet, impresora y otros; o intangibles como programas de computadora en sus diferentes variantes como aplicaciones de ofimática, herramientas web, plataformas LMS, herramientas educativas, entre otros. En el contexto de este estudio, son herramientas que se emplean para alcanzar los fines del proceso educativo, es decir, se integran en las estrategias metodológicas para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Herramientas de la Web 2.0

Los recursos tecnológicos o TIC que conforman la Web 2.0, ofrecen un gran número de ventajas al ser integradas en el contexto educativo, específicamente por el docente en su planeación y desarrollo de las clases; lo cual le facilita convertir un tema tradicional en uno con interactividad y dinamismo, lo que le permite explicar de mejor manera su clase y al estudiante le permite comprender y asimilar mejor el conocimiento.

Con relación a lo anterior, Ríos (2017), citando a Haro (2010), señala que:

las aplicaciones 2.0 son útiles para admitir la participación colectiva, permiten compartir información entre los usuarios y facilitan la interacción entre personas. Estas características favorecen la interacción y la creación colaborativa. Además, los recursos, en gran

parte, son gratuitos y permiten recuperar información mediante suscripción.

En adición a lo expresado anteriormente, es indispensable mencionar que existen una gran variedad de herramientas o aplicativos que integran la Web 2.0 y dependerá de la experiencia, habilidades y competencias del docente, las que elegirá para formar parte del desarrollo de sus clases. Claro está que no las va a elegir al azar, deberá tomar en cuenta la realidad del contexto educativo, los temas a impartir, el momento de la clase, el propósito de la clase, entre otros.

Es por lo que a continuación, se detallarán dos categorías de herramientas de la Web 2.0, clasificadas en aquellas que permiten el desarrollo de contenidos o actividades y recursos de manera síncrona o presencial y aquellas que permiten hacerlo de manera asíncrona o no presencial.

Plataformas virtuales para encuentros sincrónicos

La comunicación síncrona, es aquella en la que los usuarios, a través de una red telemática, coinciden en el tiempo y se comunican entre sí mediante texto, audio y/o vídeo. Según Galvis (2008), “apoyan el proceso de aprendizaje, por medio del fomento de debates activos, en ambientes ricos de aprendizajes colaborativos y construcción social del significado”. El uso de estas herramientas comunicativas en tiempo real permite dialogar en vivo, al coincidir en un mismo espacio digital; un apartado fundamental en estas herramientas son los aplicativos para las videoconferencias: Blackboard, Meet, Zoom, Jitzi, entre otros.

Las plataformas para encuentros síncronos más conocidas por su rendimiento, facilidad de uso y calidad al emplearlas en los procesos de enseñanza-aprendizaje, son:

Zoom: en su sitio oficial zoom.us (2022), se detalla que “es la plataforma de reuniones virtuales favorita desde hace más de una década, que unifica las videoconferencias en la nube desde cualquier dispositivo”. Es decir, es una plataforma de videoconferencia de alta calidad que permite compartir varios recursos y grabar las sesiones. Es una plataforma que permite su uso limitado de

forma gratis, y, permite el uso de sus funciones premium al comprar uno de sus planes.

Jitzi: en su sitio oficial jitzi.es (2022), está definida como una plataforma que “es una solución de videoconferencia de código abierto 100% totalmente encriptada que puede usar sin limitación de tiempo, todos los días, de forma gratuita, sin necesidad de registrarse”. Es una plataforma bastante conocida y potente que es usada por una gran cantidad de personas alrededor del mundo, ya que, como lo dice en su definición es gratuita.

Google Meet: como está descrito en el sitio google.com (2022), “Google Meet es un servicio de videollamadas seguras y de alta calidad disponible para todos y desde cualquier dispositivo”. Es una plataforma que en los últimos años ha ganado popularidad, gracias a que pertenece a la empresa Google; está incluida en su repertorio de aplicaciones y su uso es gratis en la versión básica. Permite su uso de forma gratis, pero sin ofrecer las opciones premium de su versión Plus, la cual se debe comprar para acceder a ella.

Blackboard Collaborate: en su sitio oficial blackboard.com (2022), se expresa que la plataforma es:

Su Solución de Aula Virtual, eleva los estándares de la experiencia digital de la institución, permitiendo que los profesores y estudiantes se centren en lo que realmente importa: la enseñanza y el aprendizaje. Es una plataforma de paga que se puede complementar con su plataforma LMS Blackboard Learn.

Archila (2017), destaca algunas otras plataformas para los encuentros síncronos, las cuales se detallan a continuación:

- ✓ **eBuddy:** es una herramienta que ofrece el servicio de Chat, integra y soporta diferentes aplicaciones de mensajería instantánea en una misma interfaz.
- ✓ **Slack:** es una herramienta de mensajería en tiempo real que facilita la gestión de grupos de trabajo, ahorrando tiempo y centralizando la comunicación.

- ✓ **Hangouts en vivo:** es una herramienta para crear videoconferencia, transmitiendo en vivo a través del canal de YouTube, sin límites de participantes y se puede configurar la videoconferencia en forma pública, oculta o privada.
- ✓ **Appear.in:** esta es una herramienta fácil de utilizar, no se necesita registro o descargar ningún software. Lo único que se debe hacer es ingresar e iniciar a grabar la videoconferencia.
- ✓ **WebEx:** una herramienta que permite crear webinars, dos términos: seminar+web es decir seminarios a través de la web. Todos los participantes ven la presentación junto con la imagen del tutor realizando la misma en tiempo real.

Plataformas virtuales para encuentros asincrónicos

Cuando se habla de las plataformas virtuales para los encuentros asíncronos, se hace referencia a todos aquellos contactos que existen entre docentes y estudiantes mediados por TIC, con la característica principal que no son llevados a cabo en el mismo tiempo ni con la presencia física de ambos actores educativos.

Es decir, a manera de ejemplo, el docente planifica su clase y elige su estrategia metodológica y carga los contenidos en la plataforma, pero no es necesario que se encuentre presente para que el estudiante tenga acceso a esos recursos, sino que el estudiante puede hacerlo de forma autónoma. Otro ejemplo podría ser un mensaje de correo electrónico o de correo interno de la plataforma LMS, el cual es enviado y no es necesario que el estudiante esté conectado a internet haciendo uso de su dispositivo.

Las herramientas para interactuar asincrónicamente según Galvis (2008), “facilitan espacios de comunicación con una reconfiguración del tiempo y la distancia, en torno a una matriz virtual; esta lleva a conceptualizar sobre virtualidad, lo que replantea la forma normal de relacionarnos”.

Así mismo, las interacciones asincrónicas plantean la opción de la educación virtual como una actividad complementaria de la presencialidad, y

brindan a la actividad educativa el potencial para la interacción social con la utilización de recursos tecnológicos. A continuación, se detallan algunas plataformas asíncronas para la virtualidad:

Correo electrónico: esta forma de comunicación asíncrona puede llevarse a cabo por medio de mensajes que el emisor envía y que el receptor será el encargado de decidir el momento en el que lo lee. Ejemplos de aplicaciones en esta categoría son: Gmail, Hotmail, Yahoo, Outlook, entre otros. Además, también se tiene la opción del correo interno que ofrece la plataforma LMS.

Foros: herramienta de comunicación asíncrona muy conocida y popular, ésta actúa de forma similar al correo electrónico, con la diferencia que, en éste, hay un tema o pregunta principal publicada por el emisor, y los receptores eligen el momento de responder o aportar información relacionada a lo solicitado por el emisor. Algunos ejemplos de esta categoría son: NowComment, Kialo Edu, Codoforum, entre otros. Además, también se tiene la opción de los foros que permite crear internamente la plataforma LMS.

En el mismo orden de ideas, como lo menciona Archila (2017), algunas plataformas de encuentros asíncronos externas a la plataforma LMS son:

- ✓ **Foroactivo:** es un servicio muy interesante que permite crear un foro en minutos. Sólo se tiene que elegir el diseño del mismo y completar un formulario con los datos y los del foro.
- ✓ **WikiSpaces:** es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por los participantes del curso. Estas herramientas de comunicación también facilitan el trabajo colaborativo.
- ✓ **Storm Board:** una herramienta online que permite crear y desarrollar actividades de brainstorming colaborativas, al igual que utilizarlo como un tablón de anuncios.
- ✓ **Doppler:** esta herramienta permitirá generar correos electrónicos más dinámicos y modernos, permite conocer qué estudiantes han visualizado el correo.

Herramientas didácticas de la web

Existe una gran variedad de herramientas Web que pueden ser integradas en las estrategias metodológicas para cumplir una función didáctica, pero para este estudio se ha hecho un intento de agruparlas de acuerdo con las siguientes categorías que propone la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2013):

- ✓ **Herramientas de procesamiento no lineal:** permiten organizar información y jerarquizar contenidos, por medio de una red de conceptos: Miro, Canva, MindJet, MindMeister, Lucidspark, Mindly, Mindo, entre otros.
- ✓ **Herramientas para trabajo colaborativo:** estas herramientas proponen un escenario en el que interactúan dos o más sujetos para construir aprendizaje, en espacios de retroalimentación, debate, reflexión y toma de decisiones: Google Apps, Office 365, Canva, Genially y otros.
- ✓ **Herramientas de búsqueda, exploraciones en la red y metabuscadores:** son herramientas que el acceso a información de primera mano, de la que puede aprender. Ejemplos: Google, Bing, Yahoo, Wikipedia, entre otros.
- ✓ **Herramientas de interacción social:** el uso de las redes sociales en el contexto educativo permite la interacción en ambientes de trabajo colaborativo: YouTube, Facebook, WhatsApp, Foros, correo electrónico, entre otros.
- ✓ **Herramientas para interactuar sincrónicamente:** son herramientas comunicativas en tiempo real que permiten dialogar en vivo, al coincidir en un mismo espacio digital: Blackboard, Meet, Zoom, entre otros.
- ✓ **Software educativo:** son herramientas educativas creadas y utilizadas con propósitos didácticos, desde diversas áreas del conocimiento: Educaplay, Edpuzzle, H5P, Canva, entre otros.
- ✓ **Recursos para apoyar el aprendizaje basado en proyectos colaborativos:** permiten generar e implementar proyectos colaborativos locales o globales. Los primeros se orientan al desarrollo de la

interdependencia positiva, el trabajo por metas, la administración del tiempo y la utilidad de los recursos; los segundos favorecen el intercambio cultural, el reconocimiento y la valoración de la diferencia: Trello, Office 365, Google Apps, entre otros.

- ✓ **Herramientas para manejar citas y referencias bibliográficas:** la elaboración de citas y referencias es una labor complicada que puede facilitarse cuando se elabora una base de datos con los recursos documentales que han sido consultados: Word, Zotero, Mendeley, Cite this for me, entre otros.

De seguro hay muchas más categorías para agrupar las diferentes herramientas que pueden ser empleadas para cumplir una función didáctica, pero para este estudio se han citado las anteriores, con la intención de tener claro el contexto relacionado a estos aplicativos.

A continuación, se hablará sobre las herramientas didácticas Web más usadas en la actualidad y que tienen una gran popularidad y aceptación entre los usuarios de Educación Superior:

Canva: como lo define su sitio oficial [canva.com](https://www.canva.com) (2022), “Canva es una herramienta de diseño y publicación online que tiene como misión poner el poder del diseño al alcance de todos, para que cualquier persona en todo el mundo pueda diseñar lo que quiera y publicarlo donde quiera”.

Así mismo, Canva permite la creación de una gran variedad de recursos educativos con tan solo unos clics; esto porque cuenta con plantillas profesionales para diferentes tipos de usuarios, entre ellas se tienen: videos, presentaciones, infografías, mapas mentales y conceptuales, diagramas, esquemas, posters, banner, publicaciones en redes sociales, entre muchos otros.

A continuación, se detallan algunas de sus características:

- ✓ Ofrece diversidad de opciones de diseño.
- ✓ Es fácil de utilizar porque posee una interfaz amigable e intuitiva.

- ✓ Es gratis con opciones más que suficientes para un usuario estándar, pero se puede comprar un plan con opciones premium por un precio bastante accesible.
- ✓ Los diseños creados se pueden guardar, compartir y publicar en diferentes formatos, dependiendo del tipo de plan que se tenga.
- ✓ Permite la personalización de la mayoría de las plantillas.
- ✓ Disponible para usar en la Web o en su aplicativo para PC.

Genially: en su sitio oficial genial.ly (2022), se define como “la herramienta más versátil para crear todo tipo de contenidos alucinantes visuales e interactivos”. Es una herramienta potente cuando se habla de las características didácticas de los recursos que permite crear como: mapas interactivos, infografías, esquemas, mapas mentales y conceptuales, presentaciones, entre otros.

- ✓ Permite alinear los elementos con mucha precisión.
- ✓ Posee una gran variedad de plantillas que se pueden personalizar.
- ✓ Permite su uso de forma gratuita, aunque se puede comprar un plan para acceder a las opciones premium.
- ✓ Las creaciones se guardan en la nube y pueden ser compartidas.
- ✓ Facilita la generación de códigos para integrar las creaciones en otras plataformas.
- ✓ Los recursos creados son interactivos y animados.

Cacoo: como se describe en su sitio oficial, nulab.com (2022), es una herramienta que promueve la “colaboración visual para diagramas, esquemas de página y diagramas de flujo”; es decir, es una herramienta que permite la creación de diferentes diagramas incluyendo mapas mentales, flujogramas, esquemas, y otros.

Entre sus características se pueden mencionar:

- ✓ Es totalmente gratuita.
- ✓ Dispone de una gran variedad de paletas de objetos diferentes.
- ✓ Permite el trabajo colaborativo simultáneo.

- ✓ Se trabaja directamente en la Nube.
- ✓ Es un programa especializado en diagramas.

Visme: su sitio oficial visme.co (2022), lo presenta como “Su plataforma todo-en-uno para crear Presentaciones, Documentos, Pantallas de datos, vídeos y otros contenidos de marca”. Es una plataforma web que permite crear líneas de tiempo, infografías, banner para web, presentaciones interactivas y animaciones, todo ello desde una interfaz muy intuitiva y dinámica.

Algunas de las características que ofrece son:

- ✓ Permite la creación de presentaciones.
- ✓ Facilita la creación de documentos.
- ✓ Potencia el diseño y creación de videos.
- ✓ Favorece compartir información visualmente por medio de infografías.
- ✓ Facilita crear contenido para imprimir.
- ✓ Ayuda a crear cuadros y gráficos de forma rápida.

Google Apps o Google Workspace: de acuerdo con Google (2022), es “una solución flexible e innovadora que ayuda a las personas y a las organizaciones a aumentar su productividad”.

En otras palabras, es un conjunto de herramientas que se encuentran alojadas en la Nube que permiten desarrollar una infinidad de tareas, recursos y muchas otras cosas más. Entre las aplicaciones que la integran, se tienen: Gmail, Meet, Chat, Calendar, Drive, Docs, Sheets, Slides, Forms, Sites, Jamboard, entre otros.

Algunas de las características que ofrece de acuerdo con Google (2022), son:

- ✓ Colaboración y comunicación en tiempo real.
- ✓ Almacena y comparte archivos en la nube.
- ✓ Protege tus datos y dispositivos.
- ✓ Accesibilidad y compatibilidad.

- ✓ Seguridad y privacidad.
- ✓ Toma decisiones más rápido y cara a cara.

Esta suite de Google es muy potente cuando se emplea en los procesos educativos, porque ofrece una infinidad de alternativas tanto para el docente como para el estudiante. Potencia el trabajo social y colaborativo, y es accesible desde cualquier lugar y dispositivo en el mundo con conexión a internet. Entre sus aplicaciones más sobresalientes se tienen Google Classroom, que actúa de forma similar a un LMS y Google Meet, que proporciona los servicios de videoconferencia.

Es impostergable mencionar sus características de flexibilidad y la posibilidad que ofrece de integrar unas herramientas con otras, por ejemplo: incorporar un formulario, documento, presentación o video en una clase preparada en Google Classroom.

Office 365: es conocido también como Microsoft 365 y como se detalla en su sitio oficial Microsoft (2022), “Microsoft 365 está diseñado para ayudar a mejorar la productividad con las aplicaciones innovadoras de Office, servicios inteligentes en la nube y seguridad de primer nivel”.

Esta versión de Office, favorece y facilita en gran manera el proceso educativo con todas sus alternativas de herramientas, que pueden ser empleadas por docentes para la enseñanza y estudiantes para su aprendizaje. Potencia el trabajo social y colaborativo, y es accesible desde cualquier lugar y dispositivo en el mundo con conexión a internet. Así como lo hace la suite de Google, también Microsoft incluye su plataforma de gestión de cursos llamada LMS365 y la herramienta de video conferencia llamada Teams.

Se trabaja preferentemente en la Nube, aunque permite su descarga a la PC, e incluye aplicativos como: Word, Excel, PowerPoint, Whiteboard, Outlook, Forms, OneDrive, OneNote, entre otros.

Algunas características principales de acuerdo con Microsoft (2022), son:

- ✓ Es una colección de herramientas basadas en web.

- ✓ Ayuda a colaborar y comunicarse de forma segura entre muchos dispositivos y varios servicios de Office 365.
- ✓ Favorece la unificación de la creación de contenido digital.
- ✓ Potencia el almacenamiento y la administración con herramientas sociales para descubrir y compartir información entre usuarios.

2.2.3 Tutorías virtuales

El papel que desempeña el tutor en la Educación no Presencial es una labor trascendental esto derivado a que pasa de ser trasmisor del conocimiento a ser facilitador del aprendizaje, productor y constructor del material didáctico; al referirse a facilitador quiere decir que debe proveer las herramientas idóneas de comunicación, moderación, seguimiento y retroalimentación para favorecer en forma adecuada al aprendizaje de sus estudiantes.

Pero antes de seguir ahondando en la temática es imprescindible aclarar

¿Qué se debe entender por Tutor?

De acuerdo con el Reglamento de Educación no Presencial en Educación Superior (2012), se entiende por Tutor a:

El profesional encargado de brindar un apoyo académico y emocional al estudiante, con el objetivo de facilitar la comprensión de las asignaturas, así como orientarlo en su desarrollo integral al interior de las instituciones de educación superior que permita que el mismo logre las metas académicas y personales previamente definidas, a través de estrategias y líneas de acción que lo impulsen y estimulen a su inserción social y laboral. (p.2)

Asimismo, al retomar las palabras de Mayo (2009) citadas por Espinoza y Echevarría (2018), en términos generales el Tutor virtual, “es el docente encargado de realizar el acompañamiento a los estudiantes en los procesos de aprendizaje y la formación a distancia, mediado por productos tecnológicos con un amplio y sólido carácter pedagógico”.

De igual forma Martínez (2005), citado por Espinoza y Echevarría (2018), plantea que “la función del tutor virtual es básicamente la misma que la del formador presencial: acompañar al alumno en su proceso formativo, animándole al aprendizaje y resolviendo sus dudas, con la diferencia que no se encuentran en un mismo espacio físico, ni necesariamente en el mismo tiempo”.

Considerando las definiciones antes mencionadas se puede decir que, el tutor es un docente formado en un área disciplinar específica, quien facilita, orienta, guía los procesos de enseñanza y aprendizaje, motiva a los estudiantes para que desarrollen las consignas de la mejor manera, con el propósito de alcanzar los indicadores de logros y, por ende, las competencias requeridas en el área de formación en proceso; permitiendo desarrollar personas críticas, responsables y solidarias.

Según Pagano (2008), citado por Espinoza y Echevarría (2018):

El tutor debe poseer suficientes y sólidos conocimientos metodológicos y didácticos de las materias que tutela, así como el dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diferentes formas de tutorías, los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica.

Por lo tanto, el tutor debe tener un alto dominio de las plataformas virtuales y, además, un amplio conocimiento en el uso y aplicación de las herramientas de la web 2.0 al servicio de los aprendizajes. En ese sentido, es imprescindible que este actor se mantenga en constante formación, con el propósito de fortalecer y desarrollar nuevas habilidades en aspectos, tecnológicos, didácticos y metodológicos, con ello estará preparado para enfrentar los retos que se le presenten conforme a las exigencias de la sociedad.

Para poder llevar a cabo los procesos educativos en la modalidad de Educación no Presencial, los tutores requieren poseer las siguientes características:

- ✓ Debe ser una persona estratégica en el uso de la tecnología.
- ✓ Capaz de guiar al participante hacia el autoaprendizaje; motivación que genere diálogo y reflexión en el grupo.
- ✓ Tener un pensamiento abierto, proactivo, que facilite un trabajo activo y abierto a nuevas formas de enseñanza.
- ✓ Ser creativo, capaz de proporcionar apoyos formativos traducidos en estrategias didácticas que a través de las tecnologías innovadoras faciliten los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- ✓ Conocedor de los diferentes lenguajes de comunicación.
- ✓ Ser capaz de reinventar los procesos pedagógicos convencionales y adaptarlos a las nuevas corrientes pedagógicas.
- ✓ Capaz de motivar a los participantes para que participen en los foros de debate y en otros espacios creados en el aula virtual.
- ✓ Incentivar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del estudiante aislado.
- ✓ Ser empático para lograr sintonizar con los estudiantes a pesar de la disociación del tiempo y el espacio.
- ✓ Evaluar en la virtualidad con estrategias justas y equitativas.

Funciones del tutor virtual

A modo de resumen se presentan las funciones y actividades, que deberán ejecutar los Tutores virtuales:

Tabla 2. *Funciones y actividades del tutor virtual*

Función	Actividades
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurarse de que los estudiantes comprenden el funcionamiento técnico de la plataforma a utilizar.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientar, recomendar e instruir los pasos técnicos más importantes para el desarrollo del curso. ✓ Realizar actividades formativas específicas. ✓ Gestionar los grupos de aprendizaje en el entorno virtual. ✓ Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo. ✓ Mantenerse en contacto con el administrador del sistema. ✓ Dar respuesta a las preguntas más frecuentes en aspectos técnicos. ✓ Proveer de manuales e instructivos que ejemplifican las actividades técnicas en el entorno virtual, estos pueden ser: videos, infografías, manuales, podcast etc.
Académica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados. ✓ Dar retroalimentación, responder y calificar a los trabajos de los estudiantes. ✓ Asegurarse de que los estudiantes están alcanzando el nivel adecuado. ✓ Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo con un diagnóstico previo. ✓ Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes. ✓ Hacer valoraciones globales e individuales de los estudiantes. ✓ Preparar materiales audiovisuales que ejemplifiquen los contenidos.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proveer de ejemplos útiles conforme a cada tema que conforma el programa del curso. ✓ Estimular la entrega pertinente de los trabajos. ✓ Provocar la independencia, la investigación, la innovación y el trabajo en grupo. ✓ Manejar estrategias de aprendizaje que estimulen la ambición de aprender. ✓ Valorar el aprendizaje en manera integrada al proceso de aprendizaje. ✓ Manejar diferentes metodologías de evaluación. ✓ Propiciar la adecuada comunicación siendo puntual en sus opiniones, no se debe excluir nada estimado que es incuestionable, pero jamás se debe salir de las opiniones centrales.
Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar, definir e informar el calendario del curso. ✓ Distribuir las actividades conforme a la programación del curso. ✓ Cumplir con el desarrollo de actividades conforme al programa del curso. ✓ Elaborar e informar la ruta de aprendizaje. ✓ Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno virtual. ✓ Comunicar y mantener contacto con el equipo docente y organizativo. ✓ Facilitar la coordinación del trabajo colaborativo.
Función Social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros. ✓ Integrar y conducir las intervenciones. ✓ Animar y estimular la participación. ✓ Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes. ✓ Dinamizar la acción formativa y el trabajo. ✓ Planificación de actividades rompehielos que estimulen la socialización virtual entre los participantes conllevando un ambiente. ✓ Provocar la interacción de los estudiantes entre cada contenido. ✓ Interactuar con los estudiantes y dirigir en armonía y respeto la conducción de los temas, es importante recalcar las normas de netiquette. ✓ Busca evitar e inhibir el sentimiento de incomunicación, deterioro o falta de motivación que logra inducir cuando el partícipe interactúa por medio de la computadora.
Orientadora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en línea. ✓ Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad de este. ✓ Asegurarse de que los estudiantes trabajan a un ritmo adecuado. ✓ Motivar a los estudiantes para el trabajo.

	<p>✓ Proveer seguimiento y orientación a cada uno de los estudiantes con el fin de refrendar su aprendizaje.</p>
--	--

Fuente: Información tomada de (Llorente, 2006)

Cabe mencionar que, las funciones de un Tutor Virtual son muchas, las cuales requieren de un proceso de formación amplio y sobre todo que incluya ejercicios prácticos que permitan realizar andamiajes con los profesores, pero, sobre todo, alcanzar el desarrollo de las competencias en lo antes mencionado.

Tutoría virtual

De acuerdo con lo que se expresa en el Reglamento de Educación no Presencial en Educación Superior (2012), en el Artículo 27, la Tutoría virtual consiste en “la orientación e información al estudiante en la toma de decisiones para el desarrollo de su trayectoria académica y de proyectos de investigación durante el proceso de su formación”. (p.6)

Arbulú (2009) citado por Espinoza y Echevarría (2018), considera que cuando se habla de tutoría virtual “está implícita una mediación tecnológica realizada desde la función tutorial que permite a ésta desligarse de las variables espacio y tiempo, adaptándose a las circunstancias y características de los docentes y educandos”.

Los tutores más allá de las orientaciones en el dominio del tema y las ayudas en el uso de la tecnología deben ser capaces de estimular al estudiante con el propósito de generar un sentimiento de confianza en sus facultades de gestionar su propio aprendizaje.

Una buena tutoría es importante, ya que se debe ofrecer un apoyo que permita crear espacios de socialización, no sólo para discutir un tema de clases, sino también para desarrollar relaciones de empatía y colaboración, tal cual como suele hacer en la presencialidad.

Cabe mencionar que el estudiante virtual, por lo general suele recurrir a esta modalidad de estudio, porque tiene otras ocupaciones y debido a que se exige así mismo en ocasiones llega a padecer un sentimiento de agobio, por no creerse capaz de lograr cubrir todas las obligaciones de sus estudios a distancia junto a las múltiples actividades personales que llegan a tener, en este sentido el tutor a través de la interacción personal debe ser capaz de usar sus habilidades comunicativas, aplicando las técnicas y los recursos que considere necesario en cada caso en particular, para brindar la motivación, seguridad y confianza que necesita ese estudiante hacia el logro de los objetivos propuestos.

El rol del tutor en la Educación no Presencial

Garrison y Anderson (2005), son citados por Espinoza y Echevarría (2018), los cuales:

Tipifican los roles del tutor en tres categorías principales: diseño y organización, facilitar el discurso y enseñanza directa. Para estos autores el rol del tutor es entendido como quien diseña, facilita y orienta los procesos cognitivos y sociales, con el objetivo de obtener resultados educativos significativos tanto para el aprendiz como para el propio docente.

A continuación, se enuncian los principales roles que un tutor virtual desempeña en un entorno de aprendizaje virtual (EVA):

Proporciona ejemplos

El docente como productor del material didáctico debe de incluir ejemplos como parte de la comprensión de los temas, estos pueden ser en forma escrita, o material audiovisual.

Motiva al estudiante

El docente debe de generar compromiso y alta motivación a sus estudiantes por medio de ejemplos, y una retroalimentación continua.

Controla y regula el rendimiento de los estudiantes

El docente debe planificar, controlar, y analizar el cumplimiento de las competencias del curso por medio de estrategias que le permitan construir el conocimiento y poniendo a disposición el material necesario, instrucciones claras, rutas de aprendizaje, calendario académico, videos, lecturas complementarias etc., esto con el fin de propiciar el aprendizaje individual y colaborativo.

Estimula la reflexión

El docente por medio del diseño de actividades estimula a que el estudiante pueda reflexionar y justificar los temas aprendidos en la asignatura tanto en forma individual como grupal.

Asigna roles

Por medio de las herramientas asincrónicas y sincrónicas el docente puede estimular la resolución de casos asignando diferentes atribuciones a cada integrante, esto con el fin de vivificar diversos escenarios y soluciones.

Acompañamiento

Derivado a que el aprendizaje virtual se enfoca en el estudiante, el docente debe de poseer la habilidad de mantener el seguimiento y comunicación adecuada con sus estudiantes, esto puede ser por medio de: foros, correo electrónico, chat, WhatsApp.

Conocimiento de tecnología y constante actualización

El docente como parte de sus funciones debe estar familiarizado con el uso de herramientas, equipo, y búsqueda de nuevas opciones que le permitan el desarrollo de sus materiales didácticos, por lo que se convierte en productor y comunicador.

