

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Innovación y Formación Universitaria



**La ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual de la
Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias
de la Educación, de la Universidad Panamericana**

(Tesis de maestría)

Magda Denise López Velásquez

Guatemala, junio 2015

**La ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual de la
Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias
de la Educación, de la Universidad Panamericana**
(Tesis de maestría)

Magda Denise López Velásquez (Maestrando)

Dr. Carlos Interiano (Asesor)

Licda. Fabiola Vettorazzi (Revisora)

Guatemala, junio 2015

Autoridades de la 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 de la Facultad de Ciencias de la Educación

Licda. Sandy Johana García Gaitán

Decana

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

ASUNTO: Magda Denise López Velásquez
Estudiante de la carrera de Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de esta Facultad,
Solicita autorización para elaboración de Tesis completando los requisitos de graduación.

Dictamen 01 2015

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 Innovación y Formación Universitaria, resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el título de: **“La ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana”**. 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).

Por lo antes expuesto, la estudiante **Magda Denise López Velásquez**, recibe la aprobación de realizar Tesis, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


Licda. Sandy Johana García
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

Guatemala siete de abril del año dos mil quince.-----

En virtud de la Tesis con el tema: **“La ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana”**. Presentado por la estudiante: Magda Denise López Velásquez, previo a optar al grado Académico de Maestría en Innovación y Formación Universitaria, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Dr. Carlos Interiano

Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
Guatemala, veintiséis de abril del año dos mil quince.-----

En virtud de la Tesis con el tema: **“La ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana”** Presentado por la estudiante: Magda Denise López Velásquez, previo a optar al grado Académico de Maestría en Innovación y Formación Universitaria, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



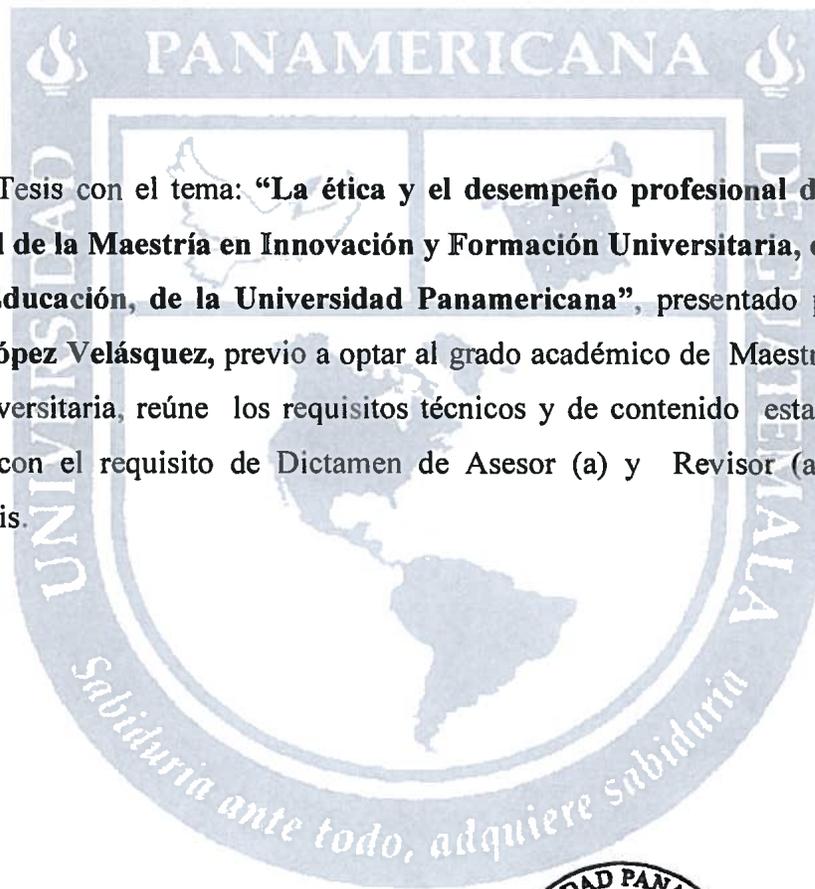
F. Vettorazzi

Licenciada Fabiola Vettorazzi de Papa

Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, nueve de junio del año dos mil quince.-----

En virtud de la Tesis con el tema: **“La ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana”**, presentado por la estudiante **Magda Denise López Velásquez**, previo a optar al grado académico de Maestría en Innovación y Formación Universitaria, 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.




Licda. Sandy Johana García Caifán
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



Índice

Resumen Ejecutivo	i
Introducción	ii
Capítulo 1: Antecedentes	
1.1 Descripción de la carrera	1
1.2 Perfil de ingreso	2
1.3 Campo profesional	3
1.4 Perfil del estudiante	3
1.5 Competencias de egreso	4
Capítulo 2: Teorías de base	
2.1 La Ética y el desempeño profesional del tutor de educación virtual	5
2.2 Ética	5
2.3 Desempeño profesional	7
2.4 Educación virtual	8
2.5 El tutor virtual	11
2.5.1 ¿Quién es un tutor virtual?	11
2.5.2 Habilidades y capacidades genéricas del tutor	12
2.5.3 El rol del tutor en el marco de la Ética	13
2.5.4 Necesidad de capacitación para la actividad tutorial	15
2.5.5 Perfil del tutor virtual en el siglo XXI	15
2.5.6 Perfil del tutor virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de UPANA	17

2.6 Los valores como guía que orientan la conducta del ser humano y del tutor virtual	18
2.6.1 Valores	18
2.6.2 Clasificación de valores	19
2.6.3 Los valores éticos fundamentales del tutor virtual	20
2.7 La educación virtual como una experiencia innovadora	20
2.7.1 Mitos de la educación virtual	20
2.7.2 Desafíos de la educación virtual de este siglo	21
Capítulo 3: Metodología	
3.1 Metodología mixta	24
3.2 Pregunta	26
3.3 Alcances y limitaciones	27
3.3.1 Alcances	27
3.3.2 Límites	27
3.4 Sujetos de estudio	27
3.5 Instrumentos	28
3.6 Técnicas de recolección y análisis de datos	28
Capítulo 4: Resultados	
4.1 Resultados de la investigación de campo	30
4.2 Gráficas	30
Capítulo 5: Discusión o análisis de resultados	
5.1 Encuesta	40
5.2 Entrevista en profundidad	41
5.3 Triangulación	42

Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Referencias	46
Anexos	49
Anexo 1: Ficha técnica	50
Anexo 2: Encuesta para tutores virtuales de la MIFU	51
Anexo 3: Entrevista en profundidad para coordinación de la MIFU	54
Anexo 4: Entrevista en profundidad para tutores virtuales de la MIFU	56

Índice de gráficas

Gráfica 1: ¿Conoce el perfil del tutor virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de UPANA	31
Gráfica 2: ¿Considera que dicho perfil implica aspectos éticos?	32
Gráfica 3: ¿Piensa que la ética está relacionada con el desempeño profesional de un tutor Virtual	33
Gráfica 4: ¿De las siguientes opciones, cuál considera usted que está ligada a la Ética con la educación virtual, con relación al tutor?	34
Gráfica 5: ¿De las siguientes opciones, cuál considera usted que está ligada al desempeño profesional del tutor?	35
Gráfica 6: ¿Considera que la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes?	36
Gráfica 7: ¿Piensa que el brindar una educación virtual de calidad está relacionado con una actuación ética por parte del tutor?	37
Gráfica 8: ¿Con cuántos tutores virtuales activos cuenta la Maestría en Innovación y Formación Universitaria?	38
Gráfica 9: ¿Cuál es la necesidad más urgente que como tutor virtual de esta maestría precisa sea atendida por parte de las autoridades correspondientes de UPANA?	39

Resumen

En la última década la demanda e interés por la educación virtual ha hecho necesaria la presencia de la ética y la responsabilidad social en el contexto de la educación superior. Situación enmarcada por un lado con el cumplimiento del quehacer y desempeño pertinente, por parte del tutor y por el otro la formación del estudiante universitario en forma integral, con el fin de convertirlo en un profesional competente y exitoso.

La ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual, constituye un proceso continuo de actualización y formación permanente; cuyo objetivo es mejorar las habilidades relacionadas con la didáctica, tecnología, investigación, así como el desempeño profesional y actitudinal de los docentes, como también formar hombres profesionales creativos, innovadores y que se atrevan a hacer cosas nuevas.

Para el efecto, el enfoque de la investigación fue mixto (cuantitativo y cualitativo), por lo que se procedió a la triangulación de los resultados, siendo los sujetos de estudio la Coordinadora de la MIFU y los tutores virtuales activos, a quienes se les entrevistó y encuestó. Los resultados demostraron que existe congruencia entre el desempeño profesional de los docentes y su actuar cotidiano, pues la ética es evidente en la responsabilidad, calidad y pertinencia del proceso. Estos conocen, en su mayoría, el perfil correspondiente y coinciden en que está relacionado con aspectos éticos, por lo que existe relación con los principios y valores éticos morales y judeocristianos, que fundamentan la filosofía de esta institución.

Introducción

El acelerado incremento de los adelantos en tecnología, ha dejado y seguirá dejando huella, en la vida de las personas, pues, hoy, les brinda oportunidades extraordinarias de superación, tal es el caso de la educación virtual que día a día toma auge. De ahí que existan aspectos éticos que se desglosan de tal sistema didáctico y novedoso, utilizado en varias áreas de la educación superior, tal es el caso de UPANA que brinda a través de la modalidad de entrega semipresencial, la Maestría en Innovación y Formación Universitaria.

El escenario virtual, hoy, es fundamental y se presenta atractivo tanto para el estudiante como para la institución que brinda el servicio de educación a distancia, ya que constituye una adecuada herramienta didáctica, para el crecimiento y desarrollo profesional. Sin embargo, la realidad virtual conlleva la práctica de la ética y un adecuado desempeño del profesional a cargo, así como el apropiado ejercicio e interés del estudiante, para que este tipo de educación cumpla su objetivo.

De acuerdo con lo anterior, la Universidad Panamericana, en el Campus Central, actualmente da la oportunidad a los catedráticos de las diversas facultades y sedes, de continuar con estudios de maestría, en la facultad de Ciencias de la Educación, a través de la carrera de Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU). Dicha carrera aún no está abierta al público, los planes son hacerlo a futuro, por lo que se hace interesante investigar sobre los aspectos éticos y el desempeño profesional de los tutores, con el objetivo de contribuir a la mejora de la misma y ofrecer así una educación de calidad.

El estudio sobre el fenómeno a investigar se llevó a cabo en las instalaciones del campus Central de Universidad Panamericana, ubicada en Diagonal 34, 31-43 zona 16, siendo los sujetos de estudio la Coordinadora y los tutores virtuales activos de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias de la Educación.

El período de tiempo para la investigación y recolección de la información comprendió de agosto a noviembre de 2014. Concluyendo el proceso con la redacción y presentación de la tesis presente, en abril de 2015.

Se presentó la problematización del tema planteado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos éticos y el desempeño profesional de los tutores virtuales activos, del tercer trimestre del ciclo 2014 y del primer trimestre de 2015, de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU), de la facultad de Ciencias de la Educación, campus Central, con el perfil establecido por Universidad Panamericana?

De modo que, los objetivos propuestos para investigar respecto del comportamiento del fenómeno, en términos generales fueron:

- Conocer el perfil del tutor virtual de Universidad Panamericana.
- Identificar los aspectos éticos generales de un tutor virtual, con relación a su desempeño profesional.

Mientras que los objetivos específicos fueron los siguientes:

- Verificar la cantidad de tutores virtuales que se encuentran activos, en la MIFU, de la facultad de Ciencias de la Educación, de Universidad Panamericana,
- Relacionar el desempeño profesional y los aspectos éticos de los tutores virtuales, con el perfil de estos, establecido por Universidad Panamericana.
- Identificar las necesidades de los tutores de educación virtual de UPANA.
- Confirmar los aspectos éticos de los tutores virtuales de la Universidad Panamericana, del campus Central y el éxito de su desempeño profesional.

