



Claves para una formación efectiva de tutores virtuales. Centro de investigaciones educativas

Keys to effective training of virtual tutors. Educational research center

Pablo José Cedeño Meléndez | ingpablocedeno@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8049-9096>
Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, Cabimas, Venezuela

Nurys del Carmen Márquez de Velásquez | marqueznc@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0003-9043-4979>
Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, Cabimas, Venezuela

Yamily del Carmen Betancourt Duno | yamilyacademia@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-3563-6706>
Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, Cabimas, Venezuela

<https://doi.org/10.61287/rebe.v6i11.1179>

Artículo recibido 12 de febrero 2024 | arbitrado 20 de marzo 2024 | aceptado 25 de abril de 2024 | publicado 02 de julio 2024

Resumen

Palabras clave:

Andragogía; E-learning;
Formación; Tutor; Virtual

La figura del tutor ha sido importante en la formación virtual, su rol se vuelve aún más crucial en tiempos de crisis o pandemias. El artículo tiene como propósito propiciar claves para una formación efectiva de tutores virtuales desde el Centro de Investigaciones Educativas de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Se trabajó con enfoque cualitativo, paradigma crítico reflexivo, se aplicó el modelo de Elliot. Para la recogida de información se emplearon la técnica de la observación participante y el diario del investigador. El instrumento una entrevista no estructurada. Para el procesamiento de la información se utilizó la triangulación de fuentes. Los resultados aseguran la andragogía y recursos adecuados generan un aprendizaje personalizado e ideal para los docentes. Las claves para la formación docente por parte del CIE UNERMB tuvo un impacto positivo en varios aspectos: fortaleció la autonomía y el empoderamiento de los docentes, desarrolló la capacidad de enfrentar retos y tomar decisiones, generó confianza y consolidó la práctica del tutor virtual.

Abstract

Keywords:

Andragogía; E-learning;
Training; Tutor; Virtual

The figure of the tutor has been important in virtual training, his role becomes even more crucial in times of crisis or pandemics. The purpose of the article is to provide keys for the effective training of virtual tutors from the Centro de Investigaciones Educativas de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. He worked with a qualitative approach, a critical reflective paradigm, and applied Elliot's model. To collect information, the technique of participant observation and the researcher's diary are used. The instrument is an unstructured interview. For the information processing, the triangulation of sources is used. The results ensure the appropriate methodology and resources generate personalized and ideal learning for teachers. The keys to teacher training by the CIE UNERMB have a positive impact in several aspects: strengthening the autonomy and empowerment of teachers, developing the ability to face challenges and make decisions, generating confidence and consolidating the practice of the virtual tutor.

INTRODUCCIÓN

Los tutores virtuales desempeñan un papel fundamental en la educación virtual, ya que son responsables de guiar y acompañar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje. Su labor consiste en brindar apoyo, motivación y retroalimentación, creando un ambiente de confianza y facilitando el desarrollo de habilidades y conocimientos. La figura del tutor virtual promueve la interacción y el diálogo en el entorno virtual, mejorando así la experiencia académica del estudiante. Su presencia es clave para lograr una formación efectiva en el ámbito virtual.

Aunque la educación a distancia o virtual no es una modalidad nueva, las situaciones de emergencia toman esta opción para no detener los procesos en todos los niveles comerciales, informativos, educativos... como es el caso que atiende el presente estudio, como dice:

acerca un cambio temporal de la entrega de instrucción a un modo de entrega alternativo debido a circunstancias de crisis. Implica el uso de soluciones de enseñanza totalmente remotas para la instrucción o la educación que de otro modo se impartirían presencialmente o como cursos combinados o híbridos y que volverán a ese formato una vez que la crisis o la emergencia hayan disminuido. El objetivo principal en estas circunstancias no es recrear un ecosistema educativo robusto, sino más bien proporcionar acceso temporal a la instrucción y a los apoyos instructivos de una manera

rápida y fácil de instalar durante una emergencia o crisis. (Hodges et al, 2020, p. 17)

En atención a lo anterior, una situación de crisis fue señalada por la Organización Mundial de la Salud (OMS):

cuando declaró al COVID-19 como una emergencia de salud pública global de preocupación internacional el 30 de enero de 2020, a la pandemia el 11 de marzo de 2020 (OMS, 2020). Ciertamente, como muchos otros aspectos de la vida cotidiana, el COVID-19 ha tenido un gran impacto en los estudiantes, docentes y organizaciones educativas de todo el mundo, provocó que escuelas, colegios y universidades de todo el mundo cerraran sus campus para que los estudiantes pudieran seguir las medidas de distanciamiento social para preservar la salud. En ningún otro momento de la historia se habían visto suspendidas las actividades de todos los niveles educativos, en el planeta entero.

El escenario descrito, se inició en Venezuela el 13 de marzo de 2020 el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela, anuncia los primeros casos confirmados del COVID-19 en el país. Desde ese momento, se activan las alarmas de alerta en todo el territorio nacional y de manera articulada el los Ministerios de la nación junto a las autoridades de los estados y municipios establecen estrategias de distanciamiento social que suponen la completa reorganización del sistema educativo y socioeconómico.

Desde ese mismo mes de marzo, las instituciones de Educación Universitaria se les solicita desarrollar estrategias de educación

virtual, o estudios no presenciales como una medida alternativa al llamado distanciamiento social necesario que imperó en el mundo. Esta situación representa facilidad de trabajo para algunos docentes, pero serias dificultades para otros que, tal como afirman Martínez, Burbano y Burbano (2019), consideran el uso de TIC como una dificultad en los procesos de enseñanza. Sin embargo, la educación virtual no es algo nuevo y su implementación en las instituciones de educación universitaria ha sido progresiva.

Al respecto, Copertari y Sgreccia (2011) sostienen que:

la implementación de esta modalidad de estudio no presencial permite:

- a) un estilo de gestión académica al servicio de los estudiantes,
- b) aprendizaje colaborativo en red a través de los recursos pedagógicos y didácticos disponibles,
- c) el desarrollo de habilidades cognitivas y metacognitivas en los estudiantes que les ayudan a alcanzar una comprensión genuina orientada mediante acciones tutoriales,
- d) un sistema de evaluación procesual y permanente igual al de modalidades presenciales,
- e) flexibilización de la accesibilidad, permanencia y egreso de los estudiantes y
- f) recursos tecnológicos y didácticos que promueven la interactividad.