Para que los tutores virtuales ejerzan su rol es necesario que conozcan los múltiples beneficios de los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), entre otros se mencionan: mejor y mayor acceso a la información, rapidez al acceso e intercambio de información, se rompen con las barreras de espacio y tiempo,

interactividad, flexibilidad, educación personalizada, el aprendizaje se individualiza atendiendo al ritmo y estilo de cada participante y contribuyen al desarrollo formativo del estudiante.

Así, como las desventajas: genera desconfianza ante la falta de comunicación, existe un potencial aislamiento por la carencia de interacción social física, posible pasividad, dificultad de adaptación y para transmitir y conservar determinados valores sociales.

También el tutor virtual debe ser capaz de identificar nuevas ideas y conceptos que le permitan crear actividades innovadoras y útiles para sus estudiantes, para ello es importante que el docente virtual recopile información, investigue y provea de fuentes adicionales que le ayuden a identificar las necesidades de sus grupos de estudiantes.

El autor Moore (2001), expresa que “se necesitan unas habilidades especiales para preparar y presentar un programa de estudios interactivo y participativo de verdad, así como para facilitar y gestionar la participación”.

En esa misma línea de ideas se puede decir que los roles que desempeña un tutor implican una serie de habilidades o destrezas de distinto orden y no solo de experto o conocedor de la asignatura que tutoriza. Se pueden destacar las siguientes cualidades y actitudes clave del tutor virtual:

- ✓ Capacidad de escucha.
- ✓ Habilidades de comunicación escrita.
- ✓ Capacidad de empatía.
- ✓ Capacidad de aceptación/comprensión.
- ✓ Cordialidad y amabilidad.
- ✓ Autenticidad y honradez.
- ✓ Accesibilidad permanente.
- ✓ Experto en la materia.
- ✓ Flexibilidad.

Retomando las palabras de Kaplún (1998), "La verdadera comunicación no comienza hablando sino escuchando. La principal condición del buen comunicador es saber escuchar"

En síntesis, el ser Tutor Virtual no solo requiere ser especialista en un área disciplinar, conocimientos pedagógicos didácticos, dominar la tecnología, sino que además de ello, requiere de habilidades comunicativas que son fundamentales en los procesos de enseñanza y aprendizaje que se llevan a cabo en los entornos virtuales de aprendizajes; es decir que se debe tener desarrolladas las competencias lingüísticas.

Netiqueta

Algo que es imperativo y es de mucha importancia en el contexto de las tutorías virtuales es lo conocido como Netiquetas. Según Fantino (2022):

Desde una perspectiva etimológica, "netiqueta" proviene del término "netiquette", que, a su vez, proviene de "net" ("red", en inglés) y de "etiquette" ("etiqueta", en francés). En pocas palabras, si quieres saber qué es la netiqueta, se trata del marco regulatorio que existe en relación con el comportamiento dentro de Internet.

Prácticamente son todas aquellas normas y reglas básicas que establece un tutor virtual, en lo referido a la conducta, comportamiento y uso de la plataforma virtual, con el propósito de potenciar las relaciones sociales.

A continuación, se mencionan algunas reglas básicas que se deben de tener en consideración sobre las Netiquetas:

- ✓ Mostrar modales.
- ✓ Presentarse de forma adecuada.
- ✓ Verificación de ortografía y fuentes.
- ✓ Mantener el respeto en todo momento.
- ✓ Escribir todo en mayúscula equivale a gritar.
- ✓ Seguir las normas de la plataforma en la que se interactúa.

- ✓ Respetar el tiempo del otro.
- ✓ No olvidar responder los mensajes.
- ✓ Envío de archivos en formatos adecuados.
- ✓ Disculparse por las equivocaciones.

2.2.4 Estrategias metodológicas para la virtualidad

¿Qué es una estrategia metodológica?

Antes de iniciar con la definición de estrategia metodológica, es muy importante conocer algunos términos esenciales:

Didáctica: de acuerdo con De La Torre (2005), se define como “la técnica que se emplea para manejar, de la manera más eficiente y sistemática, el proceso de enseñanza-aprendizaje (E-A)”. Los componentes que interactúan en el acto didáctico son:

- ✓ El docente, profesor o tutor.
- ✓ El discente o alumno.
- ✓ El contenido o asignatura.
- ✓ El contexto del aprendizaje.
- ✓ Las estrategias metodológicas o didácticas.

De acuerdo con la definición anterior, se puede apreciar que las estrategias metodológicas forman parte de la didáctica, lo cual no se debe perder de vista al momento de elaborarlas.

Recurso: de acuerdo con Marqués (2000), “es cualquier material que se utiliza con un fin didáctico o para el desarrollo de actividades formativas y que pueden usarse en un contexto educativo determinado, aunque no hayan sido creados con esta intención”.

Actividad educativa: de acuerdo con Cooper, 1999; Richards y Rodgers, 1992, citados por Villalobos (2003), es:

Un procedimiento que se realiza en un aula de clase para facilitar el conocimiento en los estudiantes por medio de un conjunto de

acciones o tareas que posibilitan al participante aprender los contenidos, las mismas deben ser planificadas previamente por el docente.

Material didáctico: según Marqués (2000), “es un conjunto de elementos elaborados desde un inicio con fines educativos para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje”.

Objeto de aprendizaje: es un conjunto de recursos digitales, autocontenibles y reutilizable, con un propósito educativo y constituido por al menos tres componentes internos: contenidos, actividades de aprendizaje y elementos de contextualización.

Una vez se han detallado los términos anteriores, es momento de abordar las estrategias metodológicas, las cuales comprenden estrategias de aprendizaje y estrategias de enseñanza, que según Díaz y Hernández (2005), las primeras están referidas a “un procedimiento o conjunto de pasos o habilidades que un estudiante adquiere y emplea de forma intencional como instrumento flexible para aprender significativamente y solucionar problemas y demandas académicas”.

Por su parte, las segundas son definidas como “todas aquellas ayudas planteadas por el docente, que se proporcionan al estudiante para facilitar un procesamiento más profundo de la información”.

Esto quiere decir que todos aquellos elementos en los que un tutor se apoya para enriquecer el proceso formativo y potenciar las habilidades y competencias de los estudiantes se podrían considerar como estrategias metodológicas o formas que el tutor selecciona con mucho cuidado para compartir la información con sus estudiantes, siendo éstas interactivas y llamativas.

Es muy importante tener claro que, para el empleo de recursos y actividades en los entornos virtuales de aprendizaje o para el diseño de cursos y asignaturas completas en esta modalidad, se requiere indispensablemente las herramientas propias contenidas en la plataforma LMS como: foros, chat,

cuestionarios, entre otros; así como las herramientas y aplicativos externos que se pueden integrar a la misma, Canva, Genially, MindMeister, entre otras.

Estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje aplicadas a la virtualidad

Es importante tener claro que como lo expresa Saza et. al. (2016):

Las estrategias metodológicas a implementar dependerán del estilo y tipo de docente, del contexto, elementos curriculares, población, entre otros aspectos. Para el caso de la educación virtual es posible implementar una diversidad de rutas de enseñanza, las cuales van a depender de las TIC y de los diferentes modelos pedagógicos; además lo anterior se potencia más si se usa plataformas como Moodle, Edmodo, Blackboard, Canvas, entre otros; ya que éstas tienen su enfoque principal en el constructivismo, por lo que se tiene una infinidad de alternativas para usar, será trabajo del tutor la correcta planificación para seleccionar la que mejor se adecue a la realidad educativa con la que cuenta.

En este sentido, el docente es el encargado de seleccionar y construir las actividades, recursos, materiales y otros, que considere serán los que más faciliten y fortalezcan el desarrollo, adquisición y empoderamiento del aprendizaje en los estudiantes; además de guiar, colaborar, asesorar, brindar seguimiento y orientar a los mismos durante proceso formativo, ya sea en un curso o asignatura.

De acuerdo con Monereo et. al. (1998), “el aprender no se refiere al aprendizaje directo de contenidos, sino al aprendizaje de habilidades”, por lo cual es necesario establecer las necesidades de los estudiantes y basado en ello el docente podrá establecer las estrategias que le puedan ayudar en el desarrollo de la enseñanza.

Es necesario agregar que las estrategias metodológicas a emplear en la enseñanza virtual están compuestas de dos elementos clave: las estrategias de

diseño y construcción del material a compartir en la clase y las estrategias para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas por los estudiantes.

Estrategias de diseño y construcción del material a compartir en la clase

Los materiales y recursos para explicar los contenidos de las clases que se tenga pensado desarrollar como parte de una estrategia metodológica, tendrán que aportarle algún tipo de conocimiento al estudiante y de acuerdo con Yeira (2020), poseer las siguientes características:

- ✓ **Interactividad:** este principio permite que los participantes sean más activos y constructores de su propio aprendizaje. El objetivo es buscar que los usuarios sean activos en las actividades, por lo que el diseño debe favorecer el intercambio fluido de información, experiencias y conocimientos.
- ✓ **Multimedia:** los materiales y actividades deben permitir la incorporación de múltiples recursos como textos, imágenes, animaciones, videos, sonidos, sitios web, entre otros.
- ✓ **Durable y actualizable:** este principio establece una actualización permanente de los contenidos y las actividades, por lo que los materiales creados siempre deben estar acordes a las temáticas actuales.
- ✓ **Sincrónicos y asincrónicos:** permite a los participantes realizar las tareas y actividades en el mismo momento y en cualquier lugar (sincrónico), o en el tiempo que él elija (asincrónico), adaptándose a sus necesidades y posibilidades.
- ✓ **Fácil acceso y manejo a los materiales y actividades:** en estos entornos las actividades y los materiales están siempre disponibles por medio de la red, los participantes los pueden descargar a su computadora y consultarlos cuando lo deseen.
- ✓ **Seguimiento:** permite establecer tiempos de entrega para que el participante pueda organizar las tareas, así se pueden lograr mejores

procesos de acompañamiento, permitiendo cumplir de manera exitosa las actividades planteadas.

- ✓ **Comunicación horizontal:** establece una relación de igualdad con sus alumnos, de modo que el aprendizaje y la consecución de objetivos sean producto de la colaboración.

Algunas propuestas de materiales y recursos para integrar en las clases virtuales de Educación Superior son:

- ✓ **Presentaciones:** son consideradas como material multimedia que se usa con intención de informar a una audiencia sobre un tema específico; éstas pueden incluir texto, imágenes, gráficos, sonidos y videos o películas en páginas denominadas "diapositivas". Es imperativo que las diapositivas contengan la información más relevante a compartir y explicar.
- ✓ **Videos:** son recursos multimedia que incluye imágenes y audio que pueden ser propios o de terceros, deberán ser bien seleccionados para explicar o reforzar de la manera más oportuna el contenido en desarrollo, su duración no debería ser mayor a 15 minutos.
- ✓ **Infografías:** es un recurso que se emplea para representar textos extensos de forma visual, gráfica y resumida para potenciar y facilitar su comprensión; puede incluir imágenes, íconos, enlaces, videos y otros que favorezcan la comprensión de lo que se está compartiendo.
- ✓ **Mapas mentales, conceptuales y esquemas:** son recursos que se emplean para representar en forma resumida, gráfica y atractiva, grandes cantidades de información, mediante el uso de palabras clave y sus relaciones; se puede agregar cualquier tipo de recurso multimedia o enlace para enriquecerlo.
- ✓ **Imágenes interactivas:** es un recurso multimedia que facilita la explicación de contenidos de forma interactiva, es decir, agregando efectos visuales y solicitando la participación del usuario para generar un resultado. Éstas pueden contener enlaces, texto, videos, imágenes y otros.

- ✓ **Juegos:** son recursos multimedia que se crean con gran interactividad, cuyo propósito es reforzar o introducir un tema de manera atractiva y dinámica. Normalmente integran imágenes, movimiento, sonidos y otros. Pueden ser usados para evaluar o desarrollar contenidos.
- ✓ **Cualquier otro tipo interactividad:** en esta categoría se incluyen cuestionarios en línea, pizarras electrónicas, entre otros.

Las estrategias antes descritas, deberán ser seleccionados o construidos cuidadosamente, teniendo claro cuál será su propósito, el momento en el que se usará, a quiénes va dirigido y los recursos que va a requerir.

Estrategias para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas por los estudiantes.

Algunas ideas que se pueden sugerir para el desarrollo de e-actividades como estrategias metodológicas para evaluar conocimientos individuales, son:

- ✓ Búsqueda de información.
- ✓ Elaboración de trabajos escritos (ensayos).
- ✓ Resolución de problemas.
- ✓ Creación de secuencias.
- ✓ Mapas mentales y conceptuales.
- ✓ Lectura guiada.
- ✓ Estudio de casos.

Algunas recomendaciones que se pueden sugerir para el desarrollo de e-actividades como estrategias metodológicas para evaluar conocimientos grupales son:

- ✓ Asignación de roles.
- ✓ Foros.
- ✓ Documentos colaborativos en línea.
- ✓ Juegos.
- ✓ Solución de casos grupales.
- ✓ Elaboración de videos.

- ✓ Diseño de infografías.
- ✓ Construcción de mapas mentales y conceptuales.
- ✓ Elaboración de presentaciones colaborativas.
- ✓ Glosarios colaborativos.
- ✓ Otros.

En este sentido, se ofrecen algunas sugerencias que a criterio de Morales (2021), son de mucha importancia considerar al momento de construir las e-actividades que integrarán las estrategias metodológicas:

- ✓ Establecer instrucciones claras.
- ✓ Detallar los tiempos de entrega.
- ✓ Indicar la forma de entrega: foros, correo, trabajo colaborativo en la Nube, cargar un archivo a la plataforma, otros.
- ✓ Proporcionar recursos complementarios para la e-Actividad en el caso de ser necesarios: documentos, sitios, videos, otros.
- ✓ Al trabajar en equipos, detallar la cantidad de integrantes.
- ✓ Asignar roles a cada miembro del grupo.
- ✓ Normas y conductas que se espera que desarrollen los estudiantes.
- ✓ Definir criterios de evaluación.
- ✓ Establecer detalles y requisitos de la tarea: cantidad de páginas, referencias bibliográficas, utilización de las normas APA, entre otros.

Como ya se ha venido mencionando, no hay una sola ruta a seguir al momento de elegir las estrategias metodológicas para un determinado grupo de estudiantes o asignatura en particular; esto lo determinará el contexto educativo específico, el entorno de aprendizaje, las habilidades, competencias y experiencia del tutor responsable del proceso formativo, pero siempre es aconsejable seguir los lineamientos anteriores al momento de la elaboración de estrategias de evaluación.

2.3 Definición y operacionalización de términos básicos y variables

Actor educativo: son aquellos quienes integran el contexto educativo, involucrando, contexto, docente, contenidos, familia y comunidad.

Campus virtual: es un espacio especialmente orientado para que los estudiantes de los cursos impartidos en línea puedan tener acceso a las lecturas, material complementario, actividades y medios que permitan la comunicación entre el profesor y sus estudiantes.

Comunicación asíncrona: es aquella en la que los participantes utilizan el sistema de comunicación en tiempos diferentes por lo tanto no coinciden en tiempo.

Comunicación síncrona: es aquella en la que los usuarios, a través de una red telemática, coinciden en el tiempo y se comunican entre sí mediante texto, audio y/o vídeo.

Distancia: espacio o intervalo de lugar o de tiempo que media entre dos cosas o sucesos.

Educación a distancia: el uso de técnicas pedagógicas, recurso y medios de comunicación específicos para facilitar el aprendizaje y la enseñanza entre alumnos y docentes que están separados entre el tiempo o la distancia.

Estrategias metodológicas: las estrategias metodológicas en el proceso de aprendizaje consisten en un conjunto de actividades previamente planificadas a través de estrategias, métodos y técnicas pedagógicas con el propósito de mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje, lo que a su vez promueve el aprendizaje significativo, básicamente aprendiendo a aprender.

Estudiante: se refiere al aprendiz dentro del ámbito académico y que se dedica a esta actividad como su ocupación principal, además se centra en lo que su nombre indica “estudiar” aplicando consigo técnicas y maneras de aprendizaje, un

estudiante es aquel que sigue y adquiere ideas de un superior, para después aplicarlas y desarrollarlas.

Hipótesis: es una teoría la cual no tiene comprobación por un método científico. Y se pretende esclarecerlo a través de un proceso investigativo.

MINEDUCYT: es la abreviatura de Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología.

OVA: Objetos Virtuales de Aprendizaje, son herramientas digitales que se utilizan en la educación virtual. Dentro de su metodología utilizan las TIC, como complemento para los procesos de enseñanza en entornos de aprendizaje mediados por estas tecnologías.

Pregrado: la formación de pregrado es la primera etapa de la formación universitaria. Se inicia una vez los estudiantes finalizan el colegio y obtienen el título de bachiller.

TIC: las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

Tutor virtual: es una persona que enseña a otros en un ambiente en el que tanto el tutor como los alumnos están separados físicamente.

Variable dependiente: se trata del factor que se ve modificado o influenciado por una variable independiente. Pueden ser características, cualidades, hechos, etc.

Variable independiente: son los factores que el investigador quiere poner a prueba para demostrar una hipótesis.

Videoconferencia: es una sesión de comunicación visual entre dos o más usuarios, independientemente de su ubicación, con una transmisión de contenido de audio y video en tiempo real.

2.4 Sistemas de hipótesis

Tabla 3. *Sistemas de hipótesis*

Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Análisis
La efectividad de las estrategias metodológicas incide en el desarrollo de las tutorías virtuales exitosas en las carreras de pregrado de la Universidad Gerardo Barrios.	Variable independiente Efectividad de las estrategias metodológicas.	La efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías afecta significativamente en los procesos educativos virtuales.	Identificar las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras de pregrado virtual de la Universidad Gerardo Barrios.	Estrategias metodológicas en educación virtual. Uso de herramientas tecnológicas.	Con el apoyo de la entrevista semiestructurada y teniendo presente los criterios y categorías de análisis se podrá conocer la efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías virtuales.
Gerardo Barrios.	Variable dependiente Tutorías virtuales.	Consiste en la orientación y acompañamiento al estudiante por parte del tutor, a través de diversos mecanismos; se facilita el seguimiento se ofrecen orientaciones académicas y personales, específicas y personalizadas.	Describir las fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas de pregrado virtual.	Tutorías virtuales en carreras de pregrado. Fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas. El estudiante en modalidad virtual.	Con los resultados obtenidos en la investigación se buscarán acciones de mejora para fortalecer las debilidades de las tutorías virtuales de las carreras de pregrado virtual.

Fuente: Datos plasmados por los investigadores

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio para esta investigación es descriptivo, ya que se pretende describir la naturaleza actual del fenómeno en estudio, sus variables y características.

De acuerdo con lo expresado por Ortez (2013), define que:

Los estudios descriptivos están dirigidos a determinar cómo es, cómo está la situación de las variables o estudios en una población; la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con lo que ocurre un fenómeno, en quiénes, dónde y cuándo se están presentando. (p. 92)

Asimismo, según Hernández (2014), “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

3.2. Método

Los métodos en el proceso investigativo son indispensables y son la clave para generar conocimientos validos sobre diversas problemáticas o fenómenos en particular. Según Hernández (2018):

En la ruta cualitativa predomina la lógica o razonamiento inductivo, dirigiéndose de lo particular a lo general. Primero explorar y describir individualidades, para posteriormente generar teoría. Por ejemplo, en un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y deriva conclusiones; posteriormente, entrevista a otro ser humano, examina esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; posteriormente, ya que se está efectuando una narración consecutiva de cómo se lleva a cabo un estudio cualitativo. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general. (p.44)

En ese orden de ideas, el método utilizado en esta investigación es el Hipotético Inductivo, inspirado en el método inductivo, ya que se estudió el fenómeno a partir de aspectos particulares, los cuales permitieron observar la naturaleza del fenómeno para luego registrar aspectos de interés y posteriormente comparar la diversidad de información y de esta manera construir conclusiones y acciones de mejora.

3.3. Enfoque

De acuerdo con las palabras de Hernández (2014), “el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. (P.7)

Asimismo, (Cerde, op cit. 14) citada por Ñaupas et. al. (2018), detalla que el enfoque cualitativo, "hace referencia a caracteres, atributos, esencia, totalidad o propiedades no cuantificables, que ... podían describir, comprender y explicar mejor los fenómenos, acontecimientos y acciones del grupo social o del ser humano".

Considerando lo antes mencionado, el enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo, ya que busca comprender y describir el estado del fenómeno en estudio *“La efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022”*, permitiendo generar un análisis por medio de la recolección de información, para luego brindar conclusiones, recomendaciones y propuesta de solución.

3.4. Población y muestra

Población

Retomando las palabras de Lepkowski (2008), citado por Hernández (2014), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174); para efectos de esta investigación, la población está constituida por todas las facultades que están sirviendo carreras de pregrado

en la modalidad de Educación no Presencial de la Universidad Gerardo Barrios del departamento de San Miguel año 2022, las cuales se detallan a continuación: Ciencias Empresariales, Ciencia y Tecnología, Ingeniería y Arquitectura, Ciencias y Humanidades y Facultad de Derecho y Relaciones Internacionales.

Para este estudio la población está integrada de la siguiente manera:

Tabla 4: Población de responsables de Educación Virtual

N°	Dirección	Directora
1	Directora de Educación Virtual	1
Total		1

Fuente: Administradores de la Acción Tutorial, UGB San Miguel, (2022)

Tabla 5: Población de tutores virtuales, San Miguel, año 2022

N°	Carrera	Ciclo I	Ciclo II
Facultad de Ciencias Empresariales			
1	Lic. En Admón. de Empresas	33	36
2	Técnico en Mercadeo y Ventas	12	11
Facultad de Ciencia y Tecnología			
3	Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas	17	17
4	Técnico en Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas	9	10
Facultad de Derecho y Relaciones Internacionales			
5	Licenciatura en Negocios y Relaciones Internacionales	24	25
Facultad de Ingeniería y Arquitectura			

6	Técnico en Ingeniería Industrial	11	7
Facultad de Ciencias y Humanidades			
7	Técnico Bilingüe Inglés-Español	12	11
Total		118	117

Fuente: Administradores de la Acción Tutorial, UGB San Miguel, (2022)

Tabla 6: Población de estudiantes virtuales

Carreras virtuales	Estudiantes	
	Masculino	Femenino
Facultad de Ciencias Empresariales		
Lic. En Admón. de Empresas	193	104
Técnico en Mercadeo y Ventas	51	29
Facultad de Ciencia y Tecnología		
Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas	124	30
Técnico en Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas	48	9
Facultad de Derecho y Relaciones Internacionales		
Licenciatura en Negocios y Relaciones Internacionales	83	195
Facultad de Ingeniería y Arquitectura		
Técnico en Ingeniería Industrial	56	14
Facultad de Ciencias y Humanidades		
Técnico Bilingüe Inglés-Español	23	53
Total	578	434

Fuente: Administradores de la Acción Tutorial, UGB San Miguel, (2022)

Tabla 7: Síntesis de la población

Descripción	Cantidad
Facultades	5
Carreras	7
Decanos/Vicedecanos	5
Directora de Educación Virtual	1
Administradores de la Acción Tutorial	5
Estudiantes	1,012
Tutores virtuales	235

Fuente: *Administradores de la Acción Tutorial, UGB San Miguel, (2022)*

Muestra

Para Hernández (2014), la muestra es “en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p.175)

Por otra parte, Hernández (2014), expresa que “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra”. (p.170)

Considerando lo antes expuesto, la muestra para esta investigación es de tipo significativa, dado que se pretende seleccionar de forma representativa entre los actores educativos: estudiantes, tutores, administradores de la acción tutorial, decanos y administrativos.

La selección de la muestra en un estudio cualitativo no puede ni debe realizarse de manera arbitraria, dado que es una investigación seria, responsable y ética, motivo por el cual es necesario establecer características que permitan determinar los informantes clave. Las características establecidas son las siguientes:

✓ CARRERAS

- Que se sirven en la modalidad de Educación no Presencial.
- Que sean de la sede de San Miguel.
- Cuenten con un decano/a de facultad.
- Cuenten con un director/a de Educación Virtual.
- Que tengan duración de 5 años.
- Tener estudiantes que han cursado hasta la cohorte 8 como mínimo.
- Contar con un Administrador de la Acción Tutorial.

✓ TUTORES

- Que hayan tutorizado al menos una asignatura en el año actual.
- Tutorizando asignaturas 5to año en las carreras de Licenciatura en Administración de Empresas, cuarto año en Ingeniería en Sistemas y cuarto año en Licenciatura en Negocios y Relaciones Internacionales.
- Se encuentren desarrollando asignaturas de la especialidad.

✓ ESTUDIANTES

- Que tengan un cum de 6 a 10 puntos.
- Se encuentren estudiando el ciclo 8.
- Tengan 4 o más años de estudio continuos en la modalidad.
- Pertenezcan a las carreras con duración de 5 años.

Tomando como base los criterios anteriores, y fundamentados en la información representada en las tablas de población de los actores educativos, se detalla a continuación la muestra para el estudio.

Tabla 8: Muestra seleccionada

Descripción	Informante
Licenciatura en Administración de Empresas	Informantes
Decano o Vicedecano	1
Administrador de la Acción Tutorial	1
Tutores	3
Estudiantes	12
Licenciatura en Relaciones y Negocios Internacionales	Informantes
Decano o Vicedecano	1
Administrador de la Acción Tutorial	1
Tutores	3
Estudiantes	12
Ingeniería en Sistemas y redes Informáticas	Informantes
Decano o Vicedecano	1
Administrador de la Acción Tutorial	1
Tutores	3
Estudiantes	12
Total	51

Fuente: Información procesada por el equipo investigador

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnicas

De acuerdo con Universidad la Concordia (2020), las técnicas de investigación “son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo”. Es decir,

obtener mucha información y conocimiento que permitirán resolver las preguntas planteadas inicialmente.

Cabe mencionar que, existen muchas técnicas que se pueden aplicar conforme al enfoque que llegue a tener el estudio; sin embargo, para efectos de este estudio, que es de tipo cualitativo, se aplicaron las técnicas: entrevista semiestructurada y la observación no participante; por lo que, resulta imprescindible describir cada una de estas:

a) Entrevista semiestructurada

Para mayor comprensión del concepto en mención es pertinente considerar las palabras de Díaz (2013), quien expresa lo siguiente:

Entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Para esta investigación se realizaron entrevistas semiestructuradas a estudiantes, administradores de la acción tutorial, decanos o vicedecanos, tutores y directora de educación virtual.

Considerando que la modalidad de estudio en la que se encuentran los estudiantes es virtual, las entrevistas se llevaron a cabo mediante encuentros sincrónicos a través de la plataforma virtual (Microsoft Teams).

b) Observación no participante: en las palabras de Díaz (2011), “es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado” (p.8).

La observación se desarrolló mediante el ingreso a algunos cursos y la asistencia a algunas videoconferencias, lo cual permitió registrar aquella información de mayor relevancia para robustecer el proceso de

investigación. Para ello se gestionaron los permisos a las autoridades correspondientes.

3.5.2. Instrumentos

De acuerdo con lo que se expresa García (2021), los instrumentos de investigación “son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos: formularios en papel, dispositivos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información sobre un problema o fenómeno determinado”.

Cabe mencionar que son todos los medios de los que llega a requerir el investigador para aplicar las técnicas de investigación, que le permiten recopilar información valiosa para dar respuesta a lo que se está indagando.

Considerando lo antes mencionado se establece que, para el problema que está sujeto a investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- a) Guías de entrevista semiestructurada:** está conformada por preguntas abiertas que se redactaron a la luz de las categorías de análisis, mismas que se determinaron considerando las variables del tema en estudio; las cuales se listan a continuación:
 - ✓ Estrategias metodológicas en educación virtual.
 - ✓ Tutorías virtuales en carreras de pregrado.
 - ✓ Fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas.
 - ✓ Uso de herramientas tecnológicas.
 - ✓ El estudiante en modalidad virtual.

- b) Diario de campo:** este instrumento permitió registrar comportamientos con respecto a las actitudes, habilidades y destrezas de las personas que son observadas. Sirvió para registrar el desempeño de los tutores virtuales en lo referido al desarrollo de las sesiones en vivo, en él se registraron los eventos relevantes observados.

3.6. Etapas de la investigación

Etapa I: Selección de ejes/elementos teóricos

Esta etapa consistió en la selección de todos los elementos, fuentes bibliográficas o literatura que sustentó y aportó a la investigación para que la misma tenga fundamento, sentido y relevancia.

Etapa II: Diseño de la investigación

En esta etapa se definió el tema y los objetivos que se pretendían lograr con la investigación, además, se determinó el paso a paso a seguir desde el inicio hasta finalizar la investigación, se realizó de esta manera con el fin de poder lograr los objetivos propuestos.

