



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE SAN MIGUELITO

INTEGRACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL A LA ASIGNATURA DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA TURÍSTICA EN INGLÉS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS BILINGÜE DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD

Año 2019

Gisela J. Nash Quintana
8-305-662

Tesis presentada como uno de los requisitos para optar el Grado de Maestría en Docencia Superior.

Índice

	<i>Páginas</i>
<i>Introducción</i>	8
Capítulo I	9
Aspectos Generales	9
1.1 Planteamiento del Problema	10
1.2 Justificación e importancia	11
1.3 Delimitaciones	12
1.4 Objetivos	12
1.4.1 Generales	12
1.4.2 Objetivos específicos	13
1.5 Hipótesis General	13
Capítulo II	14
Marco Teórico	14
Parte A	15
<i>La Educación Virtual</i>	15
2.1 Contexto Histórico	15
2.2 Las Generaciones de la Educación Virtual	16
2.3 ¿Qué es la educación virtual?	17
2.4 Tipos de Educación Virtual	21
2.4.1 La Educación Virtual en proceso	22
2.4.2 El rol del estudiante en la educación virtual	24
2.4.3 Rol del docente en la educación virtual	28

<i>Parte B</i>	31
2.5 <i>La Plataforma Virtual</i>	31
2.5.1 Concepto	31
2.5.2 Origen de la Plataforma Virtual.....	31
2.5.3. La plataforma virtual acceso permanente a la educación.	33
2.6 Plataforma virtual e-ducativa	35
2.6.1 Características generales de la Plataforma e-educativa que utiliza la Universidad de Panamá.....	35
2.6.2. Gestión de contenidos de la Plataforma e-educativa.....	36
2.6.3. Funcionalidades de la Plataforma e-educativa	36
2.7. Plataforma virtual educativa Moodle.	37
2.7.1. Características generales de la plataforma educativa Moodle	38
2.8. Plataforma virtual Chamilo	39
2.8.1. Características de la plataforma virtual Chamilo.....	40
2.9. Teorías de aprendizaje utilizado en la educación virtual	41
2.9.1. Constructivismo	41
2.9.2. Aprendizaje Colaborativo.....	41
2.9.3. Aprendizaje Significativo.....	43
2.9.4. Aprendizaje independiente	43
2.9.5. Aprendizaje Autónomo	44
2.9.6. Aprendizaje Autorregulado	45
2.9.7. Aprendizaje Autodirigida	45
2.9.8. Aprendizaje Distribuido	46
2.9.9. Aprendizaje por Descubrimiento.....	47

2.9.10. Aprendizaje Flexible	48
2.9.11 Aprendizaje Experiencial	49
<i>Parte C</i>	50
2.10. <i>La Educación Virtual en América</i>	50
2.11. <i>Universidades de América Latina que incursionan en la Educación Virtual</i>	52
2.11.1 Universidades de Washington, Pennsylvania, Instituto Tecnológico de Massachusetts, New York University y University of Phoenix.	52
2.11.2 Universidades de Centroamérica	52
2.11.3 Universidad de Puebla México	52
2.11.4 Universidad de Chile	53
2.11.5. La Universidad Nacional de Quilmes Argentina	54
2.11.6. Universidad Andina Simón Bolívar de Bolivia	54
2.11.7. Universidades Científica del Sur, Lima y Pontificia Católica en Perú ..	54
2.11.8. Universidad de Magdalena, Universidad Pública de Colombia.....	55
2.11.9. Universidad Técnica Particular de Loja e Internacional de Ecuador	55
2.11.10. Universidad del Istmo de Panamá	55
2.11.11. Universidad de Las Américas de Panamá - Instituto de Lenguas y Tecnología – ILTEC.....	56
2.11.12. Universidad Interamericana de Educación a Distancia	56
<i>Parte D</i>	58
2.12. <i>Fundamentación legal de la Educación Virtual en la Universidad de Panamá</i>	58
2.12.1. Disposiciones Generales	59
2.12.2. Organización y Administración	60
2.12.3. Sobre Derecho y Propiedad intelectual.....	61

2.13. Creación y evolución de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad	62
2.13.1. Historia.....	62
2.13.2. El escenario actual de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, en cuanto a su oferta académica y la cantidad de estudiantes matriculados en el segundo semestre del año académico 2019.....	67
2.13.2.1. Oferta académica actualizada	67
2.13.3. Mapa, ubicación de estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad.	68
Capítulo III	69
Marco Metodológico.....	69
3.1 Tipo de investigación	70
3.2 Sujetos y Fuentes de Información	70
3.2.1 Sujetos (población y muestra).....	70
3.2.2 Fuentes de información.....	71
3.3. Variables.....	71
3.3.1 Definición conceptual.....	71
3.3.2 Definición Operacional	72
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos y Análisis Estadísticos	73
3.5. Procedimiento	73
Capítulo IV.....	74
Análisis de resultados.....	74
4.1. Análisis y gráficas de encuestas aplicadas a los estudiantes.....	75
4.2. Análisis y gráficas de encuestas aplicadas a los profesores.....	88

4.3.1. Entrevista al director de la Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en el campus central.	95
4.3.2. Entrevista al director de la facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en el campus central.	97
<i>Capítulo V</i>	98
Propuesta	98
5.1 <i>Justificación</i>	99
5.2 <i>Descripción</i>	100
5.2.1 Contenido Modular y Temático de la asignatura Administración de Recursos Humanos en la empresa de servicios turísticos en inglés	100
5.3 <i>Objetivos de la Propuesta</i>	102
5.3.1 <i>Generales</i>	102
<i>Específicos</i>	103
5.4 <i>Contenido de la Propuesta</i>	104
5.4.1 <i>Foro Virtual</i>	104
5.4.2. <i>WhatsApp Foro</i>	106
<i>Conclusión</i>	
<i>Recomendaciones</i>	
<i>Bibliografía</i>	
<i>Anexos</i>	

Listado de cuadros

Cuadro 1.	Las Generaciones de la Educación Virtual.....	17
Cuadro 2.	Tipos de Educación Virtual.....	22
Cuadro 3.	Funcionalidades de la Plataforma e-educativa.....	36
Cuadro 4.	Oferta académica – Licenciaturas.....	67
Cuadro 5.	Oferta académica – Postgrados y Maestrías.....	68
Cuadro 6.	Oferta académica – Doctorado.....	68
Cuadro 7.	Pregunta 1: ¿cuál es su edad promedio? Estudiante.....	76
Cuadro 8.	Pregunta 2: ¿Cuál es su género? Estudiante.....	77
Cuadro 9.	Pregunta 3: ¿Qué año cursa en la Licenciatura?.....	78
Cuadro 10.	Pregunta 4: ¿Qué equipos tecnológicos maneja usted?.....	79
Cuadro 11.	Pregunta 5: ¿Tiene usted dominio en las siguientes herramientas..... tecnológicas?	81
Cuadro 12.	Pregunta 6: ¿Tiene usted acceso a la red de internet?.....	82
Cuadro 13.	Pregunta 7: ¿Con cuál de estas redes sociales interactúa?.....	83
Cuadro 14.	Pregunta 8: ¿Está usted de acuerdo o no con que se incorpore el..... aprendizaje virtual en las asignaturas de su carrera?	84
Cuadro 14.1	Pregunta 8.1. ¿Si está de acuerdo, por qué?.....	85
Cuadro 15.	Pregunta 9: ¿Estaría usted dispuesto para adoptar nuevos estilos de... aprendizaje utilizando la virtualidad?	87
Cuadro 16.	Pregunta 1. ¿Cuál es su edad? Profesor.....	88
Cuadro 17.	Pregunta 2. ¿Cuál es su género? Profesor.....	90
Cuadro 18.	Pregunta 3. ¿Estaría usted dispuesto a implementar nuevos estilos de... enseñanza-aprendizaje utilizando la virtualidad?	91
Cuadro 19.	Pregunta 3. 1. ¿Si está de acuerdo, por qué?.....	92
Cuadro 20.	Pregunta 4. ¿Conoce usted la Plataforma Virtual que utiliza la..... Universidad de Panamá?	94

Lista de gráficas

Gráfica 1.	Edad promedio de estudiantes.....	76
Gráfica 2.	Género de los estudiante.....	77
Gráfica 3.	Año que cursan los estudiantes en la Licenciatura.....	78
Gráfica 4.	Manejo de equipos tecnológicos	79
Gráfica 5.	Dominio de las herramientas tecnológicas.....	81
Gráfica 6.	Acceso a la red de internet.....	82
Gráfica 7.	Interacción con las redes sociales.....	83
Gráfica 8.	Integración del aprendizaje virtual en las asignaturas de la carrera	84
Gráfica 8.1	De acuerdo con la incorporación de la educación virtual	86
Gráfica 9.	Adoptar nuevos estilos de aprendizajes.....	87
Gráfica 10.	Edad de los profesores.....	89
Gráfica 11.	Género de los Profesores.....	90
Gráfica 12.	. Dispuestos a implementar nuevos estilos de enseñanza-aprendizaje utilizando la virtualidad	91
Gráfica 12.1	De acuerdo con la incorporación de la educación virtual en el proceso de enseñanza - aprendizaje	93
Gráfica 13.	Conocimiento de la plataforma virtual de la Universidad de Panamá	94

Lista de figuras

Figura 1.	Ubicación de la Facultad de Administración de Empresas y.....	68
	Contabilidad.	

Introducción

En la actualidad, las instituciones universitarias están obligadas a estar a la vanguardia de la tecnología, lo que conlleva a que se haga un replanteamiento en el proceso de enseñanza – aprendizaje, mediante la adecuación de nuevos ambientes digitales destacando las nuevas funciones de los docentes.

Estos nuevos desafíos nos conducen a enfocarnos en los planteamientos de Jean Piaget y Lev Vygotski del cómo se construye el conocimiento partiendo desde la interacción con el medio, que se traducen en aprender-haciendo que enseñar, cimentado en la utilización de las herramientas tecnológicas que nos permite desarrollar el aprendizaje colaborativo con nuevos modelos de interacción de trabajo a través de las herramientas tecnológicas.

Es por ello, que presentamos nuestro trabajo de investigación que tiene como objetivo la adecuación de la educación virtual en la asignatura Administración de Recursos Humanos en la Empresa de Servicio Turístico en inglés, que corresponde a la Licenciatura en Turismo Bilingüe.

Capítulo I

Aspectos Generales

1.1 Planteamiento del Problema

La Universidad de Panamá, a través del Consejo Académico, aprobó mediante la Resolución N°10-96 del 6 de marzo de 1996, la creación de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe, actualmente esta carrera cuenta con una matrícula de 719 estudiantes, egresados en su mayoría de colegios oficiales del país.

Estos estudiantes por su situación económica que se enmarca en la falta de recursos económicos son subsidiados por sus padres que cuentan con salarios muy bajos, lo cual se les dificulta solventar los gastos que incurren en transporte, alimentación, vestuario, material didáctico, reproducción de material didáctico, entre otros. Frente a este escenario un 20% de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe laboran en el sector turístico, producto de la gran demanda del capital humano en este sector. Los estudiantes con este nuevo escenario se le dificultan asistir a clases con regularidad, porque en este sector laboral, las jornadas de trabajo son mixta, llamados turnos rotativos. Presentamos algunas causas que hemos identificado en este grupo de estudiantes:

- Se ausentan con frecuencia a clases.
- Se le dificulta asistir a las actividades que estrictamente son desarrolladas en el aula y deben ser evaluadas.
- Cuando asisten a clases no asimilan la explicación de la clase por falta de sueño.
- Por motivos de tiempo no puede matricular todas las asignaturas que corresponden a un semestre determinado.
- Por falta de tiempo no pueden cursar todas las materias durante un semestre, eso conlleva a que no puedan culminar la carrera en el tiempo establecido.

- Muestran frustración, porque no llegan a graduarse con los compañeros que iniciaron la carrera.

Por lo anteriormente planteado nos hacemos la siguiente pregunta ¿Por qué es importante la integración de la Educación Virtual a la asignatura de Administración del Recurso Humano en la Empresa Turística en Inglés de la Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad?

Haciendo eco del paradigma de educación en el que estudiante es constructor de su aprendizaje, se considera importante la integración de la Educación Virtual a la asignatura Administración del Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés, debido a que facilita el acceso a la formación académica del estudiante, posibilita la inclusión aún en condiciones sociales y laborales desfavorables que le generen un ausentismo mayor del permitido. Esta iniciativa contribuye para que el estudiante alcance con éxito su objetivo de ser profesional del turismo.

1.2 Justificación e importancia

Nuestro proyecto propone aplicar un nuevo modelo de formación orientado a brindar las herramientas y metodologías para transformar realidades, a través del principio estudio-trabajo, incorporado nuevas tecnologías, a través de la web 2.0 que constituye una nueva estrategia que se traduce en el desarrollo de las clases virtuales para los estudiantes de la carrera de turismo, esta iniciativa le permitirá al estudiante establecer un nuevo rol como constructor su aprendizaje, que lo encamine a ser dinámico, proactivo, reflexivo y comprometido con su propio aprendizaje, este proyecto será de gran impacto, ya que viene a solucionar la dificultad que mantienen los estudiantes que trabajan y estudian, que por esta razón no pueden asistir con frecuencia al aula de clases.

Este nuevo modelo educativo beneficiará a 150 estudiantes, que corresponde al 20% de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe.

Durante la recopilación de la información necesaria para sustentar nuestro proyecto, la Coordinadora de la Carrera de Turismo ve con mucho optimismo la realización de este proyecto, lo que nos anima aunar esfuerzos para cristalizarlo.

1.3 Delimitaciones

El curso denominado Administración de Recursos Humanos en la Empresa Turística en inglés, forma parte del quinto semestre del plan de estudio de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe, ofertada en la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá, ubicada en la calle 58 oeste, avenida Arturo del Valle.

1.4 Objetivos

1.4.1 Generales

Proponer un nuevo modelo de enseñanza aprendizaje a los estudiantes de la carrera de turismo, para que adquieran las habilidades y competencias, que los conduzcan a la construcción de su propio conocimiento, a través de los entornos virtuales del aprendizaje.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar si es viable la integración de la educación virtual a la asignatura de Administración del Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés.
- Analizar con los estudiantes y profesores la posibilidad de implementar este modelo de aprendizaje al desarrollo del curso de Administración del Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés.
- Crear vínculos entre los estudiantes, por medio de una interacción continua, incorporando nuevas herramientas y técnicas virtuales de aprendizaje.
- Orientar a los estudiantes con los instrumentos y herramientas, que incorporaremos durante el desarrollo del proyecto.

1.5 Hipótesis General

La modalidad virtual abre un abanico de oportunidades a los estudiantes que se le presenta la coyuntura de un empleo, logrando en este estudiante un equilibrio entre el estudio y el trabajo, a diferencia del estudiante que recibe las clases presenciales que está constantemente bajo estrés que le genera llegar tarde a clases o ausentarse.

Capítulo II

Marco Teórico

Parte A

La Educación Virtual

2.1 Contexto Histórico

Es importante resaltar la evolución de la educación virtual, que nos permite reflexionar como este progreso a favorecido el aprendizaje, logrando el desarrollo y crecimiento a través de la formación continua y permanente de los personas. Por ello (Zambrano, 2012), nos señala las grandes etapas cronológicas de la educación virtual, los usos educativos de las diferentes tecnologías aparecen como elementos diferenciadores entre una generación y otra. Las primeras TIC o telecomunicaciones interpersonales corresponden a la época inicial de educación a distancia basada en publicaciones, libros de textos, manuales, correspondencia o intercambio de documentos, telefonía o fax; durante el segundo período, el de las TIC electrónicas audiovisuales y de teledifusión para audiencias masivas, surgió la utilización educativa del cine, audios, emisiones de radio y de televisión.

En este mismo contexto, la irrupción digital e interactiva de las TIC, informática, multimedia y telemática fija o móvil como la computadora, el CD y el vídeo disco aparece la tercera. Luego surge la cuarta generación de la formación a distancia, medios de comunicación sincrónica y asincrónica, tales como el chat, el foro y el correo electrónico, entre otros.

Es por esta razón que (Naranjo, 2006) plantea que el desarrollo de la Educación a Distancia en los países responde a las diversas corrientes de pensamiento político, económico y social. En Estados Unidos se dio como respuesta a la

necesidad sentida después de la Primera Guerra Mundial, cuando el país se vio invadido por gran cantidad de personas inmigrantes analfabetas que no dominaban el idioma, y la cultura les era extraña. Se ofrecieron clases relacionadas con el manejo del idioma, la lectoescritura y la incorporación a la vida laboral. El nombre que se le dio a este tipo de educación fue educación permanente el recurso utilizado para facilitar esta formación fue el correo actividad que se llevó a cabo hasta fines de la década de 1970, época en que aparecen otros términos acompañados de otros medios, otros recursos y nuevas didácticas. Se habla entonces de educación continua, educación a distancia, educación-acción, esta última se orienta a partir de la práctica y del trabajo como estrategias para desarrollar habilidades que mejoraran el rendimiento. Los medios fueron la radio y la televisión.

Para tal efecto en Inglaterra, en 1969, se abre la Open University en respuesta a la demanda de educación superior que reclamaba la gente de ese país. Esta universidad ofrece la educación a distancia con el apoyo de "impresos auto instructivos, programas de televisión y de radio, otros materiales audiovisuales e impresos, equipo experimental que se le presta a los estudiantes, uso limitado de instrucción presencial en unos 260 centros locales ubicados a lo largo del país, tutoría por correspondencia y uso limitado de escuelas de verano. Luego, en 1972, se funda en España la Universidad Estatal a Distancia (UNED).

2.2 Las Generaciones de la Educación Virtual

Se presenta el siguiente cuadro con la cronología de la evolución de la educación virtual, señalando las características de cada generación.

Cuadro N° 1

Generaciones	Características
PRIMERA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso predominante de una sola tecnología, educación por correspondencia (material escrito vía postal) ▪ Carencia de interacción del estudiante.
SEGUNDA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de varias tecnologías: audio, radio y televisión ▪ Difusión masiva de mensajes ▪ Comunicación unidireccional.
TERCERA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación bidireccional entre docentes y estudiantes en forma individual o grupal. ▪ Uso de la TIC, de materiales impresos, complementados con otros medios. ▪ Tecnología multimedia. ▪ Mayor control del que aprende.
CUARTA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de aprendizaje interactivo y abierto. ▪ Mayor oportunidad de interacción (sincrónica y asincrónica) ▪ Permite una actitud activa, creativa y participativa del estudiante. ▪ Intercambio electrónico de tareas entre estudiantes y docentes. ▪ E-learning.

Fuente: Modelo de aprendizaje virtual para la educación superior MAVES: basado en tecnologías Web 3.0.

2.3 ¿Qué es la educación virtual?

Se hace necesario resaltar la conceptualización de educación virtual para lograr una mayor comprensión de nuestro trabajo de investigación, si bien es cierto en la educación virtual el estudiante mantiene un nivel de autonomía, que le permite la interacción entre estudiantes, profesor y compañeros. Al respecto (Zambrano, 2012) manifiesta que la educación virtual superior responde a la necesidad de una nueva visión y modelo de enseñanza-aprendizaje expresada en el marco de una sociedad en permanente cambio que exige replantear la manera de elaborar, adquirir y transmitir conocimiento con criterios de calidad y equidad.