De acuerdo a la problemática planteada, se determinó que los tutores virtuales de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de Universidad Panamericana coinciden en que el perfil correspondiente está relacionado con aspectos éticos, lo que propicia un adecuado desempeño

profesional de los cursos que imparten de manera virtual, ya que tiene congruencia, además, con los principios y valores que fundamentan la filosofía de esta institución.

Se determinó, también, que la cantidad de tutores activos se ha incrementado, pues al inicio (primero y segundo trimestre de 2014) eran doce y en la actualidad (tercer trimestre del ciclo 2014) ya son dieciséis los docentes a cargo de facilitar y orientar a los estudiantes de la MIFU, en el desarrollo de los diversos módulos que esta comprende. De ahí, que los objetivos trazados fueron alcanzados con éxito.

Capítulo 1

Antecedentes

1.1 Descripción de la carrera

Universidad Panamericana, consciente de la responsabilidad de formar ciudadanos y trabajar con profesionales de una alta calidad y alto desempeño, de acuerdo a su área de especialidad creó la carrera de Maestría en Innovación y Formación Universitaria, MIFU, dirigida a los profesionales en servicio, con el propósito de empoderarlos.

Esta maestría fue planificada por la Vicerrectoría Académica, la Dirección de Calidad y la facultad de Ciencias Económicas, para que se promueva la innovación en el ambiente de la educación superior; así como también en el desarrollo de competencias profesionales en el equipo de docentes y de administradores de UPANA, que llevan a la gestión y gerencia de los procesos.

La carrera está destinada a responder y enfrentar los apresurados cambios del mundo actual y moderno, por lo que su programación implica un propósito claro y definido, el desarrollo de competencias que son clave para que el ejercicio docente se lleve a cabo con calidad y pertinencia en el marco de la educación superior, a través de la modalidad de entrega semipresencial.

Hasta el momento, la MIFU está disponible solo para el personal que labora en UPANA, lo que significa que establece un proceso de actualización y formación continua y permanente; con la expectativa de que sean mejoradas las habilidades relacionadas con la didáctica, tecnología, investigación, así como con el desempeño profesional y actitudinal. La Maestría en mención, inició con su primera cohorte el 13 de mayo de 2014, cuya duración es de dos años, siendo el sistema de egreso la elaboración de tesis y el número de créditos de 72.

Hoy, está gerenciada por la coordinadora, Doctora Myrna Molina, apoyada por su equipo de tutores virtuales, integrado por 12 profesionales activos en este quehacer educativo, la educación virtual, quienes poseen un alto desempeño.

Por lo que cabe mencionar, en la última década ha crecido el interés por la educación virtual y la intervención de la ética y la responsabilidad social en el contexto de la educación superior; por lo que este tipo de educación no podría cumplir su cometido sin la pertinente participación de un tutor que sea profesional y ético, en su proceder y desempeño, para la adecuada preparación del estudiante universitario, que además de la adquisición de conocimiento e información, pueda ser formado en principios y valores que le permita ser un profesional de éxito y competente.

El rol del tutor virtual y su desempeño es relevante, por lo que se debe tomar en cuenta esas funciones y capacitarlo integralmente desde una dimensión ética. Es por ello que las casas de estudios superiores, que brindan educación virtual, cuentan con el perfil del tutor virtual, con el objetivo de proveer educación de calidad e integral, a través de profesionales capacitados y competentes en los aspectos establecidos en dicho perfil.

1.2 Perfil de ingreso

Constituido de la siguiente forma:

- Interés en su formación y actualización permanente
- Disponer de tiempo y recursos (computadora con acceso a Internet) para participar, presencial y virtualmente en las diferentes actividades que demanda el programa
- Contar con la aprobación de la Coordinación de carrera, programa o Decano de Facultad de Educación
- Tener el grado de Licenciado en su especialidad
- Cumplir con los requisitos de inscripción del Departamento de Registro y Control Académico
- Realizar los pagos mínimos establecidos

- Ser profesional que labora en UPANA
- Tener habilidades digitales básicas en el uso y manejo de tecnología
- Firmar convenio con la Universidad
- Coordinadores Regionales, Coordinadores de Sede, Coordinadores de Programa y docentes seleccionados
- Si es docente, deberá contar con la aprobación del decano o coordinador regional según corresponda, bajo propuesta del coordinador de sede o de programa

1.3 Campo profesional

Quienes egresen de esta maestría serán profesionales con la capacidad de planificar, dictar y evaluar sus cursos de educación superior, donde la calidad y la pertinencia son elementos imprescindibles en la planificación; además, estarán en la capacidad de investigar y administrar investigaciones que refuercen su especialidad, aplicar y crear metodologías educativas activas y centradas en el estudiante que lleven a la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje, utilizar las Tecnologías de la Comunicación de la Información (TIC) como herramienta necesaria y gestionar procesos que contribuyan al fortalecimiento de la institución y la calidad de la educación superior, en general, a través de un liderazgo e integridad profesional.

1.4 Perfil del estudiante

Este comprende los siguientes aspectos:

- Participa de las discusiones virtuales por medio de foros, video foros, blogs, wikis y otras herramientas de la Web 2.0
- Responsable, proactivo, organizado, motivado y autodidacta
- Comprometido con la mejora de su desempeño mediante la innovación y la investigación
- Demuestra actitudes positivas ante el trabajo en equipo

1.5 Competencias de egreso

Estas describen los conocimientos, habilidades y actitudes que evidenciará el estudiante al finalizar sus estudios, siendo las siguientes:

- Evidencia conocimiento del entorno universitario en general, y se identifica con la filosofía y contexto socio-institucional específico de la Universidad Panamericana.
- Asume con propiedad la tecnología de la información y la comunicación, como herramienta fundamental para mediar e innovar procesos educativos.
- Desarrolla procesos de planificación, implementación y evaluación de los aprendizajes basado en un modelo andragógico con enfoque por competencias.
- Utiliza, efectivamente metodologías y estrategias didácticas que le permiten orientar un proceso de aprendizaje activo, pertinente y significativo.
- Utiliza la investigación como herramienta transversal del proceso de aprendizaje, como fuente de información objetiva para la innovación educativa.
- Actúa éticamente durante su ejercicio profesional, bajo principios y valores judeocristianos que orientan su vida cotidiana.
- Gerencia los procesos administrativos, tomando en cuenta su equipo, los recursos y el proyecto a ejecutar y los lidera, estimulando al personal para que cumpla con las metas con eficiencia y responsabilidad.

Capítulo 2

Teorías de base

2.1 La Ética y el desempeño profesional del tutor de educación virtual

A pesar de vivir en un mundo y sociedad tan convulsionados es propicio hablar de ética en los diferentes ámbitos y contextos. El educativo no puede ser la excepción, todo lo contrario, pues es en las instituciones educativas en donde se tiene la oportunidad de impactar a un mayor conglomerado, los cuales pronto estarán inmersos en el campo laboral y profesional. Esto significa que en todas las modalidades o maneras de impartir educación, a través del proceso enseñanza aprendizaje, aún en la de educación a distancia, se puede y se debe incluir en el pensum un curso de ética; y asimismo actuar durante el proceso por parte de los tutores, en el caso específico de la educación virtual, para que su desempeño refleje esos valores y principios los cuales deben prevalecer en el actuar del ser humano, como verdaderos agentes de cambio.

Por tanto, se hace necesario abordar diversas acepciones de lo que es la ética y su relación con el desempeño profesional de los tutores de educación virtual.

2.2 Ética

Es conveniente mencionar que la ética se desglosa de la teoría de los valores, es decir, de la axiología (cuyo objeto de estudio es la moral), y esta (la ética) parte de la filosofía.

Es por ello que, desde épocas antiguas la conducta del ser humano ha sido objeto de estudio, con el fin de normarla para tener así una mejor convivencia. De ahí que existan tantas definiciones de ética, como autores que abordan el tema.

Según Torres (2010: 10), para la ética su objeto de estudio es la moral, la cual tiene relación con las acciones humanas en la vida social, por lo que, tiene vínculo con todo el quehacer humano, que hoy es expresado como productos científicos y tecnológicos. La ética tiene relación más estrecha con unas ciencias que con otras, lo que refiere que es la ciencia de la moral (normas y

estándares de comportamiento y conducta), y como consecuencia, esa mayor o menor relación se fundamenta en el grado en que intervienen dichas normas y sus efectos. Las ciencias con las que la ética tiene mayor relación son:

- Psicología social, antropología, sociología e historia; por ser ciencias que están orientadas al estudio del pasado y del presente, los orígenes y los destinos comunes de las mayorías, sobre todo al estudio de la aparición, mantenimiento, reforma y declinación de las normas morales.
- Ciencias biosociales y sociales, las cuales estudian la manera de actuar de los hombres en grupo, mas su impacto es estrecho y las interrelaciones son más concretas, tal es el caso de la economía, demografía, bioeconomía y ciencias políticas. Por eso, la relación de la ética con estas ciencias no es tan estrecha como las anteriores.

Cabe resaltar que,

“La ética es el estudio de la moral; la moral es el estudio de las normas; la moralidad es la aplicación o ejecución de las normas; norma es toda regla que postula deberes en orden a la vida de cada individuo y de relación social. Moralidad o el acto moral, es la moral en acción, lo que significa que es la aplicación de la moral; en otras palabras, es pasar de las normas a los hechos, del deber ser al ser, hacer que sucedan los hechos y no pensar que sucederán. Por tanto, es necesario mencionar que los elementos más importantes que constituyen el acto moral son: conciencia, libertad, responsabilidad, medios, voluntad, valores, realización y consecuencias, el bien, la sensibilidad, ley y legalismo (Torres, 2010: 27).

En este contexto, es conveniente definir la Ética Profesional, siendo entre las diversas acepciones, una concreta y adecuada la que sigue: “Es ética aplicada (estudio de normas morales, deberes y derechos, valores, bondad y maldad de los actos humanos) en las relaciones e interacciones que se dan entre el profesionista y la sociedad” (Torres, 2010: 165).

2.3 Desempeño profesional

El desempeño profesional está altamente vinculado con la ética y el ejercicio de la profesión con responsabilidad, así como con el hacer muy bien el trabajo técnico, para lo que se demandan perfiles diferentes de los individuos, para el adecuado y exitoso desempeño profesional.

Hoy, el acelerado desarrollo de la ciencia y la tecnología, plantean grandes retos, debido a los procesos de globalización, lo que implica la demanda de un alto desempeño profesional, por parte de aquellos que tienen a cargo contribuir en el desarrollo intelectual y social de otros, así como en su formación ética, tal es el caso de los docentes de la educación tanto presencial como virtual. Por tanto la ética, en la actualidad, es un requisito necesario en la formación de todo profesional, que garantice el ejercicio de su labor con responsabilidad y compromiso por el bien común de la sociedad (Chaves, 2002).

Esto hace imperativo que en todas las facultades de las universidades se incorporen en la malla curricular, por lo menos, un curso de ética; tal es el caso de universidad Panamericana, que a través de uno de los cursos medulares, Ética y valores en el desempeño profesional, se transmite y se forma de manera integral al futuro profesional, siendo, este curso, un eje transversal en todas las carreras de las diversas facultades.

Todo profesional, de las diferentes áreas, está en la mira de la sociedad, y los docentes universitarios no son la excepción, debido a que en gran parte dependen de su desempeño profesional y actuación; es parte del comportamiento ético, que influye en la conducta de los sujetos que están siendo formados, con trascendencia en el proyecto de vida de estos.