Etapa III: Trabajo de campo

En esta etapa se realizó la entrevista semiestructurada a la muestra seleccionada: directora de Educación Virtual, Decanos o Vicedecanos, Administradores de la Acción Tutorial, Estudiantes y Tutores virtuales, quienes brindaron información importante a esta investigación. Asimismo, se procedió con el proceso de la observación.

Etapa IV: Análisis de datos e interpretación de resultados

Contando con la información recopilada a través de la entrevista semiestructurada, se escribieron las transcripciones de cada una de éstas, posteriormente se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos en la investigación por medio de una matriz de análisis de categorías para luego describir los hallazgos.

Etapa V: Elaboración de conclusiones/recomendaciones y/o diseño de la propuesta

Al haber analizado e interpretado la información recopilada con los instrumentos que se administraron a la muestra seleccionada, se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos, y se diseñó una propuesta de formación metodológica que contribuirá fortaleciendo

la Acción Tutorial de las carreras de pregrado virtual de la Universidad Gerardo Barrios, San Miguel.

Etapa VI: Elaboración del informe

Consistió en la redacción del informe final en una versión preliminar debido a que tuvo que ser sometido a un proceso de evaluación ante una comisión evaluadora, con el propósito de ser analizado y corregido si fuera necesario para así, posteriormente ser presentado en su versión final.

Etapa VII: Evaluación del proyecto

Luego de elaborar el informe se procedió a la evaluación del proyecto final el cual consistió en preparar y exponer de forma argumentada frente a la comisión evaluadora, con el fin de obtener los criterios pertinentes para poder determinar si la investigación es aprobada o reprobada.

Etapa VIII: Presentación del informe final

Para finalizar la investigación, después de haber sido sometida a evaluación por un jurado calificador y haber obtenido las respectivas correcciones y recomendaciones, posteriormente se procedió a entregar el número de ejemplares correspondientes para lo que la institución estime conveniente.

3.7. Procedimiento de análisis e interpretación de resultados

Para llevar a cabo el procedimiento de análisis de datos e interpretación de resultados, en primera instancia se crearon las matrices correspondientes para cada categoría de análisis, considerando la secuencia de los ítems suministrados en las entrevistas realizadas a Decanos o Vicedecanos, directora de Educación Virtual, Administradores de la Acción Tutorial, Estudiantes y Tutores virtuales.

Seguidamente se codificaron cada una de las entrevistas, para posteriormente, realizar las transcripciones literales de cada una de éstas, las cuales fueron grabadas previamente; luego se seleccionaron los párrafos de manera específica en cada una de las interrogantes, para colocarlos en las matrices indicadas en su orden correspondiente.

Las categorías de análisis exploradas fueron las siguientes:

- ✓ Estrategias metodológicas en educación virtual
- ✓ Tutorías virtuales en carreras de pregrado
- ✓ Fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas
- ✓ Uso de herramientas tecnológicas
- ✓ El estudiante en modalidad virtual

CAPÍTULO IV: HALLAZGOS EN LA INVESTIGACIÓN

Para el diseño de los instrumentos o guía de entrevista se establecieron categorías de análisis, las cuales se materializaron con la aplicación de la entrevista semiestructurada que fue administrada a los diversos informantes clave, mismas que fueron procesadas mediante una matriz con el propósito de tener un panorama general de los insumos proporcionados y facilitar el proceso para presentar los resultados.

4.1 PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada en primera instancia permitió “Analizar la efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022”, la cual deriva de los hallazgos orientados por los objetivos propuestos, los cuales pretenden identificar las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras de pregrado virtual; asimismo, a describir las fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas de pregrado virtual, además, diseñar una propuesta de formación metodológica para tutores virtuales de pregrado, y finalmente, realizar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Para el abordaje de esta investigación, se definieron cinco categorías de análisis, las cuales se formularon a partir de los objetivos y la pregunta de investigación que ha orientado todo el proceso investigativo. También la recogida de información fue a través de una guía de entrevista semiestructurada conteniendo una serie de preguntas.

Las categorías establecidas fueron: las estrategias metodológicas en educación virtual, tutorías virtuales en carreras de pregrado, fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas, el uso de herramientas tecnológicas y el estudiante en modalidad virtual.

A continuación, se presentan los hallazgos principales de esta investigación.

4.2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS EN EDUCACIÓN VIRTUAL

En el siguiente apartado se presentan los datos obtenidos de la categoría investigada mediante el trabajo de campo, la cual se abordó a través de una entrevista semiestructurada dirigida a los diversos informantes clave: directora de Educación Virtual, Decano o Vicedecano, Administrador de la Acción Tutorial, Estudiantes y Tutores de las carreras de pregrado virtual Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas y la Licenciatura en Relaciones y Negocios Internacionales de la Universidad Gerardo Barrios. Es importante aclarar que los datos que se detallan en las respuestas de cada uno de los informantes son literales, por lo que no han sido modificados ni alterados en ninguna forma, se muestran tal como fueron recabados; haciéndose una selección de la información que da respuesta a la interrogante planteada.

4.2.1 Directora de educación virtual

La idea primordial de esta entrevista por medio de preguntas dirigidas hacia la directora de educación virtual es precisamente obtener las ideas correspondientes sobre las concepciones respecto a las clases virtuales en general. Es por lo antes mencionado que se le consultó sobre su rol en cuanto a la elección y estandarización de estrategias metodológicas en la modalidad virtual, a lo que respondió:

“Fíjese que cuando se iban a implementar en la Universidad Gerardo Barrios algunas carreras en modalidad virtual, de manera coordinada con decanos de esas carreras que estaban por implementarse bajo esta

modalidad, se identificaron justamente esas estrategias que podrían implementarse bajo la modalidad virtual. Por otra parte, es el docente quién decide de esas opciones que tiene cual va a aplicar, porque depende de la misma naturaleza de la asignatura y también depende de la experiencia que tiene el docente en los entornos virtuales de aprendizaje. Directora de Educación Virtual (2022)

Considerando lo antes mencionado, se puede determinar que la directora juega un papel fundamental en cuanto a la estandarización de estrategias metodológicas. Vale la pena resaltar que la directora tiene claro el espacio del tutor (es decir la libertad de cátedra regulado en el art. 24 de la Ley de Educación Superior), esto es pertinente, ya que da lugar a que el docente o en este caso el tutor ponga en práctica sus estrategias metodológicas.

En ese mismo contexto, se consideró necesario saber sobre los criterios que se consideran a la hora de diseñar e implementar estrategias metodológicas en la virtualidad, a lo que respondió:

El equipo de decanos, que son los que trabajan mucho en este tema, toman muy en cuenta el modelo educativo que tiene la Universidad, en éste pues establecen las competencias que quieren lograr los estudiantes, y en base a eso también las estrategias que se va a implementar; solo como manera de ejemplo imaginemos que una de las competencias a la cual está apostando la Universidad es el trabajo en equipo, entonces las estrategias que está implementando van acorde a esas competencias que se quieren lograr, entonces de esta manera se van considerando. Directora de Educación Virtual (2022)

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente, se puede decir que el equipo de decanos es pieza clave a la hora de diseñar las estrategias metodológicas, pero que siempre buscan involucrar a diferentes actores para encontrar las mejores y más actualizadas alternativas de enseñanza. Además, en un momento determinado se requiere de la colaboración de un equipo externo que

sea experto en la materia para, de alguna forma, potencializar y, por qué no decirlo, perfeccionar esas estrategias metodológicas en la virtualidad.

Ahora bien, es importante tener claro en todo momento y saber identificar cuál es la diferencia entre una estrategia metodológica aplicada en la modalidad virtual y una aplicada en la modalidad presencial, por lo que se solicitó a la directora su punto de vista, a lo que respondió:

Considero que los recursos que se utilizan para poder implementar una estrategia en modalidad presencial, van a ser distintos a los que se van a utilizar en la modalidad virtual, porque, por ejemplo, si hablamos en la presencialidad, estamos hablando de un aula, pupitres, libros, cuadernos, de todos los recursos que puede hacer uso un estudiante o un equipo de estudiantes que están trabajando alguna actividad; por otra parte, en la virtualidad es distinto, por ejemplo, los recursos serían las plataformas, salas, programas, computadoras, entre otras. Directora de Educación Virtual (2022)

Algunas estrategias pueden coincidir en diferentes modalidades educativas, pero los recursos que se van a utilizar son totalmente diferentes, es decir, por ejemplo, en la presencial se requiere de muchos más recursos físicos y en la virtualidad se tienen una inmensa variedad de estrategias que se pueden implementar a nivel de programas y herramientas tecnológicas, esto dependerá de la preparación y conocimiento informático y tecnológico que tenga el tutor.

4.2.2 Decano/Vicedecano

El decano/vicedecano es la persona que preside una facultad en la Universidad Gerardo Barrios, autoridad encargada del diseño y seguimiento de proyectos correspondientes a dicha facultad.

Teniendo presente el rol que ejerce dicho profesional, el cual se ve involucrado en el proceso de enseñanza y aprendizaje en las diversas modalidades de educación, resultó imprescindible indagar sobre diversos aspectos

que abonarán a la investigación en curso, por lo tanto, se le consultó sobre el punto **estrategias metodológicas en educación virtual**, de entrada, interesaba saber sobre cuál es su rol en el cumplimiento de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías virtuales, respondiendo de la siguiente manera:

Actualmente tenemos un nuevo apoyo dentro de la Facultad. Contamos con un encargado de acción tutorial quién se encarga del seguimiento a la labor docente de los Tutores Virtuales. Sin embargo, desde mi puesto como Vicedecano, tengo la responsabilidad de asegurar la correcta aplicación de Modelo Educativo UGB y de los reglamentos tanto de docentes como de estudiantes. Así mismo, velar por la calidad educativa y proponer oportunidades de mejora para todos los docentes. Vicedecano 2 (2022)

Lo anterior lleva a decir que la institución cuenta con una serie de reglamentos los cuales el decano/vicedecano monitorean para que se cumpla a cabalidad, pues en su totalidad coincidieron, ya que verifican que las estrategias metodológicas sean acordes a lo que demanda el modelo educativo institucional, destacando que cuentan con apoyo del rol del administrador de la acción tutorial como parte del seguimiento que se le da a la labor del tutor virtual.

Asimismo, se quería saber en lo referido a la manera en que se diseñan, socializan e implementan las estrategias metodológicas en las tutorías virtuales, uno de los vicedecanos expresó que:

Las metodologías vienen incluidas dentro de los descriptores de las asignaturas, se nos hace énfasis por parte del Ministerio de Educación, que las metodologías e instrumentos de evaluación a utilizar se justifiquen en base a la modalidad; en el caso de la modalidad completamente virtual, las metodologías deben adaptarse a esta modalidad, tanto en forma síncrona como en forma asíncrona, y se diseñan al momento de construir los descriptores y al momento de consensuarlos con Dirección de Innovación y con el Ministerio de Educación. Vicedecano 1 (2022)

La socialización se hace al momento de distribuir los descriptores a los docentes y la implementación se hace en las clases síncronas o asíncronas que se tengan de la materia; por otra parte, periódicamente se hace una reunión con los tutores virtuales del ciclo junto con dirección de Educación Virtual para mostrarles las asignaturas, la normativa y también aspectos relacionados con el uso de la plataforma Canvas, que también se relaciona en forma directa con las metodologías. Vicedecano 1 (2022)

En síntesis, se puede decir, con base a lo anterior que, los tutores virtuales desde un inicio tienen definido el camino a seguir, todo el proceso va en concordancia con lo que establece el MINEDUCYT y la Universidad, puesto que se debe apegar al Modelo Educativo y a los descriptores que son los que dan la pauta de qué estrategias metodológicas implementar, e influye bastante la creatividad de cada tutor para que los resultados sean exitosos.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que, el resultado del proceso interno se llega a socializar al inicio de cada ciclo lectivo en reuniones o inducciones, para que todos esos lineamientos sean considerados en el desarrollo de las clases virtuales.

Seguidamente se quiso conocer sobre cuáles son los criterios utilizados para determinar las estrategias metodológicas que serán estándares en la modalidad de educación no presencial, por lo que uno de los vicedecanos expresó lo siguiente:

Los criterios que se utilizan buscan que la metodología pueda adaptarse al modelo educativo de la Universidad, es decir, que se orienten a la formación por competencias con el enfoque socio formativo y que a la vez esas metodologías puedan adaptarse a la modalidad completamente no presencial, tanto en una sesión síncrona como en asíncrona; otro criterio que se utiliza para determinar la metodología es que los estudiantes puedan interactuar con el facilitador o con el tutor virtual por medio de esta metodología, que se dispongan de herramientas que puedan apoyar esa interactividad, herramientas en línea o herramientas de la misma plataforma

Canvas que permita compartir recursos digitales y recursos multimedia, que permita compartir la parte de los trabajos de investigación, las tareas, los proyectos y que permita también generar una evaluación formativa, sumativa y diagnóstica también y también que permita generar retroalimentación. Vicedecano 1 (2022)

Lo mencionado anteriormente permite decir que, los criterios para determinar las estrategias metodológicas estándares en la modalidad de educación no presencial son aquellos que contienen un elemento innovador y que buscan adaptarse con el Modelo Educativo de la UGB, el cual es bajo el enfoque por competencias y socio formativo, pues estos en definitiva tienen consigo una serie de lineamientos en los cuales se deben de apegar y alinear para que se brinden sesiones síncronas y asíncronas en donde exista la interacción y participación por parte del estudiante y para ello, se deben de apoyar de diversas herramientas digitales, con el propósito que se obtenga una educación integral, de generar pensamiento crítico y que el estudiante sea capaz de enfrentarse a problemas de la vida cotidiana.

En la misma línea de ideas, es imprescindible conocer en lo referido a cuál es el procedimiento que se sigue para determinar si las estrategias metodológicas seleccionadas para la educación virtual son las más acertadas, por lo que respondió:

El seguimiento al tutor virtual es clave para este cometido. Pero, para dar una respuesta más puntual, el procedimiento que llevamos es el siguiente:

Ejecutamos el proceso de visitas en las clases en vivo junto con una hoja de seguimiento que contiene una serie de criterios a evaluar, con estos resultados, analizamos los positivos, negativos y los elementos que pueden ser fácilmente superables y se comparte al respectivo tutor. Este procedimiento se desarrolla en cada clase, de tal forma que permite la implantación de actualizaciones a la metodología. Vicedecano 2 (2022)

Lo antes mencionado lleva a decir que, sin duda alguna para identificar si algo está funcionando o no se debe de verificar, como lo han expresado los decanos, a través de un seguimiento oportuno, es por ello que con el propósito de identificar si las estrategias son las más acertadas o no, se brinda dicho seguimiento, en donde a través de una serie de criterios se determina si las estrategias metodológicas son las adecuadas conforme al contenido que se desarrolla, de lo contrario se invita al tutor a que pueda implementar nuevas, teniendo en consideración el modelo educativo de la institución.

4.2.3 Administradores de la Acción Tutorial

El administrador de la acción tutorial es el intermediario entre el tutor virtual y el estudiante, apoya los diversos procesos virtuales con el propósito que las asignaturas se desarrollen de la mejor manera. Debido a su rol, se quiso conocer su apreciación sobre diversos puntos de interés.

Inicialmente, se consultó sobre cuál es la apreciación que tienen sobre las estrategias metodológicas que implementan los tutores virtuales en sus clases, y estos comentaron que:

“Son muy oportunas muchas veces, algunas no tanto, por ejemplo, he notado que varios docentes fomentan la participación entre los estudiantes y eso es bueno”. Administrador de la Acción Tutorial 1 (2022)

No obstante, otros consideran que los tutores buscan diferentes metodologías por lo que expresaron:

“La apreciación que he tenido hasta el momento es que los tutores buscan diferentes metodologías, no solamente se enfocan en una sola para poder hacer al desarrollo de la clase”. Administrador de la Acción Tutorial 2 (2022)

En consecuencia, los administradores de la acción tutorial han logrado identificar la implementación de diversas estrategias metodológicas en las asignaturas que se sirven, sin embargo, algunas estrategias no resultan como se

espera, debido a ello es importante saber seleccionarlas, que éstas sean acordes al contenido que se va a desarrollar y su correcta implementación para que se logre el propósito que se tiene con ellas, teniendo en cuenta que el protagonista principal del proceso de enseñanza aprendizaje es el estudiante, buscando la participación e interacción en las sesiones.

En el contexto de la misma categoría se indagó sobre la manera en que se determina si los tutores virtuales están implementando estrategias metodológicas acordes a la naturaleza de su asignatura, y la respuesta según los administradores de la acción tutorial fue la siguiente:

El proceso de seguimiento se da en las sesiones en vivo y después de ellas a través de instrumentos cualitativos porque están más enfocados a esa particularidad y a través de ello es como se desarrolla, en este sentido el seguimiento y el monitoreo de que si se están cumpliendo las estrategias que sean acordes para el cumplimiento de competencias de cada área académica. Administrador de la Acción Tutorial 3 (2022)

Sin duda alguna, es esencial el seguimiento y monitoreo a las sesiones en vivo ya que, eso le permite identificar a los administradores de la acción tutorial si están implementándose estrategias metodológicas que permitan desarrollar los diversos momentos de la clase de la mejor manera y sobre todo si se busca el cumplimiento de las competencias; en esta modalidad se debe tener más puesta la mirada en el estudiante, ya que es él propio protagonista de su aprendizaje, es por lo que, el tutor debe de buscar la forma de motivarles a que participen y que adquieran esa gama de conocimientos que le ayudarán a desenvolverse en los diferentes ámbitos.

En el mismo orden de ideas, se consultó en lo referente a si las estrategias metodológicas no son las adecuadas de qué manera se hacen las sugerencias y recomendaciones para la reorientación o readaptación, a lo que respondieron:

El día siguiente de la sesión en vivo, se revisa completamente la grabación y se ofrecen oportunidades de mejora que puedan ser funcionales para los

tutores virtuales a través de un instrumento cualitativo, además se genera un informe relativo a cada una de las sesiones, es decir, por tutor de manera individual. Adicionalmente se tienen las encuestas de satisfacción para valorar la calidad en la enseñanza, no solamente en el ámbito del contenido como tal, sino también la apreciación del estudiante durante las sesiones, y otra parte de ellas tiene que ver también con la parte metodológica. Administrador de la Acción Tutorial 3 (2022)

Lo anterior es parte de la búsqueda de la mejora continua del proceso educativo, se identifica que desde esta perspectiva se hacen los esfuerzos necesarios para ello, desde el momento en que se genera un informe sobre el desarrollo de cada sesión en vivo, así también, antes de finalizar la asignatura se conoce de forma general la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes para que con base a los resultados se tomen acciones de mejora en próximas cohortes.

4.2.4 Tutores virtuales

De acuerdo con el Reglamento de Educación no Presencial en Educación Superior (2012), se entiende por tutor:

El profesional encargado de brindar un apoyo académico y emocional al estudiante, con el objetivo de facilitar la comprensión de las asignaturas, así como orientarlo en su desarrollo integral al interior de las instituciones de educación superior que permita que el mismo logre las metas académicas y personales previamente definidas, a través de estrategias y líneas de acción que lo impulsen y estimulen a su inserción social y laboral. (p.2)

Teniendo presente el rol que ejerce el tutor virtual en los Entornos Virtuales de Aprendizaje, algo imprescindible a indagar es, cuáles estrategias metodológicas integran con más frecuencia en sus clases virtuales, éstos expresaron que:

Las estrategias metodológicas dependerán completamente de la asignatura que se está impartiendo, pero en general empleo la gamificación, algunas técnicas con música, con canciones para motivar al estudiante y creo que es una de las mejores formas de aprender. También empleo diálogos y debates, el análisis y la explicación de parte del estudiante, es decir que el estudiante me vaya comprobando lo que va escuchando y lo que va leyendo. Tutor 3 (2022)

Asimismo, explicaron que:

Las estrategias dependen de la asignatura, en mi caso utilizo bastante lo que son herramientas tecnológicas que están en la web, por ejemplo, mapas mentales, exámenes diseñados en línea o juegos que permitan de alguna manera integrarlas al momento de la clase, pero también es una parte primordial utilizar sobre todo aquellos software que le permitan al estudiante poner en práctica todo lo que en mi caso les enseño en la parte teórica; es decir, en la clase se da una parte teórica y la otra mitad de la clase es práctica y trato la manera de utilizar las herramientas que el contenido me lo permita, obviamente esto está previamente planificado y en base a esto se desarrolla la clase. Tutor 5 (2022)

Considerando lo antes citado se puede destacar que, la mayoría de los tutores virtuales tienen presente que deben implementar diversidad de estrategias metodológicas acordes a la naturaleza de la asignatura, pues están conscientes que los descriptores ya tienen definidos ciertos lineamientos a seguir, sin embargo, ellos deben de echar a andar su creatividad para adaptar el contenido con opciones de estrategias metodológicas que les permita salir de lo tradicional y como resultado se brinde una clase interactiva.

Por otra parte, se les preguntó sobre la importancia de la integración de las TIC en el diseño de las estrategias metodológicas, la respuesta a lo anterior fue bastante contundente ya que dijeron:

Es fundamental u obligatorio incluir las TIC en las estrategias metodológicas, sería incoherente que estuviera trabajando con estrategias metodológicas que no incluyan la tecnología, cuando los estudiantes nacieron en una era digital básicamente. Tutor 7 (2022)

De lo anterior, se puede decir que los tutores están conscientes de lo primordial que es utilizar las TIC en el proceso de enseñanza, ya que estas les brindan una gama de bondades, facilitando la forma de trabajo síncrona y asíncrona, las cuales permiten aumentar la motivación e interactividad de los estudiantes, favoreciendo un proceso educativo de calidad; están conscientes que, sin importar el área de especialidad, los nuevos profesionales se desempeñan en un medio donde la tecnología es imprescindible, por lo tanto se deben preparar en todos estos ámbitos.

Asimismo, es esencial conocer la perspectiva de los tutores virtuales sobre la importancia que tiene para ellos, permanecer en formación continua sobre estrategias metodológicas para la virtualidad, por lo cual respondieron lo siguiente:

“Es de suma importancia como tutores, porque debemos estar al tanto de estrategias innovadoras que permitan dinamizar el proceso de aprendizaje, bajo la modalidad virtual es preciso permanecer en constante formación sobre estas últimas tendencias”. Tutor 8 (2022)

Las herramientas tecnológicas están en constante actualización, creando nuevas versiones conforme a las necesidades que se van presentando, y el hecho de que la virtualidad tiene sus propios desafíos y formas de enseñanza hace que se vuelva imprescindible la constante innovación por parte de los tutores sobre el uso de nuevas tecnologías e implementación de estrategias metodológicas que se adapten a la naturaleza de las asignaturas que se sirven, todo con el propósito de que el proceso educativo se desarrolle exitosamente.

Es claro que, la mayoría de los tutores están conscientes que deben mantenerse a la vanguardia, la tecnología cambia a pasos agigantados y se debe

estar preparado para lograr satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. Cabe resaltar que, otro tutor mencionó que:

“De repente es un poco penoso a veces que un estudiante sepa un poquito más que uno de tutor; suponiendo que estamos más preparados que ellos”.
Tutor 4 (2022)

En el mismo orden de ideas, la formación de los tutores debe ser constante y el desarrollo de competencias no solo debe estar enfocado en la parte teórica, sino también en la parte práctica, en el conocimiento e implementación correcta de todas aquellas metodologías y estrategias innovadoras que les permita brindar un aprendizaje significativo e integral a sus estudiantes.

4.2.5 Estudiantes

En los procesos que se llevan a cabo en la modalidad de educación no presencial, el estudiante debe ser el protagonista de su propio aprendizaje. Es así como se pretende a través de esta categoría de análisis obtener la información necesaria sobre como este agente educativo define las clases virtuales en general.

Se sabe que, las clases virtuales tienen diferentes momentos en su desarrollo, todos son importantes y muy valiosos; es normal que los estudiantes tengan un momento favorito que más disfruten y les motive para estar pendientes y a la espera de sus clases, es así como al consultarles sobre su momento favorito en las clases, uno de los entrevistados expresa que:

Uno de los momentos que más me gusta y disfruto de las clases virtuales es cuando las clases se vuelven interactivas donde cada uno de nosotros participamos del curso donde podemos intercambiar las opiniones sobre la temática que se está desarrollando. Estudiante 3 (2022)

Considerando lo antes mencionado, se tiene que, la parte que más les gusta de las clases virtuales es precisamente el momento en el que hay

“interacción”, es decir, la participación tanto del alumno como del tutor, eso les motiva en el proceso de aprendizaje y les ayuda a sentirse integrados en la clase; es por ello que la tarea de todo tutor debería estar enfocada en la búsqueda de la interacción de los participantes para que de manera autónoma construyan su propio aprendizaje.

Así mismo, al consultarles sobre los beneficios que obtienen de las clases cuando el tutor hace uso de TIC, expresaron que:

“Pienso que las Tecnologías de Información y Comunicación fortalecen la enseñanza y el aprendizaje, así como aumentan las oportunidades para acceder al conocimiento y desarrollar habilidades colaborativas”. Estudiante 1 (2022)

“Me ayuda a comprender mejor la explicación de la clase y me motiva a aprender las herramientas que el tutor usa”. Estudiante 7, (2022)

“Bueno, principalmente me beneficia cuando aprendo a usar las herramientas TIC que el docente está usando, además, me ayuda a comprender mejor lo que el docente está compartiendo”. Estudiante 10 (2022)

Se puede apreciar claramente que cuando los tutores usan TIC para desarrollar el proceso educativo, los estudiantes se sienten más motivados a estar en las clases, ya que, no solo asimilan de manera fácil el contenido de las clases, sino que aprenden a usar las diferentes herramientas tecnológicas empleadas en las clases, lo que les da un plus adicional, porque éstas le servirán para afrontar diferentes retos en el futuro.

Otro factor que fue indispensable conocer está el relacionado los aprendizajes significativos en los que le haya impactado el tutor por medio del desarrollo de su clase virtual, éstos manifiestan que:

Una que nunca voy a olvidar es quizás la materia de contabilidad, esa materia para mí fue muy difícil porque es cuestión de análisis matemático,

entonces fue una experiencia bastante dura. Pero a la vez, es algo que yo lo agradezco, porque me ha ayudado en mi negocio; en lo personal me ha ayudado bastante. Contabilidad y Contabilidad de Costos, fueron las materias que más me impactaron a mí, ya que pude aplicarlas a mi negocio; el libro diario, libro mayor, todos los análisis contables que se tienen que hacer al legalizar la empresa, entre otros. Estudiante 2 (2022)

Asimismo, otro de los entrevistados comentó que:

“Fue cuando un docente simuló un ataque a una máquina virtual en la que pude ver cómo el vulneraba el sistema y luego cómo protegerla”. Estudiante 16 (2022)

En este punto se puede apreciar que cuando los tutores se preparan, emplean TIC y desarrollan sus clases de forma práctica e interactiva, los estudiantes se sienten comprometidos a estar en ellas y al mismo tiempo, se sienten agradecidos por el aprendizaje significativo que están adquiriendo, ya que éste les servirá para el resto de las situaciones en su vida, personal, académica y laboral. Esto es algo que ellos como estudiantes buscan tener siempre, pero que no todas las veces logran alcanzar.

Por otra parte, con relación a la pregunta sobre las experiencias difíciles que han tenido los estudiantes en sus clases virtuales, comentan que:

“La dificultad para escucharle las clases a algunos tutores cuando hay lluvia”. Estudiante 6 (2022)

“Cuando el docente estaba usando herramientas que yo no podía usar o no comprendía”. Estudiante 7 (2022)

“Bueno principalmente al inicio, cuando empecé a estudiar, no podía ingresar a la plataforma y me intentaba comunicar con las autoridades o con el tutor, pero no recibía ayuda de nadie. Incluso actualmente cuando tengo problemas con las plataformas y solicito ayuda, no la recibo al instante, sino que debo esperar hasta 24 horas”. Estudiante 10 (2022)

Se puede determinar que, entre las experiencias más difíciles que los estudiantes tienen que afrontar en sus clases están: los problemas relacionados al clima como las lluvias, el no comprender el uso de las herramientas tecnológicas que tendrán que aplicar en el desarrollo de las tareas o para practicar el contenido de las clases y, por último, pero tan importante como los dos anteriores, la falta de acompañamiento y seguimiento de las autoridades universitarias como el tutor o el administrador de acción tutorial, entre otros.

