

## FORMACIÓN EN TUTORÍA VIRTUAL COMO ESTRATEGIA GERENCIAL EN LAS UNIVERSIDADES

(Online tutor training as management strategy at universities)

Recibido: 23/05/2015 Revisado: 04/06/2015 Aceptado: 07/07/2015

**Miquilena, Luis**

Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE, Venezuela

[lmiquilena@cecou.edu.ve](mailto:lmiquilena@cecou.edu.ve)

### RESUMEN

La globalización del conocimiento y una gerencia de avanzada exigen en los actuales momentos nuevas formas de abordar el impacto y el vertiginoso ingreso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, como recurso indispensable para el proceso de enseñanza aprendizaje. Es así como la universidad, ente rectora del saber humano, está obligada a transformar o cambiar sus disciplinas tradicionales de acuerdo a los retos que imponen los paradigmas emergentes para el mejoramiento óptimo de la función docente del personal académico (Martínez, 2008) (Ugas, 2012). En ese sentido, surge el presente artículo producto de una investigación, cuyo propósito fue diseñar y desarrollar un programa de formación y actualización, en la modalidad a distancia, genere conocimientos y experiencias significativas en el ser y deber ser de la tutoría virtual del personal académico que labora en el sector universitario del país. Esta propuesta estuvo enmarcada dentro de un proceso metodológico apoyado en la investigación cualitativa, con un diseño multimetodológico que permitió plena libertad de seleccionar varias técnicas o métodos que generarán información de relevancia para el propósito de este estudio. Finalmente, los resultados obtenidos evidenciaron la necesidad de formar y actualizar al profesional de la docencia universitaria a través de un proyecto factible denominado: Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual, con una estructura curricular flexible que facilite el aprendizaje colaborativo, y a la vez que sirva de referencia y de intercambio entre pares a nivel mundial para obtener las experiencias más significativas del paradigma tecnocomunicacional.

**Palabras clave:** formación, tecnología, universidad, educación, virtual.

### ABSTRACT

The globalization of knowledge and advanced management, in present times require new ways of addressing the impact and the rapid entry of information technologies and communication, as essential to the process of teaching and learning resource. This is how university leadership body of human knowledge, it is required to transform or change their traditional disciplines according to the challenges posed by emerging paradigms for optimal improvement of the teaching of academic staff. In that sense, comes this article from a research whose purpose was to design and develop a training program and update in the distance mode, generate knowledge and significant experience in being and must be virtual mentoring academic staff working in the university sector. This proposal was

framed within a methodological process in qualitative research supported with a design that allowed full multimethodologic free to select several techniques or methods that yield information relevant to the purpose of this study. Finally, the results showed the need for training and updating professional university teaching through a feasible project entitled: International Diploma Initial Training in Virtual Tutoring with a flexible curriculum structure that facilitates collaborative learning, while as a reference and peer exchange worldwide, the most significant experiences of technologic & communicational paradigm are obtained.

**Keywords:** training, technology, university, education, virtual.

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la sociedad del conocimiento ha experimentado grandes avances y reformas en los diferentes sistemas educativos, que se traducen en novedosos mecanismos de control para la evaluación y acreditación, permitiendo cambios sustanciales en los pensum de estudios, adaptados a las necesidades reales que demandan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el apoyo, surgimiento y reconocimiento de nuevas instituciones con modalidad a distancia o el establecimiento de una educación mixta, en la cual se permita la estrategia presencial conjuntamente con la virtualidad.

En un entorno educativo novedoso, con demandas más exigentes del mundo globalizado, el paradigma tecnocomunicacional está sufriendo un desarrollo vertiginoso y productivo que está afectando prácticamente todos los campos de nuestra sociedad, y la educación no es una excepción. Estas tecnologías son consideradas de alto impacto en la función rectora de las universidades, porque cada vez se presentan como una necesidad en la formación académica del profesional requerido para la transformación socioeconómica del país (Pagano, 2008).

Las TIC han sido utilizadas en algunos casos, con marcado éxito, como estrategia gerencial para mejorar los procesos administrativos de las instituciones universitarias, sin embargo, en la actualidad se hace visible, mayormente en países desarrollados, un destacado acierto en la implementación de la educación virtual como política institucional, en los diferentes sistemas u organizaciones de formación profesional. No obstante, a pesar de las limitaciones evidenciadas en la incorporación de la informática y la telemática en América Latina y el Caribe, en la última década se ha observado a ritmo lento un progresivo y significativo avance en las universidades.

Tanto en las universidades tradicionales con metodología de enseñanza aprendizaje en la modalidad presencial o mixta (presencial y a distancia) como en las instituciones del mismo nivel educativo a distancia, la educación virtual ha representado una alternativa diferente para formar a los emprendedores del futuro. Ahora bien, a este último sistema de formación no tradicional le corresponde su primacía en la puesta en práctica del paradigma tecnocomunicacional, como estrategia gerencial para la academia, puesto que en ella se establecen mecanismos de acciones que permiten una fluida e interactiva comunicación entre todos los actores del proceso educativo (Miquilena, 2009).

Ha sido tanto el surgimiento como el apoyo o la confianza que se le ha dado en el mundo a la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los sistemas de aprendizaje que en la actualidad se refleja como una exigencia muy marcada la oferta de estudios a distancia en los diferentes niveles y modalidades de la educación. Sin embargo, las universidades han sido las que han tomado mayor iniciativa en la promoción y administración de programas de profesionalización de pregrado y postgrado, así como también en diplomados y cursos de educación continua.

Es así como en Venezuela sus instituciones universitarias, tanto públicas como privadas han iniciado de manera progresiva la incorporación de sistemas interactivos en las estructuras curriculares de su programación académica.

Hay que reconocer que la puesta en práctica de las innovaciones tecnológicas en el campo de la educación universitaria en el país ha sido lenta y escasa en comparación con otros países cercanos, producto de la falta de estrategias gerenciales de los máximos líderes de estas casas de estudios como de los entes gubernamentales, responsables de dirigir las políticas públicas de la nación. Tal situación pudiera ser atribuida a la falta de conciencia o de conocimiento de que estamos ante un nuevo entorno de interacción humana y de intereses individuales y colectivos, que dependen del comportamiento de personas y que exigen cada vez más un aprendizaje tecnológico e informacional (Ugas, 2012).

Es por ello que se requiere una cultura organizacional que garantice la instauración y continuidad del aprendizaje, sobre todo durante la evolución de los cambios impulsados por las tecnologías, cuyo transitar en el mundo globalizado, se torna cada vez más necesario la aplicación de políticas gerenciales acordes con la realidad.

No obstante, hay que agregar o reafirmar que la resistencia al cambio y la falta de conocimientos, habilidades y destrezas también impiden una verdadera transformación en la educación actual. Tal es el caso que en muchas universidades ya cuentan con una plataforma tecnológica como entorno educativo Web, pero al personal académico no se le ha brindado una formación idónea que le permita interactuar con éxito con sus estudiantes durante el proceso de enseñanza aprendizaje.

Algunos profesores desconocen las herramientas comunicacionales tanto sincrónicas como asincrónicas de un ambiente interactivo, mientras que otros no poseen disposición para su aplicación, incluso, existen casos donde el tutor virtual no cuenta con un entrenamiento consolidado para el desarrollo efectivo de su función académica.

Surge así la presente investigación, cuyo propósito es generar una propuesta de formación y actualización, en la modalidad a distancia y con apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que consista en el diseño curricular de un programa de estudio, denominado: Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual (DIFITV), con la finalidad de que genere conocimientos y experiencias significativas en el ser y deber ser de la tutoría virtual del personal académico que labora en el sector universitario del país. Un diplomado que sirva de referencia y de intercambio entre pares a nivel mundial, y a la vez contenga un conjunto de procesos altamente flexibles, con

reglamentación mínima, no directamente conducentes a títulos profesionales o académicos, pero que pueda facilitar aprendizajes colaborativos en un ambiente Web que permita una interacción entre participante-participante, tutor-participantes y medios instruccionales.

El diseño y la puesta en práctica del Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual (DIFITV) debe ser acogida por los máximos líderes universitarios y entes gubernamentales, como estrategia gerencial para frenar las limitaciones que han caracterizado el buen desenvolvimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al servicio de la educación. Dejando claro que los medios por sí solos no contribuyen a un entorno educativo más productivo.

Sin embargo, los cambios sustantivos del mismo se harán efectivos en la medida en que se hayan seleccionado adecuadamente y tomando en cuenta sus posibilidades, aunado, a la adecuada formación de los tutores virtuales.

