



XIX Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas



Modelo de Gestión Administrativa para la Enseñanza en Línea

José René Arroyo Ávila¹, María del Rosario de Fátima Alvidrez Díaz², Armando González Terrazas³

Universidad Autónoma de Chihuahua, México

Área temática:

Formación integral de los alumnos

Resumen

Un modelo de gestión administrativa permite la optimización de procesos y el logro de resultados. El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de gestión administrativa para la enseñanza en línea aplicable en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. El enfoque de la investigación fue mixta, transeccional – descriptiva, las técnicas de recolección de datos fueron entrevista no estructurada, observación directa y encuesta. El modelo incluye una propuesta formal de capacitación docente, que permita que el maestro tenga las competencias necesarias para poder considerarse docente virtual; un entorno virtual de aprendizaje adicionado de funcionalidades que permitan a alumnos y maestros acceder a los recursos necesarios sin tener que estar cambiando de sitio Web, lo que hará más atractivo el funcionamiento de la plataforma educativa; una estructura organizacional integral, que tenga la responsabilidad de administrar la enseñanza en línea tanto de nivel licenciatura como de maestría, contando con las tecnologías y apoyos necesarios para hacer que la función docente se fortalezca y a la vez supervisar que la enseñanza se realice con calidad; y, cambios en la normatividad universitaria para poder sobrepasar fronteras y lograr que los programas educativos que ofrece la Facultad faciliten la participación de estudiantes y docentes.

Palabras clave: *gestión administrativa, enseñanza en línea, enseñanza virtual*

¹ Doctor en Administración, docente-investigador, (614) 427 4488, rarroyo@uach.mx

² Candidata a Doctor en Administración, docente-investigador, (614) 184 4587, malvidre@uach.mx

³ Maestro en Administración, docente-investigador, (614) 184 8816, armandoglez@yahoo.com

Modelo de Gestión Administrativa para la Enseñanza en Línea

Índice

INTRODUCCIÓN	3
1. Antecedentes	4
2. Planteamiento del problema	4
3. Justificación	5
I. MARCO TEÓRICO	7
1. Educación en modalidad virtual	7
2. Internacionalización universitaria	8
3. El entorno virtual de aprendizaje y los sistemas de apoyo	9
4. Estructura organizacional	11
II. METODOLOGÍA	11
1. Objetivo	11
2. Naturaleza	12
3. Forma y Modo	12
4. Técnica	12
5. Población y muestra	12
III. RESULTADOS	12
1. Programa de capacitación para el personal docente en línea	13
2. Plataforma de educación virtual y servicios de apoyo	16
3. Estructura organizacional para la gestión de la enseñanza en línea ..	20
4. Apertura universitaria	20
5. Movilidad virtual	21
IV. CONCLUSIONES	23
BIBLIOGRAFÍA	24

INTRODUCCIÓN

Un modelo de gestión administrativa permite la optimización de procesos y el logro de resultados. Las nuevas tendencias mundiales han creado oportunidades económicas y sociales que están representando grandes desafíos para la sociedad moderna. Con sorprendente velocidad, la presencia masiva de las tecnologías de información (TIC) en el quehacer del ser humano, han modificado la manera en que las personas se comunican y establecen relaciones para producir, difundir y atraer información cambiando las formas en que las personas se desempeñan; su uso generalizado ha transformado los procesos y contextos de casi todas las áreas del conocimiento, provocando grandes desafíos para la sociedad moderna.

Las TIC han permitido modificar los contextos educativos y los procesos de enseñanza y aprendizaje, permitiendo que los alumnos las utilicen para mejorar sus capacidades de análisis, de interacción y de adquisición de conocimientos y destrezas. La educación ya no sólo se ofrece en un aula a través de programas de enseñanza presencial, sino que se ofrecen programas completos de estudio en la modalidad en línea, lo que frecuentemente se señala como enseñanza virtual.

La enseñanza en línea se ha incorporado favorablemente en las principales universidades de México, cada una con una modalidad particular de administración y gestión de la enseñanza, lo que la ha convertido en una alternativa que se ha podido atender algunas barreras que la educación tradicional (presencial) no había podido resolver, como son la ubicación geográfica y distante entre el alumno y los centros de estudio (quienes radican en lugares alejados de las zonas urbanas y desean acceder a la educación profesional), la dificultad de coincidencia en el tiempo disponible de los alumnos y los horarios ofrecidos por las escuelas, entre otros (Gallego & Martínez, 2003), sin embargo en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) los esfuerzos en la implementación de este modelo educativo se ha orientado básicamente hacia el aspecto pedagógico de la educación en línea, sin considerar otros aspectos vitales que tienen que ver con la formación docente, las facilidades complementarias que debe tener el Ambiente Virtual de Enseñanza (EVA), la estructura de gestión de la educación en línea, entre otros más.

1. Antecedentes

La Facultad de Contaduría y Administración (FCA) es la unidad académica con mayor población educativa registrada en la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH). Ofrece cinco licenciaturas con una matrícula de 5,961 alumnos, de los cuales el 74.7% estudia en el Campus Chihuahua, el 14.1% en los campus Delicias, Camargo y Parral y los Centros Regionales de Educación Superior (CRES) de Guadalupe y Calvo, Ojinaga, Madera, Guerrero y Guachochi (municipios muy lejanos de la capital del estado), y el 11.2% estudia en línea. Ofrece también nueve maestrías y un doctorado; cuenta con una matrícula en el posgrado de 1,714 alumnos, de los cuales el 66.6% estudia en el Campus Chihuahua, el 12.5% en los campus Delicias, Camargo, Juárez y Parral, el 8.7% en localidades foráneas en Cuauhtémoc, Nuevo Casas Grandes, Agua Prieta, Son. y Gómez Palacio, Dgo. y el 12.2% estudia en línea.

2. Planteamiento del problema

La Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, inició desde el año 2002 la oferta educativa en su modalidad en línea con la Maestría en Administración, posteriormente en el año 2006 ofreció a la comunidad la Licenciatura en Administración de Empresas y los cinco semestres iniciales de las carreras de Contador Público, Licenciaturas en Sistemas de Computación Administrativa, en Administración Financiera y en Administración Gubernamental; sin embargo, a trece años de iniciado este esfuerzo no se ha establecido un modelo de gestión administrativa para mejorar la forma en la que se ofrece esta modalidad de estudio.