De acuerdo con lo anterior, se puede comprender que los estudiantes tienen que vivir muchos momentos difíciles en su proceso de formación, ya sea en una asignatura u otra, a lo que deben sobreponerse de la mejor manera, ya sea con el apoyo de las autoridades universitarias por medio del seguimiento y acompañamiento, con la ayuda de sus compañeros o por ellos mismos intentando ser fuertes, comprometidos y autodidactas.

4.3 TUTORÍAS VIRTUALES EN CARRERAS DE PREGRADO

4.3.1 Directora de Educación Virtual

Cuando se habla de Educación no Presencial, las tutorías virtuales son clave para que el proceso educativo sea exitoso, de ellas depende en gran medida la comprensión del tema y contenido, por lo que se le preguntó a la directora de educación virtual su valoración sobre las tutorías, y es así como expresa que:

La figura del tutor en la virtualidad juega un papel fundamental, ya que la persona que le brinda el acompañamiento al estudiante durante su proceso y es lo que permite que el estudiante no se sienta solo en el desarrollo de las diferentes asignaturas; como Universidad a esto le hemos apostado mucho porque incluso hemos creado una normativa para tutores, en donde se establecen todas las funciones que él va a llevar a cabo durante su proceso. Directora de Educación Virtual (2022)

El tutor es pieza clave para el seguimiento y acompañamiento que se les debe brindar a los estudiantes; aunque en la modalidad virtual, el tutor tiene un papel menos protagónico en relación con el rol que tenía en la educación

tradicional, siempre es necesario e indispensable para lograr el éxito en el aprendizaje de los estudiantes, quienes ahora tienen un papel mucho más protagónico que el que tenían hace algunos años. El tutor es importante, porque es el responsable de adaptar todos los elementos en el proceso formativo, de tal manera que el estudiante tenga a la mano todas las condiciones para aprender a su propio ritmo.

Así mismo, se le consultó sobre los inconvenientes más comunes en el desarrollo de las tutorías virtuales, al respecto mencionó:

El docente quiere llevar a la virtualidad, lo que hace en la presencialidad y ya mencionábamos, los ambientes son distintos los recursos que utilizamos son diferentes, pero a veces simple y sencillamente quiere que eso que está en lo presencial trasladarlo a lo virtual y necesitamos tener claro que hay características distintas y por lo tanto tenemos que utilizar recursos diferentes y estrategias diferentes; otro detalle que nosotros hemos visto con la experiencia, es que el docente no siempre está pendiente de las consultas de los estudiantes, a veces el docente está muy apegado al modelo presencial, donde va a su clase el día lunes y va a ver a los estudiantes hasta el día miércoles, pero en lo virtual no tiene que ser así, tiene que haber una comunicación constante con el estudiante. Directora de Educación Virtual (2022)

A pesar de que las clases virtuales y presenciales tienen cosas en común, es importante mencionar que también existen diferencias entre ambas, por ejemplo, en las clases virtuales no se pueden hacer dinámicas, mesas redondas o juegos lúdicos, y si se trata de hacer algo similar se convierte en algo incómodo y sin sentido común, lo cual termina convirtiéndose en inconvenientes. Además, es de mencionar que algunos docentes no poseen las competencias necesarias en la virtualidad, lo que lleva a que el proceso educativo sea pobre. Otro inconveniente es la mala conexión a internet y falta de recursos tecnológicos de los estudiantes. Por último, muchos de los estudiantes virtuales, también trabajan, lo que causa inasistencia a las sesiones en vivo y la impuntualidad en la entrega de tareas.

Por otro lado, se considera importante conocer el rol que desempeña la directora en el desarrollo de las tutorías virtuales, para conocer su influencia en ellas, es por lo que se le preguntó al respecto, y expresó que:

Desde un principio se consideró necesario establecer lineamientos para que el docente tuviera bien claro cuáles iban a ser sus funciones al desempeñarse como tutor, una de las primeras iniciativas que implementamos fue justamente crear esa normativa para darle una ruta al profesor de qué era lo que iba a hacer en ese proceso, pero al mismo tiempo también a nosotros nos interesa garantizar el cumplimiento de esa normativa, para eso llevamos a cabo un proceso de evaluación en donde administramos una encuesta de satisfacción donde hay apartados que están dedicados exclusivamente al tutor, para poder identificar aspectos de mejora o sea, si sabemos que tenemos bien, pero también nos da la oportunidad de saber que podemos mejorar. Directora de Educación Virtual (2022)

Tomando en cuenta lo antes expresado por parte de la directora, es importante resaltar que de alguna forma es necesario monitorear el desarrollo de las clases del tutor, no con el afán de incomodar sino más bien con la idea de mejorar todos esos vacíos que pudieran existir, ya que todo se resume en que a lo mejor los estudiantes no están completamente satisfechos con el desarrollo de las clases virtuales y se pueden obtener algunas oportunidades de mejora para poco a poco ir perfeccionando el proceso educativo en el que se facilite en la medida de lo posible el aprendizaje.

4.3.2 Decano/Vicedecano

Cada vez se hace más evidente que la mediación pedagógica juega el papel más importante dentro del proceso educativo y que el éxito depende del profesionalismo, de las competencias y habilidades para mediar la asignatura que se sirve. Por lo anterior, se persigue desde la postura del Decano/Vicedecano indagar sobre cuál es el perfil profesional del tutor para impartir tutorías virtuales en carreras de pregrado, por lo que, éste expresó lo siguiente:

El perfil profesional es que cumpla con los requisitos que se solicitan para un docente de forma general, es decir, que de acuerdo con él, el reglamento de respectivo para poder seleccionar un profesional debe de cumplir con el grado académico adecuado para la carrera que imparte con título de maestría preferentemente y también con experiencia docente o escalafón; aparte de eso, específicamente para la no presencialidad, se solicita que tenga formación y experiencia en educación no presencial.
Vicedecano 1 (2022)

Asimismo, al consultarle a otro vicedecano, éste comentó que:

Manejo óptimo de las TIC utilizadas por la UGB en clases virtuales, conocimiento de las nuevas tendencias de aprendizaje post pandemia, actitudes: dinámico, innovador, creativo, proactivo y detallista. Experiencia laboral en el área relacionada con la materia por impartir, demostrar habilidades para la enseñanza. *Vicedecano 2 (2022)*

Lo antes citado permite decir que, la figura del tutor dentro de los entornos virtuales es sin duda alguna indispensable para el desarrollo de las competencias de los estudiantes, de ahí la importancia que el perfil docente exija el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de diversas competencias desde el manejo de las TIC, hasta lo pedagógico didáctico, lo que permitirá realizar tutorías exitosas, teniendo como resultado que los estudiantes logren un aprendizaje significativo.

En el contexto de la categoría de análisis, se les solicitó a los vicedecanos que explicaran cómo verifican o comprueban que los tutores están capacitados y calificados para impartir tutorías virtuales en carreras de pregrado, a lo cual respondieron que:

Muchos de los docentes que han impartido clases en modalidad virtual, son docentes ya con experiencia en el campo y solamente les pedimos que superen un curso para tutores virtuales. Pero, a los docentes que son nuevos, los convocamos a un proceso de selección, en donde verificamos (por medio de la presentación de una clase) cuál es el porcentaje de logro

*en los criterios que mencioné en la respuesta a la pregunta anterior.
Vicedecano 2 (2022)*

Lo anterior deja en evidencia que, a través de la revisión del perfil, cumplimiento de requisitos por parte de la institución y la amplia experiencia en los entornos virtuales de aprendizaje se logra identificar que tan apto está un profesional para poder impartir tutorías virtuales, pues teniendo en cuenta que no es lo mismo dar una clase presencial a una virtual, se debe poseer experticia, una gama de habilidades y competencias disciplinares y digitales para lograr resultados exitosos.

En esa misma línea se consultó sobre la manera en qué se informa a los tutores virtuales cómo están desarrollando las tutorías en las carreras de pregrado, por lo que se obtuvo lo siguiente:

Los tutores virtuales, pues se les da un seguimiento, en este caso a través de acción tutorial de la Facultad de Ciencia y Tecnología, donde se puede ver, pues, los aspectos que se evalúan, como por ejemplo la completitud del contenido en cada semana, la puntualidad en las conexiones de las video conferencias y otros aspectos afines y en caso de que existan aspectos a mejorar, se le informa directamente al docente lo más pronto posible, pues que se encuentre ese hallazgo, por lo general semanalmente. Vicedecano 1 (2022)

Los vicedecanos en su totalidad confirman que como resultado del seguimiento semanal que se brinda a las sesiones en vivo, a través de un instrumento (hoja de seguimiento) que contiene una serie de criterios, se evalúa la sesión en vivo, y un día posterior se comparten los resultados a los tutores virtuales para que sepan que aspectos deben mejorar para próximas sesiones.

4.3.3 Administradores de la Acción Tutorial

Se tomó a bien conocer la apreciación que tiene el administrador de la acción tutorial sobre el acompañamiento que le brinda el tutor a sus estudiantes y la respuesta fue:

“Es único y necesario, es vital para que la transmisión de conocimientos se dé de la mejor manera”. Administrador de la Acción Tutorial 1 (2022)

Asimismo, otro administrador de la acción tutorial comentó lo siguiente:

Los tutores están bastante al pendiente de los estudiantes, si uno de ellos presenta algún inconveniente, ya sea en la entrega de una tarea o al momento de querer ingresar a la plataforma, el docente le atiende y explica y si él o ella no pueden les auxilio yo. El docente está ahí cuando al alumno se le presenten un inconveniente para poderle dar el acompañamiento necesario. Administrador de la Acción Tutorial 2 (2022)

En lo antes mencionado se puede apreciar el control que se lleva por parte de las diversas facultades para que cada tutor esté ejerciendo su rol como debe de ser en todo lo que involucra el desarrollo de una correcta tutoría y si en algún momento éstos no tienen forma de solventar los inconvenientes presentados por los estudiantes acudan al apoyo del administrador de la acción tutorial asignado por cada facultad.

En el mismo contexto de la categoría se pide que puedan explicar la importancia del seguimiento y acompañamiento que se les brinda a los tutores virtuales, en ese sentido, explican que:

El seguimiento y acompañamiento sirve porque si tienen algún problema les puedo ayudar de la mejor manera posible en el momento que ellos lo necesitan en situaciones tecnológicas o de otra índole; además, cuando ellos se sienten acompañados se sienten seguros y saben que hay alguien ahí que está con ellos, ya sea para ayudarles a ellos personalmente o en

situaciones con sus estudiantes. Administrador de la Acción Tutorial 1 (2022)

Es claro que, el seguimiento y acompañamiento al tutor virtual es imprescindible sobre todo porque le permite a cada facultad llevar un control del rendimiento que éste tiene en lo referido a si está cumpliendo con su rol y con lo estipulado en el contrato. De igual forma realizar esta acción permite que el tutor no se sienta sólo, sino que cuenta con alguien a quien pueda acudir cuando le resulten inconvenientes que no estén a su alcance poder solventarlos.

En ese mismo orden de ideas, se consultó a los administradores de acción tutorial en qué tipo de inconvenientes solicitan de su apoyo frecuentemente los tutores virtuales, en ese sentido se expresa lo siguiente:

Más que todo cuando surge un problema como de conexión de internet, problemas técnicos en los equipos como el micrófono, cámara, compartir pantalla, entre otros. Tengo como 10 minutos para estar en cada clase, ya que son varias asignaturas, pero son de mucho beneficio para todos. Administrador de la Acción Tutorial 1 (2022)

De igual forma, otro administrador de la acción tutorial, expresó:

“Más que todo en la parte de la entrega de actividades, la consignación de notas y el uso de algunas herramientas en las plataformas. La concesión de la asignación de notas”. Administrador de la Acción Tutorial 3 (2022)

Es notorio que el apoyo es diverso e indistintamente los tutores virtuales cuenten con las distintas competencias siempre se suelen presentar situaciones que no están a su alcance poder solventarlas, es de imaginarse que pasaría si no se contara con alguien que les pueda brindar un seguimiento o acompañamiento en el proceso educativo, pues al final el estudiante percibiría estos efectos y a lo mejor podría desmotivarse.

A parte del seguimiento y acompañamiento que se les brinda a los tutores virtuales, era impostergable conocer si la acción tutorial de la Universidad Gerardo

Barrios es regulada con algunos instructivos, manuales o directrices a seguir para el desarrollo de las tutorías, por lo que, se consultó sobre cuáles son y con que propósito, la respuesta fue la siguiente:

“La normativa de las videoconferencias con el propósito de reglar el procedimiento, cómo se va a realizar y cuáles son los aspectos que se van a validar para la clase, etcétera. Existe una normativa de acción tutorial también”. Administrador de la Acción Tutorial 1 (2022)

Así mismo, otro administrador de la acción tutorial expresó de una forma más detallada lo siguiente:

Sí, se cuenta con estos instructivos, al inicio del curso se brindan 2, el reglamento para una videoconferencia, donde se detalla todo lo que conlleva el momento de hacer una sesión sincrónica, se le indica que el tutor debe estar 15 minutos antes, que la videoconferencia tiene que durar de 90 a 120 minutos, donde también se le da a conocer que deben presentarse con los estudiantes para que éstos los conozcan, también está dentro de sus lineamientos que el docente tiene que encender su cámara al momento de estar ejecutando su clase en vivo; además, hay lineamientos del curso en sí, donde se le indica el período de tiempo que hay para el ingreso de notas y los diferentes cosas que conlleva lo que es la carrera virtual y las materias en curso. Administrador de la Acción Tutorial 2 (2022)

Con lo anterior se logra constatar que, para lograr tutorías virtuales exitosas se cuentan con un reglamento para videoconferencias, con el propósito de normar todo lo que conlleva realizar una sesión sincrónica, desde la puntualidad que se debe tener para acceder, hasta la duración mínima y máxima de la clase; asimismo, se cuenta con una normativa de acción tutorial, con el propósito que el tutor tenga previsto todas las actividades que deben desarrollarse casi por día hábil contando éste con algunos componentes del reglamento de evaluación, pues los tutores deben de alinearse a ello con el propósito de brindar clases amenas, interactivas y de calidad, si en el seguimiento se evidencia lo contrario, el

administrador de la acción tutorial realiza las gestiones necesarias para encaminar dicha labor.

4.3.4 Tutores virtuales

Ahondando en el proceso investigativo se consultó con respecto a cómo el tutor logra identificar cuáles aspectos se tornan más difíciles en el momento que desarrolla su clase virtual, al respecto se respondió que:

Una de las dificultades es que no todos los estudiantes se conectan a las clases virtuales, por lo que aquellos que no se logran conectar no podrán solventar sus dudas en vivo y eso provocará que traten de consultar por mensajes, foros u otros medios que ya son asíncronos. Siempre se les da respuesta, pero ya no es lo mismo que solventarles de forma práctica en el momento de la clase. A pesar de ello, siempre tendrán acceso a la grabación. Además de lo anterior se puede mencionar la falta de hábito de la lectura del material de estudio de la semana. Tutor 1 (2022)

Seguidamente, se le consultó a otro tutor, quien respondió de una forma más realista, expresando lo siguiente:

En nuestro país en El Salvador existe una gran brecha en cuanto a las herramientas virtuales, por ejemplo, en las clases virtuales no se tienen los mejores recursos de conexión ni la tecnología para ello, los estudiantes no manejan la tecnología muchas veces o desconocen cómo realizar procesos específicos en las plataformas; algunas veces no se adaptan muy bien a los nuevos entornos de aprendizaje y eso les afecta mucho y les desmotiva. No vienen acostumbrados a un rol activo en su educación previa. Tutor 3 (2022)

Con base a lo anterior es evidente que, son varios los aspectos a los que se suelen enfrentar los tutores en el momento que desarrollan sus clases virtuales; al ejercer su rol el tutor trata de apoyar y solventar todos aquellos aspectos que tiene a su alcance, sin embargo, muchos de ellos no los están y, por ende, tienden a

afectar el desarrollo de sus clases, y como resultado se observan casos de estudiantes reprobados.

En ese mismo orden de ideas, se quiso saber sobre el por qué creen los tutores que es importante el seguimiento y acompañamiento en los cursos virtuales, brindando sus opiniones de la siguiente manera:

Los cursos se diseñan de tal forma que el estudiante no necesite apoyo para el desarrollo de actividades, pero no todos los estudiantes están en el mismo nivel de conocimiento, por lo tanto, el seguimiento y acompañamiento es muy importante ya que los estudiantes se sienten apoyados y como todo ser humano necesitamos siempre que nos estén animando aun sabiendo que es nuestro deber entender teoría y hacer actividades. Tutor 4 (2022)

Así mismo, se le preguntó a otro tutor quien desde su punto de vista expresó:

Porque de esa forma nos damos cuenta como están trabajando los estudiantes, si hay dudas entre ellos con la actividad, solventarlas; de igual manera, esto nos permite saber qué estudiante no ha trabajado actividades, y comunicarse con él o con ella, con el objetivo de hacerle ver la importancia de cumplir con la actividad y a la vez que se alcance la competencia esperada. Tutor 7 (2022)

Uno de los papeles primordiales de los tutores es el seguimiento y acompañamiento en todo el proceso de la asignatura que sirve, ya que indistintamente la asignatura esté bien diseñada, siempre pueden surgir casos especiales en algunos estudiantes, teniendo presente que, a lo mejor no todos están en el mismo nivel de conocimiento, y debido a ello, deben de estar pendiente en acompañarles, estar atento/a en brindar respuestas oportunas a través de los diferentes mecanismos (foros, mensajería interna, correo electrónico, entre otros.) por algún inconveniente que presente, se debe hacer sentir al estudiante que no está solo en su proceso de formación y las respuestas deben ser en el tiempo idóneo; a través de ello, se está asegurando que al haber

finalizado la asignatura todos los estudiantes activos hayan aprobado y cumplido con las competencias que se demandaba.

De igual forma, interesaba saber, por qué los tutores consideran que es importante estar formado adecuadamente en las plataformas LMS y de videoconferencia en las tutorías virtuales, a lo que los tutores expresaron:

Es necesario por lo menos manejar lo básico en cuanto a plataformas LMS y de videoconferencias, para utilizarlas como herramientas para facilitar el aprendizaje y al mismo tiempo, tener los conocimientos por si el estudiante requiere de algún tipo de ayuda o tiene problemas en el uso de ellas. Esto servirá para brindar ayuda oportuna y que el estudiante no se sienta solo. También, es fundamental conocer algunas herramientas o plataformas de comunicación sincrónica como son Microsoft Teams, Webex, Zoom, que son específicamente para videoconferencias o clases virtuales. Tutor 3 (2022)

Con lo anterior se puede constatar que, en realidad la formación en el uso adecuado de plataformas LMS y de videoconferencias es fundamental y completamente necesario, ésta competencia tecnológica debe estar bien desarrollada por el hecho de que la modalidad lo requiere, si un tutor no conoce el LMS y no maneja las herramientas de videoconferencia, no está capacitado para impartir sus clases en formato virtual, teniendo presente que, la virtualidad requiere un proceso de formación diferente a las clases presenciales y que debe estar atento/a para poder apoyar al estudiante en lo que se requiera.

4.3.5 Estudiantes

Con esta categoría se tuvo como propósito ahondar en lo referido al estudiante como ente receptor y participante de las tutorías virtuales, con la finalidad de identificar diversos aspectos de interés que contribuyen al proceso investigativo, por lo que resultó importante indagar sobre las condiciones emocionales de los estudiantes respecto a su estado de ánimo, cuando observan

que una clase en vivo se torna monótona o carece de interactividad, es por lo que manifestaron lo siguiente:

“Si la clase se vuelve monótona y no hay ningún tipo de interacción, ésta se vuelve menos interesante, incluso tiende a dar como cansancio, desánimo, indiferencia, hasta sueño y se pierde la total concentración del tema”.

Estudiante 1 (2022)

“Pues el estado de ánimo es que a mí me hace como quererme salir de las clases, entrar en las redes sociales o distraerme en otras cosas, más cuando como son de noche, prácticamente todas se sienten bien extensas”.

Estudiante 6 (2022)

“Realmente me desmotiva ya que hace que pierda el interés por esa materia, porque se torna aburrida”. Estudiante 31 (2022)

Tomando en cuenta lo antes expresado por parte de los estudiantes, es importante prestarle mucha atención, ya que todo se resume en que hay tutores que por sus múltiples ocupaciones no tienen suficiente tiempo para preparar las clases como ellos quisieran, revisar el material de manera completa o prepararse con tiempo de antelación en lo referido a las interactividades que integrará a sus clases; de acuerdo a lo que comentan los estudiantes, se comprende que las clases no son lo suficientemente dinámicas. Vale la pena recalcar que esto es algo que se puede evitar o cuando menos mejorar, ya que no se habla en ningún momento que el tutor no es capaz, más bien se habla de falta de preparación, lo cual lleva hasta cierto punto a la improvisación por parte del tutor.

En el mismo orden de ideas, se les preguntó sobre la forma en la que les ayuda a su proceso formativo cuando tienen dudas o consultas y el tutor les resuelve a la brevedad posible. Lo anterior es valioso ya que deja en evidencia la importancia de una respuesta inmediata por parte del tutor. Por lo que se obtuvo una respuesta bastante clara y concisa, manifestando lo siguiente:

Cuando yo le intento preguntar al tutor sobre algo es porque necesito orientación de cómo realizar algún proceso que se me complica y me gustaría que me solventarán a la brevedad posible ya que en muchas ocasiones no me puedo conectar a la clase en vivo por mi trabajo, pero eso casi nunca ocurre, es decir el profesor me contesta ya cuando ha pasado mucho tiempo después de haberle hecho la pregunta o algunas veces no me contesta. Por lo que la alternativa que uso es el preguntarle mejor a mis compañeros de clases. Estudiante 7 (2022)

Asimismo, al consultarle a otro estudiante, su comentario fue el siguiente:

Pues nos ayuda bastante al aprendizaje, porque al momento de tener dudas y saber que el tutor siempre está ahí y nos resuelve, nos genera confianza y podemos saber que contamos con el tutor. Ya sea para las tareas, la actividad o la actividad en línea, entonces la pronta respuesta es de bastante ayuda, pues por qué sí, digamos, no tuvimos el tiempo para entrar a la clase, pero al verla y tenemos dudas el tutor siempre contesta y nos ayuda a realizar las actividades. Estudiante 8 (2022)

Lo citado anteriormente es de mucha relevancia, ya que como se puede apreciar es sumamente importante que el tutor esté pendiente de las consultas de los estudiantes. Además, hay respuestas de estudiantes que comentan que en algunas ocasiones es bien complicada la comunicación con el docente. Esto quiere decir que a lo mejor algunos tutores tienen dificultades para responder las inquietudes de los estudiantes de forma oportuna, debido a sus variadas ocupaciones en el día, es decir, que algunos docentes trabajan en otros lugares en el día o incluso por la noche, lo que hace comprender que no cuentan con mucho espacio para revisar las bandejas de entrada de los mensajes que pudieron haber recibido en cualquier momento. Por lo que, se vuelve en este caso fundamental el hecho que los estudiantes se conecten a las sesiones en vivo, ya que tienen la oportunidad de consultar y ahí se solventa cualquier vacío que pueda quedar en la enseñanza, además pueden contribuir al aprendizaje de los demás compañeros y al mismo tiempo, aprender entre sí.

Para terminar con los puntos de vista de los estudiantes en el contexto de esta categoría, se les cuestionó sobre cuál es la importancia que reviste la asistencia a las clases en vivo que se desarrollan en las asignaturas virtuales, a lo cual la respuesta fue:

Es muy importante ingresar a las clases virtuales porque es ahí donde se puede preguntar y recibir la respuesta al momento. Aunque cuando son monótonas no me siento motivada a ingresar a ellas porque son aburridas. Si las clases son interactivas, nos mantienen interesados y con ganas de recibirlas y participar en ellas. Estudiante 30 (2022)

De lo anterior, se puede decir que las clases virtuales son muy importantes para los estudiantes y no se las quisieran perder, ya que es en ellas que tienen la oportunidad de interactuar en vivo con sus tutores y compañeros, hacer todo tipo de preguntas sobre el tema, material de estudio, herramientas que se usarán, tareas y otros. Es decir, les permiten tener las indicaciones más claras para sacar el máximo provecho al proceso educativo de cada semana.

Es de hacer notar que lo anterior ocurre cuando las clases son interactivas, pero cuando las clases son monótonas, los estudiantes pierden el interés y en muchos de los casos prefieren no ingresar a ellas, o entrar, pero solo para hacer acto de presencia, es decir, sin prestar atención ni participar.

4.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS TUTORÍAS EN LAS ASIGNATURAS

4.4.1 Directora de Educación Virtual

Es importante tener presente que los tutores virtuales poseen tanto fortalezas como también debilidades, esto en normal en cualquier área o ámbito de la vida laboral. Tomando en cuenta lo antes mencionado se le preguntó a la directora de educación virtual sobre su percepción al respecto. Ella comentó que:

El dominio que los profesores tienen de cada una de sus asignaturas, sin embargo, también vamos nosotros identificando aspectos a mejorar, por

ejemplo, estar insistiendo en que el docente esté pendiente de las cosas del estudiante El otro punto importante es el dominio que el profesor tiene la plataforma, pero siempre tenemos más de algún docente que están recién incorporados que a lo mejor no están familiarizados con las plataformas, con el entorno, entonces se puede percibir cuando eso se da. Entonces son algunos detalles que nosotros también vamos identificando para ir reforzando oportunidades para poder formar más al profesor. Directora de Educación Virtual (2022)

Se puede determinar que, la universidad hace los esfuerzos para que el profesional que van a contratar llene el perfil del puesto, cumpliendo con todos los requisitos de la modalidad virtual, para asegurarse que posee las habilidades necesarias para desenvolverse en las tutorías; a pesar de ello, siempre se presentan casos donde por mucho que se haya trabajado en el escenario previo, habrá que hacer ajustes y mejoras en el proceso, para lo cual, la universidad también ya está preparada.

En adición a lo anterior, es indispensable que la Universidad Gerardo Barrios, dado a su reconocimiento como una de las mejores y más completas instituciones de nivel superior, cuente con un plan sólido para abordar y fortalecer las debilidades de algunos tutores, y es así como se le cuestionó a la directora, sobre ello, respondiendo que:

Se tiene una unidad que está dedicada exclusivamente a la capacitación del personal docente, esta unidad ya se proyecta el tipo de capacitación que va a estar brindando al personal docente que van relacionadas al modelo educativo, por ejemplo, relacionadas a estrategias metodológicas o herramientas tecnológicas. Cuando seleccionan la temática ya van identificando el profesional extranjero, porque lo que buscamos es aprender de aquellas instituciones que tienen fortaleza en ese tema. Directora de Educación Virtual (2022)

Tomando en cuenta lo antes expuesto, se puede decir que la Universidad hace su mayor esfuerzo por formar de la mejor manera a sus profesionales,

ofreciéndoles cursos y capacitaciones para potenciar sus habilidades. Así mismo, cuando se identifican aspectos deficientes en las tutorías, casi de forma inmediata se busca la asistencia a los tutores para mejorar esas situaciones y prepararlos para desarrollar de mejor manera su trabajo, haciendo el intento de mantener un estándar de calidad en sus procesos formativos.

Ahora bien, es importante detectar las habilidades, debilidades y fortalezas del estudiante, y es así como se le preguntó a la directora sobre los métodos y técnicas que se utilizan para detectar los aciertos y desaciertos del estudiante, por lo que, la directora respondió:

Un mecanismo que en nosotros es muy identificado y que nos ha servido de muchísimo es la encuesta de satisfacción, donde el estudiante nos dice lo que le gusta, no le gusta y qué podemos mejorar, pero hay otro punto importante, cuando nosotros hablamos del estudiante para poder saber cuáles son sus fortalezas y debilidades, yo creo que el que mejor conoce eso es el profesor, pero no tenemos un instrumento específico para decir en esto tiene fortaleza y esto tiene debilidades, sino que prácticamente es en el proceso, me voy dando cuenta por la asistencia de los estudiantes, yo puedo considerar los aportes de mis estudiantes, lo puedo ir evaluando y puedo ir conociendo a cada uno de los estudiantes entonces, en el caso de los primeros. Directora de Educación Virtual (2022)

Tomando en cuenta lo antes mencionado, la universidad cuenta con algunas estrategias para intentar conocer aspectos positivos y negativos en el proceso formativo de los estudiantes, pero ninguno de ellos es fiable al cien por ciento, lo mejor en algunos casos es combinarlos y aplicarlos de acuerdo a las diferentes realidades de los estudiantes en específico, ya que lo que pueda emplearse para conocer al estudiante A, pueda que no funcione con el estudiante B, y así sucesivamente. Se logra apreciar que la universidad tiene claro que es necesario hacer el máximo esfuerzo para que el estudiante se sienta feliz y a gusto en su proceso educativo.