De esta manera, en Venezuela se le da cumplimiento al Artículo 102 de la 11 Constitución

de la República Bolivariana de Venezuela, el cual reza: La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. De igual forma, se le da consecución a lo expresado en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998):

con respecto a la necesidad de crear nuevos entornos pedagógicos, que van desde los servicios de educación a distancia hasta los establecimientos y sistemas “virtuales” de enseñanza superior, capaces de salvar las distancias y establecer sistemas de educación de alta calidad, favoreciendo así el progreso social y económico y la democratización, así como otras prioridades sociales importantes.

Como bien dice la idea anterior, la actual necesidad de crear nuevos entornos pedagógicos no solo responde a la coyuntura de la pandemia, sino que representa una oportunidad para repensar la educación y adaptarla a las necesidades del siglo XXI. Estos nuevos entornos, que abarcan desde la educación a distancia hasta sistemas de enseñanza superior completamente virtuales, ya que tienen el potencial de facilitar el acceso a la educación de alta calidad, salvando las distancias físicas y socioeconómicas que tradicionalmente han limitado las oportunidades de aprendizaje.

Ahora bien, para las Instituciones de Educación Superior (IES), esta modalidad de estudio requiere la implementación de una estructura, organizacional y tecnológica, que permita alcanzar una formación humana de calidad, misma que contribuya a maximizar el potencial de los estudiantes (McDougall, 2019). En este contexto, formación en competencias digitales cobran cada vez mayor importancia en los procesos de enseñanza-aprendizaje, debido principalmente al vertiginoso desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el Internet (Nyikes, 2018).

También, es importante mencionar que, autores como Pérez y Rodríguez (2016), Tømte et al., (2015) señalan que la formación en competencias digitales es necesaria para todos los docentes, a fin de que su participación en la sociedad digital sea adecuada, capacitándolos para transferir sus conocimientos y habilidades dentro de los entornos virtuales de aprendizaje, caracterizados por su flexibilidad configurativa y ubicuidad.

Para entrar en contexto de la investigación, y considerando que en la actualidad mucho se habla de las competencias, haciendo una reflexión general estas no son más que las habilidades, capacidades y conocimientos que un individuo posee para cumplir eficientemente una determinada tarea. Las competencias aportan a la persona características que le capacitan en un determinado campo, no solo incluyendo aptitudes teóricas, sino también definiendo el pensamiento, el carácter, los valores y el buen manejo de las situaciones problemáticas.

De lo anterior se entiende entonces, según Charría, et al., (2011) que la competencia podría ser un sinónimo de habilidad, aptitud, destreza, dominio, atribución, disposición o idoneidad, con la consigna de que sea demostrable en un contexto, si bien es inseparable de la acción y el conocimiento. Ahora bien, la competencia subyace no solo bajo las acciones del individuo, sino también bajo sus potencialidades y la influencia que el ambiente ejerce sobre él.

Sobre lo dicho, y teniendo claro lo que es una el investigador se enfoca en las competencias digitales docentes, estas se conocen como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas vinculadas con el uso de herramientas tecnológicas, aplicadas a los escenarios y procesos educativos, con el fin de alcanzar uno o varios propósitos. Las competencias digitales docentes se entienden como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas relacionadas con el uso de la tecnología, aplicada a los contextos y procesos educativos, con el fin de alcanzar uno o varios objetivos.

El desarrollo de estas competencias contribuiría a alcanzar el cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible Agenda 2030: “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”; y, para lograrlo, la UNESCO busca aumentar la oferta de docentes calificados, en los países en desarrollo. (GOV. 2020).

Lo anterior requiere entonces un proceso de formación que según Torres (2013) la formación es un conocimiento especializado que adquiere una persona al estarse preparando para ejercer

una profesión. En el campo de la docencia se van construyendo las aptitudes y actitudes para su profesión, lo que le permite desempeñar el papel que se considera deben cumplir ante sus estudiantes, así como ante la sociedad.

Todo lo anterior, muestra la necesidad de ser implementado a través de la educación a distancia siendo el reto que tienen por delante los docentes de la UNERMB. Como afirma, Mares (2021), acota que la educación a distancia es definida como una situación educativa no contigua entre los docentes y los estudiantes que se resolvía por medio del auxilio de una serie de medios que facilitaban el acercamiento a estos actores, independientemente de las latitudes o distancias geográficas en las cuales aquellos estuvieran ubicados.

Un término interesante y necesario para este estudio es el aprendizaje E-learning

o aprendizaje electrónico, a todos aquellos procesos educativos que son llevados a cabo a través de Internet. De acuerdo con Herrera, (2021), el E-Learning es un modelo de aprendizaje que aprovecha las ventajas de las nuevas tecnologías para desarrollar un entorno virtual de enseñanza donde el alumno puede seguir clases a distancia, gestionando sus horarios de acceso y participación. Desde esta perspectiva, la educación virtual también ha abierto nuevas oportunidades para la innovación educativa.

Asimismo, el uso de plataformas digitales, herramientas interactivas y recursos multimedia ha permitido diversificar las estrategias de enseñanza y aprendizaje, creando experiencias más personalizadas y adaptables a las necesidades de cada estudiante. Las instituciones de educación universitaria han sido particularmente afectadas

por la pandemia por lo que surge la necesidad de rediseñar sus programas académicos para la virtualidad y esto ha supuesto un gran esfuerzo en términos de recursos humanos, técnicos y financieros.

Cabe mencionar que, para llevar a cabo este estudio se tomó en consideración la relación de la andragogía con la formación de tutores en docencia virtual, ya que se asume que el participante es quien determina como aprende, cuando y que aprenderá, por tal razón el investigador haciendo un análisis del grupo conformado por los sujetos informantes, toma la decisión de llevar a cabo actividades de tipo participativas y autodirigidas en donde el participante adquiere las competencias digitales por medio de un método aprender-haciendo, mediante diferentes estrategias prácticas en el escenario virtual, a su vez un acompañamiento tanto colectivo como personalizado, con el objetivo de supervisar el avance de los docentes en la construcción de su producto final.

Igualmente, se fomenta el aprendizaje colaborativo en entornos virtuales de aprendizaje (EVA) ya que, el trabajo en equipo juega un papel importante para la educación afectiva, puesto que este hace referencia a un conjunto de estrategias que proporcionan oportunidades para aprender, compartiendo el conocimiento entre semejantes; es decir que las relaciones sociales de los estudiantes con el docente y sus compañeros en el aula de clases contribuyan de manera significativa a resaltar los principios filosóficos que apoyan la práctica educativa entre estos se pueden nombrar: la solidaridad la unión de esfuerzos, el acuerdo e interdependencia entre las personas, la

participación la cohesión social la democratización y la libertad. Según (Valencia, 2017), el aprendizaje colaborativo es una técnica didáctica basada en el trabajo en pequeños grupos, que propicia el desarrollo de habilidades cognitivas y sociales, en los que cada participante es responsable del aprendizaje de todos los miembros del grupo.

