

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO “LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”

**OFICINA VIRTUAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
ACADÉMICA DE LAS AULAS VIRTUALES EN LOS  
PROGRAMAS DE POSTGRADO**

Trabajo de Grado para optar al Grado de Magister en Educación, Mención:  
Educación Superior

Autor: Greymar Rea  
Tutor: Juana Jiménez

Barquisimeto, Julio de 2019

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo **Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales en los Programas de Postgrado**, presentado por el ciudadano Greymar José Rea Meléndez, para optar al Grado de Magíster en la Mención Educación Superior, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barquisimeto, a los 10 días del mes de Julio de 2019.

(Firma)



---

Dra. Juana Jiménez

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO

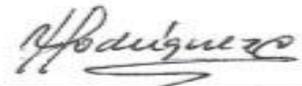
**OFICINA VIRTUAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
ACADÉMICA DE LAS AULAS VIRTUALES EN LOS  
PROGRAMAS DE POSTGRADO**

**Por: Greymar Rea**

Trabajo de Grado de Maestría aprobado, en nombre de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, por el siguiente jurado, en la ciudad de Barquisimeto a los 11 días del mes de julio de 2019.



Ms.C. Giossana Polleri



Ms.C. Xiomara Rodríguez



Dr. Juana Jiménez

## DEDICATORIA

*A Krihsna (Dios) por darme libre albedrío para decidir sobre mi existencia.*

*A Gurudeva, mi padre espiritual, por brindarme herramientas para la consciencia espiritual.*

*A mis padres, por darme las herramientas necesarias para seguir adelante, en especial a mi madre, por brindarme amor y apoyo incondicional para alcanzar mis metas.*

*Los amo.*

## AGRADECIMIENTOS

*A Krishna (Dios) por ser mi guía y el motivo para accionar de buena manera antes diversas situaciones que se me presentan en la vida.*

*A mi Gurudeva, por aceptarme como tu hijo y brindarme las herramientas para controlar mis anarthas (deseos, impulsos)*

*A mis padres, especialmente a ti mamá (Rosa Meléndez) por darme amor, educación, formación y valores para ser un hombre de bien ante una sociedad que cada día requiere de seres humanos más comprometidos. Te amo inmenso.*

*A la UPEL-IPB, por ser la institución pionera en la educación y pedagogía, por sus espacios e instalaciones para el debate entre participantes y docentes, la construcción de saberes y generación de conocimientos.*

*Al personal docente de la UPEL-IPB, por brindar sus conocimientos a las nuevas generaciones de profesionales, por seguir apostando a la educación a pesar de las vicisitudes. En especial a Giosianna Polleri, Xiomara Rodríguez.*

*A mi tutora, Juanita, por brindarme la oportunidad para trabajar a su lado, por su compromiso, entrega y dedicación para apoyar a cada uno de sus tutorados, y seguir apostando desde su espacio para la educación E-learning en la UPEL-IPB.*

*A mi familia por elección: Heidee Díaz, Sara Díaz, Nerheisa Díaz, Joelys Concheiro por el apoyo, la confianza brindada y aceptarme dentro de su hogar como parte de la familia, gracias, por tanto.*

*A todos mil gracias*

## ÍNDICE

	<b>pp.</b>
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	vi
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO	
I. EL PROBLEMA.....	13
Planteamiento del problema.....	13
Objetivos de la investigación.....	16
Justificación e importancia.....	17
II. MARCO REFERENCIAL.....	20
Antecedentes de la investigación.....	20
Referentes Teóricos.....	23
Bases legales.....	37
III. MARCO METODOLÓGICO.....	42
Naturaleza de la investigación.....	42
Diseño del estudio.....	43
Fase I. Estudio diagnóstico.....	43
Población y Muestra.....	43
Variable del estudio.....	45
Procedimiento.....	46
Técnicas de instrumentos de recolección de datos.....	47
Validación del instrumento.....	47
Confiabilidad del instrumento.....	48
Análisis de los datos.....	48
Fase II. Diseño de la propuesta.....	49
Fase III. Validación de la propuesta.....	51

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	52
Fase I: Diagnóstico de la necesidad .....	52
Fase II: Diseño de la oficina virtual .....	58
Fase III: Validación de la oficina virtual .....	74
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
Conclusiones .....	81
Recomendaciones .....	82
REFERENCIAS .....	84
ANEXOS	
A. Instrumento para la recolección de los datos .....	89
B Validación del Instrumento para la recolección de datos.....	92
C. Instrumento para la validación del entorno virtual .....	99
CURRICULO VITAE.....	105

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO</b>	<b>pp.</b>
1 Operacionalización de la variable.....	46
2 Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Dimensión: Oficina Virtual.....	53
3 Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Dimensión: Gestión Administrativa.....	54
4 Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Dimensión: Gestión Académica.....	56
5 Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Validación: Diseño y Estética.....	75
6 Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Validación: Dimensión: Funcional.....	77
7 Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Validación: Técnico.....	79

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>pp.</b>
1 Distribución porcentual relacionado a la dimensión Oficina Virtual.....	53
2 Distribución porcentual relacionado a la dimensión Gestión Administrativa.....	55
3 Distribución porcentual relacionado a la dimensión Gestión Académica.....	57
4 Distribución porcentual relacionado a la validación: diseño y Estética.....	76
5 Distribución porcentual relacionado a la validación: Funcional.....	78
6 Distribución porcentual relacionado a la validación: Técnico.....	80

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO “LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

**Línea de Investigación:** Horizontes y Tendencias de los Entornos Virtuales de Aprendizaje

**OFICINA VIRTUAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
ACADÉMICA DE LAS AULAS VIRTUALES EN LOS  
PROGRAMAS DE POSTGRADO**

Autor: Greymar Rea  
Tutor: Juana Jiménez  
Fecha: Julio, 2019

**RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación fue el diseño de una Oficina Virtual, para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales en los Programas de Postgrados de la Universidad Experimental Pedagógica Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto, Luis Beltrán Prieto Figueroa. El estudio se adscribe en el paradigma positivista, enmarcado en un proyecto especial apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, el cual se desarrolló en tres fases: I, se diagnosticó la necesidad de diseñar la oficina virtual para lo cual los sujetos de estudio fueron profesores del Doctorado en Ciencia de la Motricidad Humana. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas que fueron validadas a través del juicio de expertos y calculada su confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach. El análisis e interpretación de los datos obtenidos se realizó mediante frecuencias y porcentajes presentados en cuadros y gráficos estadísticos; una vez obtenidas las conclusiones del diagnóstico, en la fase II se efectuó una revisión exhaustiva de fuentes especializadas y relacionadas con la temática tratada, empleando en el diseño de la oficina algunos lineamientos de Metodología PACIE; en la fase III se validó la oficina virtual a través de la técnica de juicios de expertos, atendiendo a los aspectos: diseño y estética, funcional y técnico. Los resultados obtenidos de la validación permitieron conformar la versión definitiva de la Oficina Virtual de Postgrado para su implementación inmediata.

**Descriptor:** Oficina Virtual, Gestión Administrativa, Gestión Académica

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la era actual constituyen un elemento esencial para el desarrollo de la sociedad y del conocimiento, lo cual ha influenciado en el crecimiento de la educación virtual, permitiendo la incorporación de diversas herramientas tecnológicas innovadoras para los procesos de enseñanza a través de la red.

En este sentido, las TIC y la web 2.0 mediante el uso del internet, recursos digitales online, aulas virtuales en plataformas educativas, ha permitido que los docentes, sobre todo a nivel universitario caracterizado por mayor interacción y conectividad, utilicen las TIC mediante un conjunto de estrategias didácticas para apoyar el proceso educativo.

Por ello, actualmente, universidades venezolanas tales como Universidad Central de Venezuela, Universidad del Zulia, Universidad Fermín Toro, entre otras, han incorporado dentro de sus estructuras administrativas y académicas la plataforma Moodle como alternativa de educación a distancia, dando uso a aulas virtual, las cuales son administradas por un departamento o secretaria online para facilitar a los docentes espacios para la comunicación, información, y autoformación por medio de estos escenarios virtuales.

En el caso de la Universidad Experimental Pedagógica Libertador, institución pedagógica de Venezuela, ha realizado avances para virtualización de sus procesos y procedimientos, incorporando el uso de las aulas virtuales como una herramienta de enseñanza-aprendizaje, pero en lo particular a nivel de Postgrado se hace necesario la incorporación de un entorno virtual que le permita a los docentes establecer un canal de comunicación para la asesoría, apoyo técnico, información y actualización que permita la gestión administrativa y académicas de las aulas virtuales.

En este sentido, surge el presente estudio dirigido a diseñar una oficina virtual para la gestión administrativa y académicas de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado, con la finalidad de proporcionar a los docentes un medio de comunicación e interacción que mediante procesos de asesoría, apoyo técnico e información brinde

herramientas tecnológicas e innovadoras a los mismos para hacer uso eficiente de los entornos virtuales de aprendizaje mediante la incorporación de las actividades y recursos propios de Moodle, así como los brindados por la web – TIC.

La presente investigación se estructuró en cinco (5) capítulos que se describen a continuación:

El Capítulo I, describe el planteamiento del problema abordado, los objetivos formulados para el desarrollo de la investigación y la justificación del estudio.

El Capítulo II, contiene todo lo relacionado al marco referencial conformado por los estudios realizados que anteceden este estudio, las bases teóricas y legales que sustentan el trabajo realizado.

El Capítulo III, comprende el marco metodológico, indicando la naturaleza de la investigación, las fases del estudio, los sujetos, operacionalización de la variable, procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo IV, corresponde al análisis de los resultados obtenidos en las fases de diagnóstico y validación del curso.

El Capítulo V, describe las conclusiones y recomendaciones que se derivaron del presente estudio.

Finalmente se encuentran las referencias y los anexos vinculados al proceso de investigación llevado a cabo.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

La incorporación de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la sociedad actual y específicamente en la Educación Superior generó cambios en los modelos educativos tradicionales, mediante la incorporación de herramientas y recursos disponibles dentro de la web, propiciando nuevas formas de enseñanza-aprendizaje a través de la virtualidad.

La virtualidad implica mejora en los procesos, servicios y productos mediante el aprovechamiento del internet y los servicios informáticos (Parra, 2004). Por lo tanto, la universidad debe pensar nuevas formas organizativas y de gestión a través del uso de las TIC para su funcionamiento en el contexto virtual.

Al respecto la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2004) afirma que

las TIC pueden contribuir al acceso universal de la educación, a la igualdad en la instrucción, al ejercicio de la enseñanza y aprendizaje de calidad, el desarrollo profesional de los docentes, así como a la gestión, dirección, más eficiente del sistema educativo” (p.1)

De tal manera, las alternativas que ofrece la virtualidad como medio de construcción social son amplias y en las instituciones educativas con el uso inexorable de las TIC a través de los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) o aulas virtuales (AV) pueden generar procesos académicos-administrativos.

Igualmente, Silvio (2010) plantea que la virtualización de las organizaciones, puede ser un factor transformador de su estructura y funciones, un instrumento para mejorar su cobertura, calidad, pertinencia, equidad de acceso y una manera de construir una nueva identidad en la sociedad del conocimiento, de allí que virtualizar la universidad es sobre todo virtualizar sus espacios funcionales, esto es, disponer

sectores del ciberespacio para apoyar o sustituir tecnológicamente las actividades académicas y administrativas realizadas físicamente en los espacios tradicionales.

Asimismo, Piñero, Carrillo y García (2007) señalan que las instituciones educativas por medio de la virtualidad se pueden gestionar tanto los procesos que afectan a los estudiantes (organizaciones académicas), como los que afectan a los docentes (administración de los profesores-facilitadores) y a los servicios académicos administrativos (administración de los entornos virtuales de aprendizaje) previendo siempre que el tipo de gestión que no sea más de lo mismo del tipo presencial.

En tal sentido, ese proceso de virtualización puede ser realizado mediante una Oficina Virtual, la cual es definida como un espacio dentro de la web para brindar un servicio de asesoría, consultoría e información a los usuarios donde a través del uso de las TIC y de herramientas tecnológicas ofrecen medios de comunicación e interacción entre los actores del hecho educativo, por lo tanto constituyen un instrumento que permite consolidar la virtualización académica en los recintos universitarios. (Barreda, 2007).

El autor en referencia, señala que las oficinas virtuales capitalizan unas series de bondades, en primer lugar, el costo económico de implementar una oficina virtual es mucho menor al de una oficina tradicional, además refiere que tiene la capacidad de poder funcionar desde cualquier parte del mundo y no necesariamente desde una ciudad específica. Asimismo, el investigador del presente estudio, destaca que una oficina virtual implementada en una universidad permitiría gestionar procesos académicos, comunicación entre los docentes, autoformación, actualización, constituyéndose en una herramienta tecnológica productiva.

En este contexto, algunas universidades en Venezuela están realizando esfuerzos en la incorporación en la dimensión de virtualización no solo en procesos académicos-pedagógicos (cursos de enseñanza virtual), sino otros procesos vinculados con la prestación de servicios administrativos a los usuarios (Jiménez, 2012).

Al respecto, la Universidad del Zulia, a través del SedLUZ (Sistema de Educación a Distancia) dentro de su procesos de virtualización para el mejoramiento

de los procesos académicos, imparten cursos específicos de Diseño de Aulas Virtuales para la producción de las mismas, estudian las características de la educación a distancia y el manejo de la plataforma Moodle, de igual modo, cuenta con curso de Gestión de Aulas Virtuales, destinado a los profesores de la Universidad del Zulia que ameriten el acompañamiento tecnológico básico en el manejo de un aula virtual a través de la plataforma Moodle.

De igual modo, se encuentra la Universidad Central de Venezuela, quien cuenta con un Diplomado en Diseño y Tutoría dirigido a docentes o profesionales con experiencia docente, interesados en desarrollar competencias básicas para la producción y facilitación de cursos a distancia por vía telemática o virtual, en áreas de capacitar al personal docentes en la gestión de los procesos académicos en los entornos virtuales.

Ahora bien, en el caso de la Universidad Fermín Toro (UFT), dispone de una plataforma Moodle, denominada Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA) donde se encuentran virtualizados todos los procesos administrativos y académicos de las aulas virtuales, en dicha plataforma se encuentran en primer lugar, todos los entornos virtuales de aprendizaje de pre y postgrado, y en segundo lugar, se establece un aula virtual lineal, que sirve de canal de comunicación e información administrativa para los docentes.

SAIA dentro de la UFT, es una Dirección General dentro de la estructura organizativa de la institución, integrada por las jefaturas SAIA de cada una las escuelas de las diferentes facultades, realizando labores de gestión administrativa y académica de las aulas virtuales.

En el contexto de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto (UPEL-IPB), se observa al ingresar en la página web de la universidad un Diplomado de Educación a Distancia en Entornos Virtuales ofertado por Programa de Extensión, asimismo, cuenta con una plataforma Moodle, ([aulavirtual.upel.edu.ve](http://aulavirtual.upel.edu.ve)), la cual aloja los entornos virtuales de aprendizaje a nivel de pre y postgrado.

Ahora bien, a nivel de Postgrado la UPEL-IPB, cuenta con un aula virtual que funge de oficina virtual de postgrado, al respecto, el autor del presente estudio contratado por la Subdirección de Investigación y Postgrado para realizar labores de apoyo técnico en dicha oficina, observa que fue diseñada para procesos administrativo (solicitudes), más no como para gestión de procesos académicos, es decir, le falta herramientas que permita a los docentes adscritos en los diferentes programas de postgrado, apoyo a través de tutoriales en diferentes formatos, que conlleve a la orientación, guía, actualización y al autoaprendizaje para el diseño de aulas virtuales, bajo la plataforma Moodle.

Asimismo, pudo constatar en observación directa que algunas aulas presentan debilidades en cuanto a la imagen corporativa, utilización de forma frecuente de los mismos recursos de la plataforma Moodle, en comunicación asincrónica: foros, subida de archivo, poca comunicación sincrónica videoconferencias, chat., sin ampliar el abanico de posibilidades disponible en dicha plataforma y de la web 2.0.

De igual manera, se pone en evidencia en conversaciones con profesores del doctorado de Ciencias de la Motricidad Humana a quienes se le ha brindado apoyo técnico, manifiestan que la aplicación de un entorno virtual con funciones de acompañamiento o apoyo para la gestión de procesos administrativos-académicos a nivel de postgrado, sería de vital importancia, porque permite apropiarse de herramientas y recursos de la web 2.0, para un mejor uso y gestión de las aulas virtuales ya existentes a nivel de postgrado.

Los docentes entrevistados señalan que un entorno virtual representa una excelente herramienta para consolidar procesos de virtualización en la UPEL-IPB, al tiempo, serviría de impulso para la puesta en práctica del *Diseño instruccional virtual de los estudios de postgrado* propuesto por el Vicerrectorado de Investigación y Postgrado el cual tiene como finalidad la incorporación, sistematización, implementación y desarrollo de la Modalidad de educación semipresencial o a Distancia en los procesos de formación profesional de Especialista, Maestría y Doctorado de la UPEL.

Por lo ante expuesto, la presente investigación tiene como propósito crear una Oficina Virtual, como espacio interactivo para la comunicación, orientación, apoyo, capacitación en la operatividad de procesos administrativos y académicos, que ocurren en el interior de un entorno virtual de aprendizaje, en el contexto de los Programas de Postgrado.

En virtud de esto, la investigación permite esbozar las siguientes interrogantes: ¿Cuál será la necesidad del diseño de una Oficina Virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales en los Programas de Postgrado?, ¿Cómo será el diseño de Oficina Virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales en los Programas de Postgrado? ¿Será necesario la validación de la Oficina Virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales en los Programas de Postgrado? Inquietudes que llevan a formular los siguientes objetivos de investigación:

### **Objetivos de Investigación**

- Diagnosticar la necesidad de una Oficina Virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales en los Programas de Postgrados en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico de Barquisimeto.
- Diseñar una Oficina Virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales en los Programas de Postgrados en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico de Barquisimeto.
- Validar la Oficina Virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales en los Programas de Postgrados en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico De Barquisimeto, mediante juicio de expertos.

## **Justificación del Estudio**

La educación virtual, surge como una necesidad de los tiempos modernos, donde docente y estudiantes debe capacitarse en forma permanente, para lo cual requiere aprender a regular su propio ritmo de aprendizaje conciliando su tiempo de trabajo, de estudio, de socialización, de diversión y recreación, actualización, así como seleccionando por sí mismo las temáticas e información de su interés, utilizando los diferentes medios de autoinstrucción y comunicación que ofrece los espacios virtuales

En este contexto, surgen espacios de aprendizaje alternativos tales como las aulas virtuales, las cuales se han ido incorporando dentro de los modelos de educación a distancia en diversas universidades venezolanas y en especial la Universidad Pedagógica Experimental Libertador la cual está asumiendo su papel protagónico a nivel de postgrado como institución pedagógica del país, por lo que esta investigación se justifica a nivel académico, económico, social, gerencial y legal.

