



UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**PROGRAMA TUTORIAL CON USO DE LA PLATAFORMA
E-LEARNING PARA MEJORAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA
APRENDIZAJE DE TODAS LAS ASIGNATURAS DE LOS
ESTUDIANTES DEL III CICLO DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN HOTELERA, TURÍSTICA Y GASTRONÓMICA,
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR GUILLERMO
URRELO-UPAGU. CAJAMARCA - PERÚ**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA**

AUTOR

Lic. JORGE ARMANDO BRENIS GARCIA

ASESOR

Dr. JORGE CASTRO KIKUCHI

LAMBAYEQUE - PERÚ

2018

**PROGRAMA TUTORIAL CON USO DE LA PLATAFORMA
E-LEARNING PARA MEJORAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA
APRENDIZAJE DE TODAS LAS ASIGNATURAS DE LOS
ESTUDIANTES DEL III CICLO DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN HOTELERA, TURÍSTICA Y GASTRONÓMICA,
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR GUILLERMO
URRELO-UPAGU. CAJAMARCA - PERÚ**

PRESENTADO POR:

Lic. JORGE ARMANDO BRENIS GARCIA
AUTOR

Dr. JORGE CASTRO KIKUCHI
ASESOR

APROBADO POR:

M.Sc. CARLOS ULICES VASQUEZ CRISANTO
PRESIDENTE

Dra. MARIA ELENA SEGURA SOLANO
SECRETARIA

M.Sc. BERTHA BEATRIZ PEÑA PEREZ
VOCAL

AGRADECIMIENTO

Gracias Papá por estar conmigo en las buenas, en las malas y en los peores momentos de mi vida. Por estar siempre dispuesto cuando necesitaba de ti.

Por abrirme los brazos cuando espíritu no tenía donde ir. Por levantarme el ánimo cuando fracasaba. Por confiar en mí, cuando yo no confiaba ni en mí mismo.

Y a la Universidad Particular Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca por brindarme su apoyo incondicional para realizar este trabajo de Investigación.

DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo cada minuto en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mi vida.

Mi Esposa Indira Ruth, por darme la vida amorosa, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Gracias por darme el apoyo incondicional para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mis hijos, Juan José y Jorge Armando por estar conmigo y apoyarme siempre, para que vean en mí un ejemplo a seguir. Los amo mucho.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I:	ix
INTRODUCCIÓN	ix
1.1. Objetivos	25
1.1.1. Objetivo General.	25
1.1.2. Objetivos Específicos.	26
1.2. Justificación de la Investigación:.....	26
CAPÍTULO II:	28
REVISIÓN DE LITERATURA	28
2.1. Antecedentes.....	29
2.2. Bases Teóricas	34
CAPÍTULO III:	53
METODOLOGÍA	53
3.1. Diseño de la investigación.....	54
3.2. Caso.....	58
3.3. Definición y operacionalización de variables	58
3.3.1. Variables de estudio	59
3.3.2. Operacionalización de las variables	59
3.4. Diseño de Investigación	60
3.5. Población y muestra.....	61

3.5.1. Población:	61
3.5.2. Muestra:	61
3.6. Métodos de Investigación:	61
3.7. Técnicas y procedimientos para la recolección de datos	62
3.8. Plan de análisis	63
3.9. Matriz de consistencia.....	66
3.10. Principios éticos.....	67
CAPÍTULO IV:	81
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	81
CAPÍTULO V:	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1. Conclusiones.....	86
5.2. Recomendaciones	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	90
ANEXOS	97

RESUMEN

Trabajo de tipo propositivo-descriptivo, en la implementación del programa tutorial con uso de la plataforma e-learning para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, utilizando la plataforma Moodle, polarizando los métodos sincrónico y asincrónico de la enseñanza virtual, como un recurso para ayudar a los estudiantes de del III ciclo de la Escuela de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica, de la Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo- UPAGU. Cajamarca-Perú. de manera contextualizada

Saber. Que según la evaluación final y el porcentaje de participación de los alumnos basado en los datos aportados por la página, incentivó el uso de estas tecnologías como apoyo a su proceso de aprendizaje, pues permitió demostrar conceptos utilizando videos, presentaciones, guías y talleres, entre otras actividades para ilustrar los contenidos de manera interesante, creativa y constructiva. Mostrando ser una buena herramienta para apoyar el proceso de formación de los estudiantes, cumpliéndose los objetivos planteados al inicio de la investigación.

Términos clave: aula virtual, plataforma virtual, aplicación de las TIC en la educación, programa tutorial

ABSTRACT

Propositive-descriptive type work, in the implementation of the tutorial program with the use of the e-learning platform to improve the teaching-learning process, using the Moodle platform, polarizing the synchronous and asynchronous methods of virtual teaching, as a resource for to help the students of the III cycle of the School of Hotel, Tourist and Gastronomic Administration, of the Private University Antenor Guillermo Urrelo- UPAGU. Cajamarca-Peru. in a contextualized way

Saber. That according to the final evaluation and the percentage of participation of the students based on the data provided by the page, encourage the use of these technologies as a help to their learning process, other activities to illustrate the contents in an interesting, creative and constructive Show a good tool to support the process of student training, meeting the objectives set at the beginning of the investigation.

Key terms: virtual classroom, virtual platform, application of ICT in education, tutorial program

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En español se ha denominado como **Plataforma de e-learning** (en inglés LMS: Learning Management System) a un programa de ordenador que se utiliza para la creación, gestión y distribución de actividades formativas a través de la Web: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza-aprendizaje, integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativa.

Las plataformas de e-learning ofrecen ambientes de aprendizaje ya diseñados e integrados. A ellos acceden los alumnos a través de una clave personal. Por ello, se trata de un espacio privado, dotado de las herramientas necesarias para aprender (comunicación, documentación, contenidos, interacción, etc.) Además, las plataformas permiten hacer un mejor seguimiento del progreso de los alumnos.

Es el lugar donde alumnos, tutores, profesores o coordinadores se conectan a través de Internet (navegador web) para descargarse contenidos, ver el programa de asignaturas, enviar un correo al profesor, charlar con los compañeros, debatir en un foro, participar en una tutoría, etc.

Los Programas Tutoriales

Pere Marquès (2010) Los programas tutoriales presentan información como un libro, dirigen y tutorizan, el trabajo de los alumnos. El objetivo del mismo es que a partir de unas informaciones y mediante la realización de ciertas actividades previstas de antemano, los estudiantes sean capaces de desarrollar habilidades y aprendan o refuercen unos conocimientos.

Existen programas tutoriales de ejercitación los cuales proponen ejercicios de refuerzo sin proporcionar explicaciones conceptuales previas, un ejemplo de ello son los programas de preguntas (drill & practice, test) y los programas de adiestramiento psicomotor, que desarrollan la coordinación neuromotriz en actividades relacionadas con el dibujo, la escritura y otras habilidades psicomotrices.

En todos los casos se tratan de programas basados en los planteamientos conductistas de la enseñanza que comparan las respuestas de los/as alumnos/as con los patrones que tienen

como correctos, guían los aprendizajes de los estudiantes y facilitan la realización de prácticas más o menos rutinarias y su evaluación.

- Programas Lineales
- Entornos Tutoriales
- Sistemas Tutoriales Expertos
- Programas Ramificados

A partir de su estructura, se distinguen cuatro categorías:

Programas Lineales

Presentan al alumno una secuencia de información y/o ejercicios (siempre la misma o determinada aleatoriamente) con independencia de la corrección o incorrección de sus respuestas. Se le critica, su pobre interactividad y que el programa se hace largo de recorrer

Programas Ramificados

Basados inicialmente también en modelos conductistas. Ofrecen mayor interacción, más opciones, pero la organización de la materia suele estar menos compartimentada que en los programas lineales y exigen un esfuerzo más grande al alumno. Pertenecen a éste grupo los programas multinivel (estructuran los contenidos en niveles de dificultad) y los programas ramificados con dientes de sierra (establecen una diferenciación entre los conceptos y las preguntas de profundización, que son opcionales).

Entornos Tutoriales

De manera general están inspirados en modelos pedagógicos cognitivistas, y proporcionan al alumnado una serie de herramientas de búsqueda y de proceso de la información que pueden utilizar libremente para construir la respuesta.

Ejemplo "problem solving", donde los estudiantes conocen parcialmente las informaciones necesarias para su resolución y han de buscar la información que falta y aplicar reglas, leyes y operaciones para encontrar la solución

Sistema de Acción Tutorial La exigencia de un nuevo profesional, más competente, marcadamente europeo e internacionalizado y permanentemente actualizado, requiere de una transformación del proceso formativo y, especialmente de los apoyos y herramientas para el fortalecimiento del aprendizaje, en unas condiciones en las que el trabajo personal del estudiante recobra mayor importancia.

Así, el cambio de paradigma educativo que lleva aparejado la construcción europea, y que centra el proceso formativo en el estudiante, está impulsando en las universidades la búsqueda de fórmulas pedagógicas que cumplan las expectativas formativas. El tradicional esquema de la acción tutorial como complemento del aprendizaje académico es uno de los aspectos que más cambios ha experimentado, ya no sólo en su peso relativo dentro del proceso formativo, sino también en el tipo de tutoría que ofrece y en la modalidad de impartición. Este programa ordena la Acción Tutorial UPM, integrándola en un sistema atendido y coordinado por un servicio que pretende garantizar a todos los estudiantes, independientemente del centro donde cursen sus estudios, unos recursos de apoyo curricular y orientación para el aprendizaje comunes dentro de un marco común para la UPM.

Este programa no propone las acciones tutoriales, el momento de su aplicación ni su modalidad, sino que se presentan acciones tutoriales a lo largo del Modelo Educativo en los diversos programas que lo integran. Se trataría, pues, de que el sistema coordinase todas las acciones de guía, acompañamiento y orientación, de manera integral, para el aprendizaje de los estudiantes de la UPM, durante todo su paso por la Universidad. Por ello, y dado que el Modelo Educativo que aquí se propone se desarrolla en diversas etapas, el Sistema de Acción Tutorial UPM que contiene este Programa se plantea como un elemento vertebrador a lo largo de las etapas, como se muestra en la siguiente figura.

El Sistema de Acción Tutorial de la UPM articula los planes de acción tutorial de los grados, los másteres y los doctorados, siendo el esquema similar y adaptado a las características de cada titulación y al grado de especialización del título en cuestión.

Programa 6. Sistema de Acción Tutorial Plan C. Acogida y orientación UPM Etapa II.

Acceso e incorporación a la universidad 13 En consecuencia, las medidas que se proponen en este programa se centran en el desarrollo de mecanismos y procesos para garantizar un servicio tutorial eficiente a lo largo de la formación del estudiante en la UPM. Este

Programa forma parte del Plan de Acogida e Integración, dado que establece, a partir de la entrada del estudiante a la UPM, la posibilidad de dar seguimiento a su trayectoria formativa a través de una acción tutorial, recurriendo para ello a diferentes acciones con fines distintos (mentoría, apoyo curricular, apoyo didáctico, orientación, prácticas, incorporación al empleo, entre otras) Previa UPM Acceso e incorporación UPM Grado Postgrado Incorporación al empleo Seguimiento Etapas del Modelo Educativo Función Orientación preuniversitaria Etapas Sistema de Acción Tutorial UPM Contrato UPM, Mentoría Primer día en la UPM Nivelación científica Tutorías académicas Tutorías académicas

Para el primer empleo Detección de necesidades formativas Modalidades -Online - Presencial -Entre iguales -Profesor-alumno -Técnico-alumno... Programa 6. Sistema de Acción Tutorial Plan C. Acogida y orientación UPM Etapa II.

Acceso e incorporación a la universidad 14 Medida

Servicio de Acción Tutorial Descripción Este programa parte de una medida dedicada a la creación de un servicio centralizado y especializado, que tendría como finalidad velar por un funcionamiento eficiente de las acciones tutoriales a lo largo de la formación y durante el tránsito de los estudiantes por la Universidad Politécnica de Madrid. Las funciones principales de este servicio han de ser:

- a. La vertebración de las acciones tutoriales y orientación a lo largo de la formación del estudiante de la UPM.
- b. La coordinación de los planes de acción tutorial de las diferentes titulaciones de Grado, Máster y Doctorado.
- c. El asesoramiento para el desarrollo y mejora de los planes de acción tutorial.
- d. La mejora continua de la acción tutorial a través de la evaluación de sus resultados. Para el cumplimiento de sus funciones, este Servicio debería estar integrado por personal docente y personal técnico especializado, capaz de desarrollar un trabajo colaborativo con los Centros y otras estructuras organizativas de la UPM.

Tal es el caso del Instituto de Ciencias de la Educación, con el que debería mantener una estrecha colaboración a fin de diseñar las actuaciones formativas relacionadas con la acción tutorial. No se trata, por tanto, de crear una nueva estructura que suponga la imposición de nuevos procesos y controles para el profesorado, susceptible de generar resistencias y enfrentamientos. Lo que se pretende es imprimir eficiencia a la acción tutorial mediante la asignación de un servicio específico. Para llevar a cabo sus funciones, este servicio debería desarrollar las dos medidas complementarias de este programa: el marco común UPM de acción tutorial y el sistema de acción tutorial, siendo éste último la herramienta primordial para el cumplimiento de su tarea.

Programa 6. Sistema de Acción Tutorial Plan C. Acogida y orientación UPM Etapa II. Acceso e incorporación a la universidad 15 Incidencia en el programa Esta medida supondría la base sobre la cual deberían organizarse el resto de las medidas de este programa. Dota al programa de una estructura formal para la asunción de responsabilidades en materia de acción tutorial, siendo la única vía para pretender homogeneizar rasgos y elementos mínimos de los planes que en esta materia desarrollan los Centros. Objetivos específicos

1. Impulsar la calidad y eficiencia de las acciones tutoriales para toda oferta académica en la UPM.
2. Coordinar y compartir los esfuerzos e innovaciones que en materia de acción tutorial se desarrollen en la UPM. Responsabilidad La responsabilidad de la creación de este servicio debería recaer en el Vicerrectorado de Alumnos, manteniendo la relación y vinculación con este Vicerrectorado como servicio centralizado.

En tanto que su actividad se desarrollaría con los Centros sobre la base de un trabajo colaborativo, la implicación de los equipos directivos de los Centros (a través de la Jefatura de Estudios) debería ser fundamental para llegar a los departamentos y profesores. El papel de las delegaciones de alumnos sería fundamental para el impulso de este sistema, además de participar activamente en muchas acciones tutoriales a lo largo de este Modelo.

Acceso e incorporación a la universidad 18 La fase de planificación parte del análisis de la situación actual de la titulación sobre la que se desarrollaría el Plan de Acción Tutorial, con especial atención a todos los agentes implicados: los estudiantes a los que se debería dirigir

este plan, los profesores implicados en él y otros profesionales cuyo concurso se estimase necesario. La fase del diseño es la que debería definir con precisión la naturaleza del Plan de Acción Tutorial, en tanto que partiendo de las necesidades detectadas debería establecer los objetivos y los ámbitos y dimensiones en los que se desarrollaría la acción tutorial (personal, académica y profesional).

En esta fase se debería tener en cuenta la estructura del Modelo Educativo de la UPM, que propone, en cada una de sus etapas, una serie de medidas de orientación o tutoría a los estudiantes: acogida, mentoría, nivelación, apoyo científico, tutoría curricular, prácticas profesionales, búsqueda de primer empleo, etcétera. La fase de implementación organizaría los recursos para garantizar el buen funcionamiento del plan: espacios, recursos materiales, programación temporal, estrategias didácticas y demás.

Finalmente, la fase de evaluación que debería contemplar todo Plan de Acción Tutorial que se desarrollase dentro de la UPM, constaría de todos los elementos de un sistema de evaluación que describiría qué, cómo, cuándo y quién evaluar las acciones tutoriales y de orientación que reciben los estudiantes y que ofrecen los profesores y otros profesionales que participan en él (incluidos estudiantes de cursos superiores que formen parte de este sistema a través de acciones como las mentorías). Incidencia en el programa Esta medida establecería la base común sobre la que los profesores y los Centros deberían desarrollar su acción tutorial, a partir de la cual podrían innovar e integrar aspectos propios de su asignatura o titulación, pero partiendo de una estructura común que facilitase a la Universidad hacer un seguimiento de este servicio en beneficio de los propios estudiantes. Con esta medida se desarrollaría el “cómo” de la acción tutorial que ofrece la UPM y que sería coordinada por el servicio que se propone en la medida 1 de este mismo programa.

Programa 6. Sistema de Acción Tutorial Plan C. Acogida y orientación UPM Etapa II. Acceso e incorporación a la universidad 19 Objetivos específicos

1. Garantizar un servicio mínimo homogéneo de la acción tutorial a todos los estudiantes de la UPM.
2. Guiar y orientar el desarrollo de los Planes de Acción Tutorial en las distintas titulaciones de la UPM. Responsabilidad Una vez creado el servicio que se propone en este programa, la responsabilidad del desarrollo de este marco común UPM debería recaer en éste, bajo supervisión del Vicerrectorado de Alumnos y escuchando

a los Centros a través de sus Jefes de Estudios, quienes deberían canalizar las inquietudes y sugerencias de su profesorado. Planificación Previsiblemente, las acciones que deberían tenerse en cuenta para su puesta en marcha son:

- a) Convocar a los Centros para la definición de este marco común UPM.
 - b) Diseñar con precisión las fases del Plan de Acción Tutorial.
 - c) Elaborar un borrador del marco común UPM.
 - d) Someter el marco común UPM a validación por parte de los Centros y el vicerrectorado de alumnos.
 - e) Diseñar los mecanismos de revisión y mejora del marco común UPM.
 - f) Aprobar el marco común UPM en los órganos de gobierno para establecer la obligatoriedad de su cumplimiento.
- Convocar a los Centros...
 - Diseñar con precisión las fases...
 - Elaborar un borrador...
 - Someter el marco común...
 - Diseñar los mecanismos...
 - Aprobar el marco común...
 - Sistema de Acción Tutorial Plan

A través de medidas desarrolladas en otros programas se sabe que, por ejemplo, todos los alumnos de la UPM van a tener asignado un tutor durante toda su permanencia en la universidad, de acuerdo con lo que establece el Programa “Tu primer día en la UPM”, y que el tipo de tutoría y orientación evolucionará de acuerdo con el progreso del estudiante en su desarrollo curricular. Como ya se describe en este programa, el esquema propuesto del sistema de tutorías sigue las distintas etapas por las que atraviesa el estudiante en la titulación, tal como se desarrolla el **Etapas 1 del MEUPM**. Modelo Educativo de la UPM,

estableciendo planes para cada una de ellas. Cada plan se subdivide en programas y los programas pueden incorporar una serie de medidas o actividades a realizar en las tutorías. El Sistema de Acción Tutorial articularía las medidas propuestas en los programas de las etapas del ME-UPM identificadas en el siguiente cuadro:

Etapas 2 del MEUPM. Acogida e incorporación a la universidad - Plan de acogida y orientación - Programa Primer día en la UPM - Plan de integración de estudiantes - Programa de nivelación científica - Plan de vida universitaria UPM - Programa de la participación estudiantil y asociacionismo - Programa de asociacionismo estudiantil

Etapas 3 del MEUPM. Grado - Plan de Eficiencia Educativa - Programa de reducción del fracaso y abandono escolar - Programa de renovación de las metodologías educativas - Programa de evaluación de los estudiantes - Plan de Estímulo de la Educación Activa - Programa de equipos docentes - Plan de Estilo UPM y sentimiento de pertenencia - Programa de formación integral e hitos formativos

Etapas 4 del MEUPM. Postgrado. - Plan de Transición entre niveles formativos - Programa de vinculación de la docencia y la investigación (formación de doctores) - Programa de transición del Grado al Máster - Plan de Recursos para el Postgrado - Programa para la mejora del atractivo del Postgrado. - Programa de captación y servicios de apoyo al Postgrado.