Añádase a esto que, a raíz de la pandemia del COVID -19, el sistema educativo venezolano, a partir del 16/03/2020 el paradigma educativo experimentó un giro radical, teniendo que adaptarse a una nueva realidad, para la que no se estaba preparado, considerando nuevas alternativas y metodologías para impartir la docencia, lo que ha conllevado a que muchas instituciones de educación universitaria, tengan que reinventarse, proponiendo nuevas metodologías que le permitan la adquisición del conocimiento a través de la educación virtual.

De allí que el personal docente de la UNERMB, inmerso en esa realidad, impartieron contenidos de las diferentes áreas de conocimiento, utilizando el termino de multimodalidad, el cual, según Calderón (2012), es un sistema de educación en el que se brinda un soporte por medio de canales y plataformas, virtuales, a través de las cuales se desarrolla la multimodalidad educativa, donde convergen modelos, enfoques y estilos de aprendizaje equiparables para la construcción de las trayectorias formativas en las instituciones educativas.

Con todo lo anterior, la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), a través del Centro de Investigaciones Educativas (CIE), conscientes de las directrices emanadas por el Gobierno de la República Bolivariana de

Venezuela y comprometida con la problemática que generaría la nueva modalidad educativa virtual, asumió un papel protagónico en la atención a las necesidades de su comunidad. En una primera fase, se realizó un acercamiento a través de un grupo de WhatsApp con los investigadores del CIE, con el objetivo de diagnosticar sus habilidades y debilidades en el manejo de las competencias digitales. Los resultados evidenciaron un desconocimiento casi total a la hora de poner en práctica estas competencias en los entornos virtuales. A partir de este diagnóstico, se diseñó un plan de acción integral para la formación del profesorado, las distintas instancias de la institución, el estudiantado y la comunidad en general, en el manejo de las herramientas digitales necesarias para el éxito en la nueva modalidad educativa.

En este sentido, el investigador realiza un intento de lograr la integración de los sujetos informantes, asume un proceso de sensibilización, en el cual trata de hacer entender a los docentes adscritos al Centro de Investigaciones Educativas de la UNERMB, la importancia de poseer el dominio de las competencias digitales para el desarrollo de sus actividades docentes, mediante la implementación de plataformas educativas, a través de un esquema de educación virtualizada.

En último término, la realización del presente estudio tiene fue de gran relevancia, por la necesidad de formación en competencias digitales para docentes de la UNERMB ya que éstas son imprescindibles y al igual que las tecnologías digitales, son herramientas omnipresentes en el ámbito educativo.

En este sentido, esta formación puede lograr

mejora de la calidad educativa, tiene mayor flexibilidad y accesibilidad ya que facilita la implementación de metodologías de enseñanza innovadoras, como el aprendizaje a distancia o el aprendizaje b-learning. Le otorga innovación e innovación docente, promoviendo la actualización profesional de los docentes y permitiendo explorar nuevas posibilidades pedagógicas. Por otro lado, esta modalidad promueve la equidad e inclusión al reducir las brechas digitales y brindar oportunidades de aprendizaje a todos los estudiantes.

Por lo que, esta investigación estuvo basada en los principios de la andragogía y su propósito fue propiciar claves para una formación efectiva de tutores virtuales desde el Centro de Investigaciones Educativas de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, ubicada en el Estado Zulia, Venezuela, con la finalidad de desarrollar las habilidades necesarias para utilizar las herramientas digitales para la planificación, desarrollo y evaluación de actividades docentes, diseñar e implementar estrategias de enseñanza-aprendizaje mediadas por las tecnologías digitales, comunicarse y colaborar con otros docentes y estudiantes en entornos virtuales, gestionar su propio aprendizaje de forma autónoma y continua.

Identificación del ámbito de estudio

La presente investigación es llevada a cabo mediante espacio virtual gestionado en la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), su creación fue el 15 de marzo de 1982, como una institución de educación universitaria en el municipio Cabimas, esta cumple

actividades de docencia, investigación y extensión conforme a lo pautado en la Ley de Universidades (1970) para beneficio de los jóvenes bachilleres y sus familiares en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, igualmente esta casa de estudio tiene incidencia en el desarrollo social, cultural, educativo, económico, científico y tecnológico de la región.

En la actualidad, UNERMB, cuenta con 11 sedes académicas localizadas en los estados Zulia, Falcón y Trujillo, donde se imparten estudios en tres grandes áreas como son ciencias administrativas, ciencias de la educación e ingeniería; su sede principal se encuentra en la ciudad de Cabimas y sus extensiones en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, municipio San Francisco y Maracaibo así mismo, cuenta con varios programas de posgrado y centros de investigación, lo que ha permitido impulsar el desarrollo de la subregión COL, a través de la preparación de profesionales competitivos en el campo laboral e investigativo.

Es importante destacar que el Centro de Investigaciones Educativas (CIE) pertenece al Programa Educación de la UNERMB, es una instancia académico-administrativa que incentiva, asesora, desarrolla, administra y promueve estudios relacionados con situaciones problemáticas generales y específicas en el campo de la educación, ubicadas en el contexto local, regional y nacional. Su creación fue aprobada mediante el Consejo de Dirección CONDIR extraordinario N° 006, de fecha 20 de febrero de 1995.

El CIE, tiene como propósito principal promover, coordinar, administrar y difundir actividades de investigación educativa en el

Programa Educación, es por ello que para alcanzar el mencionado propósito se destacan los objetivos específicos más resaltantes:

- Estimular y facilitar la investigación del fenómeno educativo
- Coordinar investigaciones, según los problemas prioritarios.
- Difundir los resultados de los estudios realizados.
- Establecer relaciones con organismos locales, regionales, nacionales e internacionales que brinden patrocinio.
- Mantener estrecha relación con el eje de investigación en el área curricular.