A nivel académico, representa un valioso aporte para consolidar procesos de virtualización, al gestionar a través de la oficina virtual el abanico de recursos de la web y TIC, a través de tutoriales los cuales servirán para la autoformación de los docentes para la gestión académica de las aulas virtuales.

A nivel económico, tomando en consideración que el uso de las oficinas virtuales disminuye los costos de mantenimiento y uso de las infraestructuras físicas, traslado físico para el personal administrativo, ahorro en recursos materiales como hojas, impresiones entre otros, pues el material se encuentra disponible en línea, por lo que las gestiones administrativas pueden ser más eficientes.

Su pertinencia a nivel social, está dada por la necesidad latente del diseño de una oficina virtual donde los docentes podrán acceder a un abanico de herramientas web y TIC, información administrativa, actualizaciones académicas, servicios de asesoría y apoyo técnico sin limitaciones de tiempo y espacio, para gestionar administrativa y académicamente las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

En la dimensión gerencial, del estudio está dado en las herramientas que brinda la oficina virtual para la planificación, control y ejecución de actividades administrativas y académicas de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado, pero adicionalmente, brinda un conjunto de recursos a los docentes propios de las plataformas Moodle, así como de la Web – TIC, para la gestión administrativa y académica de los entornos virtuales de aprendizaje.

A nivel legal, la investigación responde a una necesidad latente de la UPEL, donde establece en el Reglamento del Sistema de Educación a Distancia que la institución debe crear una estructura para la gestión y funcionamiento del Sistema de Educación a Distancia, disposición de espacios para la formación y actualización docente, y asesoría y soporte técnico, en este sentido, la oficina virtual permitirá la gestión de programas de innovación, mejoras administrativas y académicas para hacer frente a los retos derivados de los procesos de convergencia con actividades y recursos para mejorar la calidad administrativa y académica de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

La presente investigación se enmarca dentro de la línea de investigación Horizontes y Tendencias de los Entornos Virtuales de Aprendizaje , por cuanto, esta se orienta al manejo de propuestas investigativas que tengan en cuenta la importancia del uso de la tecnología para el aprendizaje y los factores de gestión y administración de los procesos operativos vinculados a modalidad de estudios a distancia asistidos y mediados por las TIC (e-Learning, b-Learning, m-Learning, entre otros), así como el desarrollo de diseños tecno pedagógicos en entornos virtuales de aprendizajes, diseño y desarrollo de materiales educativo-formativos digitales e hipermediales, actividades formativas e intervenciones docentes evaluativas. Por lo tanto, la investigación se suscribe a la línea referida por su abordaje para solucionar la situación presente en el programa de postgrado de la UPEL-IPB referente a la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales de dicho programa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes de la Investigación**

A continuación, se describen los elementos de mayor interés teórico y metodológico de las investigaciones previas detectadas en relación a oficinas virtuales a través del uso de las TIC y sistemas de gestión administrativo y académico en el campo educativo, en este caso en particular en el contexto de la educación superior en postgrado.

Ramírez (2017) en un estudio titulado Implementación de un Sistema Web para Mejorar el Proceso de Gestión Académica en la Escuela de la PNP, en la Universidad Peruana de las Américas, cuya finalidad fue la implementación de un sistema web para mejorar los procesos de gestión académica en las Escuelas de Formación de Policía; dicho estudio fue diseñado bajo el enfoque cuantitativo, en un diseño no experimental del método hipotético deductivo; la población considerada fue de 10.028 personas (10.000 docentes y 28 operadores), mientras que la muestra probabilística seleccionada por el autor fue de 370 docentes y el total de los operadores (28).

En este sentido, el sistema se centró en 4 campos: registro de Matrícula, registro de Notas, gestión de nóminas de matrícula y registro de actas de Nota; por lo que concluyeron que el Sistema web académico que se desarrolló mejoró significativamente el proceso de Gestión Académica en las Escuelas de Formación de la PNP, las cuales carecían de un sistema para la sistematización de sus procesos.

La relación de la investigación de Ramírez con el presente estudio está dada en cuanto a la implementación de la gestión académica la cual se verá reflejada en las aulas virtuales de postgrado en relación a los registros, solicitudes y actualización que tendrán los docentes de postgrado para optimizar el uso de sus aulas virtuales.

Monar y Quijano (2015) en su investigación titulada Oficinas Virtuales y el Teletrabajo como Modalidad Laboral para Optimizar Recursos en Gestiones Administrativas en Área de Comercialización, tuvo como propósito la descentralización de la organización para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores, en vista que las actividades sujetas a horarios y lugares fijos limitaba las capacidades de los trabajadores, así como el cumplimiento de las mismas. Los autores, realizaron un estudio cuantitativo, del tipo exploratorio descriptivo, utilizando como técnica de recolección de datos, la encuesta, y fue aplicada a personas de diferentes instituciones (comercializadoras) de Ecuador.

La investigación tuvo como resultados que la propuesta es aplicable a pequeñas y medianas empresas ya que la modalidad de oficina virtual ayuda a la expansión nacional, donde se disminuyen los costos operativos y de infraestructura física, del mismo modo, servirá como un espacio de capacitación para personas con capacidades especiales

Por otro lado, está la investigación realizada por Quehui (2013) titulada: Oficina Virtual de Información Turística, como Estrategia de Promoción de los Destinos Turísticos de la Ciudad de la Paz, presentada en la Universidad Mayor de San Andrés, la cual tuvo como propósito proponer la implementación de una oficina virtual de información turística mediante un sitio web para promocionar los destinos turísticos de la ciudad, basada en una investigación del tipo exploratoria.

Entre las conclusiones del estudio, se encuentra que en Bolivia la promoción turística se realiza mayormente por los medios impresos, sin embargo, el Viceministerio de Turismo, realiza esfuerzos para la disminución impresa ya que ocasiona daños ambientales, en este sentido, la oficina virtual ha ganado terreno en temas de información, difusión y promoción, por las amplias ventajas que ofrece.

No obstante, la Oficina Virtual aún es desconocida dentro de algunos pueblos turísticos de Bolivia, por lo que autor hace referencia que para ser competitivo en el mundo del turismo es necesario la renovación constante en Tecnologías de Información y Comunicación porque de esto depende la divulgación y las capacidades turísticas que pueden promocionar como país.

La investigación de Quehui, representa un aporte significativo para el estudio en curso, en vista que la UPEL-IPB le hace falta un entorno virtual donde los docentes de postgrado puedan realizar consultas, para gestionar administrativa y académicamente los procesos medulares de las aulas virtuales mediante la implementación de las TIC.

Asimismo, se encuentra el trabajo presentado por Moreno (2013) titulado: Análisis y Propuesta de Mejora de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas, propuesta de Ampliación de Procedimientos Administrativos y de Difusión de su Uso, en la Universidad Politécnica de Valencia, cuyo propósito fue realizar un análisis y una mejora en la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuieruelas, con la ampliación del catálogo de trámites añadiendo nuevos procedimientos administrativos realizar tareas de difusión para ampliar y mejorar las posibilidades de uso. El método utilizado fue el método cuantitativo, investigación proyecto factible, bajo el paradigma positivista.

El estudio arrojó como conclusión que a pesar de las ventajas que presenta el servicio desde su instalación en el 2010, no había sido utilizado de manera óptima, donde los usuarios no hacen uso del mismo, y por otro lado, la administración local realizó una inversión que está siendo infrautilizado.

El estudio antes nombrado se relaciona con la presente investigación en la necesidad que presenta la UPEL de tener una Oficina Virtual para gestiones administrativa-académicas de las aulas virtuales a nivel de postgrado, permitiendo establecer un sistema de comunicación y autoaprendizaje, donde los docentes de postgrados tengan acceso a información para la orientación de dichos procesos.

Adicionalmente, se encuentra el estudio realizado por Morillo (2018) titulado: Sistema de Automatizado de Gestión Administrativa. Departamento de Orientación. Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, cuyo objetivo general fue proponer un sistema automatizado de gestión administrativa. Metodológicamente el trabajo fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo con un diseño de campo no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible. La muestra

quedó conformada por 24 profesionales activos entre docentes y personal administrativo adscritos al departamento antes mencionado.

El estudio permitió la posibilidad al personal a utilizar diversos procedimientos operativos, maximizar y precisar la información de todo el departamento al proporcionar las herramientas para eficiencia de los procesos en la toma de decisiones al considerar que en la actualidad las instituciones avanzan para la modernización de los procedimientos para la competitividad del mundo globalizado

Finalmente, la investigación antes nombrada y su relación con el presente estudio está dada en la digitalización de los procedimientos que comúnmente se realiza desde una oficina física, tales como solicitudes, respuestas, atención e información académica para la promoción de actividades para la actualización docente con el uso de herramientas digitales de TIC, y nuevas tecnologías para mejorar los procesos académicos dentro de las aulas virtuales.

### **Bases Teóricas**

La función primordial del marco conceptual es proporcionar las diversas definiciones para sustentar la investigación y en las que se centra conceptualmente su desarrollo, al respecto Arias (2012) señala “las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, en la investigación”. (p.107). Dentro del desarrollo teórico de la variable que conforman esta investigación, se hace referencia a Oficina Virtual, Gestión Administrativa, Gestión Académica.

### **Oficina Virtual**

En la era actual de información en la que se encuentra el mundo existe una urgente necesidad de realizar e incorporar nuevas tecnologías debido al radical cambio que se observa en la industria, negocios y sobre todo en el sector educativo.

La esencia de esta es reinventar la organización y gestión de las actividades de las diferentes instituciones públicas o privadas mediante la asesoría, consultoría y orientaciones dentro de un espacio dentro de la web.

De acuerdo con Arciniegas (2007) las Oficinas virtuales: “presta los servicios de secretaria, manejo de agenda, recepción y transferencia de llamadas, toma de mensajes, alquiler de oficinas por horas (particular o sala de juntas), mensajería, entre otros” (p.17). Es decir, que mediante el uso de las mismas se puede desarrollar actividades similares a las de una oficina física, y estas tienen como función desarrollar tareas profesionales a los fines de prestar servicios.

En este sentido, la Oficina Virtual permite la atención integral de los usuarios de internet, donde se encuentran servicios orientados a la ciudadanía, para consultar datos, procedimientos, trámites, entre otros servicios relacionados con la administración. Con respecto al acceso, Moreno (ob.cit) señala:

A la Oficina Virtual se puede acceder de dos formas: anónima y autenticada. De forma anónima permite que cualquier persona acceda a los servicios clasificados como públicos, es decir que no requieren autenticación del usuario y por lo tanto la información que se ofrece es pública. Por otra parte, de forma autenticada permite acceder, mediante la correspondiente autorización, a los servicios que precisen una garantía de la confidencialidad de la información que se ofrece. Estos servicios requieren la identificación de la persona que lo solicita y que ésta posea la autorización correspondiente. (p.57)

En relación con lo señalado por el autor, las oficinas virtuales permiten un acceso público y privado a la información de acuerdo con las características que le otorga el administrador, para efecto de la presente investigación se asume la oficina virtual como un entorno virtual para la asesoría, apoyo técnico e información dentro de la plataforma Moodle UPEL que permite gestionar administrativa y académicamente las aulas virtuales de los Programas de Postgrado de la UPEL-IPB, que con la incorporación de herramientas de web 2.0 y TIC, conlleva a una serie de ventajas en dichos procesos de gestión.

### ***Ventajas de las Oficina Virtuales:***

Las oficinas virtuales capitalizan unas series de ventajas entre ellas, se destacan las reseñadas por Arciniegas (ob.cit)

- Reducción de los costos de instalación de una oficina física.
- Cualquier persona, independientemente del lugar, la distancia, día y hora puede tener acceso a ellas, no existen fronteras.
- Ambiente agradable para la socialización del conocimiento
- Disponibilidad de servicios y recursos web
- Interacción con los usuarios y administradores mediante el uso de la comunicación sincrónica y asincrónica de la oficina virtual.
- Realizar las gestiones administrativas y académicas en cualquier parte a través del uso del internet, lo que da la facilidad de acceso.
- Las gestiones se pueden realizar desde la casa o cualquier lugar, sin esperar la atención presencial, o cola. Ahorro de tiempo.
- Puede conocer el estado de la tramitación de solicitudes, aportar documentos, descargar documentos y presentar solicitudes.
- Reducción en los tiempos de respuesta lo que permite un mejor proceso y gestión administrativa.

Bondades que serán implementados en la oficina virtual de la presente investigación por cuanto, brindará servicios de asesoría, consultoría e información a los usuarios, donde a través del uso de las TIC y de herramientas tecnológicas permitirá medios de autoformación, comunicación e interacción entre los docentes y administrador, para realizar procesos de Gestión Administrativa y Académica en las aulas virtuales de postgrado.

## Gestión Administrativa

Dentro de las instituciones educativas se hace necesario los procesos de gestión educativa donde se apliquen los principios básicos de gestión administrativa, los cuales se encuentran presentes dentro de la teoría administrativa y se adaptan al campo de la educación. En este sentido, el objeto de la gestión educativa como disciplina es el estudio de la organización del trabajo en el campo de la educación. (Chica, 2015).

La gestión administrativa comprende los esfuerzos de la dirección para favorecer los procesos de la calidad educativa, donde los usuarios del sistema diseñan, dirigen, ejecutan y evalúan las acciones que permiten el logro de objetivos educacionales. Asimismo, la gestión administrativa depende de la participación de cada miembro de la comunidad para direccionar todos los esfuerzos hacia un mismo norte. Al respecto, Borrell y Chavarría (2001), señala el proceso de gestión centra su atención en funciones como “representar, informar, planificar, coordinar, controlar-evaluar, dirigir, administrar y gestionar recursos” (p. 13).

En atención a los autores antes nombrados, la gestión administrativa tiene un rol específico en la aplicación de métodos de planificación y administración en el ámbito administrativo de las instituciones académicas. De acuerdo con Barreda (ob.cit) este proceso comprende adicionalmente: coordinar las actividades académicas con personal docente, mantener la apertura del canal de comunicación y estar en permanente dialogo con los estamentos internos y con las instituciones. Por su parte, Gómez y Pérez (2009) definen gestión administrativa en una institución universitaria como:

Un conjunto de factores para determinar el estado general de la prestación de un servicio (...) se basa en tres aspectos: el primero, la conectividad e interdependencia existente entre sus factores, a partir de las relaciones que se pueden establecer entre ellos; el segundo, las medidas o áreas de desempeño que se generan por la gestión de cada uno de los factores, y el tercero, un sistema de control del servicio a través de la ejecución de los procesos básicos de gestión que puede realizar la organización para obtener competencias distintivas. (p.13)

Los autores precitados plantean la gestión administrativa como la prestación del servicio universitario, basado en la conectividad, las áreas de desempeño y por último en el control del servicio prestado, elementos considerados en la propuesta de la presente investigación.

Asimismo, Pérez (2007), establece que una *gestión administrativa* óptima significa contar con: “Organización inteligente basada en la información y en la centralidad de los procesos de conocimiento. Políticas de información y gerencia del sistema de información...” (p.72). De acuerdo con el autor, en toda gestión administrativa el establecimiento de líneas de información o un sistema de información es primordial para el uso eficiente de los recursos para alcanzar las metas deseadas; a los efectos de la presente investigación, la oficina virtual establecerá un canal de información donde los docentes puedan obtener información para gestionar administrativamente las aulas virtuales.

Vega (2004) señala: “hoy los desafíos de la gestión universitaria nos conducen a: diseñar sistemas de información inteligentes, que permitan medir y conocer variables significativas, que logren una adecuada socialización de la información neurálgica de la Universidad” (p. 07). Es decir, que toda universidad debe establecer los medios idóneos para proveer información a los miembros de la comunidad universitaria.

Por lo anteriormente citado, para los efectos de la presente investigación la gestión administrativa en la oficina virtual son los conjuntos de acciones caracterizada por la interacción y comunicación sincrónica o asincrónica entre los actores del proceso educativo a nivel de postgrado para atender solicitudes administrativas, proveer apoyo técnico para el diseño y gestión de las aulas virtuales, y el establecimiento de un canal de información entre docentes y administrador de la oficina virtual. De allí, que se presta para los procesos y medios tecnológicos en pro del aprendizaje autónomo, permitiendo profundizar y actualizar el conocimiento de procesos académicos y administrativos en entornos virtuales de aprendizaje a nivel de postgrado de la UPEL-IPB.

Finalmente, la oficina virtual se presenta como un espacio de asesoría, comunicación e información para la gestión administrativa, que en conjunto con el uso de las herramientas de la web – TIC, permitirá realizar la gestión académica de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

### **Gestión Académica**

Es oportuno reseñar a Guevara y Zuñiga (2015), quienes establecen que la gestión académica, es un mecanismo esencial en las instituciones educativas de cualquier ámbito y cuya finalidad es:

Realizar una serie de operaciones destinadas al control de los procesos académicos de una institución. Cuando se habla de procesos académicos se refiere a actividades como inscripción, gestión de historiales académicos, generación de constancias, calificación, gestión de secciones, administración de actos de grado, entre otros. Todos estos procesos conforman en conjunto la gestión académica, y hoy en día su automatización es un problema clave de cualquier institución académica. (p.16)

En referencia a lo señalado por los autores, la gestión educativa está dedicada a los procesos académicos de inscripción, historiales académicos, administración de grados, entre otras actividades que comprende el área de control de estudios de las instituciones educativas, no obstante, es necesario hacer referencia a otros elementos que comprende dicha gestión, señalados por Inciarte, Marcano, Reyes (2006) los cuales son relevantes para la presente investigación:

La gestión académica se relaciona con los procesos de la realidad socioeducativa, entendida como el conjunto de interacciones dinámicas y complejas, desde las cuales emergen las situaciones didácticas que dan sentido a la práctica pedagógica. En esta gestión, se destaca la acción del docente como mediador de los aprendizajes, rol de investigador en proyectos educativos, rol de promotor y su gestión comunitaria. Igualmente surge como componente fundamental el aprendizaje de los alumnos, en este proceso el docente cumple una función vital como

agente facilitador del desarrollo de competencias, articulado al rol de evaluador de los aprendizajes. (p.39)

De acuerdo con los autores, la gestión académica aborda elementos necesarios a implementar en los entornos virtuales tales como, la mediación del docente, el rol investigador, competencias estas dentro de los procesos de aprendizaje, a desarrollarse de manera directa dentro de una Oficina Virtual, que dará apertura a procesos interactivos para el mejoramiento continuo de sus competencias para la gestión académica en las aulas virtuales de Postgrados.

