

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN  
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

**VICERRECTORADO**

***CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO E  
INVESTIGACIÓN***



***“FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y  
APRENDIZAJE EN EL AULA, MEDIANTE GOOGLE CLASSROOM COMO  
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA LA ASIGNATURA DE  
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA  
COMERCIAL EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA DOMINGO SAVIO SEDE SUCRE -  
GESTION 2021”***

TRABAJO EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN  
SUPERIOR

**Ing. Patricia Araujo Gainsborg MBA**

**SUCRE MARZO 2022**

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN  
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

**VICERRECTORADO**

***CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO E  
INVESTIGACIÓN***



***“FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y  
APRENDIZAJE EN EL AULA, MEDIANTE GOOGLE CLASSROOM COMO  
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA LA ASIGNATURA DE  
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA  
COMERCIAL EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA DOMINGO SAVIO SEDE SUCRE -  
GESTION 2021”***

TRABAJO EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN  
SUPERIOR

**Ing. Patricia Araujo Gainsborg MBA**

**TUTOR: M.Sc. Sheila Fabiola Rodríguez Hernández**

**SUCRE MARZO 2022**

Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para obtención del Grado Académico de Magíster en Educación Superior de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la biblioteca de la Universidad, para que se haga de esta tesis un documento disponible para su lectura, según las normas de la misma.

Asimismo, manifiesto mi acuerdo en que se utilice como material productivo, dentro del Reglamento de Ciencias y Tecnología, siempre y cuando esta utilización no suponga ganancia económica, ni potencial.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca los derechos de publicación de esta tesis; o parte de ella, manteniendo mis derechos de autor, hasta un periodo de treinta meses posterior de su aprobación.

Ing. Patricia Araujo Gainsborg MBA

Sucre, febrero de 2022

## Dedicatoria

A mis padres Raúl Araujo Ríos y María Elizabeth Gainsborg Ayoroa, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Para mis hijos Nayeli y Sebastian quienes son la inspiración para aquellas metas cumplidas a lo largo de mi vida.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que este trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A todos mis estudiantes de la Universidad Privada Domingo Savio, con quienes descubrí esta vocación, me llenan de orgullo y alegría con sus agradecimientos.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, gracias, siempre los llevo en mi corazón.

.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida y llenar mi camino de bendiciones.

A mi familia por ser el pilar más importante en mi vida.

A los docentes de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, por haber compartido sus valiosos conocimientos a lo largo de la preparación de esta maestría, por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## INDICE GENERAL

1.	ANTECEDENTES.....	2
2.	SITUACIÓN PROBLÉMICA.....	5
3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
4.	JUSTIFICACIÓN.....	6
4.1.	NOVEDAD.....	6
4.2.	PERTINENCIA SOCIAL.....	7
4.3.	APORTE EDUCATIVO.....	7
4.4.	ACTUALIDAD.....	8
5.	OBJETO DE ESTUDIO.....	9
6.	CAMPO DE ACCIÓN.....	9
7.	IDEA A DEFENDER.....	9
8.	OBJETIVO GENERAL.....	10
9.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
10.	DISEÑO DE METODOLOGICO.....	10
11.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
13.	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
14.	ENFOQUE DE INVESTIGACION.....	12
17.2.	MÉTODO DELPHI.....	13
18.	TÉCNICAS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.....	14
18.1.	ENTREVISTA.....	14
18.2.	ENCUESTA.....	15
19.1.	GUIA DE ENTREVISTA.....	16
19.2.	CUESTIONARIO DE ENCUESTA.....	16
20.	IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
20.1.	POBLACIÓN.....	17
20.2.	MUESTRA.....	17
20.3.	DISEÑO MUESTRAL.....	17
20.4.	PLAN DE ANALISIS DE RESULTADOS.....	17
	<b>CAPITULO I</b> .....	<b>19</b>
	MARCO TEÓRICO.....	19
1.1.	TEORIA CONSTRUCTIVISTA.....	19
1.1.1.	CONSTRUCTIVISMO: UNA PROPUESTA EPISTEMOLÓGICA.....	19

1.2.	CONECTIVISMO .....	21
1.3.	TENDENCIAS PEDAGÓGICAS CONTEMPORÁNEAS .....	22
1.4.	SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y LA TECNOLOGÍA .....	25
1.5.	CLASSROOM EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.....	28
1.6.	QUE ES GOOGLE CLASSROOM Y SU APLICACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO .....	29
1.7.	GOOGLE CLASSROOM.....	32
1.7.1.	TAREAS Y EVALUACIONES.....	32
1.7.2.	OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO .....	32
1.7.3.	COMUNICACIÓN DOCENTE-ESTUDIANTE .....	33
1.8.	POSIBLES USOS .....	33
1.9.	APLICACIÓN MÓVIL.....	34
1.10.	LOS VALORES EN LA EDUCACIÓN CIENTÍFICO-TECNOLÓGICA .....	34
1.11.	LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE ENSEÑANZA PARA UN APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO .....	38
1.12.	EVOLUCIÓN DE LAS TIC EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR .....	41
1.13.	POR QUÉ INTEGRAR LAS TIC A LA EDUCACIÓN SUPERIOR.....	41
1.14.	FUNCIONES DE LAS TIC EN EDUCACIÓN SUPERIOR.....	42
1.15.	CLASSROOM COMO APOYO AL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE 43	
1.16.1	DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DOMINGO SAVIO .....	48
1.17.1.	MISIÓN.....	49
1.17.2.	VISIÓN .....	49
1.17.3.	MODELO EDUCATIVO POR COMPETENCIAS .....	49
1.17.4.	CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL .....	51
	<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>52</b>
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	52
	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	52
2.1	ENCUESTA A ESTUDIANTES .....	52
2.2.	ENTREVISTA A DOCENTES .....	61
	<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>65</b>
	PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE MEDIANTE GOOGLE CLASSROOM COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....	65

	FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	65
3.1.	METODO DELPHY .....	65
3.2.	JUSTIFICACIÓN.....	71
3.3.	OBJETIVOS DEL MODELO .....	72
3.3.1.	OBJETIVO GENERAL .....	72
3.3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	73
3.4.	FUNDAMENTO PEDAGÓGICO .....	73
3.5.	GRAFICO DEL MODELO TEÓRICO.....	75
3.6.	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE .....	76
3.7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE (GOOGLE CLASSROOM) .....	77
3.8.	LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO ELEMENTO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE .....	77
3.9.	ORIENTACIONES AL DOCENTE DE LA MATERIA COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR.....	78
3.10.	ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	78
3.10.1.	LAS SESIONES PRESENCIALES .....	78
3.10.2.	EL ENTORNO VIRTUAL.....	80
3.11.	COMPETENCIAS Y OBJETIVOS QUE SE POTENCIAN.....	80
3.12.	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA INCORPORAR LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS .....	82
3.13.	MODELO PEDAGÓGICO .....	83
3.14.	POLÍTICAS.....	83
3.15.	CONTENIDO DE FORMACIÓN .....	84
3.16.	TAMAÑO Y COBERTURA DEL PROGRAMA.....	84
3.17.	ASPECTOS TECNOLÓGICOS.....	84
3.18.	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.....	85
3.19.	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN .....	86
3.20.	CLASSROOM COMO ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN .....	86
3.21.	METODO DELPHY .....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
	BIBLIOGRAFIA	