Según Lahera (2013) El desempeño de todo profesional implica responsabilidad moral, lo que significa recurrir a la ética, la cual es una demanda y requisito social; y que a su vez conlleva la calidad del trabajo, en este caso, debido a la investigación específica, del tutor virtual. En este contexto, un adecuado desempeño profesional requiere de formación y capacitación constante, ya sea dirigida y/o autónoma, debido a que el ejercicio de su función está basado en la

preparación ética y técnica académica, así como andragógica. El ideal de la mayoría de personas, en cuanto a su conducta, es hacerlo con ética, por lo que, el desempeño profesional está, estrechamente, ligado a ella.

Debe darse un apropiado nivel de organización, para permitir un desempeño que satisfaga y brinde el mejor servicio, en este caso, a los estudiantes; lo que lleva inmerso el trabajo con calidad y para la calidad, lo cual es no solo un reto o una aspiración, sino una necesidad en este siglo XXI. Esto implica en educación sobre todo, en hacer las cosas de manera que sean funcionales, significativas y eficientes; sin embargo, y muy preocupante, se ha dejado a un lado la formación humana, aquello que no se ve, debido a que cada individuo lo lleva consigo desde que inicia su formación humana, incluyendo la profesional. Con esto se evidencia que el desempeño profesional tiene una estrecha relación con aspectos no solo de formación académica profesional y de conocimiento, sino con aspectos éticos y morales, para la optimización del proceso enseñanza aprendizaje, con enfoque integral y andragógico (Aldana, 2012).

El rol del tutor virtual y su desempeño es relevante, por lo que se le debe capacitar tanto en sus funciones como integralmente, desde una dimensión ética. Es por ello que se espera que las casas de estudios superiores, que imparten educación virtual, cuenten con el perfil del tutor virtual, con el objetivo de proveer educación de calidad e integral, a través de profesionales capacitados y competentes en los aspectos establecidos en dicho perfil (Aldana, 2012).

2.4 Educación virtual

En la última década ha crecido el interés por la educación virtual y la intervención de la ética y la responsabilidad social en el contexto de la educación superior; por lo que aquella no podría cumplir su cometido sin la pertinente participación de un tutor profesional y ético en su proceder y desempeño profesional, para la adecuada profesionalización del estudiante universitario, que además de la adquisición de conocimiento e información, pueda ser formado en principios y valores que le permitan ser un profesional de éxito y competente.

El acelerado incremento de los adelantos en tecnología, ha dejado y seguirá dejando huella, en la vida de las personas, pues hoy les brinda oportunidades de superación, tal es el caso de la educación virtual que día a día toma más auge. De ahí que hay aspectos éticos que se desglosan del sistema didáctico y novedoso, utilizado en varias áreas de la educación superior.

El tutor virtual realiza actividades como la enseñanza on line y de contenidos, o bien solo la primera, en la que guía el aprendizaje en cuanto al uso de los recursos didácticos digitales, propiciando así la interacción entre pares y con él. Entonces, tutoría virtual es sinónimo de docencia en línea.

La educación virtual está sustentada en el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en ella participan expertos en la mediación pedagógica y andragógica, diseñando ambientes de aprendizaje pertinentes y efectivos. Por lo que, una alternativa fundamental y valiosa radica en el fomento de la formación ética y actitudinal del estudiante (Aldana, 2012).

Las TIC permiten al estudiante establecer un vínculo con la ética y en su transitar en este proceso, modifica su vocabulario, tanto en los trabajos como en las diversas actividades, a través de la participación en foros, chats, blogs, wikis, entre otros, en el marco de la honestidad.

El escenario virtual es una herramienta didáctica, por lo que se considera fundamental, la aplicación de aspectos éticos en dicho proceso de formación. Esta realidad virtual conlleva alta motivación para el estudiante y para el docente/tutor al utilizar el ordenador como instrumento de apoyo. Esta actividad dejaría de ser educativa sin la práctica de la ética y sin el adecuado desempeño del profesional a cargo, y por qué no decirlo, también sin el apropiado ejercicio e interés por parte del estudiante. La educación virtual, abre espacios para la ampliación del futuro profesional y en este mundo tan atareado, esta es una maravillosa opción; siendo la ética aspecto fundamental en el desempeño del tutor, para que, en efecto, este tipo de educación cumpla su objetivo (Morales: 2009).

Entonces, la realidad virtual, éticamente empleada, no es un impedimento ni una limitante para la profundización y cumplimiento de los ideales de la humanidad. Es sabido que tanto para el desarrollo profesional de los docentes como para el aprendizaje de los estudiantes es vital generar condiciones favorables; donde la ética y el desempeño profesional de los tutores de educación virtual tienen trascendencia.

Es por ello que vale la pena destacar que Abarca (2009), de la Universidad Católica de Santa María, en Arequipa, Perú, desarrolló un trabajo titulado *Propuestas para evaluar aprendizajes virtuales*, cuyo objetivo fue dar a conocer las metas de la educación a distancia, donde la meta principal es crear hombres capaces de hacer cosas nuevas, no simplemente de repetir lo que otras generaciones han hecho; hombres que sean creativos, inventores y descubridores.

La segunda meta, de la educación, citando a Piaget (1966) es la de formar mentes que sean críticas, que puedan verificar y no aceptar todo lo que se les ofrece. Por último, Abarca, citando a Morín (1999) quien dice que se debe enseñar al estudiante universitario para que aprenda a navegar en océanos de incertidumbre sino para que aprenda a conducir su propia barca hacia la orilla.

Asimismo, da a conocer que la construcción de escenarios de educación virtual, en el contexto de la sociedad del conocimiento, debe estar orientada a formar personas para el mundo del trabajo y de la vida, capaces de: realizar su actividad con conocimiento, aprender a lo largo de toda la vida, desarrollar competencias y tecnologías con una visión ética de su uso; de igual manera, y como condición fundamental para ser competitivos, deben ser personas con capacidad de pensar y actuar, en la tensión entre lo global y lo local, ser capaces de trabajar en equipo y de manera colaborativa, así como de migrar, rápidamente hacia otros campos y territorios en la vida laboral.

Abarca (2009), en su propuesta hace referencia a que la UNESCO (1998) invita a “crear nuevos entornos pedagógicos, que van desde los servicios de educación a distancia hasta los establecimientos y sistemas virtuales de enseñanza superior, capaces de salvar las distancias y establecer sistemas de educación de alta calidad, favoreciendo así el progreso social y económico

y la democratización, así como otras prioridades sociales importantes; empero, han de asegurarse de que el funcionamiento de estos complejos educativos virtuales, creados a partir de redes regionales continentales o globales, tenga lugar en un contexto respetuoso de las identidades culturales y sociales”.

Para finalizar, Abarca (2009), determina que el escenario virtual es la sede de la Institución en el ciberespacio, donde estudiantes, docentes/tutores, personal administrativo, de gestión y de dirección interactúan entre sí. Se crea de esta manera, una verdadera comunidad de personas, que acceden, incluso, a relaciones más cercanas que las que pueden lograrse en un sistema presencial. Así, la acción docente en los escenarios que usan, de forma intensiva, las tecnologías de la información y de la comunicación, no es tarea de una persona, sino que es, esencialmente, tarea de la institución. La organización educativa debe decidir y definir los programas formativos, sus objetivos, su estructura, los materiales que desarrollarán y el sistema de evaluación. La misión de las TIC y de los recursos tecnológicos virtuales no es reducir o eliminar el papel del docente, sino, por el contrario, amplificar y empoderar la presencia del tutor virtual.

Es importante mencionar que en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, las profesionales Hernández y Legorreta (2000), realizaron un trabajo de investigación titulado *Manual del docente de Educación a Distancia*, cuyo propósito fue el de dar a conocer adecuaciones para contemplar la tutoría en los programas de educación a distancia y clarificar las características propias de la función en cada modalidad educativa, así como el rol de los tutores.

2.5 El tutor virtual

2.5.1 ¿Quién es un tutor virtual?

Un asesor/tutor es un especialista en contenidos y/o en docencia a distancia para la debida orientación o guía, animación, motivación, facilitación del aprendizaje y la dinamización del

grupo de acuerdo a la planeación respectiva; aclara y resuelve las dudas, así como también problemas de otro tipo que al estudiante puedan surgirle (Alonso y Blazquez: 2013).

Además, el tutor virtual es quien da seguimiento académico, evalúa, elabora y envía la retroalimentación al estudiante; y algo muy importante debe investigar sobre su práctica educativa, para estar innovando, constantemente. Cabe mencionar que, de acuerdo a los diferentes contextos, al docente de educación a distancia se le puede conocer bajo diversas denominaciones, algunas son: tutor, asesor, facilitador, profesor, guía, orientador.

2.5.2 Habilidades y capacidades genéricas del tutor

La educación mediada por entornos virtuales, centrada en el alumno, orientada al aprendizaje activo, en situaciones que se aproximan al mundo real, exige de los docentes nuevas competencias comunicativas no verbales y un enfoque innovador del aprendizaje que le permita acompañar a los tutelados en el complejo proceso de adquirir conocimiento. Asimismo, es necesario que los docentes de nivel superior, sean hábiles en el manejo y dominio de las herramientas informáticas y de comunicación, que les permita desenvolverse con soltura en estos nuevos escenarios (Peña, 2010).

Otra de las competencias genéricas del tutor virtual, consiste en modificar el paradigma educativo, desplazando el centro de la actividad formativa al alumno, a su actividad, a su relación entre pares, por lo que se vuelve indispensable para enfrentar con éxito los desafíos educativos del nuevo siglo.

Competencias que es necesario se evidencien en los tutores virtuales (Rodríguez, 1999):

- Dominio del conocimiento del área disciplinar y su relación con otras áreas (interdisciplinariedad) que le permita elegir, secuenciar, presentar y evaluar los contenidos
- Manejo de metodologías centradas en el aprendizaje

- Dominio de técnicas de aprendizaje activo y autorregulado, colaborativo y basado en problemas para centrar el aprendizaje en el estudiante
- Manejo de recursos didácticos informáticos
- Habilidad en la gestión informática de alumnos
- Habilidad en el uso de tecnología educativa
- Dominio de la tutoría telemática
- Manejo de estrategias eficientes de evaluación de los aprendizajes en modalidad no presencial
- Habilidad para comunicarse tanto en forma oral como escrita
- Dominio de las tecnologías de información y comunicación para el uso en educación a distancia y en especial de las herramientas del entorno virtual o plataforma tecnológica a través de la cual se distribuyan los contenidos
- Habilidad para la selección y diseño de materiales escritos, informáticos, audiovisuales y multimediales
- Manejo de metodologías y técnicas de investigación en el ámbito educativo y disciplinar que imparte
- Incorporación activa de alumnos a proyectos de investigación

2.5.3 El rol del tutor en el marco de la Ética

El rol del docente a distancia, se manifiesta en dos grandes ámbitos: el intelectual y el afectivo-madurativo. Se comprueba entonces, que realiza una labor de tutela o de guía de los aprendizajes de los estudiantes, ya que pretende, por una parte, el logro de los dominios previstos en el currículum con una actitud de exigencia para avalar la competencia y el ámbito del aprendiz con el ámbito intelectual; mientras que por otra parte, se pretende comprender las causas que provocan las dificultades de dicho aprendizaje y que corresponde al ámbito afectivo-madurativo.

Por otra parte, de acuerdo con Aldana (2010), educar en valores es todo un proceso sistémico, pluridimensional, intencional e integrador que certifica la formación y el desarrollo de la personalidad consciente; y se concreta a través de lo curricular, extracurricular y en sí, en toda la

vida universitaria, por lo que es responsabilidad del tutor actuar y desempeñar con ética su función, todo el tiempo y en todo lugar, aún por medio de la educación virtual.

La educación en valores persigue que el proyecto de vida estudiantil se convierta en un patrón de vida, sobre la base de las orientaciones de la personalidad que definen el sentido fundamental de su vida, y que adquieren una forma concreta, de acuerdo con la construcción de un sistema de actividades instrumentadas, las que se vinculan con las posibilidades del individuo y, por otro lado, las posibilidades objetivas de la realidad externa para la ejecución de esas orientaciones de la personalidad.