4.4.2 Decano/Vicedecano

Con la categoría antes mencionada se tiene por finalidad indagar sobre la percepción que tienen los Decanos/Vicedecanos en lo referido a las fortalezas o debilidades de las tutorías virtuales, por lo que se inició consultándoles sobre cuáles son las fortalezas y debilidades más recurrentes que se han percibido en los tutores virtuales a lo que la respuesta fue la siguiente:

Son percibidas como ventajas y desventajas:

Ventajas:

La mayoría, a estas alturas, ya domina todas las TIC indispensables, todos los docentes ya han superado el proceso de adaptación a la modalidad virtual 100%, el diseño previo de los cursos permite una fácil adaptación para el tutor.

Desventajas:

Poca motivación de convocatoria a presencia de todos los estudiantes a las sesiones sincrónicas, no incluimos nuevas herramientas tecnológicas.

Vicedecano 2 (2022)

Lo anterior llama bastante la atención porque, aun identificando todas esas fortalezas imprescindibles con las que cuenta la planta de tutores virtuales, los vicedecanos se sinceran y destacan que algunos no suelen incluir nuevas herramientas tecnológicas, y debido a que la modalidad requiere mantenerse a la vanguardia y estar preparados un paso más adelante que los estudiantes es sumamente importante que en su totalidad tengan esa disciplina de innovarse conforme a las exigencias de la sociedad.

Aunado a la consulta previa, se hace necesario saber la forma en la que han podido fortalecer las debilidades referidas a los tutores virtuales, por lo tanto, respondieron que:

La UGB posee un programa de capacitación constante para todos los colaboradores, esto permite asegurar la intención de lograr un aprendizaje constante y actualizado para todos.

Se dan recomendaciones a todos los tutores sobre el uso de nuevas TIC para el desarrollo de las clases. Esto se desarrolla a través de un grupo de WhatsApp o de recomendaciones directas, con el apoyo del seguimiento que se realiza semanalmente que tiene como propósito la búsqueda de la mejora continua. Vicedecano 2 (2022)

Lo antes citado lleva a decir que, las autoridades competentes están pendientes en erradicar las debilidades que presentan algunos tutores al momento de tutorizar las asignaturas virtuales, se basan en los resultados obtenidos de los seguimientos y, por ende, buscan solventar a la brevedad para no afectar el proceso educativo y satisfacer de la mejor manera las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

4.4.3 Administradores de la Acción Tutorial

Para efectos de esta categoría resulta valioso saber qué procedimiento sigue el administrador de la acción tutorial cuando se tiene una queja o insatisfacción de parte de los estudiantes con relación a algún aspecto de la virtualidad, por lo tanto, uno de los entrevistados expresó lo siguiente:

El procedimiento que se sigue es, consultarle al alumno cuál es su inconformidad o qué situaciones le están dando dificultades, luego analizamos su situación y le ofrecemos alternativas de solución a su problema, con la intención de nunca dejarlo solo y brindarle la mejor solución y atención posible. Administrador de la Acción Tutorial 3 (2022)

Lo anterior permite decir que, los Administradores de la Acción Tutorial están conscientes que la prioridad es el estudiante y se debe de buscar la forma de satisfacer sus necesidades de aprendizaje de la mejor manera, es por ello, que están atentos del proceso educativo y ante cualquier queja o insatisfacción sobre

algún aspecto de virtualidad (tutoría, contenidos, plataformas, entre otros) se brinda el seguimiento respectivo para actuar bajo evidencias ante los respectivos responsables y ofrecer las mejores acciones de mejora.

Asimismo, resulta valioso saber sobre cuál es el tratamiento que recibe la información de las encuestas que administran en cada asignatura virtual, uno de los administradores de la acción tutorial comentó lo siguiente:

Le entregamos al docente una síntesis para que no se confunda con todos los otros análisis que hace la aplicación, es decir se le entregan al docente, básicamente el sentir y pensar de los estudiantes, para que de esa manera él tome las mejores opciones para solventar los problemas. Administrador de la Acción Tutorial 1 (2022)

Así mismo, otro de los administradores de la acción tutorial expresó que:

Cada tercera semana en un curso o materia, nosotros hacemos lo que es la invitación al alumno a que pueda hacer la evaluación de su tutor en ese momento y tratamos de motivarlo a que responda con toda libertad, porque la información que nos compartirá será de mucha utilidad al momento de valorar la calidad de los cursos y buscar opciones de mejora en diferentes áreas. Administrador de la Acción Tutorial 2 (2022)

Lo anterior demuestra que se hacen los esfuerzos necesarios por la búsqueda de la mejora continua, sin embargo, para tener un panorama general de la satisfacción o insatisfacción de las asignaturas, los estudiantes deben ser objetivos en seleccionar sus respuestas y que el instrumento sea completado al menos por el 50% del total del grupo, claro está que dicha información es confidencial, y con estos datos el administrador de la acción tutorial tiene la luz para iniciar a procesar la información, que le permitirá al tutor no bajar la guardia en su labor y buscar acciones de mejora, con el proceso anterior se logra tener una idea de que tan exitosas han sido las tutorías virtuales.

Y, por último, pero no menos importante, se preguntó, cuáles son las acciones que ejecutan cuando un tutor tiene fallas recurrentes en el desarrollo de sus tutorías, es por lo que, expresaron lo siguiente:

“Se van marcando en la hoja de evaluación de los docentes y al tener una buena cantidad se le hace una amonestación, se le envía un correo y se le dice que esta está fallando para que pueda mejorar.” Administrador de Acción Tutorial 1 (2022)

Así también, otro de los administradores de la acción tutorial tomó a bien detallar el proceso de inicio a fin de una forma más detallada, por lo cual su aporte a la consulta fue:

En este caso primero se realiza un proceso inductivo en base a la matriz en que se ha diseñado para cada una de las facultades, considerando los instrumentos como la normativa de acción tutorial, la reglamentación. Se le pudiera hacer llegar una sanción o recomendación por escrito recordándole lo que tiene que hacer y cómo hacerlo con la intención de mejorar en su labor. Si las fallas persisten, en este caso no se hace solamente el recordatorio al docente, sino también ya a través de correo electrónico, el seguimiento con copia decanatura y vice-decanatura. Administrador de la Acción Tutorial 3 (2022)

Sin duda alguna los administradores de la acción tutorial, tienen claro el camino a seguir cuando hay inconsistencias recurrentes por parte de los tutores en el desarrollo de sus tutorías, para poder intervenir lo hacen fundamentándose Normativa de acción tutorial y el Reglamento de sesiones en vivo, se tiene la potestad de hacer llegar notificaciones en donde hacen sugerencias y si no son acatadas con base a los lineamientos, aparte de que el proceso de enseñanza y aprendizaje no resulta ser exitoso, corren el riesgo que para próximas cohortes las decanaturas lleguen a prescindir de sus servicios.

4.4.4 Tutores virtuales

Con la categoría antes mencionada se pretende describir las fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas de pregrado que son identificadas por parte de los tutores.

Es así como, se les consultó directamente sobre cuáles creen que son sus fortalezas más marcadas en el desarrollo de las tutorías en la virtualidad, por lo tanto, uno de los tutores respondió lo siguiente:

Bueno, considero que entre ellas está la empatía para comprender la situación de cada estudiante, ellos trabajan y estudian, unos no saben usar las TIC, otros requieren mayor seguimiento y acompañamiento, otros son más independientes, no todos aprenden de la misma manera ni al mismo ritmo, ellos podrían aprender leyendo, escuchando, otros combinan las tres cosas. Dar la libertad y confianza para preguntar, hacerlos sentir importantes en la clase y darles el protagonismo. Tutor 1 (2022)

En esa misma línea, otro de los tutores expresó:

Pienso que una de las fortalezas sería el manejo de diferentes recursos y el momento exacto de cuándo utilizarlos. Otra sería la motivación que se le da al estudiante, las habilidades básicas que se necesita para la enseñanza, es decir, esa interacción con el estudiante, esa retroalimentación que es fundamental, pero creo que la más grande sería en la infinidad de herramientas tecnológicas que sé manejar. Tutor 3 (2022)

Con base a lo mencionado anteriormente, se puede constatar que, los tutores cuentan con una gama de fortalezas que les facilita el correcto desarrollo de las tutorías en virtualidad, es muy importante que siempre sepan identificar estos puntos porque les ayuda a mantenerse alerta y activos no bajando la guardia, con el propósito de que el proceso educativo se desarrolle exitosamente.

De igual forma, se quería saber sobre cuáles son las debilidades más marcadas de los tutores cuando desarrollan sus tutorías en la virtualidad, dejándoles claro que brindarán una respuesta a consciencia, éste respondió lo siguiente:

Considero que una de las debilidades más marcadas es retroalimentar las actividades, dado que el trabajo es bastante y los grupos son considerablemente grandes; esto se complica más cuando son tareas individuales, no así en las tareas grupales. Cuando las actividades son individuales y llevan bastante contenido, usualmente la retroalimentación la enfoco más en los criterios que no se cumplen, por la falta de tiempo, pero sí estoy consciente que debería ofrecer retroalimentación en lo que hicieron bien. Tutor 1 (2022)

Otro de los tutores entrevistados respondió que:

Pienso que es el consumo de tiempo que se necesita para darle un buen seguimiento al estudiante, ya que, en algunos casos, pues toca incluso darles solución a algunos problemas técnicos, es decir, de la misma plataforma que están fuera ya del contenido de la asignatura, entonces requiere un poquito más de esfuerzo, un poquito más de tiempo para pues darle solución. Tutor 3 (2022)

Con base a lo antes mencionado, se puede constatar que, los tutores virtuales en su mayoría saben identificar algunas debilidades cuando desarrollan sus tutorías, las cuales deben de hacerle frente, buscando acciones de mejora que ayude a erradicarlas, con el propósito de cumplir las competencias que demanda la asignatura que se sirve, logrando con ello que el proceso de enseñanza y aprendizaje se cumpla exitosamente.

De igual forma en el contexto de la categoría de análisis, se les pregunta sobre algunas estrategias que pueden emplearse para minimizar deficiencias en las tutorías virtuales, al respecto la respuesta fue:

Cada grupo con el que se trabaja es diferente, por lo que las estrategias deben adaptarse a ellos, dependiendo sus intereses y motivaciones. En lo personal trato de usar TIC y aplicaciones que llamen su atención, además, darles el acompañamiento y seguimiento oportuno para que no se sientan solos en el proceso educativo de cada semana, trato de motivarlos para que pasen activos, ingresen a la clase en vivo, estén en contacto con el material, sus compañeros, la plataforma y el docente todos los días de la semana, no solo sábados y domingos porque ya no les va a alcanzar el tiempo para desarrollar las actividades. Tutor 1 (2022)

Así mismo, otro de los tutores abordó dicha consulta de una forma bastante interesante en la cual expresó:

Es bien importante esta pregunta porque considero que un bloque de 2 horas para una unidad es muy poquito tiempo, entonces, una de las estrategias que se podrían mejorar podría ser dar 2 clases en vez de una a la semana y considero muy importante hacer obligatoria la asistencia a los estudiantes de virtualidad, ya que se tiene mucha inasistencia a las clases en videoconferencias en vivo, muchos por el tiempo, por su trabajo, porque simplemente no quieren ver las grabaciones, no comprenden las tareas, no hacen bien las tareas y por consiguiente, las notas van a ser bajas o no van a haber notas porque no entendieron la tarea y no la presentan. Tutor 5 (2022)

Considerando lo antes citado se puede decir que es evidente para los tutores algunas deficiencias que se tienen en las tutorías, por lo tanto, desde su percepción hacen ver algunas estrategias para poder erradicarlas, como: uso de las TIC (herramientas que llamen la atención), correcto y oportuno seguimiento, el horario de las sesiones en vivo favorezca a la mayoría, realizar al menos dos sesiones en vivo en la semana, asignar puntaje a la asistencia, entre otras; de entrada, se resalta que es necesario saber que los grupos de clases suelen poseer características diferentes, es por lo que, algunas de las estrategias deberán de adaptarse a ellos, dependiendo de sus intereses y motivaciones.

En el mismo orden de ideas, resulta imprescindible destacar la importancia que tiene para el tutor revisar y apropiarse del material de estudio cada semana antes de las sesiones en vivo, por lo que, uno de los tutores se expresó brindando las siguientes valoraciones:

Es de mucha importancia revisar el material de la semana y también las actividades o tareas, ya que de lo que se trata es de explicar los contenidos lo más claro posibles para los estudiantes y al mismo tiempo dejar las indicaciones de la tarea bien explicadas para que no haya malentendidos ni dudas. Al no revisar los materiales de la clase ni las tareas, se llegaría a improvisar a la clase y eso no es nada bueno para esta modalidad, ni para este nivel educativo. Tutor 1 (2022)

De igual forma otro de los tutores coincidió con el entrevistado anteriormente, quien mencionó que:

Es vital, porque dependemos del contenido, una vez que nos hemos apropiado de él, se prepara la presentación de la clase, tomando en cuenta los aspectos más relevantes y haciendo énfasis en el desarrollo de las actividades y con tiempo también se busca relacionar el contenido con el contexto actual, mostrando ejemplos o desarrollando procedimientos. Tutor 7 (2022)

No cabe duda que en su mayoría, los tutores están conscientes de lo primordial que es realizar la revisión del material de estudio previo a las sesiones en vivo, pues saben que la institución se caracteriza por la gestión del conocimiento y que hace los esfuerzos necesarios por la búsqueda de la mejora continua, por lo tanto, quieren sumar a ello, y en ningún momento irían a improvisar, es así como planifican sus clases, desde el inicio hasta el fin, y si en algún momento el estudiante percibe que no domina el tema trae como resultado quejas y se quedan con una imagen negativa del tutor.

4.4.5 Estudiantes

Con esta categoría se pretende descubrir las fortalezas y debilidades de las tutorías a través de los comentarios de los estudiantes. Es así como se les preguntó sobre la importancia de revisar el material de estudio cada semana antes de las sesiones en vivo. Las respuestas a esta pregunta fueron bastante variadas, sin embargo, existe muchos de los entrevistados que coincidieron en sus opiniones, por lo que expresaron:

Considero que es importante revisar el material de estudio cada semana, porque de esa manera se tiene una idea y quizás pueden surgir ya inicialmente algunas dudas y ya se tienen preparadas las preguntas para realizar al docente. De esta manera, considero que se genera un aprendizaje con mayor facilidad y un aprendizaje significativo. Estudiante 14 (2022)

Tomando en cuenta lo antes citado, se puede decir que es de suma importancia inculcar a los estudiantes el hábito de revisar el material con antelación. Como se puede apreciar a través de los comentarios, cuando el estudiante revisa el material de estudio, ya van conocedores de los temas a tratar, ya llevan una preparación previa a la clase en vivo, por lo que, si tienen alguna duda, ya la llevan lista para plantearla al tutor y si el tutor hace alguna pregunta, ellos también van preparados para responderla, lo que facilita el proceso de aprendizaje y lo hace más ameno y significativo. Por otra parte, al conocer sobre los contenidos y tareas en el material de estudio, les permite colaborar con sus compañeros de clase cuando ellos tienen alguna consulta.

Vale la pena mencionar que, algunos estudiantes no llegan a concentrarse al 100% a la hora de recibir sus clases virtuales, esto se debe a diversos factores, es así como se vio la necesidad de preguntar a los entrevistados, sobre las mayores distracciones que experimentan, al respecto respondieron:

Sí algunas veces cuando tenemos en el monitor de una computadora abierto nuestro correo, pues a veces las notificaciones de ésta causan

distracciones; también si tenemos redes sociales abiertas, llamadas, mensajes de texto, visitas personales inesperadas. O la vez también, como mencionaba anteriormente, aburrimiento, sensación de cansancio por el trabajo. Estudiante 1 (2022)

Las respuestas a dicha pregunta fueron variadas, por lo que otro estudiante explicó que:

Algunas veces la saturación de imágenes, verdad en el contenido eso es un distractor y lo otro es que algunas unidades y actividades están saturadas de información. Cuando no se le escucha bien al docente o cuando en su casa hay ruidos u otras voces. O cuando el tutor tiene problemas de conectividad. Estudiante 10 (2022)

Considerando lo antes citado, se puede afirmar que los estudiantes tienen muchas distracciones, pudiendo estar relacionadas a condiciones del lugar donde viven como: mala señal de internet, ruidos naturales, sonidos, música en los hogares vecinos, situaciones de redes sociales y problemas técnicos. Además, estas distracciones pudieran estar relacionadas a factores del lado del tutor, como: audio deficiente, sonidos en el entorno del tutor, internet inestable, cámara encendida, contenido de la presentación mal diseñado, entre otros. Es esencial tener presente que muchos alumnos, además de estudiar, también trabajan y en algunos casos tienen familia, todo esto complica a la hora de realizar tareas, conectarse a las clases virtuales o comprometerse al 100% con la educación como tal.

Además, se les preguntó sobre los obstáculos que identifican y les afectan en su compromiso académico, manifestando lo siguiente:

Considero que eso ya es personal y algo que pueda influir en falta de compromiso podría ser la pereza de no hacer las cosas a tiempo, de dejar todo a última hora, de no entenderle el tema y también de que el tutor no explique correctamente cómo se debe, como deben de hacer las cosas y que no sea más activo, dinámico, para que este le ponga o le tengamos ese

amor y esa esa atención a la clase. No sé si me doy a entender. Estudiante 13 (2022)

En otro comentario recibido por parte de los estudiantes con respecto a la misma interrogante se menciona que:

Puede influir a la falta de compromiso, que el maestro no tenga técnicas que se tornan interesantes o que se mantenga la atención del del alumno. Ya que de esa forma no se desea integrarse a las clases ni hacer nada en ellas. Estudiante 14 (2022)

Se puede apreciar que por lo general la falta de compromiso es por la presión laboral, el interés por aprender, la falta de habilidades en el manejo de las herramientas, entre otros; la desmotivación que se tiene cuando las clases son monótonas o aburridas, lo que los lleva a no conectarse o a estar en las clases, pero sin prestar atención, lo que provoca desinterés por la asignatura en desarrollo e inclusive quizás de la carrera.

4.5 USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Con la categoría antes mencionada se pretendía indagar sobre todo lo referido al uso de herramientas tecnológicas como apoyo a las tutorías virtuales.

4.5.1 Directora de Educación Virtual

Las herramientas tecnológicas son un punto clave a la hora de llevar a cabo las clases virtuales, además son indispensables para el buen desarrollo de éstas, por lo que, surgió la necesidad de consultarle a la directora sobre las ventajas de usar herramientas tecnológicas en las clases virtuales, a lo que ella comentó que:

Brindan mayor flexibilidad, el estudiante puede estar en cualquier lugar, en cualquier momento y tomar su clase, es él quien decide dónde, cuándo tomar su clase. Las herramientas tecnológicas nos permiten probar las competencias que se esperan y desde luego, también brindan ambientes más innovadores; el docente creativo, o sea, puede llevar a cabo una clase en donde el estudiante despierte su interés y que pueda tener mucha más

participación, pueda estar mucho más activo, los recursos tecnológicos brindan esa posibilidad de generar ambientes más innovadores, pero mucho depende de la creatividad también del mismo profesor. Directora de Educación Virtual (2022)

Tomando en cuenta lo antes mencionado, se puede percibir una gran variedad de ventajas que generan las herramientas tecnológicas a la hora de desarrollar las clases virtuales y que, si se logra integrar a los diferentes elementos tecnológicos con los actores educativos y ambos trabajan en armonía, se pueden lograr resultados de aprendizaje sobresalientes en los estudiantes. Esto dependerá de la disposición que tengan cada uno de los participantes del proceso educativo, su compromiso, su dedicación y las habilidades y competencias para desenvolverse en los ambientes virtuales de aprendizaje.

Anteriormente se comentó sobre una gran variedad de ventajas que se tiene cuando se emplean las TIC en el proceso educativo, pero es necesario tener claro que en algún momento las herramientas tecnológicas pudieran generar algunas desventajas, ya que no se tiene un control total sobre ellas, es decir, en algunas veces pudieran fallar o no presentarse las condiciones para poder aplicarlas con total libertad; es así como se le interrogó a la directora respecto a las desventajas que se pudieran tener cuando se emplean TIC en la virtualidad, a lo que ella comentó:

No se tiene esta interacción como en lo presencial ese abrazo, esa motivación el hecho ese acto de tener al compañero a la par o al docente. Si nosotros tenemos una computadora, pero no tenemos conexión a internet de nada sirve o si tenemos conexión a internet, pero no tenemos una computadora de nada nos sirve, es decir, tanto el hardware como el software es indispensable, por ejemplo, si yo tengo una sesión en vivo y la herramienta que estoy ocupando, demanda muchos recursos y la conexión a internet que tengo no es muy estable va a tener interferencias que pueden existir. Directora de Educación Virtual (2022)

Como se puede verificar, existen diferentes desventajas que se pudieran presentar al momento de integrar TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje, las cuales habrá que tener en cuenta en todo momento para tratar de estar preparado por si se presenta alguna de ellas, tener un plan alternativo; por ejemplo, qué hacer si se suspende la energía eléctrica; o qué hacer si la conexión a internet se pierde; qué alternativa se pudiera implementar en el caso que el micrófono o bocinas de la computadora del tutor o del estudiante no funcionen. Todas esas dificultades y algunas otras más que pudieran existir, son las que habrá que analizar para no verse sorprendido en las clases virtuales.

Continuando con el análisis de las preguntas a la directora, se le preguntó sobre cuál es el proceso que se sigue para elegir un curso o formación para tutores sobre herramientas tecnológicas, a lo que ella comentó:

Va a depender de la proyección de la Universidad y de las necesidades del equipo docente, solo como a manera de ejemplo, la Universidad antes de empezar las carreras 100% virtuales, lanzó un curso de 5 meses para los tutores que se denomina Certificación en Diseño y Desarrollo para la Educación Virtual, nosotros queríamos preparar a nuestra gente antes de que llegaran las carreras 100% virtuales; con la llegada de la pandemia vimos que había mucha necesidad, porque si bien es cierto los docentes que iban a estar en clases 100% virtuales eran seleccionados por las facultades, vimos la necesidad de crear un curso quizás un poco más ligero, con la esencia de la certificación, pero más corto, al cual le llamamos Experto en Tutoría Virtual, que contemplaba el tema de las generalidades de la modalidad, el diseño de contenidos, herramientas web, plataformas y tutorías. Directora de Educación Virtual (2022)

Con base a la información anterior, se puede apreciar que como universidad se mantiene constante monitoreo y atención a las posibles necesidades de formación que puedan presentar los tutores de las diferentes asignaturas, esto con la intención de mantener al equipo de educadores actualizado casi que en todo momento, ya que se es consciente que en la

virtualidad las aplicaciones, herramientas y programas están en constantes mejoras y al mismo tiempo surgen nuevos programas como alternativas, a lo que la universidad debe estar pendiente en todo momento para hacer el intento de mantenerse a la vanguardia y siempre tratar de ofrecer una educación de calidad.

A pesar de todos los esfuerzos que se hacen como Universidad, siempre hay casos que se salen de lo planificado y que se deben atender a la brevedad posible, es decir, tutores que presentan dificultades en el uso de las TIC en el desarrollo de sus clases, a quienes se les debe atender de forma inmediata para nivelarlos en sus habilidades y competencias.

4.5.2 Decano/Vicedecano

El uso de herramientas tecnológicas permite el diseño de estrategias metodológicas que favorecen la motivación en el proceso educativo, permite promover la interacción entre estudiantes, tutor y contenidos.

Con la categoría antes mencionada se busca conocer desde la perspectiva de los Decanos/Vicedecanos sobre cuáles son las herramientas tecnológicas que son requisito que los tutores dominen con mucha propiedad en las carreras de pregrado virtual, por lo que de acuerdo con el entrevistado se deben dominar:

“Plataformas LMS y de videoconferencias de la universidad, programas de ofimática y herramientas web o programas para fortalecer sus estrategias metodológicas”. Vicedecano 1 (2022)

Sin embargo, existen además de las plataformas antes mencionadas, otras herramientas tecnológicas que son impostergables dominar, es por ello que otro entrevistado afirmó que:

“Todas aquellas herramientas y programas que son necesarios para desarrollar sus actividades en la virtualidad. Plataformas para la comunicación síncrona y asíncrona”. Vicedecano 2 (2022)

Lo anterior, resalta que los tutores virtuales deben de poseer una gama de habilidades en el correcto manejo de diversas categorías de herramientas

tecnológicas para que estén al día conforme a las exigencias actuales y éstas sirvan de apoyo en el desarrollo de sus clases virtuales logrando con ello un aprendizaje significativo en los estudiantes, desarrollando las competencias de manera amena y eficaz.

De igual forma resulta valioso saber sobre qué tipo de alternativas de formación en herramientas tecnológicas ofrece la UGB a sus tutores, por lo que la respuesta fue la siguiente:

Bueno, las alternativas de formación en herramientas tecnológicas vienen dadas por iniciativas de capacitación que se dan en este caso por la Dirección de Innovación y también por Desarrollo Humano, en su momento también se ofrecieron algunos cursos y también por parte de la de formación continua, y pues la base fundamental que son los cursos de certificación que periódicamente se ofrecen Universidad orientados a la educación virtual y también con las maestrías en educación virtual que se ofrecen en la Universidad. Vicedecano 1 (2022)

Conforme a lo mencionado se identifica que, la institución ofrece una gama de opciones para que los tutores se capaciten en el manejo de herramientas tecnológicas y, por ende, aprendan a adaptarlas a las estrategias metodológicas que utilizan en el desarrollo de sus clases; sin embargo, a diario surgen otras herramientas y llegan a innovar las existentes, por lo tanto, debe de existir una actualización de saberes y aprender lo nuevo, para que sepan suplir las necesidades de aprendizaje por parte de los estudiantes logrando cumplir con sus expectativas.

Seguidamente, fue de interés saber sobre cuáles son los mecanismos y estrategias para capacitar a los tutores en temas relacionados a herramientas tecnológicas, y la respuesta fue la siguiente:

En este punto, pues los cursos han sido orientados a la parte práctica para que los docentes puedan utilizar las herramientas y siempre y cuando pues se apliquen sobre la base del modelo educativo, para cuando el docente

ingresa a estos cursos y ya pues ha recorrido un camino en la educación virtual, ya tiene experiencia impartiendo tutorías y esto viene a sumarle un plus y, en otras palabras, es un orden de formación que el docente cubre verdad, desde la parte pedagógica luego pues la parte del modelo educativo educación virtual. Vicedecano 1 (2022)

Teniendo presente que, los estudiantes de estos tiempos tienen una forma diferente de recibir la información y que la tecnología está a la vanguardia, los guías (tutores) deben estar preparados y es que la aplicación de las TIC de una manera productiva depende de la capacitación que se brinde sobre el correcto uso de las diversas herramientas digitales que existen, en este sentido el mecanismo de capacitación utilizado es el idóneo ya que con ello se apunta a la práctica, sin embargo, se debe tener presente el periodo de tiempo en que se brindará la formación ya que a diario surgen nuevas herramientas y actualizaciones de las ya existentes, así también, tener presente que surgen nuevas contrataciones y por tal motivo algunos tutores llegan a carecer de habilidades digitales.

4.5.3 Administradores de la Acción Tutorial

Desde la perspectiva de los administradores de la acción tutorial se les preguntó sobre la manera en que los tutores virtuales incorporan herramientas tecnológicas en sus clases, por lo que, la respuesta fue la siguiente:

Más que todo lo hacen al inicio de las sesiones para reforzar la retroalimentación del contenido anterior o para dar la introducción del nuevo contenido, es ahí donde suelen utilizar mucho las herramientas tecnológicas, también cuando hacen la pregunta generadora, en la parte final y para evaluar las competencias adquiridas durante esa sesión. Administrador de la Acción Tutorial 3 (2022)

Considerando lo antes citado, el informante logra identificar en algunos tutores los esfuerzos realizados para no brindar una clase monótona, ya que tratan de apoyarse de algunas herramientas para hacer la clase interactiva, y lograr las competencias de la asignatura; sin embargo, deben tener el especial cuidado en la

selección de la herramienta y manejarla de la mejor manera, de lo contrario no se cumpliría con el propósito que se tiene.