En este mismo contexto (Zambrano, 2012) destaca las necesidades y retos de la educación virtual, la cual permite una formación sin limitaciones desde cualquier parte, a toda hora y por cualquier persona, lo que cobra cada vez más valor, sentido y significado en estos tiempos de globalización, información y conocimiento. Esta modalidad denominada educación virtual se centra en el proceso de enseñanza-aprendizaje apoyado por las TIC en una plataforma informática que facilita la interactividad entre alumnos, docentes, compañeros de estudio y materiales multimedia puestos a su alcance en la red internet. También, constituye un proceso sistemático que implica establecer y definir con claridad los objetivos de aprendizaje, componentes, interrelaciones, mecanismos de calidad, procedimientos, seguimiento y control de información. Sin duda, estos paradigmas de hoy exigen y obligan a nuevas y profundas transformaciones en las dinámicas de enseñanza-aprendizaje de las disciplinas y saberes de en la Educación Superior.

Dentro de este marco, se desprende lo señalado por (Sigalés, 2004) "Formación Universitaria y TEC: Nuevos Usos y Nuevos Roles". Desde que a mediados de los años noventa, coincidiendo con la eclosión de internet, se produjo un incremento generalizado del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las instituciones educativas, y particularmente las universidades, han mostrado un progresivo interés en la incorporación de estas tecnologías a su actividad docente.

Algunos de los factores que parecen haber contribuido a esta tendencia los señala Bates (1993) hace ya una década: la accesibilidad que proporcionan las TIC, su potencial pedagógico, la facilidad de manejo por parte de profesores y estudiantes, y la creciente presión social para la incorporación de dichas tecnologías. Junto con estos factores, la necesidad de superar las limitaciones espaciales y temporales de la docencia presencial y las nuevas oportunidades que

proporciona un espacio universitario global han constituido otras poderosas razones para este creciente interés.

En efecto, no todas las experiencias de incorporación de las TIC a la actividad docente universitaria han surtido el éxito esperado. Más aún, podría decirse que una buena parte de estas experiencias no han pasado de un estado incipiente, con un impacto escaso o marginal en sus instituciones y en algunos casos, además, con unos costos económicos elevados.

Al mismo tiempo, la experiencia acumulada y el seguimiento de algunas prácticas exitosas en el uso educativo de las TIC nos indican algunos de los factores clave que pueden estar implicados en una integración adecuada de estas tecnologías en la formación universitaria. Estos factores, desde nuestro punto de vista, están relacionados, principalmente, con la supeditación de la tecnología a una estrategia de formación definida, que responda a la misión y a los valores de la propia universidad y a sus objetivos docentes. En la definición de estos objetivos, necesariamente se deben tener en cuenta, en primer lugar, el perfil y las características de los estudiantes a quienes se dirigen las distintas ofertas de formación y, en consecuencia, la propia naturaleza de dichas ofertas.

Por ello, las instituciones universitarias deben enfocarse en la incorporación de las TIC a la oferta formal, se debe considerar si se trata de estudiantes jóvenes, que siguen sus primeros estudios de grado en la universidad y tienen disponibilidad para asistir regularmente a clase, o bien si estamos ante otros perfiles distintos. Por regla general, los estudiantes jóvenes que pueden acceder a la universidad con una cierta facilidad, es decir, sin grandes impedimentos para adaptarse a los horarios regulares de la formación presencial y con posibilidad de residir a una distancia razonable del campus universitario al que asisten, no se sienten especialmente motivados para abandonar un sistema

básicamente presencial. En estos casos, las TIC pueden desempeñar, fundamentalmente, un papel de apoyo a la docencia, introduciendo una mayor flexibilidad en cuanto a tiempos, espacios y ritmos de trabajo, así como una mayor interacción entre profesores y estudiantes, pero manteniendo las referencias propias de la formación presencial.

En ese mismo contexto lo planteado por (Sigalés, 2004) se enmarca dentro de nuestro proyecto de investigación, ya que valida de forma positiva la incorporación de la TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes universitarios, considerando el objetivo de su planteamiento que señala tomar en consideración el perfil y las características del estudiante para la implementación del proceso, analizando la oferta académica de forma responsable para luego considerar su incorporación a este modelo de aprendizaje.

Por otro lado (Valencia-Molina, 2016) en su libro "Competencias y estándares TIC desde la dimensión pedagógica: una perspectiva desde los niveles de apropiación de las TIC en la práctica educativa docente". Nos señala que el rol de las TIC en contextos educativos ha sido objeto de amplios debates durante las últimas décadas: docentes e investigadores se preguntan en qué medida la articulación de las TIC a las prácticas educativas realmente favorece al aprendizaje (Hicks, 2011; Kinchin, 2012; Tompsett, 2013). Actualmente, se reconoce la importancia de trascender los debates en relación con los aspectos técnicos de las TIC (acceso, cobertura, velocidad) en favor de pensar acerca de las estrategias educativas que permitan transformaciones en el saber de los estudiantes que participan en actividades educativas apoyadas en tecnología. Es por esto por lo que es importante conocer la manera en la cual los docentes se apropian de las TIC en su práctica educativa.

Si bien es cierto, la integración de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje, actualmente, es aceptada y realizada por muchas instituciones y docentes. Sin embargo, su anhelado impacto pareciera no cumplir con las expectativas que se tienen alrededor de ellas en el campo educativo debido a que la importancia de comprender que “son los contextos de uso, y en el marco de estos contextos y la finalidad que se persigue con la incorporación de las TIC, los que determinan su capacidad para transformar la enseñanza y mejorar el aprendizaje (Coll. 2008:17).

Es así como, la expectativa benéfica de las TIC en el sistema educativo y las condiciones en las que dicha expectativa se hace posible ponen en evidencia la necesidad de realizar cambios en todas sus áreas (técnicas, pedagógicas, administrativa, directiva), para que, de esta manera, se puedan suscitar experiencias educativas eficaces y efectivas que favorezcan los procesos de enseñanza y aprendizaje. La demanda de dichos cambios está enfocada especialmente, en los actores presentes en un escenario educativo (docentes y estudiantes) exigiendo de ellos la transformación de paradigmas en la concepción de enseñar y aprender y, así mismo, de competencias y habilidades relacionadas con la apropiación de las TIC en el rol y función que cumplen en un escenario educativo.

2.4 Tipos de Educación Virtual

Se hace necesario resaltar, cómo se puede clasificar la educación virtual en diferentes categorías, éstas dependen del modelo de comunicación, las perspectivas teóricas y conceptuales, las estrategias didácticas que se utilicen, los medios y herramientas que faciliten el aprendizaje. (Naranjo, 2006)

Cuadro N° 2

Características			Categoría
Modelo de Comunicación	Estrategia Didáctica	Medios y herramientas (puede ser sincrónico o asincrónico)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesor-alumno ▪ Alumno-maquina ▪ Alumnos-profesor ▪ Alumnos-alumnos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tutoría ▪ Consulta a expertos ▪ Conferencia ▪ Simposio ▪ Panel ▪ Discusión ▪ Debate ▪ Observación ▪ Foros ▪ Proyectos de grupo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación en línea ▪ Acceso a materiales multimediales ▪ Correo electrónico ▪ Tableros electrónicos ▪ Lista de discusión ▪ Video conferencias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizaje avanzado distribuido ▪ Aprendizaje a distancia con TIC ▪ Totalmente virtual ▪ Semivirtual o blend learning ▪ Como apoyo a la docencia presencial.

Fuente: La educación virtual y su aceptación en la escuela interamericana de bibliotecología de la Universidad de Antioquia.

2.4.1 La Educación Virtual en proceso

Dentro de este marco (Naranjo, 2006) valida el planteamiento del problema de nuestro trabajo de investigación, manifestando lo siguiente: nos acercamos a un estudiante que aprende en un entorno virtual. Es tarde y el estudiante pone en marcha el ordenador con la intención de conectarse a una de sus aulas. Está sentado en una silla de siempre, tiene todos los papeles necesarios (que son

poco) para empezar la tarea que tiene prevista para esta noche. Todavía recuerda el día en que alguien le comentó que cursar unos estudios a distancia en línea era la oportunidad de progresar profesionalmente. De entrada, pensaba que estaría solo y aislado. Con una sonrisa en los labios recuerda aquellos momentos de dudas e incertidumbre. Se equivocaba del todo. Nunca había estado tan comunicado con el mundo: lectura del mensaje de la profesora, diálogo con compañeros, trámites administrativos a través de la red, contacto con nuevas perspectivas y manera de hacer.

Mientras tanto, una realidad diferente a la esperada, un torrente de novedades, de posibilidades, de opciones que le podían llevar a sentirse algo sobrepasado por la situación. No hace ni un año que ha iniciado esta aventura y después de una cierta desorientación inicial le parece que ya le tiene tomada la medida. Intuía entonces que los momentos de frustración, de interrogantes múltiples sobre varias cuestiones, no siempre con una respuesta inmediata, apenas habían empezado. La comunicación asíncrona, con sus tiempos de espera, los ritmos en la realización de tareas compartidas y la interpretación inevitablemente subjetiva del texto escrito marcarían definitivamente su aprendizaje. Y su manera de aproximarse a la realidad, de captarla y de comprenderla. Esta experiencia de aprendizaje que apenas había iniciado marcaría su carrera académica y profesional, su vida, y muy probablemente, la de su entorno más próximo.

Por otra parte, desde este escenario es donde partimos para presentar las implicaciones, relaciones, hechos, sentimientos y experiencias que comporta estudiar en un entorno virtual. Existen varios elementos que marcan el proceso de aprendizaje de este estudiante y que hay que tener en cuenta a la hora de analizar su situación: inquietudes, aproximación a una institución educativa, elección, formalización del compromiso, expectativas, aprendizaje de las

distintas materias, certificación de aptitud, finalización de los estudios, graduación. Efectivamente, el proceso de aprendizaje del estudiante empieza cuando cree que le sería conveniente iniciar una titulación universitaria o efectuar un curso de posgrado o, simplemente un curso de verano.

En consecuencia, explora las distintas posibilidades, y finalmente, escoge una institución educativa y una oferta formativa concreta. Formaliza la matrícula de una, dos o más asignatura, le proporcionan documentación diversa y un calendario que le permite ver posibles organizaciones temporales de todo lo que tiene que hacer (trabajo, familia y ocio, estudios). A partir de aquí, en función de la duración teórica de los estudios, irá estudiando al ritmo que más le convenga, y si todo va bien, acabará y se graduará, o según el caso, recibirá un certificado de aptitud. Las distintas fases están marcadas por la educación entre expectativas y actividad del estudiante, por un lado, y la acción institucional (acción docente, procedimientos administrativos), por el otro. Es este encaje lo que, en muchos casos, determinará el éxito del viaje.

En consecuencia, cambios sociales, cambios en el estudiante, las concepciones pedagógicas, tecnológicas, económicas, y también las expectativas sociales en torno a la vida cotidiana de nuestro estudiante, están en proceso de transformación e influyen en su situación. Aunque, en ocasiones, los estudiantes universitarios son una ausencia destacada en el discurso institucional y aunque, a veces, la formación se diseña para ellos, pero son ellos, todo el mundo reconoce que el estudiante es el protagonista.

2.4.2 El rol del estudiante en la educación virtual

Llama la atención el rol del estudiante en los ambientes educativos mediados por las TIC, Escudero (1992) señala que la definición de los criterios, los valores

y los intereses al adoptar las TIC debe obedecer a una planificación que permita desarrollar los procesos pedagógicos, en los que el estudiante virtual desempeña un rol central representado en el conjunto de comportamientos y normas que este debe asumir como actor del proceso educativo.

Es por esta razón que, algunas características del rol del estudiante virtual que le permite la generación del conocimiento están directamente relacionadas con la capacidad de autogestión, expresada en a la autodisciplina, el autoaprendizaje, el análisis crítico y reflexivo, así como en el trabajo colaborativo, fundamentalmente para contribuir al desarrollo del ser en su interacción y aporte con y para otros desde una mirada ética que le permite tomar conciencia de las consecuencias que pueden generar sus acciones.

- El rol del estudiante orientado al fortalecimiento de la autodisciplina. Potencia la capacidad para distribuir su tiempo, permite libertad y flexibilidad para el aprovechamiento del aprendizaje mediado por las TIC, conduciendo a la generación de movimientos de los sujetos hacia el logro de sus propias metas. La autodisciplina (Alfie Kohn, 2008) “se puede definir como el control de la propia fuerza de voluntad para cumplir cosas que generalmente se ven como deseables”, lo que requiere para la gestión del aprendizaje, una dedicación permanente en las tareas propuestas, fundamentada en la definición de objetivos, su ejecución, seguimiento y control que, acompañados por la decisión, la motivación y la perseverancia, lo conducen hacia el logro de sus metas.
- El rol del estudiante orientado al mejoramiento del auto aprendizaje. Definido según Rugeles, Mora, Metaute (2013) como la capacidad que desarrolla el individuo para aprender de manera autónoma, activa y participativa, adquiriendo conocimiento y habilidades y fomentando sus

propios valores, lo que da como resultado la autoformación del sujeto. Es así como el autoaprendizaje le facilita al estudiante virtual el desarrollo de su capacidad de exigirse a sí mismo, lo que lo involucra en la toma de decisiones, por ejemplo, en la distribución de tiempos, la ubicación de espacios, las fuentes de consulta entre las cuales se pueden mencionar base de datos virtuales especializadas tanto libre como licenciadas, blogs, redes académicas. De igual forma, el auto aprendizaje favorece los ritmos de estudio y profundización en temas de interés, y lleva al actor a ser autodidacto y auto reflexivo. En el mismo sentido, Gisbert (1999, 56) asegura que “el uso de la tecnología nos permite desarrollar nuevas formas de enseñanza y aprendizaje más activas y participativas, a la vez que intuitivas y visuales que favorecen claramente los procesos de auto aprendizaje”.

- El rol del estudiante orientado al fortalecimiento del análisis crítico y reflexivo. Definido por Rugeles, Mora, Metaute, (2013) como la habilidad para razonar, analizar y argumentar hechos o acciones que facilitan el desarrollo integral del estudiante y la generación de conocimiento.

El análisis crítico y reflexivo busca hacer de la educación un proceso más humanizante desde el punto de vista de la reivindicación de los actores del proceso educativo (estudiante, facilitador) como sujetos pensantes, actuantes, creadores y constructores de saberes individuales y sociales. Dicha educación humanizadora comprende las dimensiones reflexivas y crítica y, a la vez, ética, donde el pensamiento reflexivo (Escobar, Garcés, 2008) permite la comprensión de lo que aparece en el texto en relación con las experiencias y vivencias del estudiante, en lo relacionado al pensamiento crítico; para Martínez, Pascual, (2013) es un proceso cognitivo que toma la información, la analiza y está en capacidad de

aplicarla en diversos aspectos de la vida. En el aspecto ético, Franco (2006) lo define como área del conocimiento humano que permite un discernimiento sobre el alcance de las acciones y comportamiento individuales o colectivos relacionados con los aportes constructivos o destructivos para sí, los demás y la naturaleza.

- El rol del estudiante orientado al mejoramiento del trabajo colaborativo. Pretende romper el aislamiento entre los diferentes actores (Rugeles, Mora, Metaute, 2013), permitiendo ver las cualidades individuales que son compartidas entre pares y facilitadores a través de herramientas como el foro, el correo electrónico, las salas de conversación, los OVA (objetos virtuales de aprendizaje), el chat y el almacenamiento en la nube. En este sentido, Castells (2001) afirma que las personas elaboran sus redes (on line y off line) de acuerdo con sus intereses, valores, afinidades y proyectos, debido a la flexibilidad y al poder de comunicación del internet, lo cual es fundamental en los procesos de carácter colaborativo en los ambientes educativos mediados por las TIC.

Así pues, para el estudiante virtual, el trabajo colaborativo es un factor potenciador del verdadero intercambio de conocimiento, enriquecido con las experiencias del otro, para fortalecer los aprendizajes individuales y el desarrollo de habilidades comunicativas, así como para el desarrollo de destrezas que le permiten ser más recursivo, autónomo y proactivos para la toma de decisiones. El estudiante percibe el trabajo colaborativo como aporte al desarrollo personal, respetando la diferencia y siendo tolerante, pero estableciendo lineamientos definidos con metas comunes.

Debido a esto, el trabajo colaborativo le permite exponer su punto de vista a través de posiciones críticas que serán fortalecidas por sus pares y

facilitadores, con el fin de buscar intercambio de conocimiento que se puede poner a disposición de sí mismo y de los demás.

2.4.3 Rol del docente en la educación virtual

Se considera que el docente debe adquirir habilidades y destrezas para utilizar las tecnologías y que cada día innove en estrategias didácticas, con la finalidad de hacer las clases de manera placentera, ricas y agradables para el estudio del alumno y para mediar en su motivación. Las TIC generan una práctica constructiva en el quehacer del docente, incidiendo de manera positiva en el rendimiento académico, permitiéndole la apropiación de los conocimientos, y potenciando competencias y habilidades que determinan el éxito del alumno; un aprendizaje dinámico y colaborativo.

Diversos autores han abordado definiciones sobre los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA). La autora de la presente investigación luego de un amplio análisis sume la aportada por Estrada, V (2013) donde define a los EVA como “Un espacio de comunicación e interacción donde se organiza y lleva a efecto un proceso pedagógico y que tiene como objetivo el desarrollo de la capacidad de aprender apoyado por las TIC en el que se favorece la gestión del conocimiento, el trabajo colaborativo el desarrollo personal y la interactividad”.

En efecto, la formación desde los EVA constituye un tema de interés para la investigación educativa y ha generado, especialmente en los últimos años, múltiples y diversos estudios e investigaciones. Autores como Díaz, F y Morales, L. (2009), comparten sus reflexiones y experiencias sobre del diseño de un modelo instruccional para entornos virtuales colaborativos, basado en un enfoque de la enseñanza situada, como propuesta de formación continua. Por su parte, Laaser, W (2009), plantea la utilidad de ofrecer un ambiente digital de

aprendizaje individualizado, donde el estudiante puede navegar hacia la búsqueda de sus intereses y necesidades académicas, ofreciendo diversos medio y soportes para el aprendizaje; lo cual constituirá el camino futuro de las universidades. Osuna, S. (2009) desde su práctica educativa como tutora en línea, expone las posibilidades y contribuciones que los Chats académicos tiene como recurso de comunicación didáctico y colaborativo.

Al mismo tiempo, la utilización de los entornos virtuales de aprendizaje ofrece variadas potencialidades entre las cuales destacan: el establecimiento de una red de comunicación total entre todos sus usuarios, potenciando el aprendizaje, la cooperación, la creación de nuevas iniciativas, etc., con resultados altamente positivos que permiten a los estudiantes comunicarse entre sí en cualquier momento, enviar los trabajos y recibir los resultados de sus ejercicios.

Mientras tanto, según García A. (2001), la palabra tutor hace referencia a la figura de quien ejerce protección, la tutela, de otra persona menor o necesitada. Se define el rol de tutor como el apoyo temporal que brinda a los alumnos para permitir, en un espacio real o virtual, que éstos ejecutan su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje, más allá de la competencia corriente de habilidades que poseen y con las cuales ingresan a la situación de enseñanza. Autores como (Padula, 2002, en Valverde y Garrido, 2005) concibe la función tutorial como “la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en oren a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajo, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda”.

Tebar (2003) describe algunos rasgos fundamentales del docente:

- Es un experto que domina los contenidos, planifica (pero es flexible).
- Establece metas: perseverancia, hábitos de estudio, autoestima, metacognición. Siendo su principal objetivo que el mediado construya habilidades para lograr su plena autonomía.
- Regula los aprendizajes, favorece y evalúa los progresos; su tarea principal es organizar el contexto en el que se ha de desarrollar el sujeto, facilitando su interacción con los materiales y el trabajo colaborativo.
- Fomenta el logro de aprendizaje significativos, transferibles. Fomenta la búsqueda de la novedad: curiosidad intelectual, originalidad. Pensamiento convergente. Potencia el sentimiento de capacidad: autoimagen, interés por alcanzar nuevas metas.
- Enseña qué hacer, cómo y cuándo y por qué, ayuda a controlar la impulsividad.
- Comparte las experiencias de aprendizaje con alumnos: discusión reflexiva, fomento de la empatía del grupo. Atiende las diferencias individuales. Desarrolla en los alumnos actitudes positivas: valores.