Etapas 5 del MEUPM. Incorporación al empleo. - Plan de Empleabilidad - Programa de emprendimiento UPM - Plan de Apoyo Tu Primer Empleo - Programa para la orientación y creación de oportunidades para la búsqueda del primer empleo

Etapas 6 del MEUPM. Seguimiento. - Plan de Seguimiento de los Egresados - Programa de oferta de formación continua para egresados Una vez identificadas las acciones relacionadas con la acción tutorial a lo largo de las etapas de Modelo Educativo, que deberían articularse con este Sistema, se deberían diseñar los procesos y mecanismos para realizar el seguimiento individual de las acciones tutoriales a las que se ha sometido cada estudiante.

Acceso e incorporación a la universidad ²³ En consecuencia, el sistema que se propone debería tener las siguientes características:

- a. Ser flexible a las peculiaridades del Plan de Acción Tutorial de cada titulación, sea Grado, Máster o Doctorado.
- b. Permitir la realización del seguimiento individual de la acción tutorial por estudiante.
- c. Generar evaluaciones de la acción tutorial por parte del profesor, del personal involucrado y del estudiante.
- d. Consolidar los recursos y espacios para el desarrollo de la acción tutorial.
- e. Permitir la identificación de las personas relacionadas con la acción tutorial.
- f. Permitir que las buenas prácticas de la acción tutorial puedan ser compartidas entre los profesores.

Se trataría, por tanto, de una aplicación informática que consolidase y reflejase la vertebración del Sistema de Acción Tutorial de la UPM., y que se convirtiera en la herramienta básica de gestión del Servicio de Acción Tutorial y los Planes de Acción Tutorial de las diferentes titulaciones. Incidencia en el programa Una vez creado el Servicio que coordina la acción tutorial en la UPM, y elaborado el marco común que rige el desarrollo de los planes de acción tutorial, esta medida intentaría dotar de las facilidades y recursos para el buen desarrollo de dichos planes.

Esta medida integraría una serie de funciones que no sólo ponen a disposición de los profesores las sugerencias y recursos para la mejora de la acción tutorial, sino que les permitiría compartir entre ellos experiencias personales en este ámbito.

Objetivos específicos

1. Facilitar la acción tutorial de los profesores a partir de los recursos y medios disponibles en este sistema.
2. Contar con un protocolo validado de seguimiento sistemático y personalizado de todos los procesos de orientación y tutoría en la UPM.
3. Evaluar el impacto de la acción tutorial. Responsabilidad La participación de los estamentos en esta medida sería generalizada. Profesores, personal de apoyo, estudiantes mentores, equipos directivos, estudiantes, y demás participarían en el

desarrollo de esta medida en tanto que son los que alimentan y se Programa 6. Sistema de Acción Tutorial Plan C. Acogida y orientación UPM Etapa II. Acceso e incorporación a la universidad 24 benefician de la implantación del sistema,

Tecnología Gio (2012) Asimismo, toda plataforma e-learning (LMS) consta de un entorno de aprendizaje y relación social, al que acceden los alumnos, profesores y coordinadores y un entorno de administración, desde dónde se configuran los cursos, se dan de alta los alumnos, se importan contenidos, se habilitan servicios, etc.

Mediante distintos tipos de herramientas, el LMS permite que:

- Los profesores coloquen a disposición de los alumnos los objetivos del curso, su contenido y su reglamentación.
- Los tutores y coordinadores supervisen el desarrollo del curso y el avance de cada alumno.
- Los alumnos accedan a los contenidos, realicen la ejercitación prevista, se comuniquen entre sí y con el tutor para resolver dudas y realizar trabajos en grupo.
- Los administradores obtengan información “on-line” del progreso del curso y de las acciones administrativas relacionadas, tales como inscripción de alumnos, historial de cursos, etc.

Para poder cumplir con su propósito el LMS (Learning Management System), posee un conjunto mínimo de herramientas que pueden agruparse de la siguiente forma:

- Herramientas de distribución de contenidos: editor de contenidos online; repositorios de archivos de imágenes; de vídeo y de texto como biblioteca “on-line”; sistema de reconocimiento de contenidos en CD; inserción de hipervínculos, imágenes y vídeos; administración de calendario de contenidos.
- Herramientas de comunicación y colaboración: foros de discusión por curso; sala de chat por curso; formación de grupos de trabajo; comunicación con el tutor; miembros del curso; novedades y calendario del curso.

- Herramientas de seguimiento y evaluación: estadísticas y ficha personal por alumno; seguimiento de cada actividad; sistemas de exámenes editables por el docente o tutor; reportes de actividad.
- Herramientas de administración y asignación de permisos: otorgamiento de permisos y autorizaciones; asignación de permisos por perfil de usuario; administración personal de perfiles de usuario; proceso de inscripción; planes de carrera y oferta formativa.

Es un sistema independiente o integrado con el LMS (Plataforma), que gestiona y administra los contenidos de aprendizaje. Una vez que los contenidos están en este sistema ya pueden ser combinados, asignados a distintos cursos, descargados desde el archivador electrónico, etc.

Van Dusen, (1997). El mecanismo más extendido y de mayor éxito para el uso de las plataformas elearning en la enseñanza y el aprendizaje universitario, en la actualidad, es el campus virtual. Un campus virtual (CV) puede definirse como el lugar para la enseñanza, aprendizaje e investigación creado mediante la confluencia de múltiples aplicaciones de la Tecnología la Información y las Comunicaciones (TIC): internet, la web, comunicación electrónica, video, video-conferencia, multimedia y publicación electrónica. Esta definición, ya clásica, puede actualizarse considerando la aparición, posteriormente, de las plataformas elearning, que integran las herramientas TIC, a las que se refiere Van Dusen, en una única aplicación con fines educativos. En este momento podemos definir el CV como el espacio en internet creado con aplicaciones web, principalmente plataformas e-learning, con un propósito educativo.

Ramboll 2004; Jenkins, Browne y Walker, 2005. Una plataforma e-learning, plataforma educativa web o Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje es una aplicación web que integra un conjunto de herramientas para la enseñanza-aprendizaje en línea, permitiendo una enseñanza no presencial (e-learning) y/o una enseñanza mixta (b-learning), donde se combina la enseñanza en Internet con experiencias en la clase presencial.

Griffiths et al. 2004; López Alonso, Fernández-Pampillón, de Miguel, 2008. El objetivo primordial de una plataforma e-learning es permitir la creación y gestión de los espacios de enseñanza y aprendizaje en Internet, donde los profesores y los alumnos puedan

interaccionar durante su proceso de formación. Un espacio de enseñanza y aprendizaje (EA) es el lugar donde se realiza el conjunto de procesos de enseñanza y aprendizaje dirigidos a la adquisición de una o varias competencias).

Britain; Liber 2004). Los espacios de aprendizaje pueden ser tres:

- (i) las aulas de un centro educativo, en la enseñanza presencial;
- (ii) los sitios en Internet, en la enseñanza no presencial, virtual o e-learning; o
- (iii) la combinación de ambos, en la enseñanza mixta o b-learning

Un proceso de aprendizaje se puede organizar mediante un diseño de aprendizaje. En este caso, el diseño de aprendizaje define y planifica la actuación de todos los elementos que participan en las relaciones didácticas: rol de profesores y alumnos, actividades que hay que realizar, escenarios y relaciones entre roles, actividades y escenarios. Se puede comparar el espacio de aprendizaje con un teatro (edificio o sitio para el ocio) en el que se representan obras de teatro, que son los procesos de aprendizaje, con un guión que es el diseño de aprendizaje.

El conjunto de herramientas de un LMS permite realizar cinco funciones principales:

- (i) la administración del EA;
- (ii) la comunicación de los participantes;
- (iii) la gestión de contenidos;
- (iv) la gestión del trabajo en grupos.
- (v) la evaluación.

Aunque cada LMS tiene su propio conjunto de herramientas destacamos, a continuación, algunas de las más comunes para tener una visión general de cómo se puede implementar cada una de estas cuatro funciones.

- i. **Administración.** Estas herramientas deben facilitar, en primer lugar, las operaciones de gestión de usuarios: como altas, modificaciones, borrado, gestión

de la lista de clase, la definición de roles y el control y seguimiento del acceso de los usuarios al EA o a sus diferentes partes. En segundo lugar, la gestión de los EA: creación, modificación, visibilidad y eliminación del EA o de sus partes – por ejemplo configuración del formato de la plantilla, incorporación, eliminación o definición de criterios de visibilidad de las herramientas.

- ii. **Comunicación.** Las herramientas de comunicación permiten la interacción entre profesores y alumnos. Puede ser asíncrona²⁰ con el correo electrónico, los foros, el calendario y los avisos; o síncrona, con las charlas (chats) o la pizarra electrónica. Estas herramientas permiten todos los sentidos de interacción: del profesor hacia alumnos, de los alumnos hacia profesor, de alumno con alumnos, alumnos entre sí, o todos con todos.
- iii. **Gestión de contenidos.** Para la gestión de contenidos los LMS disponen de un sistema de almacenamiento y gestión de archivos que permite realizar operaciones básicas sobre ellos, como visualizarlos, organizarlos en carpetas (directorios) y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos en el EA. Además, suele incorporar algún sistema para la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y alguna herramienta muy básica para la creación de contenidos²¹. No tienen restricciones respecto a los tipos de archivos, pero para su visualización es necesario que el usuario tenga instalada localmente, en el ordenador desde el que hace la consulta, la aplicación apropiada.
- iv. **Gestión de grupos.** Estas herramientas permiten realizar las operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos y la creación de “escenarios virtuales” para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo. Estos escenarios de grupo incluyen directorios o “carpetas” para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo.
- v. **Evaluación.** Las herramientas para la evaluación permiten la creación, edición y realización de ciertos tipos de tests²³, anónimos o nominales, de trabajos, la autocorrección o la corrección (con realimentación), la calificación y publicación de calificaciones y la visualización de información estadística sobre los resultados y, también, el progreso de cada alumno

El uso de las plataformas e-learning en los campus virtuales universitarios.-

Ramboll, (2004), Epper y Gran, (2004). Otro término muy relacionado con CV es el de universidad virtual. Tiene un significado más amplio, ya que se refiere no sólo a los espacios para la enseñanza, aprendizaje e investigación, sino también a los espacios para la administración y organización de todas las actividades y procesos de una universidad

Proyecto EFQUEL – (the European Foundation for Quality in eLearning).(2015)

Entre las cuestiones relativas a la gestión institucional subrayamos: el reconocimiento y la valoración del trabajo del profesor en el CV. Es necesario reconocer que aunque la dedicación al CV es muy productiva en términos académicos, para el profesor, es una carga más en su actividad habitual que, de no reconocerse adecuadamente, supondrá un lastre en su promoción profesional que actualmente depende de su actividad investigadora, y la valoración de los EVA y los materiales docentes electrónicos como parte de la producción científica y didáctica del profesor. Realmente en la actualidad no se valoran los EVA, a pesar de que en muchos casos son verdaderos “libros electrónicos” de gran riqueza pedagógica; tampoco se valora de igual manera un manual didáctico en papel que un manual en formato electrónico. Afortunadamente, se está empezando a trabajar intensamente en la búsqueda y definición de estándares de calidad para el e-learning y en el reconocimiento oficial de la actividad “virtual” de los profesores.

Sin embargo, conviene tener en cuenta que sólo disponemos de, aproximadamente, una década de experiencia en CV universitarios, lo que nos obliga a preguntarnos si es posible, en este corto espacio de tiempo, poder extraer conclusiones sobre la calidad; y si tenemos perspectiva y datos suficientes como para evaluar y valorar con objetividad las aportaciones del e-learning a la enseñanza y el aprendizaje.

Y mientras... ¿cómo van las instituciones a valorar el trabajo virtual de los profesores? Finalmente, entre las cuestiones didácticas que se refieren al uso del CV del profesor destacamos: ¿cuál es el propósito de usar el CV en mi asignatura?, ¿qué diseño debe tener?, ¿qué me aporta y qué aporta a mis alumnos?

¿Cómo mido la rentabilidad académica de mis EVA? Probablemente, trabajando desde éstas últimas cuestiones, que sólo pueden ser respondidas por cada profesor con su conocimiento sobre la disciplina que imparte, su comprensión de las plataformas e-learning

y su experiencia y saber docente, podremos llegar a responder las cuestiones más complejas:

¿Qué puede aportar el elearning a la enseñanza y el aprendizaje?, ¿cuándo el e-learning es de calidad?, ¿hacia dónde debe evolucionar el e-learning?

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en la actualidad, están involucradas en todos los ámbitos del saber humano. Actualmente, las herramientas y recursos tecnológicos insertos en la educación constituyen una mayor posibilidad de expandir la información y el conocimiento, a través de nuevas formas y espacios de aprendizaje. El potencial educativo de los entornos virtuales con sus diversos recursos digitales ha sido ampliamente reconocido en estudios realizados por varias instituciones internacionales como la **Unesco (2013)**. En la realidad latinoamericana se destaca los aspectos favorables de los entornos virtuales como valor añadido al trabajo en equipo, la motivación, la comunicación y el intercambio de información entre los docentes para afianzar el aprendizaje.

Ante esta situación, el Estado Peruano se ha hecho presente en las escuelas públicas dotándolas de equipos multimedia, conectividad e implementando un espacio virtual dirigido a la comunidad educativa, de acceso gratuito, llamado Sistema Digital para el Aprendizaje PerúEduca Web. El entorno virtual peruano ofrece una gama de herramientas, recursos y contenidos digitales para la comunicación, colaboración y aprendizaje.

Tal como manifiesta **Chumpitaz (2012)**, es necesario asegurar el aprendizaje, a partir del óptimo uso y gestión de los recursos tecnológicos, dentro de un contexto socioconstructivista; desde esta mirada, es indispensable considerar los objetivos, las formas de organizar, interactuar y de emplear del entorno digital de aprendizaje por parte de los usuarios. Debido a la demanda y compromiso educativo que los profesores peruanos deben asumir frente al uso del Sistema Digital de Aprendizaje PerúEduca Web, se eligió para este estudio, a docentes que realizan el uso frecuente del entorno virtual, siendo referentes próximos a un modelo de uso que favorezca el desarrollo integral del docente.

Por ello, se planteó el siguiente problema: ¿Cómo usa el entorno PerúEduca Web, docentes de una institución educativa de la UGEL 05 de Lima Metropolitana?. La investigación fue viable porque las docentes seleccionadas registraron aprovechamiento del entorno

PerúEduca Web en su práctica educativa; además, la institución educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 05 en la cual laboran, demostró contar con equipamiento tecnológico, aulas de innovación pedagógica y conectividad permanente de internet. En consecuencia, adquiere singular relevancia para el magisterio peruano y en especial para los profesores de la UGEL 05.

Sunedu (2014). Actualmente en nuestro país se ha implementado la Nueva Ley Universitaria que propone cambios sustanciales en las Universidades Públicas y Privadas con la finalidad de mejorar su funcionamiento para formar profesionales de acuerdo a la realidad regional y nacional. Esta tarea que propone la Nueva Ley Universitaria requiere

El acceso a la información se ha hecho cada vez más fluido, pudiéndose obtener información de los diferentes aspectos del quehacer humano. Existen a nivel mundial diversas herramientas que permiten gestionar de manera eficiente la información, que utilizadas adecuadamente facilitan esta tarea.

Además el uso limitado de la plataforma e-learning puede deberse a la inadecuada instrucción a los profesores y alumnos de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo” pues no se realiza el seguimiento de lo aprendido en las capacitaciones que se proporcionaron para el uso de la plataforma e-learning, así como tampoco se motiva a los usuarios en el uso de esta plataforma.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo General.

Diseñar un programa tutorial para el uso adecuado de la plataforma e-learning de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo - UPAGU. Cajamarca-Perú”.

1.1.2. Objetivos Específicos.

1. Diseñar un programa tutorial para el uso adecuado de la plataforma e-learning en los alumnos III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”.
2. Valorar el uso de la plataforma e-learning en los alumnos III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”.
3. Diagnosticar el rendimiento académico de los estudiantes del III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”.

1.2. Justificación de la Investigación:

Consideramos que el presente proyecto de investigación es importante y por lo tanto se justifica por las siguientes razones:

- a) Porque pretendemos justificar los fundamentos teóricos del uso de la plataforma e-learning y sus beneficios en el proceso de enseñanza aprendizaje en el ámbito de las Universidades.
- b) Porque con su realización estamos en capacidad de entender la problemática en el uso de la plataforma e-learning en los alumnos III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”.

En la Región Cajamarca, la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo” cuenta con una plataforma tecnológica que no está siendo utilizada adecuadamente por los estudiantes del III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica Esta situación es necesaria superarla y para ello proponemos un Programa Tutorial que posibilite el monitoreo para el uso adecuado de la Plataforma de e-learning, planteando las siguientes interrogantes:

¿Qué características deberá tener un Programa Tutorial para el uso de la plataforma e-learning?, ¿Cómo un Programa Tutorial para el uso de la plataforma e-learning influye en el rendimiento académico de los estudiantes?,

¿Qué criterios y contenidos deberán tenerse en cuenta en el diseño de un Programa Tutorial para el uso de la plataforma e-learning?,

¿Podrán los estudiantes del III Ciclo Carrera Profesional de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo” adaptarse al uso de la plataforma e-learning haciendo uso del Programa Tutorial?,

¿Qué pre-requisitos necesitaran los estudiantes del III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo” para hacer uso de la plataforma e-learning?.

En la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”, observamos que no se ha tomado en cuenta la totalidad de estos puntos pues no se evidencia el compromiso por parte de la Alta Dirección en darle el apoyo adecuado para que la comunidad de profesores y alumnos consideren de carácter indispensable el uso de la plataforma e-learning en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Así mismo se observa que el equipo técnico no consideró el hecho que en la Ciudad de Cajamarca, ciudad en donde está ubicada la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”, los cortes de suministro de energía son frecuentes y no se adquirió una sistema de alimentación de energía y al no contar la Universidad con este sistema, estos cortes de suministro ocasionan que la plataforma e-learning no pueda ser usada de forma permanente por los profesores y alumnos del III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como concepto general consisten en la utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información, visual, digital o de otro tipo con diferentes finalidades, como forma de gestionar, organizar, ya sea en el mundo laboral, o como vamos a desarrollarlo aquí en el plano educativo, donde ha llegado como una panacea que todo lo arregla y que sin embargo va a llevar un tiempo encontrar el modelo más adecuado a seguir en la educación, ya que no se puede cometer el error de abusar de su uso, pero hoy en día sería aún más erróneo su ausencia, ya que su uso como herramienta didáctica se antoja ya imprescindible.

Por tanto podemos afirmar que el uso de instrumentos tecnológicos es una prioridad en la comunicación de hoy en día, ya que las tecnologías de la comunicación son una importante diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo.

Las TIC tienen la peculiaridad de que la comunicación que se produce no viene condicionada por el tiempo y las distancias geográficas, es por esto que entre otras cosas tiene una importancia creciente de la educación informal de las personas, de esto último se benefician a nivel intuitivo los jóvenes actuales, que encuentran en estos medios un desarrollo comunicativo que expresan a través de medios para ellos tan habituales como la mensajería instantánea, los correos electrónicos o el móvil.

Las últimas generaciones tienen tan interiorizados medios como el cine o la televisión que no llegarían a considerarlos como innovaciones su uso educativo, son por esto junto con la red de internet ya parte de su lenguaje y de su vida y por tanto un sistema educativo moderno debe incorporarlo para poder llegar hasta ellos. La presencia constante de los medios de comunicación social, los aprendizajes que las personas realizamos informalmente a través de nuestras relaciones sociales, de la televisión y los demás medios de comunicación social, de las TIC y especialmente de Internet, cada vez tienen más relevancia en nuestro bagaje cultural. En la vida diaria su uso es más que habitual, prácticamente todas las instituciones culturales como museos, exposiciones y bibliotecas utilizan asiduamente estas tecnologías para difundir sus

materiales a través de la inevitable páginas web, o por medio de vídeos, dvds interactivos, u otros medios con objeto de tener más aceptación y divulgación entre toda la población.

