

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Gerencia Educativa



**Diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos medulares  
virtuales, de Universidad Panamericana del campus central,  
de la ciudad de Guatemala**

(Tesis de Maestría)

Olga Marina Hernández Rivera

Guatemala

2020

**Diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos modulares  
virtuales, de Universidad Panamericana del campus central,  
de la ciudad de Guatemala**  
(Tesis de Maestría)

Olga Marina Hernández Rivera (Estudiante)

Doctora Anabella Cerezo Alecio (Asesora)  
Magíster María Eugenia Valdés Tock (Revisora)

Guatemala  
2020

## **Autoridades Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Hc. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades Facultad de Ciencias de la Educación**

**M.A. Sandy J. García Gaitán**

Decana

**M.A. Wendy Flores de Mejía**

Vicedecana

**DICTAMEN DE APROBACIÓN**  
**TESIS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**ASUNTO: Olga Marina Hernández Rivera**  
Estudiante de la carrera Maestría en Gerencia Educativa de esta Facultad, solicita autorización para elaboración de Tesis completando los requisitos de graduación.

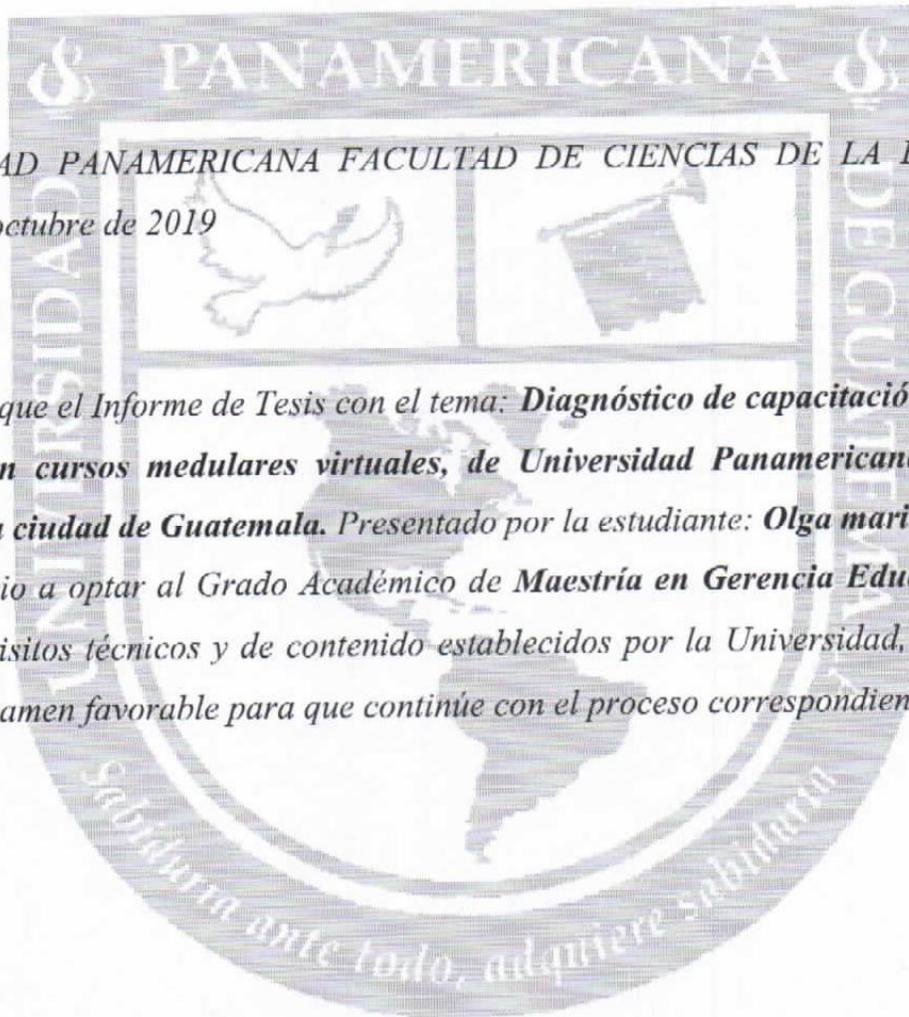
Dictamen No. 134 020919

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir con los requerimientos para elaborar Tesis, que es requerido para obtener el título de Maestría en Gerencia Educativa resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el título de: **“Diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos medulares virtuales, de Universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala”**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración de Tesis.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante **Olga Marina Hernández Rivera** recibe la aprobación de realizar Tesis, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

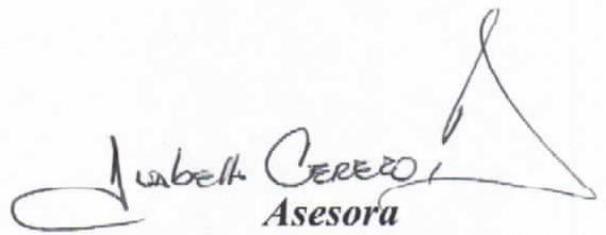
  
**M.A. Sandy J. García Gaján**  
Decana  
Facultad de Ciencias de la Educación





UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala, octubre de 2019

En virtud de que el Informe de Tesis con el tema: **Diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos medulares virtuales, de Universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala.** Presentado por la estudiante: **Olga marina Hernández Rivera.** Previo a optar al Grado Académico de **Maestría en Gerencia Educativa,** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente

  
**Asesora**  
**Doctora Anabella Cerezo Alecio**

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala, 30 de noviembre, del 2019

En virtud de que el Informe de Tesis con el tema: **Diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos medulares virtuales, de Universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala.** Presentado por la estudiante: **Olga Marina Hernández Rivera.** Previo a optar al Grado Académico de **Maestría en Gerencia Educativa,** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

*Magister Tock*

Revisora

Magister María Eugenia Valdés Tock  
Colegiado 11050

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, cinco de diciembre del año dos mil diecinueve. -----

En virtud de la Tesis con el tema: **“Diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos medulares virtuales, de Universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala”**, presentado por la estudiante **Olga Marina Hernández Rivera** previo a optar al grado académico de Maestría en Gerencia Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la impresión de Tesis.



*Sandy J. Garcia Gaitan*  
**M.A. Sandy J. Garcia Gaitan**

Decana

Facultad de Ciencias de la Educación

c.c. archivo  
Pflores

Dictamen aprobación No. 134 020919

*Para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo*

## Contenido

Resumen	I
Introducción	III
Capítulo 1	1
Marco conceptual	1
1.1 Antecedentes del problema	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Delimitación	5
1.4 Objetivos	5
Capítulo 2	7
Marco teórico	7
2.1 Educación Virtual	7
2.2 Concepto de Educación Virtual	7
2.3 Educación superior	8
2.4 Las TIC y la educación superior	10
2.5 Los entornos virtuales de aprendizaje	11
2.6 Tutor virtual	13
2.7 Competencias del tutor virtual	14
2.8 Universidad Panamericana	16
2.9 Visión y misión	18
2.10 Ejes transversales	18
2.11 Upana Virtual	19
2.12 Cursos medulares virtuales	21
Capítulo 3	23
Marco metodológico	23
3.1 Método	23
3.2 Tipo de investigación	23

3.3 Nivel de investigación	24
3.4 Pregunta de investigación	24
3.5 Variables	24
3.6 Sujetos de investigación	25
3.7 Población y muestra	26
3.8 Procedimiento	26
3.9 Técnicas de análisis de datos	26
3.10 Instrumentos de campo	27
Capítulo 4	28
Presentación y discusión de resultados	28
4.1 Presentación de resultados	28
4.2 Discusión de resultados	50
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Referencias	58
Anexos	60
Anexo 1	61
Anexo 2	63
Anexo 3	69

## Índice de gráficas

### Cuestionario aplicado a tutores

Gráfica 1, Años de desempeño como tutores	28
Gráfica 2, Capacitaciones recibidas durante el año	29
Gráfica 3, Modalidad en que se han recibido las capacitaciones	30
Gráfica 4, Temas abordados en las capacitaciones	31
Gráfica 5, Participación en capacitaciones para fortalecer el desempeño	32
Gráfica 6, Temas por tratar en una capacitación, para mejorar el desempeño como tutor virtual	33
Gráfica 7, Modalidad para recibir capacitaciones	34
Gráfica 8, Tiempo para llevar a cabo una capacitación	35
Gráfica 9, Características por fortalecer del tutor virtual	36
Gráfica 10, Habilidades que domina como tutor virtual	37

### Cuestionario aplicado a estudiantes

Gráfica 1, Capacitaciones recibidas sobre cómo navegar en Blackboard	38
Gráfica 2, Tiempo de duración de la capacitación de cómo navegar en Blackboard	39
Gráfica 3, Utilidad de la capacitación de cómo navegar en Blackboard	40
Gráfica 4, Utilidad de los tutoriales para navegar en Blackboard	41
Gráfica 5, Tiempo que dedica para estudiar el curso medular virtual	42
Gráfica 6, Tiempo para responder dudas de los estudiantes	43
Gráfica 7, Utilidad de las respuestas de los tutores	44
Gráfica 8, Utilidad de los contenidos de los cursos virtuales	45
Gráfica 9, Utilidad de las actividades formativas	46
Gráfica 10, Utilidad de las actividades sumativas	47
Gráfica 11, Capacidades de los tutores virtuales	48
Gráfica 12, Desempeño de los tutores virtuales	49

## **Resumen**

En este trabajo de investigación se realizó un análisis y evaluación del tema diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos modulares virtuales, de Universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala. El objetivo fundamental del estudio fue evaluar los resultados de las tutorías virtuales según la percepción de los estudiantes del campus central sobre los docentes de cursos modulares virtuales de UPANA. Esto se realizó por medio de la aplicación de dos cuestionarios, a una muestra de trece tutores virtuales y treinta y siete estudiantes de diversas carreras que reciben cursos modulares en modalidad virtual.

En el capítulo 1, Marco conceptual se presenta el problema y sus antecedentes. Uno de ellos es, que la educación virtual es una necesidad frente a los desafíos de un mundo globalizado, en el que los docentes deben estar actualizados y asumir el reto de la virtualidad en la educación. Es necesario que la universidad los beneficie promoviendo el acceso a la tecnología, así como la implementación de metodologías específicas y andragógicas que respondan a las necesidades de los estudiantes que ven en la educación en línea, una forma para lograr sus metas. Es preciso que el papel del docente asuma un nuevo rol, el de tutor, como mediador del aprendizaje en línea.

En el capítulo 2, Marco teórico, se incluyen temáticas referentes a educación virtual, educación superior, ejes transversales de formación de la universidad, cursos modulares, capacitación, perfil del tutor o educador virtual y las habilidades que debe poseer.

En el capítulo 3, Marco metodológico, se plantea como su nombre lo indica, la metodología de cómo se desarrolló la investigación, entre los aspectos que se mencionan están el Método a utilizar, el tipo de investigación y el nivel de alcance de los resultados, además de ello, la pregunta de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, las variables e indicadores respectivos. Finalmente, se dan a conocer los sujetos de investigación y los instrumentos a utilizar, entre otros.

El capítulo 4, Presentación y discusión de resultados es el capítulo más importante, porque en él se plasman los resultados de la investigación de campo desarrollada; para la presentación se utilizaron

gráficas y cuadros que ordenan y presentan los datos, así como se analizan de manera objetiva los resultados obtenidos de los sujetos investigados. Dentro del capítulo se encuentra en la parte final la discusión de los resultados, para hacerlo se tomaron como base tanto el objetivo general como los objetivos específicos contrastándolos con los resultados y donde se encontraron las respuestas a los mismos.

Asimismo, se dan a conocer las conclusiones y las recomendaciones que se obtienen del estudio respectivo, finalizando con las referencias y los anexos respectivos.

## **Introducción**

El presente trabajo de tesis se refirió al tema diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos medulares virtuales, de Universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala y tuvo como principal objetivo, evaluar los resultados de las tutorías virtuales según la percepción de los estudiantes del campus central sobre los docentes de cursos medulares virtuales de la universidad.

La característica principal de Universidad Panamericana desde sus inicios fue establecer como un propósito fundamental: llevar la educación superior hasta el lugar más lejano de Guatemala. No solo a nivel urbano, sino que también a las áreas rurales. En el estudio reflejó la necesidad de migrar a la educación en línea, por problemas de jornada laboral, el denso tráfico vehicular y otros. Es vital e imprescindible que al guatemalteco que vive en lugares tan distantes, se le beneficie a través del E-learning. Por lo tanto, formar las competencias de un tutor virtual en los docentes que se han dedicado a la educación presencial es imperioso.

Es preciso mencionar que el análisis de la problemática anterior derivó en concluir que el docente debe asumir un nuevo rol; el de tutor, como mediador del aprendizaje en línea. Para ello es imprescindible que se conozcan los recursos de la web, las experiencias de universidades nacionales e internacionales, estudios anteriores de los retos de la educación y de formación de tutores virtuales. Asimismo, identificar si la universidad ha diseñado un perfil del tutor virtual de cursos medulares y si ha establecido su rol, por medio de determinar las funciones que debe de desempeñar.

Esta investigación también dio respuesta a la pregunta ¿Es necesaria la evaluación de los tutores, para mejorar el desempeño de los docentes de cursos medulares virtuales de la Universidad Panamericana, del campus central? Esta permitió guiar el trabajo documental y de campo. Asimismo, se complementó con otras interrogantes, ¿Cómo favorece Universidad Panamericana al fortalecimiento en competencias virtuales a los tutores que imparten cursos medulares? ¿El tutor virtual de cursos medulares, tiene alguna ventaja económica extra? ¿Existe un programa de

capacitación permanente y continua para los tutores virtuales? Los hallazgos permitieron establecer recomendaciones a las autoridades universitarias.

# Capítulo 1

## Marco conceptual

### 1.1 Antecedentes del problema

La educación virtual surgió como una necesidad a los desafíos de un mundo globalizado, en el que los docentes deben estar actualizados y hacer frente al reto de la virtualidad en la educación. Es necesario que estos se beneficien con el acceso a la tecnología en la educación formal. Es conveniente hacer uso de metodologías específicas y andragógicas que respondan a las necesidades de los estudiantes que ven en la educación en línea, una forma para lograr sus metas. Es preciso que el papel del docente asuma un nuevo rol, el de tutor, como mediador del aprendizaje en línea.

Por ello es imprescindible que se conozcan los recursos de la web, las experiencias de universidades nacionales e internacionales, estudios anteriores de los retos de la educación y de formación de tutores virtuales, para considerar un proceso de enseñanza aprendizaje efectivo y que responda a las expectativas tanto de los estudiantes como de los tutores. Ahora bien, para lograr que el docente asuma su nuevo rol, es indispensable la capacitación o formación continua en los entornos virtuales de aprendizaje (EVA).

Vila (2010) afirma

Aquí debe centrarse el discurso en el uso del aprendizaje electrónico y los entornos virtuales de aprendizaje para la formación permanente del profesorado como recurso de ésta, que permita adecuarla a realidades y contextos emergentes trascendiendo las limitaciones inherentes a cuestiones espaciotemporales. Pero abogando por su vehiculación a través de metodologías de tipo socio constructivista, basadas en la interactividad, el aprendizaje colaborativo, la reflexión compartida y la generación de conocimientos de tipo teórico-práctico (p.4).

Entre algunos estudios acerca de la importancia de la formación de los tutores en ambientes virtuales de aprendizaje, Cotes (2017), afirma que el ámbito universitario, como escenario específico de formación, ha experimentado un cambio sustantivo en las últimas décadas gracias al advenimiento de la sociedad de la información. En esta investigación, Cotes establece que la problemática identificada es que la modalidad de educación en línea presenta un desarrollo lento en la Universidad Autónoma de Santo Domingo. La investigación exploró el rol de los docentes en ese proceso, enfatizando en sus necesidades de capacitación.

Es por ello por lo que las universidades deben asumir el reto de formar, fortalecer y capacitar a sus docentes para que se apropien de las TIC y sean un elemento clave en la educación virtual. El e-learning está revolucionando la nueva forma de aprender. Los estudiantes deben sentirse acompañados en este proceso, motivados a estudiar en un ambiente colaborativo, donde el tutor es un actor principal que los dirige y les permite reflexionar acerca de la adquisición de los saberes o la producción de nuevos conocimientos.

La investigación de Henríquez, Veracoechea, Papele, & Berrios (2015) se tituló: *Modelo de capacitación docente para entornos virtuales de aprendizaje. Caso decanato ciencias de la salud de la UCLA* en la misma se realizó un estudio tipo proyecto para crear un modelo de capacitación docente para entornos virtuales, dirigido a los miembros de SEDUCLA-Cs de la Salud. Para ello aplicaron un cuestionario que les permitió observar la necesidad de los docentes encuestados, para la creación del modelo de capacitación en entornos virtuales de aprendizaje.