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Conocimiento sobre las siglas TIC .....	58
Gráfico 2: Importancia sobre la utilización de recursos tecnológicos.....	59
Gráfico 3: Recursos tecnológicos.....	59
Gráfico 4: Uso de herramientas tecnológicas .....	60
Gráfico 5: Uso adecuado de la tecnología y manejo de la información .....	61
Gráfico 6: Frecuencia de uso de herramientas tecnológicas .....	62
Gráfico 7: Uso de las TICs en el aula .....	62
Gráfico 8: Tecnologías como medio de comunicación utilizado por el docente .....	63
Gráfico 9: Conocimiento sobre Google Classroom .....	64
Gráfico 10: Las TIC facilitan el aprendizaje.....	65
Gráfico 11: Influencia de las TIC en el desarrollo de actividades académicas.....	66
Gráfico 12: Aceptación de nuevas herramientas tecnológicas .....	66
Gráfico 13: Aceptación de la tecnología en la educación .....	67
Gráfico 14: oportunidades de aprovechamiento académico.....	68
Gráfico 15: Por qué el uso de la tecnología en la educación es adecuado.....	69
Gráfico 16: Tecnología suficiente para la demanda universitaria .....	70
Gráfico 17: Con que tecnologías prefiere trabajar.....	71
Gráfico 18: Capacitación para utilizar nuevas herramientas en la educación .....	72
Gráfico 19: Conoce la herramienta Google Classroom .....	72
Gráfico 20: Herramienta Google Classroom puede ser útil .....	73
Gráfico 21: Cursos especiales de formación en el uso las TIC... ..	73

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla Nro. 1: Coeficiente de conocimiento o información .....	75
Tabla Nro. 2: Cálculo del coeficiente de conocimiento o información Kc.....	76
Tabla Nro. 3: Coeficiente de argumentación o fundamentación (Ka) de cada experto...76	
Tabla Nro. 4: Patrón de cálculo de coeficiente de argumentación o fundamentación .....	77
Tabla Nro. 5: Coeficiente de competencia (K) de los expertos.....	77
Tabla Nro. 6: Calificación de propuestas .....	78
Tabla Nro. 7: Frecuencias Acumuladas .....	78
Tabla Nro. 8: Frecuencia Relativa Acumuladas .....	79
Tabla Nro. 9: Cálculo de N .....	79
Tabla Nro. 10: Grado de adecuación de expertos.....	80
Tabla Nro. 11: Contenido de Información .....	97

## **INDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1 ENTREVISTA

ANEXO 2 ENCUESTA

ANEXO 3 PLAN CURRICULAR

ANEXO 4 PROGRAMA DE FORMACIÓN DE ASIGNATURA PLAZA

ANEXO 5 PRESENTACIÓN DEL MODELO DE CUESTIONARIO DELPHI A APLICAR

ANEXO 6 ESTUDIANTES PROGRAMADOS GESTIO 2021 UPDS

## RESUMEN

El objetivo actual de la educación por competencias es lograr que los estudiantes relacionen lo aprendido en el aula con la vida laboral, además de que los conocimientos adquiridos les permitan resolver diferentes problemas en distintos contextos. En la actualidad los docentes se ven cada vez más comprometidos en motivar la construcción de aprendizajes significativos en los jóvenes; mediante la correcta aplicación de técnicas y estrategias que permitan que el estudiante alcance los objetivos establecidos, y resultados de aprendizaje esperados. Deben ser un agente de cambio, que acerque a los estudiantes al conocimiento de múltiples maneras, complementarles con el saber, saber ser, saber hacer y además saber dónde y cómo buscar información. Las tecnologías de la información han tenido gran impacto en la sociedad, pero de sobremanera en la educación ya que éstas, han acercado y facilitado el conocimiento, pero sobre todo la manera de aprender.

El método de enseñanza y aprendizaje se ha visto beneficiado por aplicaciones digitales desde hace algunos años; el haber incorporado la tecnología a la educación surge de la necesidad del uso de la información y esto ocurre en una sociedad cada vez más demandante, en donde los estudiantes desde que son niños ya cuentan con un dispositivo digital (Tablet, laptop, teléfonos inteligentes), por lo que realizar la clase sólo en el aula como un método tradicional ya no es opción para el docente.

Es por ello que el presente trabajo se direccionó a los estudiantes y docentes de la asignatura del comportamiento del consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial en la Universidad Privada Domingo Savio sede Sucre en la gestión 2021, donde se realizó una investigación transversal descriptiva teniendo como objetivo conocer la percepción y aceptación del uso de la plataforma virtual educativa Google Classroom como apoyo para el docente, ya que se quiere conocer si la utilizarían como alternativa para la enseñanza – aprendizaje de los diversos contenidos, obteniendo como resultados que algunos docentes y los estudiantes no tienen noción del alcance que pueden tener con esta plataforma.

## **INTRODUCCION**

La creciente influencia de la tecnología por la educación es cada vez más intensa en los diferentes niveles de la sociedad y el mundo en general. En tal sentido el presente trabajo de investigación estudia las ventajas que puede aportar la herramienta de Google Classroom en el aprendizaje colaborativo. En la investigación se estudia la importancia del uso de las herramientas tecnológicas, en este caso Google Classroom llega a ser un recurso fundamental que puede ser utilizado en todos los niveles de la educación, para que los estudiantes puedan afrontar exitosamente las exigencias intelectuales propias de su vida académica. El estudio tuvo como objetivo proponer la herramienta Google Classroom como instrumento de evaluación para el fortalecimiento de competencias en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de la asignatura “comportamiento del Consumidor” de la carrera de Ing. Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio. Sede - Sucre.

En el marco teórico, el cual permite exponer los antecedentes de la investigación, se tiene temas referentes a la importancia de la herramienta tecnológica Google Classroom y sus aportes en el aprendizaje que sirven como respaldo para la investigación.

Posterior al análisis e interpretación de los resultados con sus respectivas interpretaciones, se sustenta la aplicación de la propuesta y se concluye dar solución al problema de investigación. Se concluye que los docentes perciben a Google Classroom como una herramienta TIC que, sumada a la capacidad y proactividad del docente, puede mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje favoreciendo que éstos sean ubicuos.

## 1. ANTECEDENTES

En la era de la comunicación y la información, se considera que el aprendizaje será la base para el desarrollo, el crecimiento y el progreso de la sociedad. Por lo tanto, el sistema educativo debe favorecer la formación continua y permanente de los docentes en cada uno de los niveles educativos, a fin de responder a las necesidades, los intereses y los retos de la población estudiantil. Para lograrlo, se requiere facilitar el acceso a Internet, a fin de promover el aprendizaje y la formación en y con las TIC. Sin embargo, el impacto y los efectos que estas pueden generar resultan variados. En algunos casos, representan un gran potencial para las experiencias liberadoras y creativas, aunque en algunos lugares se encuentre todavía en sus inicios. De igual forma, las TIC favorecen nuevos escenarios o espacios educativos y de aprendizaje en sus diferentes modalidades —tanto formal, como no formal—, razón por la cual se hace necesario que las instituciones educativas realicen gestiones y esfuerzos para dotarse de recursos y herramientas que generen oportunidades de formación en el uso de las TIC.(1)

El uso y la capacitación en TIC por parte de los docentes universitarios, ha sido objeto de investigación y reflexión en los últimos años, y, según lo menciona López de la Madrid (2007), el uso de las TIC en las universidades del mundo se ha convertido en un elemento determinante para lograr el cambio y la adaptación a las nuevas formas de hacer y pensar en los distintos sectores de la sociedad. En cuanto al aspecto administrativo, han de mejorar la organización de las instituciones educativas, y en el ámbito académico, han facilitado el acceso de los estudiantes a la información, así como enriquecido significativamente los contextos educativos. (1)

Esta investigación pretende dar una contribución a las herramientas de enseñanza aprendizaje que actualmente se utilizan como estrategias en la educación superior en nuestro medio.

Dado lo anterior, se considera que integrar las TIC a las didácticas y dinámicas educativas mejora el desempeño de los docentes en el aula, y genera un gran cambio en sus prácticas pedagógicas. En los estudiantes, facilita el acceso a la información, de modo que posibilita un intercambio y la comunicación permanente, por lo cual el docente debe estar capacitado para transformar la información en conocimiento y comprensión. (1)

La introducción de las TIC en las aulas pone en evidencia la necesidad de una nueva definición de roles, especialmente, para los estudiantes y docentes. Los primeros, gracias a estas nuevas herramientas, pueden adquirir mayor autonomía y responsabilidad en el proceso de aprendizaje, esto contribuye a la educación por competencias donde el docente deja de ser la única fuente de conocimiento.