Los beneficiarios inmediatos del CIE son el personal docente y estudiantes, adscritos al Programa Educación, debido a que se obtienen beneficio directo del CIE, los indirectos son los estudiantes que cursan estudios en los diferentes

Tabla 1. Plan de acción. Guía de la investigación

PROPÓSITO	ACTIVIDADES	ESTRATEGIAS	RECURSOS
Proporcionar claves y pautas para una formación efectiva de tutores virtuales desde el Centro de Investigaciones Educativas (CIE) UNERMB	Registro de participantes en la formación Sensibilización a los docentes Presentación del Plan de Trabajo de la Formación Matriculación de los docentes en plataforma educativa Habilitación del aula virtual para uso de los participantes. Ciclo 0: Introducción a la Educación Virtual Creación del espacio de trabajo en plataforma Classroom por parte del participante. Debate: Educación virtual vs Educación presencial	Formulario de Inscripción (link de registro) Charla de Inducción (videollamada) Grupo de WhatsApp para información general de la formación Correo electrónico masivo con especificaciones para iniciar la formación Guía rápida con instrucciones para la creación del aula virtual Foro de Aprendizaje: Pregunta Asignación de tarea individual (envío de link de aula virtual) Video Tutorial con instrucciones de la actividad.	Servicio de Internet Teléfono inteligente Mensajería WhatsApp Herramientas gratuitas de Google: Correo Gmail Meet(videollamadas) Form Classroom Internet Aula virtual en Classroom Material de estudio en PDF Ciclo 0 Recursos de apoyo (material de consulta: videos de

niveles del sistema educativo, docentes en servicio y comunidad en general, ya que se benefician de los resultados de las investigaciones. Las actividades que se realizan principalmente en el Centro de Investigaciones Educativas comprenden:

- Promoción y Divulgación de la labor del CIE, a través de medios de comunicación y redes sociales
- Organización semestral de concursos para la selección de proyectos a financiar
- Asesoramiento permanente de trabajos de investigación
- Publicar boletines anuales sobre los resultados de las investigaciones.
- Establecer relaciones con organismos locales, regionales, nacionales e internacionales que promuevan la investigación educativa.

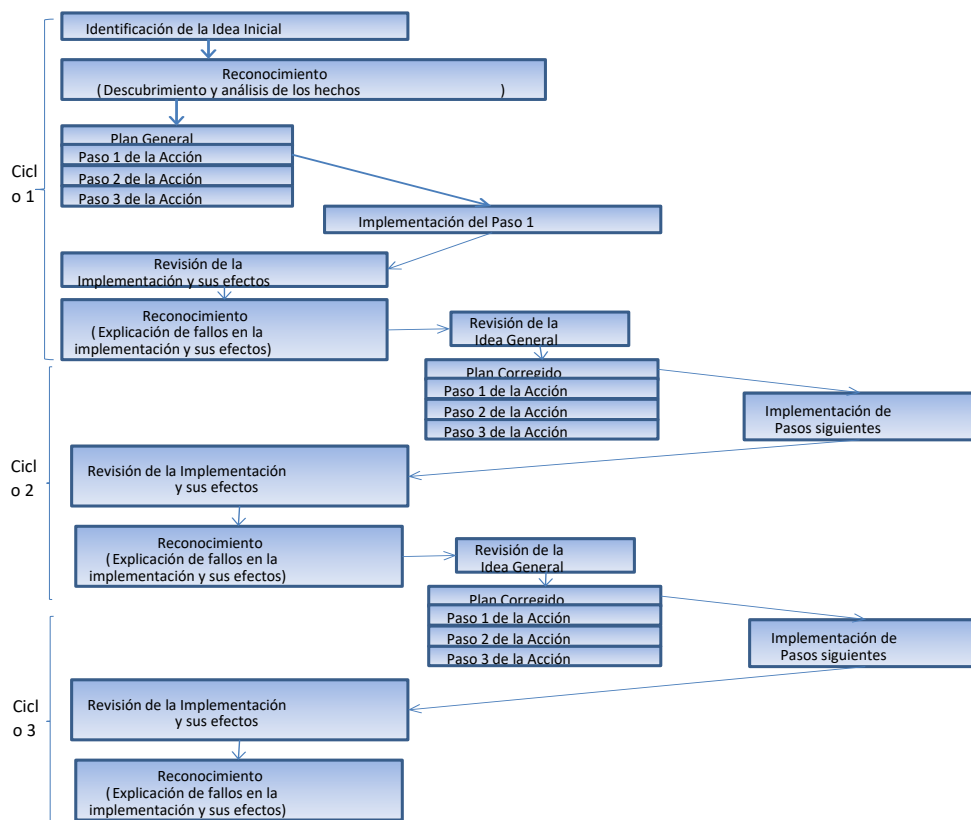
A continuación, en la tabla 1, se muestra el plan de acción de la investigación:

PROPÓSITO	ACTIVIDADES	ESTRATEGIAS	RECURSOS
Proporcionar claves y pautas para una formación efectiva de tutores virtuales desde el Centro de Investigaciones Educativas (CIE) UNERMB	Ciclo 1: Bloque Inicial del Aula Virtual	Tarea individual (Creación del Bloque Inicial del aula virtual)	Tareas en Classroom
	Construcción del bloque inicial del aula virtual		Cuestionarios de Classroom
	Autoevaluación Ciclo 1	Video Tutorial con instrucciones de la actividad.	Creador de videos Apowersoft Internet
	Ciclo 2: Bloque Académico del Aula Virtual	Tarea individual (Creación del Bloque Académico del aula virtual)	Aula virtual Classroom
	Construcción del bloque académico del aula virtual	Video Tutorial con instrucciones de la actividad.	Aula virtual creada por el docente
	Autoevaluación Ciclo 2		Material de estudio en PDF Fase 1
	Ciclo 3: Bloque de Cierre del Aula Virtual	Tarea individual (Creación del Bloque de Cierre del aula virtual)	Recursos de apoyo (material de consulta: videos de YouTube, enlaces, PDF)
	-Construcción del bloque de cierre del aula virtual		Cuestionarios de Classroom
	-Autoevaluación Ciclo 3	Entrega Final: Aula virtual con todos los bloques y recursos	Creador de videos Apowersoft Internet
	Presentación del Producto Final (Aula virtual del docente)		Aula virtual Classroom

MÉTODO

Esta investigación se acoge al enfoque cualitativo según Katayama (2014), los estudios cualitativos son una forma diferente y alternativa de generar conocimientos científicos, en un espacio donde solo es posible ahondarse en la subjetividad bajo la cualificación fenoménica y hermenéutica, mediante las cuales se pueda extraer desde sus profundidades información valiosa del fenómeno de estudio (Sánchez, 2019). El paradigma seleccionado es el crítico reflexivo, se concibe la realidad dinámica y cambiante por las actividades del hombre, lo que a su vez genera conocimientos. El tipo de investigación es investigación - acción, esta hace referencia a un amplio grupo de estrategias que se aplican para mejorar los sistemas educativos y sociales, Rodríguez et al., (2011). El modelo seleccionado se observa en la figura 1, es el de Elliott (1981), el representante más emblemático de la investigación-acción desde un enfoque interpretativo.