De acuerdo con la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la gestión académica, implica mejoramiento continuo articulado con los objetivos institucionales, pertinente a las necesidades y expectativas de aquellos quienes sirven a la universidad, en tal sentido, la define como: “el proceso orientado a mejorar los proyectos educativos institucionales y los procesos pedagógicos, con el fin de responder a las necesidades educativas locales y regionales”. (p.s/n).

Asimismo, establece que su objetivo principal es garantizar la incorporación de mecanismos para mejorar los procesos académicos universitarios y responder a las necesidades actuales a nivel educativo. En este sentido, Ivancevich (1999) señala que:

gestión académica es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales, académicas de una institución requiere de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría lograr. (p.40)

En efecto, para las diferentes actividades que se pueden realizar desde el punto de vista laboral y académico se requiere de comunicación considerando que esto permite informar los objetivos o metas comunes a realizar, para lograr resultados óptimos deseables, por lo que se hace necesario otras personas, para asignar funciones y actividades de acuerdo con la demanda educativa.

Adicionalmente, la UNED, menciona que la gestión académica es un proceso que incluye: Investigaciones y evaluaciones que orienten la oferta académica, su viabilidad y desarrollo, ejecución del proceso educativo y producción de los materiales didácticos; sobre este último punto, la UNED señala el establecimiento de

una unidad didáctica modular (UDM) y el documento de orientaciones, ofreciendo un conjunto de materiales y recursos didácticos audiovisuales, multimedios, documento de orientaciones académicas, artículos, CD y cualquier otro material que complemente o apoye el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Aunado a lo planteado por la UNED, Castillo, Flores y Miranda (2015) afirman:

Una gestión académica saludable, entonces, conlleva implícito el concepto de innovación, de aprendizaje permanente y de la adecuada apropiación de los cambios. Una institución que privilegia el humanismo como visión debe estar abierta siempre a la innovación, promoviendo un estilo de vida institucional saludable, Asimismo Las universidades son organismos vivos dedicados a generar dinámicas de entendimiento y comprensión del contexto global para mejorar la calidad de vida de las personas. De ahí que se indique que, como organismos vivos, tienen una función socioeducativa innovadora. (p.15)

La gestión académica comprende una serie de características las cuales no se limitan al control de los procesos académicos, por lo que la universidad de manera general y en lo particular la UPEL-IPB, debe estar abierta a la innovaciones de los procesos y nuevas dinámicas socioeducativas de la época en la que se vive, por lo que apoyándose en este concepto donde la innovación es la punta de lanza, se propuso una oficina virtual para mejorar la gestión de los procesos administrativos-académicos vinculantes a los entornos virtuales de aprendizaje de los diferentes Programas de Postgrado.

Por lo anteriormente señalado y para los efectos del presente estudio, la gestión académica se define como las acciones orientadas a la asesoría, actualización, herramientas de la web y TIC's, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad en la operatividad y diseño de las aulas virtuales.

### *Aula Virtual*

Aunque el estudio está centrado en el diseño de una oficina virtual, es necesario conocer que son las aulas virtuales, considerando en primer lugar que la

oficina virtual funcionará como un aula virtual dentro de la plataforma Moodle, por lo que hará uso de los recursos y actividades disponible en dicha plataforma para la gestión administrativa y académica, en segundo lugar, las aulas virtuales son las herramientas utilizadas por los docentes de los Programas de Postgrado para gestionar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Las aulas virtuales se pueden definir como un espacio en la web que mediante el uso de herramientas tecnológicas de forma sincrónica y asincrónica permite la interacción entre diferentes usuarios para propiciar el aprendizaje. Al respecto, Cattaneo (2009), señala que el aula virtual se debe pensar como un ambiente de aprendizaje. Se trata de un entorno abierto, activo y creativo, que ofrece capacitación, comunicación y participación permanente a una comunidad de aprendizaje. Como bien lo establece el “aula sin paredes” se organiza sobre la plataforma educativa Moodle, como un apoyo a la tarea docente en más de 100 países. Adaptada a las necesidades de cada institución o docente, sin suponer ningún costo de instalación ni de uso. Por su parte, Adell (1997), establece que

Las aulas virtuales, la educación en línea a través de las redes informáticas, es una forma emergente de proporcionar conocimientos y habilidades a amplios sectores de la población, para que puedan acceder a la formación aquellas personas con dificultades para asistir regularmente a las instituciones educativas presenciales (p.12).

Por lo tanto, las aulas virtuales son un medio o recurso para aquellos estudiantes que por motivos diversos no pueden acudir a clases presenciales, no obstante, estas proporcionan herramientas que permitan la interactividad, comunicación, aplicación de los conocimientos, evaluación donde los participantes pueden lograr su aprendizaje a distancia. Asimismo, capitaliza bondades para el docente, al considerar el aula virtual como un repositorio de gran importancia que permite la autogestión del conocimiento en pro de procesos de gestión académica.

Una vez definida las aulas virtuales, es necesario conocer cómo se llevan a cabo los procesos de interacción, comunicación, distribución a través del uso de herramientas TIC dentro de los entornos virtuales de aprendizaje, por lo que es preciso identificar la metodología PACIE y sus características esenciales,

considerando que la oficina virtual hará uso de los elementos de esta metodología para emplearlo en el diseño, estética y funcionalidad de la misma.

### ***Metodología PACIE***

PACIE, de acuerdo con Camacho (2009), es definida como una metodología que mediante el uso de las TIC soporta los procesos de aprendizaje y autoaprendizaje, utilizando un esquema pedagógico de la educación real ajustado a las nuevas necesidades de la educación, utilizando la motivación y el acompañamiento como elementos esenciales en el proceso académico-tecnológico. Dicha metodología incluye la comunicación y exposición de la información, como procesos sociales que apoyan la criticidad y análisis de los datos para construir conocimiento mediante el aprendizaje cooperativo y colaborativo. En este sentido, PACIE, según sus siglas son:

***Presencia:*** hacer uso de todos los mecanismos posibles para que los estudiantes ingresen y participen en el aula virtual, se sientan motivados y felices de estar ahí, adquiriendo y compartiendo conocimiento. En el caso de la oficina virtual, se establecerán los mecanismos para tener una imagen e identidad corporativa atractiva para los docentes.

***Alcance:*** establecimiento de objetivos claros, que señalen aquello que se desea obtener de los estudiantes, determinando claramente los propósitos a alcanzar. El alcance la oficina virtual es brindar un medio de comunicación e interacción para los docentes, como medio de asesoría y apoyo técnico para gestionar administrativa y académicamente las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

***Capacitación:*** Un tutor preparado para emprender el reto, capacitado y seguro para auxiliar a los participantes cuando estos lo necesiten. La oficina virtual contará con un administrador y apoyo técnico capacitado para asesorar a los docentes cuando estos lo necesiten.

***Interacción:*** Recursos y actividades que permitan socializar y compartir, para generar interacción, estimular, y sobre todo guiar y acompañar. La interacción estará dada por los diferentes recursos sincrónicos y asincrónicos dentro de la oficina virtual

lo cual permitirá interactuar, socializar y generar conocimientos mediante el aprendizaje cooperativo.

***Elearning:*** Usar toda la tecnología que esté al alcance, pero sin olvidar la Pedagogía, la cual es esencial para enseñar y crear de acuerdo a las necesidades de los estudiantes. La oficina virtual, permitirá la apropiación de los docentes de las diversas herramientas tecnológicas, las cuales podrán obtener mediante tutoriales e poner en práctica directamente en sus aulas virtuales.

En lo referente a las características que definen la metodología PACIE, y le dan forma a la misma se encuentran:

### ***Característica de la metodología PACIE***

#### ***Presencia***

1. Usar la creatividad y toque personal para dar un impacto visual al Aula virtual.
2. Hacer uso adecuado de los recursos en Línea.
3. Presentar eficientemente los contenidos educativos, enfocándose más en la calidad que en la cantidad.
4. Hacer uso de herramientas adicionales a la plataforma.
5. Tener cuidado en el diseño general del aula, procurando utilizar un mismo tipo de letra, color y tamaño para títulos, información, aspectos relevantes, tamaño estándares para imágenes.

#### ***Alcance***

1. Planificar los objetivos que se desean alcanzar.
2. Establecer la practicidad del aula virtual.
3. Definir las habilidades y destrezas que se desean desarrollar en los estudiantes.
4. Categorizar el uso del aula virtual.

#### ***Capacitación***

1. Estar en constante desarrollo de sus potencialidades.

2. Llevar una investigación, planificación, creación y evaluación permanente de los procesos educativos a través del aula.
3. Fomentar el auto aprendizaje y aprendizaje colaborativo a través del aula virtual.
4. Planificar correctamente las tutorías.
5. Velar por que el aula virtual sea un espacio donde se genere conocimiento.
6. Fomentar actitudes y actividades que contribuyan al cuidado y desarrollo de sí mismos, como personas responsables y miembros de una sociedad tecnológica y del conocimiento.
7. Dominar las nociones de seguridad y responsabilidad cuando se trabaja con la tecnología, así como el respeto y la colaboración con otros en su medio ambiente compartido.
8. Llevar a cabo proyectos y trabajos en tecnología con la utilización de materiales y técnicas seguras y responsables.
9. Trabajar eficazmente como miembros de un equipo, la colaboración, el reconocimiento y apoyo de las opiniones de los demás.
10. Demostrar compromiso personal con el tema (la motivación, la independencia, la actitud positiva en general) cuando se trabaja con la tecnología.

### ***Interacción***

1. Generar interacción real en el aula virtual, subdividiéndolo en bloques: inicio, académico y cierre.
2. Motivar la participación de los estudiantes en la virtualidad.
3. Fomentar la socialización, comunicación y trabajo colaborativo.
4. Eliminar la sobrecarga de actividades, empleando actividades amenas y agradables que produzcan un aprendizaje significativo.
5. Velar de que el aula virtual sea un medio interactivo.
6. Hacer uso herramientas tecnológicas que sirvan de soporte a la educación virtual: Redes sociales, blogs, chats, video conferencias, telefonía móvil, entre otros.

### ***Elearning***

1. Hacer uso herramientas tecnológicas que sirvan de soporte a la educación virtual: Redes sociales, blogs, chats, video conferencias, telefonía móvil, entre otros.
2. Combinar el proceso educativo de forma presencial y virtual B-learning.
3. Hacer uso de medios masificadores de información para el proceso de enseñanza-aprendizaje U-learning.

El uso de la metodología PACIE, dentro de la oficina virtual, permitió: hacer uso de la creatividad presentando una imagen corporativa que da impacto visual a la misma, establecer objetivos para ser operativa y funcional, fomentar la autoformación en los docentes de los Programas de Postgrado mediante el uso de recursos tecnológicos innovadores, brindar un canal de comunicación para la generación de conocimientos mediante el aprendizaje cooperativo, establecer medios de asesoría y apoyo técnico para la gestión administrativa y educativa de los entornos virtuales de aprendizaje, e incorporar herramientas de la Web y TIC dirigidas a la actualización docente.

### ***Recursos Tecnológicos***

Las herramientas virtuales son el conjunto de recursos tecnológicos utilizados para establecer una comunicación eficaz con los diversos participantes de los entornos virtuales. Los mismos administrados de forma eficiente permiten la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales. Entre ellos se encuentran, en primer lugar, los recursos disponibles dentro de la plataforma Moodle y en segundo lugar los recursos adicionales dentro de la web 2.0 – TIC.

#### ***Recursos de la Plataforma Moodle:***

Dentro de la plataforma Moodle un recurso es definido como un objeto utilizado para asistir el aprendizaje, por medio de archivo o enlace. Moodle, establece una serie de recursos que pueden ser añadidos desde la sección de un curso, los

docentes pueden añadir recursos por medio de la edición. De acuerdo con la página oficial de Moodle (2018) los recursos disponibles son:

Archivo - una imagen, un documento PDF, una hoja de cálculo, un archivo de sonido, un archivo de video.

Carpeta - las carpetas ayudan a organizar los ficheros. Las carpetas pueden contener otras carpetas.

Etiqueta - que pueden ser unas pocas palabras o una imagen para separar recursos y actividades en un tema o una lección, aunque también pueden ser descripciones largas o instrucciones para las actividades.

Libro - Recursos multi-página con aspecto similar a un libro. *Los maestros pueden exportar sus Libros como paquete IMS* (el administrador debe permitir que el rol de maestro pueda exportar IMS)

Página - el alumno ve una página navegable y simple que el profesor crea con un robusto editor de html.

Paquete de contenido IMS - añade material estadístico desde otros recursos en el formato IMS estándar

URL - puede enviar al alumno a cualquier lugar a través del navegador. Flickr, Youtube, Wikipedia o esta página de Moodle Docs son ejemplos perfectos. (pág. s/n)

En este sentido, la oficina virtual hará uso de los diversos recursos disponibles dentro de la plataforma Moodle, brindando un medio para la autoformación docente sobre las utilidades de los diferentes bloques de Moodle, y como medio de información para gestionar de forma eficaz administrativa y académicamente las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

### ***Recursos de la Web 2.0***

La Web 2.0 en la actualidad representa un cambio paradigmático sobre el uso del internet y sus funcionalidades, por lo que está dirigida a facilitar la interacción entre usuarios, donde pueden administrar sus contenidos, opinar sobre otros, enviar y recibir información de otras personas. Entre las características, que presenta Senti, Febles, Passailaigue, Ortega y Mendoza (2015) señalan:

- Las páginas son dinámicas, integran recursos multimedia como: videos, sonidos, que se pueden compartir.

- Emplean interfaces fáciles de entender por el usuario.
  - La información se puede presentar en varias formas (escrita, audiovisual)
  - Permite que el usuario cree su propio contenido.
  - La información se puede transmitir unidireccional o bidireccionalmente.
- (p.67)

La incorporación de recursos web 2.0 y las TIC es una nueva forma de aprovechar los entornos virtuales, por cuanto, permite la participación activa de los usuarios de manera dinámica e interactiva, al utilizar los diversos recursos disponibles para gestionar los procesos administrativos y académicos de las aulas virtuales en los Programas de Postgrado.

Los recursos web 2.0 disponibles más utilizados son el wiki como sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten. Por otro lado, se encuentra el *Weblogs*, permite a grupos de estudiantes la generación de trabajo cooperativo y colaborativo para plasmar ideas, opiniones y escritos argumentados. Por lo que es en un óptimo recurso informativo, que complementa los directorios y buscadores. Asimismo, es un canal de comunicación para compartir experiencias e impresiones de personas para ser compartidas y debatidas. El contenido o la información que ofrecen son actuales sobre aspectos particulares. (Yepes, 2004)

Finalmente, en la actualidad se presentan diferentes páginas y enlaces web donde se pueden diseñar los recursos anteriormente señalados, entre los que se pueden señalar: SlideShare, Prezi, Google Drive, Infogram, Piktochart, entre otros, los cuales serán explicados por medio de videos tutoriales dentro de la oficina virtual a los fines de que los docentes se formen en el uso de los mismos para gestionar académicamente las aulas virtuales que estos administran.

### **Bases Legales**

Estas constituyen los referentes legales en lo que se apoya la investigación a los

finde identificar la importancia que tiene el uso de las TIC en el ámbito educativo. Por lo tanto, las bases legales que comprende la presente investigación están comprendido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se expresa el uso de las tecnologías dentro de las instituciones del Estado, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación y el Reglamento del Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

Artículo 108: Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

Artículo 110: El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

La Carta Magna como máxima norma jurídica del país establece que todas la instituciones públicas deben hacer uso de los sistemas tecnológicos así como realizar innovación dentro de sus plataformas, a los fines de prestar servicios de información necesarios para fomentar las actividades en pro del desarrollo del país, que en este caso la Oficina Virtual se presenta como una herramienta innovadora que ayudará la gestión administrativa-académica de las aulas virtuales en los Programas de

Postgrado, dando impulso a la UPEL-IPB para la vanguardia tecnológica como institución educativa formadores de formadores.

### **Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2010)**

Artículo 2. Las actividades científicas, tecnológicas, de innovación y sus aplicaciones son de interés público para el ejercicio de la soberanía nacional en todos los ámbitos de la sociedad y la cultura

Artículo 3. Todas las instituciones, personas naturales y jurídicas que generen, desarrollen y transfieran conocimientos científicos, tecnológicos, de innovación y sus aplicaciones.

Artículo 6. Los organismos oficiales y privados, así como las personas naturales y jurídicas deberán ajustar sus actuaciones y actividades inherentes a la presente Ley, a los principios de ética para la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones que deben predominar en su desempeño, en concordancia con la salvaguarda de la justicia, la igualdad y el ejercicio pleno de la soberanía nacional.

La presente ley, hace énfasis en las actividades tecnológicas, innovación y su aplicación en el sector público, especialmente en aquellas instituciones generadores de conocimientos científicos, en este sentido, la UPEL-IPB como institución pública de educación a nivel superior, debe realizar esfuerzos para proveer de sistemas tecnológicos en pro de los productos académicos que se generan en esta, por lo que la Oficina Virtual servirá como un canal de comunicación, información y divulgación de contenidos para la autoformación docente y la generación de una comunidad de aprendizaje que generará aportes significativos para el desarrollo de la educación en el país.

### **Reglamento del Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016)**

Artículo 1. Este reglamento regula la organización, estructura, gestión y funcionamiento del Sistema de Educación a Distancia (SED) de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Artículo 5. El Sistema de Educación a Distancia de la UPEL tiene como propósito general diálogos y discusiones de saberes que permitan la inclusión y formación docente profesional fundamentada en todas las corrientes del pensamiento mediante la planificación, desarrollo y evaluación de programas de formación inicial y permanente, apoyada en la aplicación de la tecnología (digital, audiovisual e impresa) al servicio del aprendizaje independiente y flexible del estudiante.

El reglamento hace referencia a la estructura, gestión y regulación que establece la UPEL para el funcionamiento del Sistema de Educación a Distancia, por lo que se deben crear espacios de diálogos y discusiones que permitan la inclusión y formación docente profesional apoyada en recursos tecnológico, por lo que la Oficina Virtual creara el espacio idóneo donde los docentes harán uso de los mismos formando una comunidad de aprendizaje para generar saberes.

Artículo 24. Son derechos de los profesores que participan en Educación a Distancia.

- a) Disponer de la infraestructura, equipos y recursos para el cumplimiento de sus funciones.
- b) Obtener facilidades y apoyo por parte de la universidad para la formación y actualización continua en el área de competencia
- c) Conocer los criterios e instrumentos de evaluación de su ejercicio como docente a distancia
- d) Participar en el diseño y actualización de las unidades curriculares correspondientes.
- e) Todos los derechos establecidos en el Reglamento del Personal Académico de la UPEL.