La gestión y operación de modelos educativos a distancia se sustenta en el uso de tecnologías de la información y la comunicación, el diseño de ambientes de aprendizaje a distancia o virtuales, y la participación de diversos especialistas que posibilitan la mediación andragógica entre el estudiante y el aprendizaje de contenidos; en el concierto de todos estos elementos, los valores se hacen manifiestos por el intercambio de información derivado del proceso de aprendizaje de los estudiantes.

En este contexto, mediante la práctica de la honestidad por parte del tutor, hay coherencia cuando las acciones van de la mano con lo que se piensa. Como cualidad humana y rol del tutor la honestidad consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad, los cuales son trascendentales tanto en la misión de las instituciones educativas como en sus procesos de formación (Peña, 2010).

Diversas son las vías para lograr su adhesión y promover la práctica de la honestidad académica. En términos curriculares alternativas posibles son incluidas en el eje transversal, como propósito de aprendizaje en los programas de asignatura, así como en el diseño de procesos y ambientes presenciales y/o virtuales de enseñanza y aprendizaje.

Sin embargo, una alternativa trascendental radica en el cambio de perspectiva con relación a un servicio de asesoría, más centrado en la promoción de la formación ética y actitudinal del

estudiante, que en el aprendizaje y el dominio de competencias conceptuales y procedimentales resultantes del acompañamiento disciplinario y andragógico.

Su transformación ocurre conforme a la combinación de enfoques de aprendizaje que ejercita, los cuales son motivo de seguimiento y conocimiento por parte del tutor; así como motivo de interés, preocupación y compromiso en la dimensión ética, a través de la acertada intervención con la función de retroalimentación, para la potencializar el aprendizaje, no solo conceptual y procedimental del aprendiz, sino su conocimiento valioso, construido en la honestidad académica.

2.5.4 Necesidad de capacitación para la actividad tutorial

Las instituciones educativas, sobre todo de nivel superior, comienzan a transformar sus carreras y cursos a modalidades totalmente virtuales o semipresenciales, produciendo una importante demanda de docentes con la adecuada capacitación para desempeñar sus funciones en esos escenarios. Esta vuelve pertinente la capacitación de los tutores en educación en entornos virtuales, con un fundamento teórico para encarar la enseñanza mediada, así como un importante peso del saber hacer, que facilite la incorporación de los estudiantes en forma inmediata y pertinente a equipos de gestión de enseñanza en dichos entornos.

Un ejemplo claro y concreto es el de la Universidad Panamericana, la cual a través de la capacitación que brinda a un grupo de docentes, por medio de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria da doble beneficio, el ya mencionado y la oportunidad de que cada uno de ellos se titule a nivel de maestría.

2.5.5 Perfil del tutor virtual en el siglo XXI

El perfil del tutor se refiere al conjunto de características personales y profesionales que son consideradas como las ideales a cubrir. Este conjunto de características son las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes (competencias básicas), que se requieren para desempeñar sus funciones de manera pertinente.

Los nuevos escenarios de la educación, con el crecimiento de las modalidades no presenciales y la incorporación creciente de herramientas de producción, transporte y comunicación de contenidos en la educación presencial, exigen de los docentes nuevas competencias y la adecuación de las prácticas tradicionales a las exigencias de la educación del siglo XXI. Es menester del tutor poner en funcionamiento los elementos básicos que hacen que los equipos de trabajo sean, en realidad colaborativos, como: la interdependencia positiva, la responsabilidad individual, la interacción personal, la integración social y la evaluación grupal.

Para la definición del papel que tiene el docente de educación a distancia en el proceso de formación profesional se deben identificar las siguientes dimensiones (Alemañy, 2009), (Rodríguez, Meza y Álvarez, 2006):

- Formación profesional
- Actualización disciplinaria
- Aspectos andragógico-didácticos
- Comunicación educativa
- Materiales didácticos
- Evaluación
- Identificación, compromiso con la visión y misión de la institución
- Desarrollo de valores éticos (responsabilidad, honestidad, respeto, compromiso, lealtad, justicia y equidad)
- Capacidad de liderazgo
- Capacidad de asumir el papel de organizador
- Actitud y habilidad para el trabajo en equipo
- Habilidad para motivar
- Actitud crítica, innovadora y propositiva
- Disposición para la formación y actualización permanente.
- Disposición para autoevaluarse y ser evaluado

- Generación de altos índices de satisfacción entre alumnos, pares académicos, directivos y de sí mismo con su labor docente
- Generar una evaluación docente institucional de calidad
- Vinculación con el entorno para proponer alternativas de solución a problemas específicos
- De información, saber observar, e interpretar mensajes escritos, escuchar y discernir con amplitud de criterio
- Organización y responsabilidad en el trabajo
- Proyección mediante acciones ordenadas y programadas
- Análisis respecto al rendimiento académico de los estudiantes
- Responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas
- Empático y cordial en la relación interpersonal con los estudiantes, los colegas y la coordinación que supone habilidad para establecer una comunicación productiva
- Interés por el desarrollo y/o respeto de la personalidad de los estudiantes
- Estable emocionalmente con autocontrol y alta autoestima
- Auténtico, veraz, considerado, sociable y comprensivo con los demás

2.5.6 Perfil del tutor virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de UPANA

Cada módulo es guiado por un tutor virtual (e-moderador) que comprende las siguientes características:

- Profesional con el grado de Magíster o Doctorado.
- Experiencia personal como estudiante en ambientes virtuales.
- Conoce de los diferentes estilos de aprendizaje y enfoca al grupo desde una perspectiva andragógica, basada en competencias que abarca todos los estilos.
- Tiene empatía con los retos que enfrenta el estudiante en el ambiente virtual.

- Es capaz de establecer una atmósfera cordial y orientar el propósito del grupo en un ambiente virtual.
- Tiene habilidad para promover debates o discusiones, resumir la información de los participantes, reformular las preguntas que no estén dando el resultado esperado, motivar a los que no participan, guiar y encausar, adecuadamente, la discusión dando y recibiendo retroalimentación en el ambiente virtual.
- Capaz de relacionarse de manera positiva, con el estudiante en ambientes virtuales, responde, apropiadamente a mensajes; mantiene una 'visibilidad' apropiada; descubre y gestiona las expectativas de los estudiantes.
- Evalúa el proceso formativo de forma objetiva, basándose en la participación y el trabajo de los alumnos de tal manera que la evaluación refleje el alcance de las competencias establecidas.
- Es capaz de guiar al grupo al alcance de las competencias en el tiempo estipulado (un trimestre).

2.6 Los valores como guía que orientan la conducta del ser humano y del tutor virtual

2.6.1 Valores

Es adecuado indicar, en primer lugar que, según Torres (2010: 39), la Ética es la parte de la filosofía que estudia los valores. Estos son bienes preciados, internos del individuo, que toman sentido cuando se externalizan en la vida social y/o grupal. Se les conoce bajo diferentes acepciones, algunas son: creencias, propiedades de cosas o cualidades de las personas, respecto a lo que es bueno o malo, correcto o errado.

Es importante resaltar, que los valores son universales, mas no siempre con la misma prioridad; sin embargo, lo que se puede afirmar es que ninguna persona puede vivir sin una escala de valores. De ahí que sean aprendidos y se internalicen como consecuencia de la observación y

asimilación de lo vivido por el ser humano, tanto individual como comunitariamente (familia, barrio, escuela, trabajo, iglesia, entre otros).

Es preciso aclarar también que las virtudes son los valores que se hacen realidad. En el lenguaje común es la adjetivización (virtud) del sustantivo (valor). Para ejemplificar, si los valores son bondad o justicia, las virtudes son los adjetivos que califican a un sujeto, entonces se dice bueno o justo.

2.6.2 Clasificación de valores

Los valores se tipifican de muy distintas maneras, según sea el propósito de la tipificación. Por lo que algunos criterios para su clasificación pueden ser: por su importancia, su finalidad, su alcance, su cobertura o algún otro criterio. Asimismo, pueden ser clasificados en personales o biológicos, psicológicos y sociales o impersonales.

Según el físico, filósofo, metodólogo Mario Bunge (1999), citado por Torres (2010: 41) los valores personales o biológicos son: la salud y la longevidad.

Los Psicológicos: sentimientos de bienestar y de ser querido.

Valores sociales (impersonales): ambientales (clima, aire limpio); económicos (productividad, costos [bajos]); políticos (justicia, autogobierno); culturales (verdad, belleza).

Mientras que Villapalos, G. y López, A. (1997), citados por Torres (2010: 41), consideran los siguientes valores como bienes básicos:

- Solidaridad
- Responsabilidad
- Laboriosidad
- Autenticidad
- Libertad
- Justicia
- Fidelidad

- Amistad
- Bondad
- Belleza
- Agradecimiento
- Paz

Cabe enfatizar que la lista y clasificación de los valores puede ser muy extensa, debido a que el hombre es variado y podría seguir distintos caminos durante su expansión y crecimiento; por lo que se deduce que la importancia de los valores varía de persona a persona, así como de sociedad a sociedad.

2.6.3 Los valores éticos fundamentales del tutor virtual

De acuerdo a las funciones del tutor virtual es conveniente destacar que el mismo debe evidenciar, en el quehacer cotidiano y en su labor educativa, valores propios a estos aspectos, como por ejemplo: Ser responsable, honesto, veraz, íntegro, respetuoso, leal, proactivo, empático, ejercer liderazgo, auténtico, innovador, saber escuchar, dar seguridad, dar confianza, comprensivo, flexible, brindar calidad en su servicio.

2.7 La educación virtual como una experiencia innovadora

2.7.1 Mitos de la educación virtual

En el momento de considerar el e-learning para estudiar un curso o una carrera, la mayoría de las personas lo piensan y en ocasiones se deciden por la opción presencial, y otras aceptan el reto, aunque no muy convencidos de esta modalidad, pues argumentan varios aspectos (mitos y paradigmas), entre los más comunes destacan (Minniti)

- Los cursos on-line no son de la misma calidad que los presenciales
- No se aprende igual

- La certificación no tiene el mismo valor que el de una carrera presencial
- Las instituciones y empresas no contratan profesionales que se forma online
- Se pierde calidad al no tener un profesor que de una clase magistral
- Se puede cometer fraude a la hora de sustentar los exámenes, nadie comprueba quién hace el curso
- Los tutores de los cursos a distancia no son tan buenos como los profesores en la universidad
- Conseguir un título mediante e-Learning es más sencillo
- Se necesitan muchos conocimientos de tecnología para estudiar online
- Para hacer un curso online hay que estar conectado a Internet todo el día
- Al realizar un curso on-line se pierde la riqueza del contacto con los colegas, el intercambio de ideas y los debates
- Es mejor hablar en persona y ser dirigido por el docente
- No hay nada mejor que tomar notas durante la explicación del docente, en el salón de clases
- La educación presencial es mejor
- Los libros son mejores que las páginas web
- Es más cara
- No se puede trabajar en grupo
- No hay socialización ni interacción

2.7.2 Desafíos de la educación virtual de este siglo

Con lo avanzado que el siglo XXI se encuentra, algunas de las promesas planteadas empiezan a ser una realidad: los avances tecnológicos, el aumento en la capacidad para las telecomunicaciones, el acceso casi universalizado a aparatos y mecanismos de información, los avances de la ciencia médica, y en el contexto educativo los cambios no son la excepción (Fajardo: 2012).

El docente debe creer profundamente, que cada día la educación virtual brinda la oportunidad para transformar el planeta. Es necesario pues, plantear algunas reflexiones y líneas de acción por parte de aquellos docentes virtuales que sienten esa energía transformadora, que buscan luces y nortes qué seguir. Esas líneas generales se denominan momentos, porque implican un tiempo y unos recursos para el aprendizaje.

