

Recibido: 22/04/2024

Aceptado: 29/04/2024

## LA GERENCIA DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL: ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LA INTERACCIÓN EN LA COMUNIDAD DEL APRENDIZAJE

The Management of virtual education: Strategies to promote interaction in the learning community

**George Herney Cárdenas Cumare**

georgehcc@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0534-6954>

COMFAMA

Medellín-Colombia

### RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo analizar y proponer estrategias efectivas de gestión en la educación virtual, considerando el contexto contemporáneo caracterizado por la relevancia de la tecnología en el aprendizaje a distancia y los impactos significativos ocasionados por la pandemia de COVID-19 en el sector educativo, analizando el rol del equipo de trabajo del Departamento de Educación Virtual en la promoción del éxito y la eficacia de esta modalidad en la era digital. Como desarrollo metodológico, se basó en los procesos propios de una investigación documental, ya que se tomó información de libros, revistas y medios electrónicos como fuentes de información y de acuerdo con la profundidad con la que se llevó a cabo, se cataloga como un estudio de tipo descriptivo, debido a que se limitó a detallar la importancia de la gerencia de la educación virtual y sus procesos internos en los procesos propios de la educación virtual. La investigación concluyó que la gestión de la educación virtual en las universidades se ha convertido en una prioridad estratégica para afrontar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece este nuevo paradigma educativo, en este sentido, se presentan estrategias para optimizar el área tecnológica y el área de gestión que establecen los procesos pedagógicos y didácticos en la virtualidad. La implementación de centros especializados, tales como el Centro de Interacción Virtual y el Centro de Mejoramiento Profesional, emergen como herramientas vitales para facilitar la comunicación, la colaboración y el desarrollo continuo del personal docente, garantizando así la calidad de los procesos académicos. El primero, al abordar la presencia educativa en entornos virtuales, y el segundo, al fomentar el aprendizaje profesional continuo, reflejan la necesidad de enfoques holísticos, subrayando la importancia de la interacción efectiva, el desarrollo profesional sostenido y la adaptación constante como pilares esenciales para la eficaz gestión de la educación virtual en las universidades. En su conjunto, estas estrategias se revelan imperativas para enfrentar los retos inherentes a la educación a distancia en la era digital, garantizando la pertinencia y calidad de las prácticas educativas.

**Palabras clave:** Gerencia educativa, educación virtual, estrategias, interacción, comunidad de aprendizaje

## ABSTRACT

This article aims to analyze and propose effective management strategies in virtual education, considering the contemporary context characterized by the relevance of technology in distance learning and the significant impacts caused by the COVID-19 pandemic in the educational sector, analysing the role of the working team of the Department of Virtual Education in the promotion of the success and effectiveness of this modality in the digital age. As a methodological development, it was based on the processes of a documentary research, as information was taken from books, magazines and electronic media as sources of information and according to the depth with which it was carried out, it is cataloged as a study of a descriptive type, because it was limited to detailing the importance of the management of virtual education and its internal processes in the virtual education processes. The research concluded that the management of virtual education in universities has become a strategic priority to face the challenges and take advantage of the opportunities offered by this new educational paradigm, in this sense, strategies are presented to optimize the technological area and the management area that establish the pedagogical and didactic processes in virtuality. The implementation of specialized centres, such as the Virtual Interaction Centre and the Professional Improvement Centre, emerge as vital tools to facilitate communication, collaboration and continuous development of teaching staff, thus ensuring the quality of academic processes. The first, in addressing educational presence in virtual environments, and the second, in fostering continuous vocational learning, reflect the need for holistic approaches, emphasizing the importance of effective interaction, sustained professional development and continuous adaptation as essential pillars for the effective management of virtual education in universities. As a whole, these strategies are imperative in addressing the challenges inherent in distance learning in the digital age, ensuring the relevance and quality of educational practices.

**Keywords:** Educational management, virtual education, strategies, interaction, learning community.

## INTRODUCCIÓN

La inmersión en las tecnologías de información y comunicación, a las que en adelante se hará referencia como TIC, por la cual transita la educación universitaria es indetenible, en particular en las instituciones de educación superior las cuales desarrollan el acto educativo bajo una modalidad abierta y a distancia, la sinergia que surge del ingreso a estos espacios de educación estriba en la integración del currículo y la posición adoptada en las teorías del aprendizaje; en lo particular la tecnología educativa, la cual bajo sus enfoques filosóficos como el constructivismo y el conectivismo respaldan la necesidad, viabilidad, pertinencia y urgencia del uso progresivo de las TIC en la educación universitaria.

En este sentido, la tecnología educativa, un campo interdisciplinario que aplica teorías y principios para mejorar el aprendizaje mediante recursos tecnológicos, ha impulsado la adopción de las TIC en instituciones de educación superior, enfatizando su importancia, relevancia y prejuicio de incorporarla gradualmente en los procesos de enseñanza y aprendizaje en las universidades.

Asimismo, en la era contemporánea, el impacto de las tecnologías en el ámbito educativo ha generado una revolución significativa en la forma en que se concibe y practica la enseñanza y el aprendizaje. La educación, como constructo cultural intrínseco a la sociedad humana, busca alcanzar metas específicas respaldándose en el vasto conocimiento acumulado por la humanidad a lo largo del tiempo. En este contexto, se plantea la imperante necesidad de aprovechar las potencialidades que las TIC ofrecen, reconociendo que los cambios no deben limitarse a meros procesos fragmentados, sino que deben ser transformaciones profundas y holísticas.