Artículo 27. Parágrafo único: la formación de los tutores, esta comprendida en el Plan de Desarrollo de Talento Humano de la UPEL 2015, y se refiere a las oportunidades de preparación en educación a distancia y uso de las tecnologías de la información y comunicación para el personal docente.

Asimismo, el reglamento estipula los derechos docentes, los cuales deben disponer de una infraestructura, la cual estará establecida mediante la Oficina Virtual y brindará apoyo para la formación y actualización docente, dichos espacios estarán

dentro de la oficina, ofreciendo oportunidades de preparación en el uso de las aulas virtuales, medios y recursos de las TIC.

Finalmente, el reglamento hace referencia a un programa de asistencia permanente en lo académicos, tecnológico y administrativo para los docentes. En este caso, la Oficina Virtual, será esa herramienta de asistencia donde los docentes podrán obtener servicios de asesorías y soporte técnico en lo administrativo, actualización tecnológica y pedagógica a nivel académico y un espacio para la autoformación y generación de conocimientos

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Una vez formulado el problema de investigación, delimitado sus objetivos y asumidas las bases teóricas que orientaron el sentido de la misma de manera precisa, para indicar el tipo de datos requerido a indagar, se seleccionaron los distintos métodos y las técnicas para obtener la información requerida.

#### **Naturaleza de la Investigación**

La presente investigación se orientó por el propósito diseñar una oficina virtual bajo la Plataforma Moodle para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales de postgrado de la UPEL-IPB. Dicho trabajo se encuentra enmarcado en la modalidad de Proyecto Especial, que de acuerdo con el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la UPEL (2016) se define como:

Los trabajos que lleven creaciones tangibles, susceptibles de ser utilizados como soluciones a problemas demostrados, o que respondan a necesidad o intereses de tipo cultural. Se incluyen esta categoría los trabajos de elaboración de libro de texto y de material de apoyo educativo, el desarrollo de software, prototipos y productos tecnológicos en general, (p.17).

En este sentido, el diseño del mencionado entorno virtual cumple con las características descritas anteriormente, debido a que la misma cubrirá la necesidad tecnológica que requieren los docentes de postgrado para conocer la variedad de recursos de la web-TIC para su formación y actualización, así como la gestión administrativa en las aulas virtuales.

Además, el presente estudio se apoya en una investigación de campo de carácter descriptivo que según la UPEL (ob. cit) conduce al “análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, explicar sus causas y efectos; haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o

enfoques de investigación” (p.18).

## **Diseño de la Investigación**

Tomando en cuenta, las características y los objetivos del presente trabajo; el estudio se desarrolló mediante tres fases: Fase I Diagnóstico, Fase II Diseño del Entorno Virtual y la Fase II Validación del Entorno Virtual. Las fases se describen a continuación:

### **Fase I. Estudio Diagnóstico**

En concordancia con lo establecido en el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (ob. cit), “Los proyectos especiales en todos los casos, deben incluir la demostración de la necesidad de la creación o de la importancia del aporte” (p. 22). Es por esto, que esta fase se ejecutó atendiendo al primer objetivo planteado en la investigación, por lo que se procedió a diagnosticar la necesidad existente de diseñar una Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales en los Programas de Postgrado.

Dicho estudio se llevó a cabo mediante un estudio de campo de carácter descriptivo, procediendo a la revisión de fuentes especializadas y relacionadas con el tema tratado, para responder a la necesidad que tiene la Universidad para gestionar administrativa y académicamente las aulas virtuales mediante la incorporación de recursos tecnológicos apoyadas en las TIC.

### ***Población y Muestra***

La población de una investigación, según Hurtado (2006), representa: “un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de las cuales se desea tener alguna información” (p. 142). En palabras

del autor, la población está definida por la unión de un grupo de personas o seres con características comunes. Desde el punto de vista de Balestrini (2007), la población se refiere a “cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ella, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p.137).

Tomando en consideración lo señalado por Balestrini, la población de la presente investigación estuvo representada por la totalidad de profesores activos de postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto, “Luís Beltrán Prieto Figueroa” de los cuales se podrá obtener la información necesaria a fin de analizar y llegar a las conclusiones necesarias para el presente estudio.

En relación a la muestra, Balestrini (ob.cit.) la define como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.141). Por lo que se infiere que la muestra es tan solo un pequeño porcentaje de la población. En lo que corresponde al tipo de muestreo, se decidió utilizar un modelo no probabilístico, denominado intencional. El cual es definido por Sabino (1992) como: “Aquella que escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia”. (p. 91).

En este sentido, ya que la muestra no fue seleccionada al azar en virtud de las dificultades para acceder a todos los miembros de la población. El autor del presente estudio decidió trabajar con los docentes del Doctorado en Ciencias de la Motricidad Humana, conformado por doce (12) docentes. Entre las consideraciones para la escogencia de los sujetos están: a) cuentan con un nivel académico de 5to nivel; b) son docentes activos en dicho programa; c) hay un canal de comunicación con los docentes.

### ***Variable del Estudio***

La variable de estudio procede del primer objetivo planteado en el capítulo I del

presente estudio, en este sentido se propuso: Diagnosticar la necesidad de diseñar una oficina virtual para la gestión administrativa y académicas de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

Cabe mencionar, que la necesidad expuesta está dada por un entorno virtual donde se les brinde un canal de comunicación e interacción a los docentes de los Programas de Postgrado, para la asesoría y apoyo técnico a fin de solventar los problemas relacionados a la configuración de los bloques de utilidades en las aulas virtuales y la implementación de recursos web y TIC dentro de las mismas, por lo cual la oficina virtual estaría diseñada para brindar herramientas tecnológicas para gestionar administrativa y académicamente los entornos virtuales de aprendizaje.

Mediante el diagnóstico realizado e investigaciones efectuadas sobre la temática se fundamenta la necesidad de diseñar una oficina virtual, que permita la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales, mediante un proceso de interacción entre los docentes y los administradores del entorno virtual, haciendo uso de las herramientas tecnológicas, para fortalecer el proceso de comunicación.

En relación con lo anterior, fue imprescindible tomar en cuenta aspectos de carácter tecnológico, pedagógico e instruccional con el propósito de dar respuesta a las demandas de los docentes de Postgrado. La variable de estudio se estructuró en (3) dimensiones: (1) Necesidad de una oficina virtual (b) Gestión administrativa, (3) Gestión académica. (Cuadro 2).

## Cuadro 1

### Operacionalización de la Variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de Aulas Virtuales de Postgrado en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico de Barquisimeto.	Necesidad de Oficina Virtual	● Interface	1
		● Recursos didácticos	2
		● Autoformación	3
		● Comunicación e Interacción	4
	Gestión Administrativa	● Solicitudes	5
		● Apoyo Técnico	
		● Acceso a información	
	Gestión Académica	● Asesorías en línea	6, 7
		● Actualización	
		● Recursos web	
		TIC	
			8
			9
			10
			11

### *Procedimiento*

Posterior a la Operacionalización de la variable se procedió a: (a) diseñar el instrumento para la recolección de datos para determinar la necesidad de diseñar la Oficina Virtual mencionada anteriormente; (b) validación del instrumento mediante juicio de expertos; (c) aplicar la confiabilidad del instrumento, previa aplicación de prueba piloto y cálculo de coeficiente de fiabilidad (Cronbach); (d) aplicación de instrumento a los sujetos de estudio; (e) tabulación y análisis de resultados obtenidos y desarrollo de las fases II y III.

### *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*

Para llevar a cabo la recolección de la información necesaria para el diseño de la

oficina virtual se aplicó la técnica de la encuesta, de acuerdo con Méndez (2008) esta permite “el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (p.146). Por lo tanto, el autor el de esta permitió conocer las actitudes y opiniones de los profesores activos de los Programas de Postgrado de la UPEL-IPB con respecto a una oficina virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales.

En referencia al instrumento, se hizo uso del cuestionario, de acuerdo con Balestrini (ob.cit.), el cuestionario es considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, “previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado” (p.155).

Dicho instrumento constó de una serie de ítems relacionados con los indicadores descritos en la operacionalización de la variable, permitiendo obtener información acerca de la necesidad de diseñar una oficina virtual para la gestión administrativa y académicas de las aulas virtuales en los Programas de Postgrado. El instrumento, estuvo conformado por 11 ítems de respuesta dicotómicas: Si o No.

### ***Validación del Instrumento***

La validación del instrumento para diagnosticar la necesidad del diseño de una oficina virtual se realizó mediante la técnica de juicio de experto, de acuerdo con Moreno, (2000) “los expertos analizan sistemáticamente el contenido, evaluarán su conexión con el universo que podría ser medido, su representatividad en relación con el mismo y su pertinencia para medir la variable o rango de estudio” (p. 66).

Para los efecto del presente estudio, se procedió de la siguiente manera: (a) se seleccionaron tres (3) expertos (dos en contenido y uno metodología) que valoraron, de acuerdo a su experiencia y preparación profesional, la relevancia, claridad y tendenciosidad en la formulación de los ítems; (b) cada experto recibió información escrita acerca del título del trabajo, objetivos propuestos y operacionalización de la

variable; (c) el validador recibió un instrumento de validación que recoge la información de cada experto; (d) se recogió y analizaron los instrumentos ya validados, para incluir, excluir o reformular, los ítems.

### ***Confiabilidad del Instrumento***

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes con la investigación planteada (Hernández Sampieri, 2010), a los efectos de este estudio, se determinó con los resultados obtenidos de la prueba piloto, la cual fue aplicada previa selección de 10 sujetos con particularidades similares a la muestra seleccionada, representada por docentes del Postgrado en Maestría en Educación Superior. Para conocer la fiabilidad del instrumento se aplicó el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Luego de aplicada la prueba piloto, se procedió a aplicar cálculos correspondientes, mediante el uso del Paquete Estadístico llamado Estadistical Package for the Social Sciences de la IBM (SPSS) versión 19, arrojando un Coeficiente de 0,9283. Este valor se encuentra en la escala propuesta por Ruíz (2002), ubicándose el resultado en la escala de Muy Alta. De esta manera se confirmó que el instrumento diseñado por el autor del presente estudio es válido y confiable para su aplicación. (Ver anexo B).

### ***Análisis de los datos***

La información que se obtuvo producto de la aplicación del instrumento, fue cuantificada ítem por ítem y con apoyo en la estadística descriptiva, se determinó la frecuencias y porcentajes que reflejaron los datos, luego se organizó en las dimensiones establecidas por el autor, para proceder con la tabulación, los resultados arrojados se mostraron en cuadros y gráficos, seguidos del análisis correspondiente.

## **Fase II. Diseño de la Oficina Virtual**

Tomando en consideración los resultados obtenidos del diagnóstico, se procedió al diseño de la Oficina Virtual, tomando elementos de la metodología PACIE creada por el Ing. Pedro Xavier Camacho MWA.

PACIE es definida por Camacho (2009), como una metodología que “busca incluir las TIC en la educación pensando en el docente como motor esencial de los procesos de aprendizaje, al facilitar los procesos operativos y administrativos de la vida académica, entregándole mayor tiempo para su crecimiento personal y profesional” (p.12).

En este sentido, la implementación de dicha metodología permite establecer un canal de comunicación e interacción entre los diferentes participantes de la Oficina Virtual a los fines de brindar diversas herramientas a los docentes para que hagan uso de las herramientas de la Web y TIC para gestionar administrativa y académicamente las aulas virtuales en los Programas de Postgrado.

La oficina virtual se encuentra diseñada dentro de la plataforma Moodle, se presenta una imagen central con elementos gráficos, utilizando la técnica del mapeo de imagen en cada uno de los elementos presente en ella, los cual son dirigidos a un enlace dentro de la oficina.

En consecuencia, oficina virtual es una herramienta, interesante y atractiva para los docentes, permitiendo una mayor familiarización con los elementos presente en ella, lo que permitirá la apropiación de los recursos web y TIC, para la gestión administrativa y académicas de los entornos virtuales de aprendizaje que estos administren.

En relación a lo anteriormente planteado, la oficina virtual tendrá a disposición: herramientas y recursos propios del bloque cero (0) de la metodología PACIE, una sección destinada a la gestión administrativa, y una sección referente a la gestión académica, las cuales están diseñadas para que los participantes de dicho entorno se relacionen entre sí, mediante los recursos de la comunicación sincrónica y

asincrónica, permitiendo sintonía con las necesidades diagnosticadas previamente sobre gestión administrativa y académica de las aulas virtuales.

### ***Objetivos de la Oficina Virtual***

1. Propiciar la interacción entre docentes de los Programas de Postgrado y administradores de la oficina virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales.
2. Brindar apoyo técnico al personal docente de los Programas de Postgrado para la gestión administrativa y académicas de las aulas virtuales.
3. Asesorar en línea a los docentes de los Programas de Postgrados sin límite de tiempo y espacio.
4. Ofrecer herramientas y recursos de la web y TIC para que sean incorporadas dentro de las aulas virtuales por parte docentes de los Programas de Postgrado.
5. Establecer un canal de información administrativa y actualización académica para los docentes de los Programas de Postgrado.

### ***Construcción de la Oficina Virtual***

Luego de haber diagnosticado la necesidad de la oficina virtual y analizado los resultados obtenidos se procedió a la revisión de material para el desarrollo de la misma; así como la identificación de los elementos y recursos que la conformarían, para ello, el autor procedió a organizar lo correspondiente a la gestión administrativa y gestión académica.

Seguidamente, se procedió al establecimiento del sitio web donde estaría estructurada la Oficina Virtual, a lo que se decidió la plataforma Moodle como espacio para alojamiento de misma, la cual tiene características propias de las aulas virtuales, pero su enfoque no es dirigido al proceso de enseñanza-aprendizaje sino

como un canal de comunicación, interacción, asesoría, apoyo técnico, y autoformación docente que brindará herramientas y recursos a los docentes para la gestión administrativa y académicas de las aulas virtuales en los Programas de Postgrado.

Posteriormente, fueron elaborados recursos a través de vídeos tutoriales correspondientes a la configuración de las utilidades del bloque de administración de la plataforma Moodle, lo cual sirve de guía para la configuración de las aulas virtuales, además, se crearon espacios para la actualización docente por medio de repositorios digitales de libros, revistas enlaces a bibliotecas digitales.

Adicionalmente, la oficina virtual cuenta con recursos de la web y TIC para la familiarización de los docentes de la variedad tecnológica que ofrece la virtualidad, y finalmente, se establece la comunicación sincrónica (chat) y asincrónica (foros) como medios de asesoría y apoyo técnico para los docentes a fin de realizar la gestión administrativa y académica dentro de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado. Finalmente, la oficina virtual se encuentra alojada dentro de la plataforma Moodle <https://aulavirtual.upel.edu.ve>. En el capítulo IV, se presentará las pantallas que permiten visualizar el diseño de la Oficina Virtual.

### **Fase III. Validación**

Luego de diseñar la oficina virtual se procedió a validar, lo cual permitió comprobar que cualquier procedimiento, proceso, material, actividad conduce realmente al resultado esperado, que de acuerdo con Hernández Sampieri (ob.cit) el grado de validez se refiere a que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir. En tal sentido, para determinar la validez de la oficina virtual se verificó por medio de tres expertos en Entornos Virtuales de Aprendizaje, atendiendo a los Aspectos de diseño y estético, Aspectos funcionales y Aspectos técnicos; empleando el instrumento diseñado por Jiménez (2016) y adaptado por el autor del presente estudio. (Anexo B).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Este capítulo comprende la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en cada fase de la presente investigación, en primer lugar, el diagnóstico de la necesidad de la Oficina virtual, segundo lugar, el diseño y en tercer lugar la validación de la misma. Los análisis arrojados, son presentados mediante cuadros, gráficos e imágenes según la fase desarrollada.

#### **Fase I: Diagnóstico de la Necesidad**

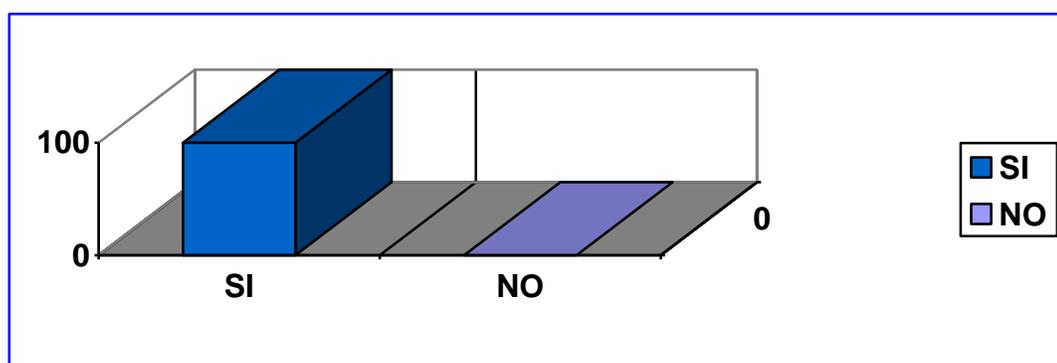
Los resultados que se obtuvieron en esta fase, son producto de las opiniones emitidas por los encuestados por medio del cuestionario aplicado, los cuales son los docentes del Doctorado de Ciencia de la Motricidad Humana de la UPEL-IPB.

El análisis de los resultados y su presentación se realizó atendiendo a las dimensiones que establecieron la variable: Oficina Virtual, Gestión Administrativa y Gestión Académica, que fortalecen los objetivos del diseño de la Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales de los Programas de Postgrado.

A continuación, se presentan una serie de cuadros con los datos obtenidos, así como los gráficos y análisis correspondientes, fundamentados en el marco teórico y en los objetivos planteados. El presente análisis se deriva de las opiniones emitidas por los sujetos seleccionados para dicha investigación.

**Cuadro 2. Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Dimensión: Oficina Virtual**

Indicadores	Criterios			
	Si		No	
	F	%	F	%
1. ¿Considera usted que una Oficina Virtual propicia un ambiente amigable para la gestión de los procesos administrativos y académicos en los Programas de Postgrado?	12	100	0	0
2. ¿Considera usted que mediante el uso de recursos didácticos se pueden gestionar de mejor manera los procesos administrativos-académicos en las Aulas Virtuales?	12	100	0	0
3. ¿Considera usted que una Oficina Virtual propicia un espacio de autoformación para gestionar las aulas virtuales de los Programas de Postgrado?	12	100	0	0
4. ¿Considera usted que una Oficina Virtual permite mantener un canal de comunicación e interacción de apoyo a los procesos administrativos y académicos para la gestión de aulas virtuales en los Programas de Postgrado?	12	100	0	0
<b>– Totales General</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>X Frecuencias y Porcentajes</b>				



**Gráfico 1. Distribución porcentual obtenida en relación a la Dimensión: Oficina Virtual.**

Tal como se evidencia en las opiniones de los encuestados, en relación a la dimensión Oficina Virtual se observa que el 100 % de los docentes expresa una respuesta positiva a favor del diseño de una oficina virtual para la gestión administrativa-académica de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado. Aunado a esto, los mismos manifestaron en un 100 % que el uso de los recursos didácticos dentro de las aulas virtuales permite que se gestión de forma más eficiente los procesos de gestión administrativa- académica en las aulas virtuales.