Por otro lado, la investigación de Urdaneta, & Pérez, (s.f.) denominada *Perfil de competencias del docente tutor en línea para la educación a distancia* enfatiza que el objetivo de la investigación fue “Determinar el perfil de competencias del docente - tutor en línea en educación universitaria, que le permitan adquirir habilidades para desempeñar de manera efectiva sus actividades con el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a través de Internet” (p.111). La necesidad de formar y fortalecer en las competencias necesarias al docente como tutor, es una tarea obligatoria de las universidades. El reto debe asumirse y Urdaneta, & Pérez, los autores de la investigación anterior establecen el perfil así:

La combinación de estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre un curso y los estudiantes, con el objeto de incrementar la comprensión de los materiales didácticos disponibles dentro del entorno virtual de aprendizaje, y, en consecuencia, su rendimiento académico en el contexto de educación a distancia. De esta manera, el perfil de competencias del tutor en línea promoverá el apoyo del docente hacia el trabajo del estudiante, tanto en el ámbito individual como grupal, además de brindar una mayor información y comprensión sobre las principales dificultades que puedan presentarse al momento de implantar programas de tutorías en las universidades que implanten este tipo de modalidad de enseñanza a distancia a nivel superior (p.113).

Universidad Panamericana desde sus inicios, estableció como un propósito fundamental llevar la educación superior hasta el lugar más lejano de Guatemala. No solo a nivel urbano, sino que también a las áreas rurales. Actualmente se ve la necesidad de migrar a la educación en línea. Es necesario e imprescindible que el guatemalteco que vive en lugares tan distantes, se le beneficie a través del e-learning. Por ello el formar las competencias de un tutor virtual en los docentes que se han dedicado a la educación presencial y ven el cambio emergente en la sociedad del conocimiento, es imperioso.

## 1.2 Planteamiento del problema

Actualmente la educación virtual es ineludible para la educación superior. Es una opción ante las distancias, las largas jornadas laborales, el denso tráfico de las ciudades, caminos inaccesibles, desastres naturales, el mismo uso y propagación de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) entre otras; promueven a que cada día se sumen más estudiantes al nuevo sistema educativo del e-learning.

Ahora bien, el inconveniente mayor en la educación virtual es el hecho de la preparación de los tutores. Universidad Panamericana debe fortalecer a sus tutores en las herramientas de la Web 2.0 y sus recursos. Los tutores son los que median los contenidos y el aprendizaje de los estudiantes, por lo que es necesario reforzar sus conocimientos en el abordaje de los contenidos en las plataformas de aprendizaje. Además de conocer las formas para socializar en los foros, en el buen uso de las redes sociales y en las sesiones virtuales. Así también es indispensable que los tutores de la universidad conozcan sobre diseño instruccional, actividades de aprendizaje y de evaluación.

De lo contrario, la calidad de los cursos virtuales, las debilidades del tutor y los resultados en el rendimiento de los estudiantes serán un detonante peligroso para la modalidad del e-learning en universidad Panamericana. La Dirección de Formación medular, juntamente con la facultad de Educación virtual, deben de tomar acciones inmediatas, para promover una capacitación continua dirigida a aquellos docentes que están incursionando en los EVA (entornos virtuales de aprendizaje). Estos inconvenientes provocarán frustración y probablemente los estudiantes dejen sus estudios con sus debidas implicaciones administrativas y financieras.

Universidad Panamericana consciente de las necesidades de la educación virtual y el beneficio que otorga a los estudiantes que se inscriben a sus diversos programas en línea, ha creado e institucionalizado Upana Virtual. Derivado de ello se ha visto en la necesidad de conformar un equipo de profesionales que llenen las características antes mencionadas, entre de ellos a los tutores virtuales, que día a día se suman a esta aventura de la era digital.

Frente a esta nueva realidad, ¿Es necesaria la evaluación de los tutores, para mejorar el desempeño de los docentes de Cursos Medulares virtuales de la Universidad Panamericana, del campus central? ¿Cómo favorece Universidad Panamericana al fortalecimiento en competencias virtuales a los tutores que imparten cursos medulares? ¿El tutor virtual de cursos medulares, tiene alguna ventaja económica extra? ¿Existe un programa de capacitación permanente y continuo para los tutores virtuales? Las respuestas a las interrogantes, que surjan como soluciones, permitirán establecer la solución al problema planteado.

### 1.3 Delimitación

Esta investigación trató aspectos como: orígenes de la educación virtual, los tutores en línea y sus necesidades de capacitación, el perfil de un tutor virtual, el tiempo en que se realizará la capacitación, en dónde se llevó a cabo el estudio y a quién estuvo dirigido.

#### 1.3.1 Temporal

El estudio se realizó de febrero a octubre del año 2019.

#### 1.3.2 Espacial

La investigación se llevó a cabo en el Campus Central de Universidad Panamericana, con los tutores virtuales que apoyan el campus.

### 1.4 Objetivos

#### 1.4.1 General

Evaluar los resultados de las tutorías virtuales según la percepción de los estudiantes del campus central sobre los docentes de cursos medulares virtuales de UPANA.

#### 1.4.2 Específicos

- Diagnosticar las capacitaciones que reciben los tutores virtuales de cursos medulares.

- Evaluar las necesidades de capacitación, para fortalecer a los tutores de cursos modulares virtuales.
- Investigar el perfil y el rol del tutor virtual de Universidad Panamericana.
- Evaluar si los tutores cumplen con el perfil y rol para ser tutores virtuales.

## **Capítulo 2**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Educación virtual**

A través del tiempo han existido movimientos históricos que han hecho de la educación una necesidad y una oportunidad. Esta surge como respuesta a una sociedad que, en su desarrollo, deben llenar ciertos puestos que deben ser ocupados por profesionales capacitados en diversas herramientas. Definitivamente los avances en la tecnología hacen urgente esta carencia. Las universidades conscientes de este reto deben asumir su compromiso y fortalecer a sus docentes, a través de la capacitación, para que se apropien de las herramientas y asuman su nuevo rol en la educación.

Las exigencias, laborales, las jornadas de trabajo, las distancias, las complicaciones por desastres de la naturaleza y el aumento vehicular, entre otros hace que la educación superior cree alternativas educativas que cubran esas peculiaridades. Quizá la educación virtual sea una respuesta a ese diario vivir.

#### **2.2 Concepto de educación virtual**

Aprender a través de la educación virtual le permite al estudiante, administrar de una mejor forma el tiempo, eligiendo el horario y lugar que más le convengan. Desde esta perspectiva, Lara (2002) citado por Tintaya (2009), afirma que la educación virtual es “la modalidad educativa que eleva la calidad de la enseñanza aprendizaje... que respecta su flexibilidad o disponibilidad (en cualquier momento, tiempo y espacio). Alcanza su apogeo con la tecnología hasta integrar los tres métodos: asincrónica, sincrónica y autoformación”. (p.5). La educación virtual permite que el estudiante pueda acceder a la misma, especialmente aquellos que dependen de una jornada laboral.

Partiendo de que la educación virtual es la solución a problemas de horarios, distancias geográficas y otros inconvenientes, Álvarez (2002), citado por Tintaya (2009), argumenta: “La educación

virtual enmarca la utilización de las nuevas tecnologías, hacia el desarrollo de metodologías alternativas para el aprendizaje de alumnos de poblaciones especiales que están limitadas por su ubicación geográfica, la calidad de docencia y el tiempo disponible” (p.4). Por otro lado, las universidades deben de considerar en sus diferentes programas, la modalidad virtual y estar a la vanguardia, para dar respuesta y que los estudiantes tengan acceso a la educación. Ya no se trata de evadir sino al contrario facilitar el ingreso a la educación superior.

### 2.3 Educación superior

Es conveniente señalar que la vertiginosidad de este siglo, la velocidad en que avanza el conocimiento, los cambios constantes en las tecnologías de la información y comunicación y lo competitivo de la modernidad, hace que las personas estén mejor preparadas. Este desafío es para que las universidades estén a la vanguardia. Universidad Panamericana debe proveer las herramientas y recursos, estar actualizada y fortalecer a sus docentes para que llenen las expectativas de los estudiantes. Y, no solo eso, también debe promover la capacitación para que el nuevo paradigma de la educación virtual sea una realidad en sus aulas. Cambiar eso conlleva un arduo trabajo, disposición, inversión de recursos económicos y humanos. Los entornos virtuales de aprendizaje son una necesidad y un reto, donde la educación superior guatemalteca debe incursionar con calidad, pertinencia e inclusiva. Además de responder a los desafíos de una sociedad multicultural, multiétnica y multilingüe.

Ibáñez (1994) considera:

La educación tiene como objetivo la formación de capacidades y actitudes de los individuos para su integración a la sociedad como seres que sean capaces de regular el statu quo y a la vez puedan transformar la realidad social en pos de los valores vigentes en un momento histórico determinado. Por tanto, la tarea de la educación superior es “la formación de profesionales competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales” (p. 104).

UNESCO (s/f) establece:

Entre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados en 2015, el ODS 4 es el que se refiere a la educación. La educación superior está mencionada en la meta 4.3 del ODS 4: “Para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria”.

La educación superior es también un elemento fundamental para alcanzar otros objetivos: fin de la pobreza (ODS 1); salud y bienestar (ODS 3); igualdad de género (ODS 5); trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8); producción y consumo responsables (ODS 12); acción por el clima (ODS 13); y paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16).

La hoja de ruta de la implementación del ODS 4, constituida por el Marco de Acción Educación 2030, se basa esencialmente en dos pilares políticos fundamentales relativos al seguimiento y la promoción de las oportunidades de aprendizaje, así como a las personas excluidas.

El Marco de Acción insta a avanzar en la consecución de los acuerdos internacionales existentes en materia de educación superior que reconoce que un sistema educativo de enseñanza superior correctamente establecido y reglamentado permite ampliar el acceso, la igualdad, la calidad y la pertinencia. También puede reducir la disparidad entre el contenido de la enseñanza y lo que el alumnado debe aprender a fin de garantizar el desarrollo sostenible y de aprovechar plenamente las tecnologías, los recursos educativos abiertos y la enseñanza a distancia (p.1).

Universidad Panamericana incursionó en la educación superior desde el año de 1999, consciente de su compromiso con Guatemala, ha asumido su nuevo rol protagónico en la historia de la educación en este país.

## 2.4 Las TIC y la educación superior

¿Cuál es el rol de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior? ¿Estas tecnologías han beneficiado el acceso a la educación superior? Estas y otras preguntas han surgido en la actualidad. Lo determinante es observar el progreso en el uso de las TIC en la sociedad actual. Además, estas han tenido sus repercusiones en lo laboral y en la educación, de tal manera que la educación superior no ha quedado exenta de esta influencia.

Según Bartolomé (2004) citado por Infante y Aguaded (2016), “las tres metáforas de implementación de las herramientas telemáticas son las siguientes: las redes como biblioteca, como imprenta y como canal de comunicación” (p.164). Los mismos autores hacen énfasis en que las redes telemáticas de una u otra manera, hoy en día, enriquecen el conocimiento y que el punto culmen en la comunicación es el uso de Internet. Nada más cierto que el pensamiento anterior. Pero en la actualidad y realidad guatemalteca el acceso a internet tiene sus fallas. Por ejemplo, en las áreas urbanas, la población estudiantil tiene acceso a través de varias compañías, pero en los lugares más lejanos, en el área rural, esto es una utopía. De tal manera que la educación superior en Guatemala debe superar esta debilidad y alcanzar hasta el lugar más recóndito del país. Esto es un reto y Universidad Panamericana está haciendo un esfuerzo loable en relación con este tema.

Indiscutiblemente, gracias a los avances y adelantos en las tecnologías de la información y comunicación, la educación superior está cambiando el paradigma de la educación presencial. De tal manera que las universidades deben estar permanentemente en un proceso de actualización y fortalecimiento de las capacidades de sus docentes, para que estos puedan asumir los retos de las TIC y que sean parte de sus competencias. Cabe mencionar en este estudio, un concepto de las tecnologías de la información y comunicación como el que define Castañeda (2006), citado por Infante y Aguaded (2016) que dice:

...las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un concepto tecnológico bajo el que se agrupa tradicionalmente a las tecnologías que «han mejorado» o impulsado los procesos de comunicación a través de las redes telemáticas. Al igual que compartimos la idea de Cabero (2000) y Pérez García (1997), para los que la mayor característica que podemos dar de ellas es que generan nuevas formas de acceder, generar y transmitir la información. En definitiva, son tecnologías o herramientas que dan un giro a nuestros procesos básicos de comunicación, un cambio en lo «normal», en las formas comúnmente utilizadas para la comunicación o la búsqueda de información (p.165).

Indiscutiblemente esto conlleva a que los tutores virtuales dominen las herramientas que proveen las TIC, como parte de su nuevo rol, para que su desempeño mejore y los estudiantes logren las competencias y se apropien de los conocimientos en los entornos virtuales de aprendizaje.

## 2.5 Los entornos virtuales de aprendizaje

La educación superior debe estar a la vanguardia de cualquier modelo educativo, para que sus estudiantes estén preparados en los retos de sus profesiones, que día a día van cambiando. De aquí la necesidad que los tutores virtuales conozcan y dominen el proceso andragógico, metodológico y didáctico, que conllevan los EVA. También es imprescindible que se conviertan en mediadores del conocimiento digital, a través de las herramientas que proveen las diferentes plataformas, que dirijan a los estudiantes al auto aprendizaje, la autoformación y a una disciplina autodidacta.

Torres (2001) establece

Una de las estrategias de los sistemas de educación superior a distancia (SESAD) está orientada al logro de una vinculación estrecha entre los diferentes elementos del proceso didáctico-pedagógico, tales como: El aprendizaje de carácter estratégico, es decir, más auto

dirigido, autónomo y auto regulado; los materiales educativos (multimedia e hipermedia); las formas de tutoría, -síncrona y asíncrona-, los métodos y mecanismos de autoevaluación y evaluación (p.2).

Lo anterior es indispensable para que el estudiante se apropie y construya conocimientos que le serán útiles e indispensables en su ambiente laboral. De aquí que las comunidades virtuales de aprendizaje sean una realidad en la educación superior, dirigidas a las aulas virtuales a través de distribuir información, intercambiar ideas, aplicar conocimientos y evaluarlos. Asimismo, el manejo del tiempo asincrónico o sincrónico en los ambientes o entornos de aprendizaje virtual.

Para Silva (2010) los entornos virtuales de aprendizaje, en algunos casos también denominados entornos virtuales de enseñanza/aprendizaje (EVE/A)— es una aplicación informática diseñada para facilitar la comunicación pedagógica entre los participantes en un proceso educativo, sea éste completamente a distancia, presencial, o de naturaleza mixta, es decir, que combine ambas modalidades en diversas proporciones.

Los EVA hacen uso de las TIC, de las herramientas de la Web 2.0 y las modalidades colaborativas que estas ofrecen, también de películas, bibliotecas, artículos y revistas digitales, las wikis, foros y todos aquellos recursos que ofrecen las plataformas o LMS, por sus siglas en inglés Learning Management System (LMS) y en español, sistema de gestión de aprendizaje. Es oportuno explicar que una plataforma educativa virtual, también denominada, LSM, o un sistema de gestión de aprendizaje o plataforma E-learning es un tipo de software o programa que engloba diferentes tipos de herramientas destinadas a fines docentes.

Su principal función es facilitar la creación de entornos virtuales, para impartir todo tipo de formaciones a través de internet sin necesidad de tener conocimientos de programación y hacer tareas como: organizar contenidos y actividades dentro de un curso online, gestionar las matriculaciones de los estudiantes, tener un seguimiento de trabajo durante el curso, resolver dudas y crear espacios de comunicación interactiva, evaluar los progresos de los alumnos, entre otros.

Existen plataformas de libre acceso es decir que se puede ingresar a ellas o hacer uso de estas, sin necesidad de licencia, como Dokeos, Moodle. Otras que son restringidas en su acceso, en estas se debe cancelar una licencia para hacer uso de sus recursos. Por ejemplo, Blackboard, que es la plataforma e-learning usada por Universidad Panamericana. Este, es el recurso al que está migrando varios de los programas y cursos de la universidad, entre de ellos los cursos medulares que son parte del Eje de Formación Medular de esta casa de estudios. Estos cursos se han impartido en modalidad presencial, actualmente algunos de estos se están diseñando e implementando en Blackboard. De aquí que es vital la formación y fortalecimiento en las capacidades de los tutores virtuales de la universidad, para que su desempeño beneficie a los estudiantes.

## 2.6 Tutor virtual

### 2.6.1 Concepto

Los desafíos de la educación en línea promueven el perfil del tutor virtual, como un recurso valioso en el e-learning. De tal manera que un tutor virtual es el mediador digital de conocimientos, con competencias pedagógicas, andragógicas, comunicativas, psicológicas, didácticas, técnicas y de evaluación del aprendizaje, que hace uso de las herramientas que le proveen la Web 2.0, las TIC y los recursos de los sistemas de gestión de aprendizaje, para facilitar el aprendizaje de los estudiantes en línea.