Por consiguiente, este trabajo de investigación permitirá conocer las características más relevantes que debe poseer un tutor virtual desde la perspectiva de la globalización tecnológica y del conocimiento, tomando en cuenta el contexto socioeconómico del país; se evidenciarían los factores que podrían estar incidiendo en la productividad de las tutorías virtuales del personal académico universitario, eso significaría aprovechar las experiencias positivas de la función tutorial, tanto a nivel nacional como internacional; asimismo, se estarían revelando las necesidades de formación en tutoría virtual de los profesores de las universidades de la región, lo cual permitiría a corto y mediano plazo, buscar los correctivos para una mejor práctica del proceso de enseñanza aprendizaje en los sistemas interactivos.

Otro aporte de relevancia sería el resultado del análisis realizado al impacto de las TIC como medio de apoyo de la educación a distancia, para la formación y actualización del recurso humano que, sin lugar a duda, producirá información de relevancia que favorezca las experiencias significativas de aprendizaje en la tutoría virtual del sector universitario zuliano, y que a la vez sirvan de soporte y evidencias para el diseño curricular del Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual (DIFITV).

Lo expuesto anteriormente conlleva a considerar que las estrategias gerenciales del sector universitario deben estar dirigidas a promover y fortalecer una función tutorial acordes con las nuevas exigencias que reclama la sociedad del conocimiento.

En los actuales momentos es improcedente e improductivo seguir ignorando la transformación que ha originado las tecnologías de la información y la comunicación (Seoane y García, 2007). En esta era tecnocomunicacional es posible abrir nuevos horizontes hacia la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida. Se refuerza, entonces la idea de que la educación a distancia debe emprender acciones dirigidas a hacer uso de estas herramientas para lograr aprendizajes significativos en los educandos.

En ese sentido, este artículo gira en torno a aquellos aspectos que el tutor virtual debe tener en cuenta si forma parte de un proceso de formación a través de la red. Es decir,

asuntos que estén directamente relacionados con la situación actual de la función tutorial en línea del profesional de la docencia universitaria.

Asimismo, se analizó el paradigma tecnocomunicacional en la educación universitaria, se abordó la importancia de la formación y actualización del docente universitario y se realizó un breve resumen de los aspectos del proceso metodológico utilizado, para luego llegar a la presentación de los resultados de la investigación que permitió generar las conclusiones y recomendaciones más importantes de este trabajo.

### **SITUACIÓN ACTUAL DE LA TUTORÍA VIRTUAL**

Las transformaciones científicas, tecnológicas, políticas y sociales que vive la humanidad requieren de organizaciones educativas emprendedoras y comprometidas con las nuevas tendencias gerenciales para enfrentar la realidad.

Ante esta situación, las estrategias de dirección, planificación y administración deben ser modernizadas al mismo ritmo como van emergiendo las Tecnologías de la Información y la Comunicación al servicio de la educación, debido a la gran importancia que reviste la telemática e informática, la cual crece sin límites de ningún tipo y con marcada incidencia en el mejoramiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Desde hace muchos años, el ser humano se ha valido de diferentes herramientas para mantenerse informado de hechos o circunstancias a través de distintos medios. Situación ésta, que le ha brindado la posibilidad de estar en permanente contacto con los acontecimientos que suceden en su lugar de residencia, permitiéndole estar actualizado e integrado con las exigencias del mundo global (Morales, 2006).

Es así como en esta configuración del mundo, el personal que labora en las organizaciones educativas (directivos, académicos, estudiantes, administrativos y obreros) está llamado a unirse a la gran transformación que estas instituciones vienen sufriendo para el mejoramiento de la calidad formativa.

Hoy en día, la tendencia se inclina hacia la era cibernética, es así como la comunicación e información tienen un gran significado en el conocimiento y, por ende, para el funcionamiento óptimo de los sistemas educativos, porque ha alcanzado un nivel de importancia en los procesos cognitivos del individuo, ya que son herramientas que facilitan muchos de los aspectos del comportamiento humano, y de la cual mucho se depende; llegando al punto que algunos usuarios puedan sentirse desconectados del mundo cuando no tienen acceso a ella.

Es decir, la tecnología es un medio que contribuye a mejorar la productividad y eficacia de los profesionales de la docencia en los diferentes niveles y modalidades de las organizaciones de formación y actualización. Para los efectos de esta investigación se hará mayor énfasis en la función tutorial del profesor universitario, por lo tanto, para que una institución de educación superior sea exitosa, en ella debe existir un balance entre la incorporación de las nuevas innovaciones tecnológicas y el personal académico capacitado para el buen uso de las mismas.

En este mundo moderno, la experiencia con respecto a la aplicación exitosa de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en educación, implementada por algunos países, debe ser modelo para que los gerentes o planificadores de políticas puedan adoptar este paradigma a las exigencias del país, tomando en cuenta los contextos históricos y culturales de cada región.

Por consiguiente, la entrada de las TIC trajo algunas implicaciones para la educación superior; de los cuales, uno de ellos es el reconocimiento de los cambios radicales en las necesidades de capacitación, actualización y formación para este tipo de tecnología.

Es por ello que se hace mucho énfasis en el hecho que ante el requerimiento de este tipo de personal académico calificado, también se requieren instituciones universitarias totalmente actualizadas en TIC que le permitan mejorar la productividad y efectividad en los procesos de enseñanza aprendizaje.

Al respecto, González (2003) manifiesta que el docente o tutor debe estar preparado para desarrollar a cabalidad su función, sin embargo, en la realidad se observa una gestión limitada, porque algunos no se encuentran capacitados en un aspecto del conocimiento o de la práctica, como lo es la tecnología o los avances que ocurren en ella, aunado a que tal exigencia no está inmersa dentro del currículo de formación profesional de la oferta de pregrado y postgrado que se imparte, de allí este desfase entre tutoría y tecnología.

La gran mayoría de las instituciones de educación superior en Venezuela no escapa a esta realidad. Se vislumbra un sistema con poca innovación tecnológica que cada día se hace más evidente. Donde la función docente está dando signo de estancamiento en cuanto a la implementación de nuevas estrategias de aprendizajes con apoyo de las TIC (López, 2001).

En una sociedad tan cambiante, donde emergen nuevos paradigmas educativos, el país, y por ende sus instituciones de formación, requiere profesionales de la docencia universitaria con formación en tutoría virtual, que estén evolucionando constantemente con las exigencias de la era tecnocomunicacional.

La sociedad del conocimiento le exige cada vez más al profesional de la docencia universitaria, es por ello, que se necesitan tutores virtuales de alta competencia que asuman el cambio debidamente, con capacidad para emocionar, despertar e inspirar a los miembros de la organización la necesidad de poner un esfuerzo en común para el logro de los objetivos establecidos.

Esta demanda se fundamenta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 110, que enfatiza en la necesidad de incorporar al sistema educativo el conocimiento, aplicación y manejo de las innovaciones o nuevas tecnologías para tener acceso al desarrollo general de información. Esto conlleva a preparar al personal académico y darle las herramientas tecnológicas para que cumplan a cabalidad con su función tutora (Asamblea Nacional Constituyente, 1999).

Pero, ¿qué se entiende por tutoría?

Este término hace referencia a la función que ejerce el profesor, como guía o tutela de la persona que aprende (García, 2001). En la modalidad educativa a distancia es una característica indispensable que contribuye a aumentar el estudio independiente y acompaña al participante en todo su proceso de aprendizaje. Es aquí donde la función del tutor tiene su mayor significado por cuanto se hace cargo de la asistencia y ayuda personal del aprendiz.

En los sistemas de educación presencial y a distancia pueden ser visibles los esfuerzos aislados y solitarios que el alumno dedica a su formación, por lo que se hacen necesarios los apoyos académicos y solidarios dados por los tutores a ese aprendizaje individual.

En ese sentido, Pagano (2008) afirma que la tutoría se entiende como un proceso de ayuda en el aprendizaje contextualizado en el sistema educativo al cual se apoya, por lo que se hace necesario que este profesional deba poseer suficientes conocimientos de las materias que tutela y dominio de las técnicas apropiadas que ofrece la educación.

En los sistemas interactivos de enseñanza, la función docente va más allá de un dador de clase en un aula tradicional. Se convierte en un mediador del proceso de aprender a aprender en un ambiente académico asistido por la informática y la telemática. Es así como surge el tutor virtual, un profesional capacitado para interactuar en la Web con su grupo de interés, con el propósito de que todos puedan alcanzar los objetivos de aprendizajes que se han trazado.