Parte B

2.5 La Plataforma Virtual

2.5.1 Concepto

Para tal efecto, la Universidad de Valparaíso (2004) establece que "las plataformas virtuales permiten la creación y la gestión de cursos completos para Web sin que sean necesarios conocimientos profundos de programación o de diseño gráfico"

Así pues, Susana Pardo (2009) define las plataformas virtuales como "una propuesta flexible, individualizada e interactiva, con el uso y combinación de diversos materiales, formatos y soportes de fácil e inmediata actualización".

Al mismo tiempo, José Sánchez (2009) la define como "un amplio rango de aplicaciones informáticas instaladas en un servidor cuya función es la de facilitar al profesorado la creación, administración, gestión y distribución de recursos a través de internet".

2.5.2 Origen de la Plataforma Virtual

Por otra parte, con el uso de las aulas virtuales o plataformas educativas buscamos que Internet nos sirva también como una vía de intercomunicación con otros miembros de la comunidad escolar, como un banco de recursos específicos de un área o asignatura, como un lugar común donde trabajar colaborativamente o desde el que plantear actividades de enseñanza y aprendizaje variadas que extiendan el aula más allá de su dimensión física.

Además, la evolución de las plataformas educativas se muestra muy ligada al desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento más en concreto, al de los sistemas educativos, que tienden progresivamente, a adaptarse a las necesidades reales del mundo laboral.

En efecto, la alfabetización se reconoce ahora como un concepto cambiante en el tiempo, donde adquiere mayor relevancia el dominio de los procesos y estrategias cognitivas que la asimilación de contenidos, en donde ya no existen barreras espacios-temporales que limiten los aprendizajes.

Es así como, en este marco de innovación y cambio, la opción de generar entornos virtuales de aprendizaje basados en la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), supone responder de forma integral a los requerimientos que impone la Sociedad del Conocimiento y a las nuevas necesidades del entorno educativo. Es dentro de este contexto de innovación donde surgen las plataformas educativas virtuales.

Al respecto, hay que hacer un énfasis en la "virtualidad". Virtual tiene que ver con imaginario o aparente ("imagen virtual", por ejemplo), y se opone a real y físicamente presente. Un entorno o un aula virtual sustituyen de algún modo (puede que completando) a las aulas presenciales. Los entornos virtuales pretenden crear un aula donde ésta no ésta disponible, o bien ampliar las potencialidades del aula real.

Entonces, los entornos virtuales de aprendizaje reproducen el modelo de enseñanza/aprendizaje que tiene el profesor. Si su modelo es transmisor en el aula, en su virtualidad electrónica también lo será. La discusión con los alumnos, aprender a razonar y a ser convincente, la investigación en equipo, el trabajo cooperativo son cosas que también podemos realizar en estos entornos.

2.5.3. *La plataforma virtual acceso permanente a la educación.*

Llama la atención, lo señalado por M. González (2003) los aspectos más importantes para tener en cuenta en la elección de una plataforma son los siguientes:

- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración. Una plataforma debe ser lo más compatible posible con cualquier infraestructura informática. Por ello, no deberá presentar restricciones ni limitaciones en cuanto a sus posibilidades de adaptación con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet, servidor web, etc.
- Rapidez en el proceso de implantación. Un aspecto importante por considerar en la elección de una plataforma es el tiempo que vaya a requerir el proceso de implantación en una organización. De la misma forma, y como consecuencia del tiempo en la implantación, habrá que tener en cuenta el nivel de dependencia de un consultor que se deberá requerir.
- Compatibilidad con los estándares internacionales. Hoy en día, se impone la necesidad de tener en cuenta un aspecto novedoso, pero fundamental en la elección de una plataforma. Nos referimos a la posibilidad de que la plataforma en cuestión cumpla con los estándares internacionales AICC, IMS, SCORM, etc.
- Integración de herramientas de administración y gestión. Una plataforma debe contar con herramientas propias de administración y gestión de todos los recursos que en dicho sistema se integran. Entre las herramientas y funcionalidades más básicas y esenciales se encuentran

los procesos de preinscripción e inscripción de los cursos, integración de sistemas de pago on-line, la asignación de usuarios y perfiles de acceso, niveles de seguridad, creación de áreas formativas y cursos, creación de materiales, seguimientos de los accesos, control de tiempos, etc.

- Desarrollo de contenidos y curso. Una plataforma debe integrar las herramientas necesarias para construir un curso de formación on-line. Dichas herramientas deben completarse con aquellas orientadas a la construcción del contenido en sí mismo. Para ello, se deberá contar tanto con herramientas propias de autor integradas en la propia plataforma, como aquellas que hagan posible la integración de contenidos realizados con otras herramientas de autor externas o contenidos en cualquier tipo de formato bien sea de vídeo, audio, Word, PDF, Power Point, etc.

- Integración de Herramientas de Comunicación. La interacción y la comunicación entre todos los usuarios de un sistema de formación on-line debe estar garantizado a través de la integración de diferentes herramientas que faciliten la comunicación y la colaboración entre todos los usuarios. Dichas herramientas deben facilitar, tanto la comunicación asíncrona (foros, tableros, correo, listas, etc.), como la comunicación síncrona, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.)

- Herramientas de apoyo al seguimiento de un curso. Otro aspecto importante para tener en cuenta en la elección de una plataforma son aquellas herramientas que se presenten, tanto para el alumno como para el profesor, en el proceso de impartición de un curso on-line.

2.6 Plataforma virtual e-educativa

La plataforma virtual e-educativa es una plataforma de e-learning para dictar cursos y gestionar material educativo a través de internet, ideal para escuelas, instituciones, empresas o consultoras que desean impartir cursos a distancia o apoyar la capacitación presencia.

En efecto, es una herramienta de comunicación alternativa y complementaria entre grupos de personas con intereses comunes que buscan establecer una interacción e intercambio de experiencias en un espacio virtual. Utiliza internet como medio y su desarrollo está basado en el concepto de colaboración. Esto hace posible que cada integrante pueda realizar aportes de información al resto. Con esa filosofía, más la inherente capacidad de interactividad que posibilita internet y con una cuota de trabajo asincrónico necesario, se logra formar una comunidad virtual que no conoce de tiempos, espacios, ni lugares.

2.6.1 Características generales de la Plataforma e-educativa que utiliza la Universidad de Panamá

- Totalmente administrable (Configuración fácil e intuitiva de todas las funcionalidades y secciones).
- Orientado a trabajo en grupos (Permite la administración de espacios virtuales para determinado grupo de usuarios).
- Multi idioma (Configuración de todas las leyendas e instrucciones para cualquier idioma).




















2.6.2. Gestión de contenidos de la Plataforma e-educativa

- Guía didáctica (Organizador de material de estudio por clases).
- Actividades (Seguimiento de trabajos prácticos con registro detallado de la interacción entre el alumno y el tutor).
- Editores de texto enriquecidos (Permiten incrustar imágenes, videos, animaciones y objetos 2.0 además de textos en todos los contenidos creados).
- Plantillas prediseñadas (Grillas sugeridas para la organización de distintos contenidos).
- Glosario (Diccionario de términos propios de una clase o curso).
- Fórmulas matemáticas (Inserta fórmulas matemáticas al trabajar con cualquier editor en el campus).

2.6.3. Funcionalidades de la Plataforma e-educativa

Cuadro N° 3

Herramientas	Funcionalidad
 Presentación	Sección para publicar todo tipo de contenido informativo.
 Informes y programas	Reportes de participación y avance de cursado. Completo seguimiento en todas las secciones.
 Noticias y novedades	Administración de textos periodísticos o informativos.
 Tablón de anuncios	Espacio para publicar clasificados o mensaje de acceso público.
 Escritorio	Espacio personal para ordenar el panorama general de las clases.
 Contactos	Comunicación directa con todos los integrantes de la clase.
 Chat	Sala de chat privada y pública.

 Calendario	Administrador de eventos o fechas destacadas.
 Evaluaciones	Actividades interactivas tipo selección múltiple y simple, llenar blancos, verdadero/falso.
 Boletín de calificaciones	Administración de calificaciones otorgadas por el instructor.
 Encuestas	Verificación de la satisfacción del usuario, feedback acerca del funcionamiento del cursado.
 Repositorio de objetos	Almacén de material de estudio que facilita la reutilización y evita replicación. Basado en norma LOM.
 Depósitos de archivos	Espacio para publicación de archivos en distintos formatos.
 Enlaces a la web	Espacio para recomendar enlaces.
 Foros de debate	Espacio para moderar tópicos de discusión.
 Wiki	Actualización para una mejor creación de espacios colaborativos.
 Mensajería	Buzón de correo y funciones de envío masivo para instructores.

Fuente: <https://www.educativa.com/campus/caracteristicas-campus/>

2.7. Plataforma virtual educativa Moodle.

Mientras tanto, Moodle es una aplicación web desarrollada como plataforma LMS (learning management system), en la cual los estudiantes y los docentes pueden generar comunidades de aprendizaje e interactuar de manera pública y segura mediante su autenticación a través de un nombre de usuario y una contraseña personal. Entre sus principales funciones pueden citarse las siguientes:

- Gestionar todas las entradas,
- Facilitar la publicación de material.

- Administrar la comunicación a través de foros, chats y videoconferencias.
- Programar el envío de actividades evaluativas.

Además, la plataforma Moodle, como entorno educativo, les permite a los tutores “virtualizar” las características del aula presencial y les ofrece a los estudiantes la posibilidad de tener acceso a todos los contenidos necesarios para su aprendizaje las 24 horas del día.

Al mismo tiempo, existen muchas plataformas similares a Moodle, pero la importancia de esta frente a las demás es que es open source, lo cual significa que su instalación es gratuita y de libre acceso, además de que la programación es abierta y permite que usuarios de todo el mundo trabajen para desarrollarla.

Por lo tanto, desde su creación en 2002 por Martin Dougiamas, han ido apareciendo diferentes versiones hasta llegar a la 1.9. En 2019, apareció una reestructuración a pedido de los usuarios, que necesitaban una plataforma más segura, estable y con mejores herramientas orientadas a la educación virtual. Tal característica hace que esta unidad de aprendizaje sea valiosa tanto para los docentes que ya han tenido experiencia con otras versiones de Moodle, como para aquellos que apenas iniciar su aprendizaje.

Es importante aclarar que los cambios efectuados a la versión Moodle 1.9 para convertirla en Moodle 2.0 son significativos. De hecho, las versiones posteriores a esta última han venido mejorando. La versión es la 2.5, que ha permanecido bastante estable, pero se está trabajando en la 2.6.

2.7.1. Características generales de la plataforma educativa Moodle

- Es apropiada para el aprendizaje en línea y para complementar el aprendizaje presencial.

- Tiene una interfaz de navegación sencilla, ligera y eficiente.
- Sus áreas de introducción del texto tienen un editor HTML tan sencillo como un editor de Word.
- Le permite al docente tener control total sobre todas las opciones de un aula virtual.
- Ofrece diferentes actividades para los cursos, tales como tareas, chats, foros, glosarios y cuestionarios, entre otras.

2.8. Plataforma virtual Chamilo

Otro ejemplo es la plataforma Chamilo basado en “Camilo Project” y la asociación Chamilo, es un programa de código abierto que tiene la opción para que los docentes construyan sus cursos en la plataforma en línea disponible de manera gratuita. Este proyecto cuenta con opciones de pago también.

Al respecto, la asociación Chamilo, entidad sin ánimo de lucro, se encarga de velar por su correcto desarrollo desde su fundación en 2010. Además, realiza esfuerzos para difundir el uso de este software en todo el mundo y por garantizar un acceso a la educación por parte de los países en vías de desarrollo.

Chamilo es un sistema que se adapta a cualquier tipo de proyecto educativo o empresarial, por su gran potencia, diversidad de herramientas de que dispone y su versatilidad.

Así pues, Chamilo está respaldado por una Asociación sin ánimo de lucro con sede en Bruselas, cuyos objetivos principales son proteger y mejorar el e-learning y el software de colaboración, Chamilo, así como construir, proteger y aumentar una comunidad de formadores que quieran mejorar la eficiencia en el aprendizaje virtual con sus cursos mediante el uso de este software.

2.8.1. Características de la plataforma virtual Chamilo

- Es una solución de software libre para la gestión de cursos e-learning.
- Desarrollada con el fin de mejorar y simplificar el acceso a la educación y el conocimiento.
- Su nombre proviene del juego de palabras “chameleon”, camaleón en inglés por su modularidad y adaptabilidad.
- Se puede instalar en diferentes plataformas operativas como Linux, Windows, OS-X, desarrollado por lenguaje PHP y motor de base de datos MySQL, también de software libre.
- Ideal para usuarios no técnicos. Licencia GNU que permite: modificarlo, usarlo, distribuirlo y mejorarlo.
- Simplicidad de uso tanto para el docente como para el alumno.
- Disminuye por 5 el tiempo de capacitación de docentes.
- Incorpora numerosas extensiones que son desarrollados y actualizados por una amplia comunidad.
- Gestión de usuarios completa.

2.9. Teorías de aprendizaje utilizado en la educación virtual

2.9.1. *Constructivismo*

Dentro de este marco, se presentan las teorías de aprendizaje utilizadas en la educación virtual, iniciamos con el constructivismo como corriente pedagógica, fue creado por Ernst con Glasersfeld, quien postuló la necesidad de entregar al alumno herramientas que, en su calidad de aprendiz, le permitieran construir su conocimiento (Duque, 2017). Dos autores son especialmente reconocidos en esta corriente pedagógica: Jean Piaget y Lev Vygotski. El primero se centra en la construcción del conocimiento partiendo desde la interacción con el medio, y el segundo, en cómo el medio social permite una construcción interna (Parica Ramos, Bruno Liendo & Abancín Ospina, 2005).

2.9.2. *Aprendizaje Colaborativo*

Es por esta razón, que (Zambrano, 2012) nos señala que el Aprendizaje Colaborativo es la agrupación de personas que orientan sus esfuerzos, para obtener resultados satisfactorios en el manejo de un determinado tema. Permite al aprendiz participar en forma plena, adquirir respeto hacia las ideas de los demás y reconocer que en un equipo se pueden resolver problemas a través de la interacción, la comunicación y la negociación. El grupo colaborativo es la interacción que desarrollan los alumnos entre ellos, todos tienen la misma posibilidad de alcanzar las metas de trabajo basados en la responsabilidad individual y grupal. Driscoll (2000, p. 49) afirma que para que exista un verdadero aprendizaje colaborativo es necesario que se presenten cinco elementos:

1. Responsabilidad individual: todos los miembros son responsables de su desempeño individual dentro del grupo.
2. Interdependencia positiva: para lograr la meta común, los integrantes del grupo dependen los unos de los otros.
3. Habilidades de colaboración: las destrezas son necesarias para que el grupo funcione en forma efectiva: trabajo en equipo, liderazgo y solución de conflictos.
4. Interacción promotora: los componentes del grupo interactúan para desarrollar relaciones interpersonales y establecer estrategias efectivas de aprendizaje.
5. Proceso de grupo: el equipo reflexiona en forma periódica y evalúa su funcionamiento, por medio de la relación de cambios necesarios para incrementar su efectividad.

Igualmente, Gredler (2009, p. 98) dice que “el trabajo en equipo tiene buenos efectos en el rendimiento académico de los participantes, al igual que las relaciones socioafectivas que se establecen entre ellos”. Rey (1998, pp. 12-23) sustenta que “el aprendiz construye sus conocimientos mediante un complejo proceso interactivo en el que intervienen tres elementos clave; alumnos, contenido y profesor, quien actúa como mediador entre los dos primeros”.

Asimismo, Vygostky afirma que este aprendizaje “requiere grupos de estudio y trabajo, porque es en el cual docentes y discentes cooperar con los menos favorecidos en su desarrollo cognitivo (2008, p. 45). Gros et al. (1997, p. 72) agregan que, en un proceso de aprendizaje colaborativo, las partes se comprometen a aprender en conjunto. Lo que debe ser aprendido sólo puede conseguirse si el trabajo del grupo se efectúa en colaboración, este decide las tareas que se han de realizar, cómo llevarlas a cabo, qué procedimiento adoptar y cómo dividir las.

2.9.3. Aprendizaje Significativo

El Aprendizaje Significativo en cuanto el estudiante lo aplica en su actividad laboral con sentido práctico, relaciona los hechos, ideas y conceptos que está aprendiendo con otros que conozca para hacerlos significativos. Es decir, el aprendizaje se facilita al encontrar significado, repasar, repensar, comprender, programar y preservar. (Duque, 2017)

Al mismo tiempo, el alumno decide los cursos de acción y, en general, vive las secuencias de su propio proceso. Ausubel, Noval y Hanesian (2003, p. 87) dicen que el factor que más influye en el aprendizaje es lo que el estudiante ya sabe. Plantean la idea de un “organizador previo” que debería cumplir la función de puente cognoscitivo entre los conocimientos que se van a aprender y los conceptos y proposiciones relevantes que existen con anterioridad de quien aprende.

Así pues, este proceso permite formar estudiantes autónomos, gestores, críticos, capaces de manejar información significativa, tomar buenas decisiones, adaptarse a nuevas situaciones y proponer soluciones creativas a problemas particulares y de su entorno. El aprendizaje se construye y tiene significado para quien aprende. Así, una persona adquiere un concepto cuando es capaz de dotar de significado a un material o a una información que se le presenta, cuando lo comprende y lo traduce con sus propias palabras.

2.9.4. Aprendizaje independiente

Con respecto al Aprendizaje Independiente, el estudiante identifica sus necesidades de aprendizaje, acude a las fuentes de información y realiza procesos de formación para suplir dichas necesidades. Bajo esta concepción, el

aprendizaje no se limita, únicamente, al aula virtual porque los límites se amplían a todos los escenarios en los que él interactúa. Una opción adecuada para responder a estas realidades es la de aumentar su independencia en su proceso de aprendizaje, de tal manera que esté en capacidad de buscar la información necesaria, analizarla, generar ideas para solucionar problemas, sacar conclusiones y establecer el nivel de logro de sus aciertos.

Entonces, el objetivo es que el educando gestione por sí mismo su aprendizaje a través de la autodirección, planificación y responsabilidad, de sus experiencias, diagnóstico de necesidades, localización de recursos, actividades y evaluación de los logros. Los términos que permiten entender mejor lo mencionado son los que podríamos denominar los tres “autos” del aprendizaje: autónomo, autorregulado y autodirigido.

2.9.5. Aprendizaje Autónomo

Mientras tanto, el Aprendizaje Autónomo es un proceso que permite a la persona ser autor de su propio desarrollo, elegir los caminos, estrategias, herramientas y momentos que considere pertinentes para aprender y poner en práctica de manera independiente lo que ha aprendido (Sierra, 2010, p. 14). Este aprendizaje se refiere al grado de autonomía, intervención e identificación del estudiante de sus objetivos, procedimientos, recursos y evaluación.

Aunado a esto, el término autonomía, etimológicamente, significa que la “persona es la que define las propias normas que regirán sus procesos de aprendizaje” (Monereo y Castells, 1997, p. 92). Esta autonomía permite decidir en qué horarios se estudia y con qué frecuencia, de acuerdo con sus necesidades, a su ritmo personal de aprendizaje, en dónde va a estudiar, cómo va a adecuar su contexto físico y allegar los recursos necesarios para realizar

dicho estudio. Lo mencionado está en coherencia con el valor educativo que Piaget otorgó a la autonomía, la persona llega a ser capaz de pensar con sentido crítico teniendo en cuenta muchos puntos de vista.