Como señala Quiroga (2014), “las TIC han propiciado una metamorfosis en las formas de trabajo, así como en los medios a través de los cuales las personas acceden al conocimiento, se comunican y aprenden” (p. 5). Esta transformación ha sido tan rápida como inevitable, obligando a una adecuación e innovación inmediatas en los modelos educativos. Sin embargo, en este proceso de cambio acelerado, es crucial mantener un enfoque que garantice la democratización de la formación, asegurando que todos los estudiantes, independientemente de su ubicación geográfica, tengan acceso a una instrucción de calidad equivalente.

Por otra parte, en la educación a distancia las incorporaciones de las tecnologías han tenido un valor agregado importante, al respecto Rama (2019), menciona:

Más allá de su incorporación como base de la educación a distancia, la incorporación de tecnologías de comunicación e información a los procesos educativos está habilitando cambios en la educación presencial con la conformación de nuevas pedagogías dentro y fuera del aula, gracias a una mayor intensidad en el uso de recursos digitales y procesos informáticos. (p. 19)

Se debe agregar que el desarrollo de estas nuevas tecnologías, su implementación para agilizar procesos, y su agresiva incursión en los servicios educativos, aunado a los innovadores procesos de globalización, multiculturalismo, implica un sinfín de cambios de

paradigmas no sólo en el sustento y funcionamiento de las organizaciones, sino también en el quehacer de los profesionales de la educación. Hablar de introducir la modalidad virtual indica que es necesario establecer un planteamiento pedagógico, tecnológico y de gestión, lo cual significa aludir a la capacidad de poder crear, organizar y contextualizar un modelo educativo virtual con contenidos pertinentes para estos tiempos.

En la Sociedad del Conocimiento, el papel del docente se erige como un factor crucial en el diseño y desarrollo de unidades didácticas, donde la integración progresiva de las TIC se vuelve imperativa. Según Cabero et al. (2019), "los docentes deben asumir un rol de liderazgo en la integración de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje, aprovechando su potencial para mejorar la calidad educativa" (p. 172), Esta integración progresiva implica no sólo incorporar herramientas tecnológicas sino un enfoque pedagógico que aproveche sus beneficios para promover un aprendizaje activo, colaborativo y personalizado.

En este sentido, el diseño de unidades didácticas con TIC requiere que los docentes posean una sólida formación en competencias digitales y pedagógicas. Como destacan Guillén-Gamez et al. (2020), "los profesores necesitan desarrollar habilidades para diseñar e implementar experiencias de aprendizaje enriquecidas con tecnología, que promuevan el pensamiento crítico y la resolución de problemas" (p. 8), es decir, el desarrollo de habilidades para diseñar e implementar experiencias de aprendizaje enriquecidas con tecnología es fundamental para los profesores en la era digital, permitiendo el potencial transformador de la tecnología para promover el pensamiento crítico y la resolución de problemas, y enfrentar desafíos del siglo XXI con confianza y competencia.

La flexibilidad curricular, propuesta por Dewey (1916), se vuelve esencial en este contexto, permitiendo la adaptación a las demandas cambiantes de la sociedad. Además, la alta especialización en la gestión del conocimiento, según Nonaka y Takeuchi (1995), se convierte en un componente fundamental para empoderar a los estudiantes en el dominio de habilidades específicas y contextualizadas en la era de la información y la tecnología. Así, el docente se convierte en el arquitecto de un proceso educativo dinámico y adaptativo, donde la integración efectiva de las TIC y la flexibilidad curricular son esenciales para el éxito del aprendizaje en la Sociedad del Conocimiento.

Brindar apoyo al estudiante debe ser el objetivo central de las instituciones de educación universitaria, y todo este apoyo se debe generar por medio de la gestión educativa que pueda existir dentro de las instituciones, Ahora, ¿Qué se entiende por “apoyo” en educación a distancia o virtual?, según Bao (2020), el apoyo en la educación virtual abarca una variedad de aspectos, incluyendo "el apoyo académico, el apoyo tecnológico, el apoyo administrativo y el apoyo psicológico" (p. 2). Cada uno de estos elementos juega un papel crucial en el éxito de los estudiantes en esta modalidad.

Del mismo modo, Rapanta et al. (2020), muestran la necesidad de un enfoque de apoyo integral a la educación en línea que incluya aspectos académicos, técnicos y emocionales. Señala que "el apoyo institucional debe extenderse más allá de la simple provisión de recursos y tecnología, e incluir orientación y acompañamiento para los estudiantes" (p. 938). Otro aspecto importante por considerar es el impacto del apoyo integral en la motivación y el compromiso de los estudiantes en la educación virtual, en este sentido Aristovnik et al. (2020) encontraron que "la provisión de apoyo académico, tecnológico y psicológico adecuado contribuye significativamente a mantener la motivación y el compromiso de los estudiantes en entornos de aprendizaje en línea" (p. 8439).

Por otro lado, el párrafo destaca acertadamente el desempeño de roles de apoyo como la tutoría, el asesoramiento y la mentoría entre pares como vías fundamentales. Aristovnik et al. (2020), encontraron que estos roles contribuyeron significativamente a mantener la motivación y el compromiso de los estudiantes durante la pandemia. Sin embargo, el párrafo no aborda cómo estos roles deben ser desempeñados en la práctica para maximizar su efectividad.

Un sistema de apoyo a los estudiantes debe integrar un amplio rango de recursos, funciones y servicios que, en el momento actual de la educación virtual, encuentra en las tecnologías un gran aliado, como indica Aristovnik et al. (2020), el desempeño de roles de apoyo como la tutoría, el asesoramiento y la mentoría entre pares como vías fundamentales contribuyen significativamente a mantener la motivación y el compromiso de los estudiantes.

La gestión educativa virtual en las instituciones de educación universitaria sirve más como un apoyo a la educación presencial, como una herramienta que consolida todos los

procesos administrativos y tecnológicos en el ámbito educativo dentro de las distintas entidades organizativas, promoviendo la participación de toda la comunidad académica, por lo tanto, se pretende presentar un modelo operativo que abarca el área de la gestión administrativa para establecer los procesos pedagógicos, didácticos en la implementación de la virtualidad.