En el siglo XXI es indispensable saber utilizar tecnologías, que los estudiantes se interioricen en los usos de las TICs y así puedan participar activamente en la sociedad e integrarse en el mercado laboral de la manera más óptima posible tomando en cuenta la competitividad que existe actualmente para los nuevos profesionales.

Por tanto, es fundamental fomentar en los docentes el reconocimiento de las competencias que los docentes universitarios requieren como contribuyentes a la formación de las generaciones del siglo XXI. En el año 1998 el Informe Mundial sobre Educación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación concluyó que la enseñanza mundial y la labor docente se transformarían gracias a la creación, implementación y actualización de las TIC. En su informe resaltaron la importancia a futuro en aspectos específicos como los métodos conversacionales de enseñanza aprendizaje, procesos educativos y en la forma en que los docentes y estudiantes accederían al conocimiento. Los resultados planteados por la UNESCO son un ejemplo de aquellas actualizaciones y competencias que ahora debe tener un formador. (2)

No cabe duda de la importancia en la utilización de las TIC para la educación superior, ya que estas pueden ayudar a integrar y potenciar los procesos de enseñanza y aprendizaje, en la era de los artefactos móviles y portátiles (netbooks, celulares, etc.), es así que se puede ampliar la propuesta educativa presencial con distintas herramientas e instrumentos digitales con el objetivo de mejorar la comunicación y el intercambio de conocimiento.

Los docentes consideran a las TIC como herramientas fundamentales, por un lado, en la formación de nuevos investigadores, y por el otro en el diseño de productos referidos a nuevas tecnologías e invenciones, esto coinciden con lo dicho por Domínguez (2009) en el que mencionan que el uso de las TIC en la educación debe “emplearse para permitir que los estudiantes comuniquen e intercambien ideas, construyan conocimiento en forma gradual, resuelvan problemas, mejoren su capacidad de argumentación oral y escrita y creen representaciones no lingüísticas de lo que han aprendido”(2)

La incorporación de nuevas tecnologías en educación implica replantear un nuevo escenario y pensar en nuevas propuestas de trabajo en aula. Asimismo, se debe tomar en

cuenta la gran variedad de posibilidades pedagógicas que ofrecen las TIC ya que éstas han transformado las formas tradicionales de aprender y enseñar.

El COVID 19 ha situado a las tecnologías digitales como protagonistas en los procesos de enseñanza y aprendizaje, esto es un fenómeno que llegó para quedarse.

Debemos reconocer que en el sector de la educación superior tampoco estábamos preparados para una disrupción como la que ha traído consigo la pandemia de la COVID-19. Los cierres, como medida para contener la pandemia, han llevado a un despliegue acelerado de soluciones de educación a distancia para asegurar la continuidad pedagógica también en la educación superior. Los obstáculos son múltiples, desde tecnológicos y pedagógicos hasta financieros. (3)

El cierre de las universidades ha acelerado una entrada abrupta, -como ha señalado la directora general de la UNESCO a una nueva era del aprendizaje. La exigencia de transformación digital casi inmediata de las IES no solo requiere la incorporación de tecnologías, sino que precisa además de la creación o modificación de procesos y de la disposición de las personas con las capacidades y habilidades adecuadas para desarrollar dichos procesos y tecnologías. Sin embargo, al no haber más tiempo para preparar estas condiciones, el profesorado se ha visto desafiado a ubicar resoluciones creativas e innovadoras, actuando y aprendiendo sobre la marcha, demostrando capacidad de adaptabilidad y flexibilización de los contenidos y diseños de los cursos para el aprendizaje en las distintas áreas de formación. (4)

La pandemia ha afectado a estudiantes y docentes por igual que pasaron súbitamente a un ambiente de enseñanza remota de emergencia para dar continuidad a los procesos educativos, donde tuvieron que hacer frente a la educación a distancia, donde claramente nos enfrentamos con capacitación, acceso a internet y financiamiento, como los principales retos para la incorporación de tecnologías digitales en las universidades.

Las IES habrán perdido una gran oportunidad si no se paran a reflexionar internamente, con la participación de estudiantes y docentes, acerca de las lecciones aprendidas durante la crisis sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje. La pregunta crítica es si la experiencia adquirida puede capitalizarse para un rediseño de estos procesos, maximizando las ventajas de las clases presenciales al tiempo que se extrae mayor partido de las tecnologías, y, en segundo lugar, hasta dónde quiere o puede llegar cada institución. Esta reflexión podrá llevarse mejor a cabo si las IES cuentan con oficinas de innovación y apoyo pedagógico cuyo papel, además de desarrollar las competencias pedagógicas del

profesorado, es el de fomentar la innovación pedagógica y acumular y diseminar las evidencias que resulten de su evaluación. Se acostumbra a decir que en cada crisis hay siempre una oportunidad. Tal vez, en este caso, sea la de la revisión pedagógica. Es de esperar, en este sentido, que sean muchas las IES que emprendan el camino de una necesaria renovación pedagógica que favorezca tanto la calidad como también la equidad. (4)

## **2. SITUACIÓN PROBLÉMICA**

El 12 de marzo, el Ministerio de Educación emitió el instructivo IT/DM N° 0014/2020 por el cual se suspenden las actividades educativas en todos los subsistemas (Bolivia. Ministerio de Educación, 12-3-2020), con sanciones a quienes no suspendan las clases en las universidades (Revista Digital, 13-3-2020). El Órgano Ejecutivo, a partir del Ministerio de Educación, promulgó el 6 de junio de 2020 el Decreto Supremo 4260, que tiene por objeto normar la complementariedad de las modalidades de atención presencial, a distancia, virtual y semipresencial en los Subsistemas de Educación Regular, Educación Alternativa y Especial, y Educación Superior de Formación Profesional del Sistema Educativo Plurinacional, junto a seis reglamentos específicos para normar las modalidades de atención educativa (Bolivia. Ministerio de Educación, 9 de julio de 2020). Para fines del artículo, interesa el reglamento específico de la educación superior universitaria (Bolivia. Ministerio de Educación, 10 de julio de 2020). Estas dos normas son consideradas como medidas legislativas y objeto de interés ya que se orientan a garantizar el derecho a la educación (Pérez Murcia, 2004). (5)

La realidad actual exige a la educación superior universitaria una respuesta pertinente ante los retos que demandan cambios creativos e innovadores que promuevan la reflexión y la investigación científica como fuente del desarrollo para la sociedad, tal es el caso del uso de las tecnologías de Información y Comunicación.

La pandemia ha reflejado las dificultades que tienen los países en Latinoamérica y en específico Bolivia. Grandes brechas digitales en los territorios más alejados de las capitales, falta de acceso a computadores y nula conexión a internet, carencias estructurales a las que se suma la falta de alfabetización digital de gran parte de los docentes. Factores que no hacen más que profundizar la brecha social de los diferentes estudiantes con situaciones particulares cada uno.

En la carrera de Ingeniería Comercial de la universidad Domingo Savio sede Sucre; se vio la reestructuración en pro de la educación virtual para hacer frente a la pandemia que anteriormente no se veía reflejada en situaciones como las actualizaciones con el manejo de las TICs como una herramienta de enseñanza y aprendizaje, sin embargo, aún es un desafío el apoyo de toda la gama que se tiene en herramientas virtuales para la mejora continua de la educación.

Anterior a este evento la universidad se encontraba en un campo menos competitivo para los profesionales que deseaban formarse, y un panorama así repercute de manera directa en los estudiantes, es decir con la implementación de las TICs en general y la herramienta Google Classroom en específico el estudiante se sentirá motivado frente a un descubrimiento a partir de la interacción con la tecnología, permitiéndole reflexionar y desarrollar los procesos cognitivos completos y pertinentes de situaciones concretas de su vivencia relacionadas con las cosas como personas y procesos, aun considerando un panorama de clases presenciales.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo contribuir en las competencias del proceso de enseñanza y aprendizaje para la educación mediante la herramienta Google Classroom en la asignatura Comportamiento del Consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Domingo Savio con sede en la ciudad de Sucre?