2.9.6. Aprendizaje Autorregulado

Entonces, Bruner define el Aprendizaje Autorregulado como las metas de aprendizaje que quiere alcanzar el estudiante, las relaciona con las necesidades concretas del trabajo personal y de la selección de su modelo educativo que le permite satisfacer dichas necesidades (2007, p. 12). Es cuando la persona aplica sus estrategias de aprendizaje, se autoevalúa para asegurarse que el contenido aprendido ha sido asimilado.

Por consiguiente, el Aprendizaje Autorregulado está basado en el supuesto que trabajar y aprender juntos permite superar conflictos y resolver problemas a partir de la concertación, el diálogo y el consenso, aspectos que favorecen cambios cognitivos y sociales en los sujetos, cuyo fin es construir un conocimiento más amplio y profundo. Las características de este aprendizaje para el estudiante se centran en establecer metas, ser consciente de sus emociones, monitorear sus progresos, revisar sus estrategias y evaluar los obstáculos.

2.9.7. Aprendizaje Autodirigida

Por otra parte, el Aprendizaje Autodirigida es un método de instrucción en el cual el aprendiz asume responsabilidad primaria en la planificación, elaboración y evaluación de su proceso de aprendizaje, aun cuando pueda intervenir un agente educativo como facilitador. El término autodirección se refiere a las

características de la personalidad del discente y de sus preferencias para asumir la responsabilidad de su aprendizaje.

Es por ello, que la formación mediante procesos de autodirección exige considerable tiempo y recursos para organizar las actividades de aprendizaje. A cambio se obtiene una buena cantidad de beneficios adicionales: mayor interés y retención, avance a su ritmo, desarrollo de pautas propias para el planteamiento y solución de problemas, afianzamiento de la confianza y el concepto de sí mismo, disposición por mantener sus procesos de aprendizaje.

2.9.8. Aprendizaje Distribuido

Señalamos lo definido por (Brockbank y McGill 2002, p. 89) en referencia al Aprendizaje Distribuido, como un “modelo instruccional que le permite a los instructores, estudiantes y contenidos estar ubicados en sitios distintos y descentralizados, de manera que la instrucción y el aprendizaje ocurren independientemente del tiempo y del espacio. Bowman (2011, p. 27) hace referencia a los contenidos alternativos de los que el aprendiz se puede apoderar para ampliar sus conocimientos de una manera más independiente y sencilla.

Principios

- Ser interactivo, estar involucrado de manera activa.
- Cumplir con los estilos y necesidades de aprendizaje de sus estudiantes.
- Dar valor a la participación de los discentes. Crear estrategias de apoyo a los alumnos.
- Incluir una variedad de experiencias de aprendizaje.

De esto se desprende, que el aprendizaje distribuido es una alternativa al proceso educativo tradicional, se fundamente en el uso de la tecnología con fines meramente de instrucción, a fin de que el individuo sea capaz de regular sus mecanismos de estudios, al tiempo que fortalece su creatividad, autonomía, interacción con otros y de una comprensión compartida.

2.9.9. Aprendizaje por Descubrimiento

En efecto, el tipo de Aprendizaje por Descubrimiento responde al enfoque sociocultural y a la vertiente piagetiana del constructivismo: el conocimiento es descubierto por los estudiantes y transformado en conceptos con los cuales puede relacionarse; después es reconstruido y expandido a través de nuevas experiencias de aprendizaje.

Es así como, este paradigma representa el proceso de enseñanza – aprendizaje que va de ser altamente estructurado por el profesor (cooperativo), hasta dejar la responsabilidad del aprendizaje principalmente en el estudiante (colaborativo), con sus características de negociación e interactividad.

Entonces, el aprendizaje por descubrimiento o heurístico, plantea que el aprendizaje es producto de un procesamiento activo de la información y que cada individuo lo hace a su personal estilo. Es un proceso en el cual el sujeto selecciona, transforma y organiza particularmente la información de forma crítica y creativa hasta llegar a su comprensión.

Principios

- Todo conocimiento real es aprendido por la persona misma.
- El significado de ese conocimiento es producto de un descubrimiento creativo.
- El método del descubrimiento es el principal medio de transmisión de los contenidos.
- La meta principal es que el sujeto adquiera la capacidad para resolver problemas.
- Cada sujeta es un pensador de posibilidades, crítico y creativo.
- La enseñanza expositiva es autoritaria.
- El conocimiento adquirido por descubrimiento organiza jerarquiza lo aprendido para ser usado.
- El descubrimiento es generador de autoestima y garantiza la conservación del conocimiento.

2.9.10. Aprendizaje Flexible

Dentro de su planteamiento, Salinas (2000, p. 87) propone sustituir aprendizaje abierto por flexible, "el concepto del aprendizaje abierto constituye la forma en la que aprendemos de los otros o desde múltiples perspectivas y de conexiones entre unidades de conocimiento"

Igualmente, de acuerdo a Lewis y Spencer, en el aprendizaje abierto, la toma de decisiones las adopta los estudiantes, tales como: qué aprender (selección de contenido o destreza), cómo (métodos, media, itinerario), dónde aprender (lugar del aprendizaje), cuánto aprender (comienzo y fin, ritmo), a quién recurrir (tutor, profesor, colegas, amigos, etc.), cómo será la evaluación del aprendizaje (retroalimentación) y aprendizajes posteriores, etc., (2006, p. 13).

En cambio, Race (2004, p. 104) caracteriza un buen sistema de enseñanza flexible en facilitar diferentes necesidades y lugares de aprendizaje, permitir varias opciones de control al usuario, basarse en materiales centrados en el alumno y ayudarlos en su proceso de retroalimentación. La respuesta formativa debe ser flexible y enfocarse para mostrar las relaciones entre las distintas ideas y contenidos, en lugar de presentarlos separados.

2.9.11 Aprendizaje Experiencial

El Aprendizaje Experiencial determina lo que el alumno será capaz de aprender, depende del nivel de competencia cognitiva y de los conocimientos construidos en el transcurso de las experiencias previas. Estos dos aspectos constituyen los esquemas del conocimiento que le permitirán elaborar el nuevo contenido de aprendizaje (Gros et al. 1997, p. 69). Los estudiantes participan en la construcción del conocimiento; todo lo que se aprende depende del saber previo, de la experiencia y de la nueva información interpretada.

Es por ello, que este aprendizaje propone dos ideas fundamentales: organizar la formación en torno a casos prácticos y experiencias relevantes, y clasificar los contenidos para resolverlos. Los recursos deben ser lo suficientemente variados como para dar cabida a las experiencias y conocimientos de los sujetos, así como a los estilos de aprendizaje preferidos. Este aprendizaje distingue cuatro etapas que completan el ciclo formativo:

- Experiencia inmediata, observación y reflexión sobre dicha experiencia.
- Conceptualización.
- Formulación de hipótesis.
- Experiencia activa.

Parte C

2.10. La Educación Virtual en América

Con respecto a la educación virtual en América, entre las décadas de los ochenta y noventa empezaron a surgir los distintos proyectos de educación a distancia en la mayoría de naciones de América Latina; se dieron a conocer y se estudiaron experiencias emprendidas o iniciativas por emprender en los países europeos, norteamericanos o asiáticos; se plantearon algunos de los grandes obstáculos y potencialidades que se generaban en los sistemas educativos en línea, cuyos complejos modelos pedagógicos y ambientales de aprendizaje tendrían siempre que considerarse. (Zambrano, 2012)

Es así como, en 1989, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Itesm, México, realizó las primeras pruebas de Internet en la región. A partir de entonces comenzó la rápida expansión de esa tecnología en algunos países de la región. Con ella y con la amplia comercialización de los computadores personales y la multimedia se introdujo en América lo que se denomina la educación a distancia electrónica. El Itesm inició cursos de Maestría en 1989; de educación continuada, en 1990; de doctora, en 1996, y de pregrado, en 1997. La Universidad Autónoma Sinaloa realiza pregrado y Maestría desde 1996. Y, en Argentina, la Universidad Nacional de Mar de Plata desarrolla programas de pregrado desde 1994.

Dicho lo anterior, los siguieron los pasos en educación virtual al Itesm, otras universidades internacionales, entre las cuales se encuentran: Brown University, STG, Scholarly Technology Group; Carnegie Mellon University, CIL, Center for Innovation in Learning; CIIE, Centro de Investigación e innovación Educativa; Ciete, Centro de investigación y Entretenimiento en Tecnología Educativa;

Massachusetts Institute of Technology y Reune, Red de seis universidades del Noreste de México). Además, portales educativos como RI.edu (agrupa catorce universidades de Estados Unidos), Lexington Group y Worldwide Universities Network asocia 50 universidades en Estados Unidos.

Entonces, con las TIC y los reconocimientos logrados por la educación a distancia, los anteriores prejuicios comenzaron a ceder rápidamente, y desde entonces no sólo se han venido utilizando las tecnologías digitales como apoyo de los programas convencionales, sino que también, han servido de plataforma para explotar el ofrecimiento de programas de educación virtual (Facundo, 2003, p. 64). Los líderes del Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, Iesalc, han afirmado que el desarrollo inicial de esta modalidad se concentró en el ofrecimiento de programas de educación continuada (Colombia), de pregrado (Argentina) o de postgrados (México y Chile), y posteriormente, en la mayoría de los países.

Luego, en América la educación virtual se ha visto como otra alternativa para elevar el nivel educativo y ampliar la cobertura en educación. Prueba de ello son las iniciativas de algunas universidades para fomentar esta modalidad virtual como se viene adelantando en Estados Unidos, Canadá, México, Chile y Brasil. Las instituciones de educación superior de América incorporan en su estrategia de enseñanza y aprendizaje las más avanzadas TIC, redes electrónicas e hipermedios. Su principal característica es la innovación de los modelos educativos para que generen mayor calidad y motivación hacia el aprendizaje, así como la innovación en el uso de la tecnología en sus programas académicos. (Zambrano, 2012)

2.11. Universidades de América Latina que incursionan en la Educación Virtual

2.11.1 Universidades de Washington, Pennsylvania, Instituto Tecnológico de Massachusetts, New York University y University of Phoenix.

A continuación, las universidades de Washington, Pennsylvania, Instituto Tecnológico de Massachusetts, New York University y University of Phoenix, ofrecen un modelo educación a distancia, con apoyo de recursos tecnológicos, audiovisuales; propician la colaboración organizada, el acceso a materiales informativos de alta calidad para la lectura, consulta y estudio, lo cual permite desarrollar en el estudiante las habilidades de búsqueda y análisis de la información, pensamiento crítico y comunicación escrita.

2.11.2 Universidades de Centroamérica

Además, Centroamérica cuenta con experiencia en enseñanza virtual en carreras de posgrado en las universidades del Valle de Guatemala, del Salvador, Nacional Autónoma de Honduras, Centroamericana de Nicaragua y Nacional de Costa Rica que han incorporado plataformas operacionales para la administración de cursos y apoyo a la docencia. Entre ellas, está el Sistema de Microcampus de la Universidad de Alicante, España. Otras, en asocio con el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, ILCE, de México.

2.11.3 Universidad de Puebla México

Por otro lado, la Universidad de las Américas en Puebla (México) emplea el sistema Sun Ray Microsystems basado en estaciones de trabajo que se

encuentran tanto en laboratorios como en lugares públicos, se usa una tarjeta de identificación con un microchip para poder conectarse a todo el modelo de aprendizaje. De igual forma, para desconectarse extrae la tarjeta que luego puede introducirse en cualquier otra estación que contiene la misma información. Este enfoque pedagógico ha tenido inconvenientes porque algunos sistemas no son compatibles y el equipamiento es público. Al detectarse este problema, la universidad optó por dotar a los estudiantes de notebooks, con un sistema similar al microchip a través de un software, para conservar el estado de la sesión y hacer más personalizado el modelo educativo y tecnológico.

2.11.4 Universidad de Chile

En este contexto, Chile ha sido uno de los pioneros en Suramérica en modelos pedagógicos virtuales apoyados en el uso de computadoras y redes a nivel primario y secundario en asocio con el Proyecto Enlaces. La Pontificia Universidad Católica de Chile desarrolla su modelo de aprendizaje en línea a través del Departamento Universitario Obrero Campesino, el cual incorpora e interrelaciona los diferentes actores de los procesos de aprendizaje a partir de tres enfoques: gestión, tecnología y educación que permiten generar una dinámica "holística configuracional" encaminada a maximizar los componentes que se desean desarrollar. Su enfoque radica en la elección de una forma individual o grupal de interacción y en asegurar la socialización, discusión y validación de un aprendizaje pertinente por medio lazos de comunicación entre estudiantes y docentes.

2.11.5. La Universidad Nacional de Quilmes, Argentina

Dicho lo anterior, la Universidad Nacional de Quilmes es líder en educación virtual en Argentina en asocio con la UOC. Su esquema se sustenta en una atención personalizada al alumno que cuenta con un tutor que lo orienta en lo académico y en el uso y distribución de materiales didácticos por medio de la plataforma tecnológica del Campus Virtual Nuevo 1.0. El estudiante tiene un indicador de sus conocimientos que ha logrado adquirir durante su aprendizaje mediante evaluaciones formativas que responde por correo electrónico.

2.11.6. Universidad Andina, Simón Bolívar de Bolivia

Igualmente, en Bolivia, las universidades Andina Simón Bolívar y boliviana basan su sistema de aprendizaje virtual en la interacción entre alumnos, monitores, tutores y profesores, respaldada por la tecnología que permite la comunicación bidireccional y multidireccional con apoyo de metodologías innovadoras.

2.11.7. Universidades Científica del Sur, Lima y Pontificia Católica en Perú

Ahora veamos, en Perú, las universidades Científica del Sur, Lima y Pontificia Católica, enfatizan su modelo integrador a distancia en el desarrollo de pensamientos científicos, estratégico, competitivo y social. De igual forma en la flexibilidad y reflexión del fundamento pedagógico, didáctico y metodológico de cada curso impartido.

2.11.8. Universidad de Magdalena, Universidad Pública de Colombia

Por ello, la Universidad del Magdalena, Unimagdalena es una universidad pública de Colombia. Expresa en su misión como eje fundamental formar ciudadanos éticos y humanistas líderes y emprendedores con responsabilidad social y ambiental, para ellos se propone en su plan de desarrollo apropiar y articular el uso de las tecnologías en los procesos estratégicos ampliando, modernizando e integrando los sistemas de información institucional y fomentando el uso de las TIC en los procesos académicos.

2.11.9. Universidad Técnica Particular de Loja e Internacional de Ecuador

Proseguimos con nuestro análisis, la modalidad Abierta y a Distancia en Ecuador sigue un modelo propio de acuerdo con las líneas generales de los sistemas de educación virtual mundial, pero con sus claves propias y específicas que le permiten responder a las necesidades del país. Las universidades Técnica Particular de Loja e Internacional basan su diseño metodológico en una comunicación no directa: el alumno no se encuentra durante el proceso de enseñanza-aprendizaje cerca del profesor y se apoya en las guías didácticas, libros, contactos telefónicos y tecnologías.

2.11.10. Universidad del Istmo de Panamá

Asimismo, la Universidad del Istmo de Panamá, innova en el campo de la educación con el lanzamiento de su nueva modalidad 100% Virtual, brindando así mayor acceso a Educación Superior de Calidad, en la que el alumno puede cursar su carrera universitaria con la flexibilidad de tiempo y espacio que tanto se necesita. Dirigido a todas las personas que por una u otra razón no han

terminado sus estudios o no han podido iniciarlos por razones de diferentes índoles. Obtén un título universitario 100% acreditado y reconocido por los entes acreditadores, con la tecnología más avanzada, EPIC es la plataforma de aprendizaje de la Red ILUMNO con 170 mil alumnos en toda América Latina y 100 mil egresados. (htt2)

2.11.11. Universidad de Las Américas de Panamá - Instituto de Lenguas y Tecnología – ILTEC

La Universidad de Las Américas de Panamá (UDELAS), Es la unidad académica, dependiente de la Rectoría de UDELAS, responsable de idear, coordinar administrar las ofertas de educación virtual en UDELAS, apoyar el desarrollo del empleo de la tecnología en los procesos educativos de la universidad, y de apoyar el aprendizaje de lenguas extranjeras.

Estas tareas se desarrollan a través de los tres departamentos que integran el ILTEC y del Programa de Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento, (Programa TAC) a saber:

- Departamento de Educación Virtual y a Distancia
- Departamento de Tecnología Educativa
- Departamento de Idiomas
- Programa de Tecnología del Aprendizaje y del Conocimiento.

2.11.12. Universidad Interamericana de Educación a Distancia

Consideraremos ahora a la Universidad interamericana de Educación a Distancia, es una Universidad particular que funciona en la Ciudad de Panamá. Su modelo educativo se centra en la Andragogía, como Ciencia de la Educación

de Adultos con enfoque sinérgico, centrado en procesos de aprendizaje, por medio de unidades curriculares e integradores de conocimiento, bajo la Modalidad a Distancia.

UNIEDPA es pionera de este enfoque y modalidad en Panamá, su acción formadora se ha extendido a Costa Rica y Venezuela, y continuará extendiéndose a otros países por medio de sus Entes Académicos Asociados por Convenios. <https://www.uniedpa.net/uniedpa-quienes-somos>

Parte D

2.12. Fundamentación legal de la Educación Virtual en la Universidad de Panamá

Un 20% de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Empresas Turística laboran y estudian, están en las edades de 18 a 25 años, en su mayoría son egresados de colegios oficiales del país y provienen de extractos sociales bajos, sus padres le subsidian los estudios y viven en áreas marginadas del país.

La educación formal que ofrece la Universidad de Panamá, a través de la facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, no logra estimular a un 20% de los estudiantes que cursan la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe, debido a que esta carrera se desarrolla 100% presencial, y no les permite culminar sus estudios en el tiempo establecido conforme al plan de estudio, ya que la caracterización de estos estudiantes es que trabajan en jornadas mixtas y no cuentan con el tiempo necesario para asistir con regularidad a las clases presenciales.

El curso se desarrolla 100% presencial, a través de cinco módulos descritos de la siguiente manera:

1. Definición e importancia de la Administración de Recursos Humanos.
2. La Motivación para el Trabajo, Planificación de Recursos Humanos.
3. Reclutamiento y Selección.
4. Clasificación, valorización.
5. Remuneración de Ocupaciones y Evaluación del Desempeño y Capacitación.

Esta asignatura tiene una duración de un semestre y cuenta con un total de 64 horas de clases, dividido en 32 horas teóricas y 32 horas de práctica. Este curso en particular es asignado a los profesores especializados en el área de Recursos Humanos y con dominio del idioma inglés.

Al implementar la educación virtual al segmento de estudiantes de la carrera de turismo bilingüe, tendrá una muy buena aceptación, ya que los estudiantes han solicitado a los profesores que adecuemos las clases a la modalidad virtual, ya que les permite avanzar conforme al plan de estudio para así enfrentar la limitación de tiempo que conlleva su vida laboral y académica.

En este contexto la Universidad de Panamá con miras en mantenerse a la vanguardia de la tecnología y enfrentar los cambios que hoy por hoy se nos presenta, en el 2009 se crea el Campus Virtual como unidad académico-técnica responsable de administrar la plataforma tecnológica de la Universidad de Panamá y enfocándose en su misión que dice: "Realizar las acciones estratégicas para implementar y desarrollar en la Institución los entornos virtuales de aprendizaje con un enfoque innovador basado en las nuevas herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones. Que facilite un proceso académico pródigo en posibilidades sin las limitaciones de tiempo y espacio".

2.12.1. Disposiciones Generales

Artículo 1.