Figura 1. Modelo de Investigación-acción de Elliott.



Fuente: Elliott, (1991).

Este modelo, se entiende como una reflexión sobre las acciones humanas y las situaciones sociales vividas por el profesorado que tiene como objetivo ampliar la comprensión (diagnóstico) de los docentes de sus problemas prácticos. Las actividades son encaminadas para modificar la situación una vez que se logre una comprensión más profunda de los problemas. Partiendo de lo anterior puede decirse que, la investigación acción para este estudio tiene como propósito principal profundizar la comprensión de los docentes de la UNERMB de su problema a la hora de llevar a cabo las clases bajo la nueva propuesta del Gobierno Venezolano la multimodalidad, en este sentido, adopta una postura exploratoria

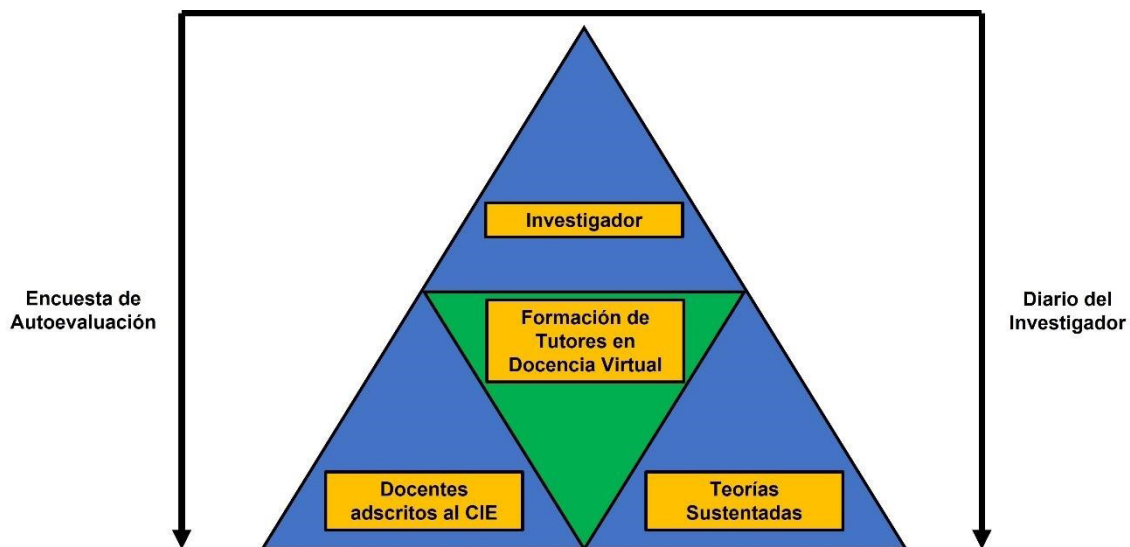
frente a cualquier definición inicial de su propia situación. El trabajo incluye tanto la práctica del docente, como su proceso de formación profesional en instituciones de educación universitaria. Que precisamente ocupa el presente estudio, ayudar a los docentes a mejorar sus prácticas pedagógicas en el conocimiento y manejo de las competencias virtuales, para abordar y enfrentar los desafíos de la educación actual.

Para la recogida de información se emplearon, primeramente, la observación participante, el diario del investigador y la entrevista no estructurada, que tomando las palabras de Mckerman (1996) el entrevistador puede pedir explicaciones de los problemas y

asuntos que se van a analizar se dejan por entero al entrevistado. Igualmente se emplearon grabaciones (Mayan 2001), esta técnica da testimonio a la recogida del capto, mediante video y audio de la formación de tutores en docencia virtual. Para la sistematización de la

información se utilizó la triangulación, la cual Nube et al (2009), se asume como la mezcla de datos o métodos desde los diversos puntos de vista o posiciones que se muestran sobre un tema, esto contrastado con la realidad para la generación de nuevas teorías como producto de la investigación.

Figura 2. Triangulación de la información



RESULTADOS

Tabla 2. Ciclo 1: Construcción del bloque inicial del aula virtual en classroom.

Propósito	Estrategias implementadas	Tiempo	Recursos	Responsables	Indicador de logro
Implementar la andragogía como proceso transformador en la formación de los docentes del Centro de Investigaciones Educativas de la UNERMB	Videos tutoriales creados por el formador Tarea individual: Construcción del bloque inicial del aula virtual	Una (01) Semana y dos días	Internet, Computador Teléfono inteligente WhatsApp Aula virtual Material de estudio PDF Material de consulta: Videos YouTube, Enlaces Herramientas Google: Correo, Gmail Classroom	Investigador	Creación del Bloque Inicial del aula virtual

La tabla 3 presenta relevancia en la implementación de la andragogía para iniciar el proceso de formación a los docentes, se tiene que mediante el aula virtual el facilitador le suministró a los docentes recursos y materiales a utilizar para la elaboración del bloque inicial,

estos conformaban un material en pdf con especificaciones para la construcción del bloque 0 y dos videos tutoriales, uno para dar instrucciones precisas para la elaboración de la actividad y otro para informar al docente participante sobre los diferentes recursos disponibles en el aula virtual.

Tabla 3. Ciclo 1: Construcción del bloque inicial del aula virtual en classroom.

Propósito	Estrategias implementadas	Tiempo	Recursos	Responsables	Indicador de logro
Lograr el e-learning como una herramienta de mejora en la formación profesional de los docentes del Centro de Investigaciones Educativas de la UNERMB.	Videos tutoriales creados por el formador Tarea individual: Construir el Bloque Académico del aula virtual	Dos (02) Semanas	Internet Computador Teléfono inteligente WhatsApp Aula virtual Material de estudio Material de consulta: Videos de YouTube, Enlaces Herramientas Google: Correo, Gmail Classroom	Investigador	Construcción del Bloque Académico del aula virtual

Los resultados para la tabla 3, referidos a la construcción del bloque académico en el aula virtual de cada participante, se tiene que, al completar la construcción del bloque inicial del aula virtual, cada docente realizó la construcción del bloque académico de esta, en el cual, tomó el protagonismo de su rol como tutor en docencia virtual, diseñando los recursos tecno educativos que debe contener el aula virtual en las diferentes unidades o módulos en que este distribuida. Para este ciclo como guía del proceso solicite puntualmente a los docentes que desarrollaran la primera unidad de la asignatura que habían escogido para virtualizar, con la finalidad de

lograr una transformación desde el punto de vista práctico, puesto que debían implementar estrategias educativas, desde la perspectiva de la pedagogía digital, convirtiendo un contenido basado en educación tradicional a la modalidad virtual. Suministre a los docentes, mediante el aula virtual los recursos y materiales a utilizar para la elaboración del bloque académico, estos consistieron en un material en pdf con contenido teórico practico de apoyo para la construcción del bloque académico, también un video tutorial guiado con recomendaciones para el desarrollo de materiales, montaje de actividades y creación de recursos digitales.