Quienes ejercen la tarea educativa son personas y son docentes. Tomar en cuenta esto es fundamental para poder comprender de mejor manera la tarea docente en un siglo como el actual. Dada la facilidad que la educación brinda, en la actualidad las personas interesadas en mejorar su nivel de profesionalización, para cambiar su etilo de vida en general, la educación virtual se ha convertido en una oportuna y buena opción para alcanzar este objetivo. Sin embargo, es importante que el tutor virtual pueda desempeñarse con ética y profesionalismo, para brindar una educación de calidad, a través de la Internet, lo cual implica toda una gama de aspectos como la calidad y pertinencia de la información, del desarrollo de los cursos, la relación entre él y el estudiante (relaciones interpersonales), el apoyo y acompañamiento que le brinde, la manera adecuada y objetiva de evaluar, el manejo de la tecnología, entre otros (Morales, 2009).

Otro desafío lo representa el hecho de la inmadurez del sujeto humano que requiere atención educativa en todas las fases de su existencia y que las funciones de la universidad exigen aceptar medidas educativas incluidas los contenidos programáticos. No es suficiente con proclamar que el profesor universitario ha de ser educador, sino que se requiere el uso de una metodología coherente para garantizar la consecución de un profesor universitario que enfoque su enseñanza con sentido educativo y no solo instructivo, es decir, de manera integral (Meier: 2004).

En cuanto a las competencias de los estudiantes, que optan por la educación virtual, es otro desafío para este siglo, pues en ocasiones no poseen ni las capacidades mínimas y básicas, tanto en el manejo de herramientas tecnológicas como en sus relaciones interpersonales. El recurso financiero, es un factor desafiante pues tanto la institución educativa como el estudiante deben invertir en equipo adecuado para el eficiente desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, en relación al logro de los objetivos y el desarrollo de las competencias por parte de los estudiantes.

Si bien es cierto, la educación virtual es una opción favorable para gran cantidad de personas (el factor tiempo, geográfico y de espacio es una limitante), también es un reto para las casas de estudios superiores, pues se requiere de una adecuada planeación estratégica por parte de quienes tienen el mando, es decir, que la intervención gerencial adecuada puede incidir en el crecimiento, en la extensión, cobertura y expansión de la educación virtual, cuya virtud radica, precisamente en que rompe las barreras de temporalidad, geográficas y de espacio (Lahera, 2013).

Son varios los desafíos que la educación virtual enfrenta en este siglo XXI, mas es adecuado abordar uno más, que está relacionado con paradigmas, pues son las personas adultas, quienes tienen una falsa concepción de esta, al expresar que siempre va a ser mejor la educación presencial, que no hay como el contacto directo con las personas, entre otras. Sin embargo, un adecuado acompañamiento por parte del tutor virtual puede ser la clave para romper esos paradigmas.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Metodología mixta

Se trató de un estudio correlacional basado en un diseño metodológico mixto (cuantitativo y cualitativo). Se consideró que este enfoque era el más adecuado para facilitar el proceso de comprensión del objeto de estudio. El nivel de la investigación fue asimismo descriptivo, al dar a conocer los datos obtenidos, a través de estadísticas. El aspecto cualitativo también fue tomado en cuenta a través de opiniones y comentarios de los sujetos de estudio, a través de las características y cualidades del fenómeno.

De acuerdo a los medios, la investigación fue de campo, pues se llevó a cabo en el lugar de los hechos, en la universidad Panamericana, campus Central. Se utilizó la investigación documental, para una indagación del tema. También

Para la recolección de la información se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista a la Coordinadora y tutores virtuales activos de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU) de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Panamericana; y se hizo una triangulación de los resultados, por tratarse de una metodología mixta.

La investigación cualitativa en lo referente a la educación virtual universitaria, con su énfasis en abordar los estudios en profundidad, a partir de un número limitado de casos, es una estrategia metodológica adecuada para identificar y comprender los procesos subjetivos implicados en la aplicación de la Ética del docente y su desempeño profesional como tutor virtual. Especialmente, el enfoque cualitativo se torna insoslayable, cuando se trata de explorar el universo de sentidos y vivencias asociadas a la práctica de la educación universitaria a distancia. Así como, para poder comprender los factores que determinan los posicionamientos y discursos en torno a la temática.

Los estudios sobre Ética y desempeño profesional han estado centrados en la perspectiva, vivencia y experiencia de la educación presencial. Generar un dispositivo de investigación que coloque a los tutores virtuales como sujetos de reflexión sobre sus propias prácticas, vivencias y formas de construir y conducir la educación virtual, es un diferencial que aportará este estudio para lo cual, la metodología mixta se ofrece como la mejor alternativa para el logro de los objetivos.

Para realizar la muestra, se trabajó con el supuesto teórico de que los significados, las vivencias y opiniones sobre la Ética y el desempeño profesional en la educación virtual universitaria no son homogéneos y se producen en estrecha relación con las historias personales, los ciclos valiosos y los contextos socioeconómicos y culturales (criterio de heterogeneidad). Se partió también de la postulación teórica de que existe un modelo de educación hegemónico que atraviesa las distintas generaciones y niveles de instrucción, más allá de las prácticas disruptivas que se pueden observar en la sociedad y su contexto educativo (criterio de homogeneidad).

Se efectuó un muestreo intencional teórico, que tuvo en cuenta el criterio de saturación de la información, heterogeneidad y accesibilidad, en función de que el objeto de estudio está en estrecha relación con los contextos socioculturales y ético morales, se optó por definir unidades de análisis para el nivel de instrucción.

El abordaje metodológico mixto, que pretende conocer y comprender las significaciones que tiene para los docentes los acontecimientos y la experiencia vivida, requiere de extremar ciertos cuidados éticos. Todos los participantes del estudio lo hicieron por propia voluntad y fueron previamente, informados de los objetivos y alcances de su participación. El análisis y reporte de los resultados se basó en los criterios de anonimato y confidencialidad de los participantes.

Se definieron las siguientes dimensiones de análisis: a) los tutores virtuales y la Ética; b) significaciones sobre el desempeño profesional y sus determinantes; c) conocimiento sobre la realidad y postura frente a la educación virtual universitaria.

3.2 Pregunta

Dada la facilidad que la educación brinda hoy, a las personas interesadas en mejorar su nivel de profesionalización, para cambiar su etilo de vida en general, la educación virtual se ha convertido en una muy oportuna y buena opción para alcanzar este objetivo. Sin embargo, es importante que el tutor virtual pueda desempeñarse con ética y profesionalismo, para brindar una educación de calidad, a través de la Internet, lo cual implica toda una gama de aspectos como la calidad y pertinencia de la información, del desarrollo de los cursos, la relación entre él y el estudiante (relaciones intrapersonales), el apoyo y acompañamiento que le dedique, la manera adecuada y objetiva de evaluar, el manejo de la tecnología, entre otros.

La Universidad Panamericana, en el Campus Central, actualmente, da la oportunidad a los catedráticos de las diversas facultades y sedes, de continuar con estudios de maestría, en la facultad de Ciencias de la Educación, a través de la carrera de Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU). Dicha carrera aún no está abierta al público, siendo los planes hacerlo a futuro, por lo que se hace interesante investigar sobre los aspectos éticos y el desempeño profesional de los tutores, con el objetivo de contribuir a la mejora de la misma y ofrecer así una educación de calidad.

Derivado de todo ello, se presenta la problematización del tema de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos éticos y el desempeño profesional de los tutores virtuales activos, del tercer trimestre del ciclo 2014 y del primer trimestre de 2015, de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU), de la facultad de Ciencias de la Educación, campus Central, con el perfil de estos establecido por Universidad Panamericana?

Problema: (sustantivo): aspectos éticos, desempeño profesional, tutores virtuales, Maestría (MIFU), facultad de Ciencias de la Educación, perfil.

Problematización: (verbo): relacionar, desempeñar, establecer.

3.3 Alcances y limitaciones

3.3.1 Alcances

La investigación abarcó a la Coordinadora de la MIFU y a tutores virtuales activos, del campus Central, de la Universidad Panamericana. Los datos de la investigación son válidos durante los períodos 2014-2015, para la primera y segunda cohorte

La investigación comprende factores éticos y educativos del objeto de estudio.

3.3.2 Límites

Quedan excluidos los docentes que sirven cursos por tutoría a estudiantes, de casos especiales, cuya base es la educación presencial.

Los datos obtenidos de la investigación no serán válidos para años posteriores al 2014-2015.

El período para la investigación y recolección de la información comprende de agosto a noviembre de 2014.

3.4 Sujetos de estudio

Los sujetos investigados fueron la Coordinadora y los tutores virtuales activos de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias de la Educación, del campus Central, de la Universidad Panamericana.

El universo de estudio incluyó tanto a hombres como a mujeres (tutores), es decir, a la población completa de la Maestría indicada. Lo que significa que no habrá una muestra, por tratarse de una población pequeña. Se toma este criterio porque el interés se centra en abarcar a ambos géneros de acuerdo a las experiencias que se encuentren viviendo en los distintos momentos del ciclo, y a la vez sean pertenecientes a distintas generaciones.

3.5 Instrumentos

Se elaboraron cuestionarios para las técnicas de encuesta y entrevista en profundidad, estructurados con preguntas cerradas y abiertas, pues son herramientas muy valiosas para la obtención de información de primera mano. El cuestionario de la encuesta se envió vía correo electrónico por Survey Monkey. La triangulación de los datos brindó información condensada y unificada, con criterios específicos y profundos (ver anexos).

Para la investigación documental, los datos fueron obtenidos con el apoyo de fichas bibliográficas, fichas de trabajo y fichas electrónicas. Así como a través de la consulta de las diversas fuentes de información fidedigna, extraída tanto de autores de material físico, es decir, bibliográfico (libros, revistas especializadas, entre otros) como de material extraído de fuentes electrónicas.

3.6 Técnicas de recolección y análisis de datos

Para la investigación de campo, se utilizó la técnica de entrevista en profundidad y la encuesta, para finalizar con la triangulación de los resultados. En cuanto a la investigación documental se empleó el fichaje, y fuentes de información primarias y secundarias.

Entonces, a efectos de recolectar la información se aplicó la técnica de entrevista en profundidad a la Coordinadora de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria y a tres de los tutores virtuales activos; así como encuestas, a los tutores virtuales activos de dicha maestría, para recolectar la información específica sobre el tema de la Ética y el desempeño profesional en la educación virtual universitaria, de la maestría en mención.

La entrevista en profundidad se utilizó a efectos de explorar, en un clima de mayor intimidad y confidencialidad, el universo de significados que se asociaron a estas situaciones. Se partió del supuesto teórico y metodológico que esta técnica permite una aproximación de distinto orden al discurso de los sujetos, pudiendo acceder, en alguna medida, a una descripción más densa y profunda de elementos relevantes a estudiar.

Con la combinación de estas técnicas, cualitativa y cuantitativa, y la triangulación de los resultados, se consideró que la investigación lograría una mayor aproximación a la construcción del dato.

Capítulo 4

Resultados

4.1 Resultados de la investigación de campo

Para la recolección de la información pertinente, de acuerdo a los objetivos establecidos se aplicó una encuesta, a través de una herramienta tecnológica, dirigida a los tutores virtuales activos, de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU), de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana (investigación cuantitativa).