Los portales de contenido educativo se multiplican exponencialmente en Internet, lo que en muchos casos ayuda a los docentes, siempre que sepan buscar dentro de esa vorágine de información que son los buscadores de internet, siempre es mejor un sitio web reconocido o por lo menos recomendado, sino la labor puede hacerse ardua a la hora de buscar contenidos, herramientas o material didáctico acorde con lo que buscamos. La juventud adquiere conocimientos a través de todos estos medios y por tanto aprenden más cosas fuera de los centros educativos, unas de utilidad a la hora de la formación , otras en cambio puede ser un rémora a la hora de enfocar el uso de las nuevas tecnologías por parte de los alumnos. Como consecuencia de esto uno de los retos que tienen actualmente las instituciones educativas consiste en integrar las aportaciones de estos canales formativos que suponen las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje, facilitando a los estudiantes la estructuración y valoración de estos conocimientos dispersos para que signifiquen una ayuda más y no caigan por el contrario en el mal uso.

Dentro de las primeras aplicaciones que están realizando los centros educativos está, la presencia de muchas de las instituciones educativas en el ciberespacio, hecho ahora casi imprescindible y que permite que la sociedad conozca de forma más concreta las características de cada centro y las actividades que se desarrollan en él, además de ofrecerlos de forma más atractiva a la comunidad educativa en general. Esto, en general, hace que a la larga redunde de forma positiva para el centro y estimule la labor realizada, al conseguir que el conocimiento de éstas pueda hacer que la evaluación de lo realizado sea más objetiva y a la vez pueda tenerse en cuenta la opinión de un marco más amplio dentro de la comunidad educativa.

La nueva política educativa sitúa por primera vez la competencia digital entre las ocho “competencias básicas que debe haber desarrollado los estudiantes al finalizar la enseñanza obligatoria para poder lograr su realización personal, ejercer la ciudadanía activa, incorporarse a la vida adulta de manera satisfactoria y ser capaz de desarrollar un aprendizaje permanente a lo largo de la vida”. Llegamos por tanto a la

incorporación de las TIC a la normativa, siguiendo las recomendaciones de la Comisión Europea, y sobre todo reconociendo una realidad que ya marcaba la sociedad actual, se trata por lo tanto de que los currículos deban orientarse a la adquisición de la competencia digital y en el tratamiento de la información. Esta competencia, según el decreto, consiste en disponer de habilidades para buscar, obtener, procesar y comunicar información, y para transformarla en conocimiento, incluye también utilizar las tecnologías de la información y la comunicación extrayendo su máximo rendimiento a partir de la comprensión de la naturaleza y modo de operar de los sistemas tecnológicos.

Cómo llevar, por tanto, la normativa a la realidad educativa, es hoy en día un asunto que se antoja como imprescindible y tiene su objetivo principal en conseguir la competencia digital en los alumnos, que ya traen consigo una cultura tecnológica imbuida por la sociedad actual. Las nuevas generaciones van asimilando de forma natural esta nueva cultura poco a poco en cambio para la mayoría de los docentes conlleva muchas veces importantes esfuerzos de formación, y el hecho de adaptarse a una dinámica muy lejana a la que se llevaba de forma “tradicional”. La juventud no conoce hechos culturales y formas con la que los docentes han convivido durante mucho tiempo, por lo que los cambios en la forma de transmisión de información y de las nuevas tecnologías que a nosotros nos puede parecer vertiginosos, son para los alumnos el ritmo normal de acontecer de estos procesos y por lo tanto su adaptación es muy rápida así que para ellos el cambio continuo y las novedades que van surgiendo cada día es lo normal.

Por lo tanto desde el sistema educativo debemos favorecer este proceso que se empieza a desarrollar desde el entorno más cercano, es decir desde el plano familiar, de los amigos, de los medios como la televisión, internet, radio, etc.; es necesario hoy día que la escuela integre esta nueva cultura a través de la alfabetización digital, y convertirlo en instrumento cotidiano de uso educativo. Instrumento de uso cotidiano en la escuela deben ser no sólo el ordenador, sino otros como los proyectores, dvds, pizarras digitales, cámaras de video, etc.

En cuanto al uso del ordenador no sólo es necesario que el alumno se maneje en distintos programa necesarios hoy en día (tratamiento de textos, hojas de cálculo,

tratamiento fotográfico, etc.), sino que debe saber manejarse correctamente por la red, para ello es importante la elaboración de una página de la clase dentro de la web de la escuela, que consiga acercar a los padres las actividades del curso publicando algunos de los trabajos de clase y que además sirva de motivación a los propios alumnos, actualmente hay plataformas que facilitan este proceso, por lo tanto está al alcance de alumnos y profesores.

A modo de conclusión podemos resumir las funciones más importantes que las tecnologías de la información pueden cumplir en la escuela, en un primer momento como uso personal para conseguir un acceso a la información, tanto para los alumnos como para profesores, y también para que las familias tengan más cercana la información del centro educativo, como gestión del centro como sí se viene haciendo desde hace tiempo. Mucho más importante es la competencia digital que debemos conseguir de los alumnos, este último punto en relación directa con el uso didáctico de las TIC en el proceso de aprendizaje. Por último la comunicación del centro con el entorno, la familia y la comunidad educativa en general ya sea, a través de páginas webs propias, aulas virtuales, foros, blogs u otras plataformas digitales.

Palomo Lopez Rafael, Ruiz Palmero Julio, Sanchez Rodríguez José. (2011). La Educación en la Sociedad Digital (2011), El objetivo de este documento de trabajo consiste en ofrecer una visión de conjunto sobre qué es lo que funciona en materia de tecnología y educación escolar, mediante el análisis de los datos disponibles, ofreciendo un marco teórico que permita interpretar por qué determinados planes, estrategias y actividades funcionan y otros no y, finalmente, realizando algunas recomendaciones que permitan informar la toma de decisiones tanto en el aula y en el centro escolar como en el sistema escolar en su conjunto. En el seno de un aula se suceden un sinnúmero de actividades a lo largo de la jornada escolar. La sola idea de intentar resumir todos los usos posibles de la tecnología en el aula, tomando en consideración las distintas necesidades y expectativas en relación con las características de los alumnos (contexto social, edad, aptitudes, motivación...) y áreas curriculares, parece en sí misma un verdadero despropósito destinado al fracaso. Resultaría imposible dar cuenta de la enorme variabilidad que cabe encontrar y, por si aún fuera poco, de la volatilidad de muchas prácticas que, con frecuencia, son ensayos que pugnan por consolidarse y que solo en contadas ocasiones se extienden en el

tiempo o, aún más raramente, se generalizan a otras aulas o centros escolares. Pero hay efectivamente, prácticas que se consolidan y explicar su denominador común, a tenor de lo que la investigación acredita, es lo que este documento se propone hacer, evitando en la medida de lo posible cualquier tentación enciclopédica. El documento de trabajo se divide en cinco partes.

Universidad de Zaragoza. (2015). La primera sintetiza brevemente las razones por las cuales debería esperarse un mayor y mejor uso de la tecnología en educación. La segunda parte presenta un balance del estado de la cuestión, mostrando algunos datos disponibles acerca del uso real de la tecnología en los centros escolares y la distancia que la realidad mantiene con respecto a las expectativas de partida. Así las cosas, la tercera parte ofrece un horizonte razonable para avanzar hacia una educación escolar de mayor calidad aprovechando con realismo las oportunidades que la tecnología ofrece. No se trata de incrementar sin más la intensidad del uso de la tecnología, sino de interrogarse acerca de los beneficios que las soluciones tecnológicas podrían aportar para conseguir que los alumnos aprendan más, mejor y distinto, traduciendo este lema en términos prácticos y factibles para la generalidad de docentes. La cuarta parte ahonda en las razones que explican qué es lo que funciona y que, por tanto, permiten tomar decisiones informadas si se desea sacar partido de la tecnología en el aula, en el centro escolar o en el sistema en su conjunto. La quinta y última parte establece algunas conclusiones transversales a los capítulos previos y avanza, al mismo tiempo, la agenda pendiente de investigación. La velocidad con la que los cambios tecnológicos se han sucedido desde la irrupción del primer ordenador personal y la rapidez con la que otras innovaciones tecnológicas están llegando, por no hablar del ritmo con el que se suceden los anuncios de las que están por venir, impiden digerir de forma adecuada no solo las soluciones que proponen a viejos problemas, sino también afrontar los retos sociales, económicos, políticos y, por supuesto, educativos que plantean. Esto es indicativo de que el esfuerzo que van a tener que realizar centros escolares y docentes en los próximos años será mucho más importante que lo que se puede prever y es de esperar que unos y otros encuentren el apoyo de todo orden que merecen tanto desde un punto de vista político como social. Lo que este documento de trabajo intenta hacer, en este sentido, es demostrar que semejante esfuerzo vale, pedagógicamente hablando, mucho más de lo que cuesta.

2.2. Bases Teóricas

Gerardo Meneses Benítez (2010) Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación -desarrolladas durante la segunda mitad del siglo pasado junto a los avances de la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones, la optoelectrónica, etc. se han introducido en todos los ámbitos de la actividad humana tal y como se ha descrito en el capítulo 2- han permitido la formación de una nueva economía, un nuevo sistema de medios de comunicación, una nueva forma de gestión tanto en las empresas como en los servicios públicos, una nueva cultura y, de manera incipiente, la emergencia de nuevas formas de funcionamiento del sistema político, los estados y las administraciones (Castells, 2001). En particular, el mundo educativo, pilar de nuestra sociedad, está inmerso en un auténtico terremoto de novedades, cambios e incógnitas.

La introducción y el desarrollo de las TIC constituyen un reto importante para la Universidad. El valor estratégico que la revolución tecnológica concede a la educación en general y a la Universidad en particular y a la aparición de nuevos trabajos a los que la universidad debe hacer frente son elementos que amplifican la importancia de la integración de estas tecnologías en la Universidad. De forma breve podemos describir un punto de inflexión en esta utilización de las NTIC en la Universidad. Un primer momento en el que su utilización en la Universidad era muy reducida a excepción de en la educación no presencial o a distancia y un segundo momento en el que esta utilización se está generalizando y complementando la enseñanza presencial de diferentes formas que serán presentadas a lo largo de este capítulo. Las TICs abren nuevas vías de aprendizaje y modifican el rol del profesor. Se cuestionan los métodos empleados hasta ahora. La posibilidad de acceder a una gran cantidad de información hace que el profesor abandone su actividad transmisora de conocimientos y focalice sus esfuerzos en el aprendizaje. Es decir, la docencia universitaria se dirige a desencadenar procesos de aprendizaje con la finalidad de orientar al estudiante hacia la creación de su propio conocimiento a partir del conjunto de recursos de información disponibles. Las TIC no pueden suponer por si solas una garantía de cambio positivo en la universidad, estos retos que es necesario afrontar son, entre otros: nuevos programas docentes, el control de la calidad de los materiales y servicios virtuales, buenas prácticas docentes en el uso de las TIC, formación del profesorado... Las

potencialidades de las NTIC en la Universidad dependerán no sólo de su modalidad de uso, que puede ir desde la educación a distancia hasta la educación presencial, sino del modelo educativo en el que se apoyen, de la manera de concebir la relación profesor-alumno, de la integración de estas técnicas como un medio más para repetir patrones educativos anteriores o para modificarlos, etc. (UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI)

Oswaldo Ospina Mejía (2011) Educación 2.0: Retos educativos en la sociedades hiper conectadas.- La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC en los ambientes educativos se ha convertido en un referente a la hora del planteamiento de políticas públicas, aduciendo que su utilización para el aprendizaje promoverá el desarrollo de las denominadas competencias requeridas para desenvolverse con éxito en el siglo XXI. Pero más allá de incluir las TIC en la educación, se requiere repensar la educación en sí misma en un entorno de globalización económica y social para que el uso de estas tecnologías faciliten la comprensión de la realidad local y global, y de las interconexiones que se derivan, y por lo tanto, del rol que deben asumir los ciudadanos para la construcción de una sociedad más justa, solidaria y sostenible.

La implementación de las nuevas tecnologías en las aulas españolas, en educación secundaria y bachillerato debe ir más allá de la mera dotación de ordenadores en las aulas, pues de una forma global, una auténtica incorporación de las TIC en estos espacios implicaría la socialización digital de nuestros menores y adolescentes en las instituciones educativas. Desde esta perspectiva tan íntimamente ligada con los procesos de socialización y constitución identitaria en una cultura digital, este compromiso de la implementación de las TIC en las aulas españolas públicas se materializa, entre otras estrategias más, en planes educativos existentes en prácticamente todas las Comunidades Autónomas de España. Esa educación encaminada a la construcción de una cultura digital debe constatar en diversos cambios en los estilos de vida e ideales de los jóvenes analizados. Y ese es el principal objetivo de este texto, alcanzar a vislumbrar algunas de esas transformaciones, localizándolas en los discursos narrativos de los adolescentes. Para ello, se tomó como unidad de análisis aquellos discursos de los alumnos formados y educados en institutos públicos de educación secundaria, en los que se han implementado programas concretos con las TIC de las Comunidades Autónomas de La Rioja, Aragón, Galicia,

Cataluña y Andalucía. Desde estas fuentes narrativas se realizó una primera descripción de los discursos mediante la elaboración y categorización de códigos semánticos, a través de los que se expresan los nuevos valores educativos y comunicativos. (Corporacion Colombia Digital)

Álvaro Baraibar (2014) TIC, Educación y Sociedad Es sabido: el nuevo siglo cristalizó el proceso de transformación tecnológica que, desde hace algunas décadas, viene alterando radicalmente las nociones de tiempo y espacio 1-. Una velocidad en incesante aumento que reorganiza los modos de vínculo y percepción de los sujetos en territorios que tienden a virtualizarse. Bajo estas condiciones las instituciones educativas no pueden sino registrar y ensamblar, rehacer su lugar, en este proceso de cambio. Pero, ¿de qué modo y para qué sujeto?, ¿son suficientes las nociones de ciudadano, de individuo o de pueblo para dar cuenta de estas subjetividades que Franco Berardi llama “post-alfabéticas”? (Berardi, 2007). Si el triángulo pueblo/individuo/ciudadano neutralizaba la barbarie a partir de reconducirla hacia un modelo, hacia una norma, hacia un “uno” que hace de patrón, de medida, ¿qué sucede cuando las subjetividades en juego desbordan estos moldes?, es decir, cuando esta horda de bárbaros deviene multitud des-medida. En este marco, el gobierno argentino viene impulsando un programa educativo que ensaya replantear la dinámica escolar a partir de anclarla en una lógica multimedia y digital: el Programa Conectar Igualdad. Declinación local de un modelo que desde hace poco tiempo se disemina a lo largo del mundo. Esta iniciativa se presenta como una de las principales políticas de “inclusión educativa y social” de la década. Supone, en principio, el otorgamiento de una netbook por estudiante, el desarrollo de una batería de software educativo especializado y la capacitación masiva de docentes. El esperado ingreso de la escuela al siglo XXI a la era de lo digital, al mundo de los ceros y de los unos. Sin embargo, la principal importancia de este programa es que expresa con claridad el esfuerzo denodado del Estado (de lo que queda de aquel Estado que vitoreó su triunfo en el Centenario o que brilló, luego, durante 1940 a 1960) por ponerse a la altura de la transformación subjetiva en curso. Con todo y más allá del evidente voluntarismo: ¿asume este programa el poder demiúrgico de las nuevas tecnologías, su fuerza creadora de mundos y subjetividades?, ¿es capaz de admitir que el pasaje que reconoce al entregar las netbook —el pasaje a la escritura electrónico-digital— puede tener una fuerza

transformadora comparable con aquel otro pasaje, el de la oralidad a la escritura, que reorganizó los modos de ser (percibir-habitar) y dio origen a la Filosofía, a la Historia, a la Literatura, tal como hasta hace poco las conocíamos? (Ong, 1987). TIC, educación y sociedad. Reflexiones y estudios de casos a nivel iberoamericano - Volumen 1 28
Página Universidad del Norte - Corporación Colombia Digital “Generaciones post-alfabéticas”, citábamos a Berardi (2007) líneas arriba. “Nuevos bárbaros” (Baricco, 2006) que con su velocidad congénita arrasan los vestigios de la cultura moderna, de la Modernidad. Los diarios y los escritos de divulgación los nombran “nativos digitales”.

En números, aquellos nacidos desde la década de 1980. Aquellos para los que “leer” y “estudiar” no significa lo mismo que para sus padres –registran los libros más como objetos decorativos e incómodos que como una fuente de saber. Exponentes obvios de la emergencia y consolidación de nuevos modos de producción y circulación del conocimiento; de insólitas formas de vínculo social (“donde las tecnologías de acción a distancia configuran públicos” –vislumbraba el criminólogo Tarde (2002) –, “masa dispersa” sobre la que fluyen líneas de conexión, subjetividades que se afectan y cooperan). Los jóvenes se dicen a veces con máxima imprecisión. Portadores de un nuevo lenguaje: el de la escritura eléctrica, digital.

El lenguaje visual, sobre todo, la lengua franca de la primera generación video-electrónica, una generación que ha aprendido más de un aparato electrónico que de su padre y de su madre, concluirá Berardi (2007). El presente trabajo –segmento exploratorio de una investigación más amplia³– se propone no tanto una aproximación a este mundo subjetivo-digital como al modo en que el Programa Conectar-Igualdad se presenta en sociedad leyendo este mundo, haciéndolo suyo, incorporándolo a la escuela. Focalizaremos sobre uno de sus videos institucionales⁴ y algunas de sus publicidades televisivas: sospechamos se encuentran allí evidencias del modo en que la escuela interpela el mundo digital y a sus esquivos nativo, (Corporación Colombia Digital).

Jorge Hernandez Correa (2014), “Visibilidad y divulgación de la investigación desde las Humanidades digitales”. Podría parecer un ejercicio sencillo preguntarse qué son las Humanidades Digitales. Y precisamente por ello nos sorprendería comprobar

que las respuestas a nuestra pregunta iban a ser varias y variadas. Es frecuente que en disciplinas que navegan por esos difíciles océanos que existen entre dos áreas de conocimiento haya ciertas dificultades a la hora de centrar el campo de estudio. Y lo es también que los investigadores focalicen su interés o resalten la importancia del ámbito del que proceden, relegando a un segundo plano, auxiliar, aquello que conocen menos y a lo que se aproximan buscando una forma de mejorar su investigación. Las Humanidades Digitales son, en este sentido, un amplio campo de trabajo abierto a múltiples enfoques y líneas de abordaje diferentes. Las Humanidades digitales nos abren nuevos horizontes y nuestra obligación, como universitarios y como humanistas, es estar atentos y conocer algo que está dando ya resultados más que interesantes, y que son el camino por el que transitaremos en el futuro cada vez más.

Las Humanidades Digitales tienen ya un importante recorrido en el mundo anglosajón, pero todavía no han consolidado su espacio en el mundo universitario español. Con todo, como ya he dicho en alguna otra ocasión, son «buenos tiempos para las Humanidades Digitales en español» y este volumen es buen ejemplo de ello. (Universidad de Navarra)

José Hernández Ortega (2012).- Tendencias emergentes en Educación con TICEs el resultado de un ejercicio de generosidad por compartir saberes e investigaciones sin más recompensa que la de ver publicada su obra, porque este libro está editado con una licencia Creative Commons y se ha sufragado mediante un sistema de financiación colectiva (crowdfunding). Por eso esta obra nos trae de la mano a personas valientes, comprometidas y entusiastas, cada una en su especialización o área de actividad. Ver nacer un libro es una experiencia muy gratificante. Y cuando se trata del resultado de una suma de voluntades para dar a conocer tendencias que aportan frescura y luz a nuestro anquilosado sistema educativo en tiempos de quebrantos más todavía. Por eso este alumbramiento nos llega con mucha esperanza y nos deja contentos y agradecidos.