El presente reglamento se constituye en el marco legal que permite la aprobación de cursos por sistemas tutoriales en red, dentro del cual, se deben

desarrollar las actividades de educación continua, cursos, carreras, programas de pregrado, grado y postgrado que incluyan la educación virtual.

En el caso de programas de pregrado, se exceptúa las que tengan laboratorios y prácticas clínicas.

Artículo 2

El presente reglamento tiene por objeto normar los aspectos relevantes en cuanto a procedimientos y actividades de enseñanza aprendizaje de actividades de educación continua, cursos, carreras, programas de pregrado, grado y postgrado que desarrollo la Universidad de Panamá, que incluyan el componente virtual en su oferta académica.

Artículo 3

El presente reglamento ofrece lineamientos y pautas que permiten promover un desarrollo ordenado del proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia en entornos virtuales, en el ámbito de la educación superior, a fin de alcanzar los niveles académicos de calidad.

2.12.2. Organización y Administración

Artículo 4

El Campus Virtual de la Universidad de Panamá, es la unidad responsable de asegurar que todos los componentes: soporte, organizacional, tecnológico, didáctico y especialistas estén presente para el desarrollo de programas en

entornos virtuales de aprendizaje con la calidad necesaria y estará adscrito al Rector.

Artículo 5

La educación continua, cursos, carreras, programas de pregrado, grado y postgrado pueden tener tres variantes según su cobertura, la cual debe estar claramente definida para su registro:

- Cursos o programas presenciales con apoyo en entornos virtuales de aprendizaje.
- Cursos o programas semipresenciales, con componente virtual y presencia.
- Cursos o programas en entornos virtuales son componente presencial.

Artículo 6

Las Unidades Académicas de la Universidad, que aspiren a ofertar cursos de educación continua, carreras, programas de pregrado, grado y postgrado, en entornos virtuales de aprendizaje deberán contar con la aprobación previa de las unidades académicas, autoridades u órganos de gobierno correspondientes. Previa análisis y recomendación de las juntas departamentales.

2.12.3. Sobre Derecho y Propiedad intelectual

Artículo 7

La Universidad de Panamá en conjunto con el profesor mantiene los derechos de autor y producción intelectual de los contenidos del curso, su diseño de

enseñanza-aprendizaje y la plataforma interactiva del aula virtual. Se permite utilizar los contenidos con finalidades de aprendizaje, estudio, reflexión, investigación, referencia, citando debidamente la fuente, en base a la Ley 15 de 8 de agosto de 1994, de Derecho de Autor.

Artículo 8

La información contenida en los perfiles de los profesores y estudiantes con sus direcciones de correo electrónico y datos personales, y demás información, son de uso exclusivo para los fines de la tarea formativa que se desarrolla en el aula virtual.

La Universidad de Panamá en conjunto con el profesor mantiene los derechos de autor y producción intelectual de los contenidos del curso, su diseño de enseñanza-aprendizaje y la plataforma interactiva del aula virtual. Se permite utilizar los contenidos con finalidades de aprendizaje, estudio, reflexión, investigación, referencia, citando debidamente la fuente, en base a la Ley 15 de 8 de agosto de 1994, de Derecho de Autor.

2.13. Creación y evolución de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad

2.13.1. Historia

Examinaremos brevemente ahora, la creación y evolución de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, la Universidad de Panamá fue fundada bajo la administración del presidente de la República, Doctor Harmodio Arias Madrid mediante Decreto N° 29 del 29 de mayo de 1935 e inaugurada el 7 de octubre del mismo año en acto solemne que se realizó en el aula máxima del

Instituto Nacional donde funcionó hasta 1950. Fue su fundador y primer Rector el insigne forjador de juventudes el Doctor Octavio Méndez Pereira.

Entre las Facultades que se inauguraron estaban: Ciencias Económicas y Sociales, Derecho y Ciencias Políticas, Filosofía, Letras y Educación que fueron dirigidas por el primer y único Decano, el Maestro y Eminente Jurisconsulto el Doctor José Dolores Moscote. La Universidad de Panamá inició con 179 estudiantes y su primera promoción se realizó el 8 de febrero de 1939, donde 58 estudiantes obtuvieron su título en todas las carreras que impartía la Universidad. Los egresados de nuestra facultad recibieron el título de Licenciados en Ciencias Sociales y Económicas.

En 1942, durante la gestión del Rector Licenciado Jephtha B. Duncan se optó por modificar el nombre original (Ciencias Económicas y Sociales) por el de Facultad de Administración Pública y Comercio, con el objetivo de adecuar los planes y programas de estudio de Ciencias Sociales y Económicas a las nuevas tendencias del mercado de estudios especializados y a las necesidades reales del Sector Público y Privado; así como especializar al profesional panameño en áreas científicas y tecnológicas de acuerdo al desarrollo de la Economía Panameña.

Durante el período transcurrido de 1942 a 1968, pocos cambios relevantes se observaron en la gestión de la Facultad de Administración Pública y Comercio y la oferta académica era la tradicional con pocas modificaciones y transformaciones en el campo curricular.

A principios de 1970, se incrementó la matrícula en la Universidad de Panamá, por las nuevas políticas de ingreso y por la demanda existente en el mercado laboral de profesionales en comercio. Esta masificación de estudiantes en la

ex-facultad de Administración Pública y Comercio genera limitaciones económicas, estructurales y físicas, las cuales afectaron la formación y calidad académica de sus egresados producto de la falta de aulas, equipo, tecnología, biblioteca y personal docente que fue necesario improvisar en esos momentos.

Esta situación desarrolló un modelo administrativo denominado "Direcciones Colegiadas" el cual concedió mayor participación y poder a las asociaciones estudiantiles y grupos políticos en la gestión de la educación universitaria en comercio. El mismo no permitió fortalecer los niveles de educación y ocasionó daños profundos en la gestión educativa. Este modelo finalizó a mediados de la década de los ochenta producto de la intervención de la administración universitaria con el propósito de corregir la gestión educativa en la facultad.

A finales de la década del setenta se inicia en la escuela de Comercio un movimiento docente y de estudiantes pro – mejora de la calidad de la enseñanza y mejoramiento de la educación universitaria. Esta educación no era un área prioritaria en el desarrollo del país, inclusive planteada por organismos internacionales y no se ofrecían financiamientos externos para inversiones de estructuras en el campo de negocios. Producto de esta lucha se logra en 1978, vía presupuesto del Estado, el financiamiento para construcción de un edificio propio para la escuela de comercio y posteriormente se asignaron fondos para la construcción de otro edificio. Estas construcciones ofrecerían una capacidad instalada para albergar 6000 estudiantes en cada turno que finalizaron en el año 1983. Son embargo, continúa afectando la sobrepoblación de estudiantes y la falta de docente altamente capacitados.

La nueva Ley Universitaria N° 11 de 8 de junio de 1981 promueve y fortalece el mejoramiento de la educación superior, y permite en una primera fase la revisión

y actualización de los planes y programas de estudio de las carreras en Administración de Empresas y Contabilidad.

A principios del año 1982, se consolida un movimiento pro-división de la Facultad, con la participación de profesores, estudiantes y administrativos de las Escuelas de Comercio, Economía y Administración Pública. Este grupo plantea al Consejo Académico la propuesta de crear tres facultades. Dicha propuesta se sustenta por la elevada matrícula que en ese instante ascendió a más de 7,000 estudiantes y a la urgente necesidad de mejorar la calidad de enseñanza y ofrecer nuevas alternativas de carreras a nivel profesional y técnico.

Después de amplios debates y análisis en la comunidad universitaria, el honorable Consejo Académico en su reunión 4-82, de 25 de marzo de 1982 aprobó reestructurar la ex-facultad de Administración Pública y Comercio. Se autoriza un período de transición de tres meses para organizar e iniciar el funcionamiento académico de las Facultades.

Bajo la dirección del profesor Armando Grimaldo Salinas el 25 de junio de 1982 nace la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad con un bagaje cultural, científico y tecnológico heredado de experiencias de muchos años de trabajo y esfuerzo del personal docente, administrativo y estudiantil.

La gestión inicial de la nueva Facultad era un reto para el futuro. En los primeros años se lograron cambios importantes en el mejoramiento de la educación como resultado de las inversiones que había realizada la Universidad de Panamá, en cuanto a espacio físico, biblioteca especializada, tecnología, laboratorios de inglés, centro de cómputo para el área administrativa y educativa, aumento del personal administrativo y docentes a tiempo completo, apertura de concursos de cátedras, fortalecimiento de los servicios administrativos y se inauguró la nueva

cafetería. Creación y gestión de nuevas carreras a nivel técnico: Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración de Empresas Agroindustrial. Se organizó un centro a nivel de Posgrado en Comercio Internacional, el cual ha evolucionado y se fortalece día a día con planes y programas de estudio a nivel de Maestría en Administración Empresas. En 1985, se aprueba la estructura académica de la Facultad que a través de los años ha sufrido algunos cambios por la creación de nuevas carreras.

En sus primeros veintiséis años (26) de funcionamiento nuestra Institución educativa ha pasado por momentos difíciles; en primer término; por la masificación que heredó de la vieja Facultad; luego, dado su esquema organizativo (Direcciones Colegiadas). Si embargo, los errores los ha superado y continúa organizando su gestión académica. A más de ello, se proyecta estratégicamente participando, activamente, en los cambios sociales y económicos que vive nuestro país, tanto es así, que se preparó para la entrada al Canal de Panamá.

En la década de los noventa la Escuela de Administración de Empresas debido a un estudio de la demanda de ofertas académicas determinó la necesidad de actualizar los planes y programas a través de nuevas carreras tales como:

- Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas y Negocios Internacionales.
- Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadotecnia.
- Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.
- Técnico en Administración de Empresas Turísticas y Técnico Bilingüe posteriormente.

- Técnico en Cooperativa.
- Técnico en Promoción y Ventas.
- Técnico en Administración de Puertos.

La gran atracción de las carreras técnicas en el campo profesional; produjo que se elevaran a nivel de licenciaturas así:

- Licenciatura en Administración de Empresas Marítimas.
- Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe.
- Licenciatura en Administración de Empresas en Cooperativas.

2.13.2. El escenario actual de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, en cuanto a su oferta académica y la cantidad de estudiantes matriculados en el segundo semestre del año académico 2019.

2.13.2.1. Oferta académica actualizada

Cuadro N° 4

Licenciaturas
▪ Licenciatura en Contabilidad
▪ Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
▪ Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas y Negocios Internacionales
▪ Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe
▪ Licenciatura en Administración de Empresas Marítimas
▪ Licenciatura en ingeniería de Operaciones Logísticas Empresarial

Cuadro N°5

Postgrados y Maestrías
▪ Maestría en Contabilidad
▪ Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos
▪ Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Dirección Hotelera

Cuadro N° 6

Doctorado
▪ Doctorado en Ciencias Empresariales con Énfasis en: <ul style="list-style-type: none">▪ Administración de Empresas▪ Contabilidad

2.13.3. Mapa, ubicación de estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad.

Figura N° 1



Fuente: Google map.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Nuestra investigación es Descriptiva porque se tiene conocimiento previo de la dificultad que presentan los estudiantes que trabajan y estudian en la Licenciatura en Turismo Bilingüe de la Facultad de Administración y Contabilidad para culminar sus estudios universitarios, a través de un enfoque mixto se integrará la educación virtual a la asignatura Administración de Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés en un aula virtual.

3.2 Sujetos y Fuentes de Información

3.2.1 Sujetos (población y muestra)

La matrícula de estudiantes de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe en el primer semestre de 2019, de acuerdo con cifras obtenidas en el Centro de Informática de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad es de 719 estudiantes.

Como resultado de nuestra investigación en campo, identificamos que, en tercer año de esta carrera, en la cual se dicta la asignatura Administración de Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés hay un total de 150 estudiantes matriculados, el 80% es femenino y el 20% es masculino, lo que demuestra que la población de estudio será de un 20%.

3.2.2 Fuentes de información

Para precisar mejor el problema de nuestra investigación, hemos considerado las fuentes de información tales como: libros, Ley 24, libros electrónicos, artículos, tesis, datos estadísticos.

3.3. Variables

Este tema comprende a un grupo de estudiantes de tercer año de la carrera de Licenciatura en Turismo en inglés, de acuerdo con investigaciones previas estos estudiantes se le dificulta culminar con éxito algunas asignaturas durante el semestre, porque el horario de trabajo se los impide, es por lo que proponemos que en la asignatura Administración de Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés se le dé una apertura, para que las horas prácticas que corresponden a 32 horas de clases en el semestre se desarrollen en la modalidad virtual.

3.3.1 Definición conceptual

- *Educación virtual*: La educación virtual es una estrategia educativa que facilita el manejo de la información y que permite la aplicación de nuevos métodos pedagógicos enfocados al desarrollo de aprendizajes significativos, los cuales están centrados en el estudiante y en la participación. Permite superar la calidad de los recursos presenciales, se ajusta al horario personal de los estudiantes y facilita la interacción continua entre compañeros y el docente por medio virtual.
- *Turismo*: Es un conjunto de actividades de negocios que directa o indirectamente generan bienes y servicios que soportan actividades de

negocios, ocios, placer, motivos profesionales y otras relacionadas con personas fuera de su residencia habitual.

- *Paradigma*: El concepto de paradigma refleja algo en específico que funciona como ejemplo a seguir. También se utiliza para señalar aquello que funciona y es tomado como modelo.
- *Datos*: Un dato es la representación de una variable que puede ser cuantitativa o cualitativa, indican un valor que se le asigna a las cosas. Los datos son información. Los datos describen en su conjunto nos hablan de hechos empíricos.
- *Investigación*: Proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.
- *Comunicación Asincrónica*: La comunicación asincrónica es aquella que se establece entre personas de manera diferida en el tiempo, es decir, cuando no existe coincidencia temporal.
- *Comunicación sincrónica*: La comunicación sincrónica es el intercambio de información por Internet en tiempo real. Es un concepto que se enmarca en la comunicación mediada por computadora, que es aquel tipo de comunicación que se da entre personas y que está mediatizada por ordenadores.

3.3.2 Definición Operacional

La integración de la educación virtual a la asignatura Administración de Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés, se medirá a través de cuestionarios, entrevistas y la técnica de observación.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos y Análisis Estadísticos

Proponemos la recolección de datos por medio de un cuestionario previamente diseñado con el fin de generar datos necesarios para la investigación, la entrevista que responda a las preguntas orientadas a captar las opiniones y sentimientos de la muestra, y la técnica de observación que responda a los objetivos, recopilando información para su posterior análisis, con la finalidad de obtener mayor número de datos. Se considera la hoja de cálculo electrónica Excel que nos ayudara a presentar datos de forma gráfica y cuadros numéricos.

3.5. Procedimiento

La presente investigación se desarrolla a través de la planificación de la información para desarrollar nuestro proyecto de investigación, iniciamos con la idea del proyecto que se genera producto de la identificación de una necesidad apremiante en los estudiantes de la Licenciatura de Turismo Bilingüe que trabajan y estudian. Continuamos con la recolección de información para estructurar los elementos del capítulo I y III, debidamente sustentados.

Capítulo IV

Análisis de resultados

4.1. Análisis y gráficas de encuestas aplicadas a los estudiantes.

La educación virtual en la actualidad está incorporándose a los programas presenciales de la educación superior, esta transformación tiene su fundamento en las nuevas generaciones de estudiantes que nacieron en la era digital, las herramientas tecnológicas juegan un rol importante en sus vidas, dependen de estas herramientas para sus actividades tales como: estudio, diversión, comprar, mantenerse informados.

En este contexto, incluimos a los inmigrantes digitales, personas entre los 35 a 55 años, que han tenido que aprender a utilizar los medios digitales, este segmento se ha tenido que adaptar a la era tecnología para estar competitivos en su vida profesional, considerando la modalidad virtual como una alternativa para su actualización profesional.

Lo anteriormente expuesto, nos permite presentar la información que se recopiló de la aplicación de treinta cuestionarios que representa el 20% de nuestra población, logrando el desarrollo de la tabulación y análisis descriptivo de las variables identificadas en nuestro trabajo de investigación, en la cual obtuvimos una base, mediante tablas de frecuencia y gráficos, todos interpretados de forma porcentual. Este proceso no permitió relacionar algunas variables que nos condujeron a validar el objetivo de nuestro cuestionario.

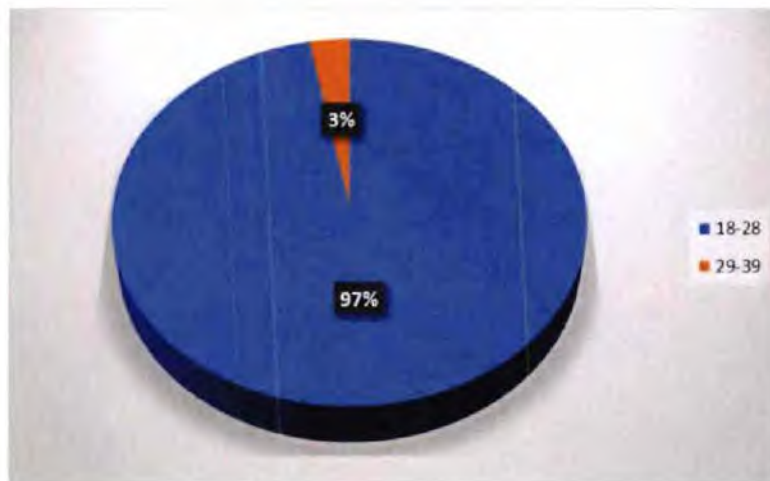
Pregunta 1: ¿cuál es su edad promedio?

En base a lo que los encuestados contestaron en la Gráfica 1, que la mayoría de los encuestados están en edades de 18-28 años con un porcentaje de 97%, el otro rango de edad 29-39 años representa un 3%. Igualmente se consideró un rango de 40 años en adelante, pero no hubo encuestados de esas edades.

Cuadro N° 7

	Frecuencia	Porcentaje
18-28	29	97%
29-39	1	3%
Total	30	100%

Gráfica 1. Edad promedio de estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe

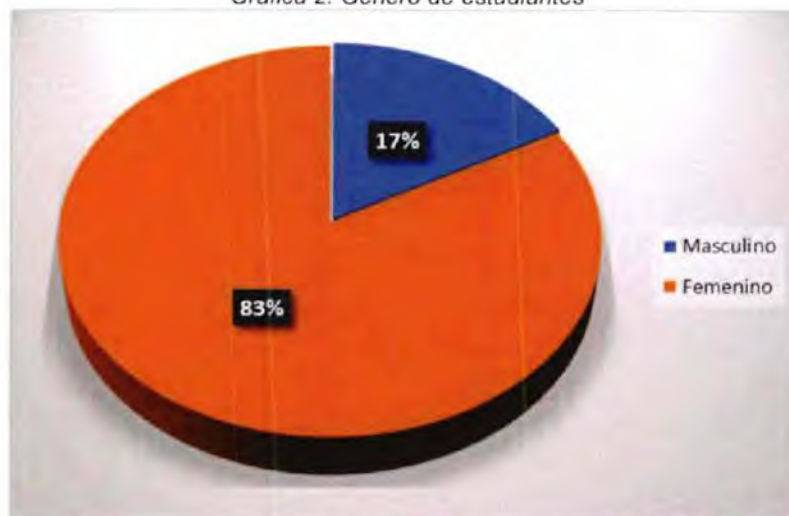
Pregunta 2: ¿Cuál es su género?

En cuanto al género, examinamos que en la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas Bilingüe la mayoría son mujeres, representado por un 83% son mujeres, en cambio el 17% son varones. Esta carrera es atractiva para los jóvenes porque aprenden nuevas culturas, se aprende hacer más sociables, le permite estar preparados de los desafíos que están en constante crecimiento y cuentan con una buena oferta laboral.