Tabla 4. Ciclo 3: Construcción del Bloque de Cierre del aula virtual en Classroom.

Propósito	Estrategias implementadas	Tiempo	Recursos	Responsables	Indicador de logro
Lograr el e-learning como una herramienta de mejora en la formación profesional de los docentes del Centro de Investigaciones Educativas de la UNERMB.	Videos tutoriales creados por el formador Tarea individual: Construir el Bloque de Cierre del aula virtual. Presentación del Producto Final: Aula Virtual	Un (1) mes	Internet Computador Teléfono inteligente WhatsApp Aula virtual Material de estudio PDF Material de consulta: Videos de YouTube, Enlaces Herramientas Google: Correo Gmail Classroom Meet	Investigador	Entrega y presentación del producto final: Aula Virtual

En cuanto a los resultados de la tabla 4, se presenta el desarrollo del último ciclo, este resultó decisivo para todos los docentes que lograron llegar hasta el final (dieciséis (16) en su totalidad), puesto que implicaba terminar y presentar el producto final que llevaban construyendo con un periodo mayor a tres (3) meses de trabajo ininterrumpido y dirigido. Inicialmente se había establecido como periodo máximo de entrega dos (2) semanas, sin embargo, ocurrieron diversos acontecimientos que me obligaron a ser más flexible en las fechas de entrega, otorgando prórrogas adicionales, brindando asesorías tanto grupales como personalizadas, debido a que los docentes manifestaban estar complicados con la conexión a internet y el servicio eléctrico que, para la temporada de esta investigación, presentaba inestabilidad en distintos horarios del día. Otras de las razones que me hicieron posponer la fecha de presentación del producto final, fue la logística

con el Centro de Investigaciones Educativas CIE, ya que para el momento sus autoridades se encontraban ocupadas con diversos compromisos que impedían establecer una fecha exacta para la presentación con los docentes.

No obstante, a pesar de todos los acontecimientos descritos, los docentes pudieron lograr construir el bloque de cierre de su aula virtual y posteriormente presentarlo a las autoridades del Centro de Investigaciones Educativas CIE, por medio de la plataforma de videoconferencias Google Meet. En el caso particular de este último ciclo, en el aula virtual de la formación se asignaron dos (2) actividades, la primera consistió en construir el bloque de cierre del aula virtual y la segunda se trataba de realizar la presentación del producto final de su aula virtual.

En cuanto a la presentación del aula virtual, esta marco un hito importante en la finalización de esta formación de tutores en docencia virtual,

puesto que luego de más de tres meses de capacitación y grandes esfuerzos, los dieciséis docentes (16) docentes que persistieron durante la formación, lograron culminar su aula virtual y presentarla ante las autoridades del Centro de Investigaciones Educativas, dirigido para ese momento por la Doctora Yamily Betancourt y como invitado especial el Doctor Donaldo Mejías, quien para la fecha era el director del programa investigación. La fecha de la presentación se postergó en reiteradas oportunidades, debido a que muchos docentes me manifestaban tener dificultades con el servicio de internet y la electricidad, otros aseguraban sentir miedo e inseguridad para presentar su trabajo ante las

autoridades del centro. No obstante, luego de coordinar con los docentes y con las autoridades del centro se logró cumplir exitosamente con la asignación final del curso mediante la plataforma de videoconferencias Google Meet.

Finalmente, para obtener los resultados de la investigación, se realizó la triangulación la cual consistió en la combinación de tres captos: fuentes de actores, teorías e investigador (ver Tabla 5). De allí cualificamos la sistematización de la información, en el caso de esta investigación obtuvimos una matriz real de la situación, considerando el paradigma y el modelo de IAA empleado en función de generar aportes significativos in situ, para la investigación.

Tabla 5. Matriz de triangulación de fuentes (Docentes adscritos al CIE e Investigador) y teorías

Docentes adscritos al CIE	Teorías sustentadas, Formación de Tutores en Docencia Virtual	El investigador
<p>Los docentes se mostraron muy agradecidos con la iniciativa de llevar a cabo una Formación de Tutores en Docencia Virtual, también mostraron su entusiasmo y disposición para adquirir nuevas competencias digitales que le permitieran integrarse a la docencia virtual. Sin embargo, un pequeño grupo de docentes se percibió con desmotivación, al mismo tiempo ansiosos por la nueva metodología de trabajo a implementar. A nivel general los docentes expresaron sentirse desentendidos por las autoridades universitarias al no ofrecerse capacitación continua en las competencias digitales para ejercer su rol docente, por lo que la iniciativa de la formación generó un impacto positivo en su desempeño al momento de desarrollar las actividades.</p>	<p>Torres, (2013), se refiere a la formación, como un conocimiento especializado que adquiere un individuo al prepararse para desempeñar una labor especializada. En área educativa el docente va construyendo las aptitudes y actitudes para su profesión, lo que le permite desempeñar sus roles de manera efectiva ante sus estudiantes, así como ante la sociedad. Las competencias digitales en la actualidad son requisito indispensable en los ámbitos educativos virtuales, por ello es de suma importancia que el docente pueda poseer estas competencias y de no poseerlas que tenga la disposición para formarse. Un docente que tenga preparación en las competencias digitales podrá ejercer sus funciones a través del e-learning o aprendizaje electrónico, el cual es definido por Mares, (2021), como "el aprendizaje electrónico. Y se refiere, en un sentido amplio, a algún tipo de procesos de enseñanza y aprendizaje realizados con computadoras, conectados a internet y otras nuevas tecnologías móviles de telecomunicaciones. La Formación de Tutores en Docencia Virtual, involucra el e-learning, la formación docente, así como la andragogía, por tratarse de un grupo diverso de docentes adultos con diferentes características particulares</p>	<p>Desde el mismo momento que se inició la sensibilización del grupo se percibió tanto tensión como expectativas en los docentes, muchos se sentían contentos con la formación, otros manifestaban temor con la nueva metodología de trabajo, puesto que tenían conocimientos muy escasos en las competencias digitales. Sin embargo, al establecerse la negociación e indicando la metodología de trabajo a utilizar, estos se fueron entusiasmando con la formación, hasta el punto de realizar preguntas tanto en e aula virtual como en el grupo de apoyo de mensajería WhatsApp. Al comenzar el desarrollo de cada una de las actividades desde el ciclo 0 hasta el ciclo 4, se observaba que muchos docentes se sentían más seguros y se trazaban metas para seguir adelante. Otro grupo muy particular de docentes simplemente se fue desmotivando, hasta abandonar la formación. Un grupo bien específico manifestaba tener la disposición de realizar las actividades, pero ponían excusas alegando que se les dificultaba trabajar con las herramientas tecnológicas por su escaso o poco conocimiento de las competencias digitales</p>