### **4. JUSTIFICACIÓN**

#### **4.1. NOVEDAD**

La implementación de la herramienta Classroom, significa internarse en el mundo de las tecnologías informáticas y de comunicación, sin embargo, las TICs por sí mismas no van a cambiar la educación, pero pueden ser una herramienta que permita llevar a cabo innovaciones educativas. Las tecnologías modernas están dando medios más sofisticados que complementan y amplían las posibilidades de interacción.

Debido al avance tecnológico, el uso de las TICs constituye una herramienta de apoyo para el aprendizaje y la enseñanza, es por ello que su implementación en la docencia puede constituir no solo un recurso metodológico para el docente sino también de motivación para los estudiantes. Así bien, el uso de las TICs en la educación hace más flexible el

aprendizaje, dado que los estudiantes pueden aprender en cualquier tiempo y en cualquier lugar, puesto que en los últimos años el uso de Internet y los dispositivos móviles están al alcance de gran parte de la población, especialmente en jóvenes estudiantes de nivel superior. (6)

Por otro lado, quienes no habían entrado nunca en el universo de la educación virtual, tras la pandemia tuvieron que detectar muy rápidamente que la virtualidad no funciona si se piensa como una presencialidad de otro tipo. Es otra lógica y requiere situarse desde otro lugar. Incluso con plataformas de video conferencias que nos permiten encuentros sincrónicos y multitudinarios, los encuentros que se producen son específicamente virtuales, lo que no quiere decir que no estemos compartiendo este tiempo cada uno desde su espacio.

#### **4.2. PERTINENCIA SOCIAL**

La incursión de la tecnología se observa en varias de las actividades del diario vivir, tenemos contacto con situaciones tecnológicas al observar la televisión, a realizar compras mediante la web, al acudir al banco a realizar algún servicio, al realizar nuestro trabajo administrativo y académico utilizando las computadoras; en realidad el avance tecnológico ha permitido que la vida actual sea más fácil debido a que realizamos las cosas mejor, más rápido y de manera eficiente, es así que la importancia de la tecnología en la educación superior no debe ni puede quedar atrás y debe incursionar en nuevas herramientas tecnológicas para lograr estudiantes que se desenvuelvan de manera más eficiente en el campo laboral.

Hoy en día las personas pueden acceder a la información desde cualquier dispositivo inteligente e incluso presenciar conferencias a través de video llamadas. La creación de proyectos es mucho más sencilla, pues la tecnología trajo herramientas nuevas que suplantaron el papel. En resumen, la tecnología en la educación ha hecho que aprender sea más fácil, cómodo e incluso asequible. La era digital no se detiene, por lo que es importante que docentes y especialistas se encuentren al tanto de las nuevas tecnologías para así poder preparar a sus estudiantes. (7)

#### **4.3. APORTE EDUCATIVO**

A través de esta investigación se pretende colocar de relieve, más que el interés por el uso de las herramientas digitales, su indudable utilidad como medio para fomentar el contacto,

el diálogo y la comunicación entre estudiantes y docentes. Especialmente, como favorecedores de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por las circunstancias vividas hoy los celulares, son los dispositivos que más se usan y cualquier instancia de educación que se diseñe como virtual debe tener eso en cuenta. A veces es la única forma de estar en contacto, de responder una consigna, de participar, etc.

Más allá de los modos de conexión, es más claro que nunca que el trabajo docente es irremplazable y necesitamos revalorizarlo.

Con Internet, el proceso de aprendizaje universitario no puede consistir en la mera recepción y memorización de datos recibidos en la clase, sino la permanente búsqueda, análisis y reelaboración de informaciones obtenidas en las redes. Desde un punto de vista psicodidáctico, una de las innovaciones más profundas que provoca la incorporación de las redes telemáticas a la metodología de enseñanza universitaria es que el modelo tradicional de transmisión y recepción de la información a través de lecciones expositivas deja de tener sentido y utilidad. Todo el conocimiento o saber que un docente necesita comunicar a su alumnado puede ser "colgado" en la red de modo que lo tengan disponible cuando lo deseen. (8)

Es un hecho que esta pandemia nos dará como resultado un cambio cultural necesario, nos preguntamos cómo será el mundo después de esta pandemia: cómo y cuándo vamos a volver, a qué espacios y con qué cuidados, cómo va a haber cambiado todo, a qué "normalidad" volvemos. Algo es seguro, nuestra "normalidad" no será la misma de antes.

#### **4.4. ACTUALIDAD**

Es entendido que, la educación superior tiene un reto mayor en la formación de profesionales, en las diferentes áreas de conocimientos; en esta forma, coadyuvar en el desarrollo de mejores profesionales.

La preocupación sobre los recursos humanos en el país no solo debe empezar por mejorar las metodologías de enseñanza y aprendizaje en las aulas universitarias o innovando las estrategias de evaluación, sino que además es fundamental la ampliación de herramientas tecnológicas siendo estas la nueva tendencia para mejorar las habilidades necesarias para desenvolverse en un mundo altamente globalizado, caracterizado por el avance significativo de la ciencia y en especial de la tecnología.

El reto de futuro está en que las universidades innoven no sólo su tecnología, sino también sus concepciones y prácticas pedagógicas, lo que significa modificar el modelo de enseñanza universitario en su globalidad. Abordar este proceso significará reformular el papel y práctica pedagógica del docente, planificar y desarrollar modelos de aprendizaje del alumnado radicalmente distintos a los tradicionales, cambiar las formas organizativas del tiempo y el espacio de las clases, cambiar las modalidades y estrategias de tutorización. (8)

Seguramente este trayecto tan extraño y nuevo que se vive con la pandemia va a dejar aprendizajes en ese sentido. Se constata, sin embargo, que la educación virtual es una experiencia muy extendida sobre todo en el nivel superior y universitario. La mayor parte de las universidades tienen sus propios campus, y decidieron dar continuidad en esos espacios a las clases en la virtualidad. Docentes con o sin experiencia en estos menesteres se pusieron a dar clases por la herramienta Zoom articuladas con consignas de trabajo que se resuelven de modo remoto. Estas y otras formas más o menos multimodales están sosteniendo cursadas en todo el país, rediseñando lo que requiere presencialidad posiblemente las prácticas en hospitales, entregas de maquetas, entre otras prácticas más difíciles de virtualizar, pero confirmando que hoy la educación virtual es una modalidad valiosa y de calidad.

## **5. OBJETO DE ESTUDIO**

Las competencias de docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje desde el Google Classroom para la asignatura de Comportamiento del Consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio Sede Sucre.

## **6. CAMPO DE ACCIÓN**

El proceso de enseñanza y aprendizaje de la asignatura de Comportamiento del Consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio.

## **7. IDEA POR DEFENDER**

Un instrumento de evaluación en base a Google Classroom, en el proceso de enseñanza y aprendizaje para la asignatura de Comportamiento del Consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio, permitirá mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje a través del fortalecimiento de las competencias en los estudiantes.

## 8. OBJETIVO GENERAL

Proponer la herramienta Google Classroom como instrumento de evaluación para el fortalecimiento de competencias en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de la asignatura “comportamiento del Consumidor” de la carrera de Ing. Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio. Sede - Sucre.

## 9. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Identificar el grado de conocimiento en los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio sede Sucre, sobre la plataforma Google Classroom y sus herramientas.
- ✚ Determinar la aceptación de incluir una nueva estrategia de evaluación en base a Google Classroom en el proceso de enseñanza y aprendizaje, propuesta a los docentes.
- ✚ Analizar la importancia de los entornos virtuales en el proceso cognitivo de enseñanza aprendizaje.
- ✚ Exponer los beneficios del uso de Google Classroom para el desarrollo de competencias de TICs en los estudiantes.

## 10. DISEÑO DE METODOLOGICO

Se aplicó el método científico, el cual es un recurso riguroso, lógico y que tiene el objetivo de encontrar la verdad de lo que se investiga, es un proceso dinámico que se caracteriza por ser riguroso y por conducir a la adquisición de nuevos conocimientos. Su función es describir, explicar, comprender, controlar, predecir hechos, fenómenos y comportamientos.