### **Gestión de la Educación Virtual**

La gestión de la educación virtual emerge como un aspecto crucial en el panorama educativo contemporáneo, donde la tecnología desempeña un papel fundamental en la facilitación del aprendizaje a distancia. La pandemia originada por el virus COVID-19 ocasionó grandes “cambios y disrupciones en amplios sectores de la actividad humana” (García, 2021, p. 9). Evidentemente, el ámbito educativo no fue ajeno a ello, por lo que autores como Carbonell et al., (2023), no reparan en afirmar que uno de los sectores más afectados a consecuencia de la pandemia, fue sin duda alguna el sector educativo (p. 155). Uno de los problemas que más consecuencias generó en el sector, fue suspensión de las clases presenciales y el cierre masivo de las escuelas, cobrando una mayor fuerza la implementación de tecnologías digitales en las universidades y generando la necesidad de poder gestionarlas.

Este cambio repentino, impulsado por la necesidad de contener la propagación del COVID-19, ha destacado la importancia de la flexibilidad y la resiliencia en el ámbito educativo. La rápida reacomodación hacia un formato virtual ha revelado tanto las oportunidades como los desafíos de la educación en línea. Si bien esta modalidad permite la continuidad de la enseñanza, también ha expuesto las disparidades en el acceso a la tecnología y ha planteado interrogantes sobre la efectividad del aprendizaje a distancia. Además, la adaptación acelerada ha resaltado la necesidad de apoyo y capacitación para los educadores en el manejo efectivo de las herramientas digitales y la creación de experiencias de aprendizaje significativas en un entorno virtual.

En efecto, la dimensión global de esta desconexión educativa plantea desafíos críticos para la equidad educativa y el acceso universal a la educación de calidad. La brecha digital y las desigualdades socioeconómicas han exacerbado las dificultades para acceder a la educación en entornos virtuales, dejando a muchos estudiantes en situaciones desfavorecidas sin acceso adecuado a recursos educativos y tecnológicos necesarios.

Además, la interrupción prolongada de la educación presencial ha impactado negativamente en la salud mental y el bienestar social de los estudiantes, planteando preocupaciones sobre el impacto a largo plazo en su desarrollo académico y socioemocional.

En este escenario, surgió el repentino tránsito a la educación remota, tomando como única arma, las tecnologías de la información y comunicación. Tal como lo afirma García (2021), se empezó transmitir clases en vivo por internet, radio y televisión y, principalmente, se gestaron y crearon una innumerable gama de aplicaciones de software que han ido creciendo en progresión geométrica para atender las necesidades educativas en todos los niveles del sistema.

Así mismo, los docentes se enfrentaron a una variedad de pedagogías con el objetivo de facilitar el proceso de formación y aprendizaje de los estudiantes frente a la pandemia de Covid-19, utilizando la tecnología de la información y la comunicación, virtualizando el proceso de aprendizaje y enseñanza, utilizando recursos didácticos en la virtualidad, reduciendo las distancias de aprendizaje y acortando el tiempo de aprendizaje, así como permitiendo fortalecer relaciones colaborativas entre todos los actores (Vialart, 2020), Estas estrategias pedagógicas, sostienen Hernández et al. (2021), “en la actualidad deben estar ajustadas al contexto, a las necesidades e intereses de los estudiantes, a la misión y visión institucional” (p.246).

En este sentido, la educación efectiva no es simplemente una cuestión de seguir un conjunto de reglas preestablecidas, sino de ser reflexivos y adaptables en nuestra práctica pedagógica. Solo al estar verdaderamente arraigados en el contexto, las necesidades y la visión de nuestra comunidad educativa podemos aspirar a proporcionar experiencias educativas significativas y transformadoras para todos los estudiantes, además, la eficaz gestión de la educación virtual implica no solo la selección adecuada de plataformas tecnológicas, sino también estrategias pedagógicas que fomenten la participación y la interacción activa de los estudiantes en línea.

Hay que mencionar, además, que la gestión de la educación virtual desempeña un papel fundamental desde una perspectiva administrativa, siendo crucial para el diseño, implementación y mejora continua de los procesos académicos en entornos virtuales. Como señala Ramírez y Cruz (2021):



Una pertinente acción formativa en modalidad a distancia, o mediada con el uso de las TIC, influye en la cultura institucional a través de la transformación e inmersión digital de sus usuarios. Debe ser la oportunidad de integrar aprendizajes, de promover el desarrollo de nuevas habilidades para el trabajo y para el pensamiento. Su acción conjunta promueve cambios a mejora continua, impulsa iniciativas aprendizajes y fortalecen la imagen institucional. (pág. 11)

Al respecto, las actividades de capacitación a distancia brindan a las instituciones educativas la oportunidad de mejorar y estandarizar sus procedimientos de atención. Esto le permite a sus colaboradores desarrollar una dinámica de agilidad, resultados y atención oportuna a sus usuarios dentro de los compromisos establecidos para tales propósitos. Las generaciones actuales valoran mucho esta realidad en sus oportunidades de crecimiento individual y este nivel de intervención permite que se mejoren los resultados de servicio que ofrece la institución educativa. Además, da la oportunidad de valorar la incorporación de nuevas metodologías encausadas al aprendizaje autodirigido.

Del mismo modo, el principal desafío de la gestión educativa es organizar una transformación profunda y sostenible que integre de manera efectiva las nuevas herramientas tecnológicas en los programas educativos. Este proceso requiere un liderazgo visionario, una formación docente sólida, una reorganización del plan de estudios y una cultura organizacional que sea receptiva a las ideas. Solo mediante un enfoque integral y estratégico podrán las instituciones educativas aprovechar el potencial de las tecnologías digitales para brindar experiencias de aprendizaje enriquecedoras y acordes con las demandas del siglo XXI.