Con respecto a la autoformación los encuestados en un 100 % consideran favorable la oficina virtual como espacio para gestar conocimiento y promover el aprendizaje colaborativo, los mismos consideran en un 100 % que la Oficina Virtual se presenta como un excelente canal de comunicación e información para gestionar administrativa y académicamente las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

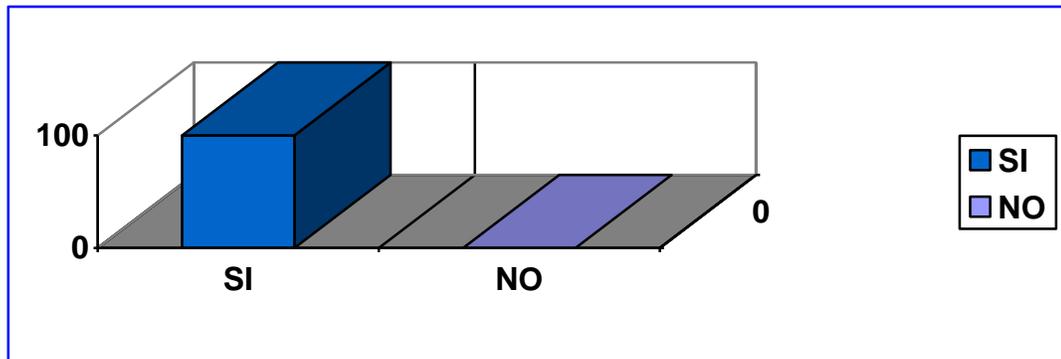
En consecuencia, las opiniones de los docentes, apoyan el uso de las Oficina Virtuales en vista que éstas presentan una serie de bondades para sus beneficio, tales como las que plantea Arciniegas (2007): Imagen fresca y agradable de un entorno virtual, disponibilidad de recursos web, interacción con los usuarios y administradores a través de la comunicación sincrónica y asincrónica y accesibilidad para gestionar administrativa y académicamente desde cualquier espacio mediante el uso del internet.

**Cuadro 3. Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Dimensión: Gestión Administrativa**

Indicadores	Criterios			
	Si		No	
	F	%	F	%
5. ¿Una OV le permitiría canalizar solicitudes de entornos virtuales de aprendizaje para administrar las unidades curriculares en los diferentes Programas de Postgrado?	12	100	0	0
6. ¿Considera usted que mediante una OV puede obtener apoyo técnico para la gestión de las utilidades: ¿edición de ajuste, matriculación de usuario y copia de seguridad del bloque de administración de AV?	12	100	0	0

**Cont. Cuadro 3**

7. ¿La Oficina Virtual le brindaría apoyo técnico para configurar procesos evaluativos en aulas virtuales?	12	100	0	0
8. ¿Considera usted que la oficina virtual le brinda un espacio para el acceso a la información del docente?	12	100	0	0
<b>_ Totales General</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>X Frecuencias y Porcentajes</b>				



**Gráfico 2. Distribución porcentual obtenida en relación a la dimensión: Gestión Administrativa.**

Además, de la dimensión Oficina Virtual, se realizó otra dimensión llamada gestión administrativa a los fines de conocer la opinión respecto a los procesos administrativos dentro de las aulas virtuales, los encuestado respondieron en un 100 % que la Oficina Virtual permite canalizar las solicitudes para administrar las unidades curriculares de los programas de postgrado.

Otro de los aspectos relevantes dentro del proceso de gestión administrativa hace referencia al apoyo técnico, los encuestados expresaron en un 100 % que a través de una Oficina Virtual se prestaría ese apoyo requerido por los docentes de postgrado para editar las utilidades (ajuste, calificaciones, copias de seguridad, entre otros) presente en los entornos Moodle, específicamente el de la plataforma: [aulavirtual.upel.edu.ve](http://aulavirtual.upel.edu.ve). Del mismo modo, servirá para configurar los procesos evaluativos dentro del aula.

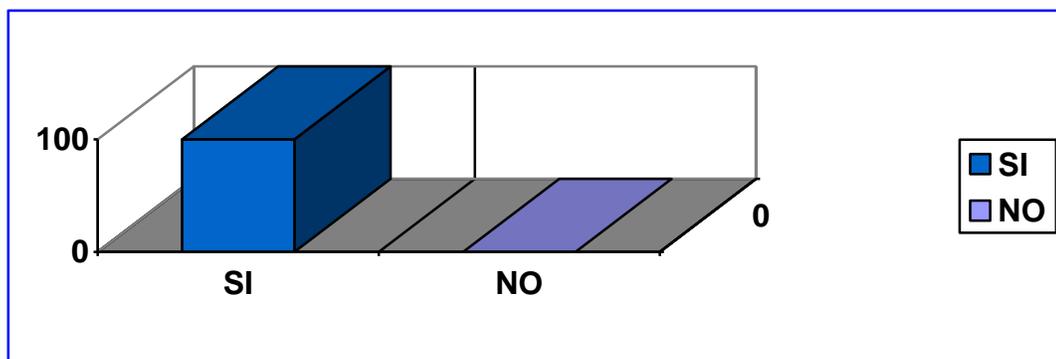
Con lo que respecta al acceso a la información, los encuestados manifestaron

en un 100 % que la oficina virtual es el canal para obtener información sobre los diversos procesos administrativos que se generen dentro de la UPEL-IPB.

Por lo tanto, se pone en evidencia que la oficina virtual, servirá para realizar gestiones administrativas, tal como lo señala Gómez y Pérez (2009) quienes establecen que definen gestión administrativa en una institución universitaria relaciona un conjunto de factores: conectividad, medidas o áreas de desempeño a partir de cada proceso y sistema control del servicio prestado. Mientras que Vega (2004) señala el diseño de sistemas de información inteligentes, para medir y conocer variables significativas, adecuada a la socialización de la información neurálgica de la Universidad. Por ello la importancia de la creación de la Oficina Virtual como medio de conectividad y establecimiento de un canal de comunicación en pro de la gestión de solicitudes, información y apoyo técnico para los docentes de los Programas de Postgrado.

**Cuadro 4. Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Dimensión: Gestión Académica**

Indicadores	Criterios			
	Si		No	
	F	%	F	%
9. ¿Considera usted que una oficina virtual es un espacio de asesoría permanente a los docentes del Programa de Postgrado?	12	100	0	0
10. ¿La Oficina Virtual le permitiría obtener información actualizada sobre procesos académicos?	12	100	0	0
11. ¿Considera usted que una oficina virtual debe ofrecer variedad de recursos web y TIC para ser incorporados en aulas virtuales del Programa de Postgrado?	12	100	0	0
<b>- Totales General</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>X Frecuencias y Porcentajes</b>				



**Gráfico 3. Distribución porcentual obtenida en la dimensión: Gestión Académica.**

En relación a la gestión académica, la cual es utilizada para mejorar los procesos educativos dentro de los entornos virtuales de aprendizaje, los encuestados expresaron en un 100 % que una Oficina Virtual se presenta como una buena opción para tener asesoría permanente en los programas de postgrado. Asimismo, los docentes manifestaron en un 100 % que pueden obtener información actualizada sobre los procesos académicos dentro de la UPEL-IPB

En lo que respecta a la variedad de recursos web y TIC, los encuestados en un 100 % consideran que una Oficina Virtual presenta un medio para conocer los diferentes recursos existentes de la web 2.0 a ser incorporados dentro de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado.

En este sentido, se estaría en concordancia con la UNED, universidad pionera en educación a distancia, quienes distinguen la gestión académica como un proceso que incluye: Investigaciones y evaluaciones ejecución del proceso educativo y producción de los materiales didácticos; ofreciendo un conjunto de materiales y recursos didácticos audiovisuales, multimedios, documento de orientaciones académicas, artículos, CD y cualquier otro material que complemente o apoye el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Aunado a lo anteriormente planteado, la Oficina Virtual se presenta como un excelente canal para la incorporación de herramientas y recursos de las TIC para

complementar los procesos formación y actualización de los docentes de los Programas de Postgrado de la UPEL-IPB, tal como lo establece el Reglamento del Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016) el cual establece un programa de asistencia que contemple actualizaciones pedagógica, tecnológicas y didácticas; asesoría, soporte técnico y orientaciones para resolver actuaciones de los miembros de la comunidad universitaria.

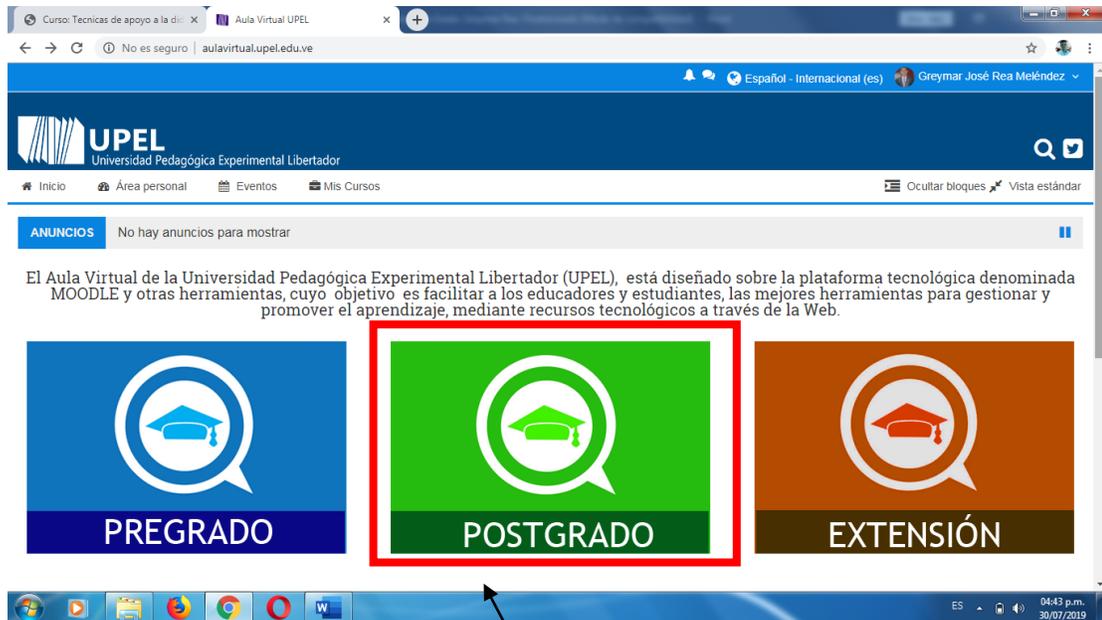
## **Fase II Diseño de la Oficina Virtual**

A continuación, se especifican los pasos a seguir para ingresar a la Oficina Virtual, además de algunas imágenes donde se evidencian la estructura del mismo. Para ingresar al curso se debe ingresar la siguiente dirección a la barra de dirección: <https://aulavirtual.upel.edu.ve>, luego el docente debe seleccionar el icono: Postgrado, Instituto Pedagógico de Barquisimeto, luego deberá seleccionar el nombre del curso: Oficina Virtual de Postgrado

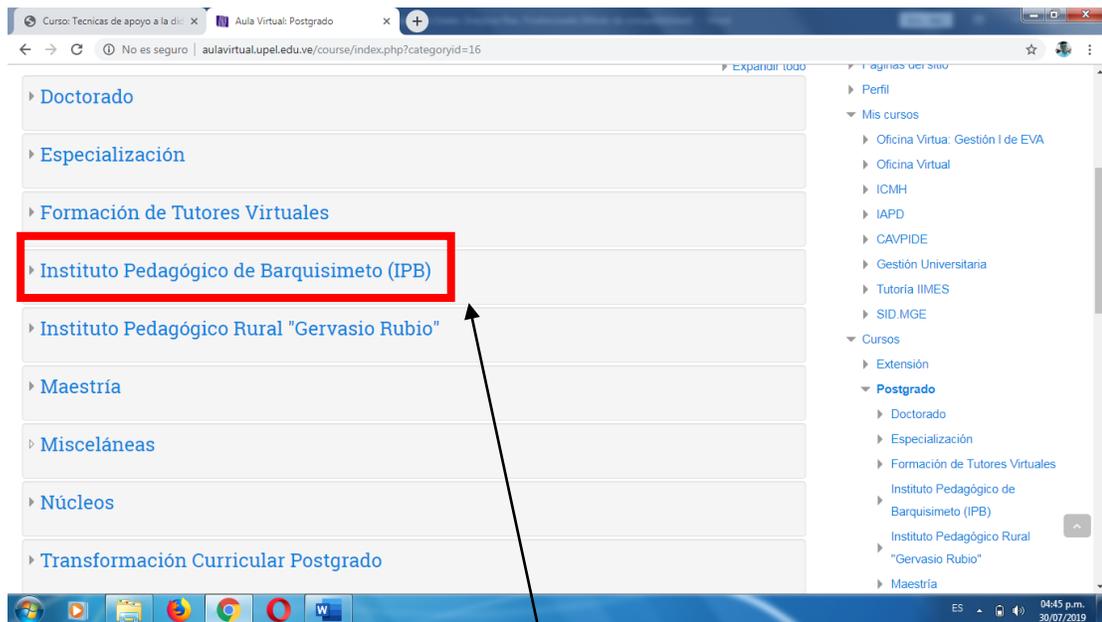


Dirección electrónica: <http://aulavirtual.upel.edu.ve/>

## Pantalla Principal de la Plataforma UPEL

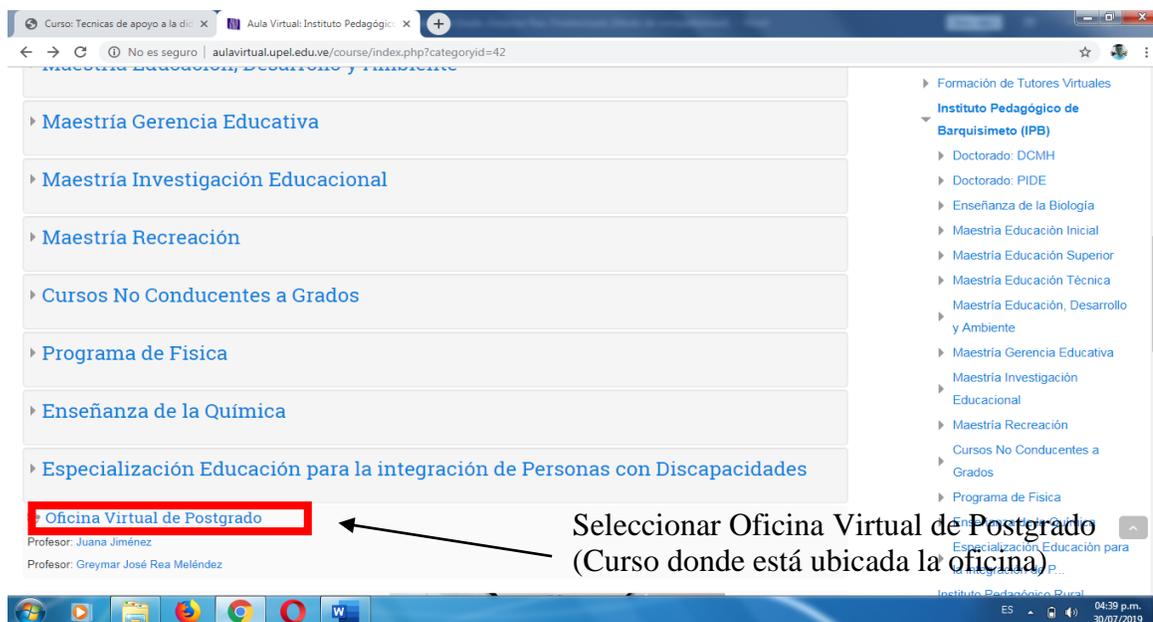


Seleccionar Icono de Postgrado



Seleccionar Instituto Pedagógico de Barquisimeto.

## *Pantalla principal de Entonos Virtuales UPEL-IPB*



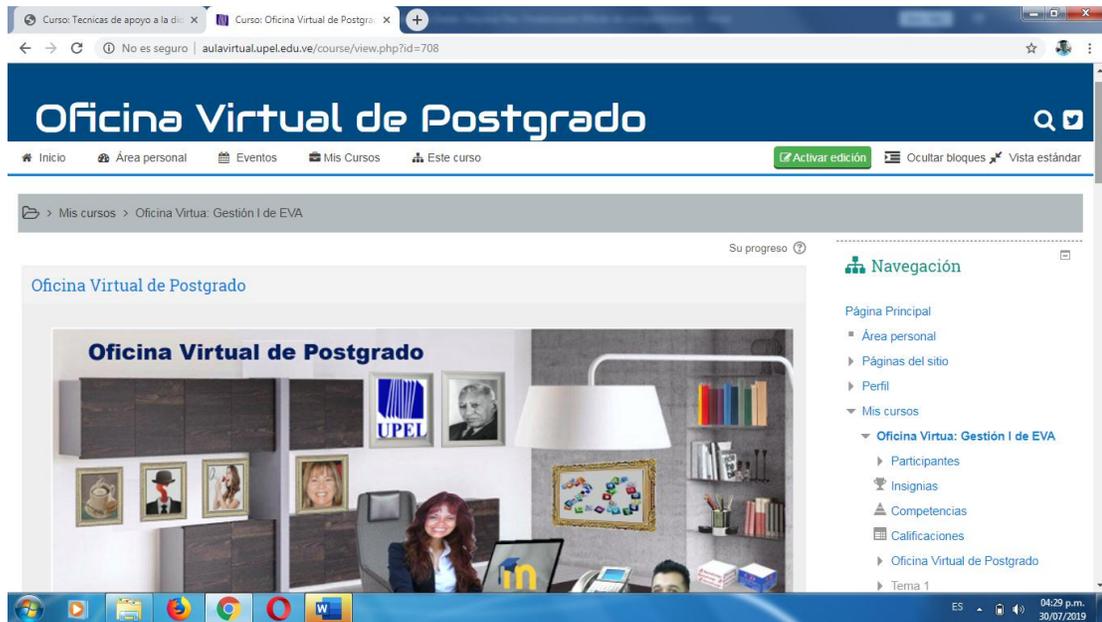
Una vez seleccionado la Oficina Virtual de Postgrado podrá ingresar a la misma donde visualizará el entorno.