Tintaya (2009) indica que ser educador virtual será una de las opciones más cotizadas en el siglo XXI. No todos los docentes están dispuestos a renunciar a sus clases magistrales, así que el educador virtual, además de desarrollar una de las profesiones con más futuro en la nueva economía, si está convertido en el ente más buscado por universidades y escuelas de negocios. Asencio, citado por Tintaya (2009) sistematiza las características de un educador virtual de la siguiente manera:

- Es una persona interesada en las posibilidades de las nuevas tecnologías.
- Tiene voluntad de aprendizaje, reciclaje y superación continua, y con ganas de enseñar.
- Plantea nuevas formas de enseñar en la interacción del conocimiento
- Ofrece mayor tiempo para reflexionar y las clases virtuales sean concretas y eficaces.

- No enfatiza el papel de emisor, sino de tutor en el proceso de enseñanza.
- Se dedica a orientar y enseñar de modo personalizado.
- Se ajusta al ritmo de aprendizaje de cada estudiante.
- Se actualiza y cambia constantemente el contenido y los materiales.
- Transforma libros, apuntes, revistas a un formato de red digital.
- Aprovecha lo máximo las posibilidades de la red (foros, e-mails, bibliotecas virtuales, videoconferencias etc.).
- Tiene proyecciones y actualización de conocimientos continua y permanente.

Las características anteriores definen al tutor virtual, como un orientador y comunicador de diálogos colaborativos que permiten una interacción que va más allá de la formación tradicional y que permiten la dinamización de los ambientes colaborativos de aprendizaje a través de actividades que motivan el auto aprendizaje de los estudiantes y la construcción de nuevos conocimientos. El tutor en línea debe estar en permanente comunicación con sus estudiantes sea en tiempo sincrónico a asincrónico, a través de chats o foros, para dar retroalimentación a las actividades y evaluaciones de sus estudiantes digitales.

## 2.7 Competencias del tutor virtual

Para abordar este tema, Fernández, citado en Urdaneta & Pérez (s/f), establece que las competencias constituyen la totalidad e integración de conductas, habilidades, destrezas, conocimientos, nivel de eficiencia y eficacia, así como el grado o capacidad suficiente que tiene una persona para desarrollar un proceso productivo. Es decir que son las capacidades inherentes que debe poseer el docente para desempeñarse eficazmente en su rol de tutor virtual, en la educación superior e-learning. También HayGroup citado en Urdaneta & Pérez (s/f) refiere de una forma muy explícita, que las competencias son motivos, rasgos de características, conceptos de uno mismo, aptitudes o valores, contenido de conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta, que se pueda medir de un modo fiable para demostrar las cualidades particulares que

distingan a un trabajador eficiente de un deficiente. Llama la atención que tanto Fernández como HayGroup hacen especial mención a la efectividad que debe de tener un excelente trabajador.

Indiscutiblemente la labor que realiza el tutor en la actualidad es trascendental, se enfrenta a estudiantes multiétnicos, multilingües, multiculturales, así también debe permitir que su enfoque constructivista digital permita la inclusión pertinente de los jóvenes en formación y adultos que día a día se suman a la educación superior e-learning. Urdaneta (2007) establece un perfil de competencias de un tutor virtual en grupos de habilidades. Este debe manifestar las siguientes competencias:

- Habilidades pedagógicas, psicológicas, técnicas y comunicativas.
- Estrategias de comunicación, conocimiento de las herramientas síncronas, como el chat, pizarras compartidas, videoconferencias y correo electrónico. Así también conocimiento de las herramientas asíncronas como foros de discusión y correo electrónico.
- Habilidades para desempeñarse con el computador como: cognitivas, como saber analizar, identificar, comparar, contrastar, sintetizar y articular. Y las metas cognitivas como planificación, monitoreo, focalización y flexibilización.
- Las actitudes que son las afectivas y conductuales.

Además, el tutor en línea tiene que estar fortalecido, como ya se dijo anteriormente, en aspectos relacionados al diseño instruccional. Es decir, que un modelo de capacitación para docentes que están migrando a la educación virtual, debe contener módulos que se enfoquen en fortalecer al tutor en línea, desde diferentes perspectivas. Entre de ellas: diseño de cursos, diseño de actividades centradas en el aprendizaje de los estudiantes y no activismo, conocimiento de plataformas e-learning, uso de estas, mediación del aprendizaje en ellas, cuáles son libres y cuáles tienen un costo, herramientas de las Web 2.0, cómo se interviene en los foros, cómo enviar actividades, saber de normas de etiqueta, definitivamente de evaluación formativa y sumativa, entre otras.

Es un perfil amplio y completo en el que el rol de la universidad es fundamental. Debe promover que sus tutores en línea sean competentes en esas habilidades. Ahora bien, para el tutor en línea de

los cursos medulares virtuales, se amplía el perfil. Los profesionales que se desempeñan como tal, deben en primera instancia estar acreditados para impartir cursos medulares. Es a través de una capacitación acerca de lo que es Universidad Panamericana y su filosofía judeocristiana, conocimiento de su visión, misión, los principios y los valores en que se fundamenta que reciben los docentes, posterior a ello, se suma la capacitación en línea sobre lo qué es un tutor virtual, es decir que se les fortalece a través de un diplomado de ocho semanas aproximadamente. Más adelante se ampliará sobre de esto.

## 2.8 Universidad Panamericana

### 2.8.1 Orígenes

Anteriormente se mencionó que Universidad Panamericana inicia sus funciones en el año 1999. Pero inicia operaciones como anteproyecto en 1993 bajo la dirección del Consejo Directivo de la Fundación Cristiana para el desarrollo de la Educación en América Latina (FUNDACEDE). Durante ese primer año se establece el cronograma de actividades y se presenta el primer anteproyecto denominado “Anteproyecto para la Creación de la Universidad Cristiana de Guatemala”. Se hace la primera consulta de profesionales para la presentación de la visión el día 7 de enero de 1994 y luego se procede a integrar comisiones de trabajo para la elaboración del proyecto, sus carreras y facultades contando con la participación de más de 50 profesionales en diferentes especialidades.

Como resultado de diversas consultas se elabora un anteproyecto que fue presentado ante el Consejo de la Enseñanza Privada Superior el día 2 de agosto de 1996. El proyecto no se aprobó en esa oportunidad indicando que, aunque el proyecto académico estaba concluido, la comisión de asuntos formales y jurídicos no dio su aprobación, lo cual fue notificado el 11 de febrero de 1997. Después de una serie de negociaciones de tipo técnico y legal se presenta por segunda vez bajo el nombre de Proyecto de Creación de la “Universidad Panamericana de Guatemala” el 12 de diciembre de 1997.

Finalmente, en sesión del día 2 de octubre de 1998 el Consejo de la Enseñanza Privada Superior decide aprobar la creación de Universidad Panamericana, dando así por concluida la fase de gestión. La fase de ejecución se lleva a cabo a partir del día 17 de noviembre de 1998, fecha en la cual se publica el Acuerdo de creación en el Diario de Centro América de conformidad con las leyes del país.

El 25 de enero de 1999 se lleva a cabo el acto inaugural de Universidad Panamericana presidida por el Consejo Directivo de la universidad. Se contó con la asistencia de representantes de las universidades de San Carlos de Guatemala, Mariano Gálvez, Rafael Landívar, Francisco Marroquín, del Valle y Rural de Guatemala, así como los miembros del Consejo de la Enseñanza Privada Superior CEPS, autoridades de Gobierno e invitados de otras instituciones.

Durante el acto inaugural se hizo una mención especial de reconocimiento a tres fundadores de este proyecto, quienes murieron sin verlo realizado: el señor Rafael Pantoja Herrera, el Lic. Renan Quiñónez y el Dr. Guillermo Forno.

Universidad Panamericana toma como sede para iniciar su labor académica las instalaciones ubicadas en carretera a San Isidro, Aldea Acatan zona 16, propiedad de FUNDACEDE y cedidos en usufructo a la universidad. En estos edificios funciona en la jornada matutina el Colegio Cristiano Verbo desde 1990. Para el inicio de sus operaciones, Universidad Panamericana ha contado con la infraestructura, mobiliario y equipo de la Colegio Cristiano Verbo, así como de la Iglesia Cristiana Verbo.

La Lección Inaugural, a cargo del señor Rector Ing. Abel Girón, en ese entonces, se llevó a cabo en el auditorium del Campus de la Universidad el día 13 de febrero de 1999. Universidad Panamericana inició ofreciendo servicios educativos en sus cinco facultades: Teología, Ciencias de la Comunicación, Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Educación y Administración de Empresas.

En la actualidad Universidad Panamericana cuenta con cuatro Campus metropolitanos y 106 sedes en el interior del país. Se imparten más de 45 carreras entre técnicos, profesorados, licenciaturas,

maestrías y doctorados en modalidades presencial, semipresencial y virtual. Además de contar con un Campus Virtual a partir del año 2010. Apoyando al desarrollo y progreso del país.

## 2.9 Visión y misión

La visión y misión de la universidad responden a una filosofía judeocristiana, que fundamenta sus preceptos en la Biblia. Esta filosofía se traslada a los estudiantes a través del Eje de Formación Medular, que es uno de los ejes transversales, que fortalece a los estudiantes en su diario vivir, de acuerdo con principios y valores bíblicos.

### Visión

Ser una opción de educación superior relevante a nivel nacional e internacional con calidad, principios y valores cristianos.

### Misión

Contribuir al desarrollo integral sostenible, formando profesionales competentes con principios y valores cristianos.

## 2.10 Ejes transversales

La universidad, a través de su quehacer en las diferentes unidades académicas y áreas administrativas, ha establecido normativas que giran alrededor de su filosofía. En el ámbito académico, las carreras y los diferentes programas giran alrededor de tres ejes de formación, siendo estos, de Formación medular, de Tecnología y de Investigación

Hablar de ejes transversales en términos académicos, es indicar que son instrumentos interdisciplinarios que buscan enriquecer el conocimiento de los estudiantes, con el propósito de garantizar que cada egresado de UPANA adquiera competencias generales que los preparen de manera integral. Significa pues que el estudiante no solo adquiere las competencias específicas de

la disciplina en que se prepara, sino que también adquiere destrezas generales que lo aprestan para desarrollarse y desempeñarse eficazmente en su área laboral.

#### 2.10.1 Eje de formación medular

Tiene como propósito desarrollar a través de cursos específicos la filosofía de la universidad; así como los principios y valores que la sustentan y que se fundamentan en la Biblia. Busca generar un escenario de aprendizaje, donde la reflexión, el diálogo académico de respeto y la argumentación permiten que cada estudiante interiorice los principios y valores judeocristianos y los haga parte de su vida. Estos cursos se imparten en las carreras y los programas de la universidad, de tal manera que los estudiantes de UPANA, deben haber cursado y aprobado cinco cursos medulares previos a graduarse en las carreras de licenciaturas.

#### 2.10.2 Cursos medulares

Los cursos medulares que forman parte del eje de Formación medular hasta el año 2016, según punto de acta del Consejo de la universidad eran: Corrientes de pensamiento, Contexto y convivencia, Ética y valores en el desempeño profesional, Principios y valores de vida y, para finalizar, el Eje de formación, Seminario de cursos medulares. Dichos cursos, hasta ese año se impartían en modalidad presencial a nivel nacional, de tal manera que se tienen más de setecientos docentes capacitados y acreditados para impartir los cursos en la modalidad antes mencionada.

### 2.11 Upana Virtual

La educación superior es fundamental y punto de pivote, para fortalecer el desarrollo de la nación. Se hace indispensable que a través de herramientas o modalidades que rompan con el paradigma de la educación presencial, se llegue a los lugares más lejanos del país. Universidad Panamericana consciente y consecuente con ese reto, asume el compromiso responsable de establecer Upana Virtual, el campus que permite promover carreras a nivel de técnicos, licenciaturas y maestrías virtuales en los EVA.

Para Sangrá (2001), no se debe confundir el término universidad virtual con campus virtual, pues el concepto de universidad virtual debe englobar una noción sistémica de la universidad ofrecida a los estudiantes y a la comunidad docente e investigadora. Es decir, un concepto integral, de universidad en sí misma, suficientemente distinto del término campus virtual al cual define como una metáfora del entorno de enseñanza, aprendizaje e investigación creado por la convergencia de herramientas de las telecomunicaciones y la informática.

Universidad Panamericana presenta UPANA VIRTUAL, una opción innovadora en el ámbito de la educación superior, que ofrece formación profesional a distancia, con los mismos requisitos y calidad que los de una carrera universitaria presencial.

En el reportaje de la revista Crónica (2016), dice

UPANA VIRTUAL es una oportunidad para continuar la formación profesional, a distancia, y con flexibilidad de horarios, que permiten al participante organizar sus jornadas de estudio.

Se puede tener acceso a los cursos desde diferentes dispositivos, en cualquier lugar donde haya señal de Internet. Asimismo, se cuenta con tutores especializados, quienes dan seguimiento cercano al trabajo del estudiante a través de videoconferencias, foros, chat, correo electrónico y blogs, entre otros.

Agrega que los cursos generan experiencias de aprendizaje para que el estudiante construya nuevos conocimientos relacionados con sus intereses y necesidades profesionales. En este sentido, encuentra variedad de recursos que responden a diferentes estilos de aprendizaje: lecturas, videos, infografías, organizadores gráficos, programas interactivos, etc.

Asimismo, participa en actividades basadas en el aprendizaje colaborativo, por lo que no solo interactúa con el mundo digital, sino también con sus compañeros, en procesos de

aprendizaje y de evaluación. Por otra parte, tiene acceso a una extensa biblioteca online, con más de diez mil volúmenes, publicaciones periódicas y tesis.

Los cursos tienen un enfoque andragógico (educación de adultos) y constructivista, donde el centro del proceso es el estudiante que construye su conocimiento. Además de contribuir al desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes, UPANA VIRTUAL apoya la formación de actitudes y destrezas de interacción social, así como estrategias de aprendizaje (aprender a aprender), necesarias para todo profesional en la época actual.

UPANA VIRTUAL utiliza como base la plataforma Blackboard, que además de ofrecer espacio para los cursos en línea, incorpora múltiples recursos educativos abarcando diferentes entornos de aprendizaje en la red: asignación de tareas, foros, seguimiento académico de los alumnos, evaluaciones en línea, entre otros. Con el objetivo de que la persona se sienta familiarizada con el programa y pueda aprovechar todos los recursos que la plataforma ofrece, se le brinda una inducción para el uso de esta (p.1).

Upana Virtual, está respondiendo a problemas de acceso a la educación superior. Asimismo, es la experiencia interactiva que permitirá a los estudiantes alcanzar sus metas.

## 2.12 Cursos medulares virtuales

A partir del año 2017, a los cursos medulares se les da un giro curricular y migran a la educación en línea, siendo ahora: Pensamiento cristiano, Principios y valores de vida, Ética en el desempeño profesional, Fundamento del conocimiento y Seminario de cursos medulares. Mismos que se ofertan en Upana Virtual. Es por ello por lo que como universidad se asume el reto de formar tutores virtuales para impartir cursos medulares. Según la base de datos de la Dirección de Formación Medular de Universidad Panamericana (2019) actualmente se cuenta con un grupo de

aproximadamente ochenta tutores, a los que se les debe fortalecer en capacidades tecnológicas, pedagógicas, andragógicas y didácticas. Son los tutores virtuales de los cursos a los que va dirigido este estudio. Especialmente porque se determinará cuáles son sus necesidades de capacitación.

## **Capítulo 3**

### **Marco metodológico**

#### **3.1 Método**

Este estudio se realizó a través del método cualitativo, que establece los medios, técnicas, procedimientos e instrumentos más adecuados para lograr alcanzar los fines propuestos. De acuerdo con Bonilla y Rodríguez, citados por Bernal (2006) el método cualitativo se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar.

Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

De tal manera, que este estudio profundizó en las necesidades de capacitación de tutores de cursos modulares virtuales, mismas que determinarían acciones futuras, para mejorar el desempeño de estos.

#### **3.2 Tipo de investigación**

En esta tesis se aplicó la investigación de campo y documental. La que permitió entender la situación social a la cual se refiere este trabajo. La información que se utilizó fue directa, misma que se obtuvo a través de aplicar técnicas de recopilación, para procesarla e interpretarla, y para arribar a conclusiones.

Es importante, como ya se mencionó anteriormente, que se trabajó con objetivos medibles que determinaron los instrumentos a usar para recopilar información válida y confiable. En este caso el cuestionario proporcionó información valiosa, que se tabuló y graficó, para el análisis respectivo.

### 3.2.1 Investigación de campo

Esta se recopiló en el Campus Central de la Universidad Panamericana, ubicado en la zona 16 de la capital de Guatemala.

### 3.2.2 Investigación experimental

Determinada por la variable de estudio y el control de los indicadores de la variable.

### 3.2.3 Investigación documental

Se hace con base en la consulta de fuentes primarias de información y se procede con el análisis de los conceptos, principios y teorías.

## 3.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es de tipo descriptivo, ya que se recopiló información de la variable de estudio y sus indicadores, que permitieron analizar y reflexionar sobre diferentes aristas y puntos de vista acerca de la temática a abordar.