Ante las consideraciones dadas, y tomando en cuenta las exigencias del contexto internacional y nacional, se puede considerar que el tutor virtual es un profesional de la docencia que se caracteriza por ser emprendedor, visionario, crítico y flexible, con competencias pedagógicas, comunicacionales, tecnológicas y de gestión. Es aquel que promueve y acompaña, desde una perspectiva global del conocimiento, los aprendizajes colaborativos o de manera independiente, que se generan de las necesidades de formación del grupo de interés, en un sistema de educación presencial que utiliza estrategias a distancia o en las instituciones, cuya metodología de enseñanza es totalmente a distancia. En todo caso, en ambas modalidades, la utilización de las TIC debe ser planificada y tratada como apoyo a la función tutorial del docente.

Los docentes están llamados a asumir el nuevo reto que demanda la función tutorial, la cual debe estar encaminada a resolver problemas y darle énfasis a los conocimientos y experiencias adquiridas de los participantes, todo en un entorno de trabajo colaborativo donde se propicie la creatividad con apoyo de la Web.

Además, aptitudes como aprender a trabajar en equipo, ser hábil y poder adaptarse a los cambios tecnológicos que exige la sociedad del conocimiento, son condiciones que deben asumirse con entera disposición y responsabilidad de los entes involucrados en el hecho educativo.

Con el uso de la tecnología en el aula, se refuerza el autoaprendizaje y contribuye a un mayor rendimiento de la productividad académica. Es por ello que se reafirma que la educación a distancia es la base fundamental para el estudio independiente o para el aprendizaje colaborativo, y que las TIC sirven de apoyo a esta modalidad educativa.

Dentro de esa perspectiva, el tutor virtual debe comenzar de inmediato a transitar con pasos firmes en el nuevo mundo tecnocomunicacional. Y es que el uso de las TIC como apoyo a la educación puede lograr que tanto estudiantes como profesores, profundicen sus conocimientos y su disposición por la producción científica.

En la implementación de un nuevo entorno educativo basado en la Web, existen algunos aspectos que limitan el pleno ejercicio de la educación virtual, de los cuales se podrían enumerar cuatro aspectos básicos:

a) Escasa incorporación de novedosos equipos de informática y sus respectivas redes, que garanticen con fluidez e inmediatez el intercambio de información a través del internet;

b) falta o incorrecta implementación y administración de una infraestructura logística o tecnológica, que permita el adecuado uso de las herramientas de la comunicación sincrónica y asincrónica, que sustenten y ejecuten las estrategias de aprendizaje y evaluación del hecho educativo;

c) diseño inadecuado que permita una estructura curricular de formación e interacción para la adquisición de aprendizajes colaborativos y;

d) falta de preparación del recurso humano para la optimización, en cantidad y calidad, de los recursos tecnológicos que se utiliza como apoyo en la educación.

De las cuatro limitaciones mencionadas, las dos primeras encuentran una solución más inmediata e incluso más sencilla en términos económicos que las dos últimas, que están relacionadas con el factor humano. Sin embargo, todas ellas giran en torno al conocimiento, destrezas y habilidades que deben poseer el equipo interdisciplinario responsable de la instalación, configuración y administración de los recursos tecnológicos e instruccionales requeridos para el buen desempeño de la educación virtual. Es decir, se requiere una formación técnica y especializada de todo el personal, adaptada a las nuevas realidades para lograr el ser y el deber ser del hecho educativo en un ambiente Web de avanzada.

Aún persisten barreras que impiden una verdadera cultura tecnológica en las universidades. En los actuales momentos es inaceptable continuar con la creencia de que la educación virtual significaría el desplazamiento de la función del profesional de la docencia, por máquinas inteligentes conectadas a una red. Ni lo uno ni lo otro. Cada elemento del hecho educativo tiene su razón de ser y, el personal académico y administrativo es indispensable en todas las áreas del saber tecnocientífico.

Debido a esto, se le da el destacado énfasis que se le da a la comunicación sincrónica y asincrónica en las plataformas tecnológicas de formación, para lograr la interacción

humana necesaria que facilite un trabajo colaborativo entre todos los actores del proceso de enseñanza aprendizaje.

En algunos casos de formación en línea, el escepticismo y la sensación de decepción por parte de los usuarios no es nada satisfactorio de acuerdo a los objetivos de aprendizaje trazados (Seoane y García, 2007).

Muchos de los problemas detectados en este tipo de experiencia virtual, son atribuidos a factores tecnológicos, que sin lugar a dudas son barreras limitantes en el proceso formativo (Quintanilla, 2005) (Senge, 2009).

No obstante, se descuidan otros aspectos de vital importancia relacionados con el buen desempeño de la función tutorial del docente virtual. Es usual ver, como se invierten grandes cantidades de dinero para corregir fallas en los sistemas interactivos de enseñanzas, sin embargo, estas acciones no pueden ser catalogadas como improcedentes, lo que no debería de aceptarse es el descuido del recurso humano en cuanto a su formación y actualización en el ejercicio de su práctica en un entorno educativo Web.

En este nuevo orden mundial, la responsabilidad de la alta gerencia debe ser direccionada estratégicamente para crear las condiciones necesarias para promover y generar un plan de formación y actualización que favorezca las capacidades de su personal.

Asimismo, el profesional de la docencia en la educación virtual debe enfrentar el desafío tecnológico e informacional, basándose en una filosofía de aprendizaje colaborativo, que esté asociado a un liderazgo reflexivo que se adapte a las características de las organizaciones inteligentes que aprenden, de acuerdo a ciertos criterios que son esbozados por Barragán y col. (2010) y Ugas (2012):

- a) Un clima organizativo que alimente y estimule la instrucción y la innovación;
- b) se implanten procesos que promuevan la interacción más allá de departamentos y fronteras;
- c) métodos que ayuden al aprendizaje tanto individual como de equipo, tales como el fomento de la creatividad y las técnicas de resolución de problemas y;
- d) habilidades y motivación para aprender y adaptarse.

Para comprender un poco el desfase que actualmente existe entre la implementación de la tecnología y el uso que se hace del mismo para generar aprendizajes significativos en la Web, se analizará brevemente la evolución de la educación virtual.

Según Seoane y García (2007), esta modalidad de estudio parte de dos momentos o dos generaciones, con sus características y eventualidades que marcaron historia desde el inicio hasta los actuales momentos. La primera estuvo signada por el desarrollo y puesta en práctica de entornos tecnológicos y contenidos digitales, que posteriormente

fueron adaptados a modelos de instrucción basados en E-Learning para organizaciones empresariales y para los diferentes niveles y modalidades de la educación. La segunda generación en este tipo de modalidad educativa, se afianza más en un modelo de eficiencia y de calidad.

No obstante, su principal característica es el énfasis que se le da a la importancia del factor humano en el diseño, desarrollo y administración del proceso de enseñanza a través de plataformas tecnológicas de formación en línea. Es aquí, donde se comienza a definir el perfil que debe tener el tutor virtual y se le da una primacía al aprendizaje significativo y colaborativo.

En esas dos fases generacionales, la segunda conlleva a considerar que muchos de los errores cometidos en las experiencias de educación virtual, que llevaron a la decepción y por ende a la deserción del estudio, han sido por la poca atención que se le ha ofrecido al personal académico encargado del diseño curricular y de la tutoría virtual.

Seguramente, se pensó que este tipo de profesional, sin ningún tipo de formación, provenientes de universidades presenciales, estaba facultado para cumplir con su nuevo rol en un ambiente educativo Web.

Indudablemente, este factor ha sido uno de los principales obstáculos que ha tenido el avance progresivo del paradigma tecnocomunicacional en los procesos formativos de las instituciones universitarias, porque limitaba al estudiante para que alcanzara los objetivos de aprendizaje en un entorno interactivo en línea.

Todo lo antes expuesto conlleva a considerar que los tutores virtuales necesitan poseer conocimientos, competencias y habilidades para estar en consonancia con las nuevas realidades, que reclaman una mayor respuesta a las necesidades y a las diferentes tareas que se le irán presentando progresivamente, a lo largo de su rol como docente en línea (Llorente, 2006).

Es por ello que estos profesionales de la docencia deben estar ganados a participar en iniciativas de formación y actualización a través de diferentes programas de estudios, que contenga curricularmente un componente de iniciación, formación, especialización y aplicación, que le permitan una preparación acorde a su función tutorial (Miquilena, 2009).