### *Estructura de la Oficina Virtual de Postgrado*

La plataforma Moodle de Aula Virtual UPEL se encuentra organizada en dos secciones principales. Representada en columnas como lo es: herramientas administrativas ubicadas en la parte derecha, las herramientas académicas, interactivas y expositivas que se encuentran a la derecha.

En lo que respecta a la Oficina Virtual diseñado las herramientas administrativas se presentan de la siguiente manera:

## *Pantalla Principal de la Oficina Virtual de Postgrado*



Herramientas Académicas, expositivas e interactivas

Herramientas  
Administrativas

### *Herramientas Administrativas (Columna derecha)*

Las herramientas de administración permiten planificar, y organizar la información e interacción de la oficina virtual, proporcionando opciones que facilitan la estructuración y publicación de contenidos. Ubicada en la columna derecha, es visible con todas sus opciones únicamente para el administrador y apoyo técnico de la Oficina Virtual.

## Administración

### ▼ Administración del curso

 Editar ajustes

 Activar edición

 Finalización del curso

▶ Usuarios

▼ Filtros

▶ Informes

 Configuración Calificaciones

▶ Insignias

 Copia de seguridad

 Restaurar

 Importar

 Reiniciar

▶ Banco de preguntas



**Editar Ajustes:** Muestra las opciones para editar la configuración del aula virtual, tales como nombre, siglas, descripción, duración, visibilidades, entre otros.

**Activar edición:** Permite realizar las modificaciones relacionadas a los bloques académicos tales como: subir tareas, recursos, actividades, entre otros.

**Usuarios:** Muestra todos los usuarios que participan dentro de la Oficina Virtual como administrador, docentes, apoyo técnico, con la última fecha de actividad mostrada en el aula y con el acceso a la ficha personal de cada uno.

**Configuración de calificaciones:** Expone todas las calificaciones obtenidas por el participante en cada actividad cumplida.

**Insignias:** Las insignias (badges) son una buena forma para celebrar un logro y mostrar el progreso.

**Copia de Seguridad:** Permite la creación de una

copia de seguridad del aula virtual.

**Restaurar:** Mediante esta opción se pueden restaurar copias de seguridad realizadas de aulas virtuales.

### ***Herramientas Académicas, expositivas e interactivas (Columna Izquierda)***

1. *Las herramientas expositivas o informativas:* permiten mostrar, presentar y exponer información textual, grafica, audiovisual, mixta y/o multimedia. Normalmente está desarrollada con conceptos unidireccionales, mediante la información expuesta por el tutor por medio de enlaces, archivos, presentaciones, imágenes, texto o compilaciones; pero su alcance y objetivo están fijados en la posibilidad de facilitar posteriormente, las actividades interactivas propuestas en un aula virtual, sean éstas íntegramente en línea o incluso aquellas que se realizan fuera del entorno virtual, en espacios físicos reales o trabajos de campo.

Este tipo de recursos permite incluir todo el material digital que el profesor disponga, para no repetir o duplicar la información en Internet y el esfuerzo utilizado en ese desarrollo. Estos materiales deben cumplir con los estándares internacionales estipulados por XML y SCORM, en palabras sencillas, realizados en programas convencionales conocidos, como son Word, Excel, Power Point, Adobe Acrobat, Flash, Movie Maker, Corel, Illustrator, Open Office, Smart Suite, Gimp, etc. De igual manera los enlaces a sitios o páginas web que contengan la información original.

2. *Las Herramientas Interactivas:* Facilitan los procesos de aprendizaje dentro del entorno virtual, puesto que permiten generar y compartir conocimiento. Constituyen la diferencia fundamental de la educación convencional y la apoyada por las TIC, puesto que se prioriza el autoaprendizaje, la criticidad y el trabajo colaborativo.

Los recursos y actividades que muestra Moodle son extensos y con gran utilidad en un aula virtual, pero es necesario analizar correctamente el uso de una actividad, y se tomó en cuenta: los objetivos que se piensan alcanzar, el conocimiento a generarse o compartirse, la técnica y forma de interactuar, tiempo y forma de tutorar y las destrezas del manejo tecnológico de los participantes.

Moodle presenta recursos idóneos para ser usados en un aula virtual, pero su real potencial radica en la facilidad con que pueden colocarse actividades y generar

interacción, sin mayores conocimientos tecnológicos, sino únicamente con destrezas básicas de investigación y autoaprendizaje.

3. *Las herramientas expositivas o informativas:* Son aquellas que permiten presentar, mostrar o exponer la información de cualquier forma, sea ésta textual, gráfica, audiovisual, mixta o multimedial.

Normalmente está desarrollada con conceptos unidireccionales, mediante la información expuesta por el tutor por medio de enlaces, archivos, presentaciones, imágenes, texto o compilaciones; pero su alcance y objetivo están fijados en la posibilidad de facilitar posteriormente, las actividades interactivas propuestas en un aula virtual, sean éstas íntegramente en línea o incluso aquellas que se realizan fuera del entorno virtual, en espacios físicos reales o trabajos de campo.

Este tipo de recursos permite incluir todo el material digital que el profesor disponga, para no repetir o duplicar la información en Internet y el esfuerzo utilizado en ese desarrollo. Estos materiales deben cumplir con los estándares internacionales estipulados por XML y SCORM, en palabras sencillas, realizados en programas convencionales conocidos, como son Word, Excel, Power Point, Adobe Acrobat, Flash, Movie Maker, Corel, Illustrator, Open Office, Smart Suite, Gimp, etc. De igual manera los enlaces a sitios o páginas web que contengan la información original.

4. *Las Herramientas Interactivas:* Facilitan los procesos de aprendizaje dentro del entorno virtual, puesto que permiten generar y compartir conocimiento. Constituyen la diferencia fundamental de la educación convencional y la apoyada por las TIC, puesto que se prioriza el autoaprendizaje, la criticidad y el trabajo colaborativo.

Los recursos y actividades que muestra Moodle son extensos y con gran utilidad en un aula virtual, pero es necesario analizar correctamente el uso de una actividad, y se tomó en cuenta: los objetivos que se piensan alcanzar, el conocimiento a generarse o compartirse, la técnica y forma de interactuar, tiempo y forma de tutorear y las destrezas del manejo tecnológico de los participantes.

Moodle presenta recursos idóneos para ser usados en un aula virtual, pero su

real potencial radica en la facilidad con que pueden colocarse actividades y generar interacción, sin mayores conocimientos tecnológicos, sino únicamente con destrezas básicas de investigación y autoaprendizaje.

A continuación, se muestra las herramientas académicas, expositivas e interactivas de la Oficina Virtual de Postgrado:

### ***Imagen Central de la Oficina Virtual***

La Oficina Virtual de Postgrado está organizada de forma creativa mediante la imagen de una oficina digital la cual se encuentra mapeada a través de diferentes enlaces web con el objetivo de que los participantes establezcan nexos entre la idea (entorno) y la realidad (lo esperado).

El entorno permite una participación amena, creativa y fomenta un mejor uso de los recursos tecnológicos, donde podrá encontrar diferentes actividades y recursos que contemplan los propios de la metodología PACIE, foros: informativo, social y dudas, además de la presentación del administrador, apoyo técnico, y la guía de inicio.

Luego se presentan dos espacios, el primero que comprenden la *Gestión Administrativa*, que contempla la configuración de las utilidades del bloque de administración de Moodle, así como los espacios de asesoría en línea y gestión de información.

El segundo espacio lo contempla la *Gestión Académica*, donde se desarrollan los tutoriales para añadir actividades y recursos dentro de la plataforma Moodle; recursos web – TIC y un espacio para la actualización donde encontrará un repositorio digital (libros, revistas, bibliotecas virtuales) y el diplomado para la formación de tutores virtuales.



## ***Guía de Inicio***

Espacio destinado para la familiarización de los diversos iconos presentes dentro de la Oficina Virtual los cuales sirven como guía para la información y empoderamientos de los procesos de gestión administrativa y académica de los entornos virtuales de aprendizaje.

Guía de Inicio

**UPEL - IPB**  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Instituto Pedagógico de  
"Luís Beltrán Prieto Figueroa"

### Guía de Inicio

Saludos, estimados colegas, en esta guía de inicio podrás familiarizarte con los diferentes iconos que ilustra la oficina virtual y su correspondiente información, todo ello para el empoderamiento de procesos de gestión administrativa y académica en las aulas virtuales de Postgrado.

**¿Alguna duda, inquietud o solicitud a nivel administrativo/académico? Conoce a nuestra Administradora de la Oficina Virtual, Dra. Juana Jiménez, la cual te brindará asistencia para gestionar eficientemente tu aula virtual.**

**¿Necesitas Soporte Técnico? ¿Tienes inconvenientes para la aplicación de las utilidades del Bloque de Administración? conoce al Lcdo. Greymar Rea, quien responderá tus inquietudes mediante los medios de comunicación sincrónica y asincrónica que te facilita la Oficina Virtual.**

**Cartelera Virtual**, en este espacio encontrarán constantemente la información de interés con respecto temas, actividades dentro del contexto universitario, y lo concerniente a las actividad propia de la

### ***Administradora de la Oficina Virtual***

Las dudas, inquietudes, solicitudes, a nivel administrativo / académico pueden ser respondidas directamente por la administradora de la oficina virtual la cual brindará asistencia eficiente para la gestión de las aulas virtuales.

### ***Apoyo Técnico***

Sirve como soporte para resolver inconvenientes de los diferentes bloques de utilidades que brinda la plataforma Moodle, mediante el uso de medios de comunicación sincrónica y asincrónica.

### ***Cartelera Informativa***

La Cartelera informativa está compuesta por un foro, donde el administrador y apoyo técnico de la Oficina Virtual podrá dar anuncios de interés con respecto a temas, actividades dentro del contexto universitario, así como para la optimización de los procesos de Gestión Administrativa y Gestión Académica dentro de los entornos virtuales de aprendizaje.

Cartelera Informativa 



**UPEL - IPB**  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Instituto Pedagógico de Barquisimeto  
"Luis Beltrán Prieto Figueroa"

**Cartelera Informativa**



*En este espacio encontrarán constantemente la información de interés con respecto temas, actividades dentro del contexto universitario, y lo concerniente a las actividad propia de la Oficina Virtual, deben estar muy atentos a las publicaciones realizadas en la misma.*

Grupos visibles: Todos los participantes

[Añadir un nuevo tema de discusión](#)

(Aún no hay temas en este foro)

[← Gestión de Inquietudes \(oculto\)](#)  [Comunidad de Aprendizaje \(oculto\) ►](#)

## ***Cafetería Virtual***

El Foro social denominado cafetería virtual está destinado para compartir con nuestros compañeros cualquier tema de interés para el grupo. Puede publicarse chistes, citas, refranes, imágenes, que sirvan para el intercambio grupal sin la formalidad académica.

Cafetería Virtual 



**UPEL - IPB**  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Instituto Pedagógico de Barquisimeto  
"Luis Beltrán Prieto Figueroa"

**Cafetería Virtual**



Hola a todos, este foro social, denominado cafetería Virtual, está destinado para compartir, con nuestros compañeros, cualquier tema que consideres de interés para el grupo. Puedes publicar chistes, citas, refranes, imágenes... que sirvan para el intercambio grupal y sin la formalidad académica, pero bajo la norma de respeto, cortesía, entre otras.

Anímense a tomarse un cafecito Virtual y ¡a relajarse!

Grupos visibles: Todos los participantes

[Añadir un nuevo tema de discusión](#)

(Aún no hay temas en este foro)

## ***Gestión de Inquietudes***

Este espacio está diseñado para aclarar las dudas bien sea a través del administrador o apoyo técnico o con la colaboración de los compañeros. Cualquier problema puede ser presentado, así como las soluciones y aciertos. Con la intención de promover al aprendizaje cooperativo dentro de la Oficina Virtual.

## Gestión de Inquietudes



*Este es un espacio diseñado para poder aclarar nuestras dudas, ya sea a través de la intervención del administrador/apoyo técnico o con la colaboración de nuestros compañeros, así pues, que cualquier problema que tengan, dudas o inquietudes este es el espacio para compartirlas, pero también, las soluciones y aciertos.*

Grupos visibles: Todos los participantes

[Añadir un nuevo tema de discusión](#)

(Aún no hay temas en este foro)

## Comunidad de Aprendizaje

El dialogo de saberes es un excelente momento para reflexionar sobre diversos temas, en esta Oficina mediante la Comunidad de Aprendizaje los diferentes participantes integrado principalmente por docentes de postgrado podrán compartir temas de interés para generar debates, diálogos y reflexiones mediante el aprendizaje colaborativo y cooperativo.

## Comunidad de Aprendizaje



*Este es el espacio ideal para compartir temas de interés, generar debates, diálogos y reflexiones mediante el aprendizaje cooperativo.*

Grupos visibles: Todos los participantes

[Añadir un nuevo tema de discusión](#)

(Aún no hay temas en este foro)

[← Cartelera Informativa \(oculto\)](#)

Ir a...

[Página Oficial UPEL \(oculto\) →](#)

## ***Comparte tus Datos***

Este espacio fue creado con la finalidad de conocer las opiniones de los docentes de postgrado sobre las diferentes consultas que generen dentro de los programas de postgrado, por lo que servirá como herramienta de medición y análisis para generar productos o servicios dentro de la Oficina Virtual o en la subdirección de investigación y postgrado.

Comparte tus datos 

Grupos visibles: Todos los participantes Ver 0 respuestas



**UPEL - IPB**  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Instituto Pedagógico de Barquisimeto  
"Luis Beltrán Prieto Figueroa"

**Comparte tus Datos**



¿Cómo le parece el diseño y la imagen de la Oficina Virtual de Postgrado?

Los resultados de esta actividad no se publicarán después de su respuesta. x

Agradable  Amigable  Novedoso  Aburrido  Monotono

[Guardar mi elección](#)

## ***Gestión Administrativa***

Por medio del espacio de Gestión Administrativa, se pueden visualizar una serie de videos tutoriales que le permitirán conocer las utilidades del Bloque de Administración de las aulas virtuales, los cuales podrán ser visualizados por los docentes de postgrado para ser gestores de los procesos administrativos de las aulas virtuales que estos administren, este espacio lo integra: la asesoría en línea y la gestión de información.



1. Presentación



Saludos Cordiales, en Gestión Administrativa, podrá visualizar videos tutoriales sobre las utilidades que ofrece el Bloque de Administración de la plataforma Moodle , este visualizado en la columna izquierda del aula virtual . Te invitamos a "Curucutear"

**Bloque de Administración de Moodle**

- Editar Ajuste
- Matricular Usuario

- Copia de Seguridad
- Restaurar Copia de Seguridad

### *Asesoría en Línea*

La asesoría en línea, espacio donde los docentes pueden utilizar el chat como medio de comunicación sincrónica para conversar con el responsable de soporte técnico o administrador de la Oficina Virtual para resolver las diversas inquietudes que se generen correspondiente a sus aulas virtuales.



*A través de la asesoría en línea, podrá chatear con el responsable de soporte técnico o administrador de la Oficina Virtual para resolver las diversas inquietudes que se generen correspondiente a sus aulas virtuales.*

Grupos visibles: Todos los participantes

[Entrar a la sala](#)

## ***Gestión de Información***

Gestión de Información es un espacio donde puede encontrar recursos y actividades, tales como: bases legales del Reglamentos de EaD, normas de la UPEL, lineamientos para EVA de Postgrado, planilla de solicitud de EVA, espacio de solicitud de EVA; solicitud de certificados, certificados de FTV e instrumento para las Estadísticas de Estudiantes E-learning.



Última modificación: viernes, 5 de julio de 2019, 13:29

## ***Gestión Académica***

En Gestión Académica, se pueden visualizar videos tutoriales sobre la incorporación de Actividades y Recursos en las aulas virtuales las cuales están disponibles dentro de la plataforma Moodle, pero también puede encontrar dentro de la Oficina Virtual otros espacios que corresponden a esta actividad, tales como: Recursos Web - TIC y Actualización.

Gestión Académica

1. Presentación



**UPEL - IPB**  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Instituto Pedagógico de Barquisimeto  
"Luis Beltrán Prieto Figueroa"

**Gestión Académica**



**Recursos y Actividades de Moodle**

Tabla de contenidos

- 1. Presentación
- 2. Añadir actividades y recursos
- 3. Actividades de Moodle
  - 3.1. Actividad Consulta
  - 3.2. Actividad Cuestionario
  - 3.3. Actividad Foro
  - 3.4. Actividad Glosario
  - 3.5. Actividad Tarea
  - 3.6. Actividad Wiki
- 4. Recursos Moodle
  - 4.1. Recurso Archivo
  - 4.2. Recurso Carpeta

→ Información (oculto)    Ir a...    Formación de Tutores Virtuales (oculto) →

### *Recursos Web – TIC*

El espacio de Recursos Web – TIC, puede encontrarse videos tutoriales para la incorporación de herramientas de la Web 2.0 que no se encuentran dentro de la Plataforma Moodle, pero puede ser incorporados como actividades de asesoramiento o recursos para evaluaciones a los fines de enriquecer las estrategias didácticas a ser empleadas en las aulas virtuales.

Recursos Web - TIC

1. Recursos Web - TIC



**UPEL - IPB**  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Instituto Pedagógico de Barquisimeto  
"Luis Beltrán Prieto Figueroa"

**Recursos Web - TIC**



*Por este espacio podrá encontrar una serie de videos tutoriales que les servirán para incorporar dentro de las aulas virtuales bien sea como actividades educativas para tus estudiantes o como recursos de enseñanza.*

→ Formación de Tutores Virtuales (oculto)    Ir a...    Repositorio Digital (oculto) →

## Actualización

Actualización es un espacio dentro de la Gestión Académica en el cual encontrará un repositorio digital de libros, revistas especializadas, y material académico para su consulta y conocimiento, del mismo modo podrá encontrar información sobre el Diplomado de Formación de Tutores Virtuales.

Actualización



The banner features the UPEL-IPB logo on the left, which includes the text 'UPEL - IPB', 'Universidad Pedagógica Experimental Libertador', 'Instituto Pedagógico de Maracay', and '“Luis Beltrán Prieto Figueroa”'. To the right is a photograph of a modern office interior. Below the banner, there are two main icons: 'Repositorio Digital' (Digital Repository) and 'Formación de Tutores Virtuales' (Virtual Tutor Training). At the bottom right of the banner area is a blue arrow pointing left with the text 'Atrás' (Back).

Última modificación: viernes, 5 de julio de 2019, 16:16

[← Repositorio Digital \(oculto\)](#)

Ir a...