(9)

## **11. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es descriptivo, pues se podrá comprender el comportamiento de los fenómenos en estudio, entre los estudiantes, los docentes, tras su adaptación con las tecnologías de la información y comunicación.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (9)

## **12. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación es no experimental ya que se realizó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, en esta investigación no se hizo variar intencionalmente las variables independientes.

Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (9)

## **13. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

El nivel o alcance de la investigación es transversal descriptivo, pues se pretende describir situaciones determinadas en el aula, luego de haber formado una idea general del problema, se realizará la descripción sobre la percepción de los involucrados, identificando también las alternativas de solución del problema en cuestión.

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (9)

Los diseños transversal descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o —generalmente— más variables y proporcionar su descripción. (9)

## **14. ENFOQUE DE INVESTIGACION**

El enfoque de la investigación es mixto, al tener datos cuantitativos y cualitativos. Este enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Por tanto, este enfoque indica en su modelo dos etapas, el cual recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

Se logra una perspectiva más precisa del fenómeno, incrementa nuestra confianza en que los resultados son una representación fiel, genuina y fidedigna de lo que ocurre con el fenómeno estudiado, ayuda a clarificar y teorizar el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación.

## **15. MÉTODOS DE LA INVESTIGACION**

### **16. MÉTODOS TEÓRICOS**

#### **16.1. MÉTODO DIALECTICO**

Se utilizó el método dialectico, basado en la Teoría Constructivista con carácter holístico e integrativo relacional, con un enfoque sistémico, que posibilita comprender e interpretar de manera específica y contextualizada los diferentes niveles de realidad que se modela, sus atributos y propiedades; este modelo de construcción teórica sigue la lógica de lo general a lo específico, conduciendo a un enriquecimiento en el tratamiento teórico del proceso didáctico de integración de las TICs en la educación superior, para así lograr una mejor calidad del proceso de enseñanza aprendizaje.

#### **16.2. MÉTODO INDUCCIÓN Y DEDUCCIÓN**

De igual manera se utilizó el método Inducción y Deducción partiendo de lo particular para llegar a lo general y de lo general a lo particular, este método ha permitido transmitir el conocimiento, desde los aspectos particulares o personales hasta los aspectos generales y viceversa de las estrategias en el proceso de enseñanza y aprendizaje, los cuales han sido expresados en la incidencia del problema desde lo general al campo particular y viceversa.

### **16.3. MÉTODO BIBLIOGRÁFICO**

Fue utilizado en la revisión bibliográfica como parte de la elaboración de la fundamentación teórica de la investigación; en el diagnóstico realizado a partir del estudio de planes de clase, reportes e informes semestrales, así como en el procesamiento de la información obtenida de la consulta a sitios web y publicaciones de especialistas de reconocidas universidades en este campo. Este método es muy importante, sobre todo para establecer la base teórica conceptual que sirva de soporte y cimiento al trabajo.

## **17. METODOS EMPÍRICOS**

### **17.1. MÉTODO MEDICIÓN**

Es el Método Empírico que se desarrolla con el objetivo de obtener información numérica acerca de una propiedad o cualidad del objeto, proceso o fenómeno, donde se comparan magnitudes medibles conocidas. Ha sido utilizado por medio de los instrumentos de la encuesta realizada a los estudiantes y la entrevista aplicada a los docentes, mediante las relaciones que se consideraron para evaluarlas y representarlas adecuadamente. Para ello la investigación se apoyó en procedimientos estadísticos.

### **17.2. MÉTODO DELPHI**

Dentro de las diferentes estrategias de investigación que existen para la identificación de preguntas y problemas de investigación, la selección de variables críticas de investigación, o la construcción y validación de instrumentos de recogida o análisis de información, nos encontramos con el método Delphi.

Para la validación de la propuesta mediante el proceso enseñanza aprendizaje con las nuevas herramientas tecnológicas, se recogerá el criterio de 20 expertos, entre ellos se encuentran licenciados en ciencias de la Administración, en Ing. Comercial, y Publicidad y Marketing, docentes del área con sobrada experiencia en campo, los cuales serán sometidos a una autoevaluación de los niveles de información, argumentación y de satisfacción por la estrategia metodológica diseñada. Así, el método Delphi es una técnica de investigación prospectiva cuya finalidad es suscitar el grado de consenso o visualizar los puntos de discrepancia entre personas expertas en la temática objeto de la investigación.

## **Objetivos del estudio**

- ✚ Identificar la situación real del proceso de enseñanza y aprendizaje de la asignatura Comportamiento del Consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio con base en la ciudad de Sucre.
- ✚ Analizar la aceptación de una nueva estrategia de evaluación en base a Google Classroom para lograr un proceso de enseñanza y aprendizaje.
- ✚ Consultar a personas con experiencia, diferente formación y/o jerarquía, para alcanzar un consenso entre los entrevistados sobre el tema a estudiar.

## **Procedimiento de aplicación**

En su ejecución seguimos las fases siguientes:

1. Elaboración de una primera lista de temáticas, con los descriptores que se podrían incluir.
2. Realización primera vuelta del estudio Delphi.
3. Análisis de los resultados alcanzados y elaboración de una nueva lista, de ser necesario.
5. Y análisis de los resultados alcanzados y conclusiones.

El número de expertos que participaron inicialmente en su puesta de acción fueron 20. El criterio que se utilizó para la selección de los expertos fue que estuvieran impartiendo asignaturas relacionadas con la carrera de Ingeniera Comercial, que tengan conocimiento de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación, o TICs en la Universidad Domingo Savio.

## **18. TÉCNICAS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS**

En las diferentes ramas de la ciencia existen numerosas técnicas para la obtención de datos. Las técnicas utilizadas en este estudio de investigación son las siguientes:

### **18.1. ENTREVISTA**

Se aplicó la entrevista semiestructurada a cinco docentes de la Universidad Privada Domingo Savio, vinculados al área de la formación del profesional, con el propósito de

obtener información acerca de la infraestructura tecnológica disponible en la Universidad, el estado de conocimiento sobre la herramienta Classroom y sobre el aprovechamiento de las actuales condiciones tecnológicas de la Universidad.

De la misma manera se consultaron expertos de diferentes materias relacionadas al área para la determinación de la factibilidad de la estrategia de enseñanza aprendizaje mediante la herramienta Google Classroom propuesta en la investigación.

### **18.1.1. MÉTODO DE ANÁLISIS DE CONTENIDO CUALITATIVO**

El estudio cualitativo apela a una observación próxima y detallada del sujeto en su propio contexto, para lograr aproximarse lo más posible a la significación de los fenómenos, el método que se utilizó en el análisis cualitativo de las entrevistas a docentes fue el de análisis de contenido cualitativo, mediante el desarrollo de categorías inductivas. Se centró en procedimientos reductivos de las categorías, con el objeto de crear criterios de definición, las cuales se van deduciendo sistemáticamente hasta lograr una categoría central.

### **18.2 ENCUESTA**

Fue aplicada a 107 estudiantes de la Universidad Domingo Savio. A partir de la utilización de técnicas de recogida y análisis de la información (cuestionarios), permitió ahondar en aspectos relacionados con el uso de los medios de enseñanza que actualmente se utilizan y sobre la aceptación y conocimiento acerca de la herramienta Classroom.

La encuesta será el método de investigación capaz de dar respuestas al problema de investigación tanto en términos descriptivos, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. De este modo, será utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

## **19. INSTRUMENTOS**

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

## **19.1. GUIA DE ENTREVISTA**

Se utilizó este instrumento de investigación en el presente estudio con el propósito de recoger información mediante una conversación profesional, dirigida a los docentes de la carrera de Ing. Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio, con la finalidad de adquirir información acerca del problema de investigación, del cómo fortalecer competencias prácticas en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la asignatura Comportamiento del Consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio con sede en la ciudad de Sucre, incorporando el Google Classroom.

Se aplicó la entrevista semiestructurada a cinco docentes de la Universidad Privada Domingo Savio, vinculados al área de la formación del profesional, con el propósito de obtener información acerca de la infraestructura tecnológica disponible en la Universidad, el estado de conocimiento sobre la herramienta Google Classroom y sobre el aprovechamiento de las actuales condiciones tecnológicas de la Universidad. (Véase Anexo 1).