La gestión educativa virtual debe contemplar en primera instancia los procesos tecno pedagógicos que este requiere para el pleno funcionamiento en las instituciones de educación universitaria, entonces la tecno pedagogía, en la convergencia entre la tecnología y la pedagogía, se erige como un campo fundamental para comprender cómo las herramientas tecnológicas pueden potenciar procesos educativos.

Según Bates (2015), la integración efectiva de la tecnología en la enseñanza requiere una cuidadosa planificación y diseño instruccional, por esta razón es de suma importancia la creación del Departamento de Educación Virtual (DEV), conformado por un equipo multidisciplinario que permitirá la gestión administrativa y tecnológica del



complejo, posterior el campus virtual (CV) compuesto por un portal educativo, un sistema de aulas virtuales, un sistema de comunicación interno y un sistema de mejoramiento profesional, de igual manera se establece el centro de interacción virtual (CIV) el cual permite la interacción de todos los elementos de la comunidad del aprendizaje, utilizando todos los recursos necesarios para la generación del conocimiento.

### **Departamento de Educación Virtual**

En el contexto educativo contemporáneo, la gestión efectiva de la educación a distancia se ha vuelto fundamental, y la creación de un Departamento de Educación Virtual emerge como una estrategia crucial y para gestionar estos procesos educativos emergentes, y lo que implica la transformación, el estilo de liderazgo de la organización también debe cambiar. En este sentido, para gestionar el cambio, los líderes deben estar muy atentos a lo que no se dice en los equipos con el fin de regular la angustia que puede generar este tipo de transformaciones. En este mismo sentido es importante tener en cuenta que para desarrollar la resiliencia de los empleados, también es importante centrarse en la energía, un componente clave del compromiso laboral. (Holbeche 2019, como se cita en Cárdenas, 2022, p. 673)

En tal sentido, como indica Barrientos-Oradini et al., (2022), “la revolución tecnológica ocasionada por las TIC implica que las Instituciones de educación superior deban desarrollar una alta capacidad para adaptarse y hacer frente a una sociedad cada vez más conectada”, (p. 1048), es así como la rápida evolución de la tecnología y su impacto en la sociedad necesita que las instituciones educativas se adapten y sean flexibles en enfoque pedagógico y administrativo, sin solo seguir impulsadas por la necesidad de mantenerse con las últimas tendencias tecnológicas, sino también con una visión clara de cómo la tecnología puede mejorar la experiencia educativa y promover los objetivos institucionales.

Así pues, como lo indica Hodges et al., (2020), los docentes fueron obligados a repensar su estrategia de enseñanza en un entorno digital, adoptando herramientas tecnológicas innovadoras y promoviendo la comunicación y colaboración en línea. Además, la crisis sanitaria ha puesto en relieve la necesidad de diseñar contenidos educativos que sean accesibles y adaptables a los diferentes contextos y necesidades de los estudiantes.

Aunado a esto, el departamento de educación virtual desempeña un papel esencial en la coordinación de procesos administrativos y tecnológicos en instituciones educativas, facilitando la transición hacia modalidades virtuales. Este departamento, compuesto por profesionales especializados como pedagogos, comunicadores y diseñadores gráficos, se encarga de diseñar, implementar y gestionar estrategias educativas digitales.

En efecto, la pandemia de COVID-19 ha cambiado radicalmente la educación y ha obligado a las instituciones educativas a adoptar enfoques virtuales para garantizar la continuidad del aprendizaje. En este contexto, la gestión eficaz de la educación virtual ha cobrado importancia, y el papel del Departamento de Educación Virtual (DEV) es central para el éxito de esta transición.

Por ello, la integración debe estar reflejada en el organigrama funcional de las instituciones, a la altura de otras direcciones y coordinaciones, es esencial para garantizar su éxito y reconocimiento. Su liderazgo efectivo, basado en la comprensión profunda de la tecnología educativa y la adaptación de procesos, se convierte en la clave para aprovechar al máximo las ventajas de la educación a distancia en la era digital.

Bajo este contexto, Parra et al. (2017), “las organizaciones que buscan alcanzar un alto nivel de eficiencia deben trabajar en entornos altamente motivadores, retantes, participativos, con un personal motivado e identificado con la organización”. (p. 189), en este sentido, los directivos deben tener en cuenta la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar altos niveles de eficacia y productividad. La competitividad trasciende la productividad al enfocarse en desarrollar y mejorar las habilidades productivas y organizacionales para adaptarse de manera efectiva a los cambios ambientales. Por lo tanto, es esencial implementar un proceso de planificación estratégica con sus distintas etapas.

En este sentido, Cárdenas (2021), señala que “un Departamento de Educación en Línea debe estar integrado en el organigrama funcional de la institución, gozando de los mismos derechos y estatus que otras direcciones de escuelas y coordinaciones” (p-159). Esto garantiza un alto grado de cumplimiento de las disposiciones emitidas por el departamento y facilita la capacidad para analizar, coordinar y discutir las adaptaciones necesarias de los reglamentos existentes en las instituciones para adecuarse a la nueva incursión en la modalidad virtual. Entre las funciones que el Departamento de Educación Virtual debe realizar son las siguientes:

- Diseñar, desarrollar y administrar el Campus Virtual que contenga la información correspondiente a lo académico, administrativo y operativo; y que responda a una imagen corporativa virtual, personalizada e identificada con la institución.
- Organizar y desarrollar el plan para implementar un Sistema de Aulas Virtuales que tiene que ver con:
  1. Diseñar todos los cursos virtuales según la metodología que adopte la institución, personalizando el aprendizaje y utilizando herramientas, materiales y recursos digitales de fácil acceso desde tabletas y celulares inteligentes.
  2. Utilizar gradualmente las aulas virtuales, inicialmente como recurso de apoyo en los procesos educativos presenciales, y posteriormente como recursos de enseñanza-aprendizaje en sí mismos.
  3. Optimizar continuamente la oferta curricular de la institución, para lo cual debe organizar periódicamente jornadas de revisión y retroalimentación de la Oferta Curricular.
  4. Organizar y mantener operativo un Sistema de Comunicación Institucional, mediante medios digitales que relacionen y mantengan comunicados a los diferentes elementos de la institución.
- Desarrollar, implementar y administrar el Sistema de Mejoramiento Profesional, el cual estará dirigido al personal docente, soporte técnico, administrativo y a los estudiantes. Dicho programa debe contemplar entre otros la organización de:
  - Seminarios y charlas de concientización y motivación para el uso y aplicación de nuevas estrategias virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje
  - Cursos de capacitación y entrenamiento en el uso y aplicación de las herramientas web 3.0 y 4.0.

Por consiguiente, la incorporación de nuevas tecnologías en la educación es crucial en la era digital para brindar a los estudiantes experiencias de aprendizaje enriquecedoras y relevantes. Las herramientas de la web 3.0 y 4.0, como la realidad aumentada, la realidad virtual e inteligencia artificial, brindan oportunidades sin precedentes para transformar la enseñanza y el aprendizaje. Sin embargo, es esencial que los docentes reciban una formación adecuada en el uso de estas tecnologías para maximizar su potencial.

Lo anterior soporta la importancia del uso de las TIC como parte de las competencias digitales docentes, que van mucho más allá de la alfabetización digital

(Falloon, 2020), y deja en claro la necesidad de crear un plan de formación que provea a los docentes de conocimientos, capacidades y herramientas que les permiten atender las demandas de las nuevas generaciones de educandos, tal como lo plantean Santos & Serpa (2017), ofreciendo a los estudiantes la oportunidad de aprender

### **El Rol Estratégico del DEV**

El equipo de trabajo del Departamento de Educación Virtual desempeña un papel crucial en el éxito y la eficacia de la educación a distancia en la era digital. La educación a distancia virtual, según Molina et al. (2020), ha evolucionado a partir del uso de las TIC, lo que ha facilitado los procesos de enseñanza-aprendizaje en los distintos niveles de educación. Las modalidades de aprendizaje se han convertido en una herramienta para mantenerse actualizado a lo largo de la vida sin interrumpir la rutina diaria del usuario ni hacer que invierta mucho tiempo. En este sentido la integración efectiva de la tecnología en la educación exige un enfoque colaborativo y un equipo multidisciplinario. La presencia de un pedagogo, comunicador, diseñador gráfico y un ingeniero de plataforma, refleja la diversidad de habilidades necesarias para abordar los desafíos contemporáneos de la educación virtual.

El pedagogo, en línea con las ideas de Bates (2015), desempeña un papel clave en el diseño instruccional, mientras que el comunicador garantiza una interacción efectiva, el ingeniero de plataforma, siguiendo las reflexiones de Mishra y Koehler (2006), se encarga de la configuración tecnológica. Este equipo, en su conjunto, contribuye a la creación, implementación y gestión de estrategias pedagógicas digitales, facilitando una experiencia de aprendizaje en línea significativa y efectiva.

### **Campus Virtual**

Uno de los elementos más importantes de estos procesos de gestión virtual, es el Campus Virtual, convirtiéndose en la cara digital de todo el proceso y de la comunidad académica. El campus virtual, en la convergencia entre la educación y la tecnología, ha emergido como un espacio crucial para la enseñanza y el aprendizaje en la era digital. Según Diaz (2009; como se cita en Cárdenas 2021) las plataformas educativas o plataformas educativas virtuales son ambientes de información a través de los cuales se hallan diversos instrumentos asociados y perfeccionados con fines pedagógicos. Su utilidad

es la de establecer la elaboración y desarrollo de cursos de enseñanzas en la red de internet sin la necesidad de adquirir conocimientos intensos en materia de programación.

Además, Cárdenas (2022), indica que diseño instruccional se plantea como un proceso sistémico con actividades interrelacionadas que permiten crear ambientes que realmente faciliten, de forma mediada, los procesos de construcción del conocimiento. (p. 61). En este sentido, si estos entornos de aprendizaje no utilizan un diseño instructivo apropiado para la modalidad virtual, no seguirán una planificación adecuada del proceso de aprendizaje con una propuesta didáctica definida, lo que puede reducir significativamente los beneficios de las actividades de aprendizaje. Por lo tanto, el diseño instructivo sirve como garantía de rigor y validez de todo el proceso y no debe dejarse de lado en la producción e implementación de ningún recurso educativo o ambiente de aprendizaje virtual.

Por consiguiente, el campus virtual, al integrar estas perspectivas, no solo actúa como un espacio para la entrega de contenido, sino como un entorno dinámico que fomenta la participación activa, la retroalimentación y el desarrollo de habilidades digitales, contribuyendo así a una experiencia educativa enriquecedora y efectiva, es donde todo converge, las aulas virtuales, el centro de interacción virtual, el centro de mejoramiento profesional, la comunidad académica, es el portal educativo, que permite mantener informado a toda la comunidad del aprendizaje, que disponga de información cambiante todo el tiempo, que impacte con su imagen corporativa e institucional.