Una formación virtual que incluyan la planificación, diseño, estrategias y evaluación de aprendizajes en ambiente Web; una preparación técnica y especializada adaptadas al entorno informático y telemático, una preparación de gestión (ya que es el enlace entre la institución formadora y los usuarios) y una preparación investigadora que aseguren la adaptación de la materia a cada contexto para generar experiencias significativas a través de un trabajo colaborativo (Medina y col., 2008).

Y por último, adquirir unas competencias personales: empatía, asertividad, madurez, seguridad en las respuestas, calidez, incluso entusiasmo y soporte emocional, deben ser características personales que pueden contrarrestar la resistencia a enfrentarse a nuevos rumbos como la enseñanza virtual (Malaver y Miquilena, 2013).

Ante la realidad del nuevo paradigma tecnocomunicacional y dadas las exigencias del nuevo orden mundial, se hace cada vez más necesario las iniciativas de estrategias gerenciales para promover la educación avanzada continua, como un proceso de carácter andragógico, a escala masiva, flexible y de calidad, dirigido a lograr la formación y actualización profesional de los profesores universitarios del país (Morles, 2004).

En este orden de ideas, el Ministerio para el Poder Popular de la Educación Universitaria (2008) en Venezuela considera que el aprendizaje permanente debe constituirse como un espacio abierto que procure el acceso múltiple a oportunidades formativas de acuerdo a las necesidades económicas, sociales, políticas, tecnológicas y culturales, y plantea entre otros aspectos de interés que:

“La educación a distancia o virtual debe comprender formas de trabajo que permitan y propicien la interacción entre sus participantes y la conformación y fortalecimiento de comunidades de aprendizaje permanente, y, así mismo, las modalidades presenciales deberán comprender experiencias de formación que propicien el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, el aprendizaje a distancia y el autoaprendizaje para el enriquecimiento del proceso educativo y para el desarrollo de capacidades en función de la educación a lo largo de toda la vida”.

Es por ello que en la actualidad la educación a distancia, como filosofía de estudio, genera mayor relevancia por el auge que han tenido en los últimos tiempos las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

En ese sentido, una gerencia eficaz debe promover la facilitación de los aprendizajes en línea, que conlleven a una serie de aspectos o componentes que deben estar presentes en el proceso formativo que imparte las universidades.

Se podría contar con una excelente o novedosa plataforma tecnología académica para ofrecer cursos, pero si el personal académico no cuenta con una preparación sólida en tutoría virtual, los avances o resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje serían adversos en contraste con las exigencias de las nuevas realidades de la era tecnológica educacional.

### **PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación surge como estrategia gerencial que facilite una propuesta de formación y actualización en la modalidad a distancia y con apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, que consista en el diseño curricular de un programa de estudio, denominado: Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual (DIFITV), con la finalidad de que genere conocimientos y experiencias significativas en el ser y deber ser de la tutoría virtual del personal académico que labora en el sector universitario del país. Un diplomado que sirva de referencia y de intercambio entre pares a nivel mundial, y a la vez contenga un conjunto de procesos altamente flexibles, con reglamentación mínima, no directamente conducentes a títulos profesionales o académicos, pero que pueda facilitar aprendizajes colaborativos en un ambiente Web que

permita una interacción entre participante-participante, tutor-participantes y medios instruccionales.

## JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

En esta nueva era del mundo tecnocomunicacional, donde la sociedad del conocimiento se hace cada vez más indispensable para resolver problemas vitales del hombre, se exige una nueva forma de afrontar la vida desde una perspectiva de la gerencia global que pueda tener cabida paradigmas emergentes en el ámbito social, económico y educativo; sobre este último, no hay que olvidar los grandes avances y aportes que ha generado las Tecnologías de la Comunicación y la Información en el campo educativo. Sin embargo, la gestión para el progreso de la educación virtual en Venezuela no ha dado los resultados esperados como en otros países latinoamericanos.

Retomando el punto central, esta investigación indagó sobre la problemática que presenta el profesor universitario en su función de tutoría virtual, se analizó el impacto de las TIC en educación, se revelaron elementos de interés sobre la importancia de la formación y actualización del profesional de la docencia, que cumple funciones en sistemas interactivos de enseñanzas. Todos estos temas abordados generaron información de relevancia para el diseño de la propuesta de formación, denominada: Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual (DIFITV).

Aunado a todo lo expuesto, se hace énfasis en el hecho de que las estrategias gerenciales del sector universitario deben estar dirigidas a promover y fortalecer una función tutorial, acordes con las nuevas exigencias que reclama la sociedad del conocimiento.

En síntesis, el estudio es importante y se justifica al considerar los siguientes aspectos:

a) Su pertinencia, porque se enmarca en una perspectiva de gerencia global en educación avanzada continua que permitirá la formación y actualización del tutor virtual, a través del diseño de un programa de formación en tutoría virtual, en la modalidad a distancia y con apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación;

b) su utilidad, el cual será evidenciada en la elaboración de la propuesta de carácter teórica-práctica en el ámbito de la experiencia significativa de la tutoría virtual y;

c) su trascendencia, por cuanto los resultados esperados de esta propuesta no solo tienen repercusión positiva a corto plazo, sino se espera que el mismo incida en la productividad del tutor virtual a mediano y largo plazo, y en las estrategias gerenciales del sector universitario.

## EL PARADIGMA TECNOCOMUNICACIONAL EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

El rápido y progresivo ingreso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los sistemas de educación, en sus diferentes niveles y modalidades, ha impactado

significativamente la forma para abordar de manera exitosa el proceso de enseñanza aprendizaje.

Las instituciones universitarias de países desarrollados han marcado la pauta en los avances e implementación del paradigma tecnocomunicacional. En la actualidad, se hace más indispensable el uso de la telemática e informática por la demanda de nuevos sistemas interactivos de enseñanza que permita una formación de calidad a través de la modalidad educativa a distancia.

La educación a distancia es una modalidad que ha venido evolucionando a lo largo del tiempo, sin embargo, cuando emergen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, este sistema educativo se reimpulsa y adquiere un valor de singular importancia para todos los sectores o estratos sociales de la sociedad del conocimiento. A pesar de que la demanda en su comienzo era para una población adulta, hoy en día, es notorio y aceptable, el acceso cada vez más frecuente de estudiantes adolescentes. Está más que demostrado que este tipo de instrucción cuenta con los estándares de calidad para formar integralmente al profesional que requiere el nuevo orden mundial.

El paradigma tecnocomunicacional al servicio de la educación ha logrado grandes avances en el terreno de la comunicación y sus herramientas sincrónicas y asincrónicas, permitiendo una interacción efectiva que favorece el aprendizaje individual o colectivo, en tiempo real o en los momentos donde el participante y el tutor puedan conectarse para intercambiar ideas del proceso formativo.

Estos cambios vertiginosos en la enseñanza también han impactado en las estructuras tradicionales de las universidades presenciales, donde cada vez es una condición, casi obligada, de redimensionar sus pensum de estudios, para introducir estrategias de aprendizajes y de evaluación a distancia con apoyo de las TIC.

Las nuevas formas de comunicación de la tecnología digital dieron entrada a la educación virtual, con el acompañamiento de la informática, la telemática y la mediática. Fue así como surge la gran variedad de procesos interactivos a distancia que tanto ha favorecido la formación académica de los estudiantes universitarios.

Al respecto, Silvio (2000) sostiene que es importante evaluar constantemente los sistemas desde una perspectiva global, aplicando elementos importantes como la calidad, la pertinencia y la internacionalización, para que el hombre pueda interactuar e intercambiar información de interés a través del trabajo colaborativo en el entorno educativo donde están inmerso.

El uso de los medios tecnológicos en la educación universitaria debe ir acompañado por un modelo efectivo de instrucción que sea elaborado exclusivamente por un equipo interdisciplinario para que sea exitoso los aprendizajes del aprendiz. Otra función sería el modo interactivo, logrando así que el computador actúe como un tutor dotado de habilidades y recursos. Por último, se tiene el modo comunicacional para apoyar la interacción y la cooperación de grupos (Chacón, 2000).

Tomando en cuenta estas consideraciones, los sistemas educativos estarían ayudando a frenar la deserción estudiantil y por ende la mala calidad de la formación académica de profesores y alumno (Miquilena, 2009). No obstante, la resistencia al cambio ha sido un factor que ha retardado la aplicación de estas tecnologías en los programas educativos. Por consiguiente, esta problemática es evidenciada en el sistema educativo venezolano, lo cual ha impedido un avance significativo en materia tecnocomunicacional como base sólida, tanto en la formación del docente como la del estudiante.