En las siguientes páginas descubriremos el potencial de los códigos QR que nos llevarán de la mano hasta su hermana mayor: la realidad aumentada, posiblemente uno de los campos con más futuro y más posibilidades educativas en cualquier área o nivel educativo. También descubriremos cómo el juego sigue manteniendo un enorme poder

de atracción tanto en la infancia como en los jóvenes y cómo los videojuegos se van a convertir en unos grandes aliados para la tarea docente. Pero para que este descubrimiento sea posible todavía debemos romper muros que franquean el paso a los dispositivos que hacen posible una nueva manera de acercarnos al conocimiento. De ello dan buena cuenta un par de capítulos sobre cómo el aprendizaje está en nuestras manos si dejamos de prohibir y comenzamos a recomendar el uso del móvil para determinadas actividades educativas, algo que se convertirá en un verdadero caballo de Troya que ya está entrando en el aula.

Veremos cómo hay una tendencia imparable hacia el uso de una red cada vez más social, más abierta y solidaria que desemboca en la creación colaborativa de contenidos y a su distribución para su utilización en abierto. Como este uso debe ir emparejado con el conocimiento y el buen uso de las licencias Creative Commons en educación, contamos con otro capítulo que habla con todo detalle de este tema. Editor Espiral (España).

Yamile Tapia (2012).- TIC para la inclusión social. La Corporación Colombia Digital -CCD- tiene como objetivo promover el uso y apropiación de las nuevas tecnologías -TIC- en diferentes sectores de la vida económica, social y cultural del país. Para cumplir sus objetivos ha editado el onceavo libro digital gratuito, titulado "Tecnologías de la información para la inclusión social: una apuesta por la diversidad", resultado de una amplia reflexión de especialistas en materia de inclusión y nuevas tecnologías.

A lo largo del documento se sugieren propuestas sobre el papel de las nuevas tecnologías en los procesos de inclusión social y a través de análisis teóricos, de políticas públicas y de casos de estudio, se demuestra cómo las TIC se convierten en herramientas para la construcción social.

El texto está conformado por siete capítulos que reunidos constituyen una apuesta por hacer de las tecnologías unas aliadas para la inclusión. 'Hablemos de inclusión' brinda la información de contexto necesaria para abordar el tema; 'Inclusión por la eliminación de barreras educativas en Colombia ¿las nuevas tecnologías superarán el reto?' señala a la teleeducación como alternativa para disminuir el analfabetismo; "Límites y posibilidades de las TIC en la inclusión social" plantea una reflexión sobre

cómo la incorporación de las tecnologías ha permitido establecer nuevas relaciones en los diferentes campos sociales; "Las redes sociales para la inclusión y la participación" analiza las posibilidades que ofrecen las redes como instrumento de inclusión social.

"Inclusión laboral a partir de las TIC para personas con discapacidad" pone de presente la necesidad de insertar en las políticas públicas laborales del país mecanismos reales y efectivos para lograr la inclusión al mercado laboral de personas con discapacidad a través de la formación en TIC y el teletrabajo. Al final "Tecnología e inclusión, ejemplos colombianos" y "Puerto Alvira: de la desolación a la ensoñación" presentan experiencias de inclusión social mediadas por las TIC en distintas poblaciones del país. (Corporación Colombia Digital Cali-Colombia.)

Inés Dussel – Luis Alberto Quevedo (2011).- “Educación y nuevas tecnologías: los desafíos ante mundo digital”. La presencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad y en el sistema educativo es un dato innegable en los últimos años. Su impacto ha provocado una suerte de revolución en la economía, la política, la sociedad y la cultura, que transformó profundamente las formas de producir riqueza, de interactuar socialmente, de definir las identidades y de producir y hacer circular el conocimiento. Como lo señala Lev Manovich, aludiendo a los cambios provocados por la digitalización, a diferencia de lo que pasó durante el surgimiento del cine, hoy existe una conciencia extendida y planetaria sobre la importancia de esta revolución, aunque falte todavía una lectura de conjunto sobre sus códigos, procedimientos y modos de recepción de las audiencias, que pueda ver más allá de las particularidades de cada nuevo medio y nos permita entender la lógica de estos nuevos medios en el presente.

Dentro de los sistemas educativos de la región, contamos con más de dos décadas de múltiples y ricas experiencias en materia de introducción de TICs en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Las más de las veces, los programas y proyectos vienen empujados por una fuerte presión social y económica para que se incluyan las nuevas tecnologías en la educación. El hecho de que la presión o motor fuera sobre todo externo a los sistemas educativos motivó, al menos inicialmente, que fueran pocos los planes de prospectiva que se plantearan una planificación a largo plazo de cambios en gran escala. Esto se debe, en gran parte, al ritmo acelerado de transformaciones, que

impusieron el tema aún antes de que pudiera ser procesado en proyectos que anticiparan futuros desarrollos. (Fundación Santillana)

“Dussel Inés (2012).-“Este diagnóstico general de expansión de las nuevas tecnologías debe matizarse en varios aspectos”. Un primer aspecto es que aún subsiste el problema del acceso. Los esfuerzos que están haciendo los gobiernos de la región por volver accesibles las nuevas tecnologías y la conectividad son fundamentales para achicar la brecha digital y emparejar las oportunidades sociales de acceder a los nuevos bienes. Sabemos que esa brecha está determinada en gran medida por desigualdades sociales, territoriales y de género; por eso es importante que las políticas educativas y sociales contribuyan a una distribución más equitativa de las posibilidades de acceso a los nuevos medios digitales.

El documento que presentamos en este foro busca desarrollar estos argumentos a partir de lo relevado en algunas investigaciones recientes sobre las formas de enseñar y aprender con nuevas tecnologías. Se organiza en cuatro partes. La primera propone una revisión conceptual sobre los cambios didácticos y propone algunas líneas de análisis sobre esas transformaciones. La segunda presenta los resultados de estas investigaciones sobre las actitudes de los docentes frente a los cambios y frente a la expansión del acceso de las nuevas tecnologías; busca definir con más precisión sus percepciones, identificando los elementos que provocan temor y los que dan confianza y esperanza sobre las nuevas dinámicas. La tercera parte se centra en la descripción de los usos más frecuentes de las nuevas tecnologías en las aulas, y también introduce algunas experiencias de usos más ricos y relevantes que surgen de entrevistas en profundidad con profesores. Este capítulo proporciona elementos para entender el repertorio de prácticas con nuevas tecnologías que hoy están usando los docentes. La cuarta y última parte retoma los argumentos anteriores para discutir cuánto hay de cambio y cuánto de continuidad en la forma en que se están introduciendo las nuevas tecnologías en las aulas. Este capítulo quiere abordar el debate sobre la forma en que están cambiando o deberían cambiar los sistemas educativos, y las pretensiones de transformación radical o incluso desaparición de la escuela tal como la conocemos (Fundación Santillana).

Crear y Publicar con las TIC en la escuela.-La escuela ha desempeñado históricamente la función de posibilitar el acceso privilegiado a la información, ocupando con ello un lugar esencial en la sociedad. Sin embargo, los desarrollos sociales, científicos y tecnológicos que desde el siglo XX se vienen dando, han generado un nuevo escenario con múltiples y diversas fuentes de información, evidenciando con ello la necesidad de que la escuela y sus docentes cambien su rol como formadores de individuos. En consecuencia, suministrar información ya no es una práctica docente relevante en la escuela, como sí lo es ayudar a desarrollar competencias para que las personas comprendan el mundo que los rodea y aborden los problemas propios y del contexto de forma colectiva, fomentando el desarrollo de estructuras de pensamiento que favorezcan la reflexión y la acción pertinente y oportuna. En consecuencia, es redefinir la escuela, ya no como espacio de transmisión de información sino como espacio de construcción de conocimiento, donde no sólo se reconozca la lógica científico-tecnológica, sino también el saber propio de otras culturas y organizaciones

Jorge Jair Moreno Chautre (2011).- “Crear y publicar con las TIC en la escuela”, es un libro de consulta creado con dos propósitos: brindar elementos para que el maestro y directivo que trabaja en la integración de las TIC en la educación, reflexione, defina y fortalezca su visión y postura frente al tema, a la vez que expone algunos programas y servicios web, enfatizando en su valor y uso pedagógico como mediadores en la idea de una escuela generadora de conocimiento. Sus planteamientos parten de diferentes procesos de investigación realizados por el Grupo de I+D en Tecnologías de la Información (GTI) y el Grupo de Investigación en Enseñanza de las Ciencias y Contextos Culturales (GEC) en torno al uso pedagógico de las TIC en la educación básica y media en los últimos años. Ambos grupos son los responsables del diseño e implementación de la estrategia de formación que la Universidad del Cauca desarrolla a través de la Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones en los departamentos mencionados.(Editor : Universidad del Cauca).

María García Berrú (2011)” La TIC en la Educación”.- El nuevo entorno que representa la Sociedad de la Información (SI) ha hecho que se convierta en fundamental el preparar a nuestros hijos para adquirir unas competencias que les permitan desenvolverse en este mundo marcado por un continuo avance de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC). La Sociedad de la

Información también es conocida por Sociedad del Conocimiento, precisamente por su importancia para la evolución de la sociedad y el progreso económico.

Han sido las NTIC las que han contribuido de forma clara a alcanzar este contexto pero también lo ha hecho la globalización, fenómeno por el cual se han superado las fronteras. Las NTIC nos permiten comunicarnos con personas aunque vivan al otro lado del planeta de forma oral (telefonía), escrita (e-mail, redes sociales, blogs, ...) o audiovisual (webcam, videoconferencias), lo que nos permite aumentar nuestro conocimiento sobre otras culturas y costumbres. En este entorno en que nos relacionamos con multitud de personas de distinta condición es muy importante también tener unos valores éticos y ser responsable y comprensivo. Pero además, desde nuestra casa podemos acceder a bibliotecas, museos, centros educativos, etc., de cualquier parte del mundo. Las NTIC nos permiten acceder permanentemente a una gran cantidad de información, el reto está en saber cómo usarla. En general, los niños y niñas tienen una relación mucho más natural con las NTIC de la que nosotros podamos tener, son algo con lo que han nacido, y hoy en día, éstas les pueden proporcionar beneficios educativos, lúdicos y sociales. Pero también existen ciertos riesgos que los menores deben conocer para que sepan cómo enfrentarse a ellos y puedan aprovechar al máximo lo que las NTIC les pueden ofrecer. (Editor: Junta de Castilla y León

Sará Sanchez (2009).-Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Educación.-En los últimos años, la implantación de la sociedad de la información y del conocimiento en todos los estamentos de la sociedad es un hecho incuestionable. Y el aprendizaje a lo largo de la vida es una de las claves de la educación de los ciudadanos del siglo XXI. El éxito en la sociedad del conocimiento requiere de todos la capacidad, por una parte, de llevar a cabo aprendizajes de diversa naturaleza a lo largo de nuestras vidas y, por otra, de adaptarse rápida y eficazmente a situaciones sociales, laborales y económicas cambiantes. Las tecnologías de la información y la comunicación tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje, la construcción social del conocimiento y el desarrollo de habilidades y competencias para aprender autónomamente. Por su parte, para enfrentarse a esta sociedad el alumno ya no tiene que ser fundamentalmente un acumulador o reproductor de conocimientos sino que, sobre todo, debe llegar a ser un usuario inteligente y crítico de la

información, para lo que precisa aprender a buscar, obtener, procesar y comunicar información y convertirla en conocimiento; ser consciente de sus capacidades intelectuales, emocionales o físicas; y disponer también del sentimiento de su competencia personal, es decir, debe valerse de sus habilidades para iniciarse en el aprendizaje y continuar aprendiendo de manera cada vez más eficaz y autónoma, de acuerdo con sus necesidades y objetivos.(Fundación Santillan).

Luis Alberto Concha Balladares (2006), “Universidad e Investigación Científica”. En todo el mundo, los sectores de la investigación y la producción de conocimiento experimentan profundas transformaciones, y con ellos cambia rápidamente el paisaje de la educación superior. Los sistemas de producción de conocimiento trascienden hoy la esfera de las instituciones y abarcan laboratorios públicos, centros de investigación, industrias, institutos privados y redes virtuales. Los países enfrentan en diferentes contextos la exigencia de fortalecer sus capacidades de investigación y producción de conocimientos, así como de renovar sus sistemas y estructuras. El creciente desafío consistente en promover y reforzar la educación superior, y la investigación en la sociedad del conocimiento multiplica a su vez las demandas de financiación y contenido. Estas presiones llegan a ser particularmente marcadas en los países en desarrollo, incrementando las posibilidades de una mayor marginación.

El análisis parsimonioso de los procesos de conocimiento tiene un papel importante que jugar, especialmente porque a pesar de la existencia de tendencias fuertes a una uniformidad cada vez mayor en el plano mundial, también abundan las novedades, poniendo en evidencia que no existe una solución única para las estructuras, sistemas o políticas de investigación, educación superior o producción de conocimiento más apropiados.

Esa comprensión se podría reforzar mediante un mayor esfuerzo de investigación y análisis en estos campos, una difusión más amplia de los resultados de la investigación, y un mayor debate e intercambio de experiencias y prácticas a nivel regional y mundial. (CLASCO)

Santamaría Lancho Miguel (2004).- “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Formación Docente”.-Los sistemas educativos de todo el mundo se enfrentan actualmente al desafío de utilizar las nuevas tecnologías de la información

y la comunicación (TICs) para proveer a sus alumnos con las herramientas y conocimientos necesarios para el siglo XXI. En 1998, el Informe Mundial sobre la Educación de la UNESCO, *Los docentes y la enseñanza en un mundo en mutación*, describió el profundo impacto de las TICs en los métodos convencionales de enseñanza y aprendizaje, augurando también la transformación del proceso de enseñanza-aprendizaje y la forma en que docentes y alumnos acceden al conocimiento y la información.

Presente trabajo intenta ofrecer una guía para asistir a los educadores de docentes, administradores y aquellos responsables de trazar las políticas educativas, a incorporar el uso de las TICs en la formación docente. Los recursos que aquí se presentan fueron desarrollados por un grupo internacional de expertos con amplia experiencia en la integración de las TICs a la formación docente. Este trabajo establece un marco conceptual para dicha inclusión, y describe las condiciones esenciales que deben cumplirse para lograr una integración efectiva de la tecnología. Se presentarán estudios de caso para ilustrar los distintos enfoques que pueden utilizarse al abordar esta tarea, y se establecerán algunas pautas para el desarrollo de un plan estratégico de tecnología de alta calidad. Por último, se discutirá la importancia de la planificación y de la administración del proceso de cambio, así como de la construcción de una amplia base de apoyo entre todas las partes involucradas para alcanzar el objetivo de integrar las TICs a los programas de formación docente. (UNESCO).

Juan Carlos Asinsten (2008) “Aprendiendo a transformar el entorno. El uso del aprendizaje servicio en la educación superior”.- La guía didáctica que presentamos aquí tiene como objetivo facilitar al estudiantado el conocimiento de la metodología empleada en el proyecto denominado Experiencias de aprendizaje servicio con grupos interdisciplinarios de educación y comunicación en temas de ciudadanía y cultura de paz, que quieren promover el aprendizaje servicio (aps) a nivel universitario. En el primer bloque de la guía encontramos el marco teórico sobre el aps: definición y fundamentos teóricos, y algunas experiencias llevadas a cabo en el ámbito nacional e internacional.

El segundo bloque está dedicado a explicar la planificación de estas asignaturas, el tipo de docencia, y el uso que se da al Aula Virtual y a las Jornadas de difusión. En un

tercer bloque abordamos las claves para trabajar en grupos cooperativos, la división de las funciones de los componentes y los roles que cada uno de los miembros debe asumir, las actas de las reuniones de trabajo o el cuaderno de trabajo en grupo. En el siguiente bloque se explican cada una de las fases de trabajo para realizar los proyectos de aps. Estos se dividen en seis apartados: un marco teórico, una primera fase de selección del ámbito y del servicio, una segunda fase de contacto con el centro receptor del servicio, una tercera fase de preparación de la actividad y la producción del material, una cuarta fase de aplicación y una quinta fase de evaluación. En el último apartado se encuentra la bibliografía más relevante sobre esta metodología y las temáticas relativas a este proyecto.

La guía culmina con un anexo que contiene un ejemplo de un proyecto de aps realizado por un grupo de estudiantes del curso 2009-2010.(Editor: Universitat Jaume). Producción de Contenidos para Educación Virtual Resulta difícil decir qué es, o qué pretende ser, esta Guía. Más sencillo será escribir qué no es, qué no pretende ser, y explicitar algunas intenciones que el docente que aspira a ser contenidista juzgará como logradas o no.

En la educación superior no todos los profesores tienen formación docente. Muchos son profesionales, expertos en la disciplina de sus materias. Con los años, van adquiriendo estrategias para manejarse en la clase presencial, basadas en la oralidad. A la hora de producir materiales didácticos escritos, o en soportes electrónicos de diverso tipo, para la enseñanza en entornos virtuales, esa experiencia de la presencialidad resulta insuficiente. Los materiales que median el proceso de enseñanza requieren sólidas estrategias didácticas. En el diseño de esta Guía, el primer dilema fue: ¿cuánta pedagogía podemos incluir en el texto? Difícil de responder, ya que evidentemente no se puede hacer una manual que incluya toda la pedagogía, o toda la pedagogía que necesita conocer un profesor. Intenté una solución intermedia: fundamentar desde las teorías educativas las recomendaciones sobre diversos aspectos de la tarea de producir materiales educativos. El segundo dilema se refiere a la cantidad de temas implicados en la producción de contenidos. Y en qué profundidad y/o amplitud abordarlos. También difícil, ya que los temas son muchos, y la mayor parte de ellos requeriría un manual especializado. Así, el camino intermedio elegido: menciona la mayor parte de los temas y ofrecer recomendaciones (empíricas unas, fundamentadas en la teoría

otras) nos pone en la peligrosa cornisa del reduccionismo y esquematismo. Por problemas de economía de lenguaje, y también debido a mi estilo personal, muchas cuestiones están planteadas en formato taxativo, excesivamente afirmativo. Apelo al pensamiento crítico de los docentes que se utilicen la Guía para que pongan en tela de juicio cada una de esas afirmaciones, y armen sus propias conclusiones acerca de cómo trabajar y qué tener en cuenta. (Biblioteca Digital Virtual Educa).

Juan Jose Samaniego (2014) “Las Nuevas Fronteras de la Educación a Distancia”.- El Instituto Latinoamericano y del Caribe en Educación Superior a Distancia (CALED), con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación superior a distancia, se ha planteado entre sus líneas estratégicas sumar esfuerzos con otras instituciones para difundir el conocimiento en este ámbito. Para cumplir con este cometido en esta ocasión presenta el libro denominado "Las nuevas fronteras de la educación a distancia". Este libro es editado conjuntamente con el CALED, Virtual Educa y la Universidad Técnica Particular de Loja, y cuenta con el aporte de connotados expertos que conocen y analizan en profundidad temas de educación a distancia referidos a los principios pedagógicos, el mundo de la virtualización, las nuevas tecnologías de la información y comunicación, la internacionalización de la educación a distancia, la educación basada en competencias, los recursos educativos abiertos, la educación virtual y brecha digital, las nuevas fronteras legislativas, la movilidad internacional y el futuro de la educación virtual. Los temas descritos se presentan como una respuesta a los desafíos que impone la globalización, la integración de redes universitarias, el fortalecimiento de los lazos interinstitucionales, dentro y fuera de las fronteras, son las líneas que nos unen y/o nos separan. De nosotros depende su conjunción.

El libro "Las nuevas fronteras de la educación a distancia" muestra el horizonte de esta modalidad de educación que ha llegado a convertirse en la educación del presente y del futuro, al acercarse a los lugares más remotos y apartados de las fronteras de la ciencia. (Universidad Técnica Particular de Loja).