[Aprender a Investigar Nociones Basicas \(oculto\) ►](#)

### Fase III. Validación de la Oficina Virtual

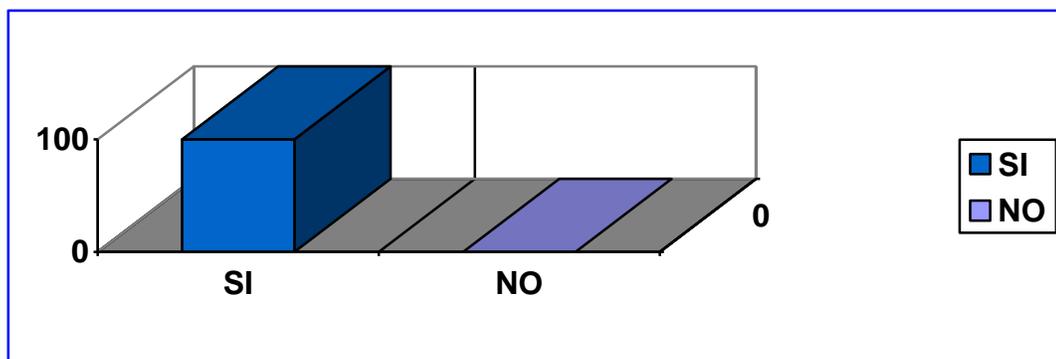
Luego de culminar el diseño de la oficina virtual para la gestión administrativa y académica de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado, se procedió a la validación técnica y metodológica, la cual se desarrolló mediante la técnica juicio de expertos. Para la misma se contó con tres (03) profesionales especializados en el campo de la docencia Virtual. (Anexo B).

Por su parte, las dimensiones abordadas en el instrumento de validación fueron: Aspectos de diseño y estético, Aspectos funcionales y Aspectos técnicos. A continuación, se presentan los cuadros y gráficos que exponen la apreciación general de los expertos respecto a cada aspecto considerado en el proceso de validación de la oficina.

Luego que los validadores realizaron las revisiones pertinentes y referentes a su dimensión profesional, se procedió a realizar los ajustes y recomendaciones sugeridas, lo que permitió generar la versión definitiva de la oficina virtual, quedando así determinada la consistencia, pertinencia y coherencia de todos los elementos contenidos en la misma.

**Cuadro 5. Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Validación: Diseño y Estética.**

Indicadores	Criterios			
	Si		No	
	F	%	F	%
1. Establece el nombre completo de la Oficina Virtual	3	100	0	0
2. Establece el nombre corto de la Oficina Virtual	3	100	0	0
3. En el resumen establece el propósito de la Oficina Virtual.	3	100	0	0
4. Existe información referente al perfil académico del (de los) docente (s) que administra (n) la Ofic. Virtual.	3	100	0	0
5. Presenta homogeneidad en la identidad visual y gráfica de los diferentes elementos que conforman la Oficina Virtual, es decir exhibe homogeneidad en los estilos de presentación de los módulos o temas, recursos y actividades. Especifique:	3	100	0	0
5.1. Iconos	3	100	0	0
5.2. Imágenes	3	100	0	0
5.3. Etiquetas	3	100	0	0
5.4. Gráficos	3	100	0	0
5.5. Colores	3	100	0	0
5.6. Fuentes	3	100	0	0
6. Presenta recurso donde da conocer los responsables del equipo asesor (administrador y apoyo técnico) de la Oficina Virtual.	3	100	0	0
7. Presenta espacio (por ejemplo, foro) para la socialización entre los participantes.	3	100	0	0
8. diferentes iconos que conforma la oficina virtual con información para la familiarización de los procesos de gestión administrativa y académicas.	3	100	0	0
<b>– Totales General</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>X Frecuencias y Porcentajes</b>				



**Gráfico 4. Distribución porcentual relacionado a la validación: Diseño y Estética**

Los datos que se encuentran en el cuadro 5 y gráfico 4, pone en evidencia que el diseño y estética de la Oficina Virtual cumple con los ajustes de la plataforma Moodle tales como nombre completo, nombre corto y el resumen del propósito de la oficina, por lo cual da claridad a los usuarios que ingresan a esta. El 100 % de los expertos manifiestan que existe información de las personas que fungen como administrador y apoyo técnico de la oficina virtual, lo cual es necesario para conocer con quien se trata dentro de los entornos virtuales.

Otro de los elementos que dan relevancia y coherencia a los entornos virtuales es la homogeneidad, identidad corporativa, mediante el uso de iconos, imágenes, etiquetas, gráficos, colores y fuentes las cuales deben ser acordes a la institución, a lo que los expertos señalan que existen en un 100 % de estética dentro de la oficina virtual.

Con respecto a los espacios de interacción, los expertos en un 100 % expresan que la oficina virtual presenta diferentes foros para la socialización, así como una guía de inicio que permite la orientación y familiarización de los participantes con el entorno virtual.

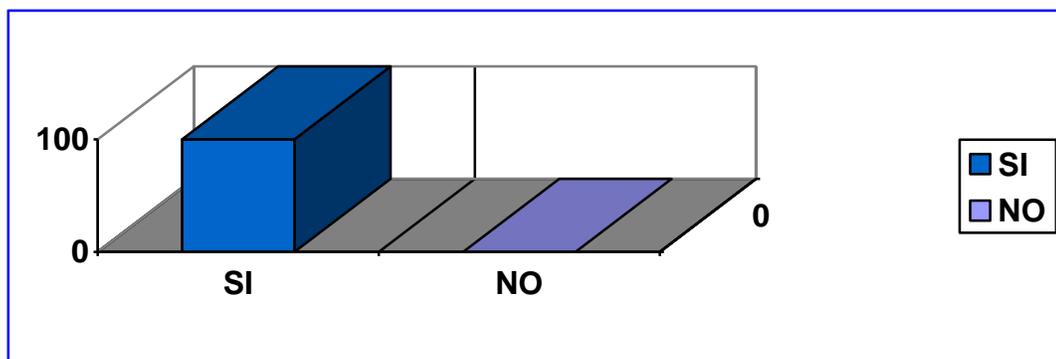
Respecto, al diseño de los entornos virtuales, Camacho (2009) señala que primero se hace un análisis de requerimientos, donde se analiza la institución educativa, los recursos que dispone, la infraestructura tecnológica, y se formulan los procedimientos organizacionales. Asimismo, Camacho (ob.cit) señala que una vez

culminado el diagnóstico “se crea el Departamento de Educación en línea, se selecciona las herramientas virtuales, se educa a los docentes en la metodología PACIE” (p.36)

En el caso de la oficina virtual se realizó un análisis de la UPEL y las condiciones de infraestructura tecnológica, una vez comprobado la existencia del escenario, se procedió al diseño de la misma, dando como resultado un entorno virtual que cumple con aspectos de diseño y estética.

**Cuadro 6. Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Validación: Funcional.**

Indicadores	Criterios			
	Si		No	
	F	%	F	%
8. Presenta espacio para la comunicación que permite notificar avisos, novedades y actividades que han de realizar los participantes.	3	100	0	0
9. Presenta espacios asincrónicos (por ejemplo, foro) para la canalización de dudas o resolución de problemas técnicos.	3	100	0	0
10. Presenta espacios sincrónicos (por ejemplo, chat) para compartir en tiempo real tanto con los demás compañeros como con el equipo asesor (administrador y apoyo técnico) de la oficina virtual.	3	100	0	0
11. Presenta recursos (videos) para compartir información a los participantes sobre las utilidades de Moodle.	3	100	0	0
12. Presenta videos tutoriales para el uso de las diferentes herramientas presentes en el sistema de gestión de aprendizaje.	3	100	0	0
13. La información presente en el recurso es idónea para que los participantes construyan los saberes previstos en los procesos de gestión académica.	3	100	0	0
14. Presenta variedad de herramientas (recursos) de Moodle	3	100	0	0
15. Incorpora recursos de la web 2.0 – TIC				
<b>– Totales General</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>X Frecuencias y Porcentajes</b>				



**Gráfico 5. Distribución porcentual relacionado a la validación: Funcional**

En referencia al aspecto funcional dentro de la oficina virtual los expertos respondieron en un 100 % que la misma se presenta como un espacio de comunicación para notificar las diferentes actividades que deben realizar los participantes, presentando medios de comunicación sincrónica (chat) y asincrónica (foros) a los fines de aclarar dudas sobre los procesos administrativos dentro de los entornos virtuales de aprendizaje.

Asimismo, en un 100 % los expertos manifiestan que la oficina virtual presenta diferentes videos donde los participantes pueden conocer las utilidades de la plataforma Moodle correspondiente al bloque de administración, lo que permite que los docentes de postgrado puedan autoformarse en la configuración de los entornos virtuales de aprendizaje.

Los resultados obtenidos en un 100 % corroboran las funcionalidades que tiene la oficina virtual para la gestión administrativa y académica., en vista que presenta videos tutoriales para aprender sobre el uso de diferentes herramientas, propias de Moodle y la Web – TIC. para que los docentes integren la mismas dentro de las aulas virtuales.

Camacho (ob.cit) con respecto al funcionamiento de los entornos virtuales, señala:

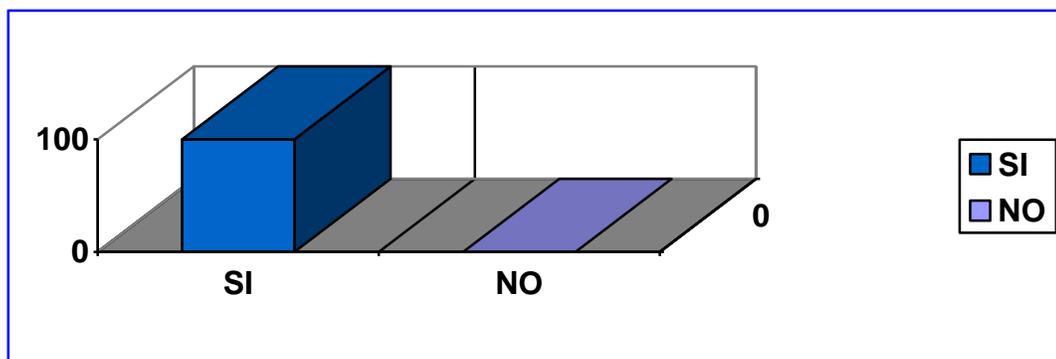
En la etapa Funcionamiento, se crea el Centro de Educación Virtual (CEV), se capacita a los tutores en PACIE, se crea los espacios de las

aulas virtuales, el centro de capacitación de tutores..., se debe tener una continua realimentación con la comunidad del aprendizaje” (p.36)

En este sentido, la oficina virtual tiene funcionalidad, considerando que se crearon diversos espacios para la comunicación e interacción docentes que con el uso de las herramientas tecnológicas inmersas en dicha oficina, podrán gestionar administrativa y académicamente las aulas virtuales en los Programas de Postgrado.

**Cuadro 7. Frecuencias y Porcentajes Obtenidos en la Validación: Técnico**

Indicadores	Criterios			
	Si		No	
	F	%	F	%
16. Los conocimientos son útiles y prácticos para la gestión administrativa y académica.	3	100	0	0
17. Presenta referencias a documentos, micros de audio, videos o enlaces Web que permiten ampliar la información abordada en el mismo.	3	100	0	0
18. Los contenidos presentan una estructura hipertextual con enlaces a otros elementos (recursos, información complementaria, entre otros) que ayuden al aprendizaje.	3	100	0	0
19. Los recursos de contenido cuentan con créditos de autoría de los mismos.	3	100	0	0
20. Se contemplan actividades de diálogo y/o construcción colectiva de saberes.	3	100	0	0
21. Presenta la posibilidad de generar comunidad de aprendizaje, docentes-docentes, docente-apoyo técnico, para construcción del conocimiento	3	100	0	0
<b>– Totales General</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>X Frecuencias y Porcentajes</b>				



**Gráfico 6. Distribución porcentual relacionado a la validación: Técnico.**

El aspecto técnico de los entornos virtuales permite conocer que tan útil pueden ser en todas sus áreas, en el caso de la Oficina Virtual los expertos en un 100 % señalan de acuerdo al cuadro 7 y gráfico 6, la misma presenta herramientas para la generación de conocimientos que son útiles y prácticos para la gestión administrativa y académica.

La Oficina presenta documentos, videos, enlaces para ampliar la información, se presentan contenidos estructurados con enlaces hipertextuales de información complementaria para la formación docente. Hay respeto de crédito de contenido de los autores.

Finalmente, se contemplan actividades de dialogo y construcción de saberes mediante la interacción de docentes-docentes, docente-apoyo técnico, dando como resultado una oficina totalmente operativa y funcional para los fines que fue diseñada.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

La realización de la presente investigación y el análisis de los resultados obtenidos, permiten presentar las siguientes conclusiones:

Respecto al primer objetivo, en relación con el diagnóstico realizado, se pudo observar que los docentes de postgrado requieren de un espacio de comunicación, información y actualización sobre los procesos administrativos y académicos de los programas de postgrado, en aras de estar a la vanguardia educativa del siglo XXI, y adaptarse a las nuevas tendencias educativas del momento.

A partir del análisis de los resultados obtenidos, se concluye que los encuestados apoyan el diseño de la Oficina Virtual para la Gestión Administrativo-Académica de las Aulas Virtuales de los Programas de Postgrado, el cual brinda oportunidades a los docentes de Postgrado para gestionar de forma eficiente los recursos disponibles en los entornos virtuales de aprendizaje, al tiempo de ser un espacio para la autoformación y la comunicación entre la comunidad de aprendizaje.

Respecto al segundo objetivo planteado en esta investigación, se diseñó una Oficina Virtual, fundamentada en la teoría y con base en las necesidades de los sujetos de estudio, por lo cual se utilizó como medio de alojamiento de la misma la plataforma oficial de la UPEL, resultando favorable y familiar para los docentes que hacen vida dentro de este entorno, incorporándose diversos recursos disponibles de la plataforma Moodle para canalizar las solicitudes, proveer apoyo técnico y acceso de información para la gestión administrativa; así como los recursos disponibles de las TIC para que los docentes tuvieran acceso a ellos, finalmente se presentan enlaces para la actualización docente a los fines de mejorar sus formación y capacitación docente,

En concordancia con el tercer objetivo, relacionado a la validación de la Oficina Virtual para la Gestión Administrativa-Académica de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado se puede concluir que los expertos consultados apoyan de forma favorables la misma, en vista que presente información actualizada, innovación en recursos, imagen corporativa acorde a la UPEL, fácil navegación y originalidad para presentar los contenidos.

De acuerdo a los planteamientos anteriores se concluye que la Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales de los Programas de Postgrado se configuró de forma exitosa, presentándose como una excelente experiencia, innovadora y beneficiosa para fortalecimiento de los Programas de Postgrado de la UPEL-IPB. Al tiempo de presentar un brecha y ampliación de la misma mediante el establecimiento de un sistema de seguimiento y control para los estudiantes foráneos y de otras latitudes que no han podido culminar sus estudios de postgrado.

### **Recomendaciones**

Luego de haber presentado las conclusiones procedentes de la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Realizar actualización constante de la Oficina Virtual sobre los diversos recursos de la TIC y actualización docente.

Crear una guía estilística donde se establezcan colores, tipo de letra, tamaños de imágenes entre otros, para crear uniformidad y promover una imagen corporativa dentro de las aulas virtuales de los Programas de Postgrado de la UPEL-IPB.

Incorporar la media y alta gerencia en la oficina virtual para que delíneen directrices al personal a su cargo para que gestionen los procesos administrativos y académicos en las aulas virtuales.

Incentivar a los docentes en la realización del programa de profundización y actualización de Formación de Tutores Virtuales promocionado en la oficina virtual en el bloque de gestión académica por cuanto está estructurado en módulos que

conllevar al desarrollo de competencias tecnopedagógicas investigativas.

Consolidar a la oficina virtual como parte de una estructura orgánica en los estudios de educación a distancia en los Programas de Postgrado.

## REFERENCIAS

- Adell, J. (1997), Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. *EduTec Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, N° 7, Bilbao,
- Arciniegas, H. (2007), Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicios de Oficinas Virtuales en la Ciudad de Bogotá, trabajo de grado publicado. Universidad de la Salle. Bogotá-Colombia.
- Arias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, A. (2007). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Barreda, B. (2007). La Caliedad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Trabajo de grado publicado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Borrell, E. y Chavarría, X. (2001). *La planificación y autoevaluación del trabajo de los directivos de centros docentes*. Monografías de Escuela Española. Barcelona, España: CISS-PRAXIS-Educación.
- Camacho P. (2009). Metodología PACIE. [Documento en línea] Disponible en: [http://vgcorp.net/pedro/?page\\_id=20](http://vgcorp.net/pedro/?page_id=20) [Consulta: 2.018 Mayo 25].
- Castillo, Flores y Miranda (2015) Gestión académica saludable en el contexto universitario. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)* EISSN: 1409-4258 Vol. 19(3) SETIEMBRE- DICIEMBRE, 2015:1-25 [Disponible] en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/download/6905/7126?inline=1>
- Cattaneo, A. (2009). Verso una didattica della videoconferenza. In A. Cattaneo & G. Comi (Cur.), *Didattica della videoconferenza. Un manuale operativo*. Roma: Carocci.
- Chica, C. A. B. (2015). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Politécnica*, 3(5), 19-31. Recuperado de <http://www.plagioplus.com/index.php/pol/article/view/71>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.