La triangulación de fuentes y teorías en la investigación educativa de la tabla 5, permitió obtener una visión holística y profunda del objeto de estudio. En este caso, la triangulación entre las opiniones de los docentes adscritos al CIE, las del investigador y las teorías de Torres (2013) y Mares (2021) sobre la formación de tutores virtuales nos ofrece claves valiosas para la construcción de un programa efectivo.

A partir de la matriz de triangulación de fuentes, se identificaron las siguientes categorías de análisis, de la cual se tienen los siguientes resultados:

Motivación y expectativas: Se analizaron las percepciones de los docentes sobre la formación, incluyendo su interés, entusiasmo y temores. La mayoría de los docentes mostraron gran interés y entusiasmo por la formación. Sin embargo, algunos docentes manifestaron temor e incertidumbre ante la nueva metodología, una razón puede ser la falta de apoyo en la formación continua en competencias digitales generó desmotivación en algunos docentes.

Las competencias digitales: Se evaluó el nivel de dominio de las competencias digitales por parte de los docentes y su impacto en la formación. Se evidenció una brecha digital entre los docentes, con algunos que tenían un alto dominio de las herramientas tecnológicas y otros que tenían dificultades para usarlas. Para ello, la formación contribuyó a mejorar las competencias digitales de los participantes.

Metodología de trabajo: Se examinó la metodología utilizada en la formación y su impacto en el aprendizaje de los participantes. La metodología de trabajo, que combinó teoría

y práctica, fue valorada positivamente por los docentes. Debido a la flexibilidad de la metodología permitió que los docentes adaptaran el aprendizaje a su ritmo y necesidades.

Dificultades y desafíos: Se identificaron las dificultades y desafíos que enfrentaron los docentes durante la formación.

Las principales dificultades que enfrentaron los docentes fueron la falta de tiempo, las dificultades con las herramientas tecnológicas y la conciliación de la formación con la vida personal y laboral. También, se evaluó el impacto de la formación en el desempeño docente y en la institución educativa. La formación tuvo un impacto positivo en el desempeño docente, mejorando su confianza en el uso de las herramientas tecnológicas y su capacidad para diseñar e implementar actividades virtuales. También, generó un impacto positivo en la institución Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, al fortalecer la capacidad de ofrecer educación virtual de calidad.

La triangulación de fuentes y teorías permitió obtener una comprensión más profunda de la Formación de Tutores en Docencia Virtual. Finalmente, la formación fue valorada positivamente por los docentes adscritos al Centro de Investigaciones Educativas UNERMB, y tuvo un impacto positivo en su desempeño y en la institución educativa.

DISCUSIÓN

Los resultados evidencian la relevancia de la andragogía en la formación de tutores virtuales, ya que el facilitador, a través del aula virtual, proveyó recursos y materiales (PDF y videos tutoriales)

para el bloque inicial (bloque 0). Esta estrategia permitió a los docentes acceder a información precisa, aprender a su ritmo, desarrollar habilidades de autoaprendizaje, interactuar y colaborar con otros. En definitiva, la andragogía, con recursos adecuados en el aula virtual, generó un aprendizaje significativo y personalizado para los docentes.

También, se mostró un progreso notable en la formación de tutores virtuales, los docentes, tras el bloque inicial, asumieron el rol protagónico al construir el bloque académico de sus aulas virtuales. Este proceso evidenció su autonomía, empoderamiento y capacidad para tomar decisiones pedagógicas y utilizar herramientas digitales. La transformación práctica de un contenido tradicional a la modalidad virtual, con la aplicación de la pedagogía digital, consolidó su aprendizaje de manera experiencial. El apoyo y acompañamiento del facilitador, a través de recursos y materiales, facilitó la construcción del bloque académico y guió a los docentes en este proceso crucial. En definitiva, los resultados demuestran el avance significativo en la formación de los docentes como tutores virtuales, capaces de crear experiencias de aprendizaje innovadoras y de calidad.

También, en los resultados se revela la culminación exitosa del proceso de formación, donde los 16 docentes participantes completaron y presentaron sus aulas virtuales ante las autoridades del CIE. A pesar de los desafíos como la inestabilidad de internet, la logística con el CIE y el miedo escénico de los docentes, se logró superar estas dificultades mediante la flexibilidad, el apoyo del facilitador y la persistencia de los

participantes. La experiencia fortaleció la relación entre el CIE y los docentes, evidenciando el logro de los objetivos de la formación y la capacidad de los docentes para actuar como tutores virtuales competentes. Se recomienda implementar estrategias para mejorar la conectividad y el apoyo a los docentes, así como fortalecer la colaboración entre el CIE y los docentes para futuros proyectos. La investigación, aunque limitada en tamaño y contexto, aporta información valiosa y útil para la formación de tutores virtuales en diferentes contextos.

La formación fue valorada positivamente y tuvo un impacto positivo en los docentes y en la institución. Se recomienda fortalecer el apoyo en la formación continua en competencias digitales y brindar estrategias para superar las dificultades y desafíos identificados. Los resultados reflejan que la triangulación de fuentes y teorías ha sido una herramienta valiosa para obtener una comprensión profunda de la formación de tutores virtuales de la UNERMB.

CONCLUSIONES

La formación de tutores virtuales en el CIE-UNERMB ha sido una experiencia exitosa que ha tenido un impacto positivo en el desempeño docente y en la institución educativa. Los resultados del estudio confirmaron la importancia de la andragogía para la formación de tutores virtuales, así como el papel fundamental del aula virtual con recursos y materiales adecuados para facilitar un aprendizaje significativo y personalizado.