Es cierto que al inicio se estableció como requisito para ser docente virtual el estudio de un Diplomado en Docencia en Ambientes Virtuales de Aprendizaje, en donde se obtuvieran las competencias necesarias para estar frente a grupos en línea, sin embargo, en muchos de los casos sólo se ha privilegiado el aprendizaje sobre el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) denominado Moodle, para que algunos maestros con experiencia docente presencial sean habilitados como maestros virtuales, sin que sea lo más adecuado. Si hubiera un modelo establecido, éste debiera puntualizar la formación del capital humano necesario para la virtualidad y se evitarían estas prácticas.

El modelo del que se habla, debiera también considerar las estrategias y las herramientas didácticas que necesariamente debieran ser incorporadas a cada uno de los programas docentes, incorporar los ajustes necesarios al EVA para convertirlo en un ambiente más amigable y aceptable para maestros y alumnos, así como ofrecer a los docentes la posibilidad de contar con materiales digitales que les permitan fortalecer su labor de enseñanza.

Habría entonces que determinar ¿Qué elementos debe integrar el modelo de gestión administrativa para la enseñanza en línea para mejorar la calidad de la oferta educativa?, para lo cual es necesario dar respuesta a los siguientes cuestionamientos;

- ¿Qué programa de capacitación docente permite que el maestro tenga las competencias necesarias para poder considerarse docente virtual?
- ¿Cuáles son las funcionalidades que se deben adicionarse al entorno virtual de aprendizaje para que alumnos y maestros accedan a los recursos necesarios que hagan más atractivo el funcionamiento de la plataforma educativa?
- ¿Cuál debe ser la estructura organizacional para administrar la enseñanza en línea tanto en el nivel licenciatura como en maestría?
- ¿Qué acciones se deben proponer a las autoridades universitarias para que los programas educativos que ofrece la Facultad sobrepasen las fronteras nacionales y faciliten la participación de estudiantes y docentes de otras latitudes?

3. Justificación

La oferta educativa en la modalidad de enseñanza en línea de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua incluye licenciaturas y maestrías, pero como mencionan Hermosillo, Hernández & Olivas, (2009) y Padilla, Serna & Villela (2009), hay un claro desencanto de alumnos que no sienten que se les brinda la debida atención que merecen, que hay un permanente abandono por parte de los maestros al no interactuar adecuada y constantemente con ellos, que no se les resuelven sus dudas o, en el peor de los casos, no se les da retroalimentación sobre lo estudiado, dejando en el aire la duda de si lo que aprendieron sobre algún tema era lo correcto.

De acuerdo al proceso de investigación, los resultados que se obtuvieron con las encuestas aplicadas a los alumnos de la modalidad virtual se encontró que el 31% de los maestros que imparten alguna materia, no informa al inicio del curso los lineamientos que se va seguir en la materia; el 35% considera inadecuados los trabajos de investigación y/o proyectos finales encargados por el docente ya que no permiten integrar y reafirmar su aprendizaje; el 28% de los estudiantes señalan que sus maestros no interactúan, limitando el proceso de interacción para compartir conocimientos y aclarar dudas; el 37% no resuelven las dudas haciendo que sus inquietudes no queden resueltas. No hay una adecuada planeación de los cursos y sobre la marcha se van diseñando las actividades, que en muchos de los casos se limitan a realizar preguntas teóricas sobre conceptos de los temas estudiados, sin que se logre alguna aplicación práctica que permita a los alumnos contextualizar la información que reciben y formar su propio concepto que finalmente le lleve a aprender.

El hecho que más debe llamar la atención es que los alumnos perciben la falta de una preparación adecuada de algunos docentes, sobre la pedagogía y los métodos de enseñanza en un ambiente en línea, provocado por el hecho de que son llevados a dar cursos en una modalidad diferente a la que han estado acostumbrados (enseñanza presencial), sin haber sido capacitados previo a que se les incluya en cursos virtuales.

Los docentes carecen de conocimientos y habilidades para la preparación de materiales con un diseño didáctico acorde a las características de los estudiantes, que responda al logro de objetivos formativos establecidos para la enseñanza en línea. Si bien es cierto que utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC) de una manera general pero requieren conocer nuevos modelos de aprendizaje, nuevos procedimientos y estrategias didácticas que integren a las TIC en el proceso educativo, además de carecer de apoyo y soporte de una estructura organizacional que les ayude en la elaboración de los materiales que requieren en su actuación docente (Piñón-Howlet, 2015).

Como apoyo de lo antes señalado, Arras-Vota & Bordas-Beltrán (2015) señalan que prevalece en los alumnos el trabajo autónomo, lo que lleva a plantear que los docentes requieren instrumentar formas para hacer que el trabajo colaborativo sea parte nodal del proceso de enseñanza aprendizaje. Así mismo, prevalece el examen como forma de evaluación del aprendizaje, mismo

que va de la mano con la educación tradicional y que deja mucho que desear en relación con las necesidades que se plantean para la educación en el siglo XXI y no aborda una de las características indispensables para la educación actual que es privilegiar el análisis de la información y la construcción del aprendizaje para toda la vida, que se requiere de reflexión, de estructuración y de valoración personal respecto a la información que se tiene al alcance.

Otro de los aspectos a considerar es el Entorno de Enseñanza Virtual (EVA) que se utiliza en la enseñanza en línea en la Facultad, ya que carece de servicios de apoyo y la hace una plataforma rígida y poco atractiva tanto para el alumno como para el maestro. Arras-Vota & Bordas Beltrán (2015) señalan que la institución necesita mejorar la calidad de la plataforma y de los recursos informáticos disponibles, así como del número adecuado de estudiantes por clase para encontrar en la práctica educativa los incentivos que les permitan visualizarla como un proceso de autorrealización y compromiso.

Otra de las limitaciones que se tienen es que no hay un esquema de apertura extra-universitaria, ya que hay serias limitaciones para que alumnos de otras latitudes que se interesen en ingresar a los programas educativos se encuentran con costos muy elevados lo que hace prohibitivo abrir las fronteras para enseñanza, tanto en el nivel licenciatura pero más aún en el nivel de posgrado.

Con el diseño de un modelo de gestión administrativa, que dé satisfacción y solución a los problemas antes planteados, se busca que se mejore sustancialmente la calidad y la aceptación de la oferta educativa, se incremente la matrícula y se fortalezca el esquema de enseñanza en línea que se ofrece a la comunidad.