## 3.4 Pregunta de investigación

¿Es necesaria la evaluación de los tutores, para mejorar el desempeño de los docentes de Cursos Medulares virtuales de la Universidad Panamericana, del campus central? ¿Cómo favorece Universidad Panamericana al fortalecimiento en competencias virtuales a los tutores que imparten cursos medulares? ¿El tutor virtual de cursos medulares, tiene alguna ventaja económica extra? ¿Existe un programa de capacitación permanente y continuo para los tutores virtuales?

## 3.5 Variables

El tipo de variables de este estudio fue controlado.

### 3.5.1 Definición conceptual de las variables

**Tabla No. 1**  
**Definición conceptual**

Variable	Definición conceptual
Educación virtual	Lara, (2002), afirma que la Educación Virtual “Es la modalidad educativa que eleva la calidad de la enseñanza aprendizaje... que respecta su flexibilidad o disponibilidad (en cualquier momento, tiempo y espacio). Alcanza su apogeo con la tecnología hasta integrar los tres métodos: asincrónica, sincrónica y autoformación”

Fuente: Hernández Sampieri (2014, p.119)

### 3.5.2 Definición operacional de las variables

**Tabla No. 2**  
**Definiciones operacionales**

Variable	Definición operacional
Capacitación	Necesidades de los tutores virtuales Cursos modulares de Universidad Panamericana Perfil del tutor virtual de UPANA

Fuente: Hernández Sampieri (2014, p. 120)

### 3.6 Sujetos de investigación

Los sujetos de esta investigación fueron trece (13) tutores virtuales de cursos modulares del Campus Central de Universidad Panamericana.

Treinta y siete (37) estudiantes de algunas carreras de la universidad.

### 3.7 Población y muestra

La población a la que estuvo dirigido este estudio fue al tutor que imparte cursos medulares en la modalidad virtual, coordinación de cursos medulares virtuales, director de formación medular, decanatura de la Facultad de Educación Virtual y estudiantes de la universidad.

La muestra que se tomó para el presente estudio fue de trece tutores virtuales de cursos medulares del campus Central de Universidad Panamericana, de la zona 16 de la capital y un grupo de treinta y siete estudiantes de diferentes carreras de la universidad.

### 3.8 Procedimiento

La investigación se realizó a través de los siguientes medios:

- Investigación documental a través de la búsqueda de información en diferentes fuentes bibliográficas, páginas en internet referentes al tema y otros
- Elaboración de un cuestionario con diez ítems
- Aplicación del cuestionario dirigido a los tutores virtuales de cursos medulares
- Elaboración y aplicación de un cuestionario dirigido a estudiantes
- Análisis de la información recopilada a través del cuestionario
- Presentación de los resultados de la investigación
- Elaboración de conclusiones para determinar si se cumplieron con los objetivos de la investigación
- Recomendaciones dirigidas a las autoridades universitarias.

### 3.9 Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los datos de esta investigación y por tratarse de un enfoque cualitativo, la información que se recopiló de la muestra no probabilística permitió analizar y organizar los datos.

### 3.10 Instrumentos de campo

- Se elaboró y aplicó un cuestionario con preguntas cerradas a la totalidad de los tutores virtuales de la muestra.
- Se elaboró y aplicó un cuestionario con preguntas cerradas a un grupo de treinta y siete estudiantes de cursos medulares virtuales de la universidad.

## Capítulo 4

### Presentación y discusión de resultados

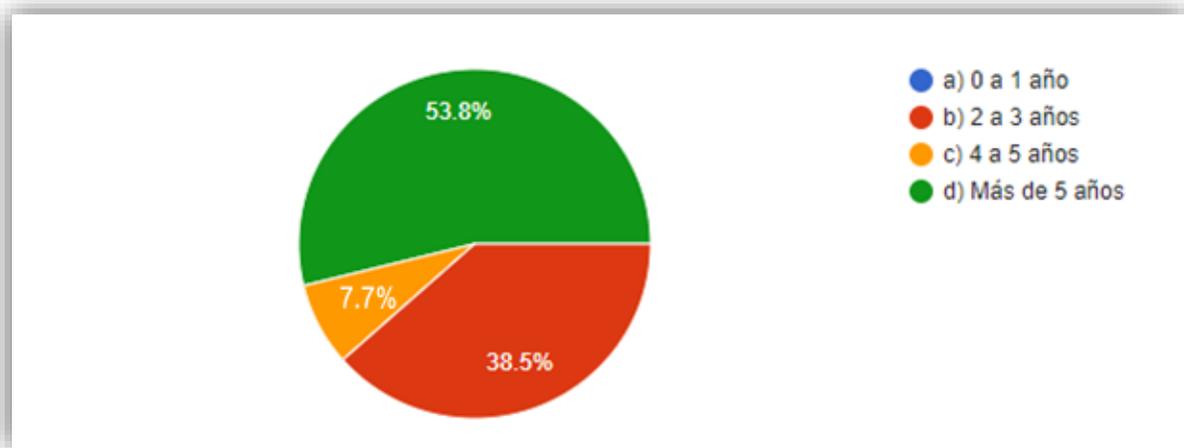
#### 4.1 Presentación de resultados

El trabajo de campo se realizó, a través de aplicar instrumentos de investigación a trece tutores y treinta y siete estudiantes de diversas carreras, del campus Central de Universidad Panamericana. Este estudio evidenció los resultados que se muestran a continuación.

#### Cuestionario aplicado a tutores

#### Gráfica No. 1

#### Años de desempeño como tutores

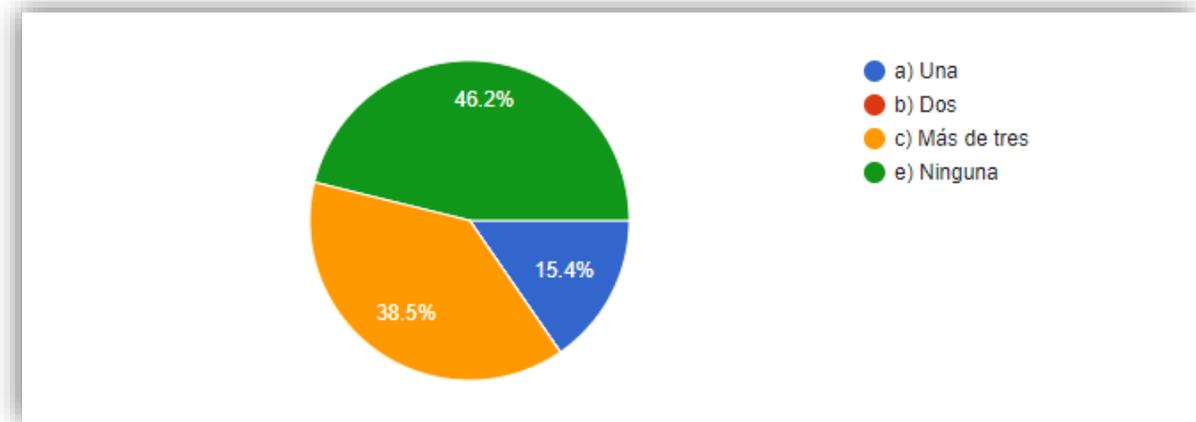


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Según la investigación que se realizó, más de la mitad de los tutores encuestados, que corresponde a un porcentaje del 53.8, tienen cinco años o más de desempeñarse como tal. Ahora bien, los profesionales que tienen dos a tres años de ser tutores, el estudio demostró que son el 38.5% y los que tienen menos de un año son el 7.7%

**Gráfica No. 2**  
**Capacitaciones recibidas durante el año**



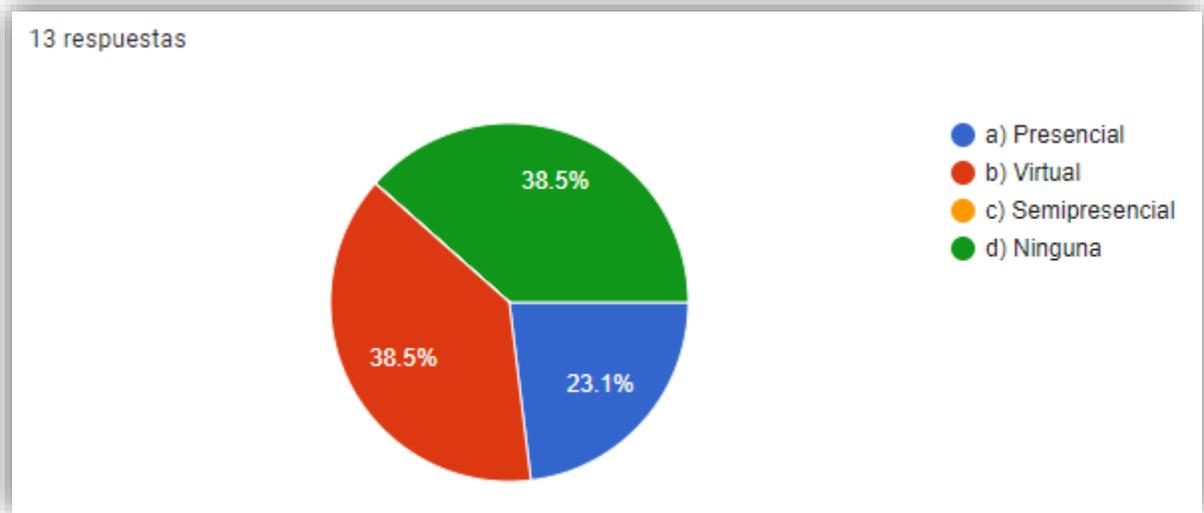
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Según el cuestionario que se aplicó, evidenció que un 46.2% de tutores no recibió ninguna capacitación durante el presente año. Pero un 38.5% si ha recibido más de tres capacitaciones. Y, un 15.4% únicamente recibió una capacitación.

**Gráfica No. 3**

**Modalidad en que se han recibido las capacitaciones**

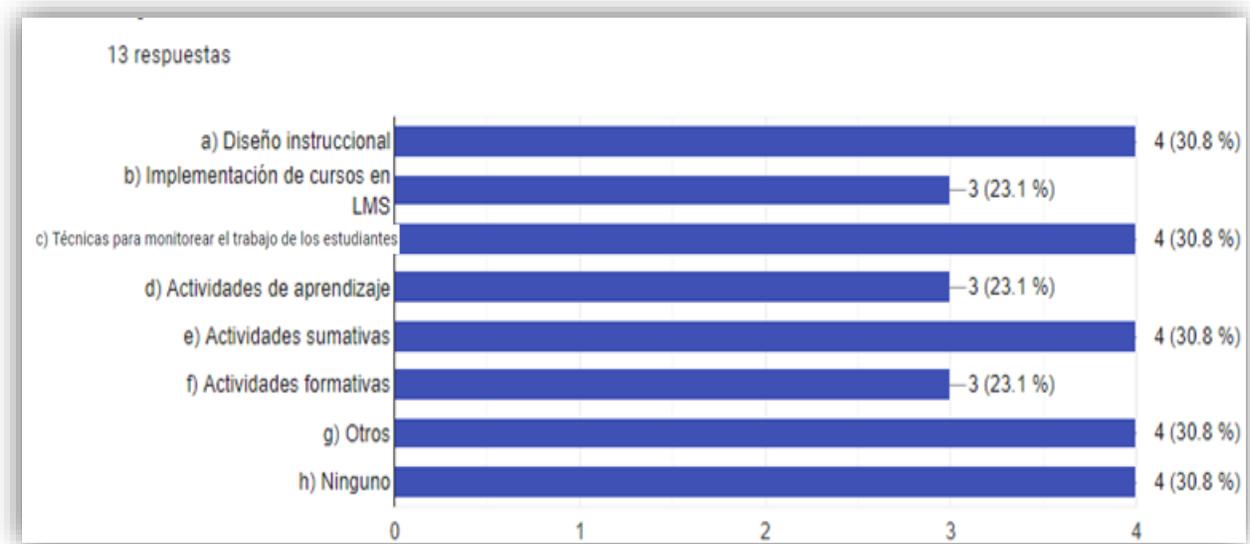


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

**Interpretación**

Este resultado concuerda con los resultados de la gráfica anterior. Los resultados que evidenció el cuestionario que se aplicó, respecto a la modalidad en que se impartieron las capacitaciones, es de un 38.5% para una modalidad virtual y el mismo resultado que evidenció que no recibió ninguna capacitación. Mientras que un 23.1% recibió una capacitación en modalidad presencial.

**Gráfica No. 4**  
**Temas abordados en las capacitaciones**

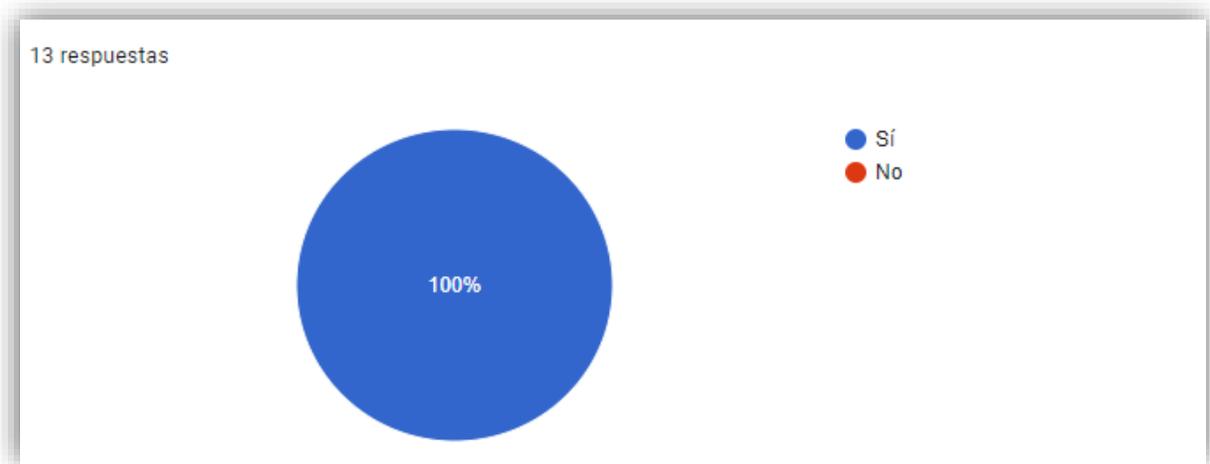


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Un porcentaje del 30.8 recibió capacitación sobre diseño instruccional, al igual que en técnicas para monitorear el trabajo de los estudiantes, un porcentaje similar en actividades sumativas y otros temas. Llama la atención que un 30.8 % no recibió ningún tema de los abordados en la capacitación y un porcentaje del 23.1 indicó que recibió temas sobre implementación de cursos en LMS, actividades de aprendizaje y actividades formativas.

**Gráfica No. 5**  
**Participación en capacitaciones para fortalecer el desempeño**



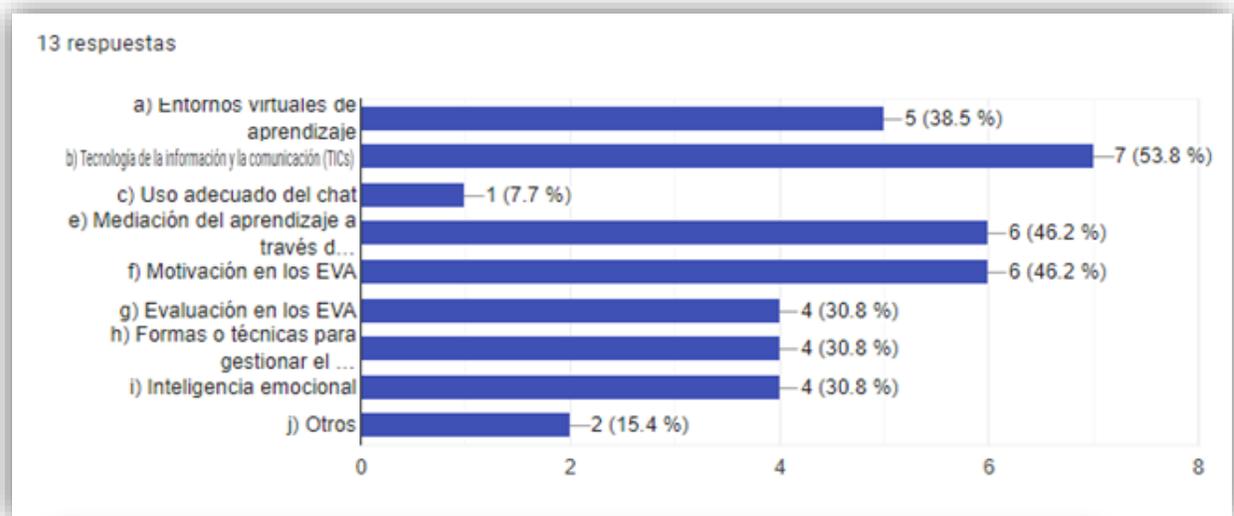
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

El total de tutores encuestados respondió que estaban interesados en recibir otras capacitaciones para fortalecer su desempeño.