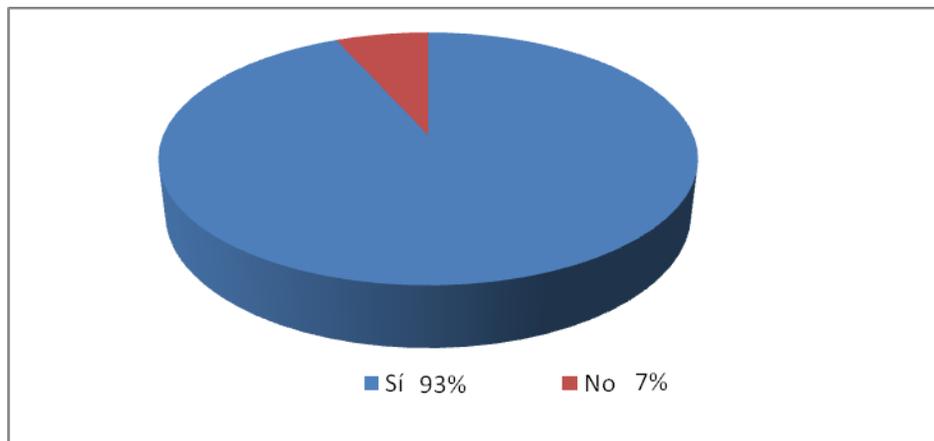
Asimismo, se realizó una entrevista a dos de los tutores virtuales activos y a la Coordinadora de la MIFU, de la misma casa de estudios superiores (investigación cualitativa). El trabajo de investigación de campo se llevó a cabo como se indica a continuación:

- La investigación cuantitativa: Encuesta, a través de www.SurveyMonkey.com, enviada a 18 destinatarios, de los que respondieron 15.
- La investigación cualitativa: Entrevista en profundidad, realizada a dos tutores activos de la MIFU y a la Coordinadora de esta.
- A través de la Triangulación se compararon los resultados de ambas técnicas y se analizaron los mismos, para luego aportar las conclusiones de los resultados, aplicando una investigación mixta.

4.2 Gráficas

A continuación se presentan graficadas las respuestas de la encuesta aplicada a los tutores de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la Universidad Panamericana, de la facultad de Ciencias de la Educación.

Gráfica 1: Conoce el perfil del tutor virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de UPANA

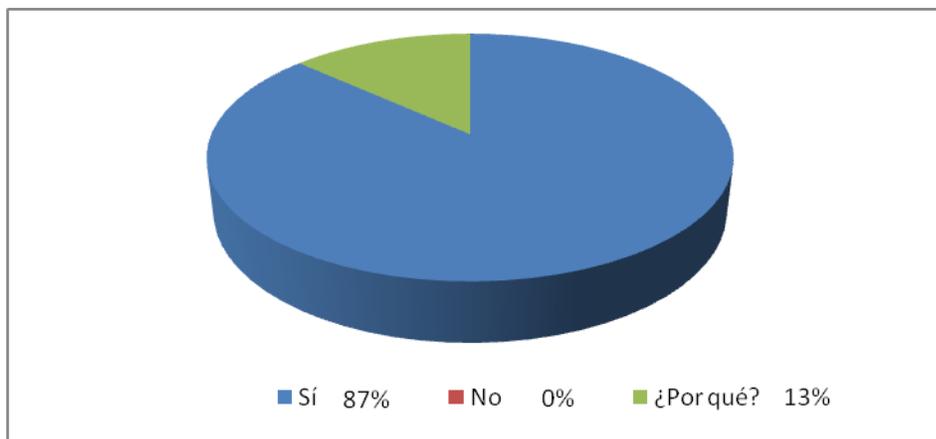


Fuente: Elaboración propia

Sí	14.00	93%
No	1.00	7%

El 93% de los tutores, sí conocen el perfil del tutor de la MIFU, de UPANA. Solo el 7% no lo conoce.

Gráfica 2: ¿Considera que dicho perfil implica aspectos éticos?



Fuente: Elaboración propia

Sí	13	87%
No	0	0%
¿Por qué?	2	13%

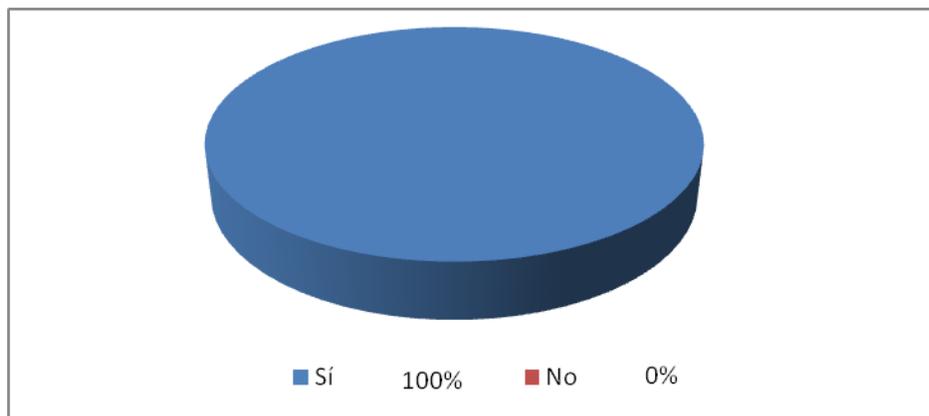
Respuestas

1-Sí, aunque no explícitos

2-Desconozco el perfil y su relación con aspectos éticos

El equivalente al 87%, considera que sí implica aspectos éticos el perfil del tutor de la MIFU; siendo solo el 13% quien indica el por qué considera que dicho perfil implica aspectos éticos.

Gráfica 3: ¿Piensa que la ética está relacionada con el desempeño profesional de un tutor virtual?

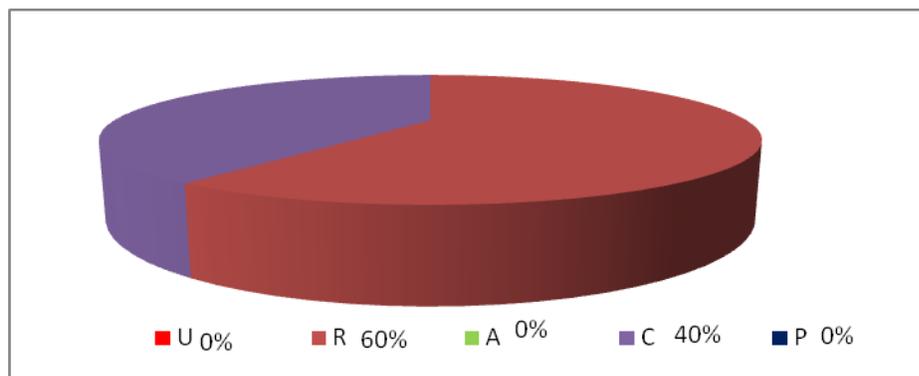


Fuente: Elaboración propia

Sí	15	100%
No	0	0%

El 100% piensa que la ética sí está relacionada con el desempeño profesional de un tutor virtual.

Gráfica 4: ¿De las siguientes opciones, cuál considera usted que está ligada a la Ética en la educación virtual, en relación al tutor?



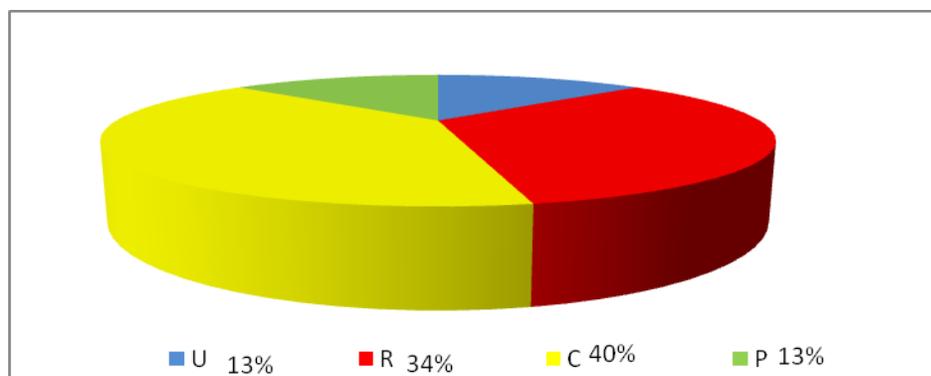
Fuente: Elaboración propia

U	0	0%
R	9	60%
A	0	0%
C	6	40%
P	0	0%

U=Utilización de las TIC
R=Relación tutor-estudiante
A=Actividades colaborativas
C=Calidad educativa
P=Pericia en el manejo de la tecnología

El 60% de los tutores considera que la relación tutor-estudiante es el aspecto que está ligado a la ética con la educación virtual, con relación al tutor. Mientras que el equivalente al 40% de los tutores eligió la opción de la calidad educativa.

Gráfica 5: ¿De las siguientes opciones, cuál considera usted que está ligada al desempeño profesional del tutor?



Fuente: Elaboración propia

U	2	13%
R	5	34%
C	6	40%
P	2	13%

U=Utilización de las TIC

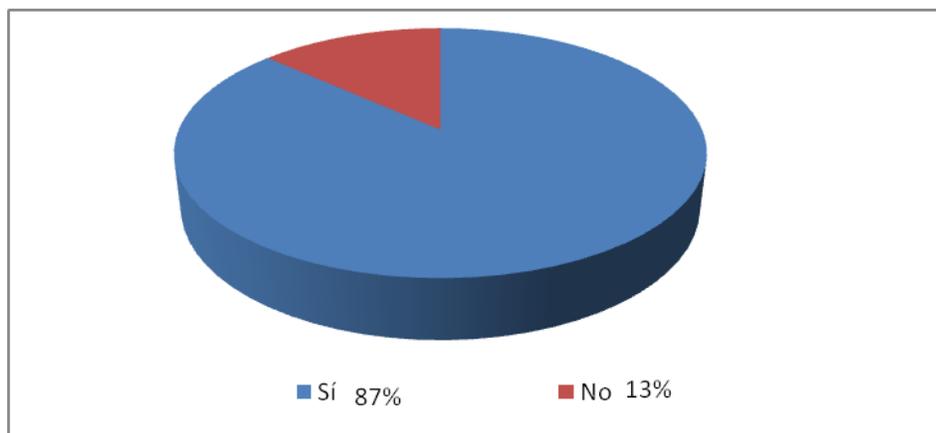
R=Relación tutor-estudiante

C=Calidad educativa

P=Pericia en el manejo de la tecnología

Los tutores virtuales de la MIFU en un 40% eligieron la opción de la calidad educativa como la que está ligada al desempeño profesional del tutor. El 34% eligió que es la relación tutor-estudiante, la opción más adecuada, mientras que el otro 13% considera que es la utilización de las TIC, el aspecto que está ligado al desempeño profesional del tutor; siendo entonces, el 13% restante quien eligió la pericia en el manejo de la tecnología como la opción más adecuada.

Gráfica 6: ¿Considera que la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes?

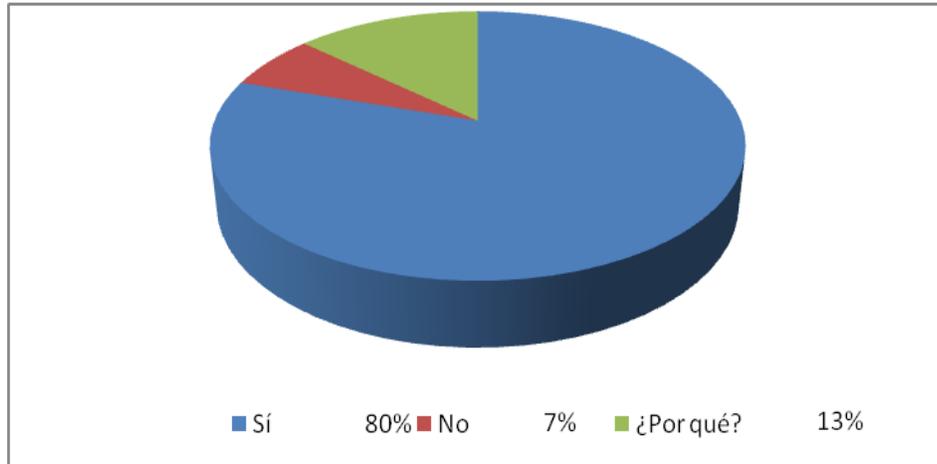


Fuente: Elaboración propia

Sí	13	87%
No	2	13%

Los tutores que consideran que la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes, representa al 87%. Y solo el equivalente al 13%, considera que no.

Gráfica No.7: ¿Piensa que el brindar una educación virtual de calidad está relacionado con una actuación ética por parte del tutor?