Juliana Bergmann - Mariona Grané (2013) “La Universidad en la Nube”, "Estar en la nube" ya no significa ser una persona despistada que no sabe por dónde va. Actualmente esa expresión tiene un nuevo significado. En la era de la digitalización, la

nube se convierte en el "espacio" donde almacenar las informaciones, comunicarse, relacionarse, compartir ideas, trabajar, leer, visualizar, crear contenidos, aprender. Y la universidad, como institución de educación superior que todavía tiene un papel relevante en nuestra sociedad, no se escapa de este espacio. Actualmente, en nuestros sistemas universitarios, conviven procesos de enseñanza y aprendizaje diversos que tienen lugar en entornos diferentes y bajo modelos educativos con objetivos claramente diferenciados. Este libro pretende mostrar una panorámica de la universidad que está en la red. A partir de una colaboración entre dos grupos de investigación de uno y otro lado del Atlántico, el Laboratorio de Medios Interactivos de la Universidad de Barcelona en España, y el Comunic, del Laboratorio de Novas Tecnologías de la Universidad Federal de Santa Catarina en Brasil, se ha elaborado esta propuesta que recoge realidades de las universidades hoy en relación con los sistemas de aprendizaje online Editor: (Universidad de Barcelona).

Begoña Gros (Ed.) (2011) “Evolución y Retos de la Educación Virtual”. Hablar de e-learning en la segunda década del siglo xxi no parece muy novedoso. Hay muchas obras importantes de referencia sobre el tema en la bibliografía nacional e internacional. Sin embargo, nuestra motivación se deriva de intentar plasmar aspectos del e-learning surgidos en la práctica cotidiana a través de la experiencia acumulada en una institución —la UOC— que lleva más de 15 años formando personas a través de un sistema de formación en línea, y de reflexionar sobre los mismos.

Para plantear la evolución y los retos del e-learning, hemos creído conveniente describir cómo ha evolucionado en los últimos años y plantear las líneas que, en nuestra opinión, consideramos claves en el futuro. Partimos de la consideración de que la formación virtual ha de estar centrada en los estudiantes. Éstos no son simples consumidores de información, sino que contribuyen y ayudan a contextualizar el escenario de aprendizaje. Por ello, la formación debe garantizar el aprendizaje independiente de los estudiantes, pero, dada la importancia del aprendizaje como un proceso social, también hay que diseñar experiencias formativas que ofrezcan posibilidades para la colaboración. En un enfoque centrado en el estudiante, las actividades para el aprendizaje y el seguimiento constante del profesorado son elementos fundamentales. Al final de cada capítulo se plantean, a modo de síntesis, los principales retos y tendencias del tema e incluimos unas breves referencias

bibliográficas para profundizar en los temas tratados. Cada capítulo está firmado por los autores y autoras que han contribuido en su elaboración, aunque el proceso de discusión del contenido y la escritura ha sido compartido y discutido por todo el equipo.

Alejandro Formanchuk - Luis David Tobón (2013) “Educación 2.0. Aprendizajes en red y construcción abierta”.- La obra que hoy tiene ante sus ojos es algo más que un e-book sobre educación. Es un punto de partida hacia cientos de ideas, videos, libros, blogs y webs. Es un libro vivo, una red que me recuerda mucho al Aleph que Borges describía como “el lugar donde están, sin confundirse, todos los lugares del orbe, vistos desde todos los ángulos”.

¿Cómo leer un libro así? ¿Cómo leer un hiper-book? Con una hiper-lectura por supuesto, ¿de qué otra manera? Con una lectura 2.0 que permita comprender no solo las conversaciones que nos presenta, sino también los otros libros posibles que recopila, resume, comparte, reescribe, rompe y recrea. Creo que a Julio Cortazar le hubiera encantado haber escrito este prólogo e invitarlos, como lo hizo con su "Rayuela", a leerlo de múltiples formas, una y otra vez, sin principio ni fin. Un gran educador como Paulo Freire me enseñó que la mejor manera de formar no era dando respuestas, sino enseñando con preguntas, porque las preguntas inquietan, movilizan y las respuestas nos dejan tranquilos. Por eso me alegra mucho que este libro esté repleto de preguntas y que muchas de ellas no tengan respuesta, o por lo menos no una sola.

Bergoña Gros (Ed) (2012) “Cultura Libre Digital-Nociones Básicas para defender lo que es de Todxs”.-Cuando hablamos de cultura libre hablamos de la producción, explotación y defensa colectiva de las tierras comunales de la cultura. Cuando hablamos de limitaciones digitales, hablamos del conjunto de reglamentos legales que amenazan este ejercicio colectivo. A esto hay que agregar una cuestión fundamental, y es entender la explotación de los recursos comunes para beneficio de todos y todas: la cultura libre no es cultura gratis, es más bien lo opuesto a la cultura del permiso. "El objetivo de este libro es explicar de forma sencilla qué es esto de Internet y la cultura libre, y cuánto podemos aprender de los modales y las costumbres del pueblo de la

Red en su lucha para extrapolar también al mundo físico nuevas formas de pensar y organizarnos con autonomía y empoderamiento." (ICARIA)

Armando Lezcano Pinariega (2011) "Educación y Tecnologías: Las voces de los expertos".- El programa Conectar Igualdad, creado en abril de 2010, busca recuperar y valorizar la escuela pública, con el fin de reducir las brechas digitales, educativas y sociales, en toda la extensión de nuestro país. Por eso, estamos llevando una netbook a cada alumno y a cada docente de las escuelas secundarias públicas, de educación especial y a los institutos de formación docente. Se trata de una experiencia única en el mundo por su escala: entregaremos más de tres millones de netbooks. El objetivo principal del programa es introducir y fomentar el uso de las nuevas tecnologías como herramientas para la mejora educativa; el avance de la comunicación entre los distintos actores; el desarrollo de proyectos colaborativos; las innovaciones en las prácticas de enseñanza; la utilización de aplicativos para las distintas disciplinas; y las producciones escritas y audiovisuales de los estudiantes. Éstas son sólo algunas de las acciones que se potencian con el Modelo 1 a 1. Conectar igualdad busca favorecer, de este modo, el acceso a las diferentes expresiones de la cultura y a los avances de la ciencia. Este libro reúne entrevistas a 18 destacadas personalidades y especialistas que reflexionan sobre la educación y las tecnologías y fue entregado entre los 3.000 asistentes al Congreso Internacional de Inclusión Digital Educativa celebrado entre el 1º y el 2 de septiembre en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

Juan Voutssás Márquez (2006) "Bibliotecas y Publicaciones Digitales".- Casi desde el principio de mi proyecto de investigación doctoral, me percaté de que en el intento de desarrollar un modelo de bibliotecas para nuestro país, había dos aproximaciones básicas al mismo, las cuales eran sustancialmente distintas y mutuamente excluyentes una de la otra: por un lado, existía la posibilidad de estudiar y explicar a la biblioteca digital desde un enfoque reduccionista, como un ente aislado o cuando mucho, como un grupo de ellas dentro de una organización. Por el otro lado podía analizarse bajo un enfoque holístico y bajo éste debería verse a un modelo de bibliotecas digitales como el total de ellas, un inmenso conjunto o sistema, o una enorme organización a nivel de todo el país, y por tanto sus partes serían sus sectores, componentes y relaciones funcionales a nivel nacional. El tratamiento y objeto de estudio eran por consecuencia

distintos. Bajo el primer enfoque, el objeto de estudio es la biblioteca digital en sí misma, sus partes y sus interrelaciones: las preguntas pertinentes al respecto serían entonces ¿qué es exactamente una biblioteca digital y qué rasgos la definen? ¿de dónde viene? ¿existe un sólo tipo de ellas o cuáles son sus variantes? ¿qué partes la conforman? ¿cuáles son sus servicios y colecciones y cómo se desarrollan ambos? ¿cómo es el mundo de las publicaciones digitales que se integran a sus colecciones? ¿cuáles son las semejanzas y las diferencias entre ellas y una biblioteca tradicional? ¿cómo se diseña y construye una biblioteca digital? ¿qué esperan los usuarios de una biblioteca de este tipo? (Editor: Universidad Nacional Autónoma de México).

Experiencias Educativas en las Aulas del Siglo XXI Conozco a muchas de las personas que han participado en este libro. Y no las conozco "de oídas" o me las han presentado en alguna ocasión. Sé lo que hacen: leo sus blogs y sus tuits, comparten conmigo sus ideas y creaciones (textos, vídeos, presentaciones y otros artefactos digitales), conozco sus dudas, sus certezas, sus alegrías, sus éxitos y, a veces, sus fracasos. Muchos de ellos forman parte de mi red personal de aprendizaje, esto es, el conjunto de personas de las que aprendo y con las que aprendo. Son parte de mi "claustro virtual": son mis compañeros y compañeras en un apasionante viaje a las posibilidades educativas de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que comenzó hace algunos años. Y si hay un elemento común, una característica que las define y las une, es su pasión por aprender y por compartir con los demás lo que han aprendido. Mi sensación es que siempre están ahí, al otro lado de la pantalla. ¿Tienes una duda? Pregunta y te contestarán. Todas estas personas, y otras muchas que no están en este monográfico pero que podrían perfectamente formar parte de él, están creando una nueva manera de enseñar y aprender y, en el proceso, una nueva manera de ser docente. Aunque, bien pensado, quizá las ideas no sean tan nuevas, pero nunca hasta la fecha se habían materializado en las aulas de manera tan clara. (Editor: Editorial Ariel, S.A)

Roberto Caneiro (2006) “Los desafíos de las TIC para el cambio educativo”.- La incorporación de las TIC en la educación ha abierto grandes posibilidades para mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Sin embargo, no es sui ciente con dotar a las escuelas de computadores. Hace falta abordar, al mismo tiempo, un cambio en la organización de las escuelas y en las competencias digitales de los profesores.

También es necesario avanzar en la incorporación de las nuevas tecnologías en los entornos familiares para reducir la brecha digital. Este libro ofrece distintas reflexiones y puntos de vista sobre el papel que desempeñan las nuevas tecnologías, y profundiza en el debate sobre el sentido educativo de las TIC.(Fundación Santillana).

Area Moreira Manuel (2009) “Introducción a la Tecnología Educativa”.- La versión inicial de este manual electrónico fue elaborada en 2006 para facilitar al alumnado del Titulo de Pedagogía que se imparte en la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna (España) el estudio de los temas correspondientes a la asignatura denominada Tecnología Educativa. Asimismo este manual surgió como una síntesis actualizada y renovada de los temas desarrollados en un texto universitario que publiqué en 2004 en la Editorial Pirámide titulado "Los medios y las tecnologías en la educación". La versión actual de 2009 ha sido renovada incorporando nuevos contenidos, apartados y enlaces de Internet. En su elaboración no sólo se ha tenido en cuenta la científicidad del contenido del manual, sino también los aspectos gráficos e icónicos del mismo para facilitar al lector el acceso y la comprensión de las ideas, conceptos o datos ofrecidos. Espero que este manual sea de interés para cualquier estudiante universitario, investigador o docente interesado en las aplicaciones educativas de las tecnologías tanto del contexto español como latinoamericano. (Editor: Universidad de La Laguna).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Trabajo de tipo Propositivo – Descriptivo, en la implementación del programa tutorial con uso de la plataforma e-learning para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, utilizando la plataforma Moodle, polarizando los métodos sincrónico y asincrónico de la enseñanza virtual, como un recurso para ayudar a los estudiantes de del III ciclo de la Escuela de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica, de la Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo- UPAGU. Cajamarca-Perú. de manera contextualizada.

El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación. A continuación se presentan los cuatro tipos de alcance que puede tener una investigación, explicando cuándo es conveniente aplicar cada uno.

Figura N°1



Un proyecto de investigación nace con una idea que tiene el investigador de estudiar un tema de su interés, y que al revisar la literatura disponible encuentra un problema o

área de oportunidad a atender. Y cuando se define el problema de investigación, es momento también de establecer el alcance de la misma.

Como explica **Hernández, Fernández & Baptista (2010)**, cuando se habla sobre el alcance de una investigación no se debe pensar en una tipología, ya que más que una clasificación, lo único que indica dicho alcance es el resultado que se espera obtener del estudio (ver Tabla 1). Según estos autores, de una investigación se pueden obtener cuatro tipos de resultados:

Estudio exploratorio: información general respecto a un fenómeno o problema poco conocido, incluyendo la identificación de posibles variables a estudiar en un futuro.

Estudio descriptivo: información detallada respecto un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión.

Estudio correlacional: información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

Estudio explicativo: causas de los eventos, sucesos o fenómenos estudiados, explicando las condiciones en las que se manifiesta.

Tabla 1. Alcance de una investigación: una comparación

	Exploratoria	Descriptiva	Correlacional	Explicativa
Propósito	Examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes	Describir un fenómeno: especificar propiedades, características y rasgos importantes	Identificar relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto	Explicar las causas de relación entre variables (eventos, sucesos o fenómenos)
Utilidad	· Familiarizarse sobre fenómenos nuevos o relativamente	· Mostar con precisión las dimensiones de un fenómeno.	· Predecir el valor de una variable a partir del valor de otra	· Explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones

	desconocidos · Establecer prioridades para estudios futuros		relacionada. · Explicar un fenómeno, aunque de manera parcial	se manifiesta.
Método	Flexibles. Al final identifican conceptos o variables promisorias a estudiar en otra investigación	Identificar el fenómeno y los objetos/sujetos involucrados; definir las variables a medir; recolectar datos para medir las variables; concluir	Identificar variables; establecer hipótesis; medir cada variable; analizar la vinculación entre variables; probar o no las hipótesis	Describir y relacionar múltiples variables; explicar por qué se relacionan dichas variables
Relación con otros estudios	Prepara el terreno para otros estudios (descriptivo, correlacional o explicativo)	Son la base para investigaciones correlacionales	Proporciona la base para llevar a cabo estudios explicativos	Genera un sentido de entendimiento sobre un fenómeno
Amplitud de investigación	Amplia y dispersa	Focalizada a las variables	Focalizada a las variables	Diversas variables (más estructurado)
Meta del investigador	Investigar un problema poco estudiado o desde una perspectiva innovadora	Describir fenómenos, situaciones, contextos y/o eventos	Asociar variables que permita predecir	Determinar la causa de los fenómenos
Riesgo implicado	Alto	Bajo	Obtener relaciones falsas	
Rasgos del investigador	Gran paciencia, serenidad y receptividad	Precisión, ser observador	Análisis	Análisis, ser crítico

¿Cómo saber cuál es el alcance apropiado de una investigación? Como lo indica **Hernández, Fernández & Baptista (2010)**, la respuesta a esta pregunta dependerá de dos factores:

1) el estado de conocimiento sobre el problema de investigación reportado en la literatura.

2) la perspectiva que se pretenda dar al estudio.

Por ejemplo, si cuando se hace la revisión de literatura se tiene como hallazgo que no hay antecedentes del tema o estos no son aplicables al contexto donde se desarrollará; o cuando se encuentren guías no estudiadas o ideas vagamente vinculadas con el problema a atender; o que si existe una o varias teorías que se aplican a un solo problema, la investigación debería iniciarse como exploratoria. Asimismo, si se desea realizar una investigación sobre un tema ya estudiado, pero que se le quiere dar una perspectiva diferente, se puede realizar un estudio exploratorio.

Por su parte, cuando hay piezas o trozos de teoría y apoyo empírico moderado, es decir, se han desarrollado estudios donde se describen variables relacionadas al fenómeno de interés, se pudiera desarrollar un estudio descriptivo, o inclusive uno correlacional que permita relacionar otras variables y probar ciertas hipótesis.

El alcance de una investigación establece el compromiso de un investigador porque indica los resultados que generará con su proyecto. Sin embargo, en la práctica es muy común ver proyectos de investigación que incluyan elementos de más de uno de estos cuatro alcances, ya que durante el desarrollo de la investigación se dan hallazgos que pueden dar un giro a la investigación, replanteando el problema inicial si es necesario.

Lo importante entonces, no es definir el alcance y seguir el método adecuado para este, sino ser lo suficientemente flexible como para poder adaptarse a lo que se presente y obtener al final un resultado que puede ser de utilidad para el mundo y la comunidad científica

Por otro lado, **Hernández Sampieri, y otros (2010)** indican que “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008)” (p. 546).

El nivel correspondió a un nivel exploratorio y descriptivo, Hernández Sampieri, y otros (2010) “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.” (p. 79) con relación al nivel descriptivo Hernández Sampieri, y otros (2010) señalan “Los estudios descriptivos 81 buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 80)

3.2. Caso

El caso investigado es el uso limitado de la plataforma e learning en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes del III ciclo de la Escuela de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica, de la Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo- UPAGU. Cajamarca-Perú

3.3. Definición y operacionalización de variables

a) Definición conceptual

Carrasco (2009), es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems^[1].

Ahora bien, una variable es operacionalizada con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son

frecuentes en un proceso de investigación, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así la validez, dicho de otro modo (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual). La precisión para definir los términos tiene la ventaja de comunicar con exactitud los resultados.

Kerlinger, F.; (1979). Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente. En la definición operacional se debe tener en cuenta que lo que se intenta es obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto, y para ello se deberá hacer una cuidadosa revisión de la literatura disponible sobre el tema de investigación.

b) Definición operacional

3.3.1. Variables de estudio

Definición conceptual de las variables:

Variable Independiente: Programa Tutorial para el uso de la plataforma e-learning

Variable Dependiente: Rendimiento académico

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla N°2

Variables	Categorías	Indicadores	Sub Indicadores	Índices	Técnica de Evaluación	Escala
Programa Tutorial para el uso de la plataforma e-learning	Eficaz	Planificación	Programación	Distribución de los Recursos.		Nominal Ordinaria
		Ejecución	Organización	Asignación de Personal.		

	Ineficaz		Control	Aplicación de Estándares		
		Evaluación	Pruebas	Asignación de Tareas.		
Rendimiento académico	Uso adecuado de las metodologías propuestas de la programación 2016-I. Estructura del contenido de los cursos del III ciclo.					Intervállica

3.4. Diseño de Investigación

El Diseño será Pre Test y Post Test con un solo grupo.

GRUPO	PRE-TEST	EXPERIMENTO	POST - TEST
GC	O1		O3
GE	O2	X	O4

DONDE:

GC= Grupo de Control (Sin experimento)

GC= Grupo Experimental

O1 O2 = Pre- test a nivel de diagnóstico aplicado a grupos

X = Experimento

03 04 = Post- test aplicado después del experimento aplicado arribos grupos para encontrar la diferencia significativa.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población:

Los de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo” de Cajamarca.

3.5.2. Muestra:

Los alumnos del III Ciclo 2016-I de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo” de Cajamarca. La técnica que se utilizada es la del muestreo intencional.

3.6. Métodos de Investigación:

Se empleará el método Propositivo – Descriptivo

Estudio **Prospectivo**: es un estudio longitudinal en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurridos un determinado tiempo, en el futuro.

METODO DESCRIPTIVO: también conocida como la investigación, describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio.

3.7. Técnicas y procedimientos para la recolección de datos

Arias (2006), señala que en un estudio pueden identificarse diversos tipos de investigación, existiendo muchos modelos y diversas clasificaciones, sin embargo, independientemente de la clasificación utilizada “todos son tipos de investigación, y al no ser excluyentes, un estudio puede ubicarse en más de una clase” (p.23).

En cuanto al tipo de investigación, existen muchos modelos y diversas clasificaciones. Hay diferentes tipos de investigación, los cuales se clasifican según distintos criterios. El criterio empleado en este estudio para establecer el tipo de investigación es de acuerdo al nivel y el diseño.

Según el nivel de investigación, es decir, el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, la investigación se enmarcó en una investigación de tipo *analítica*. Según Hurtado (1998):

La investigación analítica tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes. La investigación analítica incluye tanto el análisis como la síntesis. Analizar significa desintegrar o descomponer una totalidad en todas sus partes. Síntesis significa reunir varias cosas de modo que conformen una totalidad coherente, dentro de una comprensión más amplia de la que se tenía al comienzo (p. 255).