**Gráfica No. 6**

**Temas por tratar en una capacitación, para mejorar el desempeño como tutor virtual**

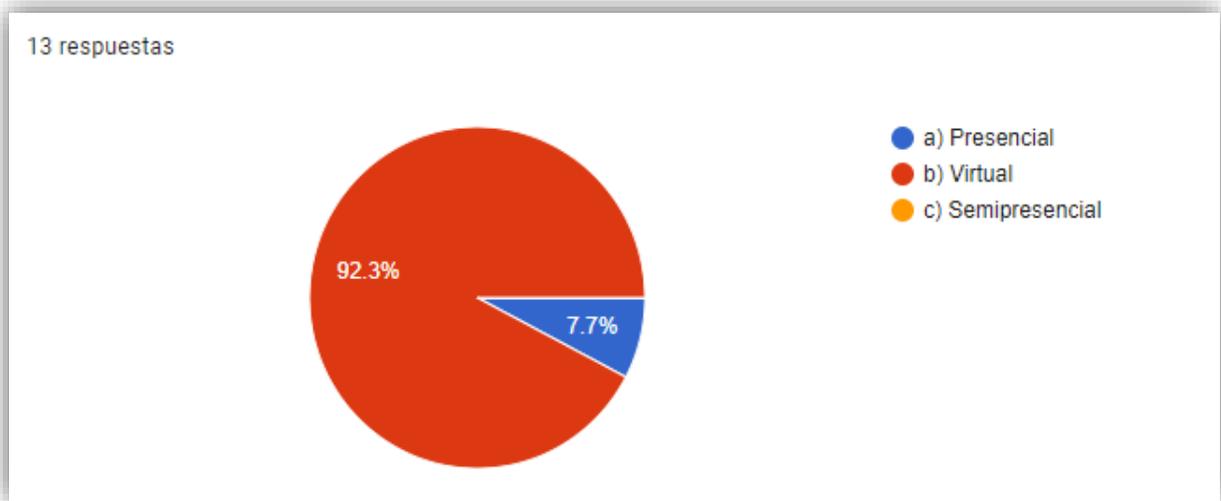


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

**Interpretación**

En este caso el 53.8% desea recibir temas en relación con tecnología de la información y la comunicación (TIC), mientras que el 46.2% quiere recibir el tema de la mediación del aprendizaje a través de foros, pizarras compartidas y videoconferencias; el mismo porcentaje de tutores solicitó el tema de la motivación en los ambientes virtuales de aprendizaje. También se evidenció que el 30.8% tiene interés en recibir los temas de evaluación, formas o técnicas para gestionar el aprendizaje e inteligencia emocional en los EVA. Mientras que el 38.5% mostró interés en el tema de los entornos virtuales de aprendizaje.

**Gráfica No. 7**  
**Modalidad para recibir capacitaciones**

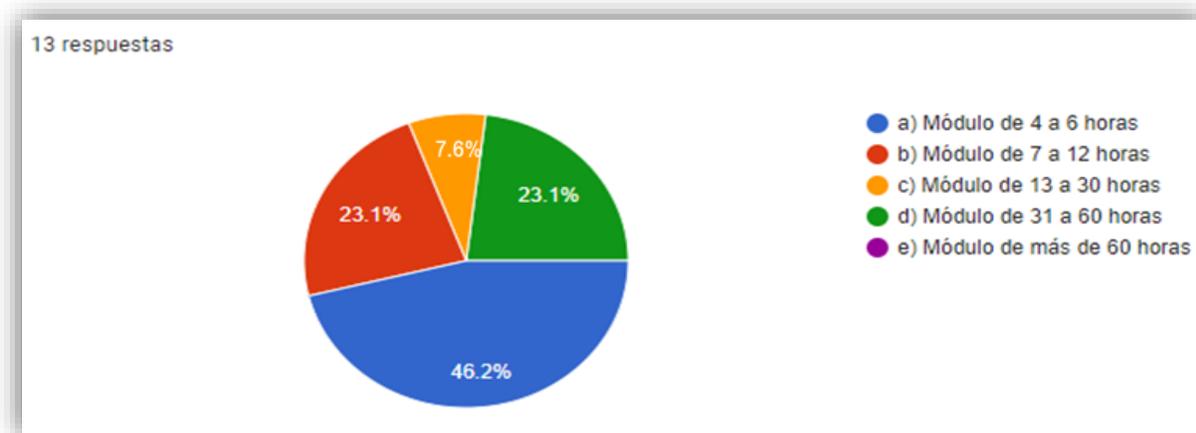


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

De los tutores que se encuestaron, el 92.3% respondió que prefieren la modalidad virtual, para recibir capacitaciones. Mientras que un 7.7% indicó que prefieren que sea la capacitación en modalidad presencial.

**Gráfica No. 8**  
**Tiempo para llevar a cabo una capacitación**

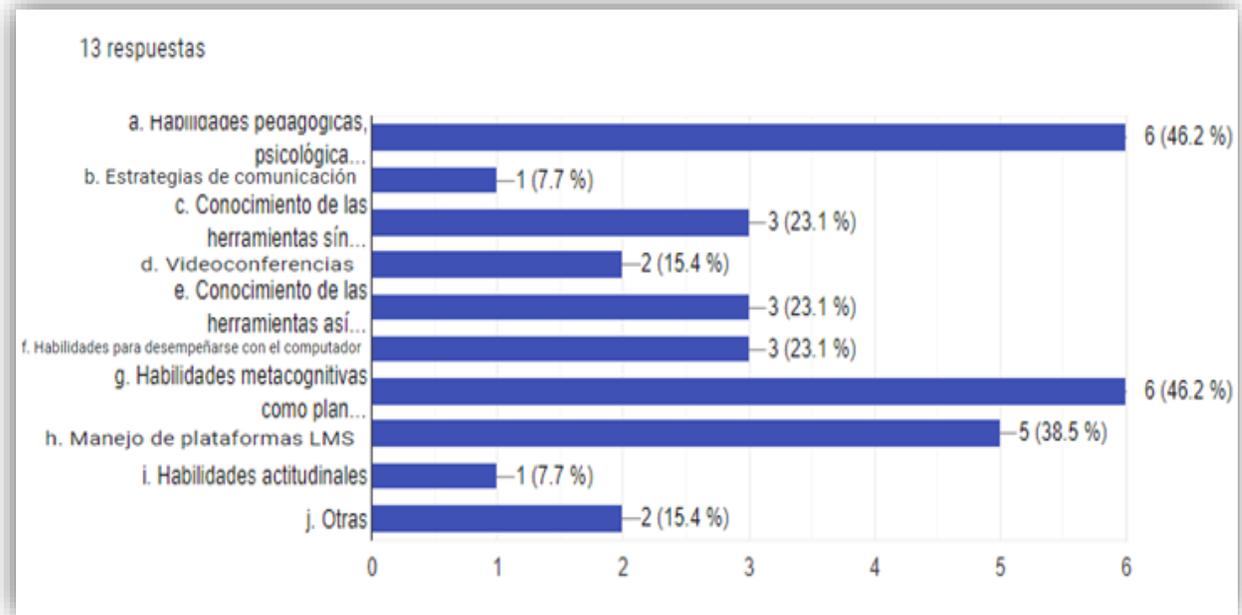


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

En la investigación de campo que se realizó, respecto al tiempo adecuado para recibir una capacitación, el estudio reflejó que un porcentaje de un 46.2 mostró que prefieren un módulo de 4 a 6 horas. Mientras que un 23.1 % prefirieron un módulo de 7 a 12 horas, igual porcentaje mostró interés por un módulo de 31 a 60 horas. Así también un 7.6 % mostró el interés por un módulo de 13 a 30 horas.

**Gráfica No. 9**  
**Características por fortalecer del tutor virtual**

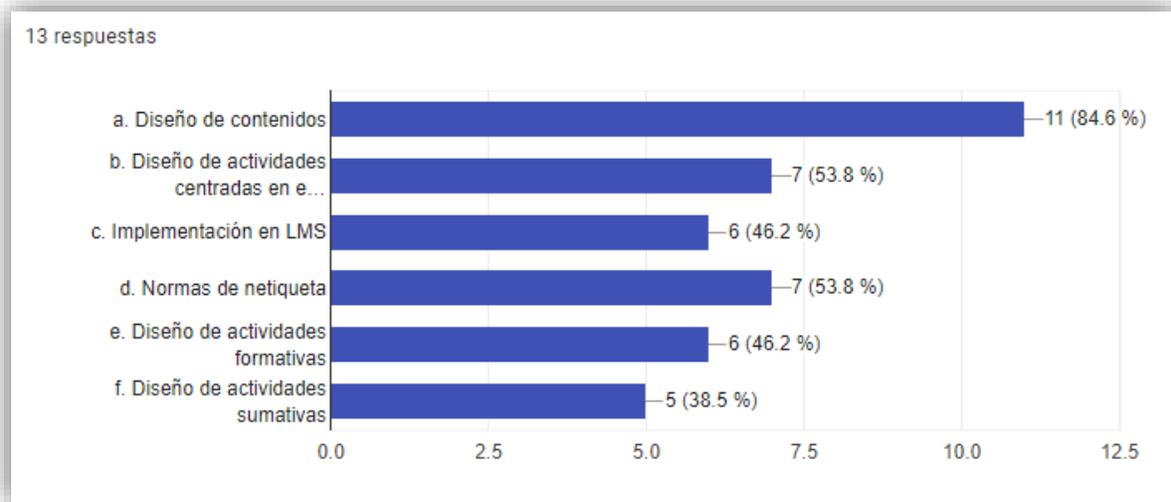


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

### Interpretación

Respecto a las características que deben poseer los tutores, el estudio reflejó, que un 46.2% indicó que es necesario fortalecerse en habilidades pedagógicas, psicológicas, técnicas y comunicativas, el mismo porcentaje es para las habilidades metacognitivas como planificación, monitoreo, focalización y flexibilización. Asimismo, el 38.5% evidenció que es necesario el manejo de plataformas de aprendizaje, mientras que un 23.1 % mostró que se necesita conocimiento de herramientas síncronas, asíncronas y habilidades para desempeñarse con el computador. El estudio también demostró que un 15.4% evidenció que son necesarias otras características y finalmente un 7.7 % evidenció que son necesarias las estrategias de comunicación y en habilidades actitudinales.

**Gráfica No. 10**  
**Habilidades que domina como tutor virtual**



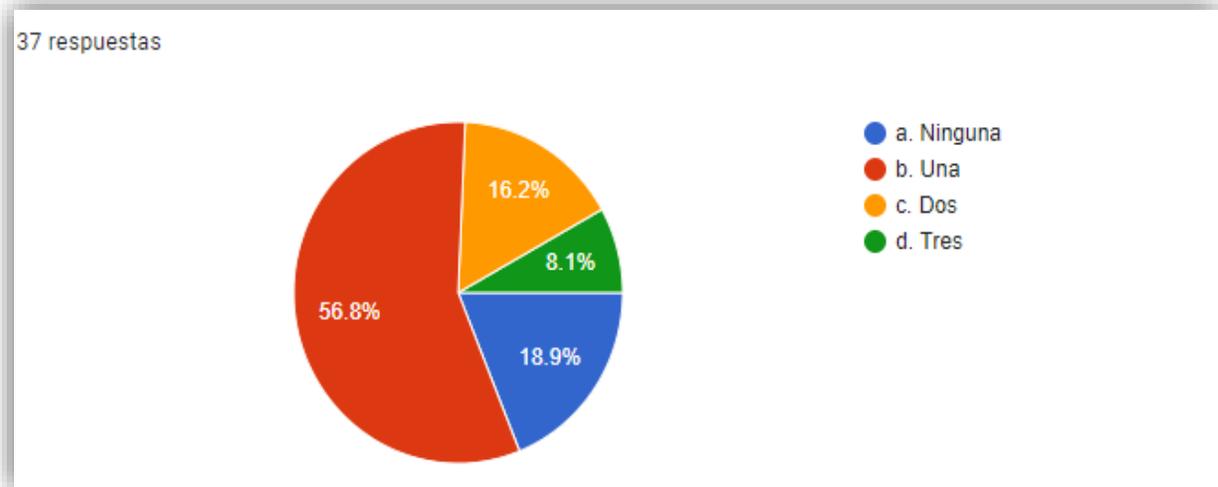
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

En relación con este resultado, el estudio evidenció que un 84.6% domina el diseño de contenidos. Mientras que en un 53.8% se evidenció que se domina el diseño de actividades centradas en el aprendizaje de los estudiantes y en normas de netiqueta. Asimismo, en un 46.2% se evidenció el dominio en implementación en plataformas de aprendizaje (LMS) y en diseño de actividades formativas. Mientras que en un 38.5% evidenció el dominio en actividades sumativas.

## Cuestionario aplicado a estudiantes

**Gráfica No. 1**  
**Capacitaciones recibidas sobre cómo navegar en Blackboard**



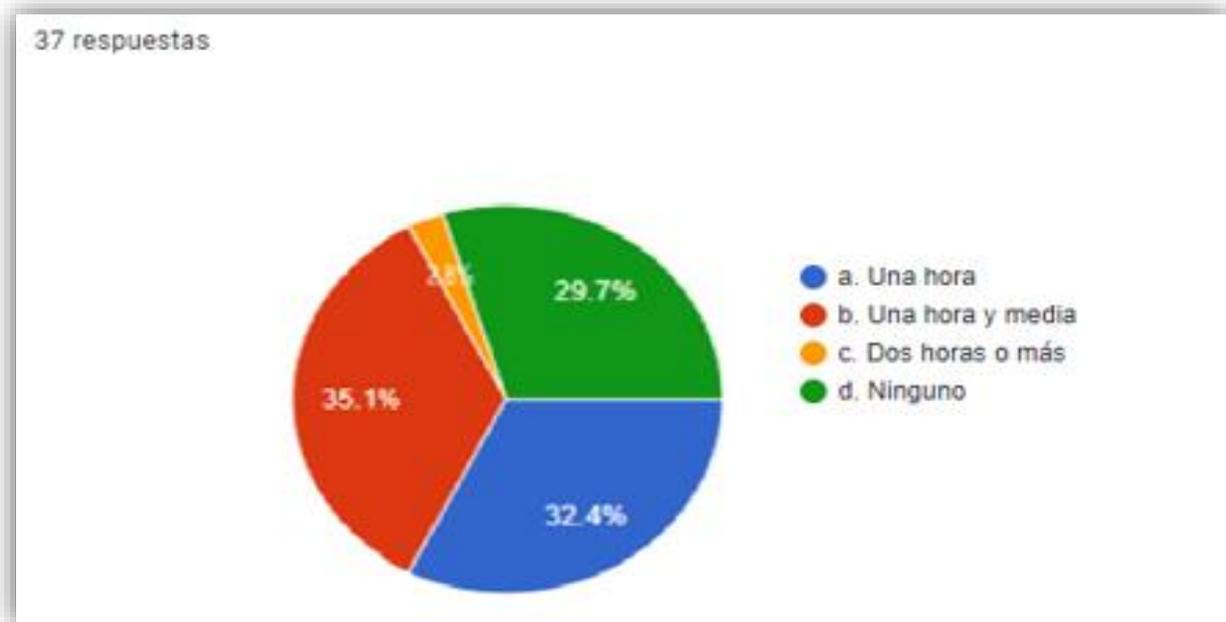
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

### Interpretación

El trabajo de campo que se realizó y que se dirigió a treinta y siete estudiantes de la universidad, evidenció que un porcentaje del 56.8% reflejó que recibió una capacitación de como navegar en Blackboard. Mientras que 18.9 % reflejó no haber recibido ninguna capacitación, en un 16.2% se evidenció que recibió dos capacitaciones, mientras que un 8.1% reflejó haber recibido tres capacitaciones sobre cómo navegar en la plataforma de la universidad (Blackboard)

## Gráfica No. 2

### Tiempo de duración de la capacitación de cómo navegar en Blackboard



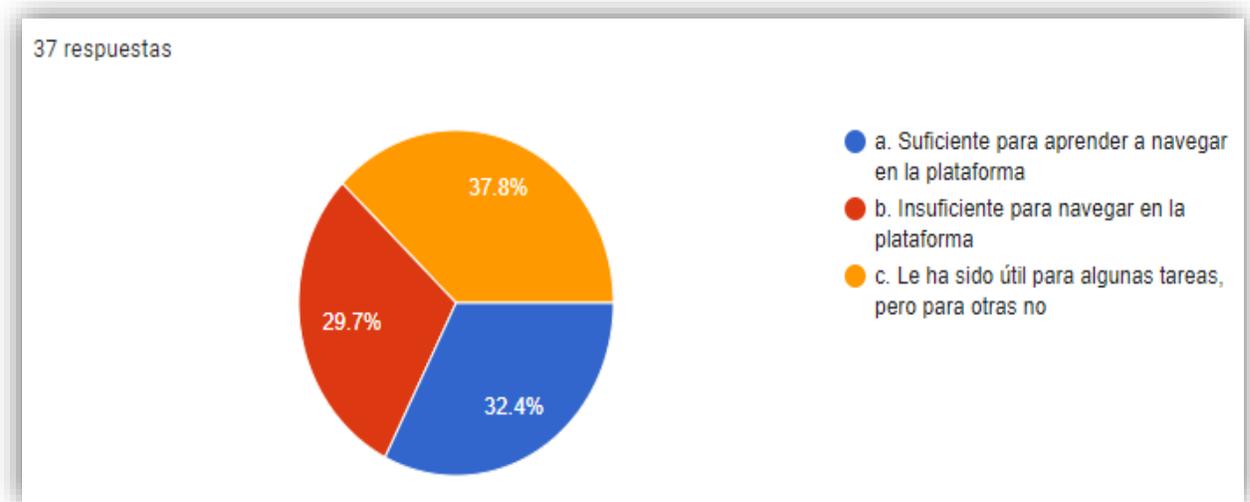
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación:

Este estudio reflejó que el 32.4% recibió la capacitación en una hora, mientras que el 35.1% la recibió en hora y media y el 29.7% no recibió capacitación. Pero el 2.8% recibió capacitación por dos horas o más.