En último lugar, el sistema de las aulas virtuales, donde interactúan los procesos educativos tanto estudiantes como docentes, personal administrativo y decanos y coordinadores de áreas, un sistema de comunicación interno, que permita mantener informada a toda la comunidad del aprendizaje cumpliendo con cada uno de los procesos dentro de la unidad académica y administrativa y el centro de mejoramiento profesional para brindar capacitación y formación al personal docente, administrativo y a la comunidad universitaria.

### **Centro de Interacción Virtual (CIV)**

El Centro de Interacción Virtual emerge como un componente esencial en la gestión educativa, desempeñando un papel crucial en la facilitación de la comunicación, colaboración y participación activa entre estudiantes y facilitadores.

En este sentido, la educación virtual universitaria implica cambios en el proceso de enseñanza aprendizaje, como la incorporación de la tecnología de información y comunicación, el nuevo contexto en el que se desarrollará el contenido silábico y el uso de plataformas virtuales como mediadoras y facilitadoras de sistematización de procesos, estrategias para la formación de los estudiantes y el logro de competencias. Asimismo, los valores sociales, emocionales y epistémicos relacionados con el desarrollo personal y de la sociedad deben ser considerados en la educación virtual mediada por las tecnologías de la información y la comunicación, así como en el uso de internet.

Aunado a esto, la virtualidad se muestra como un acto relacional y dialógico en el que la comunicación es fundamental para dar respuesta a las demandas sociales y a través de la articulación entre la teoría y la práctica (Puerta Gil et al., 2020). A través del uso de plataformas tecnológicas, permite la interacción y comunicación tendiente a la construcción de nuevos aprendizajes, lo que permite ampliar el sistema educativo a menor costo y mayor alcance.

En ese mismo contexto, la interacción entre las personas es la que se produce entre el estudiantado del aula y el formador o formadora, más allá de la interacción con los contenidos, las actividades, los recursos, la información encontrada en internet, la tecnología y las herramientas. Sin interacción no hay aprendizaje. “El grado de interacción que se establece es el que distingue los buenos modelos de educación en línea” (Sangrà, 2020, p. 35). Este sentido, la conexión con otros miembros de la comunidad educativa puede aumentar la motivación y el compromiso de los estudiantes, lo que mejora su éxito académico y su satisfacción general con el plan de estudios.

En consecuencia, los fundamentos de los modelos de educación en línea exitosos están claramente enfocados en la interacción. Es un error pensar que cualquier tipo de educación no presencial se basa exclusivamente en facilitar el acceso a los contenidos: materiales, recursos, lecciones en cualquier formato y soporte (Sangrà, 2020). El factor que distingue a los buenos modelos de educación en línea es la cantidad de interacción establecida entre los docentes, estudiantes y la comunidad universitaria en su totalidad.

### **Centro de Mejoramiento Profesional**

El Centro de Mejoramiento Profesional, es una de las unidades del Departamento de Educación Virtual, dirigido a los docentes, personal administrativo, soporte técnico y

estudiantes, que contendrá cursos, talleres, seminarios, webinarios, conferencias, de formación, orientación y refuerzo en asuntos relativos a la enseñanza virtual. El objetivo es que se desarrollen destrezas y habilidades para resolver situaciones a las que posiblemente se enfrentarían en un entorno de educación virtual.

El Centro de Mejoramiento Profesional en la gestión educativa a distancia adquiere un papel fundamental, sirviendo como un recurso clave para el desarrollo continuo del personal docente y la mejora constante de la calidad educativa, es así como docente no solamente necesita desarrollar el dominio de herramientas tecnológicas, sino que se le requieren ciertas estrategias y habilidades tanto pedagógicas como comunicativas, de manera que se le pide un dominio de la competencia digital docente (Redecker, 2017).

Además, Guitert (2020), sostiene que la colaboración tiene dos vertientes: lo que se establece entre el estudiantado y el que se da entre las personas formadoras o el personal docente. El Centro de Mejoramiento Profesional, al proporcionar oportunidades de formación, apoyo y colaboración, se alinea con estas perspectivas, promoviendo un ambiente donde los educadores pueden adquirir nuevas habilidades, intercambiar experiencias y adaptarse eficazmente a las dinámicas cambiantes de la educación a distancia.

En este sentido, la colaboración en red entre maestros mejora la práctica pedagógica, facilita el desarrollo profesional y la dimensión social y mejora la competencia digital de los maestros (Romeu et al., 2016). Es beneficioso para los estudiantes porque enfatizar su papel activo, fomenta la construcción de conocimientos y competencias y reduce el aislamiento social.

Así pues, el propósito de impartir esta formación consiste en que el docente, administrativo o estudiante se enfrente a situaciones reales que resolver y que colabore con sus compañeros de grupo para resolver casos prácticos mediante sesiones de grupo. Esto ayudará al personal docente y administrativo a entender el impacto de la educación mediante diversas herramientas, tal como descubrir y crear nuevas formas de hacer el aprendizaje más atractivo, y desarrollar nuevos recursos de enseñanza que permitan a los docentes y estudiantes a aprovechar la educación mediante móviles utilizando los sistemas operativos tales como Android, IOS, u otros.



En este sentido, Sandoval (2020, p. 29), añade que “el educador debe asumir un nuevo rol mediado por las TIC frente al aislamiento preventivo obligatorio en las instituciones educativas”, esto se logra con cambios en las metodologías y existe la necesidad imperante de cambiar el rol del docente en la era digital caracterizada por el constante cambio y desarrollo tecnológico. El docente debe ser un profesional dedicado al aprendizaje continuo, que sea reconocido por su voluntad de superarse continuamente y adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Esta mentalidad de crecimiento constante es crucial en un entorno educativo en rápida evolución, donde las demandas y expectativas de los estudiantes también cambian constantemente.