La investigación analítica implica la reinterpretación de lo analizado en función de algunos criterios, dependiendo de los objetivos del análisis. La investigación analítica consiste en el análisis de las definiciones relacionadas con el tema, para estudiar sus elementos detalladamente y poderlas comprender con mayor profundidad. En este estudio, la investigación analítica tiene como propósito desglosar cada elemento para determinar el efecto económico de la exención de impuesto sobre la renta en las cooperativas de servicios existentes en el Municipio Libertador del estado Mérida en el periodo 2007 al 2009, mediante un enfoque cuantitativo.

Según el diseño de investigación, es decir, la estrategia adoptada para responder al problema planteado, el estudio se ubicó como una investigación de *campo*. Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), la investigación de campo,

es aquella que se refiere :

Análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques conocidos o en desarrollo (p.14).

Según Arias (2006) una investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (p.31). Por lo tanto, este estudio se enmarcó en una investigación de campo, ya que los datos fueron extraídos en forma directa de la realidad y por la propia investigadora, a través del uso de instrumentos para recolectar la información.

Por otro lado, esta investigación de campo se apoyó en el empleo de fuentes documentales a partir de las cuales se construyen los fundamentos teóricos que dan sustento al estudio. Para Arias (2006) una *investigación documental* es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” (p.49). En este sentido, la información utilizada derivó de fuentes primarias a través de la aplicación de entrevistas, y de fuentes secundarias por medio de la revisión de datos contenidos en libros, leyes de carácter tributario, decretos, providencias, trabajos de grado, revisión de los documentos contables de la cooperativa y todo aquel material bibliográfico que se encuentra relacionado con el objeto de este estudio

3.8. Plan de análisis

Para el procesamiento de los datos obtenidos a partir de la aplicación de los cuestionarios al alumnado y docentes de la carrera de administración turística, hotelera y gastronómica, se empleó el programa Microsoft Excel 2010, para el análisis de los datos se aplicaron medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentarán en tablas y figuras estadísticas.

La información que se ha obtenido a través de la aplicación de las guías de observación se organizó agrupando los resultados por cada una de las dimensiones de la variable en estudio y de manera global en tablas estadísticas.

Respecto a la información que se obtuvo por medio de la aplicación de la entrevista semi estructurada y de la observación se realizó a través de un análisis cualitativo describiendo el comportamiento de cada una de las variables en estudio.

Previo a la recolección de datos se estableció contacto con los directivos, funcionarios, docentes y alumnos con la finalidad de coordinar las fechas de las visitas tanto para las entrevistas, la aplicación de los cuestionarios, como para la evaluación de la calidad del servicio de la plataforma virtual de la Universidad “Guillermo Antonio Urrelo” de Cajamarca-Perú.

Etapas de la recolección de datos:

Primera etapa:

Entrevista al Director de la Escuela de Administración Hotelera, turística y Gastronómica, quien nos proporcionó datos sobre:

- Historia de la Universidad y su evolución
- Organización de la Universidad
- Oferta y la demanda estudiantil

Segunda etapa:

Aplicación de los cuestionarios a todo el alumnado y docentes que labora en esta casa de estudios, con lo cual se obtuvo datos para estructurar el perfil de los alumnos que adolecen de esa habilidad del uso de la plataforma virtual instalada para el uso de los docentes y alumnos de la Universidad.

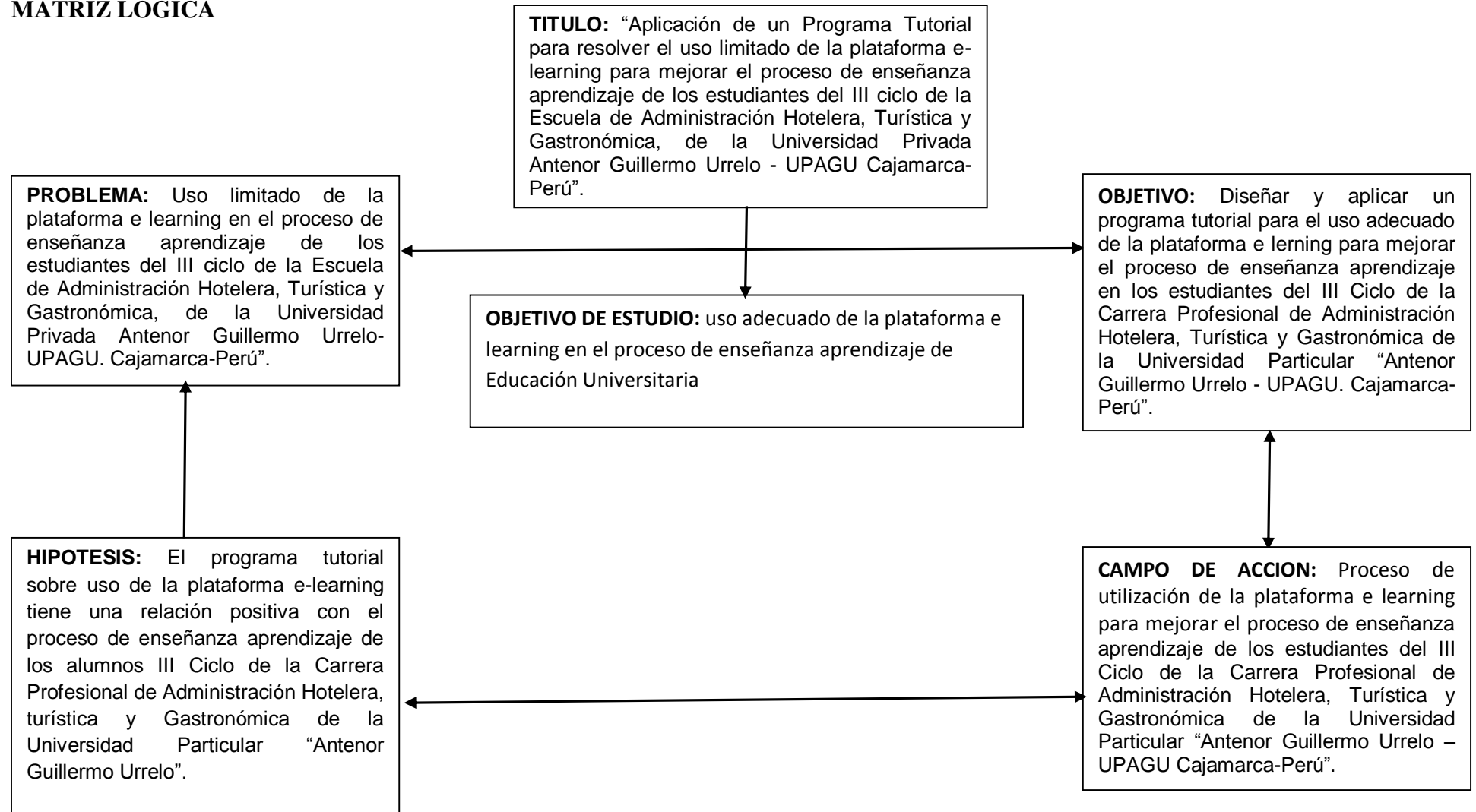
Tercera etapa:

Se aplicó las guías de observación para evaluar la calidad del servicio en base al cumplimiento de estándares derivados en el uso de la plataforma virtual.

En todas las etapas de la recolección de datos se han registrado imágenes fotográficas, con la autorización previa del director de la escuela de Administración Hotelera, Turismo y Gastronomía de la Universidad Privada Guillermo Antonio Urrelo, de la ciudad de Cajamarca.

3.9. Matriz de consistencia

MATRIZ LOGICA



3.10. Principios éticos

La investigación ha considerado los principios de confiabilidad, confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Confiabilidad:** Los datos presentados reflejan la realidad captada en el proceso de recolección de información, bajo la supervisión del Docente Tutor Investigador.
- **Confidencialidad:** únicamente se ha considerado la información que los directivos de la Escuela de Turismo de la Universidad han autorizado, garantizando la absoluta discreción de información confidencial.
- **Respeto a la persona humana:** La obtención de la información se ha llevado a cabo respetando la libertad de expresión, las ideas y opinión de los participantes.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACION DEL AULA VIRTUAL
EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACION HOTELERA, TURISTICA Y
GASTRONOMICA DEL III CICLO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
“ANTENOR GUILLERMO URRELO”

N°	CRITERIOS	PUNTAJE	CUMPLE			OBSERVACIONES
			SI	NO	PUNTAJE	
1	Hubo una inducción para la implementación del aula virtual	2				
2	Publicó el docente el silabo de la asignatura	2				
3	Crea una etiqueta para el nombre de la asignatura	2				
4	Crea una etiqueta para cada una de las unidades didácticas de la asignatura	1				
5	Publica el cronograma de las actividades por sesión	1				
6	Publica el docente materiales por cada sesión programada	2				
7	Los materiales publicados guardan relación con los contenidos del silabo	2				
8	Crea las tareas de acuerdo al silabo de la asignatura	2				
9	Crea un foro de consultas	2				
10	Está en línea en las horas indicadas, para asesoramiento.	2				
11	Creas que el docente maneja bien la aula virtual	2				
PUNTAJE TOTAL		20				

Análisis estadístico de los datos

ESCALA			
LOGRO	A	17	20
PROCESO	B	14	16
INICIO	C	10	13
DEFICIENTE	D	0	9

N°	CRITERIOS	PUNTAJE DE LAS MUESTRAS																				PUNTAJE DE LA MUESTRA	PUNTAJE NO CONORME	PORCENTAJE DE Satisfaccion
1	Hubo una inducción para la implementación del aula virtual																							
2	Publicó el docente el silabo de la asignatura																							
3	Crea una etiqueta para el nombre de la asignatura																							
4	Crea una etiqueta para cada una de las asignaturas.																							
5	publica el cronograma de las actividades por sesión																							
6	Publica el docente materiales por cada sesión programada																							
8	crea las tareas de acuerdo al silabo de la asignatura																							
9	crea un foro de consultas																							
10	Está en line en las horas indicadas para el asesoramiento																							
11	Crees que el docente maneja bien el aula virtual																							
PUNTAJE DE LA MUESTRA																								
PUNTAJE NO CONFORME																								
MUESTRA DE LA ENCUESTA																								
PORCENTAJE DE Satisfaccion																								

Tabla N° 3.-Muestreo del grado de satisfacción del Aula Virtual de los alumnos de la Universidad Guillermo Antonio Urrelo.

Nº	CRITERIOS	PUNTAJE DE LAS MUESTRAS																				PUNTAJE DE LA MUESTRA	PUNTAJE NO CONORME	PORCENTAJE DE SATISACCION	
1	Hubo una inducción para la implementación del aula virtual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.0%
2	Publicó el docente el silabo de la asignatura	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	33	7	82.5	
3	Crea una etiqueta para el nombre de la asignatura	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	3	92.5	
4	Crea una etiqueta para cada una de las asignaturas.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	20	20	50.0		
5	publica el cronograma de las actividades por sesión	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	11	9	55.0		
6	Publica el docente materiales por cada sesión programada	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	34	30.0		
7	Los materiales publicados guardan relación con los contenidos del silabo	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	1	195.0		
8	crea las tareas de acuerdo al silabo de la asignatura	2	0	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	33	7	82.5		
9	crea un foro de consultas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.0%		
10	Esta en line en las horas indicadas para el asesoramiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.0%		
11	Crees que el docente maneja bien el aula virtual	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	15	25	75.0		
PUNTAJE DE LA MUESTRA		12	8	4	12	7	12	10	10	9	9	9	11	7	10	9	9	11	12	12	11	194.0			
PUNTAJE NO CONFORME		8	12	16	8	13	8	10	10	11	11	11	9	13	10	11	11	9	8	8	9	206.0			
MUESTRA DE LA ENCUESTA		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	400				
PORCENTAJE DE SATISACCION		60.0%	40.0%	20.0%	60.0%	35.0%	60.0%	50.0%	50.0%	45.0%	45.0%	45.0%	55.0%	35.0%	50.0%	45.0%	45.0%	55.0%	60.0%	60.0%	55.0%	49%			

Figura N°2

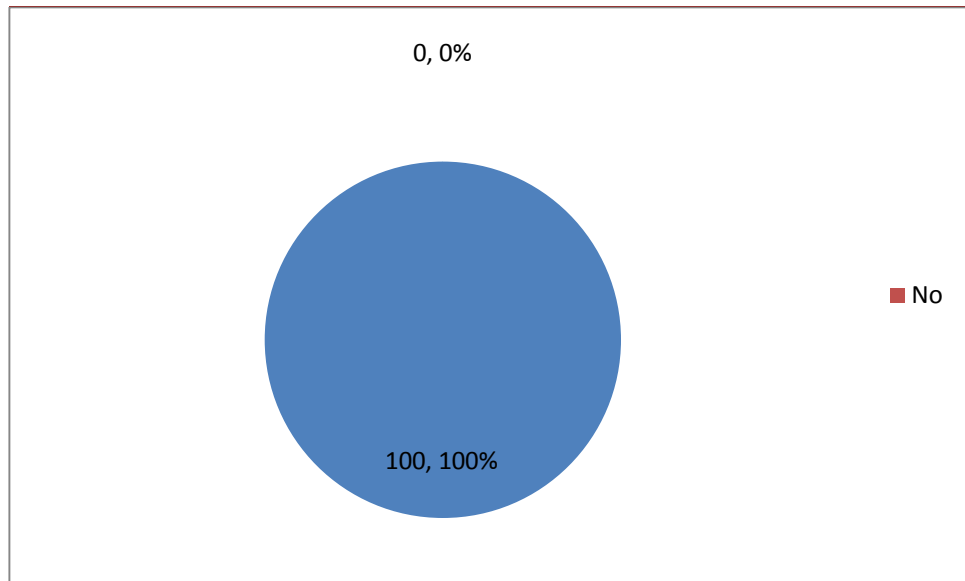


Figura 2: inducción para la implementación del aula virtual

Fuente: Tabla 03

En la figura N°2 , vemos que el 100% de los encuestados manifiestan que no hubo inducción para el uso de la aula virtual de la plataforma.

Figura N°3

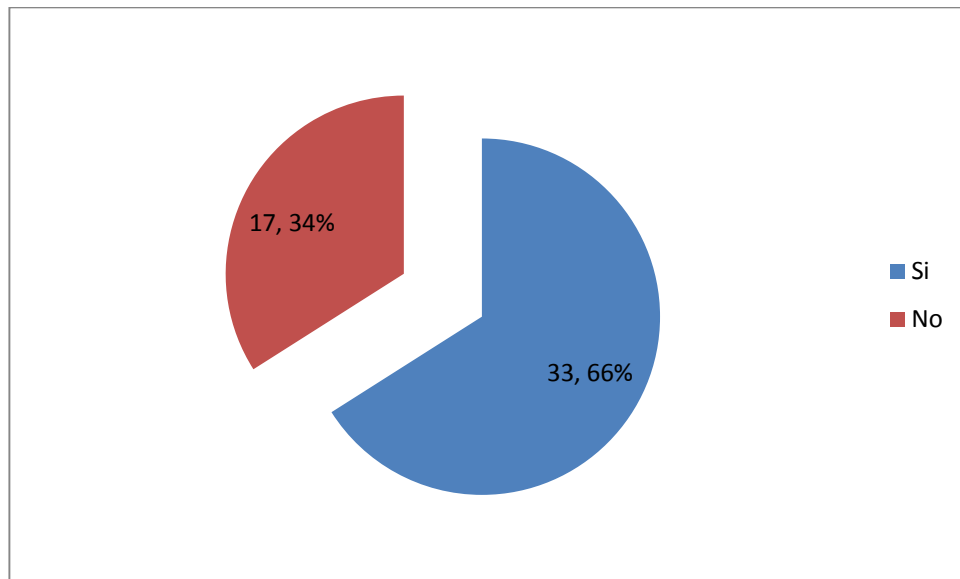


Figura 3: Publicó el docente el silabo de la asignatura del aula virtual

Fuente: Tabla 03

En la figura N°3, vemos que el 66%(33) de los encuestados manifiestan que si hubo publicación de la asignatura en el virtual de la plataforma.

Figura N° 4

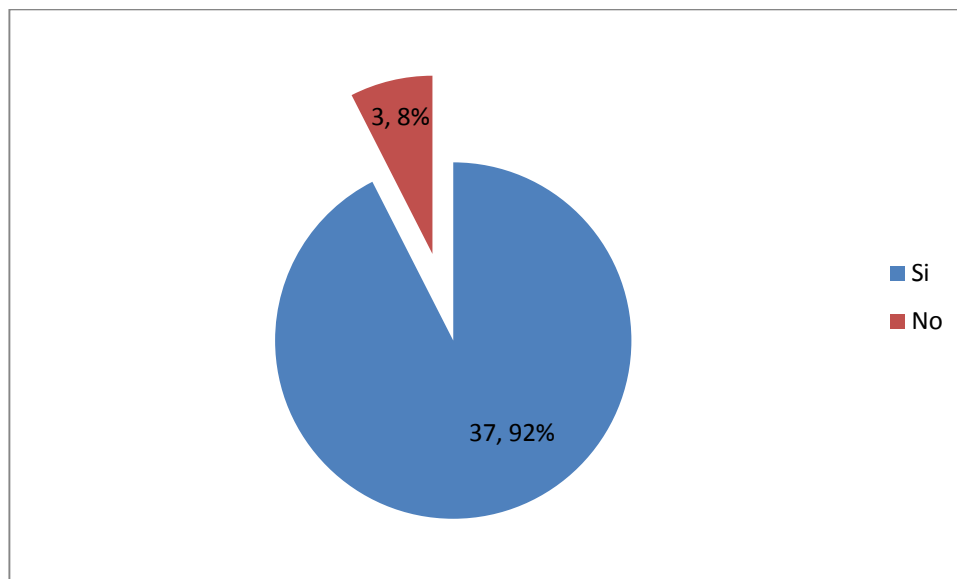


Figura 4: Crea una etiqueta para el nombre de la asignatura en la plataforma virtual.

Fuente: Tabla 04

En la figura N°6, vemos que el 92%(37) de los encuestados manifiestan que crea una etiqueta para el nombre de la asignatura en la plataforma virtual y el 8%(3), dice que no.

Figura N° 5

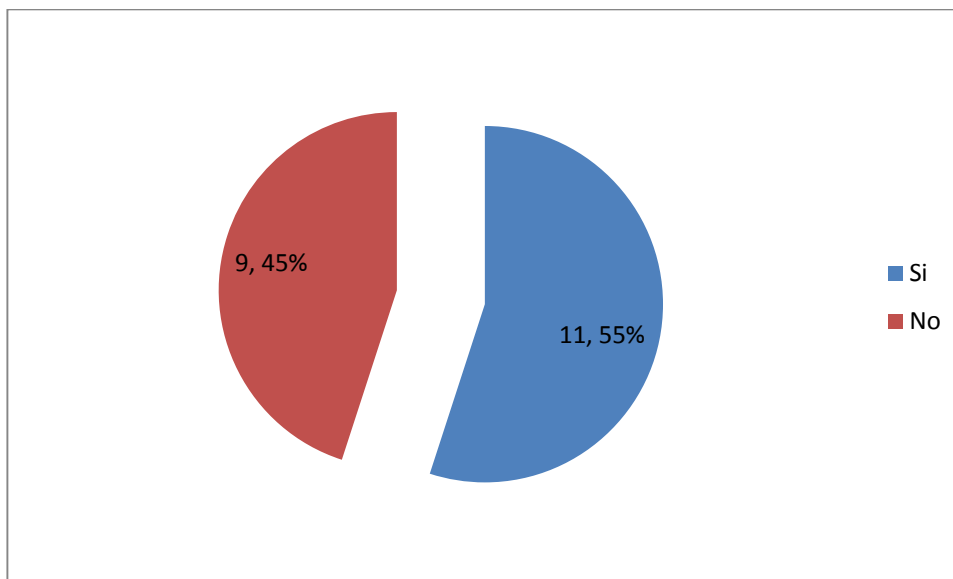


Figura 5: publica el cronograma de las actividades por sesión en la plataforma virtual.