I.- MARCO TEÓRICO

1. Educación en modalidad virtual

La educación a distancia es una modalidad mediante la cual se transfieren informaciones cognoscitivas y mensajes formativos a través de vías que no requieren una relación de contigüidad presencial en recintos determinados (Guedez, 1983); aunque la tecnología juega un papel importante en la educación, en realidad los recursos didácticos y estratégicos son los que ayudarán a potenciar el aprendizaje de los alumnos, la tecnología es una herramienta para alcanzar las metas y objetivos que desea lograr la educación (Serramona, 2000).

Con la aparición de nuevas tecnologías de información al alcance de un gran número de participantes, las modalidades educativas se reinventan para poder adecuarse a las necesidades de la sociedad. Con el uso de las tecnologías en la educación surge la modalidad virtual (en línea), la cual posibilita hacer llegar la educación a más estudiantes en donde las barreras geográficas ya no son un impedimento, sin embargo las modalidades educativas no son las únicas que deben cambiar, también lo deben hacer sus participantes (maestro y alumno) evolucionando y replanteando sus roles. Las sociedades cambian y se demanda otro tipo de valores, habilidades y conocimientos.

La educación universitaria empieza a utilizar la modalidad de enseñanza virtual para facilitar el acceso a mayor número de estudiantes con el objetivo de hacer llegar la educación a todo aquel que la necesita, para lo cual hay que tomar en cuenta tres elementos: el análisis de las necesidades y características específicas del estudiante (nivel educativo previo, estatus social, disponibilidad de tiempo para el estudio); el docente que juega un papel fundamental en la relación con el estudiante, teniendo el "diálogo" como su modelo prevaeciente de contacto; y, los recursos que se ponen a disposición de los estudiantes para el aprendizaje (Sangrá, 2002).

La educación en línea es el suministro de programas educacionales y sistemas de aprendizaje a través de medios electrónicos, se basa en el uso de una computadora u otro dispositivo electrónico para proveer a las personas de material educativo. La educación a distancia creó las bases para el desarrollo de la educación en línea, el cual viene a resolver algunas dificultades en cuanto a tiempos, sincronización de agendas, asistencia y viajes, problemas típicos de la educación tradicional. Abarca un amplio paquete de aplicaciones y procesos, como el aprendizaje basado en web, capacitación basada en computadoras, salones de clases virtuales y trabajo colaborativo digital (Algieri, y otros, 2014). Es un proceso centrado en el estudiante, en donde se le otorga el papel protagónico; la incorporación de las autoevaluaciones en los materiales didácticos constituye una estrategia imprescindible (Pereira, s.f.).

2. Internacionalización universitaria

Se entiende por internacionalización universitaria al compromiso confirmado a través de la acción, para infundir perspectivas internacionales y comparativas a través de la enseñanza, la

investigación y las misiones de servicio de la educación superior (Hudzik, 2008); la internacionalización del quehacer universitario puede ser entendida como el proceso de integración de la dimensión global, intercultural e internacional en el propósito, las funciones o entrega de la educación superior, precisando con ello que se trata de una ampliación del ámbito local o nacional al cual habitualmente se orientan las universidades, planteando la necesidad de aplicar este proceso de internacionalización a la universidad en su conjunto, no sólo en algunas áreas, ámbitos o fases de su quehacer. Implica un proceso de cambio organizacional, innovación curricular, la internacionalización del perfil del personal académico y administrativo, y de fomento a la movilidad estudiantil, con la finalidad de lograr la excelencia en docencia, investigación y servicios a la comunidad (Salmi, 2009).

3. El entorno virtual de aprendizaje y los sistemas de apoyo

El entorno virtual de aprendizaje es el espacio físico donde las nuevas tecnologías han permitido rebasar al entorno escolar tradicional, favoreciendo el conocimiento y a la apropiación de contenidos, experiencias y procesos pedagógico-comunicacionales. Están conformados por el espacio, el estudiante, el docente, los contenidos educativos, la evaluación y los medios de información y comunicación. Es el espacio en donde se crean las condiciones para que el individuo se apropie de nuevos conocimientos, de nuevas experiencias y de nuevos elementos que le generen procesos de análisis, reflexión y apropiación; considerando el término virtual en el sentido que no se llevan a cabo en un lugar predeterminado y que no hay presencialidad física. Los entornos de aprendizaje virtuales constituyen una forma totalmente nueva de tecnología educativa y ofrece una compleja serie de oportunidades y tareas a las instituciones de enseñanza de todo el mundo, el entorno de aprendizaje virtual lo define como un programa informático interactivo de carácter pedagógico que posee una capacidad de comunicación integrada (Unesco, 1998).

Los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), tienen las siguientes funcionalidades:

- Permiten el acceso a través de navegadores, protegido por contraseñas.
- Disponen de un interface gráfica e intuitiva que integra de forma coordinada y estructurada los diferentes módulos para la gestión y administración académica, organización de cursos, calendario, materiales digitales, gestión de actividades, seguimiento del estudiante, evaluación del aprendizaje.

- Se adaptan a las características y necesidades del usuario, disponiendo de diferentes roles en relación a la actividad que realizan en el EVA: administrador, profesor, tutor y estudiante. Los privilegios de acceso están personalizados y dependen del rol del usuario, de modo que el EVA puede adaptarse a las necesidades particulares.
- Posibilitan la comunicación e interacción entre los estudiantes y el profesor- tutor.
- Presenta diferentes tipos de actividades que pueden ser implementadas en un curso.
- Incorporan recursos para el seguimiento y evaluación de los estudiantes.

Para Boneu (2007) hay cuatro características básicas de cualquier entorno virtual de aprendizaje:

- Interactividad: conseguir que la persona que está usando la plataforma tenga conciencia de que es el protagonista de su formación.
- Flexibilidad: conjunto de funcionalidades que permiten que el sistema de aprendizaje tenga una adaptación fácil en relación a la estructura institucional, los planes de estudio, los contenidos y estilos pedagógicos de la organización.
- Escalabilidad: capacidad de la plataforma de funcionar igualmente con un número pequeño o grande de usuarios.
- Estandarización: posibilidad de importar y exportar cursos en formatos estándar.

Los sistemas de apoyo de las instituciones formativas en línea contribuyen enormemente a que un entorno virtual de formación permita al estudiante tener una experiencia formativa equivalente, e incluso, más satisfactoria en muchos sentidos que la experiencia formativa presencial (Bates & Martínez Arguelles, 2006).