**Gráfica No. 3**

**Utilidad de la capacitación de cómo navegar en Blackboard**

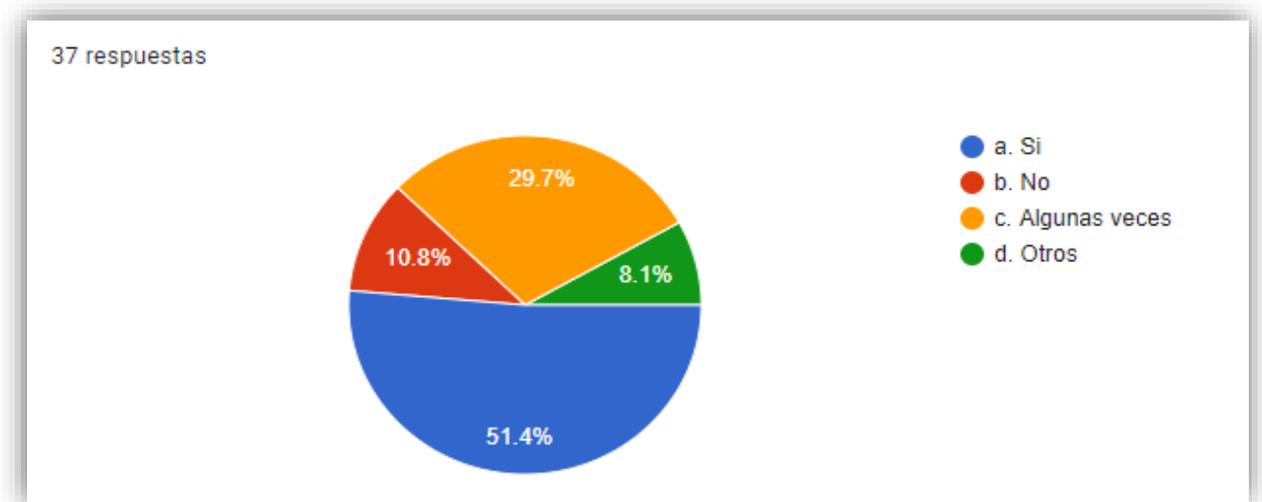


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

**Interpretación**

En esta gráfica se observa que la capacitación que recibió un 37.8% fue útil para algunas tareas, pero para otras no. Mientras que un porcentaje de 32.4 manifestó que fue suficiente para aprender a navegar en Blackboard y llama poderosamente la atención que un 29.7% indicó que la capacitación fue insuficiente.

**Gráfica No. 4**  
**Utilidad de los tutoriales para navegar en Blackboard**

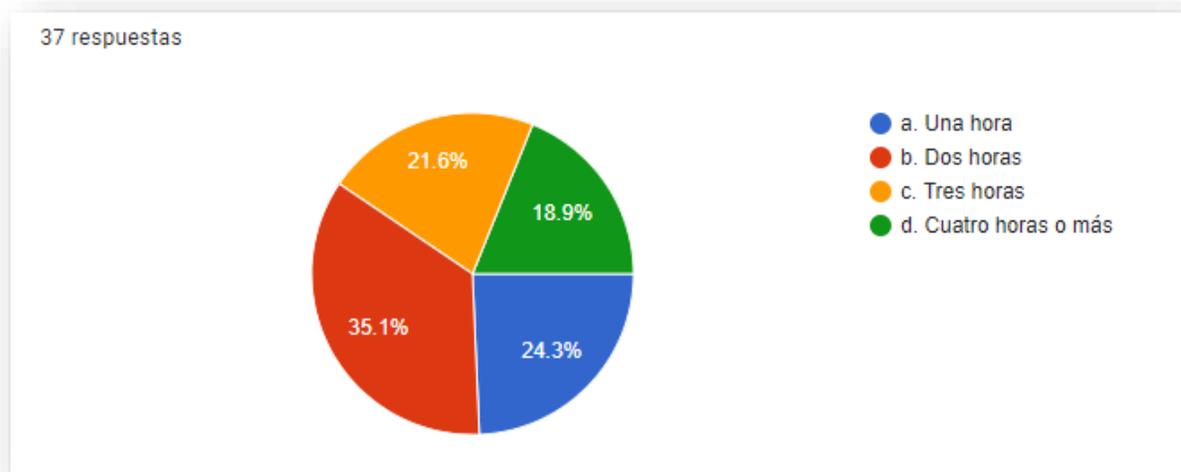


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Respecto a la utilidad de los tutoriales, un porcentaje del 51.4 manifestó que, si le fueron útiles, un 29.7% le fueron útiles en algunas ocasiones, mientras que un 10.8% indicó que no y un 8.1% manifestó otro sentir.

**Gráfica No. 5**  
**Tiempo que dedica para estudiar el curso medular virtual**

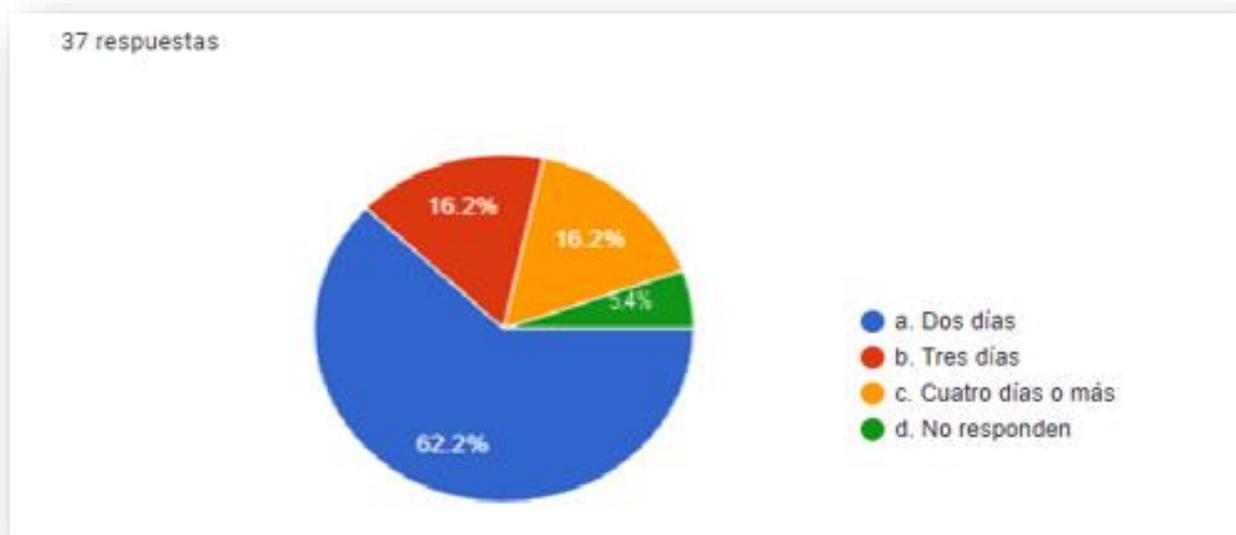


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Esta gráfica reflejó el tiempo que dedican los estudiantes encuestados a su curso virtual. Un 35.1% manifestó que dedica dos horas, un 24.3% una hora, un porcentaje de 21.6 indicó que tres horas mientras que el 18.9% dedicó cuatro horas o más.

**Gráfica No. 6**  
**Tiempo para responder dudas de los estudiantes**

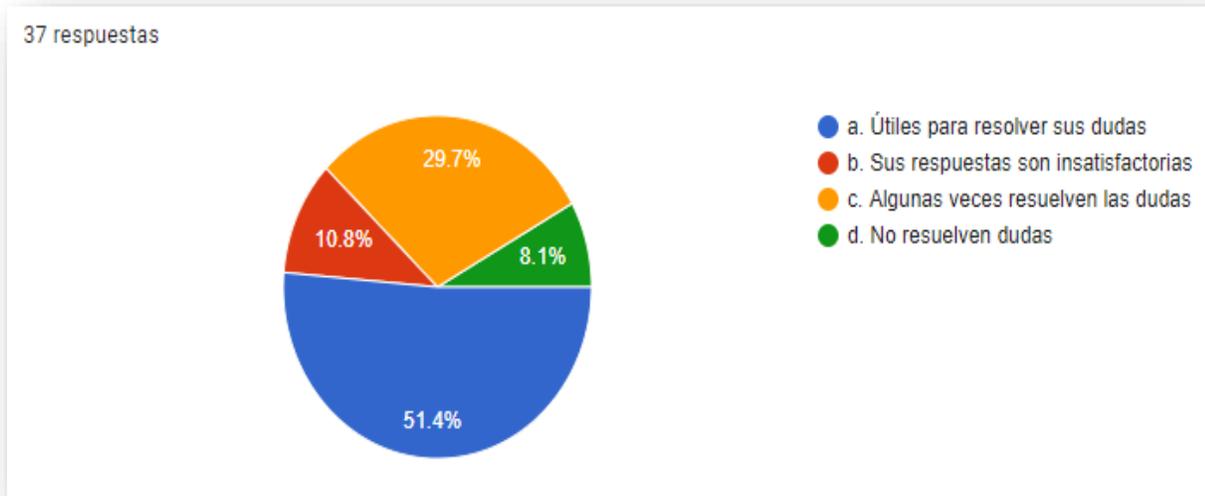


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

El 62.2% indicó que sus tutores se tardan dos días en dar respuesta a sus dudas, mientras que en un porcentaje del 16.2, manifestó que tardan en contestar tres, cuatro o más días. Y el 5.4% no contestan las dudas de los estudiantes.

**Gráfica No. 7**  
**Utilidad de las respuestas de los tutores**



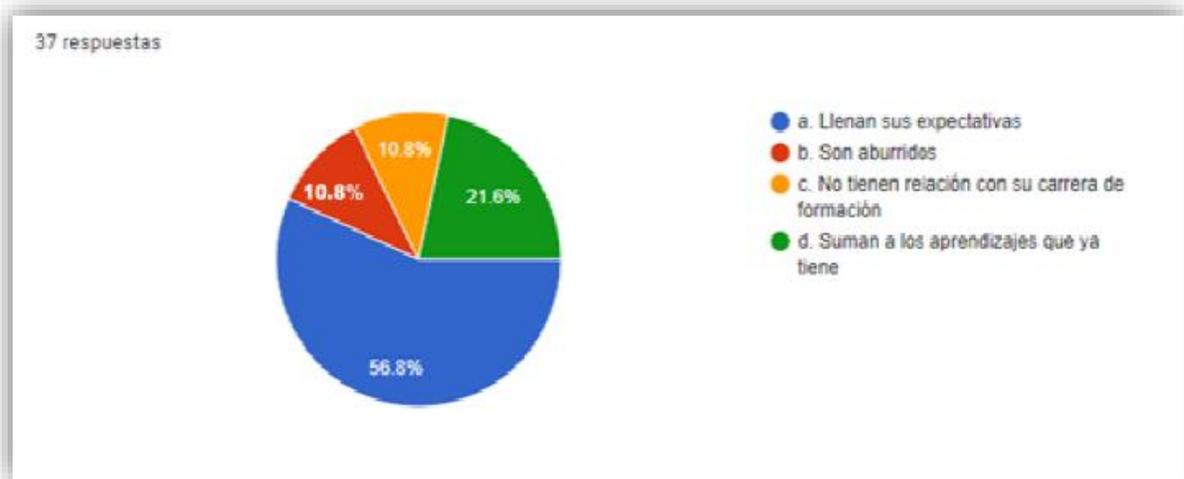
Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

El estudio reflejó que un porcentaje del 51.4 manifestó que las respuestas de los tutores les fueron útiles; el 29.7% indicó que algunas veces las respuestas de los tutores les son útiles o satisfacen sus dudas; el 10.8% indicó que las respuestas son insatisfactorias y el 8.1%, las dudas no son resueltas por los tutores.

**Gráfica No. 8**

**Utilidad de los contenidos de los cursos virtuales**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

**Interpretación**

Con relación a los contenidos, un porcentaje del 56.8 indicó que los contenidos llenan sus expectativas, mientras que un 21.6% manifestó que los contenidos suman a su aprendizaje; un 10.8% indicó que los contenidos son aburridos y no tienen relación con su carrera de formación.

**Gráfica No. 9**  
**Utilidad de las actividades formativas**

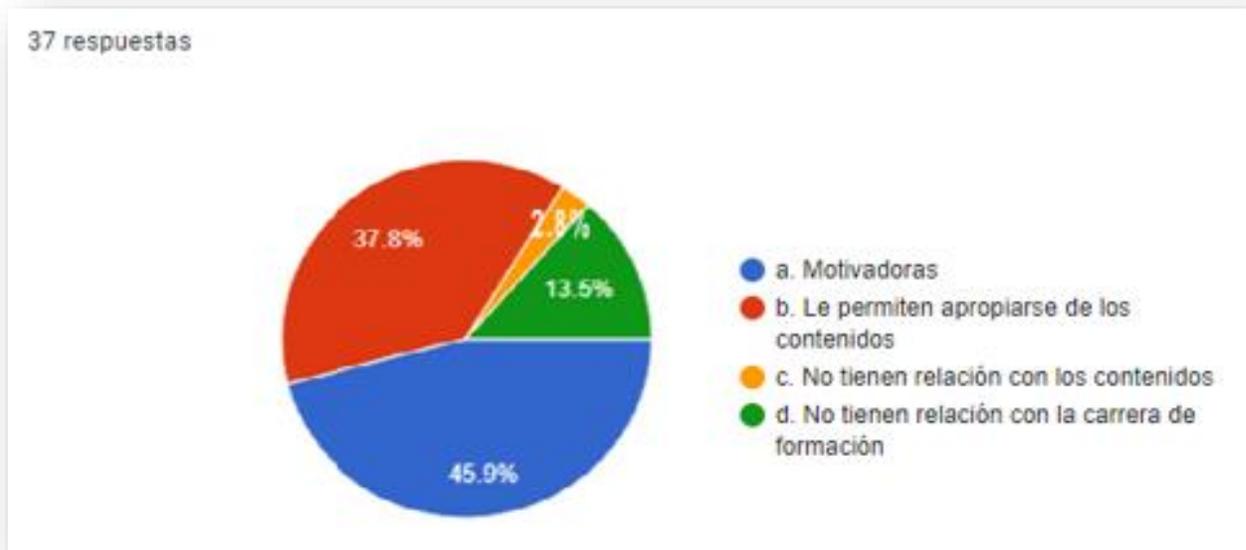


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Con relación a la utilidad de las actividades formativas, el estudio reflejó que un 56.8% indicó, que las mismas son motivadoras; un 27% manifestó que les permiten apropiarse de los contenidos; mientras que un 13.5% indicó que las actividades no tienen relación con su carrera de formación y un 2.7% no tienen relación con los contenidos.

**Gráfica No. 10**  
**Utilidad de las actividades sumativas**

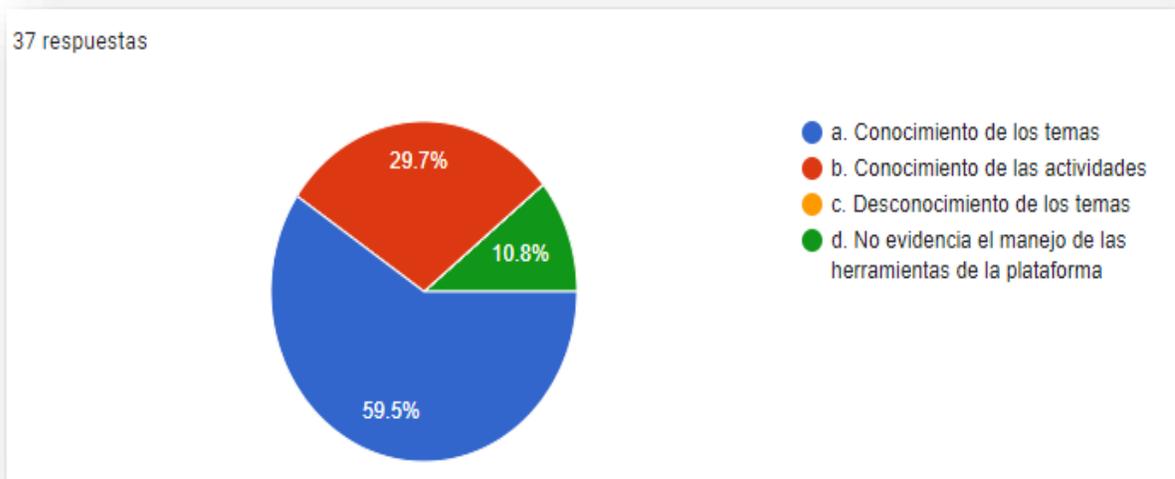


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Respecto a las actividades de carácter sumativo, el estudio demostró que un porcentaje del 45.9 indicó que son motivadoras; un 37.8% les permitió apropiarse de los contenidos; mientras que el 13.5% indicó que no tienen relación con la carrera de formación y el 2.8% que no tienen relación con los contenidos.