Es así, como el docente es un guía que dirige a los estudiantes a fuentes relevantes de información y les enseña a desarrollar las habilidades para evaluar y utilizar críticamente esta información. Además, la competencia digital avanzada se configura como una habilidad básica para docentes en la era digital.

La capacidad de utilizar eficazmente la tecnología digital no sólo enriquece la enseñanza y el aprendizaje, sino que también permite al docente adaptarse a diferentes entornos y métodos de enseñanza. Además, se enfatiza la importancia del trabajo en equipo y la cooperación entre profesores y la disposición a recibir ayuda y aprender unos de otros. La creación de comunidades de aprendizaje se presenta como una estrategia eficaz para promover la cooperación y las ideas de aprendizaje entre profesores, estudiantes y toda la comunidad universitaria.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Como desarrollo metodológico, este artículo se basó en los procesos propios de una investigación documental, ya que se tomó información de libros, revistas, y medios electrónicos como fuentes de información. Criterio que se sustenta en lo planteado por Arias-Odon (2016; como se cita en Arias, 2024), cuando afirma que una investigación documental es “un proceso dirigido a la búsqueda de nuevos conocimientos mediante la recuperación, análisis e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y publicados por otros investigadores o instituciones científicas en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 12).

De acuerdo con la profundidad con la que se llevó a cabo, es oportuno catalogarlo como un estudio de tipo descriptivo, debido a que se limitará a detallar la importancia de la

gerencia de la educación virtual y sus procesos internos como la funcionalidad del departamento de educación virtual. En este orden de ideas, es importante mencionar, que Palella y Martins (2017), señalan el nivel descriptivo como:

El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 92).

## RESULTADOS

El surgimiento de la pandemia de COVID-19 ha provocado un cambio significativo en el sector educativo, especialmente en el ámbito universitario, donde la enseñanza virtual ha surgido como una opción indispensable para asegurar la continuidad de los procesos académicos. En este sentido, la gestión de la educación virtual en las universidades se ha convertido en una prioridad estratégica para afrontar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece este nuevo paradigma educativo.

El departamento de educación virtual dentro de las universidades es un paso fundamental en este proceso de gestión educativa. Este departamento es responsable de planificar, implementar y monitorear políticas, programas y recursos relacionados con la educación virtual, también es el responsable del apoyo técnico y pedagógico a profesores y estudiantes, y de la evaluación continua del impacto y la eficiencia de las iniciativas de aprendizaje virtual. La creación de un centro de interacción virtual es una medida estratégica en este contexto ya que promueve la comunicación, la colaboración y la participación en entornos virtuales de aprendizaje. Este centro proporcionaría plataformas y herramientas técnicas que faciliten la comunicación entre profesores y estudiantes y entre los propios estudiantes, promoviendo un entorno de aprendizaje colaborativo e inclusivo.

Además, el Centro de Interacción Virtual ofrece servicios de orientación y asesoramiento personal para apoyar el proceso de aprendizaje individual de los estudiantes. Por otro lado, la implementación del Centro de Mejoramiento Profesional se presenta como una estrategia clave para asegurar la calidad y eficiencia. procesos educativos en un entorno virtual. Este centro estaría dedicado a la formación docente y al desarrollo profesional, ofreciendo programas de formación en pedagogía digital, diseño instruccional, uso de tecnologías educativas y evaluación del aprendizaje en un entorno virtual. Esto garantizaría

que los docentes estén adecuadamente preparados e informados para enfrentar los desafíos especiales de la educación virtual.

## REFLEXIONES FINALES

Las nuevas tecnologías de información y comunicación posibilitan la aparición de numerosas plataformas educativas, cuyo objetivo está centrado en el aprendizaje. En la educación virtual el papel de la comunicación es muy importante, el rol del docente toma una función principal en el trabajo interdisciplinario para el diseño curricular en esta modalidad.

El enfoque de la educación en entornos virtuales desde una perspectiva psicológica implica realizar investigaciones para conocer las características de los medios más adecuados ante situaciones concretas de aprendizaje, considerando las particularidades de los individuos (habilidades y conocimientos previos), entre las funciones más importantes de estos entornos se tiene que la interacción es la que siempre debe prevalecer en todos los procesos para generar un verdadero trabajo colaborativo.

La gestión educativa en las universidades requiere un enfoque integral que considere elementos clave como la presencia educativa en entornos virtuales, la interacción efectiva, y el continuo mejoramiento profesional del personal docente. La integración de tecnologías educativas es esencial para transformar la experiencia educativa, permitiendo la flexibilidad y accesibilidad en la enseñanza.