Fuente: Tabla 03

En la figura N°5, vemos que el 55%(11) de los encuestados manifiestan que publica el cronograma de las actividades en la plataforma virtual y el 45%(09), dice que no.

Figura N° 6

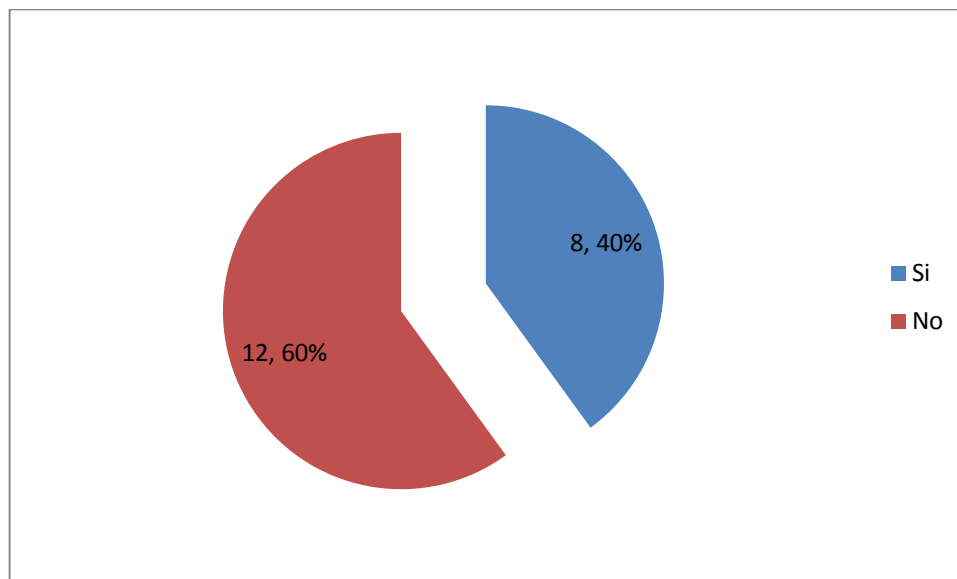


Figura 6: Publica el docente material por cada sesión programada en la plataforma virtual.

Fuente: Tabla 03

En la figura N°6, vemos que el 40%(08) de los encuestados manifiestan que publica el docente material por cada sesión programada en la plataforma virtual en la plataforma virtual y el 60%(12), dice que no.

Figura N° 7

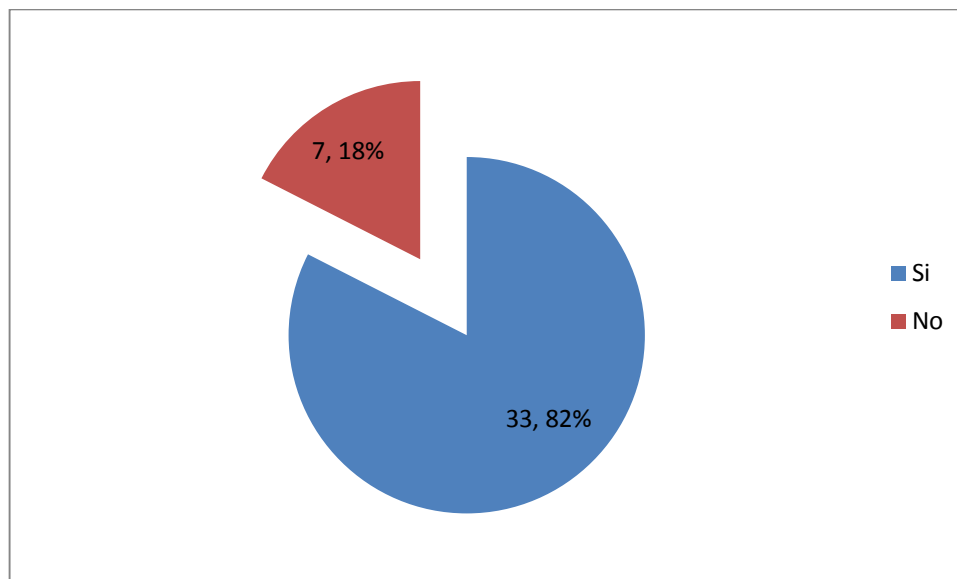


Figura 7: Crea las tareas de acuerdo al silabo de las asignatura en la plataforma virtual

Fuente: Tabla 03

En la figura N°7, vemos que el 82%(33) de los encuestados manifiestan que Crea las tareas de acuerdo al silabo de las asignatura en la plataforma virtual y el 18%(07), dice que no.

Figura N° 8

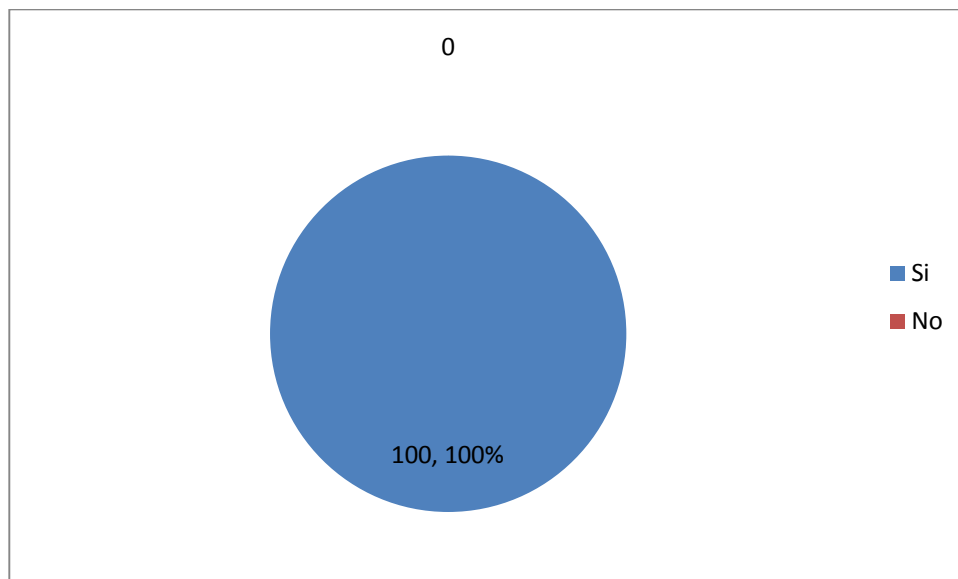


Figura 8: Crea foro de consultas en la plataforma virtual

Fuente: Tabla 03

En la figura N°8 observamos que los encuestados manifiestan que el 100% (40), dice que no crea foro de consultas de la plataforma virtual.

Figura N° 9

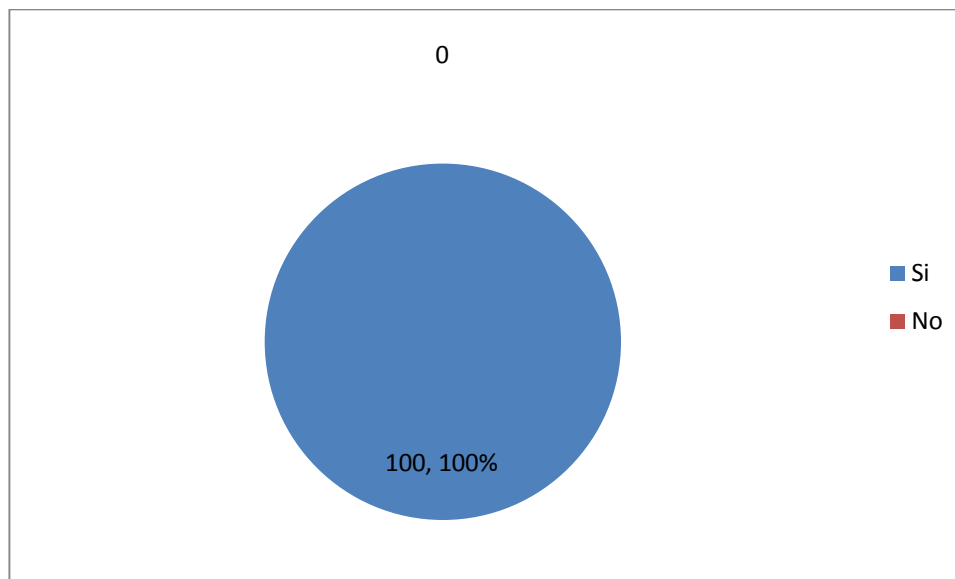


Figura 9: Esta en on line en las horas indicadas para el asesoramiento de los alumnos en la plataforma virtual.

Fuente: Tabla 03

En la figura N°9 observamos que los encuestados manifiestan que el 100% (40), dice que no está en on line en las horas indicadas para el asesoramiento de la plataforma virtual.

Figura N° 10

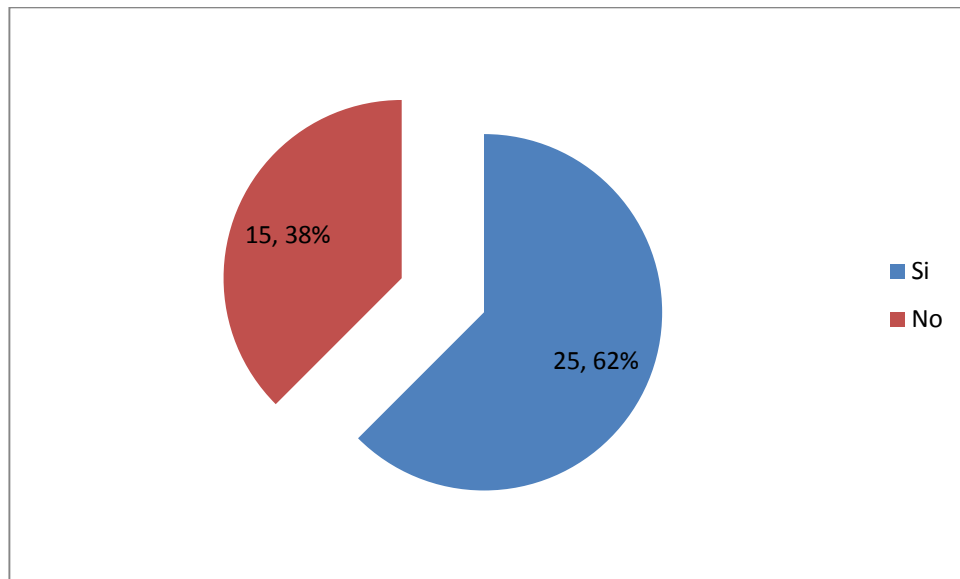


Figura 10: El docente maneja la plataforma virtual.

Fuente: Tabla 03

En la figura N°10 observamos que los encuestados manifiestan que el 63 % (25), dice que no maneja el docente la plataforma virtual.

Figura N° 11

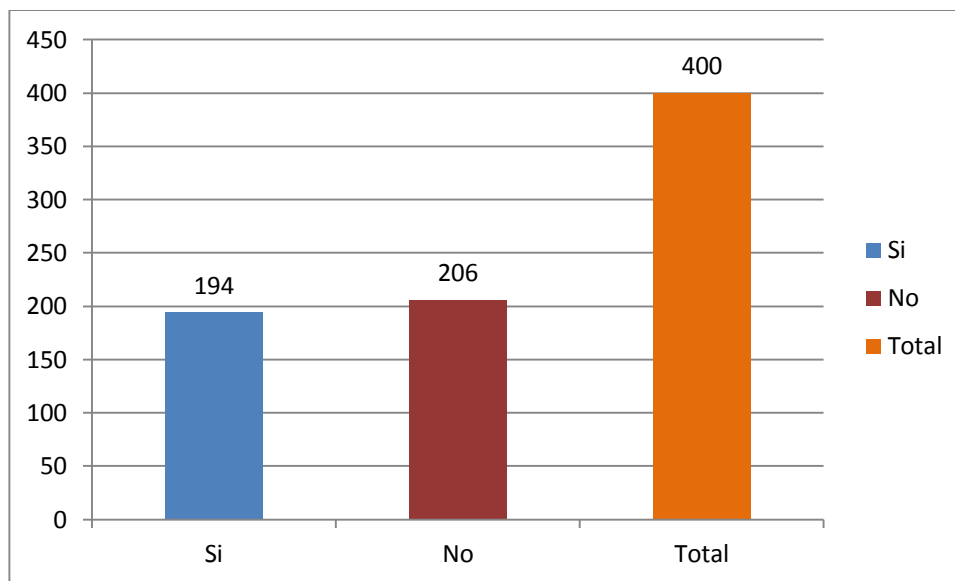


Figura 11: Satisfacción total de los encuestados.

Fuente: Tabla 03

En la figura N°11 observamos que los encuestados manifiestan que el 48.5 % (194), % y el 51.5% (206), no están satisfechos con los indicadores investigados en este informe, dice que no manejan la plataforma virtual, el servicio es regular.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el año de 1998, un grupo de visionarios maestros cajamarquinos tuvieron la feliz idea de gestar en Cajamarca la creación de un centro Superior de Estudios Universitarios, ideal que se vio plasmado al constituirse la Asociación Civil Promotora de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, creada formalmente en Mayo de 1991, fecha desde la cual se elabora el proyecto de factibilidad de la Universidad Privada "Antonio Guillermo Urrelo"

La Universidad inicia sus actividades el 30 de Enero de 1999, fecha en la cual se instala la Comisión Organizadora; el primer examen de admisión se realiza el día domingo 28 de Marzo de 1999 y el primer año académico se inicia el día 05 de Abril. Desde entonces y hasta la actualidad la Universidad viene funcionando ininterrumpidamente, teniendo ya las primeras promociones de graduados y titulados en las diversas carreras profesionales que ofrece.

A continuación presentamos el análisis de resultados de la investigación que se ha tenido que evaluar, como objetivo principal, en el uso de la plataforma e-learning de la Escuela de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica, de la Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo- UPAGU. Cajamarca-Perú.

Se evaluó el uso de la plataforma e-learning en los alumnos III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular "Antenor Guillermo Urrelo".

"La tecnología puede ser el catalizador para la enseñanza y el aprendizaje si se utiliza de forma que promueva la reflexión, discusión y colaboración en la resolución de tareas o problemas" (**Murria, 1999**). En este momento, podemos afirmar que las plataformas e-learning son un catalizador "tecnológico" para la enseñanza y el aprendizaje universitario. Permiten crear espacios de aprendizaje (EA) en Internet, con una amplia gama de funcionalidades al servicio de distintos tipos de enseñanza y aprendizaje. Son sistemas o aplicaciones software, principalmente LMS, orientados a la creación y gestión de múltiples EA con diferentes tipos de usuarios.

También pueden considerarse plataformas e-learning otros sistemas más específicos en su orientación pedagógica o funcional, como los CMS, los LCMS, los EPA, los LAMS y los sistemas de aprendizaje síncronos. Estos sistemas específicos pueden operar independientemente o integrados en LMS para así extender sus capacidades. Además, existen otras herramientas satélites para realizar algunas funciones no resueltas en las plataformas e-learning. Este entramado tecnológico es complejo de entender, usar y mantener por personal no informático, como son los profesores o equipos de profesores. Por eso sólo es posible utilizar e-learning si se dispone de campus virtuales.

Los campus virtuales son espacios en Internet compuestos por todos los EA de una institución, que es la responsable de su diseño, implantación y mantenimiento. Normalmente, se construyen integrando una o varias plataformas e-learning generales y/o específicas, en arquitecturas normalmente modulares y flexibles donde la interoperabilidad es primordial. Los campus virtuales universitarios facilitan el uso de tecnología elearning a los profesores y alumnos con el objetivo de mejorar su trabajo académico, la calidad de su enseñanza-aprendizaje, de optimizar recursos y, en definitiva, de poder ser una institución de enseñanza superior más competitiva.

Se observa que los estudiantes del III Ciclo de la Escuela de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica, de la Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo - UPAGU. Cajamarca-Perú”, no usan adecuadamente la plataforma e-learning, durante el proceso de enseñanza aprendizaje en todas sus asignaturas, generando dificultades en el desarrollo de sus capacidades.

Da como resultado que el 100% de los alumnos encuestados manifiestan que no hubo inducción para el uso de la aula virtual de la plataforma virtual por los profesores o los de sistemas de la Universidad.

Se observa además que en la evaluación del aprendizaje de esta plataforma, no se informa adecuadamente sobre los aciertos y obstáculos encontrados originando que la plataforma e-learning no se adecue acertadamente a la realidad de los profesores y estudiantes del III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”.

Vemos que el 82%(33) de los encuestados manifiestan que si hubo publicación de la asignatura en la plataforma virtual de la universidad, como elemento de ayuda a los alumnos.

Observamos que el 55%(11) de los encuestados manifiestan que el docente publica el cronograma de las actividades en la plataforma virtual y el 45%(09), dice que no. Como recomienda la norma de la Universidad.

Se ha visible que los alumnos encuestados de la escuela de administración hotelera, turística y gastronómica de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, manifiestan que el 100% (40), dice que el docente no crea los foros virtuales de consultas de la plataforma virtual. Donde los alumnos no socializan los temas en general, como no se incide en la investigación de la misma, generando un malestar por ellos.

Que los alumnos encuestados manifiestan que el 100% (40), dice que el docente del curso no está en On Line en las horas indicadas para el asesoramiento de la plataforma virtual. Falta de seriedad y responsabilidad del docente, que los alumnos de los primeros ciclos se decepcionan de su escuela.