El uso inadecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la educación pudiera estar facilitando la baja calidad de la educación, ya que no se hace énfasis en las estrategias de aprendizajes que pueden ser utilizados en estos medios para aumentar la formación de individuos con conciencia crítica, capacidad analítica, criterios éticos y adaptación al cambio y a su rapidez. Es por ello que se hace necesaria la implementación de políticas y mecanismos idóneos para que las nuevas tecnologías en educación logren cambios drásticos en los procesos educativos.

Ciertamente, han existido algunos cambios que demuestran las experiencias de algunas universidades e instituciones del país, pero el intento de introducir estas tecnologías para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje ha sido débil, debido al alto costo que representa la adquisición y puesta en práctica de la informática y telemática; por otro lado, también hay que destacar la disposición y falta de expertos que permita un mejor aprovechamiento de estos recursos.

No obstante, estas experiencias deben fortalecerse a través de una política gerencial de avanzada que permita la incorporación y aplicación de la tecnología, así como la preparación de técnicos y tutores académicos para lograr una educación de excelencia en el sector universitario venezolano. De esta forma, se elevaría la calidad del proceso educativo, es decir, se promovería la interacción de los alumnos para la búsqueda de nuevos aprendizajes y se incentivaría la creatividad de los educadores (Miquilena, 2009).

Es importante destacar que algunos países como México han llevado a cabo experiencias significativas en el uso de éstas nuevas tecnologías. En el caso de la Universidad Virtual en el Sistema Tecnológico de Monterrey se pueden corroborar todos los beneficios que se adquieren en esta modalidad. Es bueno señalar que una institución de esta naturaleza debe tener todos los componentes de una universidad real; solamente se exceptúa un elemento: no es necesario estar físicamente en el mismo lugar para adquirir un aprendizaje (Marqués, 2007).

Ahora bien, hay que estar bien claro que en ningún momento se sustituye el profesor, el cual sigue siendo indispensable como facilitador del proceso educativo.

En la actualidad, se observa que el país requiere de personas con formación especializada para ingresar con éxitos al campo laboral. Este cambio en las necesidades de educación y capacitación se traduce como la creciente importancia de la educación continua, necesaria para actualizar información, habilidades y destrezas.

La forma tradicional de estudiar solamente para adquirir una formación de pregrado o postgrado ha cambiado progresivamente. Ahora se observa, mayor preocupación por la realización de estudios de educación continua. La capacitación se está convirtiendo en una parte integral de la vida laboral y ocurre en una gran variedad de contextos: en el trabajo, en instituciones especializadas de educación universitaria y hasta en la casa.

Otra implicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la educación universitaria es la nueva forma de competencia por alcanzar un mayor nivel de productividad. Esto significa un cambio radical en las estructuras gerenciales, que conlleva a dejar las viejas prácticas por innovadoras estrategias de la gerencia moderna. Existe cooperación interinstitucional entre universidades, lo cual permite transformaciones en sus modelos de aprendizajes.

El sector universitario es el más indicado para introducir la tecnología en sus procesos de enseñanza-aprendizaje, es por ello que ya se observan cambios en las universidades tradicionales en la modalidad presencial, donde están unificando criterios que permitan un modelo mixto que esté acompañado en paralelo con la educación a distancia.

Tal es el caso de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia (LUZ), donde se firmó en el 2010 un acuerdo de cooperación con el Centro Corporativo Universitario (CECOU) para lograr esfuerzos comunes dirigidos al desarrollo académico de las mismas, especialmente, aquellas destinadas a la promoción de cursos, talleres, diplomados y otras actividades académicas dictadas bajo la modalidad a distancia y con el apoyo de las TIC.

El impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio de apoyo de la educación a distancia representa un logro significativo para la formación y actualización del recurso humano que requiere la sociedad actual, no sin antes reconocer que las universidades deben contar con una política firme y alcanzable que favorezca la incorporación y puesta en práctica de la informática y telemática, pero sobre todo facilitar todos los canales y recursos que sean necesarios para preparar al equipo interdisciplinario que hace posible la instrucción basada en la Web.

Puede darse el caso que algunas universidades del país puedan contar con una plataforma tecnológica académica de primera para el diseño, desarrollo y administración del proceso de enseñanza aprendizaje, pero sino cuenta con expertos que sean profesionales de la educación a distancia, que conozcan y manejen todos los aspectos relacionados con el paradigma tecnocomunicacional, difícilmente se podría considerar que el acto y el hecho educativo hayan cumplido a cabalidad su razón de ser.

Es por ello que en los actuales momentos no se justifica que las instituciones universitarias no cuenten con un personal especializado en el manejo y diseño de ambientes Web, ya que Venezuela cuenta desde el año 2008 con la puesta en práctica del Satélite Simón Bolívar, la cual es una valiosa herramienta para hacer de los sistemas de comunicación, factores determinantes para el bienestar social. Además, está contribuyendo de manera significativa con la democratización del uso y acceso de las

Tecnologías de Información y Comunicación, así como en materia de teleeducación, telemedicina y telecomunicaciones.

En resumen, se tiene que, dentro de las consideraciones planteadas, las universidades autónomas y experimentales, de carácter pública o privada del país, deben comenzar de inmediato a generar y gerenciar políticas de transformación para dar paso a los nuevos adelantos que vienen experimentando positivamente algunas instituciones de enseñanzas, donde las redes sociales de aprendizaje tienen cada vez mayor poder de penetración e incidencia en el aprendizaje colaborativo de los aprendices.

También, se hace necesario que esas estrategias gerenciales, tanto del sector universitario como de los organismos oficiales, estén dirigidas a fortalecer la función docente del profesor universitario, ofreciendo programas permanentes de formación y actualización de alto impacto en tutoría virtual, para lograr la productividad académica que exige el paradigma tecnocomunicacional en educación.

### **IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO**

La educación continua en Venezuela ha tenido cierto progreso por algunos programas que han incentivado el quehacer científico-tecnológico en las universidades; sin embargo, habría que preguntarse ¿cuál ha sido el efecto de todos los esfuerzos llevados a cabo en ciencia y tecnología?, de ¿cómo ha sido el manejo de los recursos asignados? y si, en definitiva, ¿se han alcanzado los objetivos propuestos en los diseños instruccionales de formación permanente?

Las respuestas a éstas interrogantes pudieran ser no muy alentadoras, por eso hay que insistir en el diseño de una base sólida como política de Estado, para asignar a la actividad académica su rol protagónico dentro de la sociedad moderna, donde la ciencia y la tecnología se conviertan en verdaderas fuerzas de cambio social en este país. Para actuar solo se necesita voluntad, pero esta debe ir acompañada de la cooperación internacional como estrategia valiosa para darle impulso al proceso de formación y actualización del profesional docente universitario.

Pero esta cooperación debe verse de manera global y con especial énfasis en los asuntos y necesidades de cada región o localidad, ya que la apertura del paradigma tecnocomunicacional es por principio y naturaleza, una actividad sin fronteras. Por esto, es necesario utilizar más eficientemente los recursos internacionales existentes, a través de agresivas políticas que permitan a la comunidad nacional beneficiarse de las bondades y facilidades de los pares académicos foráneos.

Ahora bien, es importante que el sector universitario conjuntamente con el sector gubernamental comience desde ya un plan estratégico para transformar la actividad formativa de los profesores universitarios del país. Para ello, los sistemas de información científica y técnica deben ser organizados con el fin específico de propiciar la actualización, intercambio y difusión de las fuentes bibliográficas y de información propiamente dichas, a fin de mantener niveles de acceso al conocimiento y la utilización

de resultados provenientes de instituciones sectoriales, en el ámbito nacional e internacional (Miquilena, 2001).

En esta nueva era, las universidades requieren de un recurso humano que tenga una visión investigativa con rigor científico y tecnológico. Es el momento para que los profesores universitarios aglutinen sus esfuerzos hacia el mejoramiento de su función docente, y así dar el paso inicial hacia la excelencia. Los nuevos ordenamientos en la era digital exigen el reclutamiento de los más capacitados, que trabajen de forma colaborativa, por objetivos, y que generen resultados satisfactorios de calidad (productiva) al menor costo y tiempo posible.