## **19.2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

Este instrumento será utilizado mediante un cuestionario previamente elaborado, con preguntas cerradas y abiertas, dirigida a los estudiantes de la carrera de Ing. Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio sobre la metodología en el proceso educativo y la implementación de la herramienta Google Classroom como estrategia de evaluación en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la asignatura de Comportamiento del Consumidor.

La estructura de las preguntas será mediante escalas para así estimar actitudes, tendencias y expectativas de los estudiantes según su valoración, conocimiento, importancia, por consiguiente, se han utilizado las escalas numéricas. (Véase Anexo 2)

Fue aplicada a 107 estudiantes de la Universidad Privada Domingo Savio. A partir de la utilización de técnicas de recogida y análisis de la información (cuestionarios), permitió ahondar en aspectos relacionados con el uso de los medios de enseñanza que actualmente se utilizan y sobre la aceptación y conocimiento acerca de la herramienta Google Classroom.

## **20. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **20.1. POBLACIÓN**

La población que se ha considerado para la presente investigación está representada por todos los estudiantes desde primer curso hasta cuarto año de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Privada Domingo Savio con sede en la ciudad de Sucre.

Población: Esta constituida por 107 estudiantes entre hombres y mujeres de edades entre 17 a 30 años inscritos en la gestión 2021. Que se encuentren cursando o que vayan a cursar la materia de Comportamiento del Consumidor. (Véase anexo 6)

### **20.2. MUESTRA**

#### **Determinación de la muestra:**

**Población meta:** Conjunto de elementos u objetos que poseen la información que busca el investigador y acerca del cual deben hacerse las inferencias.

Estudiantes de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Gestión 2021, de la Universidad Privada Domingo Savio.

**Unidad de muestra:** Estudiantes.

**Elementos:** Hombres o mujeres estudiantes de la universidad Privada Domingo Savio.

**Extensión:** Ciudad de Sucre

**Tiempo:** De Marzo a abril del 2021.

### **20.3. DISEÑO MUESTRAL**

Garantizando que no haya sesgo en los elementos y en este caso como la población es muy pequeña se utiliza toda ella como muestra. Para ello se basa en el criterio del censo. Donde se requiere tener la información de toda la población, 107 estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio.

### **20.4. PLAN DE ANALISIS DE RESULTADOS**

Los procesos que se utilizarán de diagnóstico demuestran que tendrá naturaleza descriptiva, además que para poder demostrar esta situación se tiene que modelar los hechos o acontecimientos que se han presentado, bajo una estructura de interpretación de

los mismos, para poder darle un significado de acuerdo con nuestro entendimiento y de acuerdo a reglas científicas establecidas a través de las teorías científicas expuestas en el trabajo.

Se empleó la estadística descriptiva por medio del análisis porcentual de los datos agrupados, esta recolecta, analiza y caracteriza un conjunto de datos con el objetivo de describir las características y comportamientos de este conjunto de estudiantes de la Universidad Privada Domingo Savio mediante medidas de resumen, tablas o gráficos. Con estas variables estadísticas expondremos cierta característica de la población sobre la que se realiza el estudio estadístico y sobre la que es posible su medición.

## CAPITULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. TEORIA CONSTRUCTIVISTA

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) están presentes en todos los sistemas que componen los diferentes ámbitos de la sociedad.

En el campo de la educación se puede afirmar que, aunque ha sido lenta la inclusión de esas tecnologías, hay investigaciones que sustentan la importancia de su uso. Ya no se debate sobre su necesidad, sino sobre las ventajas que ofrece su utilización, su incidencia en la cognición y procesos del pensamiento de los estudiantes y la manera como impactan en la reestructuración del currículo educativo.

El constructivismo difiere con otros puntos de vista, en los que el aprendizaje se forja a través del paso de información entre personas (docente-estudiante), en este caso construir no es lo importante, sino recibir. En el constructivismo el aprendizaje es activo, no pasivo. Una suposición básica es que las personas aprenden cuándo pueden controlar su aprendizaje y están al corriente del control que poseen. Esta teoría es del aprendizaje, no una descripción de cómo enseñar. Los estudiantes construyen conocimientos por sí mismos. Cada uno individualmente construye significados a medida que va aprendiendo. (10)

Aquí, surgen preguntas como: ¿Se están formando los docentes para que utilicen las TIC en los diferentes ambientes de aprendizaje? ¿Cuáles son los roles y las funciones de los docentes que incorporan las TIC a su práctica pedagógica? ¿Qué implicaciones tiene el constructivismo?

##### 1.1.1. CONSTRUCTIVISMO: UNA PROPUESTA EPISTEMOLÓGICA

La concepción constructivista no es en sentido estricto una teoría, sino más bien un marco explicativo que, partiendo de la consideración social y socializadora de la educación, integra aportaciones diversas cuyo denominador común lo constituye un acuerdo en torno a los principios constructivistas.

Asimismo, dice que existen diversas perspectivas sobre cómo el aprender se construye, esto implica a definir el constructivismo desde diferentes miradas, como plantea, y no encasillarlo en una única manera de pensarlo.

Se concibe al constructivismo como una propuesta epistemológica que surge en oposición al positivismo del conductismo y el procesamiento de la información; además, que se basa en la concepción que la realidad es una construcción interna, propia del individuo. Dicha forma de ver el constructivismo está justificada desde la perspectiva del uso de las tecnologías de información y comunicación para la construcción del conocimiento.

La filosofía constructivista hará énfasis en cómo los aprendices construyen los conocimientos en función de sus experiencias previas, estructuras mentales y creencias o ideas que ocupan para interpretar objetos y eventos. La teoría constructivista postula que el saber, sea de cualquier naturaleza, lo elabora el aprendiz mediante acciones que hace sobre la realidad. (10)

Esto implica que la construcción sea interna; el aprendiz crea e interpreta esa realidad. Tal aspecto debería ser tomado en cuenta por el docente, quien encuentra en la concepción constructivista un marco teórico para analizar y fundamentar muchas de las decisiones que toma en la planificación de sus actividades y práctica docente.

Una postura constructivista no sólo permite advertir las dificultades que suelen tener los estudiantes para aprender, sino también aporta una guía para desarrollar estrategias de enseñanza y aprendizaje más eficientes como es el uso de las TICs en aula, empleando un proceso de enseñanza donde el protagonista central es el estudiante, considerando sus intereses, habilidades para aprender y necesidades en el sentido más amplio.

El compromiso que tiene la educación de abrir espacios conformes con el desarrollo tecnológico para responder a las demandas de los entes sociales y a quienes tienen la responsabilidad de dirigir y desempeñar funciones técnicas y profesionales en las organizaciones. (10)

Así como las competencias que son inherentes para la transformación de los esquemas educativos tradicionales a través de la incorporación de estas tecnologías, a fin de generar nuevos procesos de enseñanza en los cuales se forme, actualice y especialice a la población adulta activa.

El estudio identificará elementos que describen la situación de la Universidad Privada Domingo Savio y los avances significativos que hubiesen realizado para incorporar las TIC a los procesos de enseñanza y la formación de los docentes en el conocimiento y utilización de estas herramientas como recurso didáctico, destacando las barreras culturales que prevalecen en la transmisión de los saberes del docente al estudiante, significando un proceso de aprendizaje en contradicción con el principio de enseñanza típico de esta modalidad educativa, a pesar de las reorientaciones en los principios pedagógicos y en los aspectos tecnológicos que impulsan algunas universidades para avanzar hacia la educación virtual.

## **1.2. CONECTIVISMO**

El conectivismo como teoría de aprendizaje propuesta surge con motivo de cubrir las necesidades generadas por el imparable avance tecnológico, con ella también se genera la necesidad de un cambio de paradigma en la educación actual.

¿Es necesario que se produzca una transformación en la educación superior para favorecer la adquisición de competencias? La influencia tecnológica, ha provocado un cambio en la sociedad y también ha modificado la forma en la que las personas se comunican y aprenden.