Fuente: Elaboración propia

Sí	12	80%
No	1	7%
¿Por qué?	2	13%

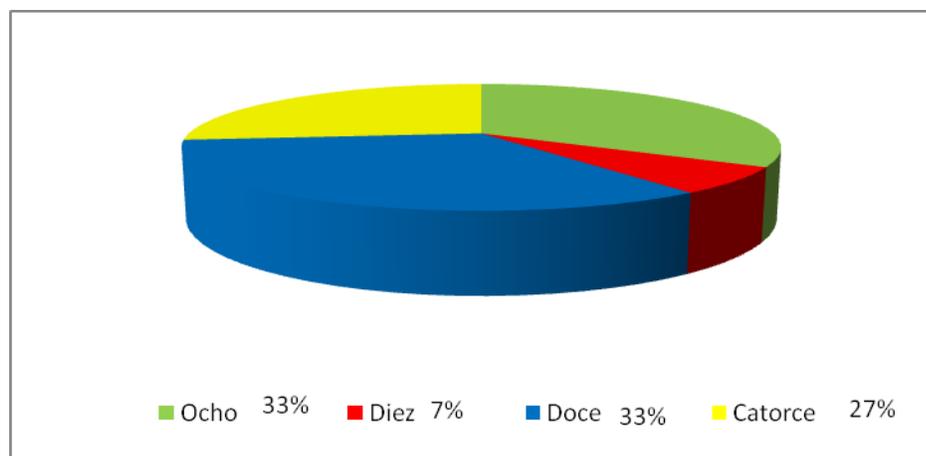
Respuestas

1-Depende

2-Todo lo que se brinda, independientemente del medio debe estar ligado a calidad y ética

Con respecto a lo que piensan los tutores en cuanto a que una educación virtual de calidad está relacionada con una actuación ética por parte del tutor, 80% respondió que sí. Un 7% considera que no. Y el 13% de los tutores indica el por qué de su respuesta, al expresar que depende, y que todo lo que se brinda, independientemente del medio debe estar ligado a calidad y ética.

Gráfica 8: ¿Con cuántos tutores virtuales activos cuenta la Maestría en Innovación y Formación Universitaria?

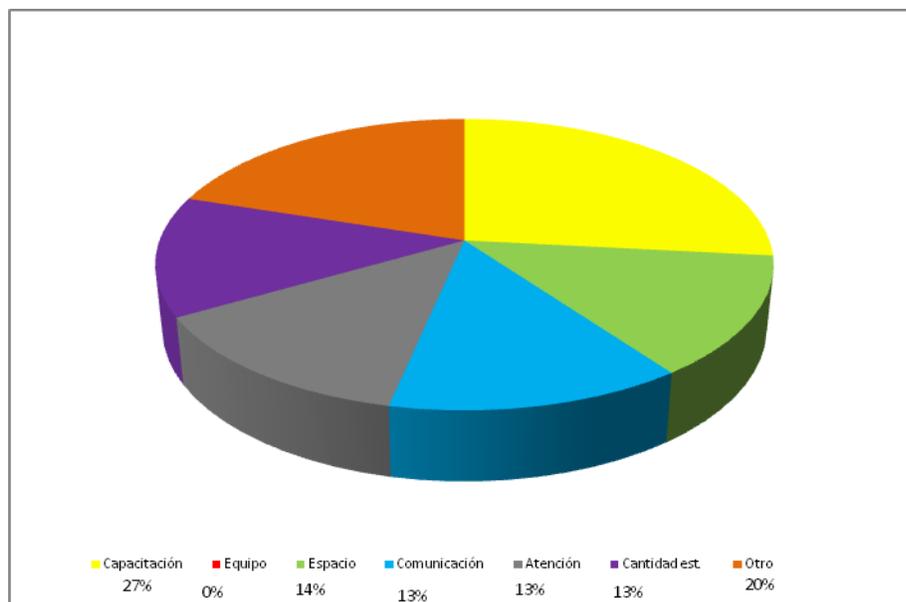


Fuente: Elaboración propia

Ocho	5	33%
Diez	1	7%
Doce	5	33%
Catorce	4	27%

En cuanto a la cantidad de tutores activos en MIFU, 33% indica que son 8 y 12; el 27% que son 14, y el 7% que son 10.

Gráfica 9: ¿Cuál es la necesidad más urgente que como tutor virtual de esta maestría precisa sea atendida por parte de las autoridades correspondientes de UPANA?



Fuente: Elaboración propia

Capacitación	4	27%
Equipo	0	0%
Espacio	2	14%
Comunicación	2	13%
Atención	2	13%
Cantidad estudiantes	2	13%
Otro	3	20%

En cuanto a la necesidad más urgente que los tutores de la MIFU, consideran debe ser atendida con urgencia por parte de las autoridades correspondientes de UPANA, 27% respondió que es capacitación; el equivalente al 14%, manifiesta que es el espacio. Los que consideran que es la comunicación, la atención y la cantidad de estudiantes corresponden al 13% cada uno. Y el 20% restante, respondió que son otras las necesidades que deben ser atendidas con urgencia.

Capítulo 5

Discusión o análisis de resultados

5.1 Encuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que los tutores virtuales de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la Universidad Panamericana, en su mayoría conocen el perfil del tutor correspondiente y que este sí está relacionado con aspectos éticos.

Por otra parte, todos los docentes/tutores consideran que la ética sí está relacionada con el desempeño profesional del tutor virtual, lo que denota la calidad de los mismos.

Más de la mitad de los encuestados consideran que es la relación tutor-estudiante, lo que está ligado a la ética con la educación virtual; por lo que, coinciden, en su mayoría, que la educación virtual, impartida con ética, contribuye con el buen rendimiento académico; un alto porcentaje de los profesionales consideran que la calidad de la educación virtual está ligada a su actuación ética.

Con relación a la cantidad de tutores virtuales activos de la MIFU, la mayoría de los encuestados no conocen el número de estos, pues solo cinco respondieron que son 12, dato que coincide con la información recabada, a través de la investigación documental, realizada al principio del proceso; este dato hoy varía, pues la Coordinadora de la Maestría ha informado que son 16.

Finalmente, el 27% de los tutores, considera que la necesidad más urgente es la relacionada con capacitaciones.

5.2 Entrevista en profundidad

En cuanto a los resultados obtenidos de la entrevista en profundidad se obtuvo los siguientes, de acuerdo a las preguntas planteadas a los entrevistados:

Los profesionales entrevistados concuerdan que el perfil del tutor comprende aspectos éticos, pero no todos lo conocen. Por lo que le fue compartido a uno de ellos para dar respuesta a interrogantes posteriores. Los tutores de la MIFU coinciden en que no le agregarían ni quitarían nada al perfil, por considerarlo claro y de acuerdo a las expectativas del puesto.

Los tres entrevistados concuerdan en que la ética está relacionada con el desempeño profesional del tutor virtual y con toda profesión en general, y debe ser congruente con los principios y valores de UPANA.

Los aspectos que los tutores consideran que están ligados a la ética en la educación virtual, con respecto al tutor, las respuestas estuvieron orientadas hacia la vivencia de principios y valores como la empatía, responsabilidad, comunicación eficiente, el respeto a la propiedad intelectual y a la actitud de promover la investigación y discusión de temas para el enriquecimiento del aprendizaje.

El desempeño profesional del tutor, de acuerdo a las respuestas, se encuentra relacionado con: la responsabilidad y seguimiento al grupo, estandarización y claridad de la evaluación; el tutor es facilitador, orientador, motivador y es quien acompaña en el proceso de aprender; así como conocimiento de la materia, manejo de ambientes virtuales, Andragogía y tutoría virtual.

Todos los tutores coincidieron en su respuesta, respecto a que, la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes, debido a que de esta manera se ofrecen programas de calidad, el estudiante se siente acompañado y a la vez comprometido. De la misma manera, todos concuerdan que brindar una educación virtual de calidad está relacionado con una actuación ética por parte del tutor, ya que así se asegura el logro de los objetivos planteados en cada curso.

Respecto a la cantidad de tutores virtuales activos de la MIFU, las respuestas no coinciden, pues se ha indicado que son 16, por parte de la Coordinación de la carrera; mientras que las respuestas

de los otros dos tutores refieren 8 y el desconocimiento de dicha cantidad, se estima que puedan ser cuatro por año, por lo menos.

Por otra parte, los entrevistados consideran que la necesidad más urgente que como tutor virtual de esta maestría precisa sea atendida, por parte de las autoridades correspondientes, es la integración de programas, y mantener el grado de exigencia en todos los módulos; además, la capacitación constante; y hubo una respuesta que refiere que hasta el momento no hay una necesidad específica que hayan abordado todos como necesidad urgente que debe ser atendida.

Por último, todos los entrevistados consideran que existe una comunicación efectiva entre la Coordinación de la Maestría y el equipo de tutores y viceversa, de tal manera que la Coordinadora apoya las decisiones de estos y orienta procesos que no pueden ser seguidos por no coincidir con las normativas de la institución y apoya todas las ideas innovadoras propuestas por ellos. Mientras que los tutores señalan que la Coordinadora de la Maestría es una persona accesible y organizada, lo cual propicia que la comunicación sea efectiva (a través de correo electrónico, teléfono y reuniones presenciales).

5.3 Triangulación

En ambos estudios, cuantitativo y cualitativo, los sujetos de investigación declaran que el perfil del tutor comprende aspectos éticos, y en su mayoría lo conocen, siendo la minoría quienes manifiestan no conocerlo.

Tanto los tutores encuestados y los entrevistados declaran que la Ética está relacionada con el desempeño profesional del tutor virtual, lo que implica calidad en el servicio y en el proceso de aprendizaje también. Lo que significa que la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes.

En su mayoría, los sujetos de investigación concuerdan que una educación virtual de calidad está relacionada con una actuación ética por parte del tutor; y la ética está relacionada con toda profesión en general, y debe ser congruente con los principios y valores de UPANA.

La cantidad de tutores virtuales activos de la MIFU, en la actualidad es de 16, número que se ha incrementado de julio de 2014 a la fecha, pues eran 12 quienes conformaban ese equipo; sin embargo, la mayoría de los encuestados y entrevistados no conocen el número de estos.

Conclusiones

Los tutores virtuales de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la Universidad Panamericana conocen, en su mayoría, el perfil correspondiente y coinciden en que está relacionado con aspectos éticos, para el adecuado desempeño profesional del o los cursos que sirven de manera virtual, pues debe haber congruencia además, con los principios y valores que fundamentan la filosofía de esta institución.

El rendimiento académico de los estudiantes está relacionado con la ética con que los tutores virtuales imparten los cursos asignados, así como con el acompañamiento brindado durante el proceso, esto provoca compromiso por parte de quienes están siendo formados; lo cual implica a la vez, la actuación y preparación de los profesionales durante el desarrollo de los módulos.

El número de tutores virtuales activos de la MIFU, se ha incrementado, lo cual evidencia crecimiento y la necesidad de profesionales calificados e íntegros, para brindar una mejor atención a los maestrandos beneficiados con los conocimientos adquiridos en este proceso.

Afortunadamente, la comunicación entre la Coordinación de la Maestría y el equipo de tutores es efectiva y de doble vía, pues las decisiones e ideas innovadoras propuestas por los docentes son apoyadas por la Coordinadora, quien a su vez, orienta los diversos procesos que en un momento determinado no coinciden con las normativas de la institución.

Recomendaciones

Aunque, en su mayoría, los tutores virtuales conocen el perfil que les compete, respecto de la educación virtual, se recomienda que sea la totalidad de estos que lo conozcan, para que exista identificación y compromiso; y asimismo su desempeño profesional sea ético, altamente efectivo y de calidad, así como congruente con relación a la filosofía de la Universidad Panamericana, fundamentada en principios y valores ético morales y judeocristianos.