El esfuerzo por una universidad productiva ya se inició hace mucho tiempo en varios países. En Venezuela existen algunas experiencias que pueden ser consideradas significativas, pero debe existir un mayor esfuerzo mancomunado para lograr un engranaje entre los sectores sociales y productivos que satisfagan las necesidades reales de cada región o localidad. Al final, solamente existen dos caminos: el camino del éxito (camino de la excelencia) o el camino del fracaso (camino de los mediocres).

En ese sentido, hay que resaltar al primero, y dar por sentado que la formación y actualización del personal académico debe ser prioritario y crucial para fortalecer el ser y el deber ser de estas instituciones. Para dar respuesta oportuna y pertinente a la sociedad.

A pesar del esfuerzo por consolidar la investigación universitaria en el país, aún persisten elementos de fuerza mayor que impiden el empuje o empoderamiento de esta función académica, para lo cual es indispensable tener una respuesta acertada a los siguientes aspectos:

- a) Hacer énfasis en la formación del docente universitario a través de programas de educación continua, que permita una mayor praxis de su desempeño académico;
- b) articulación entre los organismos de ciencia, tecnología y universidades; visión compartida entre el Estado y las universidades en cuanto a estrategias de refuerzo institucional y;
- c) evidencia de las contribuciones universitarias al desarrollo de la ciencia y la tecnología nacional.

En estos tiempos de transformación curricular universitaria, se demanda por una formación y actualización del personal académico en las diferentes áreas del saber, con programas educativos más novedosos que respondan a las necesidades de sus estudiantes y de la comunidad en general, donde la teoría y la acción estén a la par de las exigencias de la sociedad globalizada (Martínez, 2008).

En este sentido, los centros universitarios necesitan definir políticas globales que a mediano plazo garanticen el logro de objetivos y metas institucionales, como el hecho de garantizar una formación y actualización de su personal académico. También se espera, el reconocimiento y la aceptación de nuevos paradigmas que favorezca el crecimiento

intelectual de todos los actores del proceso educativo, tal es el caso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que han contribuido significativamente en el fortalecimiento de la instrucción basada en la Web.

Es decir, la formación y la actualización del docente universitario deben ser concebidas como una prioridad dentro de las políticas universitarias, para lograr proporcionar las herramientas básicas en un campo específico. Asimismo, deben comprender la ejecución de uno o más programas, en el cual se planifique actividades destinadas a la adquisición de conocimientos sistematizados y al logro de una formación metodológica en relación con el aspecto que se trata.

Es importante destacar que no se puede considerar una alta formación académica cuando el docente no posee las competencias para efectuar eficientemente una función académica que supere las exigencias de la actualidad mundial, donde el paradigma tecnocomunicacional ocupa un papel trascendental en la educación universitaria. Esto conduce a una enseñanza tradicional que limita el razonamiento y la interrelación del conocimiento. Es por ello que se debe destacar que los programas de actualización y de formación son planificados para ofrecer al profesor universitario un conjunto de conocimientos armónicamente organizados y sistematizados, cuyo propósito específico es plasmar la integración de un contexto teórico práctico según las necesidades de los docentes en un área específica.

En consecuencia, las instituciones de educación universitaria deben armonizar los objetivos pedagógicos con los objetivos físicos y económicos financieros, a fin de establecer por un lado, metas coherentes y viables entre docencia e investigación, pues todo cuanto se haga por el fomento de la misma redundará en el mejoramiento del quehacer científico-tecnológico; y por el otro, una eficaz política de incentivo para formar y actualizar al profesor universitario que se enfrenta cada vez más a novedosos modelos de instrucción basada en la Web. En este nuevo siglo, las instituciones de educación superior están llamadas a fortalecer su compromiso con el mejoramiento cualitativo del desempeño de su personal académico.

De igual forma, el sector gubernamental deberá realizar un esfuerzo prioritario para identificar las nuevas políticas y estrategias que deberán desarrollarse al nivel de formación y actualización del personal académico de las instituciones universitarias. Hacia un futuro inmediato, debe atenderse como uno de los aspectos prioritarios la producción de conocimientos y su distribución, así como la capacitación profesional en el contexto de la modernización tecnológica de las nuevas formas de enseñanzas basadas en la Web.

En resumen, la importancia de la formación y actualización del profesor universitario para la transformación de la práctica docente viene dada en el reconocimiento del valor trascendental que representa la teoría y praxis de nuevos escenarios marcados por la globalización tecnológica, para alcanzar el bienestar de la sociedad, sin distinción alguna y en igualdad de condiciones para todos los ciudadanos.

Asimismo, en esta era tecnocomunicacional se deben plantear nuevas maneras de adquirir y producir el conocimiento, a la par de garantizar una amplia cobertura nacional,

para que se puedan resolver las necesidades más sentidas del colectivo, desde una perspectiva de equidad, calidad y pertinencia social.

Para concluir, es necesario agregar que cada vez se hace más indispensable que las universidades del país logren cumplir con sus fines dentro de la sociedad, pero a la vez deben plantearse la noción del profesor como docente, investigador y extensionista de forma integral. En ese sentido, se requiere que el personal académico asuma su función académica como elemento esencial en su quehacer socio-educativo y haga un análisis reflexivo del rol que le corresponde realizar en este nuevo orden mundial.

Esto por supuesto implicaría para los centros universitarios crear estrategias gerenciales para la formación y actualización del profesor en los diferentes paradigmas que emergen en el campo educativo, donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio de apoyo a la enseñanza han impactado satisfactoriamente en la adquisición de aprendizajes y experiencias significativas.

### **ASPECTOS DEL PROCESO METODOLÓGICO UTILIZADO**

Este trabajo estuvo enmarcado dentro de un proceso metodológico apoyado en la investigación cualitativa, que abarcó una exhaustiva revisión de literatura a través de diferentes fuentes, con el propósito de abordar científicamente el entramado teórico que sirvió de base para el diseño, desarrollo y administración del programa de estudio realizado.

Por la naturaleza del estudio realizado, se aplicaron dos (02) tipos de investigación. La primera fue de tipo documental o bibliográfica, que se fundamenta en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de fuentes documentales impresas, audiovisuales o electrónicas (Fidias 2006). Es decir, consistió en la elaboración de un marco teórico conceptual que permitió generar un cuerpo de ideas sobre la temática de estudio.

El segundo tipo de investigación utilizado fue la aplicada, entendida como el conjunto de esfuerzos sistemáticos dirigidos a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas (Padrón, 2006). Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, con el fin de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación, es decir, es una forma de conocer las realidades con evidencia científica (Vargas, 2008).

En la búsqueda de respuestas cónsonas e inmediatas a problemas vitales de la sociedad, la combinación de metodologías de diferentes disciplinas y paradigmas, constituyen un elemento decisivo que contribuye a mayor conocimiento de las posibilidades de actuación investigativa. Fue así, que para desarrollar esta investigación se utilizó el diseño multimetodológico (Mingers, 2004) o de combinación de metodologías (Hernández y col., 2003), por considerar además que el investigador tuvo plena libertad de seleccionar varias técnicas o métodos que generarán información de relevancia para el propósito de este estudio.

Desde la percepción holística, el investigador de esta investigación consideró que el diseño multimetodológico alcanzó un valor de importancia relativa a medida que avanzaba el proceso investigativo, debido a la aplicación efectiva de los métodos y de las técnicas correspondientes, generando la integración y complementación de los resultados a través de cada una de las etapas que conforman este trabajo.

La primera etapa es diagnóstica y estuvo relacionada con el procesamiento y la organización del tramado teórico y se basó en el método de análisis de documentos, utilizando la combinación de la técnica argumentativa (exploratoria) y de la informativa (expositiva). La segunda etapa concebida en el diseño multimetodológico es denominada propositiva y su finalidad fue integrar los hallazgos obtenidos en la etapa anterior, para generar un cuerpo de lineamientos conceptuales y metodológicos que orientaran el propósito de la investigación, el cual estuvo relacionado con el diseño y desarrollo de la propuesta (diplomado) de formación y actualización.

Para ello, fue necesario utilizar el método conocido como proyecto factible, que según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006), consiste en la realización de una propuesta operativa y viable para la solución de problemas; requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, que puede referirse a la formulación de políticas; programas, tecnologías, métodos o procesos.

### **ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación cualitativa permitió seleccionar varios pasos para el procesamiento de la información, por lo tanto, el investigador de este trabajo consideró pertinente realizar el análisis de documentos a través de tres (03) formas, denominándolas:

- a) Fase indagadora,
- b) Fase de sistematización u organización y,
- c) Resultados esperados del reporte final del trabajo.