Cuadro N° 8

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	5	17%
Femenino	25	83%
Total	30	100%

Gráfica 2. Género de estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe, FAECO – Campus

Pregunta 3: ¿Qué año cursa en la Licenciatura?

La gráfica 3 nos presenta el año de la carrera que cursa nuestros encuestados, el 83% está en el tercer año de la carrera, el 17% cursa el cuarto, destacamos que este segmento de estudiantes cuenta con la oportunidad de estudiar y trabajar en empresas de servicios turísticos tales como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes y bares. Estas empresas categorizarse como de servicios las jornadas laborales son rotativas, razón por la cual estos estudiantes muchas veces se le dificulta llegar a las clases a tiempo a las clases presenciales.

Cuadro N° 9

	Frecuencia	Porcentaje
3 año	25	83%
4 año	5	17%
Total	30	100%

Gráfica 3. Año que cursan la Licenciatura



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe, FAECO – Campus universitario.

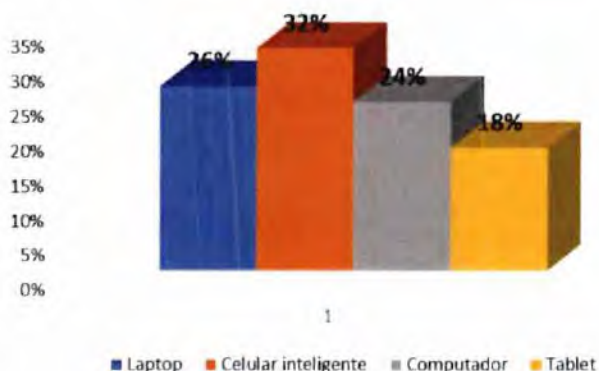
Pregunta 4: ¿Qué equipos tecnológicos maneja usted?

Nuestros nativos digitales nos demuestran, a través de la gráfica 4, que a pesar de las dificultades que se le presenta para la adquisición de los equipos tecnológicos por sus elevados costos, manejan estas herramientas tecnológicas porque los apoya en el proceso de enseñanza–aprendizaje y los mantiene a la vanguardia de la digitalización. El 26% de los estudiantes utiliza una laptop, un 32% maneja la operatividad de un celular inteligente, un 24% la funcionalidad de un computador y el 18% sabe operar una tablet.

Cuadro N° 10

Equipos Tecnológicos	Porcentaje
Laptop	26%
Celular inteligente	32%
Computador	24%
Tablet	18%
	100%

Gráfica 4. Manejo de equipos tecnológicos



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la FAECO - Campus universitario.

Pregunta 5: ¿Tiene usted dominio en las siguientes herramientas tecnológicas?

En la actualidad, se cuenta con herramientas tecnológicas que le permiten al estudiante desarrollar habilidades, que le facilitan desarrollar las asignaciones con más eficiencia y mejorar su productividad académica. Estas herramientas tecnológicas nos permiten contar con un estudiante reflexivo, crítico y disciplinado en su formación académica.

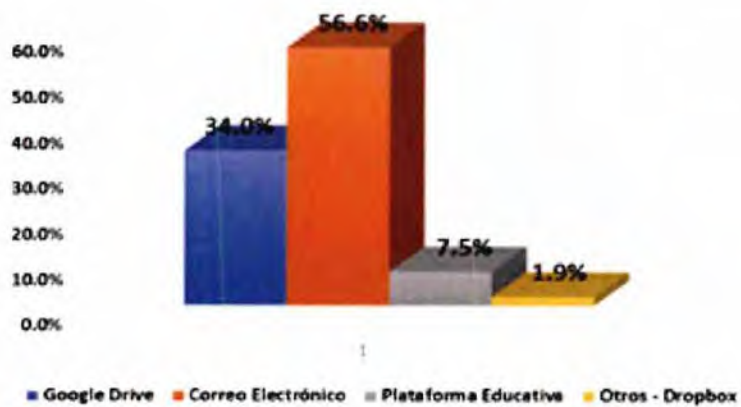
Por lo tanto, la gráfica 5 representa el dominio que tienen nuestros encuestados con referencia a las herramientas tecnológicas, que los ayuda a adquirir nuevos conocimientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Un 34% manifestó que tiene dominio de Google Drive, herramienta novedosa que sirve como almacenamiento de archivos en la nube, permitiendo la disponibilidad de los archivos en cualquier dispositivo que este activado Google Drive. El 56.6% utiliza el correo electrónico, red de comunicación que le permite a los usuarios a enviar y recibir mensajes, intercambiando ideas y documentos, posibilitando el aprendizaje mediante la comunicación.

El 7.5% tiene dominio en las plataformas virtuales, que se convierte hoy por hoy como herramientas vitales para las instituciones educativas, porque sirve de apoyo didáctico, logrando el intercambio de diversos tipos de información, presentaciones multimedia, incorporar aplicaciones interactivas para el aprendizaje. Se consideró en esta pregunta una opción abierta denominada "otros", el cual arrojó un 1.9% con respecto a la herramienta tecnológica Dropbox, que es un servicio de alojamiento de archivos, permitiendo a sus usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea y entre ordenadores, igualmente compartir archivos y carpetas con otros usuarios, a través de una tablet o móviles.

Cuadro N° 11

Dominio de herramientas tecnológicas	Porcentaje
Google Drive	34.0%
Correo Electrónico	56.6%
Plataforma Educativa	7.5%
Otros - Dropbox	1.9%
Total	100.0%

Gráfica 5. Dominio de herramientas tecnológicas



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la FAECO - Campus universitario.

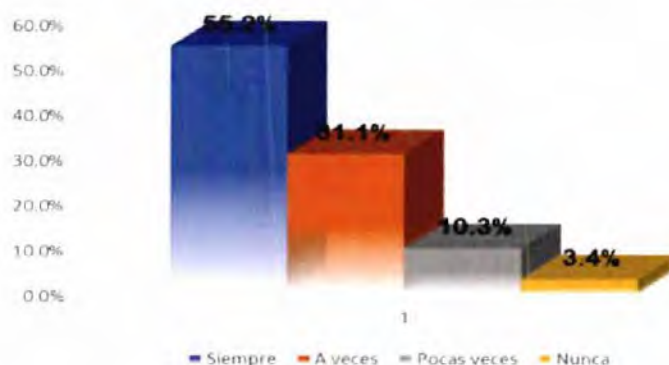
Pregunta 6: ¿Tiene usted acceso a la red de internet?

En esta pregunta se analiza con qué frecuencia el estudiante tiene acceso a la red de internet. El 55.2% afirma que siempre tiene acceso a internet. Un 31.1% respondió que a veces cuenta con el acceso a internet, el 10.3% de este segmento asegura que pocas veces tiene acceso, por último, el 3.4% nunca cuenta con el acceso.

Cuadro N° 12

	Porcentaje
Siempre	55.2%
A veces	31.1%
Pocas veces	10.3%
Nunca	3.4%
Total	100%

Gráfica 6. Acceso a la red internet



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la FAECO - Campus universitario.

Pregunta 7: ¿Con cuál de estas redes sociales interactúa?

A continuación, se presenta en la figura 7 la gráfica que muestra la información de como los estudiantes interactúan, a través de las redes sociales. El 34.5% lo hace en WhatsApp, un 23.8% mantiene interacción con YouTube.

En ese mismo contexto el 16.7% lo realiza por la vía de Facebook, en Instagram un 13.1% y en Messenger un 11.9%. El uso de las redes sociales en las instituciones de educación superior ha facilitado la comunicación y el trabajo colaborativo, incorporando nuevas formas de trabajar entre estudiante y profesor.

Cuadro N° 13

	Porcentaje
Facebook	16.7%
YouTube	23.8%
WhatsApp	34.5%
Messenger	11.9%
Otros - Instagram	13.1%
	100.0%

Gráfica 7. Interacción con las redes sociales



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la FAECO - Campus universitario.

Pregunta 8: ¿Está usted de acuerdo o no con que se incorpore el aprendizaje virtual en las asignaturas de su carrera?

En esta pregunta se busca entender el pensamiento de los encuestados. Es por ello por lo que se presentan dos tipos de preguntas una cerrada y otra abierta.

De esto se desprende, que un 56.7% expresa que está completamente de acuerdo que se les incorpore el aprendizaje virtual a las asignaturas de la carrera. El 26.7% está de acuerdo con esta iniciativa, un 13.30% manifestó esta neutral y un 3.3% está en desacuerdo. Podemos destacar que 83.4% ve de forma positiva la ejecución de este proyecto.

Cuadro N° 14

Incorporación de la educación virtual	Porcentaje
En desacuerdo	3.30%
Neutro	13.30%
De acuerdo	26.70%
Completamente de acuerdo	56.70%
Total	100.0%

Gráfica 8. Integración del aprendizaje virtual en las asignaturas de la carrera



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la FAECO - Campus universitario.

Pregunta 8.1. ¿Si está de acuerdo, por qué?

En la segunda opción de la pregunta 8.1, las razones por la cual se está de acuerdo con la implementación de la educación virtual se obtuvieron de las opiniones expresadas por los encuestados.

En consecuencia, un 23% de los encuestados está de acuerdo con la integración de la educación virtual a las asignaturas de la carrera porque les brinda la oportunidad a los estudiantes que laboran en turnos rotativos. Un 23% opina que se benefician los estudiantes que se le hace difícil llegar a clase por diversas situaciones, están de acuerdo por las siguientes razones: se aprende más de la tecnología, algunos estudiantes se le hace difícil llegar a clase, otro 23% manifestó que las herramientas tecnológicas son útiles para investigar y aprender.

Igualmente, un 5% opinó que esta iniciativa beneficia a los estudiantes con rezago, considerado como aquel que presenta atraso en la aprobación de las materias de acuerdo con la secuencia programada del plan de estudios, por último, un 13% considera que permite mayor rendimiento en las tareas.

Cuadro N° 14.1

Permite mayor rendimiento en las tareas.	13%
Beneficio para estudiantes con rezago	5%
Son herramientas útiles para investigar y aprender.	13%
Se aprende más de la tecnología	23%
Algunos estudiantes se les hace difícil llegar a clase	23%
Oportunidad a los estudiantes que laboran en turnos rotativos	23%

Gráfica 8.1: De acuerdo con la incorporación de la educación virtual



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la FAECO - Campus universitario.

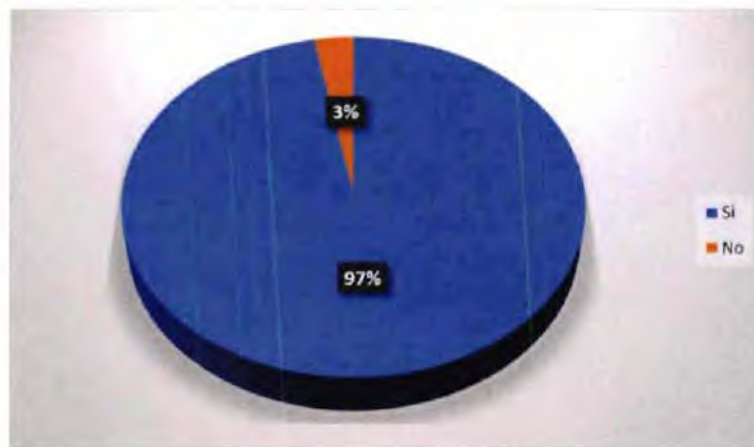
Pregunta 9: ¿Estaría usted dispuesto para adoptar nuevos estilos de aprendizaje utilizando la virtualidad?

Como se puede observar en la gráfica, los encuestados el 97% manifestó que estaría dispuesto adoptar nuevos estilos de aprendizaje utilizando la virtualidad, en cambio un 3% no estaría dispuesta. En este caso la mayoría de los encuestados ven positiva la implementación de la educación virtual las asignaturas de su carrera, resultado que valida nuestro trabajo de investigación.

Cuadro N° 15

	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	97%
No	1	3%
Total	30	100%

Gráfica 9. Adoptar nuevos estilos de aprendizajes



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Turística Bilingüe de la FAECO - Campus universitario.

4.2. Análisis y gráficas de encuestas aplicadas a los profesores

Las siguientes gráficas muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los profesores del Departamento de Recursos Humanos y Turismo, sobre su punto para la implementación de la educación virtual en las horas prácticas de la Asignatura Administración de los Recursos Humanos en la empresa de servicio turístico en inglés.

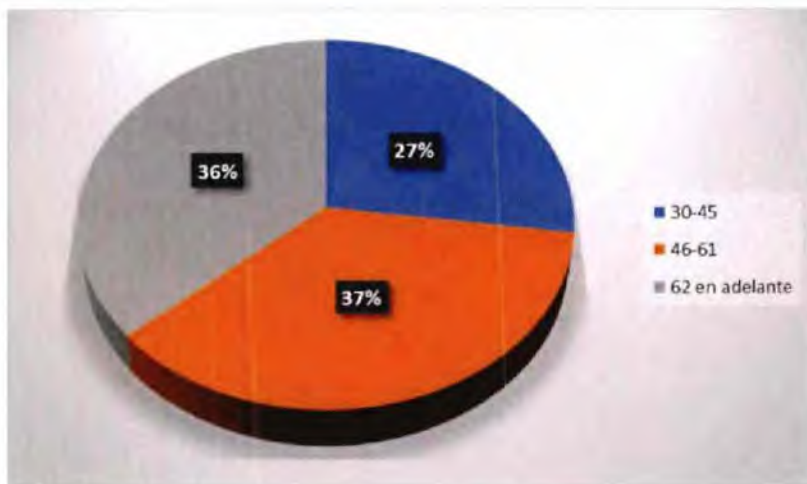
Pregunta 1. ¿Cuál es su edad?

Podemos observar que en la gráfica 1, un 27.2% está en edades entre 30-45 años, de 46-61 corresponde a un 36.4%, igualmente con un 34.6% los de 62 años en adelante.

Cuadro N° 16

	Frecuencia	Porcentaje
30-45	3	27.2
46-61	4	36.4
62 en adelante	4	36.4
Total	11	100

Gráfica 10. Edad de los profesores



Fuente: Encuesta aplicada a profesores del departamento de Recursos Humanos y Turismo de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad - Campus universitario.

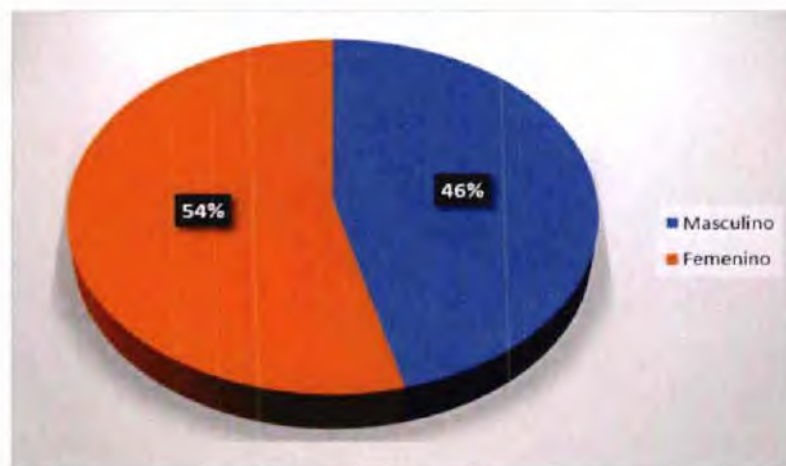
Pregunta 2. ¿Cuál es su género?

Se observa en la gráfica que el 46% de los encuestados son del género masculino y el 54% es femenino. Analizamos en esta gráfica que el género femenino tiene mayor porcentaje.

Cuadro N° 17

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	5	46
Femenino	6	54
Total	11	100.0

Gráfica 11. Género de los profesores



Fuente: Encuesta aplicada a profesores del departamento de Recursos Humanos y Turismo de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad - Campus universitario.

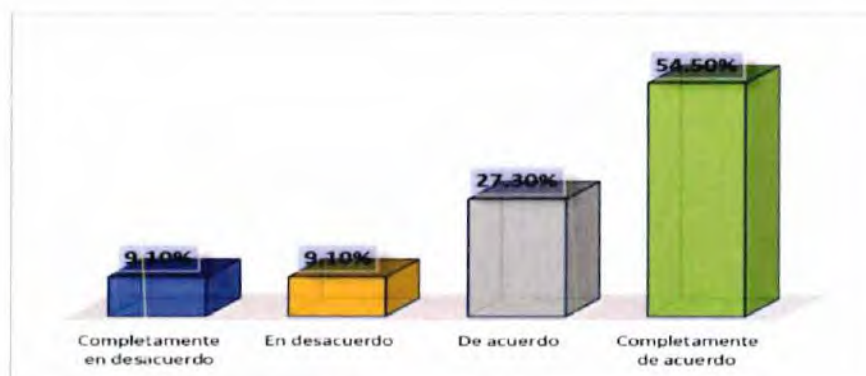
Pregunta 3. ¿Estaría usted dispuesto a implementar nuevos estilos de enseñanza-aprendizaje utilizando la virtualidad?

De los profesores encuestados el 54.5% está completamente de acuerdo para que se implemente la educación virtual. Un 27.3% está de acuerdo, el 9.1% está en desacuerdo y un 9.1% está completamente en desacuerdo. El 81.8% está dispuesto a implementar la educación virtual, este resultado muestra que los docentes están consecuentes con nuestro planteamiento.

Cuadro N° 18

	Respuestas	
	N°	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	1	9.1%
En desacuerdo	1	9.1%
De acuerdo	3	27.3%
Completamente de acuerdo	6	54.5%
Total	11	100.0%

Gráfica 12. Dispuestos a implementar nuevos estilos de enseñanza-aprendizaje utilizando la virtualidad



Fuente: Encuesta aplicada a profesores del departamento de Recursos Humanos y Turismo de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad - Campus universitario.

Pregunta 3. 1. ¿Si está de acuerdo, por qué?

Se hace necesario destacar en la gráfica 3.1, que la mayoría de los profesores encuestados estaría de acuerdo con la implementación de la modalidad virtual en el proceso de enseñanza – aprendizaje, presentando algunas razones por la cual sustentan su implementación.

El 25% considera que es importante que los estudiantes conozcan el avance de la tecnología, un 25% manifestó que esta iniciativa apoyará a estudiantes que por situaciones laborales no pueden asistir a las clases, otro 25% expresó que los jóvenes están identificados con la tecnología.

Igualmente, un 12.5% opinó que se debe comprometer el aprendizaje con los recursos tecnológicos, finalmente el 12.5% indica que se deben utilizar todas las herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cuadro N° 19

	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
Es importante que se conozca el avance de la tecnología.	2	25.0%
Apoya a los que no pueden asistir a clases por situaciones laborales.	2	25.0%
Los jóvenes esta identificados con la nueva tecnología.	2	25.0%
Se compromete el aprendizaje con los recursos tecnológicos.	1	12.5%
Se debe utilizar todas las herramientas tecnológicas.	1	12.5%
Total	8	100.0%

Gráfica 12.1 De acuerdo con la incorporación de la educación virtual en el proceso de enseñanza - aprendizaje



Fuente: Encuesta aplicada a profesores del departamento de Recursos Humanos y Turismo de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad - Campus universitario.

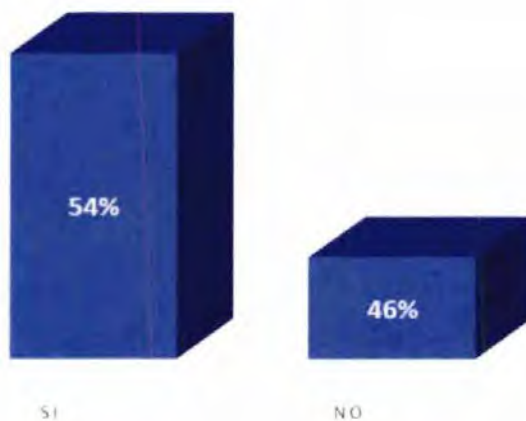
Pregunta 4. ¿Conoce usted la Plataforma Virtual que utiliza la Universidad de Panamá?