**Gráfica No. 11**  
**Capacidades de los tutores virtuales**

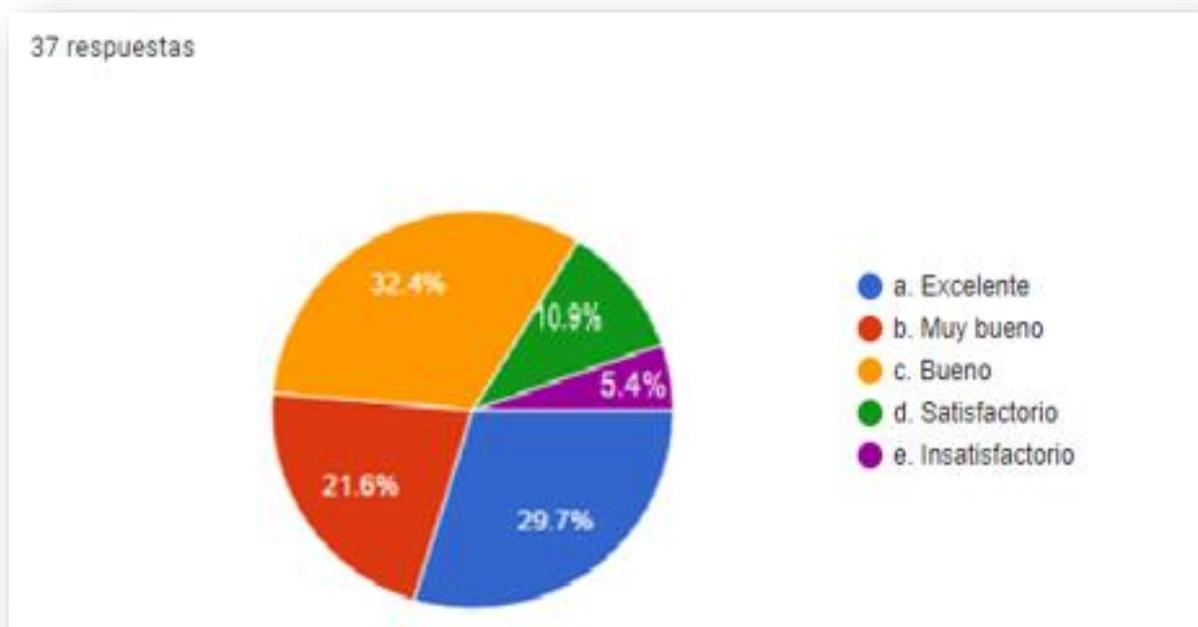


Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

Con relación a esta gráfica, un porcentaje del 59.5 manifestó que los tutores conocen los temas, un 29.7% indicó que los tutores conocen las actividades mientras que el 10.8% manifestó que los tutores no evidenciaron el manejo de las herramientas de la plataforma.

**Gráfica No. 12**  
**Desempeño de los tutores virtuales**



Fuente: elaboración propia, trabajo de campo

#### Interpretación

En este aspecto en particular, se evidenció que un porcentaje del 32.4 manifestó que el desempeño de los tutores fue bueno; un 29.7% indicó que es excelente el desempeño de los tutores; mientras que el 21.6% lo catalogó como muy bueno; el 10.9% indicó que es satisfactorio y el 5.4% manifestó que es insatisfactorio el desempeño de los tutores.

## 4.2 Discusión de resultados

La educación virtual surgió como respuesta a una sociedad que, en su desarrollo, deben llenar ciertos puestos que deben ser ocupados por profesionales capacitados en diversas herramientas. Asimismo, los estudiantes que, por algunas circunstancias como largas jornadas de trabajo, distancias, inconvenientes de horario, de transporte, caminos inaccesibles, desastres naturales, el denso tráfico de las ciudades, entre otros, ha hecho imposible que puedan llegar a un centro universitario y cumplir con el deseo de profesionalizarse.

Es prioridad de las universidades y en particular de Universidad Panamericana brindar una educación virtual de calidad y pertinente que responda a las necesidades de los estudiantes que aspiran a carreras a nivel superior. A continuación, se presentará el análisis de los resultados del estudio que se realizó, para determinar si se cumplió con las expectativas de los estudiantes de cursos modulares virtuales, pero sobre todo si los objetivos propuestos para el estudio fueron alcanzados.

### 4.2.1 Resultados de las tutorías virtuales según la percepción de los estudiantes del campus central sobre los docentes de cursos modulares virtuales de UPANA

Uno de los inconvenientes en la educación virtual es el hecho de la preparación de los tutores. Universidad Panamericana, debe dar prioridad a fortalecer a sus tutores, para favorecer el aprendizaje de los estudiantes en esta modalidad. Ellos son los que median el aprendizaje y es necesario reforzar sus conocimientos en el abordaje de los contenidos en las plataformas. Además de conocer las formas para socializar en los foros, en el buen uso de las redes sociales y en las sesiones virtuales. Así también, es indispensable que los tutores de la universidad conozcan sobre diseño instruccional, actividades de aprendizaje y de evaluación.

Con relación a los resultados que evidenció el trabajo de campo, se verificó que los estudiantes consideraron que el desempeño de los tutores fue bueno, muy bueno y excelente. Aunque lo valioso del estudio, es superar la brecha de insatisfacción que manifestó el porcentaje de estudiantes sobre el desempeño de los tutores. Mismo que se evidenció con las respuestas que proporcionaron

los estudiantes respecto a la falta de preparación de los tutores y calidad de contenidos pertinentes a su carrera de formación.

Es necesario en un futuro próximo, realizar un estudio acerca del por qué el tutor tarda en responder a las dudas de los estudiantes, o que no contestan a las mismas o que sus respuestas no son satisfactorias. ¿Están conscientes de su rol? ¿Están satisfechos de su labor como tutores? ¿Sus expectativas salariales son satisfechas? Quizá el nivel de insatisfacción que evidenció el trabajo de campo se debió a que las actividades formativas y sumativas no son motivadoras y no tienen relación con los contenidos y la carrera de formación de los estudiantes. Esto es un llamado a la reflexión, tanto para la Facultad de Educación Virtual como a la Dirección de Formación Medular de Universidad Panamericana para establecer una estrategia a seguir y mejorar en las áreas que evidenció el estudio.

#### 4.2.2 Capacitaciones que reciben los tutores virtuales de cursos medulares

Las universidades deben asumir el reto de formar, fortalecer y capacitar a sus docentes para que se apropien de las TIC y sean un elemento clave en la educación virtual. El e-learning está revolucionando la nueva forma de aprender. Los estudiantes deben sentirse acompañados en este proceso, motivados a estudiar en un ambiente colaborativo, donde el tutor es un actor principal que los dirige y les permite reflexionar acerca de la adquisición de los saberes o la producción de nuevos conocimientos.

Cabe destacar, que el grupo de trece tutores de Universidad Panamericana, que respondió sobre este tema en particular, manifestó que tiene entre dos, cinco o más años de desempeñarse como tutores de cursos medulares. Pero un alto porcentaje respondió no haber recibido capacitaciones durante este año. Este tema debe abordarse con seriedad por parte de las autoridades de la universidad. Brindar una educación virtual de calidad y que llene las expectativas de los estudiantes es un compromiso prioritario. Así también, los tutores deben sentirse satisfechos con su desempeño y sobre todo conscientes de su labor.

Además, el estudio demostró que un porcentaje de la muestra recibió más de tres capacitaciones. Esta respuesta se debió, quizá a que los tutores virtuales que están contratados a tiempo completo en Upana Virtual, se les concedió una beca para estudiar la maestría, educación virtual accesible y de calidad, con una duración de dos años y en este momento están trabajando su proceso de egreso. Es necesario que la universidad a través de la Dirección de Formación Medular y la Facultad de Educación Virtual, se enfoquen en que todos sus tutores estén en constante capacitación.

#### 4.2.3 Necesidades de capacitación, para fortalecer a los tutores de cursos medulares virtuales

La capacitación es un proceso que debe dirigirse y enfocarse en las necesidades de los tutores. La investigación de Henríquez, Veracoechea, Papele, & Berrios (2015) se tituló: *Modelo de capacitación docente para entornos virtuales de aprendizaje. Caso decanato ciencias de la salud de la UCLA* en la misma se realizó un estudio tipo proyecto para crear un modelo de capacitación docente para entornos virtuales, dirigido a los miembros de SEDUCLA-Cs de la Salud. Para ello aplicaron un cuestionario que les permitió observar la necesidad de los docentes encuestados, para la creación del modelo de capacitación en entornos virtuales de aprendizaje. Por consiguiente, la necesidad de formar y fortalecer en las competencias necesarias al docente como tutor de Universidad Panamericana, es ineludible y obligatoria para esta casa de estudios.

El estudio evidenció, que los tutores de los cursos medulares virtuales deben ser fortalecidos en tecnología de la información y la comunicación (TIC), mediación del aprendizaje a través de las herramientas síncronas y asíncronas de las LMS, motivación en los AVA, evaluación, formas o técnicas para gestionar el aprendizaje, inteligencia emocional, entornos virtuales de aprendizaje, herramientas y habilidades para desempeñarse con el computador. El estudio también demostró que son necesarias las estrategias de comunicación y habilidades actitudinales. Ciertamente, es indispensable considerar que, con una capacitación al año, no es viable fortalecer a los tutores. La totalidad de los encuestados manifestó su deseo de recibir y participar en las capacitaciones que les permita fortalecer su desempeño.

Así también, el grupo de tutores, objeto de este estudio, indicó que prefiere la modalidad virtual, para recibir capacitaciones en períodos de tiempo distribuidos por módulos que van de cuatro a seis horas, de siete a doce o más de treinta horas. Interesante este resultado, ya que permitirá tomar acciones, para en el futuro, organizar y facilitar las capacitaciones de acuerdo con las necesidades de los tutores y en el tiempo más adecuado para ello.

#### 4.2.4 Perfil y rol del tutor virtual de Universidad Panamericana

Este estudio permitió determinar si Universidad Panamericana a través de la Facultad de Educación Virtual o Dirección de Formación Medular, ha establecido el perfil y el rol del tutor virtual. Conocer los desafíos de la educación en línea promueven el perfil del tutor virtual, como un recurso valioso en el e-learning. El tutor es el mediador digital de conocimientos, poseedor de competencias pedagógicas, andragógicas, comunicativas, psicológicas, didácticas, técnicas y de evaluación del aprendizaje; que hace uso de las herramientas que le provee la Web 2.0, las TIC y los recursos de los sistemas de gestión de aprendizaje, para facilitar el aprendizaje de los estudiantes en línea. Tintaya (2009) indica: Ser educador virtual será una de las opciones más cotizadas en el siglo XXI. No todos los docentes están dispuestos a renunciar a sus clases magistrales, así que el educador virtual, además de desarrollar una de las profesiones con más futuro en la nueva economía, se ha convertido en el ente más buscado por universidades y escuelas de negocios.

Urdaneta (2007) establece un perfil de competencias de un tutor virtual en grupos de habilidades. Indica que este debe manifestar las siguientes competencias:

- Habilidades pedagógicas, psicológicas, técnicas y comunicativas.
- Estrategias de comunicación, conocimiento de las herramientas síncronas, como el chat, pizarras compartidas, videoconferencias y correo electrónico. Así también conocimiento de las herramientas asíncronas como foros de discusión y correo electrónico.
- Habilidades para desempeñarse con el computador como: cognitivas, es decir analizar, identificar, comparar, contrastar, sintetizar y articular. Y las metacognitivas como planificación, monitoreo, focalización y flexibilización.
- Las actitudes que son las afectivas y conductuales.

El análisis sobre este punto en particular es retador para la universidad; el resultado que se obtuvo evidenció que el tutor no posee las cualidades que le identifican como tal y que desconoce el perfil. Esto, derivado de la respuesta de los tutores, que reflejó haber recibido capacitación sobre diseño instruccional, técnicas para monitorear el trabajo de los estudiantes, actividades sumativas, pero manifestó su interés en conocer sobre tecnología de la información y la comunicación (TIC), mediación del aprendizaje a través de las herramientas síncronas y asíncronas de las LMS, motivación en los AVA, evaluación, formas o técnicas para gestionar el aprendizaje, inteligencia emocional, entornos virtuales de aprendizaje, herramientas y habilidades para desempeñarse con el computador, estrategias de comunicación y habilidades actitudinales.

Las características anteriores definen el perfil del tutor virtual, como un orientador, mediador y comunicador de diálogos colaborativos que permiten una interacción en ambientes colaborativos y que motivan el auto aprendizaje de los estudiantes y la construcción de nuevos conocimientos. Pero es necesario el accionar de parte de las instancias que tienen bajo su responsabilidad la educación virtual de la universidad, para crear y dar a conocer el perfil y el rol del educador o tutor virtual.

#### 4.2.5 Tutores y el cumplimiento con el perfil y rol para ser tutores virtuales

En la medida en que el tutor virtual esté fortalecido en las diferentes capacidades, que las determina el perfil, podrá aportar a la mejora del aprendizaje de sus estudiantes. Por ejemplo, un modelo de capacitación para docentes que están migrando a la educación virtual, debe contener módulos que se enfoquen en fortalecer al tutor en línea, desde diferentes perspectivas. Entre de ellas: diseño de cursos, diseño de actividades centradas en el aprendizaje de los estudiantes y no activismo, conocimiento de plataformas e-learning, uso de estas, mediación del aprendizaje en LMS, herramientas de las Web 2.0, cómo se interviene en los foros, cómo enviar actividades, saber de normas de netiqueta y definitivamente de evaluación formativa y sumativa, entre otras.

El resultado que se obtuvo de esta investigación determinó que, un porcentaje alto de los tutores virtuales de esta casa de estudios aún debe ser fortalecido en otras capacidades, para llenar el perfil

de un tutor virtual. Lamentablemente la universidad, no lo ha establecido, así como el rol. A raíz de los hallazgos, se deben realizar estudios posteriores y pertinentes, para diseñar el perfil del tutor o educador virtual, así como establecer sus funciones. Además de darlo a conocer entre los tutores que se desempeñan como tal. Además, es necesario organizar una o varias capacitaciones para fortalecer a los tutores en las capacidades que no dominan.

## Conclusiones

Los estudiantes de Universidad Panamericana tienen buena impresión del desempeño de los docentes de cursos medulares virtuales. Esto se evidenció por su satisfacción por el acompañamiento, que se traduce en conocimiento de los contenidos, actividades motivadoras tanto formativas y sumativas que agregan valor a su aprendizaje y se apropian de los contenidos. Aunque el reto es sobrepasar la brecha de insatisfacción que demostró la investigación.

Los tutores virtuales de los cursos medulares tienen cinco o más años de estar desempeñándose como tal, pero un alto porcentaje de ellos no recibieron capacitaciones durante este ciclo. Aunque el estudio demostró que algunos recibieron más de tres, posiblemente son aquellos que se les concedió una beca para estudiar la maestría en educación virtual accesible y de calidad.

Los tutores de los cursos medulares virtuales deben ser fortalecidos, en tecnología de la información y la comunicación (TIC), mediación del aprendizaje, herramientas síncronas y asíncronas motivación en los ambientes virtuales de aprendizaje, evaluación, técnicas para gestionar el aprendizaje, inteligencia emocional, herramientas para desempeñarse con el computador, estrategias de comunicación y habilidades actitudinales. La totalidad de los tutores desea ser capacitado, para fortalecer su desempeño.

Universidad Panamericana no ha establecido el perfil del tutor o educador virtual y los profesionales que se desempeñan como tal, no llenan en su totalidad las características que debe poseer un tutor de cursos medulares virtuales.

Un alto porcentaje de los tutores no cumple con el perfil y el rol para ser educadores virtuales, porque carecen de habilidades y competencias que les ayudarían en su desempeño. El tutor en línea necesita saber de diseño de cursos, de actividades centradas en el aprendizaje de los estudiantes y no activismo, conocimiento, uso y mediación del aprendizaje en las plataformas e-learning, entre otras.

## **Recomendaciones**

Las autoridades de la universidad deben de seguir fortaleciendo a los tutores virtuales, para que su desempeño sea de calidad y llene las expectativas de los estudiantes.