La creación de centros especializados, como el Centro de Interacción Virtual y el Centro de Mejoramiento Profesional, emerge como una estrategia vital para facilitar la comunicación, colaboración y desarrollo continuo del personal docente, garantizando así la calidad y relevancia de la educación a distancia. Finalmente, la atención a la presencia educativa, la interacción efectiva, y el aprendizaje profesional continuo se convierten en elementos esenciales para el éxito a largo plazo de la gestión educativa a distancia en las universidades. La adaptación constante a las dinámicas cambiantes y el compromiso con la mejora continua son fundamentales para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que la educación a distancia presenta en la era digital.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Odon, F. (2024). *Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas*. REDHECS, Vol. 31 Núm. 22. <https://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/3057>
- Arias, F. (2023). *Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas*
- Aristovnik, A., Keržič, D., Ravšelj, D., Tomaževič, N., & Umek, L. (2020). Impacts of the COVID-19 pandemic on life of higher education students: A global perspective. *Sustainability*, 12(20), 8438. <https://doi.org/10.3390/su12208438>
- Bao, W. (2020). *Covid-19 and Online Teaching in Higher Education: A Case Study of Peking University*. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2, 113-115. <https://doi.org/10.1002/hbe2.191>
- Barrientos-Oradini, N. P., Vicencio Ríos, G., Pennanen-Arias, G., y Aparicio-Puentes, C. (2022). *Educación Superior en España: caracterización de modelos educativos en escuelas de negocios*. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27 (Especial 8), 1048-1066. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.21>
- Bates, A. W. (2015). *Teaching in a Digital Age: Guidelines for Designing Teaching and Learning*. BCcampus.
- Cabero Almenara, J., & Martínez Gimeno, A. (2019). Las TIC y la formación inicial de los docentes. Modelos y competencias digitales. Profesorado, *Revista De Currículum Y Formación Del Profesorado*, 23(3), 247–268. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i3.9421>
- Carbonell-García, C. E., Burgos-Goicochea, S., Calderón-de-los-Ríos, D. O., & Paredes-Fernández, O. W. (2023). *La Inteligencia Artificial en el contexto de la formación educativa*. *EPISTEME KOINONIA*, 6(12), 152–166. <https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2547>
- Cárdenas Cumare, G. H. (2022). *Complejo Tecnológico para la Gestión Educativa Virtual de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo basado en la Ingeniería del Conocimiento*. *Guayana Moderna*, 11(11), 135–161. Recuperado a partir de <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/guayanamoderna/article/view/5863>
- Cárdenas, G. (2021). *Plataforma educativa virtual con base en estrategias tecnopedagógicas para la Corporación Universitaria de Sabaneta*. UNISABANETA. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Abierta- Venezuela]
- Dewey, J. (1916). *Democracy and education: An introduction to the philosophy of education*. New York, NY: The Macmillan Company.
- Fallon, G. (2020). *From digital literacy to digital competence: the teacher digital competency (TDC) framework*. *Educational Technology Research and Development*, 68 (5), 2449–2472. <https://bit.ly/3sklNY7>

- García, L. (2021). *COVID-19 y educación a distancia digital: Preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 24(1), pp. 09-32. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>.
- Guillén-Gámez, F.D., Mayorga-Fernández, M.J. & Álvarez-García, F.J. *A Study on the Actual Use of Digital Competence in the Practicum of Education Degree*. Tech Know Learn 25, 667–684 (2020). <https://doi.org/10.1007/s10758-018-9390-z>
- Guitert, M. (2020). *La colaboración en red para docentes y para estudiantes* [vídeo en línea]. UOC Webinar Series «Docencia Online de Emergencia». Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.youtube.com/watch?v=Nyc1NTaIMyA>
- Hernández, I. B., Lay, N., Herrera, H., y Rodríguez, M. (2021). *Estrategias pedagógicas para el aprendizaje y desarrollo de competencias investigativas en estudiantes universitarios*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVII(2), 242-255. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35911>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). *The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning*. Educause Review, 27.
- Holbeche, L. (2019). *Designing sustainably agile and resilient organizations*. Systems Research and Behavioral Science, 36, 668-677.
- Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). *Technological Pedagogical Content Knowledge: A Framework for Teacher Knowledge*. Teachers College Record, 108(6), 1017-1054.
- Molina, P., Molina, A., Gentry, J. (2020). *El e-learning y la evolución en la enseñanza y aprendizaje de la educación superior*. Dominio de las ciencias, 6(4), 491-500. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1666>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York, NY: Oxford University Press.
- Palella, S., y Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 4ª edición. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL)
- Parra, M, Duran, S y Romero C.. (2017) *Calidad de vida laboral para generar ventaja competitiva en empresas lácteas*. En libro Desarrollo organizacional y gestión humana en contextos globalizados. Editorial Universidad Simón Bolívar. P 109-131 Barranquilla Colombia
- Puerta Gil, C. A., Rendón Urrea, D. L., Roldán López, N. D., & Vélez Holguín, R. M. (2020). *Aproximaciones de la educación en la virtualidad como pedagogía de la comunicación*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 5821(61), 233–250. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n61a14>
- Quiroga, S. R. (2014). *Educación digital e hibridez escolar en Argentina*. Contextos de Educación. Recuperado de <https://www.hum.unrc.edu.ar/publicaciones/contextos/articulos/vol17/pdf/03.pdf>

- Rama Vitale, C. (2019). *Políticas, tensiones y tendencias de la educación a distancia y virtual en América Latina*. Salta: EUCASA.
- Ramírez García, A; Cruz Turrubiates, J. (2021). *Consideraciones para implementar programas de Educación Virtual*. High Rate Consulting / Universidad Autónoma de Chapingo. [www.doi.org/10.38202/cons.prog.educ.virtual](http://www.doi.org/10.38202/cons.prog.educ.virtual)
- Rapanta, C., Botturi, L., Goodyear, P., Guàrdia, L., & Koole, M. (2020). *Online university teaching during and after the Covid-19 crisis: Refocusing teacher presence and learning activity*. *Postdigital Science and Education*, 2(3), 923-945. <https://doi.org/10.1007/s42438-020-00155-y>
- Redecker, C. (2017). *European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu*. <https://doi.org/10.2760/159770>
- Romeu, T., Guitert, M. y Sangrà, A. (2016). *Eacher collaboration network in Higher Education: Reflective visions from praxis*. *Innovations in Education and Teaching International*, 53(6), 592–604.
- Sandoval, C. (2020). *La educación en Tiempo del COVID-19. Herramientas TIC: El nuevo rol docente en el fortalecimiento del proceso enseñanza aprendizaje de las prácticas educativa innovadoras*. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 9(2), 24-31. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.138>
- Sangrà, A. (coord.). (2020). *Decálogo para la mejora de la docencia online*. Editorial UOC.
- Vialart, M. N. (2020). *Estrategias didácticas para la virtualización del proceso enseñanza aprendizaje en tiempos de COVID-19*. *Educación Médica Superior*, 34(3), e2594.