Modelos de aprendizaje como el conductismo, cognitivism o constructivismo están dando paso a nuevas teorías más acordes con los tiempos actuales. Si bien es cierto, que el conectivismo suele ir ligado a contextos educativos más informales, la incorporación de esta teoría de aprendizaje moderna en el ámbito de la educación superior relacionándola con la adquisición de competencias por parte de los estudiantes nos desemboca en la consecución de un aprendizaje eficaz y de calidad (11).

En el desarrollo se analizan los cambios producidos en el ámbito de la educación superior respecto a las diferentes teorías de aprendizaje debido al avance de las TICs y el uso de internet.

Esta nueva teoría de aprendizaje puede aportar en la adquisición de competencias, por parte de los estudiantes si se evalúan las dificultades de aplicación de esta teoría de aprendizaje en el contexto de la educación superior y su integración en las Universidades.

La trasmisión de conocimientos ha sido históricamente el foco de la enseñanza, pero la aparición de las TICs en el contexto educativo ha hecho que se produzca una transformación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Actualmente las nuevas teorías como el conectivismo apuntan a la necesidad de enseñar a aprender para que sea útil a lo largo de toda la vida.

La adquisición de competencias por parte del estudiante hace que éste se adapte a una sociedad en constante cambio, dando más relevancia a la habilidad para aprender lo que necesitaremos mañana, que a lo que actualmente sabemos. (11)

Es así como se debe tener una importante adaptación en los centros de educación superior para la inclusión de las TICs.

Las competencias representan una combinación dinámica de conocimientos, comprensión, habilidades y capacidades. Por tanto, una competencia se expresa como la potencialidad de desarrollo de conductas adaptadas a los cambios ocurridos, en este caso, la adaptación que ha tenido que producirse es a las nuevas tecnologías y a las nuevas maneras de comunicación, incidiendo directamente en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes (11).

Es así que podemos decir que la introducción de las TICs en la educación ha propiciado la modificación de las competencias a desarrollar, ya que lo mismo ocurre con las teorías de aprendizaje previas a la era digital, la necesidad ha generado el cambio y la necesidad de adaptación a los nuevos requisitos actuales.

### **1.3. TENDENCIAS PEDAGÓGICAS CONTEMPORÁNEAS**

La sociedad contemporánea requiere de profesionales con una nueva forma de pensar y actuar basada en la ciencia, la tecnología y la responsabilidad social, que constituya un sistema de conocimientos, habilidades y comportamientos que determinen el control y regulación de las consecuencias e impactos de los desarrollos científicos y tecnológicos, así como la pertinencia social de la investigación y la innovación, hacia la solución de los problemas que afectan a la sociedad y la naturaleza.

La universidad tiene la responsabilidad de desarrollar una formación profesional integral, entendida como aquella que se encamina a que el ser humano conozca el valor de la vida, se reconozca como tal, se ubique e involucre como agente de cambio, mediante su

actividad con responsabilidad transformadora de la realidad, teniendo en cuenta los aspectos: medio ambiental, cultural, socioeconómico e histórico (12).

Significa descubrir la propia capacidad de realización humana para asumir un compromiso ante la vida. La formación profesional integral se concreta a través de una nueva visión de la relación del conocimiento científico, tecnológico y humanista, que descarta la discordancia entre éstos, y permite una cultura basada en sólidos conocimientos científicos y tecnológicos acompañados y fundamentados en valores, así como en la comprensión de los derechos y deberes humanos para el servicio a la sociedad.

La formación integral es la que vincula el desarrollo humano a la formación profesional, por medio de la cultura socio-humanista y la científico-tecnológica en todos los espacios posibles.

La formación profesional integral desarrolla la personalidad profesional a través de conocimientos actualizados e integrados, y de valores de redimensionamiento humano para su pertinente ejercicio profesional desarrollados desde el proceso de formación de manera intencionada y consciente por la universidad. Se logra al eliminar la separación y aislamiento existente entre la cultura socio-humanista y la científico-tecnológica, y entre los conocimientos, las habilidades y los valores (12).

Es un proceso de desarrollo humano individual-social a través de la cultura y la educación. Es un proceso educativo centrado en la persona y en el desarrollo de todas sus dimensiones, aptitudes y actitudes. Con una concepción contemporánea de la pedagogía y la didáctica, la formación integral es el propósito central de la universidad, y por tanto de su responsabilidad social.

La universidad debe formar un profesional con responsabilidad social para el ejercicio profesional, con conocimientos científicos y tecnológicos inculcados de valores humanos, que propicie una permanente actitud crítica de la relación entre la actividad científico – tecnológica y la vida social.

El profesional debe mostrar su responsabilidad social desde el quehacer científico y tecnológico, en su intencionalidad por solucionar problemas humanos que permitan la mejora de la calidad de vida, el desarrollo humano sostenible, el incremento de la riqueza espiritual y material de la sociedad, como sentido de mejora, avance, y competitividad.

Los enfoques teóricos y metodológicos de los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS), asume que la formación integral del trabajador social requiere de una sólida educación científica y tecnológica desde dos tendencias complementarias: por un lado, hacia el desarrollo de las ciencias sociales, enfocado a reconocer el carácter científico de éstas, su manejo conceptual, el análisis crítico, el rigor y la coherencia, y el método científico a partir de las particularidades de su objeto de estudio (12).

Por otro lado, se busca una educación científica y tecnológica que permita comprender la naturaleza social de la ciencia y la tecnología (incluidas las sociales y humanas), desde su historia, la política, entre otras, la unidad dialéctica de los conocimientos científicos y tecnológicos, sus avances e impactos en la sociedad y la vida cotidiana, el desarrollo del interés por la investigación científica, la innovación social, la participación ciudadana y la ética profesional.

La educación científica y tecnológica desde los Estudios CTS contribuye a destacar los conocimientos sociales y humanísticos en su relación con el pensamiento científico, la actitud investigativa e innovadora, los enfoques multi e interdisciplinarios y los valores profesionales de responsabilidad social, como aspectos necesarios para la formación integral (12).

La intencionalidad de la educación CTS en la investigación social se encuentra en el desarrollo del pensamiento científico e innovador, capacidad crítica para evaluar contextos, valorar impactos, interpretar problemas sociales, promover iniciativas de solución, desde diferentes dimensiones.

La investigación considera que la educación como proceso social, debe responder a las exigencias del entorno y a los cambios que se producen en el conocimiento, con el objetivo de formar un ser humano y en particular un profesional más culto integralmente, donde los conocimientos científicos, tecnológicos, sociales y humanísticos estén integrados, para comprender, valorar y transformar la realidad social y natural, tal y como hoy día el desarrollo del conocimiento (científico y tecnológico) genera derechos humanos de tercera generación.

Por tanto, se busca la formación integral del trabajador social a través de estrategias pedagógicas y curriculares que enlacen coherentemente la cultura socio humanista y científico tecnológica en el proceso de formación profesional, para así poder formar y desarrollar actitudes y comportamientos de respeto y servicio a la sociedad y la naturaleza,

manifiestas en competencias profesionales que contribuyan con el Desarrollo Humano Sostenible.

La formación profesional integral se logra eliminando la separación y aislamiento entre los conocimientos científico-tecnológicos y social-humanísticos, a ello contribuyen los enfoques de la educación CTS.

Contribuye a la formación profesional integral del trabajador social, la educación en valores de responsabilidad social. La educación CTS desarrolla una imagen social, actual e integral de la ciencia y la tecnología, la cual contribuye a la formación de la responsabilidad social y por tanto de la formación integral del trabajador social. La educación en valores de responsabilidad social requiere de estrategias pedagógicas coherentes con el perfil del trabajador social.

Comprender a la ciencia y la tecnología como fenómenos sociales, entre otros aspectos significa: interpretar a la tecnociencia y su relación con la sociedad; desarrollar un pensamiento científico y técnico capaz de determinar y solucionar problemas para el desarrollo humano y formar actitudes y valores de responsabilidad social y compromiso con la sociedad y la naturaleza (12).