Un sistema de apoyo es un conjunto de servicios y acciones destinados a facilitar o a favorecer el avance de los estudiantes en su aprendizaje, y que se aplican fuera del diseño, producción y asimilación de los contenidos académicos y de la acción docente directa. Los servicios y acciones que forman parte de un sistema de apoyo buscan ayudar a los estudiantes en su progreso y aumentar su grado de satisfacción. Se sobreentiende que los servicios y las acciones que lo componen están organizados, conforman una cierta estructura permanente, están integrados en los procesos de actuación y funcionamiento de la institución, y además están sujetos a procesos de revisión y mejora (Borges Sáinz, 2008).

4. Estructura organizacional

Una característica del naciente siglo XXI ha sido la conformación de lo que Drucker (1993) denominó sociedad del conocimiento, que difiere de forma radical de la sociedad industrial, por cuanto que la adquisición y aplicación del conocimiento se han convertido ahora en los factores competitivos fundamentales. Las tecnologías de información que sirven de soporte y estimula esa revolución dan lugar a cambios estructurales en todos los sectores, constituyéndose en el factor dinamizador del crecimiento económico (Castels, 1997).

Bates & Martínez-Argüelles (2004) señalan que cualquier tipo de actividad humana organizada plantea dos requisitos fundamentales: la división del trabajo en una serie definida de tareas y actividades que es necesario realizar (diferenciación); y la coordinación de estas tareas para lograr los objetivos de la institución (integración).

En la mayor parte de las organizaciones resulta físicamente imposible y económicamente inviable que un mismo individuo realice todas las tareas, por eso el trabajo que hay que realizar se divide en una serie de tareas diferenciadas que se asignan a un individuo u individuos en particular. Existen tres tipos de diferenciación: la horizontal o especialización que consiste en dividir el trabajo en tareas, por ejemplo en el contexto universitario sería la división en áreas académicas, las de investigación, las administrativas, las de extensión y difusión. El segundo tipo de diferenciación es la vertical que permite distinguir el grado de autoridad que tiene un individuo sobre otra persona o unidad de la organización; cuanto más diferenciada verticalmente sea una organización, tendrá más niveles jerárquicos que la integran. El tercero es la diferenciación espacial o dispersión que tiene que ver con el lugar donde se desarrollan las actividades organizativas o campus donde se desarrollan las actividades educativas (Bates & Martínez-Argüelles, op. cit.).

II. METODOLOGÍA

1. Objetivo

El **objetivo general** de la investigación fue proponer un modelo de gestión administrativa para la enseñanza en línea aplicable en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

2. Naturaleza

La naturaleza de la investigación fue mixta ya que en algunos de los apartados el enfoque que se utilizó fue cuantitativo al asignarse valores numéricos a los indicadores utilizados con la finalidad de manejarlos estadísticamente, mientras que en otros el enfoque que se utilizó fue cualitativo, ya que se interpretaron aspectos subjetivos desde el punto de vista del investigador.

3. Forma y modo

La investigación fue descriptiva - transeccional, ya que la información obtenida de una sola variable se interpretó describiendo los hallazgos y los datos se tomaron en un momento único en el tiempo; el modo fue de campo (empírica) ya que se hizo con una población específica que reuniera las características de la unidad de análisis.

4. Técnica

Las técnicas para obtener los datos fueron encuesta y entrevista estructurada, para lo cual se diseñaron un cuestionario, que se aplicó personalmente a cada uno de los integrantes de la muestra, y una guía de entrevista.

5. Población y muestra

La unidad de análisis, en el caso de la investigación cuantitativa fueron los alumnos y docentes que participan en la enseñanza en línea en la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH. En el caso de la investigación cualitativa, la unidad de análisis fueron 23 universidades nacionales y extranjeras que ofrecen enseñanza en línea.

El trabajo de investigación se realizó en Chihuahua, Chih., entre los meses de enero a abril de 2016.

III. RESULTADOS

Modelo de Gestión Administrativa

El modelo que se propone para mejorar la gestión administrativa de la enseñanza en la modalidad en línea en la Facultad de Contaduría y Administración, se muestra en la figura 3, en donde los personajes sustantivos son el alumno y el docente.

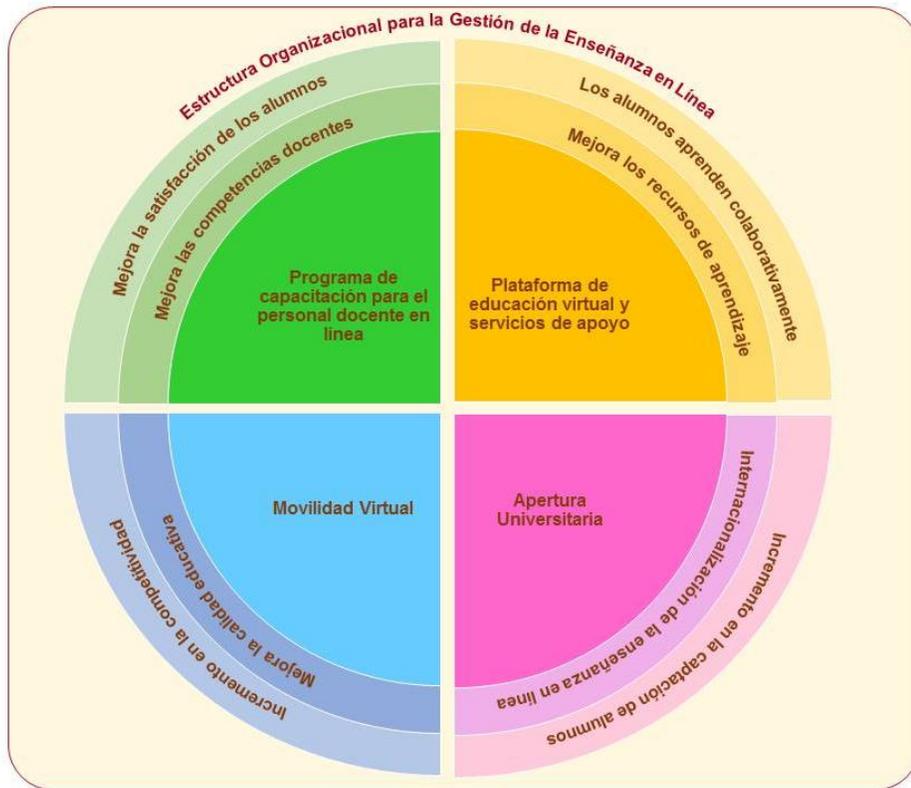


Figura 3. Modelo de Gestión Administrativa para la enseñanza en línea de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Fuente: Propia del autor.