Cuadro N° 20

	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	54
No	5	46
Total	11	100.0

De acuerdo con la gráfica 4, el 54% de los encuestados conoce la plataforma virtual que utiliza la Universidad de Panamá, en cambio el 46% desconoce el funcionamiento.

Gráfica 13. Conocimiento de la plataforma virtual de la Universidad de Panamá



Fuente: Encuesta aplicada a profesores del departamento de Recursos Humanos y Turismo de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad - Campus universitario.

4.3. Análisis redactado de las entrevistas

4.3.1. Entrevista al director de la Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en el campus central.

El jueves 29 de octubre de 2019, a las 9:30 a.m. entrevistamos al director de la Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en el campus central, con la finalidad de que nos presentara su opinión con respecto al proyecto de investigación orientado en la implementación de la educación virtual en las horas prácticas de la asignatura Administración de Recursos Humanos en las empresas de servicios turísticos en inglés.

El Señor Director manifestó que esta iniciativa la va como una innovación, porque a largo plazo la Universidad de Panamá va a tener que tomar en consideración los cursos virtuales, porque hay estudiantes que muchos ellos laboran en el área de turismo, igualmente en otras áreas y tienen turnos rotativos y se convierte en impedimento para que ellos continúen la carrera.

Considera que esta innovación se podría llevar hacia adelante con la carrera de turismo; así como también en otras carreras, por su experiencia con los estudiantes mucho de ellos por la necesidad, laborar y estudian, organizándose en la mañana estudian y en la noche laboran, hay otros que estudian en la tarde y trabajan de noche. Se pueden considerar otros factores que repercuten la ausencia y tardanza de los estudiantes tales como: las chicas salen embarazadas, sufren algún accidente, problemas familiares, etc.

Al respecto nos informó que la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad está actualizándose con nuevas herramientas tecnológicas, considerando la compra de varios Wireless HDMI Dongle, que sirve para compartir documentos y archivos multimedia desde la tablet o teléfonos inteligentes sin necesidad de cables.

El Director manifestó que le gustaría que se implementara esta iniciativa no solo en la asignatura de recursos humanos, sino también en las asignaturas que conforman el plan de estudio de la carrera de turismo, le pareció viable aplicarlo en las asignaturas que contienen laboratorio. Expresó que conversará con los colegas de su departamento (turismo) para vender la idea de incorporar la educación virtual en las horas prácticas de las signaturas.

Igualmente, señaló que muchas universidades particulares han implementado esta modalidad en su oferta académica, consideró que la Universidad de Panamá se ha quedado un poco rezagada en ese aspecto, y que las universidades extranjeras están ofertando carreras 100% virtual con altos estándares de calidad.

Nos felicitó por la iniciativa y nos informó que nos robará la idea para transmitirle a otros colegas para que se motiven a utilicen la modalidad virtual en las horas prácticas de las asignaturas, reconoció que la mayoría de los profesores no hacen distinción de las clases teóricas y las prácticas.

4.3.2. Entrevista al Director de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en el campus central.

El día 18 de noviembre de 2019, a las 10:30 a.m. se concretó una entrevista con el Director de Informática de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, entrevista enriquecedora que nos permitió conocer el avance que tiene la facultad en cuanto a la implementación de las herramientas tecnológicas para impartir las clases en la modalidad virtual, lo que nos demuestra que estamos encaminados al logro de los objetivos de nuestro trabajo de investigación.

La Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en la actualidad cuenta con la plataforma virtual Moodle, a través de un paquete de licencias de software para la creación y gestión de cursos por medio de internet. El director manifestó que la plataforma está disponible para todos los profesores de la facultad, pero los que utilizan la plataforma son algunos profesores que dictan los cursos de maestría y doctorado. Esto evidencia que en su mayoría no utiliza la plataforma virtual habilitada.

Manifestó que la facultad está adquiriendo varios dispositivos denominado Wireless HDMI Dongle, que es un dispositivo cuyo propósito es aumentar la disponibilidad de soluciones de conectividad basadas en USB. Esta solución consiste en evitar que los estudiantes lleven a la facultad su laptop, debido a los constantes robos en los predios de la facultad. Este dispositivo se comportará como un espejo y permitirá que el estudiante presente los archivos que tengo en su celular, como por ejemplo los archivos en Powerpoint para realizar las presentaciones de los trabajos asignados.

Capítulo V

Propuesta

Título: Fomentando la educación virtual.

5.1 Justificación

La implementación de educación virtual a la asignatura Administración de Recursos Humanos en la Empresas de Servicios Turísticos en inglés, específicamente en las horas prácticas, esta iniciativa nos permite adecuar el proceso de enseñanza – aprendizaje, debido a que en la actualidad nuestros estudiantes pertenecen la generación digital, caracterizados por la comunicación permanente con las diversas herramientas tecnológicas, escenario que lo describen como una oportunidad y forma de vida.

En consecuencia, esta propuesta está encaminada a fomentar nuevos escenarios de aprendizajes que se traducen en oportunidades a nuestros estudiantes que hoy por hoy están inmersos en la era digital, y les permite contar con información abierta con los contenidos del curso en el horario que sea más adecuado sacándole provecho. Nos apoyaremos en la interacción a través de foros, aulas virtuales y chats educativos.

Previendo las limitaciones que presentan los estudiantes de la carrera de turismo para la adquisición de los equipos tecnológicas, que les permita insertarse en el desarrollo de este proyecto, con mucha ilusión nos disponemos iniciar su ejecución el primer semestre del académico del año 2020, respetando las normativas vigentes planteadas en el Estatuto Universitario.

Un 50% de las clases de este curso se desarrollará, a través de los entornos virtuales, nos apoyaremos con los laboratorios de informática de la facultad, lo que permitirá que los estudiantes que no tengan computadora puedan garantizar el cumplimiento de las asignaciones. Por ejemplo, los casos de desarrollo (en

inglés) serán desarrollados en Google Drive como una actividad colaborativa, y se evaluará de forma simultánea, la asimilación de los contenidos, la escritura y redacción en el idioma inglés.

5.2 Descripción

El curso Administración de Recursos Humanos en la Empresa de Servicio Turístico forma parte de la carrera de Licenciatura en Turismo Bilingüe y está ubicada en el III año de esta. Durante el desarrollo de esta asignatura las clases prácticas con un total de 32 horas en el semestre se desarrollarán de forma virtual, utilizando la plataforma de la Universidad de Panamá donde contamos con un aula denominado Turismo Bilingüe-01.

La plataforma estará debidamente estructurada con las clases del curso, de acuerdo con los reglamentos del Campus Virtual de la Universidad de Panamá, tales como: la presentación del curso, los objetivos, metodología y la evaluación.

5.2.1 Contenido Modular y Temático de la asignatura Administración de Recursos Humanos en la empresa de servicios turísticos en inglés

Módulo 1: Administración de la calidad y productividad

Cómo administrar la calidad y productividad

- Definición de conceptos
- Convenios.
- Programas de círculos de calidad.

Los equipos de trabajos

- Equipos auto dirigidos
- Diferencia entre grupos y equipos.
- Compromiso del equipo de trabajo.

Instrumento de productividad

- Medición y estándares de la productividad.
- Evaluación de la productividad.
- Desarrollo de un programa de productividad.

Módulo 2: Factores Psicológicos y Psicosociales en el trabajo.

- Las relaciones del comportamiento y los problemas existentes en la salud.
- Estrategia de intervención y prevención de manejo laboral.
- Factores de riesgo.
- Normas esenciales de seguridad en el marco de las empresas de servicios turísticos.
- Instrumentos legales en materia de seguridad e higiene.
- Diseño de un programa de presentación y servicios en la empresa turística.

Módulo 3: Sistema de Información

- Beneficio de un sistema de información de recursos humanos.
- Métodos y técnicas de manejo de información de recursos humanos.
- Acciones de recursos humanos
- Archivos de personal

- Formas
- Carpetas
- Manejo de documentación de personal activa y pasiva.
- Tramitación y acciones de personal.

Módulo 4: Relaciones Laborales.

- Ambiente laboral.
- Inicio de la relación laboral.
- Disposiciones constitucionales.
- Aspectos del código de trabajo.
- Aspectos técnicos de contratación y terminación laboral.
- Reglamento interno en la organización.
- Desarrollo de programas de relaciones laborales.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Generales

Diseñar y aplicar un nuevo modelo de enseñanza aprendizaje, para los estudiantes de la carrera de turismo, para que adquieran las habilidades y competencias, que los conduzcan a la construcción de su propio conocimiento, a través de los entornos virtuales del aprendizaje, que todos los estudiantes no solo busquen una calificación, sino que se preparen tecnológicamente para afrontar las necesidades del mercado laboral panameño.

Específicos

- Crear vínculos entre los estudiantes, por medio de una interacción continua, incorporando nuevas herramientas y técnicas virtuales de aprendizaje.
- Orientar a los estudiantes con los instrumentos y herramientas que incorporaremos durante el desarrollo del proyecto.
- Integrar la educación virtual como herramienta para facilitar el proceso de enseñanza - aprendizaje.
- Aplicar las herramientas tecnológicas adecuadas que faciliten el aprendizaje.

5.4 Contenido de la Propuesta

5.4.1 Foro Virtual

Tema: Las nuevas tecnologías en las empresas de servicios turísticos.

- Destinatario: Estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas de la Facultad de Administración de Empresas en el campus universitario.

Objetivo General

Desarrollar un espacio de discusión - foro para poner en práctica los conocimientos adquiridos, en relación con las nuevas tecnologías que utilizan las empresas de servicios turísticos con la finalidad de incrementar la productividad y la eficiencia.

Objetivo específico

- Analizar las novedades de la TIC y las tendencias del turismo.
- Determinar cómo se atrae al turista digital
- Identificar que recursos tecnológicos son necesarios para las empresas de servicios turísticos.

Asignación

En el día de hoy se habilita el foro de discusión para poner en práctica los conocimientos adquiridos sobre las nuevas herramientas tecnológicas en las empresas de servicio turístico.

La naturaleza del trabajo está cambiando como resultado de la creciente adopción de la tecnología y la digitalización de los procesos, las organizaciones están rediseñando los trabajos para aprovechar las ventajas de la implementación de estas tecnologías.

¿Usted cree que la aplicación de nuevas tecnologías en las organizaciones de servicios turísticos ayudará a crear nuevos puestos de trabajo calificados y aumentar la productividad?

Recuerde leer las aportaciones de sus compañeros y comentar sobre ellos. *La participación es obligatoria.*

Periodo: El Foro estará abierto desde hoy hasta el 4 de diciembre a las 8:00 de la noche.

Nos veremos más tarde.

Abrazos,

Profesora Gisela Nash de Palacios

5.4.2. WhatsApp Foro

Tema: Reclutamiento y selección

- Destinatario: Estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas de la Facultad de Administración de Empresas en el campus universitario.

Objetivo General

Analizar el proceso de reclutamiento y selección, para que las empresas de servicios turísticos contraten al personal adecuado para ocupar un puesto.

Objetivo específico

- Identificar el proceso de reclutamiento y selección.
- Descubrir la relación entre el reclutamiento y la selección a través del razonamiento.

Metodología

- Previamente se les informa a los estudiantes que tendrán una nueva experiencia para utilizar sus celulares inteligentes para desarrollar un WhatsApp foro, a través de sus celulares inteligentes.
- Se comunica el día y la hora que se desarrollará, el inicio y termino del WhatsApp foro.
- Un estudiante crea un grupo en WhatsApp, se convierte en administrador del grupo, integra a todos los miembros y al profesor.

- El profesor presenta la asignación utilizando la técnica QQQ. Consiste en presentar un video que contiene el proceso de reclutamiento y selección.
- Se formulan tres preguntas
 1. ¿Qué mensaje le da el video?
 2. ¿Qué piensa sobre el video?
 3. ¿Qué es lo interesante del video?

Conclusión

Nos encaminamos a fomentar las destrezas, habilidades y competencias en la formulación pedagógica de los entornos virtuales en el desarrollo del curso de Administración del Recurso Humano en la Empresa Turística en inglés, para que los estudiantes mediante su creatividad e innovación busquen solucionar los problemas que se enfrentan cuando no cuentan con el tiempo necesario para asistir a clases, aplicando las técnicas e instrumentos de enseñanza – aprendizaje. Esta realidad conlleva a que colaborativamente profesor y estudiante a través de las herramientas tecnológicas alcancen resultados satisfactorios durante su ejecución.

En tal sentido, los resultados de nuestra investigación evidencian la necesidad de la adecuación de las clases prácticas aplicando las herramientas tecnológicas, considerando el perfil y las características del estudiante para la implementación del proceso, analizando la oferta académica de forma responsable.

Esta petición se traduce en que la Universidad de Panamá, institución reconocida a nivel nacional e internacional realice una inversión en la adecuación tecnológica necesaria, además paralelo a esta se incluye la capacitación de la planta docente que garantice la vanguardia en el uso de la tecnología, y cuente con las competencias que le permitan cumplir con los paradigmas del nuevo rol del profesor como mediador de los aprendizajes, desarrollando una metodología integradora y motivadora.

Podemos destacar que, durante el desarrollo de nuestro trabajo investigativo la facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, a través del Departamento de Turismo se siente comprometido a formar profesionales

altamente capacitados en el área del turismo, dotándolos de conocimientos teóricos y prácticos con las habilidades y competencias que estén de la mano con la tecnología para su desarrollo en el campo laboral.

En por ello, que las autoridades del departamento de turismo ven positivo el proyecto y nos informaron que brindarán el apoyo para la ejecución de este proyecto; así como, también, informar a los profesores del departamento de turismo para que se motiven a considerar esta iniciativa en el desarrollo de las clases.

Recomendaciones

Esta institución se enfrenta a desafiar los retos que la globalización exige con propuestas de aprendizajes basada en la educación virtual. Presentamos las recomendaciones siguientes, confiamos en que sean acogidas positivamente.

- La institución suministre la capacidad instalada, permitiendo la conectividad de los equipos tecnológicos, que facilite el aprendizaje bajo la modalidad virtual.
- La capacitación constante de los docentes en los entornos virtuales y la adecuación de los equipos tecnológicos, para satisfacer la necesidad de los millenials caracterizados por experimentar y descubrir.
- La facultad de Administración de Empresas y Contabilidad le corresponde supervisar la planificación pedagógica desarrollada a través de los entornos virtuales de aprendizaje, conjuntamente con el Campus Virtual de la Universidad de Panamá.

Bibliografía

- Bautista, P. G. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual: construyendo el e-learning del siglo XXI*,. Gros Editorial UOC.
- Brockbank, A. y. (n.d.). Aprendizaje reflexivo en la educación superior. In A. y. Brockbank, *Cgill, I.* Madrid: Morata.
- Contreras, P. A. (2015, AGOSTO 18). 132 *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN - Vol. 12 No. 2 - 2015 - P. A.* Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/695/69542291025.pdf>
- Duque, d. H. (2017). Aprendizaje colaborativo en el estudio del derecho de sociedades. ProQuest Ebook Central.
- Gallardo, V. P. (2008). Teorías del aprendizaje y práctica docente.
- Naranjo, V. E. (n.d.).
- Psicología Educativa. Un punto de vista cognitivo. (2003). In D. Ausubel, *Novak, J; Hanesina, H. .* México: Trillas.
- Rece, P. (n.d.). The Open Learning Handbook.
- Sigalés, C. (2004). *Formacion Universitaria y TIC: Nuevos Usos y Nuevos Roles.*
- Valencia-Molina. (2016). *“Competencias y estándares TIC desde la dimensión pedagógica: una perspectiva desde los niveles de apropiación de las TIC en la práctica educativa docente”.*
- Zambrano, A. W. (2012). Modelo de aprendizaje virtual para la educación superior MAVES: basado en tecnologías Web 3.0, Ecoe Ediciones.

Webgrafía

- (n.d.). Retrieved from <https://www.uniedpa.net/uniedpa-quienes-somos>
- (n.d.). Retrieved from <https://www.udelistmo.edu/content/plataforma-virtuales-0>
- AEMTIC - Aprendizaje efectivo mediado por la TIC. (n.d.). Retrieved from http://ingenieria2.udea.edu.co/multimedia-static/aemtic/unidad_4/descargas/moodle.pdf

Características de Chamilo. (2017, febrero 15). Retrieved from <http://ventagchamilo.blogspot.com/>

e-educativa. (n.d.). Retrieved from <https://www.educativa.com/campus/caracteristicas-campus/>

Anexos

ANEXO A
ENCUESTA APLICADA A ESTUDIANTES

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de investigación y Postgrado
Centro Regional Universitario de San Miguelito

Maestría en Docencia Superior

CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Objetivo: Analizar la implementación de la educación virtual en las horas prácticas de la asignatura Administración de Recursos Humanos Bilingüe, segundo semestre 2019, que corresponde a la Licenciatura en Turismo Bilingüe de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en el Campus Universitario de la Universidad de Panamá.

Le solicitamos responda a este breve cuestionario con la certeza que sus criterios serán valiosos para nuestro trabajo de investigación.

Instrucciones: Se le agradece leer con detenimiento las preguntas, luego responda sus opiniones con una X.

I. Parte: Generales

1. Edad promedio: 18 – 28 29 – 39 40 en adelante
2. Género: Masculino Femenino
3. ¿Qué año cursa en la Licenciatura: I II III IV

II. Conocimiento del equipo tecnológico

4. ¿Qué equipos tecnológicos maneja usted?

Laptop Celular inteligente Computador Tablet

Otros: _____

5. ¿Tiene usted dominio en las siguientes herramientas tecnológicas?

Google Drive Correo Electrónico Plataforma educativa

Otros: _____

6. ¿Tiene usted acceso a la red de internet?

Siempre A veces Pocas veces Nunca

7. ¿Con cuál de estas Redes Sociales interactúa?

Facebook YouTube WhatsApp Messenger

Otros: _____

III. Nuevo modelo de aprendizaje con el desarrollo de la tecnología de la información.

8. ¿Está usted de acuerdo o no con que se incorpore el aprendizaje virtual en las asignaturas de su carrera?

Completamente en desacuerdo En desacuerdo Neutro

De acuerdo Completamente de acuerdo

¿Si está de acuerdo, por qué? _____

9. ¿Estaría usted dispuesto para adoptar nuevos estilos de aprendizaje utilizando la virtualidad?

Si No

10. ¿Conoce usted la Plataforma Virtual que utiliza la Universidad de Panamá?

Si No

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO B
ENCUESTA APLICADA A PROFESORES

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de investigación y Postgrado
Centro Regional Universitario de San Miguelito

Maestría en Docencia Superior

CUESTIONARIO PARA PROFESORES

Objetivo: Analizar la implementación de la educación virtual en las horas prácticas de la asignatura Administración de Recursos Humanos Bilingüe, que corresponde a la Licenciatura en Turismo Bilingüe de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad en el Campus Universitario de la Universidad de Panamá.

Le solicitamos responda a este breve cuestionario con la certeza que sus criterios serán valiosos para nuestro trabajo de investigación.

Instrucciones: Responda sus opiniones con una X.

IV. Parte: Generales

11. Edad promedio: 30 – 45 46 – 61 62 en adelante

12. Género: Masculino Femenino

V. Nuevo modelo de aprendizaje con el desarrollo de la tecnología de la información.

13. ¿Está usted de acuerdo o no con que se incorpore el aprendizaje virtual en algunas asignaturas en las horas prácticas de las carreras que oferta la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad?