Los alumnos encuestados de este informe de investigación manifiestan que el 48.5 % (194), no están satisfechos con los indicadores investigados en este análisis, dice que no manejan la plataforma virtual, el servicio es regular y que la plataforma.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La Carrera Profesional de Administración Turística, Hotelería Y Gastronomía de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, forma profesionales exitosos en el mercado global altamente competitivo de los servicios hoteleros, turísticos y gastronómicos, formando profesionales triunfadores, fomentando el trabajo en equipo ordenado, capaces de promover y organizar y gestionar organizaciones del sector tanto nacionales e internacionales, aplicar los conceptos de administración operativa y ejecutiva, finanzas, costos, legislación y acuerdos multilaterales, que estimulen el crecimiento del turismo en la región, de nuestro país y del mundo, además de promueve y elabora proyectos de servicios del turismo interno, regional e internacional a través de eventos socio- económicos , comprometiéndose con la mejora, crecimiento y competitividad del sector turismo para el desarrollo del país.
- Existen ciertas limitaciones que desmotivan el uso de este entorno virtual, en relación a la accesibilidad por parte de los estudiantes, que ocasiona pérdida en el tiempo de clases presenciales y por ende en el aprovechamiento pedagógico de las herramientas que están al interior del entorno
- El uso de las herramientas llámese Mi blog, Foro, Mis grupos han sido frecuentemente subutilizadas por parte de las docentes, debido a que sirvieron como repositorios virtuales de trabajos de los estudiantes, lo que reflejaría un desconocimiento de las potencialidades que tienen estas herramientas o porque a pesar de tener competencias tecnológicas, siguen aplicando metodología tradicionales.
- En cuanto al uso pedagógico social en el entorno de la plataforma, se evidenció que las docentes escasamente promueven la interacción cooperativa en su real dimensión; entendiéndose como una conceptualización incompleta de las implicancias del aprendizaje colaborativo y cooperativo por parte de las docentes

- El análisis de los resultados de la investigación que se ha tenido que evaluar, como objetivo principal, en el uso de la plataforma e-learning de la Escuela de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica, de la Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo- UPAGU. Cajamarca-Perú. Demuestra que los alumnos 48.5%(196), no estan de acuerdo con el servicio que le estan otorgando con el uso de la plataforma virtual.
- Se evaluó el uso de la plataforma e-learning en los alumnos III Ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera, turística y Gastronómica de la Universidad Particular “Antenor Guillermo Urrelo”.manifiestan que no hubo inducción para el manejo de la plataforma virtual, es más no hubo ninguna asesoría del docente de su ciclo para el uso óptimo de dicha problemática.
- Se observa por los encuestados manifiestan que el 100% (40), dice que no crea foro de consultas de la plataforma virtual y tampoco se encuentra en las sesiones On Line, programadas en la plataforma. Esta herramienta es poderosa para reforzar el conocimiento de los alumnos de forma acertada, y no hay un interés por el docente en desarrollarla, impidiendo que haya más fluidez de la información en consultas de investigación en sus miembros de catedra.
- Los alumnos encuestados en su totalidad de este informe de investigación manifiestan que el 48.5 % (194), no están satisfechos con los indicadores investigados, que no manejan la plataforma virtual, el servicio es regular y que la plataforma solo es un ítem más de la universidad que exige a los docentes, exigido por el departamento académico de esta casa de estudios.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que el uso de la plataforma e-learning de la Escuela de Administración Hotelera, Turística y Gastronómica, de la Universidad Privada Antenor Guillermo Urrelo- UPAGU. Cajamarca-Perú. Se debe exigir un alto rendimiento del 100%, por su potencialidad por ser una herramienta esencial de apoyo a los estudiantes de esta carrera.
- Los docentes deben ser los aliados al departamento académico y asesores de los alumnos para la inducción en el manejo de la plataforma virtual, desde el primer día de clases, y evaluar que todos los alumnos manejen la plataforma en forma correcta.
- Desarrollar e incrementar investigaciones que consideren aspectos de aprovechamiento de los entornos virtuales de aprendizaje que impliquen comunidades de aprendizaje de investigación y de colaboración entre docentes..
- Ampliar estudios que desarrollen procedimientos de etnografía virtual como método de investigación, debido a que existen nuevos escenarios virtuales donde ocurren diversos fenómenos sociales susceptibles de ser investigados. Tecnológicamente:
- Mejorar la accesibilidad, cobertura y una interfaz más intuitiva del entorno PerúEduca Web, para promover el aprovechamiento pedagógico eficaz por parte de los docentes.
- Brindar mayor capacitación (presencial y semipresencial) y acompañamiento pedagógico a las docentes para empoderarlas en el manejo tecnológico y aprovechamiento de las herramientas del entorno, como: Mis grupos, Mi blog, Foro y Aulas virtuales.
- Se observa por los encuestados manifiestan que el 100% (40), dice que no crea foro de consultas de la plataforma virtual y tampoco se encuentra en las sesiones On Line, programadas en la plataforma. Esta herramienta es poderosa para reforzar el conocimiento de los alumnos de forma acertada, y no hay un interés por el docente en desarrollarla, impidiendo que haya más fluidez de la información en consultas de

investigación en sus miembros de catedra. Solo es un formalismo la plataforma virtual para los docentes.

- Los encuestados en su totalidad de este informe de investigación manifiestan que el 48.5 % (194), no estan satisfechos con el uso la plataforma virtual de su universidad, se recomienda levantar el porcentaje al máximo, donde se desarrollaría un tutorial del uso de la plataforma virtual ya sea en físico o visual ayudado de las herramientas de internet.
- Se recomienda monitorear a los docentes en el uso debido de la plataforma virtual de la universidad. Por los directores de escuela y el departamento académico de la Universidad

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **ANDERSON, T. y ELLOUMI, F. (2004).** *“Theory and Practice of Online Learning. Athabasca University”* Consultado agosto 2008, desde http://cde.athabascau.ca/online_book
- **ANECA. (2008).** *“Programa Academia. Preguntas frecuentes sobre el modelo de evaluación”* 02_080314”. Consultado septiembre 2008, desde http://www.aneca.es/active/docs/academia_faq02_080314.pdf.
- **AREA, M., SAN-NICOLÁS, B. y FARIÑA, E. (2008).** *“Evaluación del Campus Virtual de la Universidad de La Laguna: Análisis de las Aulas virtuales”* Periodo 2005- 07”. En Universidad de La Laguna, consultado septiembre 2008, desde <http://webpages.ull.es/users/manarea/informeudv.pdf>
- **Área Moreira Manuel (2009)** *“Introducción a la Tecnología Educativa”*.-
- **Asinsten Juan Carlos (2008)** *“Aprendiendo a transformar el entorno. El uso del aprendizaje servicio en la educación superior”* (Biblioteca Virtual Educa)
- **Álvaro Baraibar (Ed.):(2014)** *“La Educación en la Sociedad Digital”* Editor: Universidad de Navarra
- **BANYARD, P. y UNDERWOOD, J. (2008)** *“Understanding the learning space”*. eLearning Papers 9, consultado julio 2008, desde <http://www.elearningeuropa.info/files/media/media15970.pdf>
- **BRITAIN, S. y LIBER, O. (2004)** *“A Framework for the Pedagogical Evaluation of eLearning Environment”*. JISC-commissioned report, consultado septiembre 2008, desde http://www.cetis.ac.uk/members/pedagogy/files/4thMeet_framework/VLEfullReport.
- **Ballester, Fernando,** *“La brecha digital. El riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información”*, Madrid, Fundación AUNA, 2002.
- **Begoña Gros (Ed.) (2011)** *“Evolución y Retos de la Educación Virtual”*. (UOC)
- **Bergmann Juliana - Mariona Grané (2013)** *“La Universidad en la Nube”*, "Estar en la nube" (Universidad de Barcelona)

- **CARABANTES, D., CARRASCO, A. y ALVÉS, J. D. (2005).** *"La innovación a través de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje"*. RIED - Revista Iberoamericana de Educación a Distancia 8(1 y 2), consultado septiembre 2008, desde <http://www.utpl.edu.ec/ried/>
- **CONOLE, G. y FILL, K. (2005).** *"A learning design toolkit to create pedagogically effective learning activities"*. Journal of Interactive Media in Education, consultado agosto 2008, desde <http://www-jime.open.ac.uk/2005/08/conole2005-08.pdf>.
- **Caneiro Roberto (2006)** “Los desafíos de las TIC para el cambio educativo”.-
- **Carrasco (2009)** *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos. P. 226.
- **Correa Hurtado María Teresa (2011)** *“La TIC en la Educación”* (Editor: Junta de Castilla y León-España)
- **Concha Balladares Luis Alberto (2006),** *“Universidad e Investigación Científica”*.(CLASCO)
- **Chumpitaz, L. (2012).** *La Formación Docente Frente a las Tecnologías de la Información y la Comunicación”* Lima. Recuperado de www.4.congreso.gob.pe/historico/cip/.../MR_Lucrecia_Chumpitaz.doc
- **D'ANTONY, S. (2003).** *“The Virtual University Models and messages Lessons from case studies, UNESCO”*. Consultado agosto 2008, desde <http://www.unesco.org/iiep/virtualuniversity/home.php>.
- **DONDI, C. (2008).** *"La calidad de la experiencia de aprendizaje como factor discriminante en el desarrollo del potencial de las TIC en los sistemas educativos y formativos"*. En IV Jornada Campus Virtual UCM: experiencias en el Campus Virtual (Resultados), Madrid, Editorial Complutense.
- **Dussel Inés – Luis Alberto Quevedo (2011).**- *“Educación y nuevas tecnologías: los desafíos ante mundo digital”*. Fundación Santillana
- **Dussel Inés (2012).**-*“Este diagnóstico general de expansión de las nuevas tecnologías debe matizarse en varios aspectos”*. Fundación Santillana

- **EPPER, R. M. y GARN, G. (2004).** *"The Virtual University in America: Lessons from Research and Experience"*. Centre for Applied Research (ECAR) Research Bulletin, consultado agosto 2008, desde <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ERB0402.pdf>
- **Formanchuk Alejandro - Luis David Tobón (2013)** *"Educación 2.0. Aprendizajes en red y construcción abierta"*
- **FERNÁNDEZ PAMPILLÓN, A., et al. (2008)** *"El campus virtual en la universidad Complutense de Madrid"*. PixelBit, revista de Medios y Comunicación 32: Monográfico TIC y Universidad, consultado agosto 2008, desde <http://www.sav.us.es/pixelbit/actual/4.html> FERNÁNDEZ-VALMAYOR, A.,
- **FERNÁNDEZ-PAMPILLÓN, A. y MERINO, J. (eds.) (2007).** III Jornada Campus Virtual UCM: Innovación en el Campus Virtual metodologías y herramientas. Madrid, Editorial Complutense, <http://eprints.ucm.es/5835/>.
- **FERNÁNDEZ-VALMAYOR, A., SANZ, A. y MERINO, J.(eds.) (2008).** IV Jornada Campus Virtual UCM. Experiencias en el Campus Virtual: resultados. Madrid, Editorial Complutense. Disponible también en http://eprints.ucm.es/7773/1/ACTAS_campusvirtual.pdf
- **FULLER, B. (1962).** *Education automation. Freeing the scholar to return to his studies.* Londres y Amsterdam, Southern Illinois University Press.
- **GRIFFITHS, D., BLAT, J., GARCÍA, R. y SAYAGO, S. (2004).** *"La aportación de IMS Learning Design a la creación de recursos pedagógicos reutilizables"*. En Simposio SPDECE: Alcalá de Henares.
- **GURI-ROSEMBLIT, S. (2005)** *"Eight Paradoxes in the Implementation Process of Elearning in Higher Education"*. Higher Education Policy 18, 5-29 consultado agosto 2008, desde http://www.smkb.ac.il/privweb/chaim_tir/meds/eight.pdf
- **HALL, B. (2007).** *"LMS and LCMS Demystified"*. Consultado septiembre 2008, desde http://www.brandon-hall.com/free_resources/lms_and_lcms.shtml

- **HEFCE. (2005).** *"HEFCE Strategy for e-learning: policy development"*. Consultado septiembre 2008, desde http://www.hefce.ac.uk/pubs/hefce/2005/05_12/05_12.pdf.
- **HERNÁNDEZ, E. (2003).** *"Estándares y especificaciones e-learning: ordenando el desorden"*. Consultado septiembre 2008, desde <http://www.uv.es/ticape/docs/eduardo.pdf> IMS. (2002).
- **Hernández Correa Jorge (2014),** *"Visibilidad y divulgación de la investigación desde las Humanidades digitales"*.
- **Hernández Ortega José** *"Tendencias emergentes en Educación con TICEs"*
- **Hernández Ortega, Pennesi Fruscio, Sobrino López y Vázquez Gutiérrez.** *"La Educación en la sociedad digital"* 2011. Editor Universidad de Zaragoza.
- **IMS Global Learning Consortium Inc.** *"Learning Resource Meta-data Specification Version 1.3"*. Consultado septiembre 2008, desde <http://www.imsproject.org/metadata/index.html> IMS. (2007). *"Abstract Framework-Glossary"*. Consultado septiembre 2008, desde <http://www.imsglobal.org/af/afv1p0/imsafglossaryv1p0.html>.
- **JENKINS, M., BROWNE, T. y WALKER, R. (2005).** *"VLE Surveys. A longitudinal perspective between March 2001, March 2003 and March, 2005 for higher education in the United Kingdom"*. Consultado agosto 2008, desde http://www.ucisa.ac.uk/groups/tlig/vle/vle_survey_2005.pdf.
- **Junchaya Aldana María (2012).**- *"TIC para la inclusión social"*. . (Corporación Colombia Digital Cali-Colombia)
- **KHAN, B. H. (2005)** *"Learning features in an open, flexible, and distributed environment"*. AACE Journal 13(2), 137-153 consultado septiembre 2008, desde http://asianvu.com/digitallibrary/elearning/Learning_Features_in_Open_Learning_Badrul_Khan.pdf.
- **KOPER, R. (2005).** *"An Introduction to Learning Design"*. En *Learning design: a Handbook on Modelling and Delivering Networked Education and Training*. R. Koper y C. Tattersall. Heidelberg, Springer. LOM. (2002). *"LOM Data Model Standard (1484.12.1)"*. Consultado junio 2008, desde <http://ltsc.ieee.org/wg12/>.

- **LÓPEZ ALONSO, C., FERNÁNDEZ-PAMPILLÓN, A., MIGUEL, E. de. y PITA, G.** (en prensa). *"Learning to research" in a Virtual Learning Environment: a socioconstructivist mode"*. En International Conference on Information Systems Development, Paphos, Chipre.
- **LÓPEZ ALONSO, C., MIGUEL, E. D. y FERNÁNDEZ-PAMPILLÓN, A. (2008).** *"Propuesta de integración de LAMS en el marco conceptual del espacio de aprendizaje socio-constructivista E-Ling"*. En 2008 European LAMS Conference.
- **LÓPEZ ALONSO, C. y SÉRÉ, A. (2005).** *"GALANET: una plataforma de enseñanza multimedia interactiva para la intercomprensión en lenguas románicas"*. En Palabras, norma, discurso: en memoria de Fernando Lázaro Carreter. L. Santos. Río: 695-710.
- **Lezcano Pinariega Armando (2011)** *"Educación y Tecnologías: Las voces de los expertos"*
- **MCGRAW, K. L. (2001).** *"E-learning strategy equals infrastructure"*. Learning Circuits. Consultado septiembre 2008, desde <http://www.learningcircuits.org/2001/jun2001/mcgraw.html>.
- **MONTI, S., SAN VICENTE, F. y PRETI, V. (2006)** *"Characteristics and Capacity of elearning platforms for learning languages"*. eLearning papers 1, consultado septiembre 2008, desde <http://www.elearningpapers.eu/index.php>.
- **MURRAY, T. (1999).** *"Authoring Intelligent Tutoring Systems: An Analysis of the State of the Art"*. International Journal of Artificial Intelligence in Education 10: 98-129.
- **Moreno Chautre Jorge Jair (2011).**- *"Crear y publicar con las TIC en la Escuela"*, Universidad del Cauca-Colombia
- **NEVEN, F. y DUVAL, E. (2002).** *"Reusable learning objects: a survey of LOM-based repositories"*. En 10th ACM international Conference on Multimedia Nueva York PLS
- **Oswaldo Ospina Mejía (2011)** *"Educación 2.0: Retos educativos en la sociedades hiper conectadas"*. Editor: Corporación Colombia Digital

- **PALOMO LÓPEZ , Rafael, RUIZ PALMERO, Julio y SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, José,** *“Las TIC como agentes de innovación educativa”*, Sevilla, Junta de Andalucía, Consejería de Colombia Digital
- **PERE MARQUÈS GRAELLS,;** *“Impacto de las Tic en Educación: Funciones y Limitaciones”*,(2000)
- **Pere Marquès (2010)** *El software educativo*, Universidad de Barcelona.
- **Proyecto EFQUEL – (the European Foundation for Quality in eLearning).(2015)**
<https://www.openeducationeuropa.eu/en/institution/efquel-european-foundation-quality-elearning>
- **RAMBOLL MANAGEMENT (2004).** *Studies in the Context of the E-learning Initiative: Virtual Models of European Universities* (Lot). Draft Final Report to the EU Commission,DG Education y Culture”. Consultado agosto 2008, desde
http://www.elearningeuropa.info/extras/pdf/virtual_models.pdf.
- **ROMISZOWSKI, A. J. (2004)** *"How's the E-learning Baby? Factors Leading to Success or Failure of an Educational Technology"*. *Innovation Educational Technology* 44(1), 5-27 consultado agosto 2008, desde
<http://www.elearningreviews.org/topics/resources-management/project-management/2004-romiszowski-elearning-baby/>
- **Romero, R.; Barroso, J.; Román, P.; Llorente, M. C.; Castaño, C. (2007, p. 153)**
- **SANTANACH, F., CASAMAJÓ, J., CASADO, P. y ALIER, M. (2007).** *"Proyecto CAMPUS. Una plataforma de integración"*. En IV Simposio Pluridisciplinar sobre Diseño, Evaluación y Desarrollo de Contenidos Educativos Reutilizables.
- **SANZ, A.; FERNÁNDEZ-PAMPILLÓN, A. (2009).** *“Un plan estratégico para la calidad en la Facultad de Filología”*. En V Jornada Campus Virtual UCM. Buenas Prácticas e Indicios de Calidad. (en prensa)
- **SCHAFFERT, S. y HILZENS AUER, W. (2008)** *"On the way towards Personal Learning Environments: Seven crucial aspects"*. *eLearning Papers* 9, consultado septiembre 2008, desde <http://www.elearningpapers.eu>.
- **SCORM. (2004).** *"Sharable Content Object Reference Model (SCORM) 2004 3rd Edition Documentation Suite"*. Consultado agosto 2008, desde
<http://www.adlnet.gov/Downloads/DownloadPage.aspx?ID=237>

- **Santamaría Lancho Miguel (2004).**- *“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Formación Docente”*. .(Editor: Universitat Jaume)
- **Santamaría Lancho Miguel, Ángeles Sánchez-Elvira Paniagua (2011)** *“Innovación Docente Universitaria en Entornos de Aprendizaje y Enriquecidos”*.- (CLASCO)
- **Unesco, Instituto de la estadística de la Unesco (2013).** *“Uso de TIC en educación en América Latina y el Caribe: Análisis regional de la Integración de las TIC, en la educación y de la aptitud digital. Canadá”* Unesco. Recuperado de <http://www.uis.unesco.org/Communication/Documents/ict-regional-survey-lac-2012-sp.pdf>
- **Voutssás Márquez Juan (2006)** *“Bibliotecas y Publicaciones Digitales”*
- **VAN DUSEN, G. C. (1997).** *"The Virtual Campus. Technology and Reform in Higher Education"*. En ASHE-ERIC Higher Education Report 25

ANEXOS

**MUESTREO DEL GRADO DE SATISFACCION DEL AULA VIRTUAL POR LOS ALUMNOS DEL III CICLO DE ADMINISTRACION HOTELERA,
TURISTICA Y GASTRONOMICA
DE LA UNIVERSIDAD PARTICULAR ANTONIO GUILLERMO URRELO DE CAJAMARCA**

N°	CRITERIOS	PUNTAJE DE LAS MUESTRAS																				PUNTAJE DE LA MUESTRA	PUNTAJE NO CONFORME	PORCENTAJE DE SATISACCION
1	Hubo una induccion para la implementacion del aula virtual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.0%
2	Publicó el docente el silabo de la asignatura	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	33	7	82.5
3	Crea una etiqueta para el nombre de la asignatura	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	3	92.5
4	Crea una etiqueta para cada una de las asignaturas.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	20	20	50.0
5	publica el cronograma de las actividades por sesion	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	11	9	55.0
6	Publica el docente materiales por cada sesion programada	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	34	30.0
7	Los materiales publicados guardan relacion con los contenidos del silabo	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	1	195.0
8	crea las tareas de acuerdo al silabo de la asignatura	2	0	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	33	7	82.5
9	crea un foro de consultas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.0%
10	Esta en line en las horas indicaadas para el asesoreameinto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0.0%
11	Creas que el docente maneja bien el aula virtual	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	15	25	75.0
PUNTAJE DE LA MUESTRA		12	8	4	12	7	12	10	10	9	9	9	11	7	10	9	9	11	12	12	11	194.0		
PUNTAJE NO CONFORME		8	12	16	8	13	8	10	10	11	11	11	9	13	10	11	11	9	8	8	9	206.0		
MUESTRA DE LA ENCUESTA		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	400		
PORCENTAJE DE SATISACCION		60.0%	40.0%	20.0%	60.0%	35.0%	60.0%	50.0%	50.0%	45.0%	45.0%	45.0%	55.0%	35.0%	50.0%	45.0%	45.0%	55.0%	60.0%	60.0%	55.0%	49%		



UPAGU

LA UNIVERSIDAD
DE CAJAMARCA

LOGO DE LA UNIVERSIDAD UPAGU DE CAJAMARCA



AULAS DE LA UNIVERSIDAD UPAGU DE CAJAMARCA



ALUMNOS DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION HOTELERA, TURISTICA Y GASTRONOMICA DE LA
UPAGU-CAJAMRCA