Se concluye que elementos como la flexibilidad y el acompañamiento del facilitador son elementos

claves, lo que les impulsó a los participantes a asumir un rol protagónico en la construcción de sus aulas virtuales. La transformación práctica de contenidos y la aplicación de la pedagogía digital consolidaron su aprendizaje y les brindó la autonomía y el empoderamiento necesarios para tomar decisiones pedagógicas acertadas. Esto permitió a los 16 docentes participantes completaron y presentaron sus aulas virtuales de forma exitosa, superando los desafíos gracias a la flexibilidad, el apoyo y la persistencia del grupo. Esta experiencia fortaleció la relación entre el CIE y los docentes, creando un espacio de colaboración y aprendizaje mutuo. Se evidenció la capacidad de los docentes para actuar como tutores virtuales competentes, lo que abre nuevas oportunidades para la formación continua del profesorado y el desarrollo de estrategias innovadoras de enseñanza en el contexto digital.

Además, es importante mencionar que la experiencia del CIE-UNERMB demuestra que la formación de tutores virtuales es un proceso fundamental para el desarrollo de la educación virtual. La implementación de programas de formación de calidad, basados en la andragogía y con el apoyo de recursos y materiales adecuados, puede contribuir a la formación de tutores virtuales competentes que brinden una experiencia de aprendizaje significativa y personalizada a los estudiantes.

Para culminar, se concluye que el objetivo de la investigación se ha cumplido a través de las claves manejadas durante el proceso de formación como la implementación de la andragogía, la innovación en el diseño de aulas virtuales, el acompañamiento del facilitador, la autonomía de

los participantes, la flexibilidad y la adaptabilidad a las posibilidades de cada uno, el e-learning como proceso formativo en un entorno virtual, entre otros, son las claves que, a partir del proyecto, se consideran fundamentales para la formación de tutores virtuales competentes y comprometidos con la calidad de la educación virtual.

REFERENCIAS

- Calderón V. (2012). La comprensión de la educación multimodal dentro de un contexto de modelo de interacciones de aprendizaje disponible en entornos de aprendizaje personal, institucional y en redes digitales. *Hermenéutica, Retórica y Educación. Memorias de la Primera Jornada. Facultad de Filosofía de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México*. <https://www.biu.us/blog/articulos/sistemas-de-educacion-multimodal>
- Charria, V., Sarsosa, K., Uribe A., López, C., Arena, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. *Las competencias del psicólogo en Colombia. Psicología desde el Caribe [en línea]*. 2011, (28), 133-165 [fecha de Consulta 30 de marzo de 2024]. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21320758007>
- Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998). En el SXXI. *Visión y acción*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878_spa
- Copertari, S, y Sgreccia, N. (2011). Postgrados a distancia y virtualización en la Universidad Nacional de Rosario. *Educación y humanismo*, 13: 14-32, 2011. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2279>
- Gobierno de Colombia (GOV) (2021), *Competencias digitales para docentes: ¿por qué son tan importantes?* Colombia aprende. 11 de agosto 2021. <https://bit.ly/3TwpJ3W>
- Herrera, A. (2021). *Qué es el eLearning*. *Revista Innovación y Cualificación*.

- Hodges, C. (2020). The COVID-19 Crisis and Faculty Members in Higher Education: From Emergency Remote Teaching to Better Teaching through Reflection. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1273059>
- Katayama, R. (2014). Introducción a la investigación cualitativa. Lima: UIGV. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/616f8a7df1823bd0b2a6db1bd1b621eb.pdf>
- Ley de Universidades (1970). http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/comision_electoral/Normativa_legal/index.htm
- McDougall, J. (2019) “Nunca me sentí solo”: un enfoque holístico para apoyar a los estudiantes en un entorno preuniversitario en línea programa. Aprendizaje abierto: la revista de lo abierto. <https://doi.org/10.1080/02680513.2019.1583098>, Distancia y aprendizaje electrónico, 34(3), 241-256 (2019). <https://doi.org/10.1177/0735633115620432>
- McKerman (1996). Investigación-acción y currículum. Ediciones Morata. Madrid. <https://bit.ly/3J11Xbu>
- Mares, L. (2021). Claves y caminos para enseñar en ambientes virtuales. Educ. ar S.E, Argentina. <https://www.educ.ar/recursos/155487/claves-y-caminos-para-ensenar-en-ambientes-virtuales/download>
- Martínez J., Burbano, M., y Burbano. E. (2019). Obstáculos y perspectivas al emplear tecnologías de información para enseñar contabilidad Educación y humanismo, 21: 104-119, 2019 DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.21.37.3461>
- Martínez, J., y Garcés, J. (2021). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19: Digital teaching competences and the challenge of virtual education arising from COVID-19. Educación y humanismo, 22(39), 1-16. unisimon.edu.co <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/4114/5023>
- Mayan, M (2001). Una Introducción a los métodos cualitativos. Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa. México. <https://www.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>
- Nyikes, Z., Digital competence and the safety awareness base on the assessments results of the middle east-european generations, Procedia Manufacturing, ISSN: 23519789, 22(1), 916-922, (2018). <https://doi.org/10.1177/0735633115620432>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). WHO Director-General’s opening remarks at the media briefing on COVID-19, 11 March 2020. Geneva, Switzerland. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1377/1379>
- Pérez, A. y Rodríguez, M. (2016). Evaluación de las competencias digitales autopercebidas del profesorado de educación primaria en Castilla y León. <https://doi.org/10.6018/rie.34.2.215121>, Revista de Investigación Educativa, 34(2), 399-415 (2016) <https://revistas.um.es/rie/article/view/215121>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Tømte, C. (2015). Educar a los futuros profesores en línea para dominar la competencia digital profesional: el marco TPACK se pone en línea. <https://www.learnstechlib.org/p/200590/Educating-online-student-teachers-to-master-professional-digital-competence-The-TPACK-framework-goes-online>.
- Torres, A. Sobre el concepto de formación. Revista Milenio. 18 de diciembre 2013. <https://www.milenio.com/opinion/alfonso-torres-hernandez/apuntes-pedagogicos/sobre-el-concepto-de-formacion> <https://www.innovacionycualificacion.com/plataforma-elearning/que-es-elearning/>
- Valencia, P. (2017). El Aprendizaje Colaborativo en Entornos Virtuales de Aprendizaje. Centro de Educación Virtual. Universidad de Externado de Colombia. <https://bit.ly/3PL0nOS>