En el mismo orden de ideas, se quiso saber sobre cuáles son los principales inconvenientes relacionados al uso de herramientas tecnológicas que enfrentan los tutores en el desarrollo de sus clases, y la respuesta fue la siguiente:

Una de las situaciones que se enfrentan es la conectividad, fallas con el internet o problemas técnicos con la tecnología. Otra situación es que algunas herramientas probablemente no puedan ser visualizadas concretamente a través del teléfono celular que están usando los estudiantes. Otro detalle es cuando se tienen activadas las cámaras y eso genera problemas de conectividad. Administrador de la Acción Tutorial 3 (2022)

Conforme a lo antes mencionado, se puede constatar que la inestabilidad en la conexión a internet es algo que suele escaparse de las manos de algunos tutores virtuales, asimismo, en lo referido a problemas técnicos con audio, cámara, compartir pantalla, entre otros, esto puede ocurrir en cualquier momento, indistintamente se brinde la inducción a las plataformas, es por lo que, resulta valioso que siempre alguien brinde acompañamiento y se trate de solventar cualquier cosa a la brevedad para no afectar el proceso educativo.

Así también, resulta importante conocer la opinión de este informante en lo referido a cuáles considera que son las principales habilidades y competencias que se deben fortalecer en los tutores virtuales, respondiendo de la siguiente manera:

El enfoque de la virtualidad 100% tiene contraste con la presencialidad para captar la atención del estudiante a través de la pantalla, lo que algunas veces se vuelve una tarea difícil por el hecho de que el docente algunas veces no tiene las competencias para incorporar los distintos recursos tecnológicos al mismo tiempo; por otra parte, la oralidad, el trabajo con el

aspecto socio-emocional son puntos que se podrían fortalecer en los docentes. Administrador de la acción tutorial 3 (2022)

Lo antes mencionado lleva a decir, que el tutor siempre debe de enfocarse en captar la atención del estudiante para lograr las competencias que demanda la asignatura y para que el aprendizaje sea significativo, sin embargo, algunos llegan a carecer de las competencias para incorporar diversos recursos tecnológicos en sus clases, y no necesariamente se debe buscar fortalecer en el área tecnológica sino en todos esos aspectos que suelen ser ignorados como (oralidad, socio-emocional, entre otros) pero que suman para que los tutores puedan tener un mejor rendimiento y por ende las clases se desarrollen exitosamente.

4.5.4 Tutores virtuales

De entrada, se le consultó al tutor virtual en lo referido a cuáles son las herramientas tecnológicas que más integra en las estrategias metodológicas de sus clases, respondiendo de la siguiente manera:

Las herramientas que más utilizo son aquellas que despiertan la motivación en el estudiante, es decir, aquellas que van con un enfoque de gamificación, estimulando la competitividad, la motivación, los logros que van obteniendo al momento de ir subiendo de un nivel a otro, de ir ganando puntos, entonces pienso que eso despierta una gran motivación y por ende seguir conociendo. Tutor 3 (2022)

Sin embargo, otro de los entrevistado acotó lo siguiente:

En mi caso, estoy utilizando una laptop con audífonos o auriculares, podría decirse que es lo mismo cuando estoy usando la herramienta de Microsoft Teams o Canvas; muchas veces utilizo herramientas como Excel, Genially, Canva, Mindomo que es una herramienta para hacer mapas mentales, se me hace fácil presentar mapas y que el estudiante los comprenda. En la currícula educativa o en la asignatura muchas veces es importante enseñarle al estudiante de PowerPoint, por lo tanto, también usó

herramientas como esas o herramientas para hacer página web o tiendas en línea. Tutor 5 (2022)

Lo anterior evidencia que, en su mayoría los tutores saben que es indispensable la integración de herramientas tecnológicas en el desarrollo de sus clases, pues deben de buscar la forma que estas sean amenas e interactivas logrando la atención y participación de sus estudiantes, es así como se logra identificar una gama de opciones que suelen utilizar, dependiendo de la naturaleza de la asignatura y del contenido de cada unidad de estudio.

Sin embargo, se está consciente que a diario surgen nuevas herramientas y actualizaciones y vale la pena saber en qué herramientas tecnológicas les gustaría a los tutores formarse en el futuro y estos respondieron lo siguiente:

Pues realmente en tecnologías de vanguardia, cualquier herramienta que sea tanto buena para la enseñanza como para el aprendizaje, es decir, que ayude a realizar un proceso significativo de enseñanza aprendizaje en la modalidad virtual, indistintamente cual sea esta, si es necesario que sea por hologramas, de grabar contenido, aparecer en una pizarra de tal manera que los estudiantes logren tener más atención. Tutor 1 (2022)

Aunado a la respuesta anterior, es natural que cada tutor y dependiendo de su especialidad va a tener posiblemente necesidades distintas a otros, es por ello que otro tutor respondió:

*“Me gustaría en software en línea para crear mapas mentales, mapas conceptuales, trabajo colaborativo, Genially, Trello, Zoom, Loom, Canva.”
Tutor 7 (2022)*

Lo antes mencionado demuestra el interés que tienen los tutores de mantenerse actualizados en el uso de nuevas herramientas en sus diversas categorías, las cuales están surgiendo con el tiempo, pues aparte que les facilita el proceso educativo, quieren mantenerse preparados conforme a las exigencias actuales y por ende no mostrarse como obsoletos ante sus estudiantes. Cabe mencionar que a pesar de que ya tienen nociones sobre algunas herramientas de

la web, están abiertos a cualquier proceso de formación que le sume al desarrollo de competencias en dicho aspecto.

Asimismo, de forma puntual se quiso conocer sobre cuáles categorías de herramientas tecnológicas son de mayor beneficio para el tutor en el desarrollo de las clases en vivo, las síncronas o las asíncronas ¿Por qué? quienes respondieron lo siguiente:

Ambas son importantes para que los estudiantes tengan acceso a una clase en vivo donde puedan consultar, preguntar, dar sus aportes más precisos en relación con el contenido y recibir las respuestas en el momento casi de forma inmediata. También aquellas herramientas que permiten al estudiante revisar la clase otra vez si no estuvieron en ella, hacer consultas, revisar materiales y no requieren estar las dos partes conectadas. Entonces ninguna es más importante que la otra, ambas ofrecen características diferentes. Tutor 1 (2022)

No obstante, otro tutor respondió lo siguiente:

En el desarrollo de una clase se deben de aplicar ambas, herramientas sincrónicas como asincrónicas, porque recordemos que algunos estudiantes trabajan y pues es necesario que todos participen, entonces una forma de verificar las competencias es utilizando ambas herramientas aprovechando a los estudiantes que se conectan en vivo a las clases, pero no dejando afuera a aquellos estudiantes que estaban en el mismo bote, es decir, en la misma sintonía de aprendizaje. Tutor 3 (2022)

Sin duda alguna, los tutores tienen presente que, una de las principales características de la educación no presencial es la interacción entre los participantes en la acción formativa. Esta comunicación puede producirse a través de diferentes herramientas de comunicación integradas en el sistema de gestión de aprendizaje y en los entornos virtuales de aprendizaje se deben de apoyar tanto de herramientas síncronas como asíncronas, dependiendo del momento.

4.5.5 Estudiantes

En el siguiente apartado se expondrán todas las evidencias del estudiante relacionadas al uso de herramientas, tomando en cuenta que es muy importante se familiaricen con el correcto uso de las herramientas tecnológicas, lo cual les facilitará el desarrollo de sus actividades académicas.

Vale la pena resaltar que el ente tutor es en gran parte el responsable de conducir o guiar al estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje referido no solo al tema de estudio sino también en el uso de las plataformas y herramientas tecnológicas como tal.

Es por lo anterior que, se les consultó a los estudiantes sobre la importancia de que el tutor explique el uso de las herramientas tecnológicas a utilizar, al respecto respondieron:

Ah, porque eso nos puede brindar un mejor resultado en las actividades. Algunas veces hay herramientas que uno las desconoce o a veces solo conoce lo básico y cuando el docente nos lo explica, uno adquiere mejores conocimientos sobre su uso. Es bueno que hagan eso sobre todo cuando son herramientas nuevas que tal vez uno no las ha usado. Estudiante 5 (2022)

Es buena idea resaltar que lo antes mencionado por los estudiantes tiene mucha validez y peso, ya que, cuando se va a requerir de ellos el uso de una herramienta o programa en específico, es necesario y hasta cierto punto obligatorio por parte del tutor explicar a detalle su uso y aplicación; pero es importante agregar y aclarar que la responsabilidad del buen uso de las plataformas y herramientas tecnológicas no solo le compete al tutor sino al estudiante, ya que en la virtualidad se gestiona el aprendizaje autónomo, logrando con ello que los estudiantes además de la información que se le facilita en cada una de las asignaturas, busque en la web recursos que puedan facilitar su aprendizaje; entre estos, lo videotutoriales.

Por otra parte, se les preguntó sobre las habilidades básicas que debe poseer un estudiante virtual con relación al uso de herramientas tecnológicas, por lo cual se manifestó lo siguiente:

Pienso que tendría que tener conocimiento y manejo de herramientas web, redes sociales, conocimiento y uso avanzado de las principales herramientas ofrecidas por los entornos virtuales de aprendizaje, capacidad para buscar información de calidad, analizar y evaluar las diferentes fuentes. Capacidad para crear contenido nuevo, capacidad de comunicar su idea de diferente forma, ya sea en forma escrita, en foros, chat de forma oral o a través de videoconferencia o vídeos ya grabados. Estudiante 1 (2022)

Asimismo, otro estudiante dijo que entre otras habilidades que deben poseer son:

Manejo básico de la computadora, saber usar el teclado, grabar la pantalla, saber usar el paquete de Office Word, PowerPoint, Excel. Tener la capacidad de poder navegar en la web y también saber cómo se utilizan las plataformas de aprendizaje de, por ejemplo, donde reciben las tareas, el contenido que el maestro imparte. Y saber utilizar las herramientas de las reuniones donde imparten las clases. Estudiante 16 (2022)

Considerando lo antes mencionado, se puede determinar que, para tener éxito en la Educación no Presencial, un estudiante debe poseer habilidades y competencias en el uso y aplicación de una variedad de herramientas tecnológicas y programas, relacionados éstos a ofimática, la Web y plataformas LMS y de video conferencias.

En la misma secuencia de ideas, cuando se les consultó sobre las complicaciones o dificultades que podría padecer un estudiante virtual que no posee las habilidades básicas en tecnología, expresaron lo siguiente:

*“Esto puede llevar a un punto de frustración por no comprender la tecnología y con ello llevar incluso al abandono de sus metas trazadas.”
Estudiante 1 (2022)*

Aunado a lo anterior, de igual forma al entrevistar a otro estudiante expresó lo siguiente:

Se le va a dificultar la realización de tareas y el ingreso a las plataformas educativas de la universidad. Además, va a tener complicaciones al momento de trabajar en equipo, ya que va a tener exigencia de los demás compañeros en cuanto a las habilidades tecnológicas y si no las tiene, podría ser excluido. Por último, estará limitado en cuanto al aprendizaje que logrará en la virtualidad. Estudiante 10 (2022)

Es importante que se le dé una inducción en el área tecnológica a los estudiantes para que puedan continuar con el proceso académico y nunca abandonen sus metas. Además, es indispensable resaltar que el estudiante es responsable de su propio aprendizaje, pero el tutor es también corresponsable a la hora de conducir al estudiante, de lo contrario éste padecerá mucho las dificultades para el buen accionar en la virtualidad de forma individual y colaborativa, lo cual le traería frustración y desmotivación, ya que no tendrá las habilidades ni competencias para resolver las diferentes situaciones que se le presenten como ingresar a las sesiones virtuales, revisar el material de estudio en la plataforma, participar en foros, chats, investigar en la Web, elaborar documentos, entre otros.

4.6 EL ESTUDIANTE EN MODALIDAD VIRTUAL

Con la categoría antes mencionada se pretende saber sobre todos aquellos aspectos que involucran al estudiante en la modalidad virtual, desde la concepción de los diversos informantes clave.

4.6.1 Directora de Educación Virtual

Se le consultó a la directora de educación virtual, cuál es su rol en cuanto a la gestión y atención a los estudiantes virtuales en general. Se obtuvo la siguiente respuesta:

Vaya de manera general, pues nos interesa garantizar la satisfacción de los estudiantes, para nosotros es fundamental que el estudiante nos diga, por

ejemplo, a mí me ha encantado cómo ha estado el proceso, me han dado respuesta a las consultas en el momento oportuno, esa es la mejor satisfacción que nosotros podemos tener, entonces trabajamos día con día para que eso se pueda lograr; más allá de tener un contacto directo con los estudiantes, nos interesa conocer su opinión y ver qué alternativas le podemos ofrecer para mejorar su experiencia en su proceso de aprendizaje. Directora de Educación Virtual (2022)

Tomando en cuenta lo antes mencionado, se puede identificar el esfuerzo que se hace desde la dirección por lograr un contacto directo con la comunidad estudiantil, se tiene la apertura para comunicarse de forma libre con los estudiantes y, de esta forma, conocer sus puntos de vista, las dificultades que pudieran estar pasando, con el objetivo de darles la mejor atención, tratando en todo momento que su experiencia formativa sea de calidad. Está claro que para que se logre esto, el estudiante debe estar dispuesto a expresar sus puntos de vista, positivos o negativos, en los foros, chats, encuestas, llamadas telefónicas, entre una gran variedad de alternativas de comunicación que se le ofrecen.

Por otra parte, se le preguntó sobre las intervenciones más comunes que tiene con los estudiantes virtuales, a lo que ella respondió:

Últimamente, no tengo ese contacto directo con los estudiantes, se creó una coordinación exclusiva para la acción tutorial que le da seguimiento y acompañamiento a los estudiantes y docentes; sin embargo, si estamos en comunicación constante con el coordinador de acción tutorial para ver informes, por ejemplo, después de una encuesta de satisfacción, ya me presentan todo lo que es el análisis de lo que es la encuesta y nosotros podemos ver qué es lo que nos dice el estudiante, entonces ahí es donde intervengo, o sea, qué alternativas considerar para poder implementar ciertas iniciativas para fortalecer el proceso. Directora de Educación Virtual (2022)

De acuerdo a lo antes mencionado, se puede percibir que si bien ella no tiene contacto directo con los estudiantes en muchos de los casos, sí lo tiene con

los coordinadores, quienes son los encargados de tener comunicación con los estudiantes y saber de primera mano los puntos positivos y negativos que afrontan éstos, luego de ello comunican y socializan esta información con la directora, a manera de análisis para poder tomar decisiones en beneficio de los estudiantes y de la educación de los mismos. y estos últimos con los estudiantes.

Finalmente, se le preguntó a la directora, hasta qué punto tiene la oportunidad de intervenir para lograr un buen desempeño del estudiante virtual, a lo que ella mencionó que:

Cuando observamos que hay alguna situación o que está incidiendo algo durante el proceso, ahí precisamente es donde nosotros intervenimos, porque pues tenemos la posibilidad de tomar decisiones y de implementar iniciativas. Hay algunas decisiones que sí está en nuestras manos y como decía anteriormente, que nosotros podemos dar una respuesta al estudiante, hay otras que no. Cuando nosotros vemos una situación que incide y que afecta al estudiante, intervenimos y tomamos decisiones y si no está en nuestras manos, pues ya la escalamos para que también tenga una respuesta e implementar las estrategias que se consideren oportunas.

Directora de Educación Virtual (2022)

Se puede apreciar que, como universidad, se trata de prestar una atención completa e integral a los estudiantes de la modalidad virtual, al mismo tiempo de ofrecerle el seguimiento y acompañamiento en todo momento por parte de sus tutores. A pesar de ello, siempre hay casos que se salen del control, es ahí donde este tipo de situaciones se escalan hacia la directora, buscando una mejor solución, pero si no está en sus posibilidades dar una respuesta o alternativa favorable para solventarla, continúa escalando hacia el nivel superior el inconveniente hasta dar la mejor atención a los estudiantes y solventar las problemáticas que les aquejan.

4.6.2 Decano/Vicedecano

El estudiante es la razón de ser de la institución, la categoría de análisis antes mencionada permite conocer desde la mirada del Decano/Vicedecano aspectos que sumaran al proceso investigativo, por lo que se busca conocer sobre la percepción que tiene el Decano/Vicedecano en lo referido a cuáles son los mayores inconvenientes que presentan los estudiantes a la hora recibir las sesiones síncronas virtuales, estos respondieron:

El mayor inconveniente que presentan los estudiantes es la parte tecnológica, ya que en muchos casos no poseen las habilidades fundamentales que demanda la modalidad, otras veces no cuentan con los recursos necesarios como computadora. Otro factor es el proceso de adaptación que sufren de la educación tradicional a la virtual. Vicedecano 2 (2022)

A pesar de que los estudiantes son nativos digitales, algunos carecen de habilidades tecnológicas por el hecho de que provienen de instituciones donde no han tenido formación en esa área y porque no contaban con los equipos tecnológicos necesarios; cuando vienen de ese escenario según su estilo de aprendizaje a algunos más que a otros les cuesta adaptarse a los entornos virtuales de aprendizaje, y por ende el resultado no es satisfactorio.

En el contexto de la misma categoría es impostergable saber el rol que ejerce el Decano/Vicedecano respecto a las limitantes o dificultades que se le presentan al estudiante en sus clases virtuales, en lo sucesivo estos respondieron:

Bueno, más que todo en mi caso es captar las limitantes, las dificultades, las sugerencias, las opiniones de los estudiantes y canalizarlas ya sea a Acción Tutorial de la facultad o a Educación Virtual o a tecnología, dependiendo del problema que sé que se haya dado. Vicedecano 1 (2022)

En su totalidad coinciden en que el rol que ejercen es de canalizar a las áreas correspondientes toda clase de inconvenientes que se le presenta a los estudiantes para el correcto desarrollo de sus clases virtuales, es así como

dependiendo del caso o la dificultad las respectivas áreas dan el seguimiento oportuno para solventar a la brevedad y no afectar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

De igual forma resulta importante saber cuáles son las atribuciones de los Decanos/Vicedecanos respecto al desempeño de las clases virtuales de los estudiantes, por lo consiguiente respondieron que:

“Mis atribuciones son de seguimiento y captación de dificultades de problemas que puedan existir en el proceso para poder canalizarlos a una solución adecuada para cada caso”. Vicedecano 1 (2022)

Lo antes citado evidencia que, los Vicedecanos tienen claras sus atribuciones respecto al desempeño de las clases virtuales de los estudiantes, pues se encargan del seguimiento, acompañamiento y de generar todas las condiciones necesarias para que el proceso de enseñanza y aprendizaje surja de la mejor manera, logrando con ello los objetivos y competencias propuestas.

4.6.3 Administradores de la Acción Tutorial

Cómo parte del seguimiento y acompañamiento que se brinda a los diferentes agentes educativos (tutor y estudiante virtual), hay que apoyarse de diversos mecanismos de comunicación, por lo que resulta esencial consultar al administrador de la acción tutorial en lo referido a cuáles son los medios que se ofrecen a los estudiantes para expresar sus opiniones sobre inconformidades, en lo concerniente respondió:

Como principal medio es la mensajería interna en Canvas ya que lo ven como una manera directa de comunicar el mensaje sin intermediarios, igual los tutores hacen del conocimiento de los alumnos los correos institucionales, están también los foros de consulta donde ellos pueden expresar sus inconformidades. También se ofrece comunicación directa por correo electrónico y por WhatsApp Business, pero por este último

encontramos algunos inconvenientes en su uso. Administrador de la acción tutorial 2 (2022)

Es notorio que existe una gama de mecanismos a través de los cuales los estudiantes pueden hacer ver sus inconformidades sobre algún aspecto que no les ha parecido de su proceso formativo; no obstante, se debe tener presente que, cada mecanismo tiene sus ventajas y desventajas, y para el correcto seguimiento debe ser a través de los medios oficiales, que los ofrece la plataforma Canvas LMS.

En el mismo orden de ideas, se consulta sobre cuáles son los inconvenientes más expresados por los estudiantes en lo referido a su proceso formativo, y la respuesta de acuerdo con el administrador de la acción tutorial fue la siguiente:

Los inconvenientes más frecuentes son cuando ellos son expulsados de las actividades de la evaluación en línea. Además, se presentan inconformidades en cuanto a la entrega de calificaciones tardías, falta de claridad en las instrucciones de las tareas y la falta de retroalimentación de las actividades, aunque con menos frecuencia. Administrador de la acción tutorial 1 (2022)

Por otra parte, existen otras valoraciones, mismas que fueron expresadas otro de los administradores de la acción tutorial y opinó lo siguiente:

“La mayoría de los inconvenientes que expresan van relacionados al uso de las plataformas LMS y videoconferencia. Uno que otro caso relacionado con las clases, con sus compañeros o docentes”. Administrador de la acción tutorial 3 (2022)

En lo anterior se puede evidenciar que son variados los inconvenientes presentados a los estudiantes y que estos se deben tratar de evitar en la medida de lo posible para no afectar su proceso formativo, los estudiantes suelen ser bastante observadores y cuando no son atendidos como lo desean tienden a

mostrar molestias, es por lo que, se debe de saber cuál es el tratamiento que se le da a las inconformidades expresadas por los estudiantes. Ante la consulta según el administrador de la acción tutorial, se obtuvo que:

El tratamiento que se le da es que se reciben las inconformidades, se analizan y luego se trata de buscar una solución compartiéndolas en la mayoría de los casos con los tutores, para que ellos le den tratamiento; además, se le da un seguimiento hasta que la situación se haya solventado satisfactoriamente, nuestro rol es de mediador entre el docente y los estudiantes. Administrador de la acción tutorial 2 (2022)

Se puede decir que, se tiene un debido proceso a seguir para que las inconformidades no se queden archivadas, sino que a cada caso se le brinde el seguimiento respectivo para ofrecer soluciones y que no se repita la misma situación, los Administradores de la acción tutorial prácticamente son los mediadores, y al trabajar en equipo junto con el resto de involucrados se lograría que el proceso de enseñanza y aprendizaje se desarrolle exitosamente.

4.6.4 Tutores virtuales

Resulta esencial saber la opinión que tiene el tutor sobre los mayores retos que enfrenta el estudiante virtual, los tutores expresan que:

El ser autodidacta, debido a que no hay nadie que lo esté vigilando o supervisando de manera continua puede hacer que aquellos estudiantes que les gusta postergar sus actividades que vayan dejando a final del día, al final del día siguiente, por último, lo dejan al final de la semana lo que provoca la entrega de una tarea con baja calidad. Manejar el tiempo de forma correcta y ser organizado. Tutor 1 (2022)

Aunado a lo anterior, de igual forma al consultarle a otro tutor, este respondió:

Son varios retos los que tiene el estudiante virtual, uno de ellos sería no contar con una conexión estable, no contar con un dispositivo electrónico como una computadora personal para recibir sus clases y completar sus

trabajos y superar ese miedo a usar la lengua en aprendizaje. Tutor 9 (2022)

Es evidente que, el aprendizaje en línea conlleva un gran desafío, sin embargo, permite el acceso a un abanico de oportunidades hacia la adquisición de nuevas herramientas de estudio.

La respuesta por parte de los tutores virtuales es clara, ya que los estudiantes deben de saber planificar su tiempo y su aprendizaje. Generar en ellos mismos un compromiso, motivación y desempeño personal para lograr mejores resultados, éste debe ser consciente que es el protagonista de su propio aprendizaje y que el tutor únicamente le acompañará, le servirá de guía en el proceso educativo.

Así también, en el contexto de esta categoría resulta imprescindible saber por qué se considera que a algunos estudiantes se les dificulta la adaptación a los entornos de aprendizaje virtual, al respecto uno de los tutores respondió lo siguiente:

En muchas ocasiones uno de los mayores problemas es que no cuentan con dominio de las TIC, eso les dificulta bastante; la otra es que no han podido experimentar ninguna clase en este tipo de modalidad. La tercera es la más común de que no cuentan con los recursos necesarios. A veces no es suficiente contar, por ejemplo, con un celular o incluso con una tablet, porque hay ciertos programas que son necesarios para el desarrollo de la asignatura que no pueden instalar en ese tipo de dispositivos. Entonces el no tener acceso a este a los recursos necesarios, pues si es que quizás una de las mayores dificultades que pueden presentar. Tutor 2 (2022)

Con base a lo anterior, en su mayoría los tutores virtuales han percibido casos de estudiantes a los cuales se les dificulta adaptarse a los entornos virtuales de aprendizaje debido a que no están acostumbrados a esta metodología pues vienen de estudiar en sistemas tradicionales presenciales, no logran tener disciplina en la modalidad y debido a ello se les dificulta el proceso de aprendizaje,

llegando a un punto de sobrecargarse y entregar tareas tardías, arriesgándose a no lograr con el cumplimiento de las competencias que demanda la asignatura.

Aunado a las consultas anteriores resulta valioso saber de qué manera cree el tutor que debe ser la atención que recibe un estudiante para que se sienta motivado y comprometido con su aprendizaje virtual, por lo tanto, uno de los entrevistados respondió lo siguiente:

Lo ideal es que sea personalizado, es decir que el tutor podría tener un listado de asistencia para cada clase en vivo y enviarles un correo, un mensaje a cada uno indicándole que no los vio en la clase que los estuvo esperando que, si todo está bien, si necesitan algún tipo de apoyo esto hasta cierto punto, motiva al estudiante cuando éste no se conecta por descuido o por falta de adaptación. Es bien difícil poder aplicar una sola forma de seguimiento o una sola forma de motivación, cada estudiante atiende de manera distinta a una motivación u otra, entonces es importante, poder tener un acercamiento primeramente en vivo, quizás intentando que la primera clase sea necesario u obligatorio, la presencia de los estudiantes para poder generar algún tipo de conexión, pero va a depender en realidad de cada caso de cada estudiante según sus circunstancias. Tutor 1 (2022)

En las líneas anteriores se resalta una vez más, lo primordial que es el correcto acompañamiento y esa motivación y disposición que debe mostrar el tutor para que el estudiante logre motivarse e identifique que es el protagonista de su aprendizaje, pues el tutor debe estar consciente de todo lo que involucra su rol, no se trata de solo ir a dar una clase, sino de brindar respuestas a consultas en el momento oportuno, de generar un espacio ameno e interactivo, de buscar participación, de generar confianza, entre otros.

4.6.5 Estudiantes

Se sabe que el estudiante es el centro de la educación y sin su participación, la educación no existiera. Debido a que es indispensable se les

preguntó sobre el por qué a algunos estudiantes se les dificulta asumir su nuevo rol de protagonista en el proceso educativo, a lo que respondieron:

A algunos estudiantes se les dificulta asumir su nuevo rol de protagonista en el proceso educativo como consecuencia de la educación inicial que estos alumnos han tenido. No les han descubierto sus habilidades o ellos no las han querido ver o el proceso educativo que ellos han tenido no les ha servido para que sepan desarrollarse. Es decir, han venido demasiado acostumbrados a un rol pasivo en su educación. Estudiante 17 (2022)

Así mismo, otro de los entrevistados respondió al respecto:

Creo que a muchos estudiantes se les dificulta asumir su nuevo rol de protagonista porque no se les da lugar por parte de los docentes, es decir se tienen clases monótonas, clases y docentes tradicionales, o docentes que sepan trabajar en la virtualidad. Muchas veces los docentes marginan a los estudiantes que no participan o no interactúan en las clases. Estudiante 30 (2022)

Como se puede apreciar, algunos estudiantes quisieran ser los protagonistas de su proceso formativo, pero no han tenido esa oportunidad, ya que, de alguna manera, en sus estudios de Educación, Básica y Media, posiblemente tuvieron un proceso tradicional en donde su rol era pasivo y sin mucha interacción ni participación. Si a lo anterior se le agrega la timidez y el miedo, se vuelve un proceso bastante complicado cambiar la forma de percibir y accionar en la Educación no Presencial.

En seguimiento a la pregunta anterior, era elemental saber cuáles deberían ser las características de un estudiante virtual, es decir los elementos, virtudes y habilidades que deberían poseer para desarrollarse como tal, por lo que manifestaron:

“Serían que las mismas de uno que va presencial, responsable, disciplinado, autodidacta y entregar tareas puntuales. Investigar a parte de

lo que le dan en la clase, algo más, a manera de profundizar en los temas”.
Estudiante 19 (2022)

Asimismo, para otro de los entrevistados, los estudiantes deben ser proactivos, autodidactas, entre otros; lo cual lo expresaron en las siguientes líneas:

Bueno tiene que ser proactivo, tiene que ser autodidacta, debe tener un espíritu de querer aprender y de estar abierto a las preguntas, a las consultas, no ser una persona cohibida que no quisiera participar porque le da pena, porque las clases virtuales quiérase o no explican un 75% u 80%, lo demás, uno tiene que buscarlo en Internet, aprenderlo de ahí, porque a veces se le escapó de la clase, ya no lo repitió el profesor y uno tiene que ser autodidacta y auto motivarse para buscarlo. Estudiante 22 (2022)

Tomando en cuenta lo antes mencionado, se puede inferir que los conocimientos en la parte tecnológica son un punto clave, además debe ser responsable, dedicado a su labor, comprometido, organizado, ordenado y sobre todo autodidacta. Ya que la Educación no Presencial, a diferencia de la Presencial, no cuentan con un acompañamiento físico por parte del docente, por lo que el compromiso con las tareas y del aprendizaje depende de cada estudiante de forma individual.