En el modelo interactúan los siguientes elementos:

1. Programa de capacitación para el personal docente en línea

Un docente que tiene experiencia de estar frente a grupos presenciales no necesariamente se puede considerar apto para poder estar frente a un grupo virtual, en donde se requieren capacidades y habilidades especiales que incluyan el dominio de las principales herramientas de la tecnología de información y de técnicas didácticas apropiadas a la virtualidad, entre las que destacan la discusión interactiva, el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje basado en casos, el aprendizaje basado en proyectos, el trabajo colaborativo y el trabajo en equipo.

La capacitación representa uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente del recurso humano; es de gran importancia que los maestros incorporen e implementen nuevas habilidades en su actividad docente, por lo cual se les debe involucrar en actividades de formación continua para garantizar su capacitación. Deben buscarse nuevas formas de generar el interés de los maestros por conocer nuevas herramientas didácticas y

estrategias educativas para aplicarse en el proceso educativo y enriquecer el proceso de aprendizaje (Piñón Howlet, Sapién Aguilar, & Gutiérrez Díez, 2015).

La propuesta del modelo de capacitación para los docentes de la enseñanza en línea se ha dividido en cinco módulos con una duración aproximada de 30 horas cada uno.

Módulo 1: Del docente presencial al docente virtual

1. *Cambios en la acción docente.*

Temas:

<i>El oficio del docente</i>	<i>El lugar de la tecnología en la enseñanza</i>
------------------------------	--

2. *Los docentes y las tecnologías.*

Temas:

<i>El impacto de la tecnología en la enseñanza</i>	<i>La didáctica y la tecnología en la enseñanza</i>
--	---

3. *Comparación entre la docencia presencial y la docencia en línea.*

Temas:

<i>Aspectos instruccionales compartidos</i>	<i>Fuentes de resistencia a la instrucción virtual</i>
<i>El desarrollo instruccional virtual</i>	

4. *Competencias de la educación superior*

Temas:

<i>Diez competencias básicas</i>	<i>La educación basada en competencias</i>
<i>Competencias del docente universitario</i>	

Módulo 2: Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)

1. *Relación educativa a través de las tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).*

Temas:

<i>Conceptos sobre tecnologías de Información</i>	<i>Estándares de competencia en TIC</i>
---	---

2. *Competencias docentes para un entorno virtual de aprendizaje (EVA).*

Temas:

<i>Paradigmas pedagógicos de la transición</i>	<i>La competencia comunicativa</i>
--	------------------------------------

3. *Diseño de estrategias para un entorno virtual de aprendizaje (EVA).*

Temas:

<i>Tipos de contenido EVA</i>	<i>Estrategias didácticas para EVA</i>
<i>Elementos de un curso EVA</i>	

4. Plataformas educativas.

Temas:

<i>Plataformas educativas</i>	<i>Plataformas educativas en Internet</i>
-------------------------------	---

Módulo 3: La educación en línea: conceptos básicos

1. Generalidades del diseño instruccional.

Temas:

<i>Concepto del diseño instruccional</i>	<i>Conceptos y metodologías para el diseño</i>
<i>Los contenidos</i>	<i>Recursos tecnológicos</i>

2. Pedagogía de la virtualidad.

Temas:

<i>Educación virtual</i>	<i>Educación interactiva y reflexiva</i>
<i>Conceptos básicos de infopedagogía</i>	<i>Educación colaborativa y en red</i>

3. El aprendizaje interactivo.

Temas:

<i>Interacción</i>	<i>El aprendizaje interactivo</i>
<i>Uso de foros y bloques</i>	<i>Comunidades de virtuales</i>

4. Aprendizaje distribuido.

Temas:

<i>Comunidades de aprendizaje</i>	<i>Aprendizaje colaborativo</i>
<i>Aprendizaje distribuido</i>	

Módulo 4: El entorno virtual del aprendizaje Moodle

1. Características de Moodle

Temas:

<i>Concepto de Moodle</i>	<i>Administración del sitio Moodle</i>
<i>Diseño general de Moodle</i>	

2. Recursos en Moodle.

Temas:

<i>Etiquetas</i>	<i>Páginas Web</i>
<i>Páginas de texto</i>	<i>Enlazar un archivo o una Web</i>

3. Actividades de Moodle.

Temas:

<i>Tareas</i>	<i>Base de datos</i>
<i>Foros</i>	<i>Glosarios</i>

Chats	Lecciones
Consultas	Cuestionarios y encuestas

4. *Administración de cursos en Moodle.*

Temas:

<i>Características</i>	<i>Administración de grupos</i>
<i>Estructura del curso</i>	<i>Avances y participación de estudiantes</i>
<i>Configurar el curso</i>	<i>Reiniciar cursos</i>
<i>Asignar roles (asesores y estudiantes)</i>	<i>Respaldar cursos</i>

Módulo 5. Creación de cursos virtuales

1. *Recursos didácticos.*

Temas:

Aprendizaje basado en resolución de problemas	Aprendizaje a través del uso de método de casos
Aprendizaje basado en proyectos	Aprendizaje reflexivo

2. *Relación entre las competencias y recursos didácticos.*

Temas:

Diseño de actividades y competencias que se promueven	Esquemas de evaluación de las competencias logradas
Los contenidos digitales de apoyo	

3. *Estructura base de un curso virtual.*

Temas:

<i>Estructura base para un curso virtual</i>	<i>Errores más comunes en la educación en línea</i>
--	---

4. *Diseño de un curso virtual.* Como parte final del curso el docente deberá crear un curso completo que debe ser evaluado por el instructor para saber si cumple con los lineamientos que se exigen en la Facultad de Contaduría y Administración.

2. Plataforma de educación virtual y servicios de apoyo

La Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), utiliza la plataforma virtual *Moodle* en su versión 3.0 aunque la Facultad de Contaduría y Administración se ha quedado todavía en la versión 1.9 y se limita a las funcionalidades de curso mismo sin ofrecer otras herramientas administrativas, de búsqueda de fuentes de información y de otras más que al alumno lo obligan a dejar la plataforma para buscarlas por fuera en otras páginas Web.