La Facultad de Educación Virtual y la Dirección de Formación Medular deben promover acciones y estrategias para capacitar a la totalidad de sus tutores virtuales. Organizando y llevando a cabo un programa permanente y continuo, para que el tutor logre alcanzar las capacidades que le permitirán realizar su labor eficazmente.

El programa de capacitación continuo y permanente debe enfocarse en temas como tecnología de la información y la comunicación (TIC), estrategias de comunicación, conocimiento de las herramientas síncronas, como el chat, pizarras compartidas, videoconferencias, conocimiento de las herramientas asíncronas como foros de discusión y correo electrónico, mediación del aprendizaje, motivación en los ambientes virtuales de aprendizaje, evaluación, técnicas para gestionar el aprendizaje, inteligencia emocional, herramientas para desempeñarse con el computador, habilidades afectivas y actitudinales, habilidades pedagógicas, psicológicas y metacognitivas.

Universidad Panamericana a través de la Facultad de Educación Virtual juntamente con Dirección de Formación Medular, debe diseñar y dar a conocer el perfil y el rol del tutor virtual.

## Referencias

- Bernal torres, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Pearson.
- Cotes, N. (2017). *Capacitación tecnológica y pedagógica de los tutores en la modalidad en línea: la perspectiva de los docentes*. (Tesis de maestría). Tecnológico de Monterrey, México.  
Recuperado de:  
[https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/622451/A01310775\\_NatividadNulyCotesJavier\\_marzo2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/622451/A01310775_NatividadNulyCotesJavier_marzo2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Crónica (2016). *UPANA VIRTUAL, la Universidad en Línea. Crónica. Semanal*. Recuperado de:  
<https://cronica.com.gt/2016/08/upana-virtual-la-universidad-en-linea/>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw- Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Henríquez, G., Veracoechea, B., Papale, J. & Berrios, A. (2015). *Modelo de capacitación docente para entornos virtuales de aprendizaje. Caso decanato ciencias de la salud de la UCLA. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 18(1), undefined-undefined. ISSN: 1138-2783*. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3314/331433041004>
- Infante, A. y Aguaded, J. (2012). *Las redes sociales como herramientas educativas*. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/270272885\\_Las\\_redes\\_sociales\\_como\\_herramientas\\_educativas](https://www.researchgate.net/publication/270272885_Las_redes_sociales_como_herramientas_educativas)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (s.f.). *Educación superior y Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de:  
<https://es.unesco.org/themes/educacion-superior/ods>

Sangrá, A. *La calidad en las experiencias virtuales de educación superior*. Recuperado de:

<http://www.uoc.es/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html>.

Silva, J. (2010). *El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje*. *Innovación Educativa*, 10(52), *undefined-undefined*. ISSN: 1665-2673. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1794/179420763002>

Tintaya, A. (2009). *Desafíos y fundamento de educación virtual*. Universidad Mayor de San Andrés / Ciencias de la Educación. Bolivia: Cid Editor. Recuperado de:

[https://cursa.ihmc.us/rid=1367905953779\\_1796184220\\_47076/Desafios\\_y\\_Fundamentos\\_de\\_Educacion\\_Virtual.pdf](https://cursa.ihmc.us/rid=1367905953779_1796184220_47076/Desafios_y_Fundamentos_de_Educacion_Virtual.pdf)

Torres, A. (2001). *La formación en ambientes virtuales, de docentes tutores para los Sistemas de Educación Superior a Distancia. Ponencia para el Foro nacional de educación a distancia. Construyendo ambientes de aprendizaje en educación a distancia*. Facultad de Economía, UNAM, 5-9. Recuperado de:

[http://www.capacitacion.edu.uy/files/medios/cd\\_ead06/Textos/tutores.pdf](http://www.capacitacion.edu.uy/files/medios/cd_ead06/Textos/tutores.pdf)

Urdaneta, M. y Guanipa, M. (2007). *Perfil de Competencias del Docente como tutor en Línea para la Educación a Distancia*. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*. *Eduweb*, 111-134. Recuperado de:

<http://servicio.cid.uc.edu.ve/educacion/eduweb/vol2n2/art6.pdf>

Urdaneta, M., & Pérez, M. (s.f.). *Perfil de competencias del docente tutor en línea para la educación a distancia*, *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*. Recuperado de:

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/vol2n2/art6.pdf>

Vila Merino, E. (2010). *Aprendizaje de competencias docentes en entornos virtuales: reflexiones desde la formación permanente del profesorado*. *Innovación Educativa*, 10 (52), 5-11.

## **Anexos**

## Anexo 1

### Tabla de variables

Nombre completo: Olga Marina Hernandez Rivera

Título de la tesis: Diagnóstico de capacitación para tutores que imparten cursos modulares virtuales, de Universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala.

Maestría en: Gerencia Educativa

<b>Problemática</b>	<b>Variable de Estudio (Tema por investigar)</b>	<b>Indicadores de la Variable (Subtemas de la variable de estudio)</b>	<b>Pregunta de investigación</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos específicos</b>
1. Falta de tiempo para capacitar a los docentes y no existe el perfil del tutor de cursos modulares virtuales	Necesidades de capacitación para docentes que imparten cursos modulares virtuales, de universidad Panamericana del campus central, de la ciudad de Guatemala.	Educación virtual Capacitación virtual, una ventaja para los docentes de cursos modulares virtuales	¿Es necesaria la evaluación de los tutores, para mejorar el desempeño de los docentes de cursos modulares virtuales de Universidad Panamericana, del campus central?	Evaluar los resultados de las tutorías virtuales según la percepción de los estudiantes del campus central sobre los docentes de cursos modulares virtuales de UPANA	Determinar cuántas son las capacitaciones que reciben los tutores virtuales de cursos modulares
2. Los docentes no pueden asistir a la capacitación por razones de horarios		La virtualidad, una necesidad para acortar distancias y otros inconvenientes			Evaluar cuáles son las necesidades de capacitación, para fortalecer a los tutores de cursos modulares virtuales
3. Costo económico para el traslado de los docentes para capacitarse					Investigar sobre el perfil y el rol del tutor virtual de Universidad Panamericana

<b>Problemática</b>	<b>Variable de Estudio (Tema por investigar)</b>	<b>Indicadores de la Variable (Subtemas de la variable de estudio)</b>	<b>Pregunta de investigación</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos específicos</b>
4. Otros compromisos laborales de los docentes					Evaluar si los tutores cumplen con el perfil y rol para ser tutores virtuales
5. Transporte y tráfico que afecta a los docentes para trasladarse					
6. Horarios de la capacitación					
7. La capacitación no se ve como incentivo para obtener beneficios económicos		La capacitación, un factor para mejorar el desempeño de los tutores virtuales y sus ingresos económicos			

Fuente: elaboración propia

**Anexo 2**  
**Instrumentos**



**Cuestionario dirigido a tutores de cursos medulares virtuales**

Fecha: 9 de octubre 2019

Lugar: Campus Central, Universidad Panamericana

Objetivo: determinar las necesidades de capacitación de los tutores de cursos medulares virtuales de Universidad Panamericana.

Instrucciones: marque con una **X** la respuesta (s) que crea conveniente.

1. ¿Cuántos años tiene de desempeñarse como tutor de cursos medulares virtuales?  
a) 0 a 1 año \_\_\_\_    b) 2 a 3 años \_\_\_\_    c) 4 a 5 años \_\_\_\_    d) Más de 5 años \_\_\_\_
  
2. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido, durante el año 2019?  
a) Una \_\_\_\_    b) Dos \_\_\_\_    c) Más de tres \_\_\_\_    d) Ninguna \_\_\_\_
  
3. ¿En qué modalidad ha recibido las capacitaciones?  
a) Presencial \_\_\_\_    b) Virtual \_\_\_\_    c) Semipresencial \_\_\_\_    d) Ninguna \_\_\_\_
  
4. ¿Qué temas han sido abordados en las capacitaciones recibidas?  
a) Diseño instruccional \_\_\_\_  
b) Implementación de cursos en LMS \_\_\_\_  
c) Técnicas para monitorear el trabajo de los estudiantes \_\_\_\_  
d) Actividades de aprendizaje \_\_\_\_  
e) Actividades sumativas \_\_\_\_

- f) Actividades formativas\_\_\_\_\_
  - g) Otros\_\_\_\_\_
5. ¿Le gustaría participar en otras capacitaciones, para mejorar su desempeño como tutor virtual?
- a) Sí\_\_\_\_\_
  - b) No\_\_\_\_\_
6. ¿Qué temas le gustaría que se aborden en una capacitación, para mejorar su desempeño como tutor virtual?
- a) Entornos virtuales de aprendizaje\_\_\_\_\_
  - b) Tecnología de la información y la comunicación (TIC)\_\_\_\_\_
  - c) Uso adecuado del chat\_\_\_\_\_
  - d) Mediación del aprendizaje a través de foros, pizarras compartidas y video conferencias\_\_\_\_\_
  - e) Redacción en entornos virtuales de aprendizaje\_\_\_\_\_
  - f) Motivación en los EVA\_\_\_\_\_
  - g) Evaluación en los EVA\_\_\_\_\_
  - h) Formas o técnicas para gestionar el aprendizaje en los EVA\_\_\_\_\_
  - i) Inteligencia emocional\_\_\_\_\_
  - j) Otros\_\_\_\_\_
7. ¿Qué modalidad prefiere para recibir la capacitación?
- a) Presencial\_\_\_\_\_
  - b) Virtual\_\_\_\_\_
  - c) Semipresencial\_\_\_\_\_
8. ¿En cuánto tiempo le parece que debe llevarse a cabo la capacitación?
- a) Módulo de 4 a 6 horas\_\_\_\_\_
  - b) Módulo de 7 a 12 horas\_\_\_\_\_
  - c) Módulo de 13 a 30 horas\_\_\_\_\_
  - d) Módulo de 31 a 60 horas \_\_\_\_\_
  - e) Módulo de más de 60 horas \_\_\_\_\_

9. ¿Cuáles de las siguientes características necesita que sean fortalecidas en su desempeño como tutor virtual?
- a) Habilidades pedagógicas, psicológicas, técnicas y comunicativas \_\_\_\_\_
  - b) Estrategias de comunicación \_\_\_\_\_
  - c) Conocimiento de las herramientas síncronas, como el chat, pizarras compartidas \_\_\_\_\_
  - d) Videoconferencias \_\_\_\_\_
  - e) Conocimiento de las herramientas asíncronas como foros de discusión y correo electrónico \_\_\_\_\_
  - f) Habilidades para desempeñarse con el computador \_\_\_\_\_
  - g) Habilidades metacognitivas como planificación, monitoreo, focalización y flexibilización \_\_\_\_\_
  - h) Manejo de plataformas LMS \_\_\_\_\_
  - i) Habilidades actitudinales \_\_\_\_\_
  - j) Otras \_\_\_\_\_
10. ¿Qué habilidades domina en el diseño instruccional?
- a. Diseño de contenidos \_\_\_\_\_
  - b. Diseño de actividades centradas en el aprendizaje de los estudiantes \_\_\_\_\_
  - c. Implementación en LMS \_\_\_\_\_
  - d. Normas de netiqueta \_\_\_\_\_
  - e. Diseño de actividades formativas \_\_\_\_\_
  - f. Diseño de actividades sumativas \_\_\_\_\_

¡Gracias por su valiosa participación!



## **Cuestionario dirigido a estudiantes de cursos medulares virtuales**

Fecha: 9 de octubre 2019

Lugar: Campus Central, Universidad Panamericana

Curso: Principios y valores de vida

Objetivo: evaluar la percepción de los estudiantes del campus Central de la Universidad Panamericana, sobre los cursos medulares virtuales.

Instrucciones:

Responda con una **X** en el espacio correspondiente, según sea su respuesta.

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido sobre cómo navegar en la plataforma Blackboard?
  - a. Ninguna \_\_\_\_\_
  - b. Una \_\_\_\_\_
  - c. Dos \_\_\_\_\_
  - d. Tres \_\_\_\_\_
  
2. ¿Cuánto tiempo ha durado la capacitación?
  - a. Una hora \_\_\_\_\_
  - b. Una hora y media \_\_\_\_\_
  - c. Dos horas o más \_\_\_\_\_
  
3. La capacitación ha sido
  - a. Suficiente para aprender a navegar en la plataforma \_\_\_\_\_
  - b. Insuficiente para navegar en la plataforma \_\_\_\_\_
  - c. Le ha sido útil para algunas tareas, pero para otras no \_\_\_\_\_

4. ¿Le han sido útiles los tutoriales, acerca de cómo navegar en Blackboard?
  - a. Si \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  - c. Algunas veces \_\_\_\_\_
  - d. Otros \_\_\_\_\_
  
5. ¿Cuánto tiempo dedica a la semana, para ingresar a su curso medular virtual?
  - a. Una hora \_\_\_\_\_
  - b. Dos horas \_\_\_\_\_
  - c. Tres horas \_\_\_\_\_
  - d. Cuatro horas o más \_\_\_\_\_
  
6. ¿En cuánto tiempo los tutores virtuales responden a sus dudas?
  - a. Dos días \_\_\_\_\_
  - b. Tres días \_\_\_\_\_
  - c. Cuatro días o más \_\_\_\_\_
  - d. No responden
  
7. Las respuestas de sus tutores son
  - a. Útiles para resolver sus dudas \_\_\_\_\_
  - b. Sus respuestas son insatisfactorias \_\_\_\_\_
  - c. Algunas veces resuelven las dudas \_\_\_\_\_
  - d. No resuelven dudas \_\_\_\_\_
  
8. Los contenidos de los cursos
  - a. Llenan sus expectativas \_\_\_\_\_
  - b. Son aburridos \_\_\_\_\_
  - c. No tienen relación con su carrera de formación \_\_\_\_\_
  - d. Suman a los aprendizajes que ya tiene \_\_\_\_\_

9. Las actividades formativas de los cursos son
- a. Motivadoras \_\_\_\_\_
  - b. Le permiten apropiarse de los contenidos \_\_\_\_\_
  - c. No tienen relación con los contenidos \_\_\_\_\_
  - d. No tienen relación con la carrera de formación \_\_\_\_\_
10. Las actividades sumativas de los cursos son
- a. Motivadoras \_\_\_\_\_
  - b. Le permiten apropiarse de los contenidos \_\_\_\_\_
  - c. No tienen relación con los contenidos \_\_\_\_\_
  - d. No tienen relación con la carrera de formación \_\_\_\_\_
11. Los tutores evidencian
- a. Conocimiento de los temas \_\_\_\_\_
  - b. Conocimiento de las actividades \_\_\_\_\_
  - c. Desconocimiento de los temas \_\_\_\_\_
  - d. No evidencia el manejo de las herramientas de la plataforma \_\_\_\_\_
12. ¿Cómo califica el desempeño de sus tutores virtuales
- a. Excelente \_\_\_\_\_
  - b. Muy bueno \_\_\_\_\_
  - c. Bueno \_\_\_\_\_
  - d. Satisfactorio \_\_\_\_\_
  - e. Insatisfactorio \_\_\_\_\_

¡Gracias por su valiosa colaboración!

### Anexo 3

<b>Cronograma Tesis de Maestría</b>													
<b>I y II Bimestre</b>													
	<b>Semanas</b>												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Capítulo 1: Marco contextual</b>													
Entrega de tabla de variables		■											
1.1 Antecedentes del problema			■										
1.2 Importancia del problema			■										
1.3 Planteamiento del problema			■										
<b>Capítulo 3: Marco metodológico</b>													
3.1 Problemática a investigar				■									
3.2 Enfoque de investigación				■									
3.3 Alcance de la investigación				■									
3.4 Justificación				■									
3.5 Objetivos				■									
3.5.1 General				■									
3.5.2 Específicos				■									
3.6 Pregunta de investigación				■									
3.7 Operacionalización de las variables					■								
3.8 Definición operativa					■								
3.9 Delimitación					■								
3.8.1 Temporal					■								
3.8.2 Espacial					■								
3.8.3 Teórica					■								
3.9 Universo					■								
3.10 Muestra					■								
3.11 Sujetos de investigación					■								

3.12 Técnicas de investigación														
3.13 Instrumentos														
3.14 Prueba piloto														
3.15 Ajustes instrumentos														
<b>Trabajo de campo</b>														
3.16 Factibilidad y viabilidad														
3.17 Cronograma														
<b>Capítulo 2: Marco teórico</b>														
4.1 Marco teórico														
Referencias														

**III Bimestre**

**Semanas**

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   11   12   13

<b>Continuación capítulo 2 Marco teórico</b>														
Desarrollo del marco teórico														
Referencias														
<b>Capítulo 4: Presentación y discusión de la investigación</b>														
4.2 Presentación de resultados														
4.3 Discusión de resultados														
4.4 Conclusiones de la investigación														
<b>Resumen</b>														
<b>Introducción</b>														
<b>Capítulo 5: propuesta</b>														
5.1 Nombre de la propuesta														
5.2 Descripción														
5.3 Objetivos														
5.3.1 Objetivo general														
5.3.2 Objetivos específicos														
5.4 Resultados esperados														