Se recomienda que la capacitación a los tutores virtuales sea constante, para su buen desempeño durante los módulos correspondientes, pues de esta manera también el rendimiento académico de los estudiantes será evidentemente positivo; lo que demostrará ética y calidad en el proceso.

Derivado de la demanda y la aceptación de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, la cual está abierta al público, a partir de 2015, la cantidad de tutores virtuales crecerá, por lo que se recomienda hacer una exhaustiva selección del personal, como se ha hecho en la UPANA, de lo que la primera cohorte de dicha maestría es testigo, para que los docentes sean competentes, capacitados y calificados en su área, incluyendo la integridad en su actuar, y así, otros profesionales sigan siendo beneficiados y formados.

La comunicación efectiva es trascendental en todo ámbito, en el que compete a la educación virtual no es la excepción, por lo que se sugiere continuar con la línea de comunicación entre la Coordinación de la MIFU y su equipo de trabajo, a través de los diversos medios utilizados, como correo electrónico, llamadas telefónicas y reuniones presenciales, entre otros, de acuerdo a las necesidades.

Referencias

Bibliográficas

- Abarca, R. (2009). *Propuesta para evaluar aprendizajes virtuales*. Arequipa: UCSM.
Recuperado el 7/7/2014 en: <http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/PropEvalAprVirt.pdf>
- Aldana, C. (2010). *Docentes en el Siglo XXI. Cambios y desafíos*. Guatemala: OEI.
- Aldana, C. (2012). *Docencia universitaria afectiva y efectiva*. Guatemala: USAC-DIGED.
- Aldana, C. (2012). *Educación en un mundo sociovirtual*. Guatemala: Editorial Universitaria.
- Alemañy, C. (2009). Un Nuevo Rol Docente en la Era de las Nuevas Tecnologías. *Revista académica. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Volumen No. 1. Recuperado el 24/8/2014 en: <http://www.eumed.net/rev/ced/01/cam.htm>
- Alonso, L. y Blazquez, F. (2012). *El docente de educación virtual*. España: Editorial Narcea, S. A. Ediciones.
- Chaves, J. (2002). Ética y Formación Universitaria: Ética, Empresa y Educación Superior. *Revista Iberoamericana de Educación*. Número 29. Recuperado el 7/7/20014 en: <http://www.rieoei.org/rie29a03.htm>
- Fajardo, D. (2012). *La aplicación de las herramientas de las TICs en la práctica supervisada del Perito Contador y su influencia en su formación profesional*. Tesis presentada al Consejo Directivo de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Hernández, M. y Legorreta B. (2000). *Manual del docente de Educación a Distancia*. México: UAEH. Recuperado el 6/7/2014 en: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/educ_continua/curso_formador/LECT56.pdf

Horta, E. (2011). *Ética General*. Bogotá: Kimpres.

Lahera, I. (2013). *Un Enfoque Teórico acerca de los Valores en la Contemporaneidad*. Libro. Biblioteca Virtual: eumed.net. Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net. Recuperado el 6/7/2014 en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762010000200003&script=sci_arttexthttp://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1277/1277.pdf

Meier, B. (2004). *Enseñar Ética a los Jóvenes*. Alemania: Transparency International.

Minniti, A. *10 mitos de la educación a distancia*. Recuperado el 7/7/2014 en: <http://www.learningreview.com/formacion-continua-20/2631-10-mitos-sobre-la-educacion-a-distancia>

Morales, W. (2009). *La Ética Profesional y los Valores como Prioridad en la Formación del Contador Público y Auditor*. Tesis presentada a la Junta Directiva de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Peña, A. (2010). *Liderazgo Ético del Profesional y Docente Universitario*. Recuperado el 5/7/2014 en: http://www.psicologia-online.com/articulos/2010/09/liderazgo_profesional.shtml

Rodríguez, M. (1999). El Componente Educativo en el Rol del Profesor Universitario. Guatemala: *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, URL. Recuperado el 3/7/2014 en: http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/los_eje.pdf

Rodríguez, Y., Mesa, M. y Álvarez, E. (2006). La Ética del Profesional de la Información ante la Nueva Sociedad del Conocimiento. *Revista Cuba Bibliotecológica*. Volumen 14. Recuperado el 5/7/2014 en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci12106.htm

Torres, Z. (2010). *Introducción a la Ética*. (1ª. Ed.). México: Grupo Editorial Patria.

Anexos

Anexo 1

Ficha Técnica

Título: La Ética y el Desempeño Profesional de los Tutores de Educación Virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana
Autora: Magda Denise López Velásquez de Sandoval
Asesor: Dr. Carlos Humberto Interiano
Revisora: Licda. Fabiola Vettorazzi
Tipo de estudio: Descriptivo y correlacional, basado en un diseño metodológico mixto (cuantitativo y cualitativo).
Área Temática: El tema a investigar, se clasifica en la línea de investigación: Ética y desempeño profesional.
<p>Objetivos de la investigación</p> <p>a) Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el perfil del tutor virtual de Universidad Panamericana. • Identificar los aspectos éticos generales de un tutor virtual, en relación a su desempeño profesional. <p>b) Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la cantidad de tutores virtuales activos en la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Panamericana. • Relacionar el desempeño profesional y los aspectos éticos de los tutores virtuales, con el perfil de estos, establecidos por UPANA. • Identificar las necesidades de los tutores activos de la MIFU de Universidad Panamericana. • Confirmar los aspectos éticos y el éxito del desempeño profesional de los tutores virtuales de la misma Maestría y Universidad.
Ámbito Geográfico: Universidad Panamericana, campus Central, facultad de Educación, situada en la Diagonal 34, 31-43 zona 16, de la ciudad capital de Guatemala.
Tipo de Muestra: No probabilística - de criterio.
Muestra: Coordinadora y tutores virtuales activos, de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la facultad de Ciencias de la Educación.
Método de recogida de la evidencia: Encuesta electrónica y entrevista en profundidad.
Informadores claves: Coordinadora de la MIFU y su equipo de tutores virtuales.
Fecha de Inicio y finalización: Mayo de 2014 – Abril de 2015.
Producto derivado del Proyecto de investigación: La relación de la ética y el desempeño profesional del tutor virtual.

Anexo 2

Encuesta para Tutores Virtuales de MIFU



Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU)

Título de la tesis: La Ética y el Desempeño Profesional de los Tutores de Educación Virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana

Objetivo de la tesis: Identificar los aspectos éticos generales de un tutor virtual, en relación a su desempeño profesional.

Cuestionario para Tutores Virtuales de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de la facultad de Ciencias de la Educación, campus Central, de UPANA

Género: ___M ___F

Fecha: _____

Instrucciones: *Por favor seleccione la respuesta que considere es la adecuada de acuerdo a cada planteamiento.*

1. ¿Conoce el perfil del tutor virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de UPANA?

___ Sí
___ No

Por qué? _____

2. ¿Considera que dicho perfil implica aspectos éticos?

___ Sí
___ No

Por qué? _____

3. ¿Piensa que la Ética está relacionada con el desempeño profesional de un tutor virtual?

___ Sí
___ No

Por qué? _____

4. ¿De las siguientes opciones, cuál considera usted que está ligada a la Ética en la educación virtual, en relación al tutor?

___ Utilización del las TIC
___ Relación tutor-estudiante

- Actividades colaborativas
- Calidad educativa
- Pericia en el manejo de la tecnología

5. ¿De las siguientes opciones, cuál considera usted que está ligada al desempeño profesional del tutor?

- Utilización del las TIC
- Relación tutor-estudiante
- Actividades colaborativas
- Calidad educativa
- Pericia en el manejo de la tecnología

6. ¿Considera que la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes?

- Sí
- No

Por qué? _____

7. ¿Piensa que el brindar una educación virtual de calidad está relacionado con una actuación ética por parte del tutor?

- Sí
- No

Por qué? _____

8. ¿Con cuántos tutores virtuales activos cuenta la Maestría en Innovación y Formación Universitaria?

- 8
- 10
- 12
- 14

9. ¿Cuál es la necesidad más urgente que como tutor virtual de esta maestría precisa sea atendida por parte de las autoridades correspondientes de UPANA?

- Capacitación docente
- Equipo de trabajo
- Espacio físico y de horario para las sesiones virtuales
- Comunicación efectiva
- Atención a sugerencias para mejorar aspectos de contenido
- Cantidad de estudiantes que atiende

Otro, especifique _____

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3

Entrevista en Profundidad para Coordinación de MIFU

Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU)

Título de la tesis: La Ética y el Desempeño Profesional de los Tutores de Educación Virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana

Objetivo de la tesis: Identificar los aspectos éticos generales de un tutor virtual, en relación a su desempeño profesional.

Cuestionario de Entrevista para Coordinadora de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de la facultad de Ciencias de la Educación, campus Central, de UPANA

Género: ___M ___F

Fecha: _____

Instrucciones: Por favor responda a cada planteamiento, con toda honestidad y de acuerdo a sus experiencias.

1. ¿Conoce el perfil del tutor virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de UPANA?
2. Como coordinadora de esta maestría ¿se ha cerciorado que sus tutores a cargo lo conozcan? ¿Cómo? o ¿Por qué no?
3. ¿Está de acuerdo con el perfil? ¿Por qué? ¿Qué le quitaría o le agregaría?
4. ¿Piensa que la Ética está relacionada con el desempeño profesional de un tutor virtual? Comente.
5. ¿Qué aspectos puede mencionar que considera usted están ligados a la Ética en la educación virtual, en relación al tutor?
6. ¿Qué aspectos puede mencionar que considera usted están relacionados con el desempeño profesional del tutor?
7. ¿Considera que la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes? Comente
8. ¿Piensa que el brindar una educación virtual de calidad está relacionado con una actuación ética por parte del tutor? ¿Por qué?
9. ¿Con cuántos tutores virtuales activos cuenta la Maestría en Innovación y Formación Universitaria?
10. ¿Cuál es la necesidad más urgente que como coordinadora de esta maestría precisa sea atendida por parte de las autoridades correspondientes? Y cuál es la que manifiestan los tutores? Comente.
11. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y los tutores de la maestría? Amplíe

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4

Entrevista en Profundidad para Tutores Virtuales de MIFU

Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Innovación y Formación Universitaria (MIFU)

Título de la tesis: La Ética y el Desempeño Profesional de los Tutores de Educación Virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Panamericana

Objetivo de la tesis: Identificar los aspectos éticos generales de un tutor virtual, en relación a su desempeño profesional.

Cuestionario de Entrevista para Tutores Virtuales de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de la facultad de Ciencias de la Educación, campus Central, de UPANA

Género: ___M ___F

Fecha: _____

Instrucciones: Por favor responda a cada planteamiento, con toda honestidad y de acuerdo a sus experiencias.

1. ¿Conoce el perfil del tutor virtual de la Maestría en Innovación y Formación Universitaria de UPANA?
2. ¿Cómo conoció el perfil del tutor virtual? ¿Quién se lo dio a conocer?
3. ¿Está de acuerdo con el perfil? ¿Por qué? ¿Qué le quitaría o le agregaría?
4. ¿Piensa que la Ética está relacionada con el desempeño profesional de un tutor virtual? Comente.
5. ¿Qué aspectos puede mencionar que considera usted están ligados a la Ética en la educación virtual, en relación al tutor?
6. ¿Qué aspectos puede mencionar que considera usted están relacionados con el desempeño profesional del tutor?
7. ¿Considera que la educación virtual, éticamente impartida, contribuye al buen rendimiento académico de los estudiantes? Comente
8. ¿Piensa que el brindar una educación virtual de calidad está relacionado con una actuación ética por parte del tutor? ¿Por qué?
9. ¿Con cuántos tutores virtuales activos cuenta la Maestría en Innovación y Formación Universitaria?
10. ¿Cuál es la necesidad más urgente que como tutor virtual de esta maestría precisa sea atendida por parte de las autoridades correspondientes? Comente.
11. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y la coordinación de la maestría?
Amplíe

¡Gracias por su colaboración!