Para determinar los servicios que se pueden incluir en la plataforma de la Universidad, fue importante conocer las herramientas de apoyo que están incluyendo otras universidades que ofrecen la enseñanza en línea; para cada una de las universidades seleccionadas (quince mexicanas, una norteamericana, tres sudamericanas y cuatro europeas), se hizo una revisión del espacio destinado a educación virtual, de donde se tomó la información de la forma en la que participan los alumnos y maestros, su esquema de gestión en la que se apoya la enseñanza así como de las herramientas tecnológicas que ofrecen a su comunidad educativa, cuya información se concentra en la tabla 1.

Tabla 1. Consolidado de la información obtenida de los sitios Web de universidades con educación en línea.

	Información académica	Asistencia técnica y soporte	Tutoría / asesoría virtual	Biblioteca virtual	Foros generales de comunicación	Comunicación por correo	Comunicación por redes sociales	Trámites administrativos	Boletín informativo	Servicios de apoyo en plataforma
Universidad Abierta y a Distancia de México										
Instituto Politécnico Nacional										
Universidad Nacional Autónoma de México										
Universidad de Guadalajara (UdeG)										
Universidad Tecnológica Latinoamericana										
Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey										
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato										
Universidad Veracruzana Virtual										
Universidad Autónoma de la Laguna										
Universidad Autónoma de Puebla										
Instituto Tecnológico de Sonora										
Universidad Virtual Hispánica de México										
Universidad Virtual Educanet de México										
Universidad Metropolitana de Monterrey										
Universidad de las Américas en Puebla										
Atlantic International University										
Universidad de Bucaramanga										
Universidad de Valparaiso										
Universidad Nacional de Rosario										
Universidad a Distancia de Madrid										
Universidad Internacional de la Rioja										
Universidad de Barcelona										
Universitat Oberta de Catalunya										

Fuente: Propia del autor

Analizando lo anterior, se determinó entonces que a la plataforma de enseñanza *Moodle*, utilizada por la Facultad de Contaduría y Administración para realizar el proceso de enseñanza

en línea, se le adicionen servicios de apoyo tanto en la vista que el alumno tenga de sus cursos, como de la vista que el docente tenga. En la figura 4 se muestra la propuesta de servicios de apoyo que se recomiendan incluir ara el alumno:

- Tutorías, para tener un contacto directo con el tutor asignado.
- Bibliotecas, en donde se ligen las bibliotecas digitales a las que el alumno tenga acceso.
- Ayuda y asistencia técnica, en donde el alumno solicite soporte en línea para solucionar problemas que tenga con la plataforma o con su equipo de cómputo.
- Información sobre cursos, en donde el alumno pueda acceder a programas de los cursos que integran su currícula, así como de los cursos no curriculares que la facultad o la Universidad ofrezca, tal es el caso del Diplomado de Inglés para alumnos de posgrado.
- Información académica, en donde el alumno pueda imprimir su kardex, en donde pueda preinscribirse en los cursos, en donde solicite la elaboración de constancias, etc.
- Calendario de actividades no docentes, en donde el alumno pueda conocer la calendarización completa de las actividades que se desarrollan en la Facultad, independientemente de las que el docente programa para cada curso.



Figura 4. Imagen de la página que el alumno tiene de un curso típico en la plataforma Moodle de la Universidad Autónoma de Chihuahua con los servicios de apoyo propuestos.
Fuente: Propia del autor con información obtenida en 2016.

Adicionalmente en la figura 5 se muestra la propuesta de servicios de apoyo que se recomiendan incluir ara el docente:

- Ayuda y asistencia técnica, en donde el docente solicite soporte en línea para solucionar problemas que tenga con la plataforma o con su equipo de cómputo.
- Aplicaciones informáticas, en donde el docente pueda localizar y descargar aplicaciones que ayuden a mejorar sus actividades académicas e incluso compartirlas con sus alumnos.
- Información institucional, en donde el docente pueda imprimir su carga académica, en donde solicite la elaboración de constancias, etc.
- Formación docente, en donde el maestro pueda conocer la calendarización completa de las actividades que se le brindan para su capacitación constante, pudiendo ser cursos en línea o el mecanismo de registro a cursos presenciales.

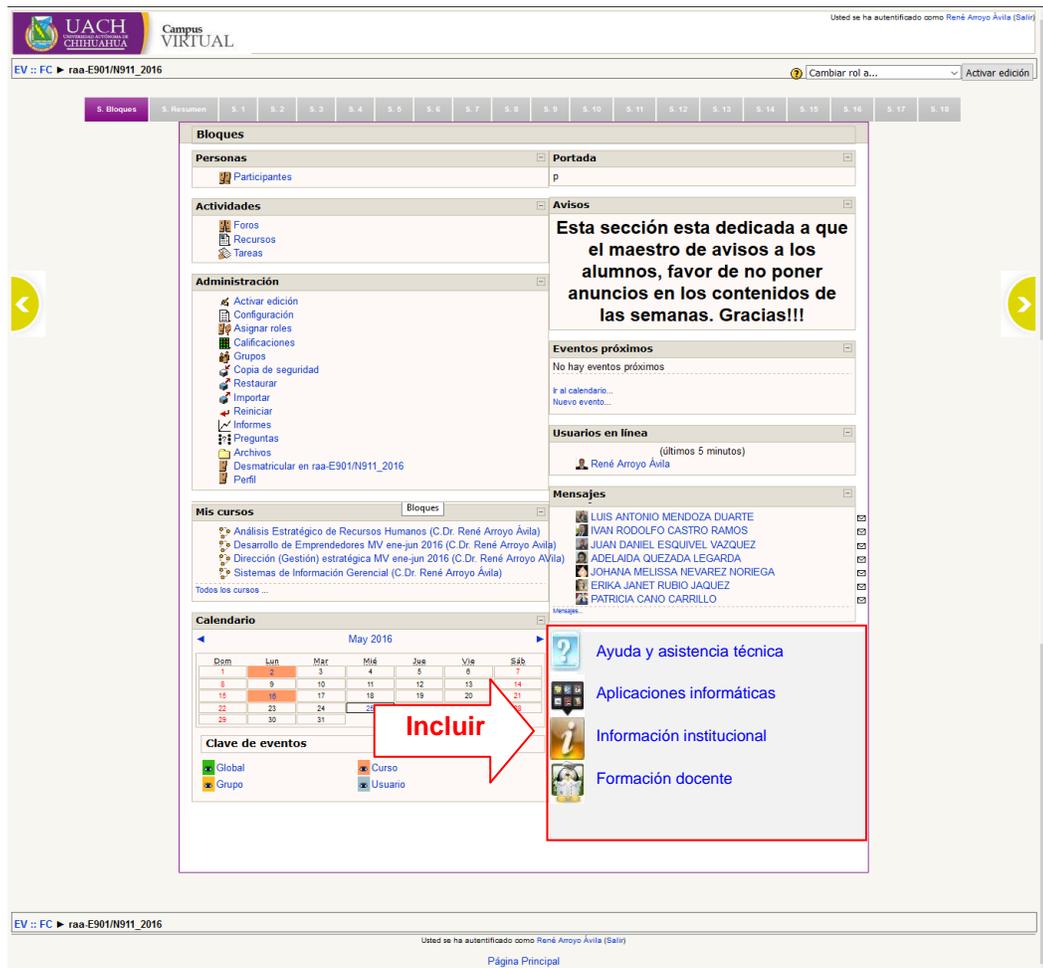


Figura 5. Imagen de la página que el docente tiene de un curso típico en la plataforma Moodle de la Universidad Autónoma de Chihuahua con los servicios de apoyo propuestos.