Finalmente, se les preguntó sobre el trabajo colaborativo en la virtualidad, ya que como es sabido, el trabajo en equipos no solo fortalece el aprendizaje como tal, sino permite que el estudiante vea las actividades y la vida en general desde diferentes aristas con perspectivas diversas, es por lo que uno de los entrevistados respondió:

Nos ayuda a trabajar con otras personas y socializar, aprender a trabajar en equipo y apoyarnos unos a otros con responsabilidad y respetando el esfuerzo de los demás. Cuando las tareas son bastante extensas, al trabajar en equipo nos facilita su desarrollo. Nos permite fortalecernos en nuestros puntos débiles. Aprendemos a ser empáticos, a saber, ser y convivir”. Estudiante 7 (2022)

Es relevante tener presente la percepción de los estudiantes respecto a la pregunta antes mencionada en la que se considera que es importante porque permite tener una visión más amplia en equipo sobre los objetivos que se quieren lograr, generando una mayor confianza y mayor equilibrio entre los entornos virtuales de trabajo. Además, es mejor el trabajo en equipo que realizarlo de forma personal, ya que se tienen diferentes perspectivas sobre una temática a estudiar. Ahora bien, se considera que algunos estudiantes no se adaptan a los diferentes ritmos de aprendizaje y de trabajo. Por ejemplo, no todos trabajan al mismo ritmo, ni bajo la misma presión, ya que cada persona tiene sus diferentes características y habilidades y eso es lo más importante, por qué todos colaboran hacia el mismo objetivo aportando sus conocimientos.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, se determina que trabajar en equipo debe ser visto como un punto bueno donde no solo se trata de hacer tareas, sino de conocer nuevas personas con conocimientos que complementan a los demás miembros del equipo. Es bastante interesante intercambiar conocimiento, intercambiar ideas, y enfocarse en las ventajas de trabajar de forma colaborativa. Esto prepara a los miembros del equipo a una mejor adaptación a los entornos laborales con éxito. Además, permite que los que conocen en ese momento más del contenido o de las herramientas apoyen a los que tienen menos habilidades en esa área. A lo mejor algunas veces hacer tareas con personas que no se conocen genera discrepancias, pero nunca se debe perder el respeto en esta modalidad.

A manera de síntesis se puede decir que los desafíos encontrados en la investigación de campo sobre “La efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022”.

Estudiantes

Es muy importante resaltar que en su mayoría los estudiantes, aunque parezca increíble, todavía no han tenido mucho contacto con las Tecnologías de la Información y la Comunicación, esto se debe a la brecha digital que aún se vive en nuestro país y a la poca o nula estimulación o potenciación del uso de herramientas tecnológicas en Educación Básica y Educación Media, donde al parecer los estudiantes no aprovechan esa oportunidad que se tiene de aprendizaje computacional y llegan a la universidad acarreando muchas deficiencias. Es de agregar que muchos de los estudiantes universitarios aun no cuentan con el equipo computacional necesario para poder llevar sus estudios virtuales, en su mayoría solo cuentan con dispositivos móviles como celulares o tabletas, los cuales les sirven en cierta medida para revisar materiales de estudio o para ingresar a las clases en vivo, pero no para instalar programas y aplicativos que son requeridos para el desarrollo adecuado de una asignatura o curso específico. Así también, un desafío para el estudiante es que debe aprender a responsabilizarse de su propio aprendizaje, a ser autónomo y tener el hábito de lectura y participación, ya que el tutor únicamente es el guía de su proceso formativo.

Tutores

En el caso de los tutores, algunos de ellos, todavía tienen dificultades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se podría decir que nada más tienen las habilidades y competencias en el uso básico de las plataformas elementales para el desarrollo de la Educación no Presencial, pero cuando ya se habla del uso especializado de éstas, no lo tienen; tampoco tienen muchas habilidades en el uso de herramientas de la Web 2.0 o de herramientas y aplicativos que permitirían enriquecer los procesos formativos con sus estudiantes.

Gran parte de ellos cuentan con sus equipos tecnológicos propios, laptops o computadoras de escritorio, pero no han profundizado mucho en su uso por sus múltiples ocupaciones. Algunos de ellos tampoco han profundizado en el uso de herramientas fundamentales cuando se está hablando de la virtualidad. Asimismo, se da el caso de algunos tutores que suelen tener a estudiantes que saben más en algunas cosas, y algo imprescindible que debe ponerse en práctica es la comunicación constante con el estudiante y lograr motivar para que tengan el hábito de la lectura y para que participen en las sesiones en vivo. Así también, un reto de lograr en el estudiante tutorado es la responsabilidad, la independencia y el aprendizaje autónomo; de igual forma, debe saber llevar la correcta retroalimentación a grupos grandes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA

La Educación Superior constituye el último nivel de educación formal dentro del sistema educativo nacional. Comprende una serie de componentes curriculares que potencian en los estudiantes un desarrollo armónico e integral, de tal manera que al terminar este proceso, el educando esté listo para integrarse en los diferentes ámbitos de la vida, laboral, social y otros; asimismo, es obligatoria y gratuita, la cual incluye dos años en las opciones técnicas, tres años en los profesorados, cinco años en licenciaturas e ingenierías, ocho años en los doctorados, cuando se habla de las carreras normales de pregrado; y en post grado, dos años para optar al grado de maestría y tres años adicionales para el grado de doctor.

En Educación Superior, en la modalidad de Educación no Presencial, se tienen diferentes espacios en una clase: antes de la clase, inicio, desarrollo, puesta en práctica, conclusiones de la clase, evaluación formativa, entre otros; en los cuales se busca favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal manera que el estudiante, por medio de un proceso activo, en el que adquiere un rol protagónico, pueda ser el artífice de su propio aprendizaje.

Los actores educativos tienen un rol fundamental en la modalidad de Educación no Presencial, ya que, de ellos depende el desarrollo exitoso del proceso educativo o el fracaso de este. Los actores principales son: estudiantes, tutores, administradores de la acción tutorial, decanos, entre otros. Cuando todos ellos logran trabajar en una misma sintonía y con armonía, se logran resultados muy satisfactorios.

Estos resultados satisfactorios van a depender en gran medida de las estrategias metodológicas que se empleen en las tutorías, ya que éstas son las que ayudan a que los estudiantes comprendan de la manera más interactiva y fácil posible los contenidos que se incluyen en las clases. Cuando se eligen con mucho

cuidado y en función de los estudiantes y sus realidades, se lleva el proceso educativo a un nivel de motivación y éxito.

La educación en general, en sus diferentes modalidades, tuvo que readaptarse y acondicionarse a las nuevas realidades que se vivieron en el mundo como consecuencia del COVID-19, el cual llegó de forma repentina y afectó los sistemas educativos nacionales de cada país. En El Salvador, no se estaba preparado para una situación así, por lo que en todos los niveles no se tuvo otra opción, en unos más y en otros menos, que improvisar y hacer lo mejor que se podía para salir adelante con los procesos educativos.

En Educación Superior, en la modalidad de Educación no Presencial, en específico, la mayoría de las universidades no estaban preparadas para dar ese salto, pero no se tuvo alternativa, y las universidades que ya venían adentrándose a esa modalidad fueron las que lograron solventar de la mejor manera esa situación. Claro está que para ello actuaron de forma inmediata y planearon- adaptaron sus estrategias metodológicas para que fueran funcionales al cien por ciento en la virtualidad.

Lo anterior llevó al planteamiento de esta investigación: “La efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras de pregrado virtual en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022”, el cual tuvo por objetivo principal, analizar la efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios en el año 2022; del cual se subdividieron los objetivos específicos, identificar las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras de pregrado virtual de la Universidad Gerardo Barrios, describir las fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas de pregrado virtual y diseñar una propuesta de formación metodológica para tutores virtuales de pregrado de la Universidad Gerardo Barrios.

5.1 CONCLUSIONES

Después de haber procesado y analizado los hallazgos de la investigación, se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

- Algunas de las estrategias metodológicas que están implementando los tutores en las carreras virtuales de pregrado, son poco efectivas, ya que no son interactivas, dinámicas ni motivan al estudiante a ser el protagonista de su propio aprendizaje, esto se logró comprobar al momento de consultar a los estudiantes su valoración sobre el tema y al observar el desarrollo de las clases en vivo o en sus correspondientes grabaciones, en donde se pueden apreciar muchas clases haciendo uso de estrategias tradicionales, pero desarrolladas en la virtualidad. Como universidad se tienen líneas claras en cuanto al desarrollo de las tutorías y los actores educativos que laboran para la casa de estudio en su mayoría coinciden en ello, pero al considerar los puntos de vista de los estudiantes y observadores externos, estos tienen una concepción distinta.

Con base a las observaciones a algunas sesiones en vivo y con los comentarios de Estudiantes y Administradores de la Acción Tutorial, se mencionan a continuación algunas estrategias que no son tan efectivas:

- Clases basadas en exposición magistral con el apoyo de una presentación de diapositivas en formato PDF.
- En el desarrollo de las clases, algunos tutores no integran herramientas de la Web 2.0 o herramientas didácticas para enriquecer el proceso formativo de sus estudiantes por medio de elementos dinámicos e interactivos; es decir, las clases son monótonas, casi como teniendo una clase preparada de forma tradicional, pero para ser usada en la virtualidad.
- Muchos de los tutores, hacen alusión a su gran conocimiento en su especialidad, pero debido a ello, no preparan sus clases como deberían de hacerlo, es decir no consideran el empleo de estrategias metodológicas para la virtualidad en sus clases, sino que prefieren hablar toda la clase de

la misma forma que se hacía en la presencialidad y ni siquiera permiten la participación frecuente de sus estudiantes.

- Algunos tutores utilizan la metodología de aprender haciendo, lo cual no está malo, pero lo que no es correcto es explicar el uso de aplicaciones complejas en una sola clase sin haber facilitado video tutoriales del uso de las herramientas en el material de estudio para poderlo revisar antes de las clases.
- Otro de los casos se da cuando un tutor asigna tareas que requieren el uso de una plataforma o herramienta específica, pero no demuestran su uso en la clase síncrona ni en los materiales de estudio.
- Debido a que muchos tutores desconocen las estrategias metodológicas mediadas por TIC, emplean las herramientas y estrategias con las que se sienten cómodos, no necesariamente las que mejor funcionan para el grupo de estudiantes y su entorno de aprendizaje; es decir, si les funcionó con un grupo el empleo de mapas mentales, creen que debe funcionar para otro grupo también, pero no valoran los entornos de aprendizajes del grupo ni mucho menos los entornos personales de aprendizaje.
- Cuando las tutorías virtuales se desarrollan haciendo uso de estrategias metodológicas tradicionales o que se usan en la presencialidad, los estudiantes tienden a desmotivarse por la falta de interés y de compromiso en su proceso formativo; por otra parte, cuando en las tutorías virtuales se hace uso de estrategias metodológicas novedosas, interactivas, dinámicas y que integran herramientas de la Web 2.0, se puede evidenciar que los estudiantes se ven más motivados e interesados en participar, aportar e interactuar en las clases, por lo tanto, se logra un mejor aprendizaje, construido de manera colaborativa.
- La Universidad Gerardo Barrios hace los esfuerzos por mantener a su talento humano encargado de las tutorías virtuales actualizado y formado en todas las áreas indispensables para abordar la virtualidad con seguridad y confianza, pero a pesar de esos esfuerzos, siempre hay casos en los que

los tutores presentan deficiencias en la aplicación de tecnología y por consecuencia en el desarrollo de sus clases, sobre todo en las áreas de la integración de herramientas, programas y aplicaciones a sus estrategias metodológicas y de esta forma se pierde la motivación e interés por parte de los estudiantes, quienes están interesados en tener clases virtuales más interactivas y dinámicas.

- Es de mucha importancia continuar con los esfuerzos universitarios por preparar de la mejor manera a sus docentes en relación a todas aquellas novedades tecnológicas y herramientas que les van a permitir desarrollar sus tutorías de la mejor manera posible, teniendo una gran variedad de alternativas, de las cuales podrán elegir la que mejor se adapte a la realidad de sus estudiantes, contenidos a impartir y momentos de la clase. Esto se logrará buscando la mejora continua por medio de formaciones virtuales cada semestre en diferentes herramientas, programas y aplicativos Web seleccionados cuidadosamente de tal manera que potencien las estrategias metodológicas en los diferentes momentos de las tutorías, tanto en los espacios síncronos como asíncronos, trabajos individuales y colaborativos, y otros.
- Los tutores de las modalidades virtuales son seleccionados de manera cuidadosa y siguiendo perfiles ya establecidos por la universidad, y en su mayoría poseen habilidades tecnológicas básicas.
- En muchos de los casos los estudiantes virtuales también trabajan, lo que trae como consecuencia que no tengan el tiempo para integrarse a las sesiones síncronas, y esto se ve reflejado en la baja asistencia a las clases.
- Debido a que la mayoría de los estudiantes vienen acostumbrados a una educación tradicional y presencial, algunos llegan a mostrar dificultades para adaptarse a la virtualidad y a las demandas que esta modalidad posee, lo que provoca que muchos de estos no ejerzan un rol activo, no llegan a convertirse en los protagonistas de su propio aprendizaje, a ser

autodidactas, pues poco se comprometen con su aprendizaje y mucho menos con el de otros.

- El seguimiento y acompañamiento que ofrece el tutor virtual en esta modalidad es de vital importancia para que el estudiante se sienta motivado y acompañado en el proceso educativo, lo cual le permite avanzar y lograr el cumplimiento de las competencias que demandan cada una de las asignaturas.

5.2 RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los hallazgos y las conclusiones, se procede a dar a conocer las recomendaciones correspondientes:

A la Universidad Gerardo Barrios:

- Formar a sus profesionales encargados de las tutorías virtuales con mayor frecuencia, es decir, por lo menos dos veces al año, considerando las necesidades de formación que se observen por medio de los Administradores de la Acción Tutorial, las encuestas de satisfacción y necesidades comentadas directamente por el tutor de forma anónima por medio de un formulario confidencial que se les pueda compartir.
- Considerar la propuesta metodológica de formación del talento humano que se ofrece como resultado de la investigación que se ha desarrollado, de tal manera que se mediten los análisis realizados por el equipo investigador que se fundamentan principalmente en la investigación de campo y el contacto con los diferentes actores educativos que se involucran en el desarrollo de las tutorías en esta modalidad; con el propósito de buscar la mejora continua en el proceso educativo, y de alcanzar cada vez más una educación de calidad.
- Valorar las habilidades y competencias de los Administradores de la Acción Tutorial, de tal manera que sean un recurso interno de la universidad que

pueda ser tomado en cuenta para desarrollar las jornadas de formación con los tutores, y así, tener la ventaja de evitarse la inversión económica por parte de la universidad.

- Con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción cada facultad llegue a compartir en un solo informe tanto aspectos cuantitativos como cualitativos por tutor, para que éstos tengan una idea de cómo han desarrollado sus asignaturas y con ello logren motivarse o tomar acciones de mejora para fortalecer el proceso educativo.

A los tutores:

- Formarse en las diferentes áreas de la virtualidad constantemente, estrategias metodológicas, herramientas Web, didáctica y Tecnologías de la Información y la Comunicación, entre otras, ya sea con esfuerzos personales o inducidos por la universidad, con el propósito de mantenerse actualizado y ofrecer siempre una excelente calidad educativa en el desempeño de sus labores.
- Integrar herramientas de la Web 2.0 o cualesquiera otras que permitan tener sesiones en vivo y materiales alojados en las plataformas con alto grado de interactividad, para estimular y motivar la participación y la integración exitosa de los estudiantes en sus procesos educativos.

A los estudiantes

- Asumir el nuevo rol que le demanda la realidad educativa en la modalidad virtual, que le exige que sea protagonista de su aprendizaje, esforzándose por adquirir las nuevas habilidades y competencias básicas para el buen desarrollo de su rol en la virtualidad.
- Hacer un esfuerzo por estar presente en las sesiones síncronas de los cursos y tomar un rol activo en las mismas, participando en la clase e

interactuando con sus compañeros para enriquecer la experiencia formativa.

- En la medida de lo posible, leer los materiales de estudio y complementar los conocimientos con búsquedas e indagaciones personales, antes del encuentro síncrono con sus compañeros y tutor, para tener la posibilidad de aportar a la clase y cuestionar cuando sea necesario, de tal manera que se tenga una clase más participativa, interactiva y dinámica.

5.3 PROPUESTA

Propuesta de fortalecimiento en estrategias metodológicas implementadas en las tutorías virtuales de las carreras de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios.

A) Presentación

La correcta tutoría virtual es vital para que el proceso de enseñanza y aprendizaje se realice de forma exitosa en la modalidad de educación no presencial, las exigencias son cada vez más y, por ende, la implementación de diversas metodologías se vuelve indispensables debiendo ser acorde a lo que dictan los descriptores y a la naturaleza de las asignaturas y/o cursos que se sirven.

A través de la siguiente propuesta de fortalecimiento metodológico se mencionará y detallará una serie de herramientas, programas y estrategias que pueden ser implementados por los tutores, teniendo estos recursos alternos a las metodologías tradicionales con el propósito de fortalecer los encuentros síncronos y asíncronos que tienen con sus estudiantes.

B) Justificación

La propuesta para fortalecer el uso de estrategias metodológicas en las tutorías virtuales de las carreras de pregrado de la Universidad Gerardo Barrios es de suma importancia, ya que es el resultado de los hallazgos encontrados a través de la previa investigación sobre *“La efectividad de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías de las carreras virtuales de*

pregrado en la Universidad Gerardo Barrios”, ésta constituye una oportunidad para poder mejorar algunos aspectos que los entes educativos consideran valiosos para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje en cuanto a estrategias metodológicas se refiere y con ello satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

Dicha propuesta se concretiza a través de una línea de acción general, que contempla las actividades, los tutores virtuales, las estrategias metodológicas y los recursos necesarios para la implementación de éstas.

Se pretende beneficiar a la Universidad Gerardo Barrios, a través de una gama de opciones en lo referido a estrategias metodológicas que puedan ser implementadas en las tutorías virtuales y ésta les permita realizar los ajustes necesarios para reorientar sus esfuerzos hacia un proceso de enseñanza-aprendizaje que esté acorde a las exigencias de los estudiantes y a la realidad educativa nacional.

C) Objetivos

General

- Fortalecer las estrategias metodológicas que se implementen en las tutorías virtuales de las carreras de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios, mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Específicos

- Especificar estrategias metodológicas aplicables en la virtualidad para potenciar las tutorías y asegurar la calidad educativa.
- Sugerir herramientas web que permitan el desarrollo de clases virtuales amenas, interactivas y de calidad.

D) Antecedentes

Diversas Instituciones de Educación Superior han incursionado en el mundo de la educación no presencial, la Universidad Gerardo Barrios (UGB), sede San Miguel no ha sido la excepción. Según Campos, Domínguez, y Guzmán (2019):

En el 2013 se inició con el primer proyecto de virtualización de contenidos; en este se contemplaron 7 asignaturas básicas que cursaron diferentes carreras. En ese momento se tenía un panorama general de todo lo que implicaba la educación virtual y de las competencias que tenían. (p.115)

Lo anterior marca una decisión trascendental, debido a diversos fenómenos que han ocurrido en el entorno, pudiendo ser estos de tipo económico, cultural y cambios paradigmáticos que han logrado afectar a la educación, es por ello que las instituciones educativas han tenido que buscar las formas de adaptarse a las nuevas exigencias, y la UGB no se ha quedado atrás, ya que ha apostado al desarrollo de la modalidad de Educación no Presencial y se puede comprobar por su larga trayectoria.

La Universidad Gerardo Barrios siempre ha hecho los esfuerzos por mantener actualizado a su equipo de tutores y talento humano en general en relación a diferentes áreas de la virtualidad, de tal manera que ha desarrollado formaciones como las que se detallan a continuación:

Tabla 1: Formación a los tutores virtuales

Curso/Seminario	Año
Curso virtual sobre el uso de la plataforma de clases virtuales, Moodle.	2012
Curso virtual “e-Moderador, estrategias de enseñanza-aprendizaje virtuales”.	2013
Seminario-Taller “Diseño y Planificación Curricular”.	2013
Seminario “Planeamiento didáctico enfocado a competencias y elaboración de instrumentos de evaluación del aprendizaje”.	2014
Círculo de estudio “Diseño de cursos para el aprendizaje significativo”.	2015
Curso de Comunicación Lingüística	2016

Certificación en Diseño y Desarrollo para la Educación Virtual.	2017
Curso Inducción Profesor Tutor.	2018
Seminario “Construcción de competencias, planeación y evaluación desde el enfoque socioformativo”.	2019 - 2020
Curso virtual Gobierno para Virtualidad.	2020
Cómo redactar artículos académicos	
Experto en tutoría virtual	2020

Fuente: Información recopilada por los investigadores

Asimismo, la Universidad Gerardo Barrios (UGB) ha puesto a disposición de la sociedad diferentes carreras virtuales a las cuales pueden optar para obtener un título universitario. Según Diario el Mundo (2021):

A partir del 2018 lanza su primera carrera en modalidad virtual y es la Licenciatura en Admón. de Empresas, la cual inició con dos cohortes. En el 2019 se implementaron dos nuevos programas: la Licenciatura en Relaciones y Negocios Internacionales y la Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas. Este mismo año se consideró necesario ampliar la oferta académica e incluir carreras técnicas y fue así como se lanzó el Técnico en Mercadeo y Ventas, Técnico en Ingeniería en Sistemas y Redes Informáticas, Técnico Bilingüe Inglés - Español y el Técnico en Ingeniería Industrial; estas 4 carreras se implementaron en el 2020. Otra novedad para dicho año fue la aprobación de la Maestría en Docencia con Enfoque en Entornos Virtuales de Aprendizaje, la cual ha tenido una importante demanda a nivel nacional.

Cabe mencionar que, para el año 2022, la UGB cuenta con nuevas carreras en la modalidad no presencial, para pregrado están, la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y la Ingeniería Industrial, y para postgrado la Maestría en Derecho Penal y la Maestría en Derecho de Familia.

Así mismo, se inició con el proyecto UGBPlus, Según Minero (2022):

Se basa en una plataforma de educación continua que integra una diversidad de cursos innovadores en diferentes áreas de conocimiento. Entre estas destacan: habilidades humanas, economía, administración, contaduría, arquitectura, urbanismo, tecnologías, idiomas, arte, agronomía, veterinario, educación y salud.

Lo anterior lleva a decir que la universidad cuenta con una oferta académica virtual muy llamativa en diferentes especialidades, las cuales confieren no solo a la población perteneciente a la zona oriental de El Salvador, sino también a lo largo y ancho del país, sin dejar de lado que la modalidad virtual se presta para cursarla desde cualquier parte del mundo, siempre y cuando se tenga acceso a una red de internet.

La Educación no Presencial y sobre todo los procesos metodológicos que en ésta se implementen surgen de la necesidad de hacer cumplir el derecho a una educación integral donde todos los agentes educativos sean partícipes de la misma.

E) Fundamento

La propuesta para fortalecer el uso de estrategias metodológicas en las tutorías virtuales de las carreras de pregrado en la Universidad Gerardo Barrios, se fundamenta en los hallazgos obtenidos a través de la previa investigación y en la base legal de algunos artículos.

Según la Asamblea Legislativa de El Salvador (1983) en el Art. 53 “El derecho a la educación y a la cultura es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del Estado su conservación, fomento y difusión”. (p.12)

Basados en el artículo anterior, el derecho a la educación debe de estar garantizado por el Estado y para esto se deben de fortalecer las metodologías que se utilizan en el sistema educativo, el cual debe de tener opciones de atención en todas las modalidades de estudio ya sea presencial o no presencial, por ende, el

personal docente de las instituciones del Estado deben de estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías y metodologías utilizadas para realizar los procesos educativos hoy en día.

De acuerdo con el Reglamento de Educación no Presencial en Educación Superior (2012), se entiende por tutor a:

El profesional encargado de brindar un apoyo académico y emocional al estudiante, con el objetivo de facilitar la comprensión de las asignaturas, así como orientarlo en su desarrollo integral al interior de las instituciones de Educación Superior que permita que él mismo logre las metas académicas y personales previamente definidas, a través de estrategias y líneas de acción que lo impulsen y estimulen a su inserción social y laboral. (p.2)

Lo antes mencionado lleva a resaltar la importancia que tienen en el proceso educativo los profesionales que ejercen el rol de tutor virtual, ya que llevan consigo una gran responsabilidad, poder brindar una formación integral de los estudiantes, de tal manera que se puedan integrar exitosamente a los diferentes entornos de la vida: laboral, social, familiar, entre otros; lográndose ésta únicamente a través de la innovación e implementación de estrategias metodológicas bien seleccionadas y acordes a la realidad de los estudiantes.

F) Líneas de Acción

Tabla 2: Línea de acción 1, plataformas virtuales para encuentros sincrónicos.

Línea de acción 1	
Objetivo: Fortalecer en los tutores de pregrado virtual las habilidades competencias relacionadas a plataformas de videoconferencia.	
Jornadas de formación 100% virtuales y prácticas para fortalecer el	Explorar y usar plataformas para videoconferencias.
	1. Explora y usa la plataforma Microsoft Teams.

uso de plataformas virtuales para encuentros sincrónicos.	2. Explora y usa Zoom.
	3. Explora y usa Cisco Webex.
	4. Explora y usa Google Meet.

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 3: Línea de acción 2, herramientas Web de procesamiento no lineal.

Línea de acción 2	
Objetivo: Formar a los tutores de pregrado virtual en el uso de herramientas de procesamiento no lineal.	
Jornadas virtuales de formación sobre herramientas Web de procesamiento no lineal.	Uso y aplicación de herramientas Web de procesamiento no lineal.
	Explora y crea diseños de mapas mentales y conceptuales en: MindMeister, Lucidchart, Mindomo, Bubble y Cmaptools.

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 4: Línea de acción 3, herramientas para trabajo colaborativo virtual.

Línea de acción 3	
Objetivo: Formar a los tutores de pregrado virtual en el uso de herramientas para trabajo colaborativo virtual.	
Jornadas virtuales de formación sobre herramientas para trabajo colaborativo virtual.	Uso y aplicación de herramientas para trabajo colaborativo virtual.
	Explora y diseña recursos en Genially.
	Explora y diseña recursos en Canva.
	Crea documentos, presentaciones y hojas de cálculo en las herramientas de Google y Microsoft.

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 5: Línea de acción 4, herramientas de la Web 2.0. Fuente: Elaborado por los investigadores

Línea de acción 4	
Objetivo: Formar a los tutores de pregrado virtual en el uso y aplicación de herramientas de la web 2.0 para la creación de recursos y objetos de aprendizaje	
Jornadas virtuales de formación sobre herramientas de la Web 2.0 para la creación de recursos y objetos de aprendizaje.	Uso y aplicación de herramientas de la web 2.0 para la creación de recursos y objetos de aprendizaje.
	Gamificación
	Creación de presentaciones en línea
	Diseño de diagramas e infografías
	Creación de videos animados: Powtoon, Animaker, Knovio y otros.
	Elaboración de líneas de tiempo.

Tabla 6: Línea de acción 5, diseño instruccional y diseño de contenidos para la virtualidad.

Línea de acción 5	
Objetivo: Formar a los tutores de pregrado virtual en diseño instruccional y diseño de contenidos para la virtualidad.	
Jornadas virtuales de formación sobre diseño instruccional y diseño de contenidos para la virtualidad.	Diseño Instruccional y diseño de contenidos para la virtualidad.
	Planificación de unidades.
	Curación de contenidos.
	Diseño de contenidos para virtualidad.
	Diseño de evaluaciones formativas y sumativas para virtualidad.

Fuente: Elaborado por los investigadores

G) Metodología

Desarrollar cada semestre, en los espacios de inter-ciclo, jornadas de actualización encaminadas a la formación de los tutores de pregrado virtual para fortalecer sus habilidades en cuanto al uso de herramientas tecnológicas que potencien las estrategias metodológicas que implementan en sus tutorías virtuales.

La metodología será práctica, realizando paso a paso ejercicios reales para la integración de herramientas tecnológicas en las estrategias metodológicas. El responsable de la formación será el encargado de guiar a los participantes en el desarrollo de las actividades.