En ese sentido, se comprobó la confiabilidad y precisión de la información, tanto impresa como digital, comparando el contenido de varias fuentes y considerando factores como el prestigio académico de autores, casas editoras y editores de libros y artículos en revistas especializadas y periódicos de circulación nacional e internacional.

Asimismo, se partió del análisis crítico y minucioso del material encontrado por el investigador, de los resultados obtenidos preliminarmente producto de la exploratoria y expositiva información recolectada durante todo el proceso de búsqueda e indagación de la investigación realizada. También, se utilizó para el esclarecimiento de algunos temas la triangulación de fuentes e investigadores, permitiendo el contraste de ideas u opiniones que favoreciera la comprensión y el discurso narrativo de este trabajo; finalmente, se llegó al reporte final del trabajo, en el cual se anunciaron los resultados esperados en cuanto al diseño y desarrollo de la propuesta (diplomado) de formación y actualización en tutoría virtual, en la modalidad a distancia y con apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Por consiguiente, y tomando en consideración el orden de los temas abordados en esta investigación, los resultados más destacados giraron en función de las exigencias que actualmente reclama la sociedad globalizada, donde el paradigma tecnocomunicacional en educación ha permitido evidenciar que no solo basta contar con equipos sofisticados, sino que se requiere paralelamente la formación y actualización del recurso humano que va hacer uso del mismo. Es decir, se podría contar con una excelente o novedosa plataforma tecnología académica para impartir cursos, pero si el personal académico no cuenta con una preparación sólida en tutoría virtual, los avances o resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje serían adversos en contraste con las exigencias de las nuevas realidades de la era digital.

Los resultados arrojados permitieron conocer algunos elementos o componentes para el diseño de un programa de estudio no conducente a grado, que permita la adquisición de conocimientos y experiencias necesarias e imprescindibles para formar parte de un proceso de formación online, que conlleve, más concretamente, a egresar a un tutor virtual de avanzada, con competencias pedagógicas, comunicacionales, tecnológicas y de gestión en los sistemas de educación a distancia primordialmente, y en la modalidad educativa presencial, siempre y cuando sus estrategias instruccionales se apoyen en el paradigma tecnocomunicacional.

Sobre estas bases descansa el Diseño del Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual, con un enfoque de formación y actualización profesional a distancia, con pertinencia social y científica, para trascender a sí misma e insertarse en la nueva visión de la educación avanzada que sostienen las sociedades desarrolladas.

En primer lugar, se parte de una ponderación retrospectiva y prospectiva, que permita determinar su adecuación a las demandas locales, regionales, nacionales e internacionales, y que se reciben de todo el entramado que se desarrolla en los diferentes conglomerados humanos, que a su vez la inducen a concebir el enfoque que debe seguir para darle respuestas a los requerimientos de su entorno (Romans y col., 2002).

Este es un entorno cada vez más exigente, que busca oportunidades de estudios que estén a la par de las innovaciones, donde la flexibilidad y calidad curricular sea el eje de una educación de primera (Medina, Miquilena y Pérez, 2008).

Tales requerimientos obligaron a diseñar un diplomado basado en los principios de la educación a distancia y con apoyo de las TIC, presentándose como una oportunidad que llega donde no repercute el sistema presencial, desenvolviéndose en un medio andragógico donde se privilegia la construcción del conocimiento a partir de su propia experiencia vivencial.

De acuerdo a la estructura curricular, el Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual está comprendido de la siguiente forma: un componente de iniciación, un componente de formación, un componente de especialización y un componente de aplicación. Este programa está organizado para ser administrado en siete (7) meses, con una duración de 200 horas, y está integrado por siete (7) Cursos; de los cuales, cada uno tendrá un período de un (1) mes.

La modalidad del estudio será basará en la filosofía de la educación a distancia con el apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (educación virtual), permitiendo así el aprendizaje individualizado y colaborativo.

En efecto, el diplomado a distancia que se presenta como una alternativa de formación para el ejercicio de la tutoría virtual facilita la oportunidad para que profesionales de otras carreras universitarias incursionen debidamente en el campo de la educación, adquiriendo competencias que le permitan enfrentar la diversidad humana y cultural a partir del conocimiento de las teorías de aprendizaje que le permitirán esgrimir las diferencias de ese entorno.

En este sentido, es oportuno este programa de estudio por el aporte de herramientas conceptuales que le permitirán al profesional la comprensión de la educación como fenómeno social y, por ende, la utilidad de las teorías pedagógicas, sociales, filosóficas y psicológicas.

El propósito del diplomado es generar conocimientos y experiencias significativas en el ser y deber ser de la tutoría virtual, del personal académico que labora en las instituciones de educación universitaria.

Una formación virtual que incluya la planificación, diseño y evaluación; una preparación técnica e instrumental adaptadas al entorno informático y telemático en educación, una preparación de gestión ya que es el enlace entre la institución formadora y los usuarios, y una preparación investigadora que asegure la adaptación de la materia a cada contexto para generar un aprendizaje significativo.

Los objetivos del diplomado serán los siguientes:

- a) Proporcionar los conocimientos básicos que permitan una aproximación de lo que representa la tutoría en línea en la globalización del conocimiento;
- b) propiciar un ambiente educativo Web que permita el desarrollo de materiales instruccionales donde se combine el audio y el video con el medio didáctico (computador);
- c) evaluar experiencias significativas que conduzcan a la generación de diseños de espacios educativos que favorezcan las interacciones sincrónicas y asincrónicas en la Web;
- d) brindar competencias básicas, a través de conocimientos teóricos y habilidades y destrezas esenciales, para la aplicación de estrategias y técnicas concretas en entornos multimedia;
- e) explorar las potencialidades que ofrecen las redes sociales de la Web para generar un ambiente educativo que beneficie el aprendizaje colaborativo en una comunidad virtual;
- f) examinar los diferentes métodos y técnicas de evaluación que pueden ser aplicables exitosamente en una experiencia de aprendizaje en línea y;

g) indagar las experiencias significativas en formación en línea de instituciones públicas y privadas de educación universitaria, con el propósito de diseñar y desarrollar un curso a través de plataformas tecnológicas académicas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En toda investigación científica, los resultados finales giran en torno al propósito del estudio, al análisis de las evidencias o revisión de literatura y al método seleccionado; en ese sentido, una vez finalizado el trabajo, dando como resultado el desarrollo de una propuesta formativa, en la modalidad a distancia y con apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, denominada: Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual, se generaron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

### Conclusiones:

1. Ante las exigencias del contexto internacional y nacional, el profesional de la docencia universitaria que cumple funciones de tutoría virtual, debe caracterizarse por ser emprendedor, visionario, crítico y flexible, con competencias pedagógicas, comunicacionales, tecnológicas y de gestión, que promueve y acompaña, desde una perspectiva global del conocimiento, los aprendizajes colaborativos o de manera independiente, que se generan de las necesidades de formación del grupo de interés, en un sistema de educación presencial que utiliza estrategias a distancia o en las instituciones cuya metodología de enseñanza es totalmente a distancia. En todo caso, en ambas modalidades, la utilización de las TIC deben ser planificadas y tratadas como apoyo a la función tutorial del docente.

2. La resistencia al cambio, aunado a la falta de estrategias gerenciales y motivacionales para la formación, sigue siendo elementos perturbadores que estarían incidiendo en la productividad de las tutorías virtuales del personal académico universitario. De igual forma, se observa una inadecuada praxis docente en la instrucción basada en la Web, acompañada de diseños curriculares incongruentes con el deber ser de la educación virtual.

3. Se evidencian necesidades de formación y actualización en tutoría virtual para la transformación de la práctica docente universitaria. Muchos profesores manifiestan su disposición para adquirir nuevos conocimientos y experiencias en la educación a distancia y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

4. Ante la revolución de la informática y la telemática en la era actual, la educación a distancia ha sido revalorada por el impacto de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza aprendizaje. En ese sentido, se reconoce que las TIC son herramientas que sirven de apoyo a esta modalidad educativa, lo cual conduce a la necesidad de transformar toda experiencia educativa en algo novedoso, positivo y trascendente. Es por ello que se hace necesario tomar en cuenta el diseño de experiencias de aprendizaje que propicien el descubrimiento, la exploración, la selección, la transferencia, metacognición y metanálisis del conocimiento generado.