Fuente: Propia del autor con información obtenida en 2016.

3. Estructura organizacional para la gestión de la enseñanza en línea

Para poder tener una idea en la forma en la que están organizadas las áreas que administran la educación en línea, se revisaron las estructuras organizacionales que tienen las universidades nacionales investigadas, se tomaron las coincidencias lo que permitió diseñar la propuesta para que la Coordinación de Educación Virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua que se muestra en la figura 6.



Figura 6. Estructura propuesta para la Coordinación de Educación Virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Fuente: Propia del autor con información obtenida en 2015.

4. Apertura universitaria

La Universidad Autónoma de Chihuahua contempla en su Plan de Desarrollo Universitario (PDU) 2011-2021 acciones que propician la internacionalización institucional, de acuerdo a lo planteado en su cuarto eje rector “Fomento a la colaboración e intercambio académico entre campus y dependencias de educación superior de la universidad y con otras instituciones de educación superior”, sin embargo no hay alguna política institucional que considere a la enseñanza en línea dentro de los esquemas de internacionalización, dejando a un lado los beneficios que la propia tecnología de la información permite a eliminar fronteras y contribuir exitosamente a lograr que la globalización sea una realidad, ya que en la actualidad se tienen alumnos que viviendo en el extranjero son beneficiarios de la enseñanza tanto a nivel licenciatura como en maestría, sin embargo este es un beneficio exclusivo a mexicanos ya que

los estudiantes extranjeros no pueden acceder al estudio en línea, sobre todo por los costos que en la actualidad existen. Cabe señalar que una persona que pretenda ingresar a un programa educativo (se presencial o virtual) tiene que pagar \$2,250 dólares a Rectoría por cada ciclo de estudio (semestre o cuatrimestre) más \$300 dólares por materia en el caso de maestría, lo que hace prácticamente prohibitivo el acceso a la educación de alguna persona que resida fuera de las fronteras mexicanas y que no sea nacido en el país.

No importa entonces que México tenga esquemas de globalización y de intercambio económico con otros países a través de Tratados de Libre Comercio, si se dejan a un lado las posibilidades de que se busque incrementar los alumnos en la oferta académica que la UACH tiene.

Si se considera por ejemplo que la Universidad Autónoma de México cobra el equivalente a \$250 dólares por período (semestre o cuatrimestre) y \$320 dólares por materia en el posgrado a un extranjero, sería conveniente que en la UACH se revisara este concepto, siendo una propuesta que se equiparara a tres veces de lo que se le cobra a un alumno mexicano, por ejemplo en el nivel maestría pudiera ser \$285 dólares para Rectoría y \$600 dólares por materia (considerando el tipo de cambio de \$18 pesos por dólar), con lo que sería atractivo que en Centro y Sudamérica hubiera interés por estudiar los posgrados de la Facultad de Contaduría y Administración.

5. Movilidad virtual

No hay en la Universidad alguna normatividad que permita que alumnos de educación virtual accedan a programas de movilidad con otras instituciones educativas, por lo que se describe una propuesta para que en breve lapso de tiempo sea posible que la movilidad de los alumnos en la modalidad de enseñanza virtual sea una realidad.

La primera acción con la que hay que iniciar: buscar y contactar Instituciones de Educación Superior que tengan estudios acordes a los que brinda la Facultad y que los ofrezcan en la modalidad virtual, para proponer la elaboración de un convenio marco con la Universidad y uno específico con la Facultad, en donde se establezcan las bases para poder realizar movilidad virtual entre alumnos de ambas Universidades.

Como segunda acción debe ser promover entre el alumnado de modalidad virtual, ya sea de nivel licenciatura o posgrado, la oferta de lugares disponibles convenidos para movilidad virtual. Los alumnos de licenciatura deben estar en situación regular, haber acreditado al menos 60% de materias acreditadas de su Plan de Estudios y tener un promedio mínimo de 8.5; los alumnos de posgrado deben haber concluido al menos 40% de su Plan de Estudios y tener un promedio mínimo de 8.5; si la movilidad es para concluir una tesis de maestría o doctorado entonces el alumno debe al menos haber cursado el 80% de las materias de su Plan de Estudio.

Una vez cubierta la selección de candidatos, al menos dos meses antes de iniciar el siguiente ciclo del calendario escolar (semestre o cuatrimestre, según sea el caso), se debe enviar a la Institución que recibirá virtualmente a los alumnos su Kardex, currículum y documentación escolar que se haya convenido, para que la Institución receptora realice los trámites de inscripción y asignación de claves de acceso al Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) con el que se realizan los estudios en línea.

Una vez concluido el ciclo, la Institución receptora enviará formalmente el Kardex escolar del alumno en movilidad virtual para que la UACH realice las equivalencias correspondientes y el alumno cubra su carga académica correspondiente.

Debe quedar claro que el esquema de movilidad virtual que se propone, de ninguna manera obliga al alumno a desplazarse a la Institución receptora, sino que simplemente sustituirá la plataforma Moodle de la UACH, por aquella con la que opere la Institución receptora.

Habría que considerar además a la movilidad docente, ya que es posible considerar en el programa de movilidad un esquema en donde los maestros puedan participar en otra institución educativa en materias propias de la currícula de aquella institución y docentes de otra institución pudieran a través de la virtualidad participar en la UACH en materias propias de las currículas de la UACH sin migrar a esta localidad, para lo cual habría que incluir al Departamento de Internacionalización de la UACH en el proyecto, para formalizar el esquema de movilidad virtual.