H) Recursos

Materiales

Materiales completamente on-line, video tutoriales y video lecciones, tanto del uso de las herramientas tecnológicas como del desarrollo pedagógico de las metodologías óptimas para el aprendizaje on-line. Generando espacios de prácticas en vivo con los demás participantes.

Humanos

Facilitadores especializados en uso de herramientas web externas. Coordinadores o Administradores de la Acción Tutorial. Docentes de la universidad que cuenten con las habilidades y competencias requeridas para la formación y que cuenten con el perfil.

Financieros

La universidad será la responsable de gestionar convenios con otras instituciones cuando no posea internamente el talento humano para la formación. Cuando internamente se cuente con el talento humano para desarrollar las formaciones, no se tendrá que invertir en los honorarios de los profesionales.

Bibliografía

- Genially. (2022). *Quiénes somos*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://genial.ly/es/quienes-somos/>
- blackboard.com. (2022). *Herramienta y solución de aula virtual - Blackboard Collaborate*. Recuperado el 17 de Octubre de 2022, de <https://www.blackboard.com/teaching-learning/collaboration-web-conferencing/blackboard-collaborate>
- Jitzi. (28 de octubre de 2020). *Videollamadas gratis, seguras y sin límite*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://jitsi.es/>
- Microsoft. (16 de abril de 2022). *Características del conjunto de aplicaciones de Microsoft 365*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://learn.microsoft.com/es-es/office365/servicedescriptions/office-365-platform-service-description/office-365-suite-features>
- Visme. (2022). *Visme*. Recuperado el 16 de octubre de 2022, de <https://www.visme.co/es/>
- Zoom. (19 de agosto de 2022). Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://explore.zoom.us/es/products/meetings/>

GLOSARIO

ADDIE: El Modelo ADDIE (acrónimo de Análisis, Diseño, Desarrollo, Implantación y Evaluación), es una metodología de diseño instruccional, que aplicado paso a paso, sirve para desarrollar o crear cursos online (en línea) y/o materiales multimedia de aprendizaje por Internet.

Acción tutorial: Conjunto de acciones educativas que contribuyen al desarrollo y a potenciar las capacidades básicas de los alumnos, orientándolos para conseguir la maduración y autonomía y ayudarlos a tomar decisiones, con vistas a opciones posteriores, de acuerdo con sus necesidades, intereses y capacidades.

Aula virtual: Es un entorno digital en el que se puede llevar a cabo un proceso de intercambio de conocimientos, que tiene por objetivo posibilitar un aprendizaje entre los usuarios que participan en el aula.

Conocimiento: Es el conjunto de experiencias, sensaciones y reflexiones que conllevan al razonamiento y el aprendizaje.

Competencias: Son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.

(EVA): Entornos virtuales de aprendizaje.

Escalabilidad: Terminado usado en tecnología para hacer referencia a la propiedad de aumentar la capacidad de trabajo de un programa sin alterar la capacidad de trabajo o tamaño de un sistema sin poner en riesgo el buen funcionamiento y la calidad de este. Cuando esto sucede, dicha propiedad recibe el nombre de “sistema escalable” o escalable.

Educación permanente: Es un concepto contemporáneo que se refiere a que el aprendizaje es y debe ser constante, es decir, a lo largo de toda la vida.

Feedback: Capacidad de un emisor para recoger reacciones de los receptores y modificar su mensaje, de acuerdo con lo recogido.

Interacción: Se refiere a situaciones en las que los protagonistas actúan simultánea y recíprocamente en un contexto determinado, en torno a una tarea o contenidos de aprendizaje, con el fin de lograr los objetivos más definidos.

Multimedia: Que utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión de una información.

Netiqueta: Es un conjunto de reglas que regulan el comportamiento de los usuarios para comunicarse en la red, en pocas palabras es la etiqueta del ciberespacio.

Objeto de Aprendizaje: Es una colección de elementos de contenido, práctica y valoración que se combinan en función de un solo objetivo de aprendizaje.

Paradigma: Es el conjunto de creencias y preconcepciones que puede tener un individuo.

Plataforma virtual LMS: Sistema de gestión de aprendizaje online desarrollado un entorno virtual, al que accedemos gracias a una conexión a internet, en el cual podemos aprender y formarnos. Permite administrar, distribuir y evaluar actividades de formación programadas dentro de un proceso de enseñanza en línea o e-Learning. El acrónimo esconde el concepto Learning Management System o Sistema de Gestión del Aprendizaje, en castellano.

Proceso: Es un conjunto o encadenamiento de fenómenos, asociados al ser humano o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberto Alberico, J. (2018). *El B-learning en el nivel primario: un diálogo entre la educación presencial y la educación a distancia*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el 12 de octubre de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaugb/78820?page=92>.
- Archila, K. (20 de junio de 2017). *¿Qué es la comunicación sincrónica y asincrónica en la enseñanza virtual?* Recuperado el 14 de octubre de 2022, de <http://elearningmasters.galileo.edu/2017/06/20/comunicacion-sincronica-y-asincronica/>
- Baumann , H. (10 de Noviembre de 2021). *Crehana*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://www.crehana.com/blog/negocios/aprendizaje-multimodal/>
- blackboard.com. (2022). *Herramienta y solución de aula virtual - Blackboard Collaborate*. Recuperado el 17 de Octubre de 2022, de <https://www.blackboard.com/teaching-learning/collaboration-web-conferencing/blackboard-collaborate>
- Campos, E. (2020). *Fundamentos de la Educación Virtual*. Recuperado el 13 de octubre de 2022, de <https://ugb.instructure.com/courses/8074/assignments/80076>
- Campos, Y., Domínguez, N., & Guzmán, D. (2019). *El Diseño Instruccional, una mirada desde la experiencia*. Recuperado el 08 de octubre de 2022, de <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/963/1/15.pdf>
- Canva. (2022). *Acerca de Canva*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de https://www.canva.com/es_mx/about/
- Colman, H. (marzo de 2021). *Qué es B-learning: modelos, ejemplos y herramientas. Su Experto En Capacitación Digital*. Obtenido de <https://www.ispring.es/blog/blended-learning>
- De La Torre Zermeño, F. (2005). *12 lecciones de pedagogía, educación y didáctica* (Primera ed.). (Alfaomega, Ed.) México: Alfaomega. Recuperado el 4 de octubre de 2022
- Delgado, C. (19 de julio de 2019). *Modalidades de Educación Asistidas por TIC*. Recuperado el 14 de octubre de 2022, de <https://elprofecesard.com/modalidades-de-educacion-asistidas-por-tic/>
- DiarioelMundo. (16 de febrero de 2021). *La Universidad Gerardo Barrios está a la vanguardia con la educación virtual. La Universidad Gerardo Barrios está a la vanguardia con la educación virtual*. Recuperado el 10 de septiembre de

2022, de <https://diario.elmundo.sv/Empresarial/la-universidad-gerardo-barrios-esta-a-la-vanguardia-con-la-educacion-virtual>

- Díaz, L. (2011). *La observación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Díaz-Bravo, L. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Recuperado el 22 de 10 de 2022, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- EcuRed. (2012). *Cloud-Learning*. Recuperado el 14 de octubre de 2022, de <https://www.ecured.cu/Cloud-Learning>
- elEconomista.es. (28 de Febrero de 2008). *"Edúcame", un programa emblemático de El Salvador*. Recuperado el 16 de Octubre de 2022, de <https://www.economistaamerica.com/espana/noticias/383862/02/08/Educame-un-programa-emblematico-de-El-Salvador.html>
- Espinoza Freire, E. E., & Ricaldi Echevarría, M. L. (02 de Abril de 2018). El tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. Recuperado el 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300201
- Fantino, J. (08 de Julio de 2022). *¿Qué es la netiqueta y cuáles son sus ventajas en la web?* Recuperado el 16 de Octubre de 2022, de <https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/que-es-la-netiqueta/>
- Forecast, M. T. (marzo de 2014). *Estudio E-learning Market Trends & Forecast 2014-2016 Report*. Recuperado el 14 de octubre de 2022, de <https://www.iconcept.nl/publicfiles/136/bestanden/elearning-market-trends-and-forecast-2014-2016-docebo-report.pdf>
- Galvis, A. (2008). *La PIOLA y el desarrollo profesional docente con apoyo de tecnologías de información y comunicación TIC*. Recuperado el 31 de agosto de 2022, de <http://investigacion.ilce.edu.mx/tyce/46/pdfs/articulo5.pdf>
- García Aretio, L. (2012). *¿Por qué va ganando la educación a distancia?* Madrid, España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 13 de octubre de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaugb/48401?page=62>
- García Flores. (15 de Enero de 2021). *Cuales son los instrumentos de investigacion?* Recuperado el 19 de Octubre de 2022, de <https://la->

respuesta.com/preguntas-comunes/cuales-son-los-instrumentos-de-investigacion/

- Genially. (2022). *Quiénes somos*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://genial.ly/es/quienes-somos/>
- Girón, A. R. (1993). *Televisión cultural educativa de El Salvador*. Recuperado el 17 de Octubre de 2022, de <http://hdl.handle.net/11162/80463>
- Gomez, M. M. (14 de diciembre de 2018). *qué es el Cloud Learning*. Recuperado el 14 de octubre de 2022, de <http://elearningmasters.galileo.edu/2018/12/14/que-es-el-cloud-learning/>
- Google. (2020). *Meet: llamadas y videollamadas online*. Recuperado el 14 de octubre de 2022, de https://apps.google.com/intl/es/intl/es_ALL/meet/
- Google. (2022). *Productos de Google*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://workspace.google.com/intl/es/features/>
- Guzmán, V. (2020). *Diseño instruccional para la educación virtual*. Recuperado el 21 de octubre de 2022, de <https://ugb.instructure.com/courses/8226/pages/unidad-i-diseno-instruccional-para-la-educacion-virtual>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernándeze, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_e_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Jitzi. (28 de octubre de 2020). *Videollamadas gratis, seguras y sin límite*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://jitsi.es/>
- Kaplún, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación* (Primera ed.). Madrid, España: Editorial de la Torre. Recuperado el 18 de octubre de 2022, de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbm91bGh1cmFjYW5ib2xpdmFyaWFub3xneDo3ZDZmNzhjYTVjNWEyZDU2>
- Llorente, C. (January de 2006). *El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta*. doi:<http://dx.doi.org/10.21556/edutec.2006.20.517>
- Mancuzo, G. (30 de julio de 2021). *¿Qué es el T-Learning?* Recuperado el 14 de octubre de 2022, de <https://blog.comparasoftware.com/t-learning/>

- Marqués, P. (2000). *Los medios didácticos*. Recuperado el 07 de octubre de 2022, de <http://www.peremarques.net/medios.htm#:~:text=%2D%20Medio%20did%C3%A1ctico%20es%20cualquier%20material,hacer%20pr%C3%A1cticas%20de%20formulaci%C3%B3n%20qu%C3%ADmica>.
- Martínez, N. (Abril de 2008). *Educación a Distancia en El Salvador*. Recuperado el 09 de septiembre de 2022, de <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/287/1/2.%20Educacion%20a%20Distancia%20en%20El%20Salvador.pdf>
- Microsoft. (16 de abril de 2022). *Características del conjunto de aplicaciones de Microsoft 365*. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://learn.microsoft.com/es-es/office365/servicedescriptions/office-365-platform-service-description/office-365-suite-features>
- MINEDUCYT. (2020). *Reglamento Especial de la Educación no Presencial en Educación Superior*. Recuperado el 13 de octubre de 2022, de <https://www.mined.gob.sv/download/reglamento-de-educacion-no-presencial-2012/>
- Minero, J. (9 de Agosto de 2022). *La Prensa Gráfica*. Recuperado el 16 de Octubre de 2022, de <https://www.laprensagrafica.com/economia/Universidad-Gerardo-Barrios-anuncia-el-lanzamiento-del-proyecto-UGB-PLUS-20220809-0047.html>
- Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M., & Pérez, M. (1998). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje*. Recuperado el 05 de octubre de 2022, de http://uiap.dgenp.unam.mx/apoyo_pedagogico/proforni/antologias/ESTRATEGIAS%20DE%20ENSEÑANZA%20Y%20APRENDIZAJE%20DE%20MONEREO.pdf
- Moore, M. G. (06 de Junio de 2001). *La educación a distancia en los Estados Unidos: estado de la cuestión*. Recuperado el 2022, de https://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/moore/moore_imp.html
- Morales, A. (2021). *Tutorías para la educación virtual*. Recuperado el 07 de octubre de 2022, de <https://ugb.instructure.com/courses/9441/pages/unidad-iii-tutorias-para-la-educacion-virtual>
- Nulab. (2022). *Cacao*. Recuperado el 16 de octubre de 2022, de <https://nulab.com/es/cacao/>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (Septiembre de 2018). *Metodología de la investigación*:

- Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Recuperado el 17 de Octubre de 2014, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ortez Zacarías, E. (2013). *Así se investiga: pasos para hacer una investigación* (3ra. ed.). Santa Tecla, El Salvador: Clásicos Roxsil. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de https://www.academia.edu/22625152/As%C3%AD_se_investiga_pasos_para_hacer_una_investigaci%C3%B3n
- Ríos, C. M. (2017). *La Web 2.0: aportes para la formación inicial docente*. Caracas, Venezuela: Editorial Caracas, Universidad Central de Venezuela. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaugb/113038?page=250>
- Santacana, J., & Coma, L. (2014). *El m-learning y la educación patrimonial*. Gijón, España: Ediciones Trea. Recuperado el 08 de octubre de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaugb/60528?page=13>
- Saza Garzón, I., Mora Marín, D., & Santamaría González, F. (2016). *Estrategias didácticas apoyadas por tecnologías web*. Recuperado el 02 de octubre de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaugb/126065?page=17>
- Setién, A. (28 de junio de 2021). *Las 8 modalidades educativas y las TIC*. Recuperado el 07 de octubre de 2022, de <https://setienymarincursos.com/modalidades-educativas-y-las-tic/#:~:text=y%20las%20TIC-,Presencial%20con%20TIC,de%20facilitar%20el%20aprendizaje%20colaborativo>
- Sierra Varón, C. A. (s.f.). *Educación virtual, aprendizaje autónomo y construcción de conocimiento*. Bogotá, Colombia: Editorial Politécnico Gran Colombiano. Recuperado el 13 de octubre de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaugb/70988?page=7>.
- UNESCO. (2013). *Marco de competencias de los docentes en materia de TIC elaborado por la UNESCO*. Recuperado el 31 de agosto de 2022, de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000371024>
- Universidad la Concordia. (28 de Julio de 2020). *Técnicas de investigación para universitarios*. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion/>
- Villalobos, J. (22 de 07 de 2003). *El docente y actividades de enseñanza / aprendizaje: algunas consideraciones teóricas y sugerencias prácticas*.

Recuperado el 07 de octubre de 2022, de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35602206>

Visme. (2022). *Visme*. Recuperado el 16 de octubre de 2022, de
<https://www.visme.co/es/>

Yeira, L. (2020). *Top 7 de estrategias para clases en línea*. Recuperado el 16 de octubre de 2022, de <https://www.yeira.training/blog/top-7-de-estrategias-para-clases-en-linea>

Zoom. (19 de agosto de 2022). Recuperado el 15 de octubre de 2022, de
<https://explore.zoom.us/es/products/meetings/>

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS
VIRTUALES DE APRENDIZAJE

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS VIRTUALES DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS EN EL AÑO 2022”

Guía de entrevista dirigida a Decanos/vicedecanos

Objetivo: recopilar información relacionada a las estrategias metodológicas que se aplican en las tutorías virtuales.

Indicación: orientar las interrogantes a Decanos/vicedecanos de las facultades en carreras de pregrado, las cuales serán grabadas. En el caso de ser necesario replantear la pregunta.

1. ¿Cuál es su rol en el cumplimiento de las estrategias metodológicas implementadas en las tutorías virtuales?
2. ¿De qué manera se diseñan, socializan e implementan las estrategias metodológicas en las tutorías virtuales?
3. ¿Cuáles son los criterios para determinar las estrategias metodológicas que serán estándares en la modalidad de educación no presencial?
4. ¿Cuál es el procedimiento que se sigue para determinar si las estrategias metodológicas seleccionadas para la educación virtual son las más acertadas?

5. ¿Cuál es el perfil profesional del tutor para impartir tutorías virtuales en carreras de pregrado?
6. Podría explicarme ¿Cómo se verifica o comprueba que los tutores están capacitados y calificados para impartir tutorías virtuales en carreras de pregrado?
7. ¿De qué manera se informa a los tutores virtuales sobre cómo están desarrollando las tutorías en las carreras de pregrado?
8. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades más recurrentes que se han percibido en los tutores virtuales?
9. ¿De qué forma considera que han podido fortalecer las debilidades referidas a los tutores virtuales?
10. ¿Qué tipo de alternativas de formación en herramientas tecnológicas ofrece la UGB a sus tutores?
11. ¿Cuáles son los mecanismos y estrategias para capacitar a los tutores en temas relacionados a herramientas tecnológicas?
12. De acuerdo con su percepción ¿Cuáles son los mayores inconvenientes que presentan los estudiantes a la hora recibir las sesiones síncronas virtuales?
13. ¿Cuál es su rol respecto a las limitantes o dificultades que se le presentan al estudiante en sus clases virtuales?
14. ¿Cuáles son sus atribuciones respecto al desempeño de las clases virtuales de los estudiantes?

ANEXO 2



UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS
VIRTUALES DE APRENDIZAJE

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS VIRTUALES DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS EN EL AÑO 2022”

Guía de entrevista dirigida al Administrador de la Acción Tutorial

Objetivo: recopilar información relacionada a las estrategias metodológicas que emplean los tutores en sus tutorías.

Indicación: orientar las interrogantes a Administradores de la Acción Tutorial en las carreras de pregrado, las cuales serán grabadas. En el caso de ser necesario replantear la pregunta.

1. ¿Cuál es su apreciación sobre las estrategias metodológicas que implementan los tutores virtuales en sus clases?
2. ¿De qué manera se determina si los tutores virtuales están implementando estrategias metodológicas acordes a la naturaleza de su asignatura?
3. ¿De qué manera se hacen las sugerencias y recomendaciones para la reorientación o readaptación de las estrategias metodológicas en los tutores virtuales?
4. ¿Cuál es su apreciación sobre el acompañamiento que le brinda el tutor a sus estudiantes?

5. Podría explicarme ¿Por qué es importante el seguimiento y acompañamiento que usted le brinda a los tutores virtuales?
6. ¿En qué tipo de inconvenientes solicitan de su apoyo frecuentemente los tutores virtuales?
7. ¿Existen algunos instructivos, manuales o directrices a seguir en el desarrollo de las tutorías virtuales? ¿Cuáles son y con qué propósitos?
8. ¿Qué procedimiento se sigue cuando se tiene una queja o insatisfacción de parte de los estudiantes con relación a algún aspecto de la virtualidad?
9. ¿Cuál es el tratamiento que recibe la información de las encuestas estudiantiles?
10. ¿Qué se hace cuando un tutor tiene fallas recurrentes en el desarrollo de sus tutorías?
11. ¿De qué manera los tutores virtuales incorporan herramientas tecnológicas en sus clases?
12. ¿Cuáles son los principales inconvenientes relacionados al uso de herramientas tecnológicas que enfrentan los tutores en el desarrollo de sus clases?
13. Según lo que ha percibido ¿Cuáles que son las principales habilidades y competencias que se deben fortalecer en los tutores virtuales?
14. ¿Cuáles son los medios que se ofrecen a los estudiantes para expresar sus opiniones sobre inconformidades?
15. ¿Cuáles son los inconvenientes más expresados por los estudiantes en lo referido a su proceso formativo?
16. ¿Cuál es el tratamiento que se le da a las inconformidades expresadas por los estudiantes?

ANEXO 3



UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS
VIRTUALES DE APRENDIZAJE

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS VIRTUALES DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS EN EL AÑO 2022”

Guía de entrevista dirigida a tutores

Objetivo: recopilar información relacionada a las estrategias metodológicas que emplean los tutores en sus tutorías.

Indicación: Orientar las interrogantes a tutores en las carreras de pregrado, las cuales serán grabadas. En el caso de ser necesario replantear la pregunta.

1. ¿Cuáles son las estrategias metodológicas que integra con más frecuencia en sus clases virtuales?
2. ¿Por qué cree que es importante la integración de las TIC en el diseño de las estrategias metodológicas?
3. ¿Por qué es importante permanecer en formación continua sobre estrategias metodológicas para la virtualidad?
4. ¿Cuáles son los aspectos que considera más difíciles al momento de desarrollar sus clases virtuales?
5. ¿Por qué cree que es importante el seguimiento y acompañamiento en los cursos virtuales?

6. ¿Por qué considera que es importante estar formado adecuadamente en las plataformas LMS y de videoconferencia en las tutorías virtuales?
7. ¿Cuáles cree que son sus fortalezas más marcadas en el desarrollo de las tutorías en la virtualidad?
8. A consciencia ¿Cuáles son las debilidades más marcadas cuando desarrolla sus tutorías en la virtualidad?
9. ¿Qué estrategias se podrían emplear para minimizar deficiencias en las tutorías virtuales?
10. ¿Cuál es la importancia de revisar y apropiarse del material de estudio de cada semana antes de las sesiones en vivo?
11. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que más integra en las estrategias metodológicas de sus clases?
12. ¿En qué herramientas tecnológicas le gustaría formarse en el futuro?
13. ¿Cuáles categorías de herramientas tecnológicas son de mayor beneficio en el desarrollo de sus clases en vivo en la virtualidad, las síncronas o las asíncronas? ¿Por qué?
14. ¿Cuáles son los mayores retos que tiene el estudiante virtual?
15. ¿Por qué considera que a algunos estudiantes se les dificulta la adaptación a los entornos de aprendizaje virtual?
16. ¿De qué manera cree que debe ser la atención que recibe un estudiante para que se sienta motivado y comprometido con su aprendizaje virtual?

ANEXO 4



UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS
VIRTUALES DE APRENDIZAJE

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS VIRTUALES DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS EN EL AÑO 2022”

Guía de entrevista dirigida a estudiantes

Objetivo: recopilar información relacionada a las estrategias metodológicas que emplean los tutores en sus tutorías.

Indicación: orientar las interrogantes a estudiantes en las carreras de pregrado, las cuales serán grabadas. En el caso de ser necesario replantear la pregunta.

1. ¿Cuáles son los espacios o momentos que más le gustan en las clases virtuales?
2. ¿De qué manera le beneficia en el proceso de aprendizaje la integración de las TIC por parte del tutor en el desarrollo de las clases?
3. ¿Podría describir uno de los aprendizajes significativos en los que le haya impactado el tutor por medio del desarrollo de su clase virtuales?
4. Cuénteme una de las experiencias difíciles que haya tenido en el desarrollo de las clases virtuales.

5. ¿Podría describir su estado de ánimo cuando observa que una clase en vivo se torna monótona o carece de interactividad?
6. ¿En qué le ayuda a su proceso formativo cuando tiene dudas o consultas y el tutor le resuelve a la brevedad posible?
7. ¿Cuál es la importancia que reviste la asistencia a las clases en vivo que se desarrollan en las asignaturas virtuales?
8. Podría explicarme ¿Cuál es la importancia que reviste revisar el material de estudio cada semana antes de las sesiones en vivo?
9. Podría comentarme ¿Cuáles son las mayores distracciones que experimenta cuando accede a los materiales de estudio y las sesiones en vivo?
10. ¿Qué factores podrían influir en la falta de compromiso en su proceso educativo?
11. ¿Por qué es importante que el tutor le explique el uso de las herramientas tecnológicas a utilizar en el desarrollo de una clase o tarea?
12. Desde su punto de vista ¿Cuáles son las habilidades básicas que debe poseer un estudiante virtual sobre el uso de herramientas tecnológicas?
13. ¿Qué complicaciones o dificultades podría padecer un estudiante virtual que no posee las habilidades básicas en tecnología?
14. Desde su punto de vista ¿Por qué a algunos estudiantes se les dificulta asumir su nuevo rol de protagonista en el proceso educativo?
15. En su opinión ¿Cuáles deben ser las características de un estudiante en la virtualidad?
16. ¿Por qué cree que es importante el trabajo colaborativo en la virtualidad?

ANEXO 5



UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS
VIRTUALES DE APRENDIZAJE

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS VIRTUALES DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS EN EL AÑO 2022”

Guía de entrevista dirigida a directora de Educación Virtual

Objetivo: recopilar información relacionada a las estrategias metodológicas que emplean los tutores en sus tutorías.

Indicación: orientar las interrogantes a la directora de Educación Virtual, las cuales serán grabadas. En el caso de ser necesario replantear la pregunta.

1. ¿Cuál es su rol en cuanto a la elección y estandarización de estrategias metodológicas en la modalidad virtual?
2. ¿Qué criterios se consideran a la hora de diseñar e implementar estrategias metodológicas en la virtualidad?
3. ¿Cuál es la diferencia entre una estrategia metodológica aplicada en la modalidad virtual y una aplicada en la modalidad presencial?
4. ¿Cuál es su apreciación o valoración sobre las tutorías virtuales en carreras de pregrado?
5. ¿Cuáles considera que son los inconvenientes más comunes en el desarrollo de las tutorías virtuales?

6. ¿Cuál es su rol en el desarrollo de las tutorías virtuales en carreras de pregrado?
7. ¿Cuál es su opinión en cuanto a las fortalezas y debilidades más recurrentes que se perciben en los tutores virtuales?
8. Podría explicarme ¿Cuáles son los planes de formación que pueden fortalecer las debilidades referidas a los tutores virtuales?
9. ¿Qué métodos y técnicas se utilizan para detectar las fortalezas y debilidades del tutor y el estudiante virtual?
10. ¿Cuáles son las ventajas de usar herramientas tecnológicas en las clases virtuales?
11. ¿Cuáles son las desventajas de usar herramientas tecnológicas en las clases virtuales?
12. ¿Cuál es el proceso que se sigue para elegir un curso o formación para tutores sobre herramientas tecnológicas?
13. ¿Cuál es su rol en cuanto a la gestión y atención a los estudiantes virtuales en general?
14. ¿Cuáles son las intervenciones más comunes que usted tiene con los estudiantes virtuales?
15. ¿Hasta qué punto le es posible intervenir para lograr un buen desempeño del estudiante virtual?

ANEXO 6



UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS
VIRTUALES DE APRENDIZAJE

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
IMPLEMENTADAS EN LAS TUTORÍAS DE LAS CARRERAS VIRTUALES DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS EN EL AÑO 2022”

Diario de campo

Objetivo: recopilar información relacionada a las estrategias metodológicas que se aplican en las tutorías virtuales.

Indicación: registrar información relevante que se observe en el desarrollo de las tutorías virtuales en las asignaturas de las carreras de pregrado relacionada a los criterios que se listan a continuación:

1. Estrategias metodológicas que están implementando los tutores en sus clases virtuales.
2. Herramientas tecnológicas que más integra el tutor en las estrategias metodológicas de sus clases.
3. Mayores distracciones que experimenta el estudiante cuando accede las sesiones en vivo.
4. Principales inconvenientes relacionados al uso de herramientas tecnológicas que enfrentan los tutores en el desarrollo de sus clases.

5. Elementos de interactividad y motivación que emplea el tutor para que la clase sea amena.
6. Espacios o momentos que más les motiva a los estudiantes en las clases virtuales.
7. Comportamiento de los estudiantes cuando una clase en vivo se torna monótona o carece de interactividad.
8. Dominio del uso de plataformas LMS y de videoconferencia.
9. Indicadores que revelan que el tutor domina el tema y material de la clase para el desarrollo de las sesiones en vivo.
10. Principales habilidades y competencias que se deben fortalecer en los tutores virtuales.

ANEXO 7

Tabla # Matriz por categorías e informantes

Categorías	Directora de Educación Virtual	Decano / Vicedecano	Administrador de la Acción Tutorial	Tutores	Estudiantes
Estrategias metodológicas en educación virtual					
Tutorías virtuales en carreras de pregrado					
Fortalezas y debilidades de las tutorías en las asignaturas					
Uso de herramientas tecnológicas					
El estudiante en modalidad virtual					

Fuente: Elaborada por Vicente Danis Guzmán Colindres, 2017

ANEXO 8

Tabla 9: Matriz de análisis por categorías e informantes

CATEGORIA 1:		INFORMANTE:	
Preguntas	Participante	Número de línea	Expresión del participante
1	1		
	2		
	3		
2	1		
	2		
	3		
3	1		
	2		
	3		

Fuente: Elaborada por Vicente Danis Guzmán Colindres, 2017