5. Resulta problemático imponer el uso de la tecnología en forma descontextualizada y abusiva, sin tomar en cuenta los ambientes y situaciones de aprendizaje en los que se aspira insertar y sin tener las estrategias más adecuadas para apoyar a docentes y estudiantes antes, durante y después del proceso formativo.

6. En la educación a distancia, toda propuesta formativa tiene cabida, siempre y cuando existan necesidades de formación y actualización. El propósito central de esta investigación fue diseñar y desarrollar el Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual, que favorece la práctica docente del sector universitario. En efecto, el mismo fue generado satisfactoriamente en la modalidad a distancia y con apoyo de las TIC, utilizando como plataforma tecnológica-académica la herramienta comunicacional Moodle.

7. El propósito del Diplomado es formar y actualizar expertos de elevada competencia profesional en el área, que desarrolle habilidades y destrezas para generar conocimientos y experiencias significativas en el ser y deber ser de la tutoría virtual, del personal académico que labora en las instituciones de educación universitaria, bajo una reflexión crítica y creativa acorde con los supuestos epistemológicos del paradigma tecnocomunicacional, para promover cambios trascendentales en la sociedad y así contribuir al desarrollo integral del país.

8. Este programa de estudio quedó estructurado de la siguiente forma: un componente de iniciación, un componente de formación, un componente de especialización y un componente de aplicación. Este diplomado está organizado para ser administrado en siete (07) meses, con una duración de 200 horas, y está integrado por siete (07) unidades curriculares.

#### Recomendaciones:

La culminación de una investigación genera hallazgos significativos y trascendentales para la transformación de la meta trazada, en este caso, el propósito central de este estudio se cumplió al diseñarse un programa de formación y actualización en la modalidad a distancia y con apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Se hace necesario, entonces, plantearse algunas recomendaciones para que esta investigación y, por ende, esta propuesta formativa, sea de gran trascendencia en la comunidad universitaria:

1) Desde la globalización del conocimiento, a la educación universitaria se le impone la necesidad de articular y vincular su cotidianidad a las nuevas exigencias del entorno social; es decir, que la transformación esperada debe contemplar los principios de pertinencia, igualdad, calidad e internacionalización del conocimiento o proceso para desarrollar y/o implementar y mantener políticas y programas para integrar la dimensión internacional, intercultural o global en los propósitos, funciones de la educación universitaria.

2) La Universidad necesita renovar sus teorías, sus prácticas sociales, adaptarse a las exigencias de la realidad actual para lograr la reconstrucción organizacional de todos sus actores sociales, que demandan un sistema de formación y actualización permanente en este nuevo orden mundial marcado significativamente por el paradigma tecnocomunicacional.

3) Impulsar una gerencia del conocimiento de avanzada que permita políticas formativas para el profesional de la docencia universitaria. Es decir, implementar estrategias gerenciales que favorezca un escenario apto para la implementación del Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual.

4) Facilitar el intercambio de experiencias de aprendizaje entre pares de universidades públicas y privadas del país y del exterior, que permita la creación de la Red Internacional para el Aprendizaje Colaborativo de la Educación Virtual, cuya finalidad sea generar un ambiente académico e interactivo que facilite el análisis, discusión y socialización de la práctica tutorial en línea, donde se compartan responsabilidades, tecnologías, métodos, habilidades y destrezas que ayuden a fortalecer, retroalimentar y lograr la construcción del conocimiento en los entornos emergentes de la telemática educativa.

5) Finalmente, una vez administrado el Diplomado Internacional de Formación Inicial en Tutoría Virtual, debe dar lugar a una evaluación rigurosa que arroje elementos de convicción, para el diseño y desarrollo de una segunda propuesta de formación en tutoría virtual, pero a un nivel de estudio más avanzado.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial número 36.860. Venezuela.
- Barragán, A.; de Aguinaga, P. y Ávila, C. (2010). El trabajo colaborativo y la inclusión social. Revista Apertura. Volumen 2, número 1. (S/p).
- Chacón, F. (2000). ¿Cómo se arma un curso en la Web? Manual del profesor. Estados Unidos. Nova South Eastern University.
- Fidias, A. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. Venezuela. Editorial Episteme.
- García, L. (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. España. Ariel Editorial.
- González, M. (2003). Promotores de cambios pedagógicos desde un centro de investigación y formación con tecnología de avanzada en LUZ. XIX Encuentro Nacional y IV Internacional de Educadores y Educadoras. Septiembre, Venezuela.
- Hernández S.; Fernández C. y Baptista, P. (2003). Metodología de Investigación. México. Editorial McGraw-Hill.



- Llorente, M. (2006). El tutor en E-Learning: aspectos a tener en cuenta. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Número 20. (S/p).
- López, X. (2001). Nuevos medios de comunicación para intervenir en la sociedad mundializada. Documento en línea. Disponible en: <http://www.saladeprensa.org/art227.htm>. Consulta: 05/08/2011.
- Malaver, M. y Miquilena, L. (2013). Instructivo para la elaboración de estudios a distancia con apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Manuscrito no publicado. Venezuela. Centro Corporativo Universitario, CECOUC.
- Marqués, P. (2007). La Web 2.0 y sus aplicaciones didácticas. Documento en línea. Disponible en: <http://www.pangea.org/peremarques/docs/web2.ppt>. Consulta: 24/06/2009.
- Martínez, A. (2008). El docente universitario y su espacio de formación fundamentación de una propuesta. *Docencia Universitaria*. Volumen IX, número 2. (Pp. 53-80).
- Medina, A.; Miquilena, L. y Pérez, M. (2008). Evaluación cualitativa de los aprendizajes en la web. Manuscrito no publicado. Venezuela. Centro Corporativo Universitario, CECOUC.
- Mingers, J. (2004). La multimetodología: combinar y acoplar métodos. En Rosenhead, J. y Mingers, J. (Editores). *Análisis Racional Reestudiado para un Mundo Problemático*. Venezuela. Instituto Venezolano de Planificación.
- Ministerio para el Poder Popular de la Educación Universitaria en Venezuela. (2008). Lineamientos curriculares para Programas Nacionales de Formación. Documento en línea. Disponible en: <http://www.curricular.info/PNF/lineamientos2A.pdf>. Consulta: 19/04/2012.
- Miquilena, L. (2009). Situación actual de la formación y actualización en investigación del profesor universitario de la región zuliana. II Jornadas de Promoción a la Investigación Científica, Humanística y Tecnológica de la Universidad Nacional Abierta. Septiembre, Venezuela.
- Morales, A. (2006). La Nuevas Tecnologías de la Educación. Documento en línea. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos13/lnuevtec/lnuevtec.shtml>. Consulta: 11/02/2009.
- Morles, V. (2004). La educación de postgrado en Venezuela. Panorama y perspectivas. Venezuela. IESALC-UNESCO.
- Padrón, J. (2006). Bases del concepto de "investigación aplicada" (o "investigación aplicada" o "aplicaciones"). Documento en línea. Disponible en: <http://padron.entretemas.com/InvAplicada/index.htm>. Consulta: 13/07/2012.

- Pagano, C. (2008). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Volumen 4, número 2. (Pp. 1-11).
- Quintanilla, M. (2005). Tecnología: un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología. México. Fondo de la Cultura Económica.
- Romans, R.; Petrus, A. y Trilla, J. (2002). De profesión: educadora(a) social. España. Editorial Paidós.
- Senge, P. (2009). La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Argentina. Editorial Granica.
- Seoane, A. y García, F. (2007). Los orígenes del tutor: fundamentos filosóficos y epistemológicos de la monitorización para su aplicación a contextos de e-learning. Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Número 2. (Pp. 9-30).
- Silvio, J. (2000). La virtualización de la universidad: ¿Cómo transformar la educación superior con la tecnología? Documento en línea. Disponible en: [http://www.schoolofed.nova.edu/dll/spanish/modulos/conocimiento/Silvio\\_La\\_virtualizacion\\_univ.pdf](http://www.schoolofed.nova.edu/dll/spanish/modulos/conocimiento/Silvio_La_virtualizacion_univ.pdf). Consulta: 07/07/2012.
- Ugas, L. (2012). Aprendizaje tecnológico e informacional para desarrollar una cultura de enseñanza en organizaciones inteligentes. CICAG. Volumen 9, número 1. (Pp. 62-89).
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL. (2006). Manual de Trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. Caracas. UPEL.
- Vargas, Z. (2008). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación. Volumen 33, edición 1. (Pp. 155-165).