IV. CONCLUSIONES

Las autoridades de la Facultad de Contaduría y Administración, deben recibir la propuesta del Modelo de Gestión Administrativa para la Enseñanza en Línea y abrir un espacio de análisis sobre la factibilidad y conveniencia de ponerlo en marcha en la Facultad.

No es conveniente que la Secretarías Académica y la Secretaría de Investigación y Posgrado continúen con la práctica de asignar materias en la enseñanza en línea a docentes que no han realizado su capacitación pedagógica y de habilidades técnicas.

Se debe integrar una sola área que coordine la enseñanza en línea en la Facultad, fortaleciendo además esa área con personal especializado en el diseño de materiales digitales que apoyen a los maestros en su práctica docente.

Se debe considerar no rebasar de 15 alumnos los grupos en la enseñanza en línea, considerando que esta modalidad de enseñanza es altamente demandante para los docentes. Se debe incluso considerar un pago diferenciado a los docentes que participan en esta modalidad de enseñanza.

Se debe presentar a las autoridades Universitarias la propuesta de formalizar el esquema de movilidad virtual a la brevedad, haciendo convenios con otras instituciones que participen de esta modalidad de enseñanza; así mismo de proponer la revisión de las cuotas que puedan proponerse a los estudiantes extranjeros que deseen ingresar a los programas de estudios de la Facultad.

BIBLIOGRAFÍA

- Algieri, R., Dogliotti, C., Gazzotti, A., Jiménez, V., Mazzoglio.Nabar, M., Rey, L., & Tornese, E. (2014). *EVEA en Anatomía: Usos, Aplicaciones, Experiencias y Bases Pedagógicas*. Ayacucho, Argentina: Dunken.
- Arras-Vota, A. M., & Bordas-Beltrán, J. (2015). Docencia, condiciones y satisfacción, perspectiva de estudiantes y catedráticos del posgrado virtual. En A. Inicarte González, *Investigación en Ciencias Humanas. Estudios Postdoctorales. Vol. VI* (págs. 32-44). Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.
- Arroyo-Avila, R., García-García, V., Jeffery-Natividad, L., & Miramontes-Martínez, N. (2014). La formación de los docentes de la modalidad en línea de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. *Tesis para obtener Maestría en Administración de Recursos Humanos/Maestría en Mercadotecnia*. Chihuahua, México.
- Avila, M. P., & Bosco, H. M. (2001). *Ambientes Virtuales de Aprendizaje, una nueva experiencia*. Obtenido de 20th. International Council for Open and Distance Education: http://investigacion.ilce.edu.mx/panel_control/doc/c37ambientes.pdf
- Bates, T., & Martínez Arguelles, M. (2006). Organización y elearning: modelos institucionales. En *Desarrollo organizativo del e-learning*. Barcelona, España: Universidad Oberta de Cataluña.
- Boneu, J. M. (2007). *Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos*. Obtenido de Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Vol 4. Num 1: <http://www.uoc.edu/rusc/4/1/dt/esp/boneu.pdf>
- Borges Sáinz, F. (2008). *Sistemas de apoyo al estudiante en entornos virtuales*. Barcelona, España: Universidad Oberta de Cataluña.
- Cardona, O. (2000). *Educación virtual y necesidades humanas*. Obtenido de Universidad Manuela Beltrán: http://www.umbvirtual.edu.co/bibliovirtual/pedagogia/040_eduvirtual_necesi_humanas.pdf
- Castels, M. (1997). La era de la información: economía, sociedad y cultura. *La sociedad en red, I*.
- Gallego, R., & Martínez, C. (2003). Estilos de aprendizaje y e-learning. Hacia un mayor rendimiento académico. *RED Revista de Educación a Distancia*(7).
- Guedez, V. (1983). *Las perspectivas de la educación a distancia en el contexto de la educación abierta y permanente*. Obtenido de Revista UNA Documenta. Vol. 2 Num. 1: <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/UNADO/article/download/661/636>
- Hermosillo, M., Hernández, R., & Olivas, C. (2009). Nivel de satisfacción del proceso de enseñanza en la modalidad virtual por los alumnos de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. *Trabajo de Investigación para obtener la Licenciatura en Sistemas de Computación Administrativa*. Chihuahua, Chih, México.

- Hudzik, J. K. (2008). Internacionalización integral. Del concepto a la acción. *NAFSA Association of International Educators*, https://www.nafsa.org/_/File/_/comprehensive_izn_spanish.pdf.
- Padilla, L., Serna, N., & Villela, S. (2009). Nivel de satisfacción del proceso de enseñanza en la modalidad virtual por los alumnos de licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. *Trabajo de Investigación para obtener la Licenciatura en Sistemas de Computación Administrativa*. Chihuahua, Chih, México.
- Pereira, J. (s.f.). *Pilares de la educación a distancia*. Obtenido de Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica: <http://www.uned.ac.cr/SEP/aulavirtual/estudiantes/estudiar/lecturas/lectura2.pdf>
- Piñón Howlet, L., Sapién Aguilar, A. L., & Gutiérrez Díez, M. C. (2015). Estrategia para la administración de recursos diudáticos. En E. S. Institite, *European Scientific Journal*. Vol. 11 Num 19 (págs. 228-242). European Scientific Institute.
- Piñón-Howlet, L. C. (2015). Competencias docentes en la elaboración de materiales didácticos para la modadlidad virtual. En A. Inciarte González, *Investigación en Ciencias Humanas. Estudios Postdoctorales*. Vol. VI (págs. 192-205). Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.
- Salmi, J. (2009). *El desafío de crear Universidades de Rango Mundial*. Washington, USA: Banco Mundial-Mayol Ediciones.
- Sangrá, M. (2002). *Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología; una triada para el progreso educativo*. Obtenido de Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa. Num. 15: http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec15/albert_sangra.htm
- Seitzinger, J. (2006). Be constructive: blogs, podcasts and wikis as constructivist learning tools. *Learning solutions e-Magazine: practical applications of technology for learning*, 1(14). Obtenido de Learning solutions e-Magazine: practical applications of technology for learning: <http://www.elearningguild.com/pdf /2/073106DES.pdf>
- Serramona, J. (2000). *Teoría de la educación (reflexión y normativa pedagógica)*. Barcelona, España: Ariel.
- UNESCO. (1998). *La Educaciónn Superior en el Siglo XXI. Visión y Acción*. Obtenido de Conferencia Mundial Sobre Educación Superior: <http://unesdoc.unesco.org /images/0011/001163/116345s.pdf>