- Da Rocha, A. (2013). *Tipos de aulas virtuales según su diseño y tecnologías y asociadas*. Disponible en: <http://es.slideshare.net/adarocho/tipo-de-aulas-virtuales>
- Fundación Universidad Católica del Norte (2005) (Compiladora) Educación Virtual. Reflexiones y Experiencias. FUCN, Medellín-Colombia.
- Gómez, M y Pérez, N. (2009). *Un modelo de gestión para procesos académico administrativos para instituciones de educación superior*. Revista Vínculos, Volumen 4, N° 2. Disponible: <http://revistavinculos.udistrital.edu.co/files/2012/12/Un-modelo-degesti%C3%B3n-para-procesos.pdf>
- Guevara y Zuñiga (2015) Desarrollo del sistema de gestión académica CONEST para la Coordinación de Postgrado de la Facultad de Ciencias. Módulos de migración de datos, administración e inscripción. Trabajo de grado publicado. UCV
- Hernández Sampieri, R. (2010) Metodología de la Investigación (5ª Ed) México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2006). El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística. Bogotá: Ediciones Quirón Sypal.
- Inciarte, A, Marcano, No, & Reyes, M. (2006) *Gestión académico- administrativa en la educación básica*. Revista Venezolana de Gerencia, 11() 221-243. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29003405>
- Ivancevich M (1999). Gestión calidad y competitividad. Editorial McGraw-Hill. Santiago de Chile
- Jiménez, J. (2012). *Pensamiento y Acción de los Profesores sobre la Incorporación de las TIC a la Formación Docente: Un Análisis desde la Perspectiva Teoría de la Acción*. Tesis Doctoral no publicado UPEL-IPB.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Gaceta Oficial N° 38.242 del 03 de agosto de 2010.
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la UPEL, 5ta Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, 2016
- Méndez, C. (2008). Metodología. Bogotá: McGraw-Hill.
- Monar, R. y Quijano, P. (2015), Oficina Virtual y Teletrabajo como Modalidad Laboral para Optimizar Recursos en Gestiones Administrativas en Área de

- Comercialización. Trabajo de grado publicado, Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil-Ecuador.
- Moodle (2018), Recursos Moodle, [página web] disponible: <https://docs.moodle.org/all/es/Recursos>, [consulta: 2019, Julio, 11]
- Moreno, A. (2013) Análisis y Propuesta de Mejora de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Higuera. Propuesta de Ampliación de Procedimientos Administrativos y Difusión de Uso. Trabajo de grado publicado. Universidad Politécnica de Valencia.
- Moreno, M. (2000). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa II*. Guadalajara: Editorial Progreso, S.A. [Libro en Línea] disponible: [https://books.google.co.ve/books?id=15t\\_h9QoddksC&pg=PA66&dq=juicios+de+expertos+metodologia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBqpy-mv7ZAhXts1kKHfYfChwQ6AEIJTAA#v=onepage&q=juicios%20de%20expertos%20metodologia&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=15t_h9QoddksC&pg=PA66&dq=juicios+de+expertos+metodologia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBqpy-mv7ZAhXts1kKHfYfChwQ6AEIJTAA#v=onepage&q=juicios%20de%20expertos%20metodologia&f=false) [Consulta: 2018, Marzo, 20]
- Morillo, G (2018), Sistema Automatizado de Gestión Administrativa. Departamento de Orientación. Facultad de Ciencias de la Educación. Trabajo de Grado Publicado. Universidad De Carabobo. Carabobo-Venezuela.
- Pérez, A. (2007). *Principios y aplicaciones de la gestión del conocimiento en la universidad*. Consejo de decanos de facultades de ciencias sociales y Humanas. (ed.) Aportes de las ciencias sociales y humanas al análisis de la problemática universitaria. Buenos Aires: Prometeo libros. Disponible: [https://books.google.co.ve/books?id=AOTsgtqoYVAC&pg=PA72&dq=gestion+academica&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjmo86pqTTAhVk\\_IMKHfYfChwQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=AOTsgtqoYVAC&pg=PA72&dq=gestion+academica&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjmo86pqTTAhVk_IMKHfYfChwQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false).
- Piñero Martín, M.; Carrillo, A., García, B. (2007), Premisas estratégicas para la gestión de la virtualidad de la enseñanza en las instituciones de educación superior, Apertura, Guadalajara, núm. 7, Año 7, noviembre 2007, pp.8-20.
- Quehui, R (2013), Oficina Virtual de Información Turística como Estrategia de Promoción de los Destinos Turísticos de la Ciudad de la Paz. Trabajo de Grado Publicado. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz-Bolivia.
- Ramírez, J (2017), Implementación de un Sistema Web para Mejorar el Proceso de Gestión Académica en las Escuelas de la PNP. Universidad Peruana de las Américas. Lima-Perú.
- Reglamento del Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016) Resolución N° 2016.440.410, publicado a los 13 días de abril del 2016.

- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación* (2a. ed.). Barquisimeto: CIDEG.
- Sabino, C. (1992). El proyecto de investigación. Editorial LUMEN
- SedLUZ- Universidad del Zulia, Curso: Diseño de Aulas Virtuales [En línea] disponible en: <http://www.sed.luz.edu.ve/index.php/component/content/article?layout=edit&id=173> [consulta: 2018, marzo, 15].
- Senti, V, Febles, J, Passailaigue, R., Ortega, C., Mendoza, M., (2015) La Educación Virtual. Diseño de Cursos Virtuales. Universidad Ecotec, Samborondo-Ecuador
- Silvio, J. (2000) La virtualización de la universidad. UNESCO IESCAL, Colección Respuesta, Caracas.
- UNESCO. (2004). *Las tecnologías de la información y comunicación en la formación docente. Guía de planificación*. [Documento en Línea]. Disponible <http://unes.doc.unesco.org/images/0012/001295/129533.pdf>. [Consulta: 2018, septiembre 23]
- Universidad Central de Venezuela, Diplomado en Diseño y Tutoría, [En línea] disponible en: <http://www.ucv.ve/organizacion/vrac/gerencia-desarrollo/sadpro/oferta-academica/diplomado-diseno-y-tutoria-virtual.html> [consulta: 2018, marzo, 15].
- Universidad Nacional de Educación a Distancia, Gestión Académica, [En línea] disponible en: [http://repositorio.uned.ac.cr/multimedias/pedagogia\\_universitaria/paginas\\_unidad3/concepto\\_gestion.html](http://repositorio.uned.ac.cr/multimedias/pedagogia_universitaria/paginas_unidad3/concepto_gestion.html) [consulta: 2018, Junio, 30]
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto, Ofertas de cursos y diplomados, Tutoría [En línea] disponible en: <http://www.ipb.upel.edu.ve/index.php/menuextension> [consulta: 2018, marzo, 15].
- Vega, R. (2004). *El planeamiento estratégico en la universidad argentina: aspectos problemáticos*. En Colossi, N. y Souza, M., (Eds.), Estudios y perspectivas en gestión universitaria. Blumenau: Nova Letra. Disponible: <http://nulan.mdp.edu.ar/1079/>.
- Yepes, L (2004) Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2 vols, ed. Madrid: Síntesis.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR**  
**INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO**  
**“LUÍS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

Estimado Docente:

Reciba un cordial saludo; a continuación, se presentará un instrumento de preguntas dicotómicas, el cual tiene como objetivo determinar la necesidad Diseñar Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales en los Programas de Postgrado, por tal motivo, se requiere de su valiosa colaboración, los resultados que se obtengan van a servir para apoyar la investigación.

Es importante familiarizarse con los siguientes términos:

*Oficina Virtual:* entorno virtual para brindar un servicio de asesoría, consultoría e información a los usuarios (docentes) donde a través del uso de las TIC y de herramientas tecnológicas ofrecen medios de autoformación, comunicación e interacción entre los actores del hecho educativo.

*Gestión Administrativa:* es el conjunto de acciones que favorecen los procesos de calidad educativa donde se brinda apoyo técnico para el diseño y gestión de las aulas virtuales, solicitudes de aula y el establecimiento de un medio de comunicación entre docentes y administrador de la oficina virtual.

*Gestión Académica:* acciones orientadas a mejorar los procesos académicos y pedagógico a nivel educativo por lo que se garantiza la incorporación de medios para la asesoría, actualización, herramientas de la web y TIC's, con la finalidad de lograr resultados de calidad en las aulas virtuales.

### Instrucciones

Lea cuidadosamente los siguientes interrogantes e indique con una X (equis) la respuesta que considere. La información que usted suministre es de carácter anónimo, será utilizada de manera confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

No	Preguntas	SI	NO
1	¿Considera usted que una Oficina Virtual propicia un ambiente amigable para la gestión de los procesos administrativos y académicos en los Programas de Postgrado	x	
2	¿Considera usted que mediante el uso de recursos didácticos se pueden gestionar de mejor manera los procesos administrativos-académicos en las Aulas Virtuales?	x	
3	¿Considera usted que una Oficina Virtual propicia un espacio de autoformación para gestionar las aulas virtuales de los Programas de Postgrado?	x	
4	¿Considera usted que una Oficina Virtual permite mantener un canal de comunicación e interacción de apoyo a los procesos administrativos y académicos para la gestión de aulas virtuales en los Programas de Postgrado?	x	
5	¿Una Oficina Virtual le permitiría canalizar solicitudes de entornos virtuales de aprendizaje para administrar las unidades curriculares en los diferentes Programas de Postgrado?	x	
6	¿Considera usted que mediante una Oficina Virtual puede obtener apoyo técnico para la gestión de las utilidades: ¿edición de ajuste, matriculación de usuario y copia de seguridad del bloque de administración de aulas virtuales?	x	
7	¿La Oficina Virtual le brindaría apoyo técnico para configurar procesos evaluativos en aulas virtuales?	x	
8	¿Considera usted que la oficina virtual le brinda un espacio para el acceso a la información del docente?	x	
9	¿Considera usted que una oficina virtual es un espacio de asesoría permanente a los docentes del Programa de Postgrado?	x	
10	¿La Oficina Virtual le permitiría obtener información actualizada sobre procesos académicos?	x	
11	¿Considera usted que una oficina virtual debe ofrecer variedad de recursos web y TIC para ser incorporados en aulas virtuales del Programa de Postgrado?	x	

**ANEXO B**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE**  
**DATOS**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO "LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA"  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Estimado Profesor:

Usted ha sido seleccionado para medir la validez interna del instrumento anexo, el cual tiene como propósito fundamental Diagnosticar la necesidad de una oficina virtual para la gestión administrativa-académica de los programas de postgrado en la UPEL.

Su valiosa colaboración en la validación del instrumento consiste en verificar si el contenido y la coherencia de los diferentes reactivos guardan relación con la investigación, tanto desde el punto de vista temático como metodológico.

Muchas gracias por su valiosa  
colaboración

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO  
"LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA"  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

**Objetivos de la Investigación**

- Diagnosticar la necesidad de una Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales en los Programas de Postgrados en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico De Barquisimeto.
- Diseñar una Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales en los Programas de Postgrados en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico de Barquisimeto.
- Validar mediante juicio de expertos y por los potenciales usuarios de la Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales en los Programas de Postgrados en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico De Barquisimeto.

### Operacionalización de la Variable

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Oficina Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de Aulas Virtuales de Postgrado en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico de Barquisimeto.	Necesidad de Oficina Virtual	● Interface	1
		● Recursos didácticos	2
		● Autoformación	3
		● Comunicación e Interacción	
	Gestión Administrativa	● Solicitudes	5
		● Apoyo Técnico	
		● Acceso a información	
	Gestión Académica	● Asesorías en línea	6, 7
		● Actualización	
		● Recursos web	
		TIC	
			8
			9
			10
			11

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Ítems	Coherencia		Pertinencia		Congruencia		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
11	x		x		x		

Observaciones Generales:

---



---



---



---



---

### Datos de Identificación del Experto

**Nombre y Apellido:** Esperanza Piña de V.

**Firma:** EPdeVal

**C.I. N°:** 3.446.853

**Pregrado:** \_\_\_\_\_

**Postgrado:** Programas de Doctorados en Educación y Ciencias de la Motricidad Humana, Maestría en Educación Superior

**Centro de Trabajo:** I.P.B

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Ítems	Coherencia		Pertinencia		Congruencia		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Observaciones Generales:

---

---

---

---

---

### Datos de Identificación del Experto

Nombre y Apellido: Lisbeth Campins

Firma:



C.I. N°:

Pregrado: Lcda. en Ciencia Política

Postgrado: Msc. en Educación Superior / Dra. En Ciencias de la Educación

Centro de Trabajo: UFT – UNY (Barquisimeto)

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Ítems	Coherencia		Pertinencia		Congruencia		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Observaciones Generales:

---

---

---

---

---

### Datos de Identificación del Experto

Nombre y Apellido: Marianela Suárez

Firma: 

C.I.Nº: 8.516.539

Pregrado: Licenciada en Ciencia Política

Postgrado: ~~MSc.~~ Educación Superior mención Docencia Universitaria/ Dra.  
En Ciencias de la Educación

Centro de Trabajo: Universidad Fermín Toro

**ANEXO C**  
**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL**



## **Instrumento para Validación de la Oficina Virtual Mediante Juicio de Expertos**

Por: Juana Jiménez (2016)

Adaptado por: Greymar Rea. (2019)

Estimado Experto (a):

Presente.-

Me dirijo a usted en la oportunidad de saludarlo y a la vez solicitar su valiosa colaboración en la validación de la Oficina **Virtual para la Gestión Administrativa y Académica de las Aulas Virtuales de los Programas de Postrado**; tomando en cuenta su formación académica, calidad profesional y experiencia en el área objeto de estudio.

Las observaciones y sugerencias que tenga a bien realizar, ayudarán al mejoramiento del mismo.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración, se despide;

Atentamente,

**Lcdo. Greymar Rea.**

## **INSTRUCCIONES:**

1. Incorpore sus datos en el sitio <https://aulavirtual.upel.edu.ve> e ingrese al curso **Oficina Virtual de Postgrado**, con los siguientes datos: **Nombre de Usuario: Giridhari, Contraseña: Politica15**.
2. Observe detenidamente la Oficina Virtual y luego evalúelo formativamente empleando para ello cada una de las tablas presentadas, en atención a las dimensiones a evaluar: Aspectos de temática y de diseño instruccional, aspectos diseño y estético, aspecto funcional y aspectos técnicos.
3. Para valorar las partes I, II y III, escriba una “x” en la casilla correspondiente al juicio que desee emitir.
4. En caso de que su respuesta amerite una sugerencia u observación escríbala en la casilla correspondiente.
5. En la parte IV, escriba las observaciones o sugerencias que según su juicio permitan mejorar el prototipo para su posterior implantación.

**I Parte. Validar la Oficina Virtual en cuanto a: Diseño y Estético**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Establece el nombre completo de la Oficina Virtual			
2	Establece el nombre corto de la Oficina Virtual			
3	En el resumen establece el propósito de la Oficina Virtual.			
4	Existe información referente al perfil académico del (de los) docente (s) que administra (n) la Oficina Virtual.			
5	Presenta homogeneidad en la identidad visual y gráfica de los diferentes elementos que conforman la Oficina Virtual, es decir exhibe homogeneidad en los estilos de presentación de los módulos o temas, recursos y actividades. Especifique:			
5.1	Iconos			
5.2	Imágenes			
5.3	Etiquetas			
5.4	Gráficos			
5.5	Colores			
5.6	Fuentes			
6	Presenta recurso donde da conocer los responsables del equipo asesor (administrador y apoyo técnico) de la Oficina Virtual.			
7	Presenta espacio (por ejemplo, foro) para la socialización entre los participantes.			
8	Presenta una guía de inicio que ilustre los diferentes iconos que conforma la oficina virtual con información para la familiarización de los procesos de gestión administrativa y académicas.			

## II Parte. Validar la Oficina Virtual en cuanto a: Funcional

N°	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
8	Presenta espacio para la comunicación que permite notificar avisos, novedades y actividades que han de realizar los participantes.			
9	Presenta espacios asincrónicos (por ejemplo, foro) para la canalización de dudas o resolución de problemas técnicos.			
10	Presenta espacios sincrónicos (por ejemplo, chat) para compartir en tiempo real tanto con los demás compañeros como con el equipo asesor (administrador y apoyo técnico) de la oficina virtual.			
11	Presenta recursos (vídeos) para compartir información a los participantes sobre las utilidades de Moodle			
12	Presenta videos tutoriales para el uso de las diferentes herramientas presentes en el sistema de gestión de aprendizaje.			
13	La información presente en el recurso es idónea para que los participantes construyan los saberes previstos en los procesos de gestión académica.			
14	Presenta variedad de herramientas (recursos) de Moodle			
15	Incorpora recursos de la web 2.0 - TIC			

## III Validar la Oficina Virtual en cuanto a: Técnico

N°	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
16	Los conocimientos son útiles y prácticos para la gestión administrativa y académica.			
17	Presenta referencias a documentos, micros de audio, videos o enlaces Web que permiten ampliar la información abordada en el mismo.			
18	Los contenidos presentan una estructura hipertextual con enlaces a otros elementos (recursos, información complementaria, entre otros) que ayuden al aprendizaje.			
19	Los recursos de contenido cuentan con créditos de autoría de los mismos.			
20	Se contemplan actividades de diálogo y/o construcción colectiva de saberes.			
21	Presenta la posibilidad de generar comunidad de aprendizaje, docentes-docentes, docente-apoyo técnico, para construcción del conocimiento			

**IV Parte. Observaciones y sugerencias:**

---

---

---

---

---

**Datos del Experto**

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Título que posee: \_\_\_\_\_

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

Fecha de Validación: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

## CURRÍCULO VITAE

Datos personales: Greymar José Rea Meléndez, natural de Barquisimeto, Estado Lara. Estudios: Educación Media Diversificada, en la Escuela Técnica Comercial “Eliodoro Pineda”. Título Obtenido Técnico Medio en Servicios Administrativos Mención Aduana. Educación Superior en la Universidad Fermín Toro. Título Obtenido: Licenciado en Ciencia Política. Estudios de Postgrado: Actualmente integrante de la Maestría en Educación Superior, en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en proceso de elaboración de trabajo de grado, e igualmente, integrante de la Maestría en Gerencia de Finanzas y los Negocios, Universidad Yacambú, en proceso de elaboración de trabajo de grado. Experto en Educación Virtual, Experto en Medios y Periodismo Digital, Experto en Comercio Electrónico, Experto en Administración Web, Experto en Tecnología Educativa en la Fundación para la Actualización Tecnológica en Latinoamérica (FATLA), Diplomado en Recursos Humanos y Desarrollo Gerencial, Universidad José Antonio Páez-CEUJAP Internacional, Componente Docente, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL – IPB. Participación en Taller: Paradigmas de Investigación, Curso Básico en Derecho Internacional Humanitario, Administrador de Plataformas Moodle, Suficiencia en Educación con Tecnología, I Congreso Regional de Investigación y Pedagogía, IV Encuentro de Educación a Distancia” taller: COMUNICACIÓN VISUAL MOODLE, Programa de Formación Política Ciudadana. Experiencia laboral como: Director de Gestión Humana de la Fundación Servicio Integral de Atención Médica al Trabajador del estado Lara, jefe (e) Unidad de Monitoreo, Seguimiento y Control de la Oficina de Personal, jefe (e) de la Sección de Archivo de la Oficina de Personal, y Planificador V (ganador de concurso público de oposición) en la Gobernación del estado Lara. Actualmente: Diseñador y Asesor de Aulas Virtuales del Doctorado en Ciencias de la Motricidad Humana, UPEL-IPB, Docente Universitario UFT (aula), UFT, Asignaturas: Opinión Pública, Campañas Políticas, Comportamiento Político. Tutor Virtual, SAIA UFT, Escuela de Ciencia Política, asignaturas: Mercadeo Político y Opinión Pública, Sistemas Ideológicos, Campañas Políticas y Ética Profesional. Tutor y Jurado de Trabajos de Grado de Pregrado de la Escuela de Ciencia Política de la UFT. Reconocimientos recibidos por excelente labor y colaboración prestada en la Jornada de Liquidación de los funcionarios policiales jubilados. Gobernación de Lara, Honor al Mérito por el Excelente Rendimiento Académico en el “Diplomado en Docencia Universitaria”. UPEL, IPB, entre otros.