Completamente en desacuerdo En desacuerdo Neutro

De acuerdo Completamente de acuerdo

¿Si está de acuerdo, por qué?

14. ¿Estaría usted dispuesto implementar nuevos estilos de enseñanza-aprendizaje utilizando la virtualidad?

Si No

15. ¿Cuál de estas Herramientas Tecnológicas utiliza durante el proceso de enseñanza - aprendizaje?

Correo electrónico YouTube WhatsApp Messenger

Otros: _____

16. ¿Conoce usted la Plataforma Virtual que utiliza la Universidad de Panamá?

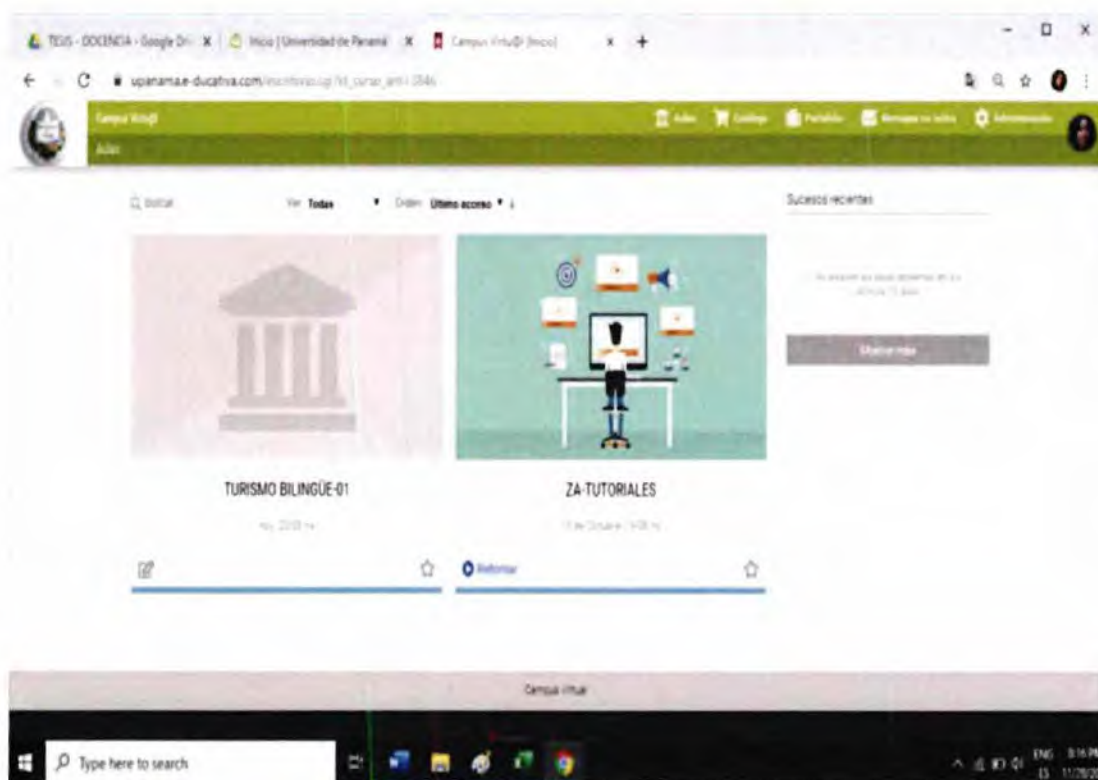
Si No

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO C

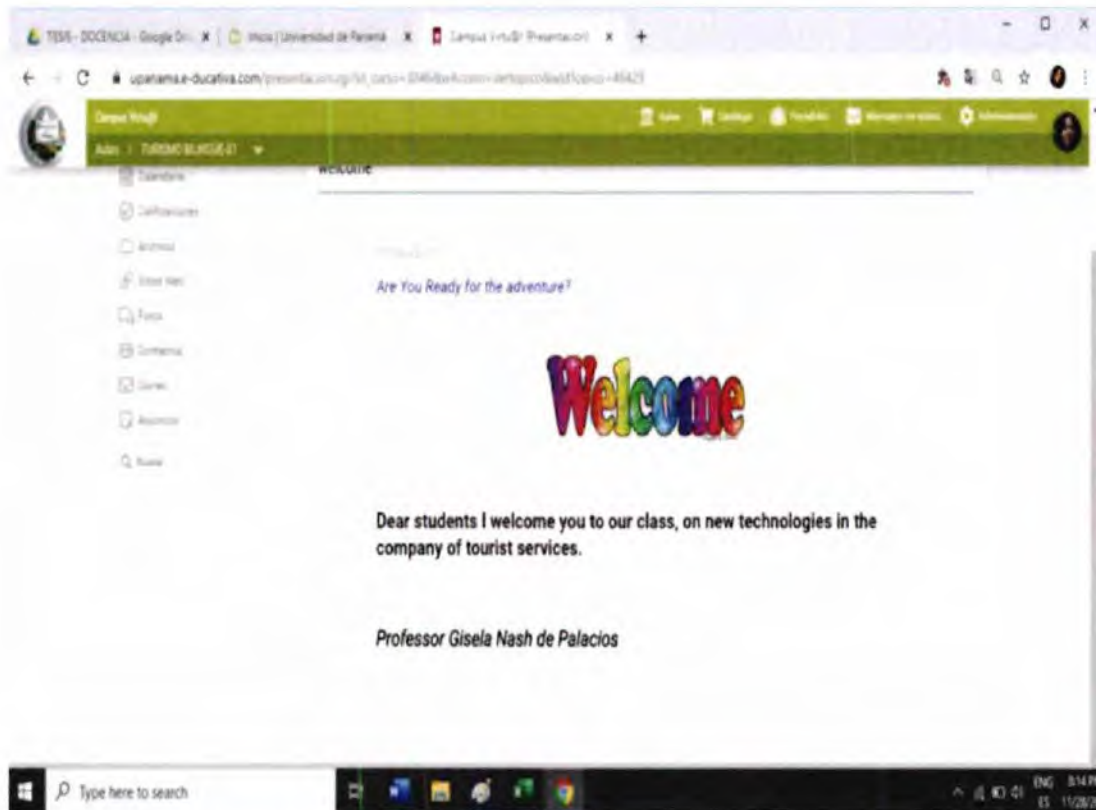
Plataforma e-educativa de la Universidad de Panamá

*Presentación del aula virtual denominada: Turismo Bilingüe-01
Asignada a la Profesora Gisela Nash Quintana*



Fuente: https://upanama.e-educativa.com/acceso.cqi?id_curso=

Bienvenida a los estudiantes para su participación en el foro.



Fuente: https://upanama.e-ducativa.com/acceso.cgi?id_curso=

Objetivos del foro

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tabs:** TESS - DOCENCIA, Google 2, Inicio | Universidad de Panamá, Campus Virupú (Presentación).
- Address Bar:** upanama-e-educativa.com/presentacion.cgi?id_curso=3346&idforo=verobjetivos&id_topico=45400
- Header:** Campus Virupú, with navigation icons for Home, Catalogo, Perfilado, Mensajes en línea, and Administración.
- Sidebar:** A vertical menu with icons for Programa, Noticias, Calendario, Calificaciones, Activos, Sitios Web, Foros, Contactos, Correo, Anuncios, and Búsqueda.
- Main Content:**
 - Section title: **Objective**
 - Graphic: A 3D-style red and white graphic with the word "Objectives" written in a stylized font.
 - Bullet points:
 - Analyze the importance of information systems of human resources in companies of tourist services.
 - Discuss the key points in the Process Management of Human Resources in the tourism companies.
- Taskbar:** Windows taskbar with search bar, system tray, and date/time (ENG 8:12 PM ES 11/29/20).

Fuente: https://upanama.e-educativa.com/acceso.cgi?id_curso=

Asignación del foro.

The screenshot displays a web browser window with the URL https://upanama.e-educativa.com/acceso.cgi?id_curso=. The page header shows the user is logged in as 'Gisela Nash de Palacio' and is viewing the 'FOROS' section. The forum post is titled 'FORUM N°1' and contains the following text:

FORUM N°1
Gisela Nash de Palacio 30/10/2019 11:57

Greetings!

To put into practice the knowledge acquired, is open the Forum to discuss about the Information System of Human Resources in the services organization. Information systems are recognized as a basic tool to use and access information in addition to facilitating the process of decision making in organizations.

You believes that the implementation of a good system of information of Human Resources in organizations, helps create new skills and increases the productivity of the collaborators?

Remember to read the contributions of their classmates and comment on them. The participation in the forum is mandatory.

Period: The Forum will be open from today until 31 October 2019 to 8:00 at night.

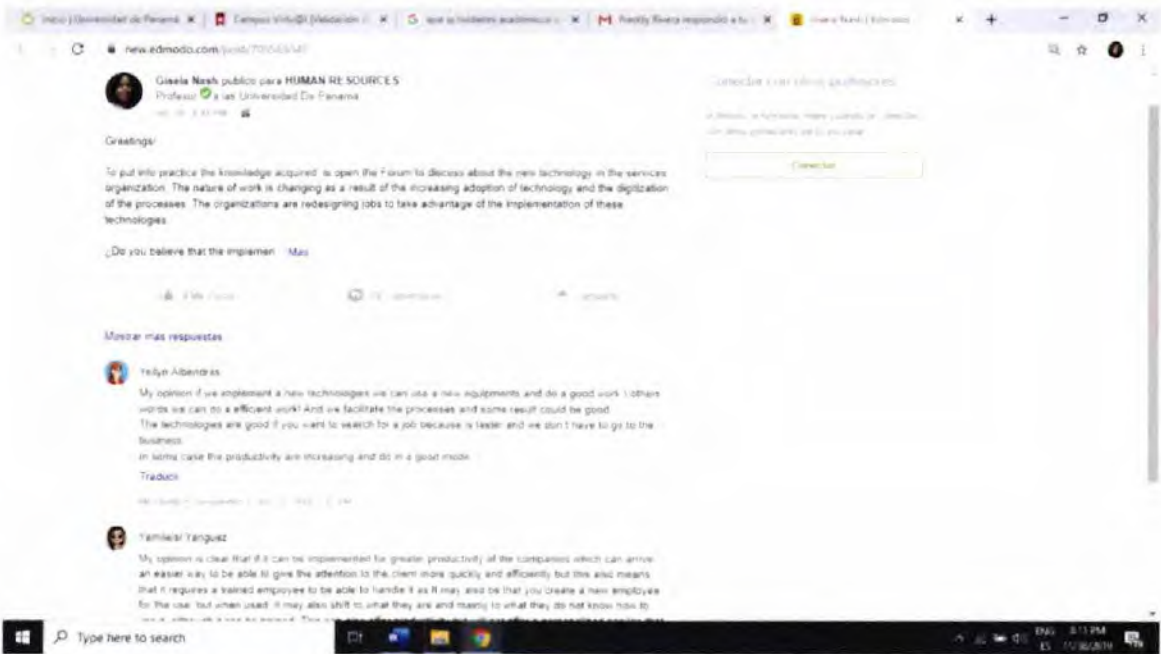
See you later.

Fuente: https://upanama.e-educativa.com/acceso.cgi?id_curso=

ANEXO D

Plataforma Edmodo

Plataforma utilizada por Gisela Nash para mantener una permanente comunicación con los estudiantes y realizar actividades tales como: foros, debates y tareas.

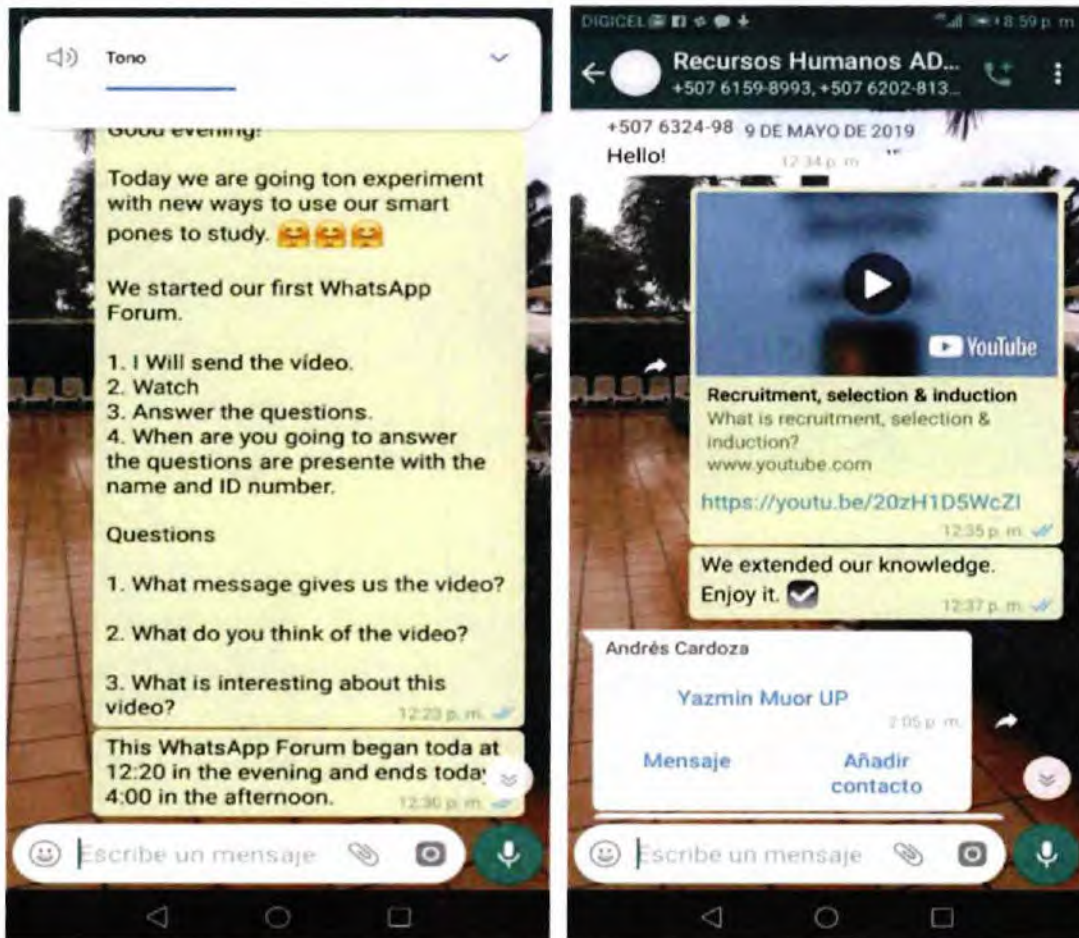


Fuente: <https://new.edmodo.com/groups/human-resources-30598371>

ANEXO E

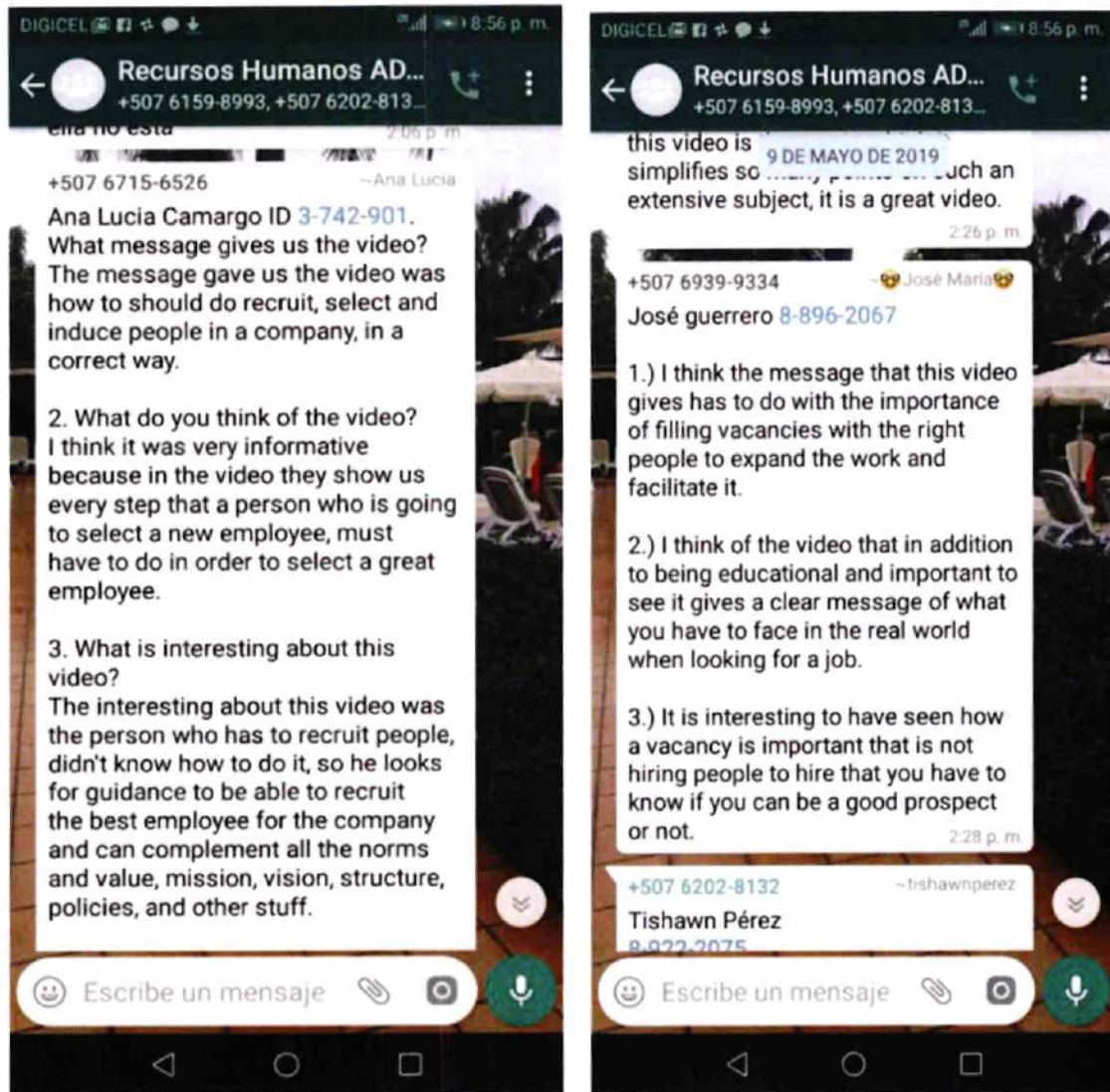
WhatsApp Foro

WhatsApp Foro desarrollado en un celular inteligente.



Fuente: Celular Huawei Y6, 2018, modelo ATU-LX3, versión de Android

WhatsApp Foro desarrollado en un celular inteligente.



Fuente: Celular Huawei Y6, 2018, modelo ATU-LX3, versión de Android

ANEXO F

Cronograma y presupuesto

ACTIVIDADES	JULIO 2019 – NOVIEMBRE 2019				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Elección de tema de tesis					
Desarrollo del Capítulo N°1					
Desarrollo del Marco Teórico Capítulo N°2					
Elaboración del Marco Metodológico Capítulo N°3					
Revisión de Capítulo e instrumentos para utilizar					
Elaboración de cuestionario de estudiantes					
Aplicación de cuestionario					
Tabulación de cuestionario					
Críticas o discusiones de cuestionario					
Revisión de resultados del cuestionario					
Sustentación de tesis					
Corrección de sugerencias de tesis					
Empastado y entrega de tesis					

PRESUPUESTO

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
5	Remas de hojas de 8 ½ x 11	5.00	25.00
4	Tinta de impresora blanco y negro	28.00	112.00
4	Tinta de impresora a color	23.00	92.00
	Transporte colectivo y selectivo	150.00	150.00
3	Empaste de la tesis	30.00	90.00
	Comunicación e internet	300.00	300.00
	Alimentación	175.00	175.00
	GRAN TOTAL		944.00