Por consiguiente, esto implica fomentar el pensamiento y el comportamiento a través de la actividad científico-tecnológica en su relación con la sociedad; comprender, interpretar y valorar la realidad social desde criterios científicos, epistemológicos y axiológicos.

#### **1.4. SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y LA TECNOLOGÍA**

La necesidad del hombre por explicar y comprender su entorno ha generado en la sociedad, la búsqueda del conocimiento, aquel componente necesario que lo ayude a comprender su realidad individual y social.

La posición del hombre dentro de la sociedad se vislumbra como aquella, donde el individuo será capaz de adquirir y generar conocimiento que le permita adaptarse a una realidad dinámica y en constante cambio.

Es en la actualidad donde la “información” que se dispone puede catalogarse de acceso ilimitado e inmediato; donde la transmisión, de ésta, confluye en todos los ámbitos del individuo, desde la política, economía, educación, ocio, entre otras. Esta cantidad de información que se brinda en estos tiempos ha generado que distintos teóricos la

denominen la sociedad del conocimiento, algunos van mucho más allá y tratan de vincularla con la tecnología llamándola la sociedad digital, o la sociedad de la información; sin embargo, ambos conceptos acompañan la idea de vivir en una época donde el cúmulo de información produce un aceleramiento de interacciones y dinámicas sociales. (13)

Actualmente en todo el país se vive una circunstancia nunca antes vista, a raíz de la pandemia que se vive por el Covid 19, que obligó a dar un salto a la tecnología, este panorama inicia en los hospitales de Wuhan donde detectaron los primeros casos de la nueva enfermedad a mediados de diciembre de 2019, y según la información oficial, estos primeros contagios se dieron en el ámbito del Mercado Mayorista de Mariscos del Sur de China de Wuhan.

Estos primeros casos, diagnosticados en un principio como una neumonía de origen desconocido, fueron los que iniciaron las alertas sanitarias que llevaron a que en la primera semana de enero se identificase como causante de la enfermedad desconocida a un nuevo coronavirus, al que se denominó al principio 2019-nCoV.(14)

Los coronavirus circulan principalmente entre animales, pero han evolucionado e infectado a los humanos (convirtiéndolos así en virus zoonóticos), como se ha visto en el SARS, el MERS y otros cuatro tipos de coronavirus encontrados en humanos que causan síntomas respiratorios similares a los del resfriado común. Los seis tipos de coronavirus conocidos hasta ahora se pueden contagiar de humano a humano.

### **Propagación internacional de la enfermedad**

A partir de ahí, el número de pacientes contagiados fue aumentando exponencialmente en China continental, y para el 30 de enero se habían reportado 9.692 casos en toda China y 90 casos en diferentes países incluyendo Taiwán, Tailandia, Vietnam, Malasia, Nepal, Sri Lanka, Camboya, Japón, Singapur, la República de Corea, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Filipinas, India, Irán, Australia, Canadá, Finlandia, Francia y Alemania.(14)

La alerta de la Organización Mundial de la Salud, aun sin conocerse todavía si era posible el contagio de persona a persona, hizo que se dispararan las alarmas en otros países asiáticos en los que en 2003 sufrieron el brote de SARS. Regiones y países cercanos a China pusieron en marcha los escaneos por infrarrojos a viajeros.

El 13 de enero la OMS informó sobre el entonces primer caso confirmado fuera de China. Una mujer china de 61 años vecina de Wuhan que el 8 de enero viajó en vuelo directo de

Wuhan a Tailandia en compañía de cinco miembros de su familia en un grupo de 16 personas. Fue detectada en el aeropuerto de Suvarnabhumi (BKK) al presentar fiebre alta. Hospitalizada, el 12 de enero dio «positivo por coronavirus por reacción en cadena de la transcriptasa-polimerasa inversa (RT-PCR)». «Informó de que había visitado regularmente un mercado local de productos frescos en Wuhan antes de la aparición de la enfermedad el 5 de enero de 2020; sin embargo, no informó de que hubiera visitado el Mercado Mayorista de Mariscos del Sur de China, donde se detectaron la mayoría de los casos».(14)

La Comisión Nacional de Salud de China confirmó el 20 de enero de 2020 que el nuevo coronavirus se transmitía entre humanos. Al mismo tiempo, empezaron a darse casos de la enfermedad entre personal sanitario y el virus saltó a Corea del Sur. La OMS advirtió de que podría originarse una epidemia internacional, temor que se incrementó por la cercanía de las celebraciones del Año Nuevo Chino, durante las cuales muchos millones de personas se desplazan de una provincia a otra. (14)

### **Declaración de pandemia**

La Organización Mundial de la Salud declaró el 30 de enero de 2020 la existencia de un riesgo de salud pública de interés internacional, bajo las regulaciones del Reglamento Sanitario Internacional, y posteriormente el 11 de marzo de 2020 que la enfermedad se consideraba ya una pandemia por la alta cantidad de personas infectadas (118 000) y muertes (4291) que había causado alrededor del mundo (114 países).(14)

Si se habla de la distribución de recursos en el largo plazo y la igualdad de oportunidades, siendo ambas tan sólo algunas de las repercusiones de la pandemia, se presentan como grandes desafíos a enfrentar en diversos aspectos. Una de las consecuencias más severas de la situación actual es la intensificación de las desigualdades tanto económicas como sociales, la cual es, a la vez, un resultado de las estrategias de contención que los gobiernos se han visto forzados a adoptar en el contexto actual.

Dado que es la primera vez que el mundo se enfrenta a circunstancias de este tipo, lograr una predicción certera basándonos en experiencias previas se vuelve una tarea casi imposible.

La actual situación de pandemia ha puesto sobre la mesa a la educación virtual como una oportunidad para que el sector educativo continúe operando.

El primer canal de incidencia, y probablemente el más obvio, es el de las pérdidas educativas directamente asociadas con el cierre de las escuelas y universidades. Hacia el 23 de abril de este año, unos 189 países habían decretado el cierre de establecimientos educativos a nivel nacional, una situación que terminó por afectar la formación de más de mil quinientos millones de estudiantes alrededor del mundo, incluyendo Bolivia. (14)

En consecuencia, las familias de bajos ingresos están atravesando circunstancias alarmantes, dada la reducción de los recursos económicos con los que cuentan y el grado de incertidumbre con el que enfrentan en su día a día.

La salud es otro de los problemas de la incidencia de la pandemia que afecta el grado de transmisión de quienes trabajan y que tiene posibles repercusiones en el largo plazo. A pesar de que, bajo circunstancias similares, la posibilidad de infección no depende de características individuales de las personas, la probabilidad de supervivencia una vez contagiado el virus se ve afectada por la edad y la presencia de patologías previas en los pacientes.

En estos tiempos de cuarentena el sector educativo tuvo que adaptarse a las necesidades de docentes y estudiantes para continuar con el proceso de aprendizaje. Desafíos actuales y futuros.

El Covid-19 obligó a repensar en poco tiempo, pero con máxima urgencia todos los sistemas de lo común: el espacio público, las instituciones de la salud, la educación. La interrupción de la vida con el afuera, nuestra vida pública y también privada, implicó una serie de reacciones veloces que montaron una continuidad en la excepción.

Las escuelas y la mayor parte de las universidades, públicas y privadas, diseñaron con destreza y sin tiempo para el shock modos de estar presentes en la ausencia. Allí está toda la tecnología puesta en juego para sostener el encuentro entre docentes y estudiantes, entre instituciones y personas: grupos de WhatsApp de madres y padres que comparten tareas; páginas de Facebook con actividades e intercambios; plataformas de educación a distancia; campus virtuales; encuentros por video conferencia; audios, videos, textos que van tejiendo este modo de hacer educación tan particular.

## **1.5. CLASSROOM EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

Los problemas que más preocupan a los docentes y estudiantes, es el proceso de aprendizaje, ya que dentro de la educación tradicionalista el docente actúa como un

transmisor de conocimientos, enfocándose solo en la enseñanza del estudiante en un proceso unilateral dentro del campo de la educación.

Toda ayuda es bienvenida cuando hablamos de educación. Educar en el siglo XXI con herramientas del siglo XVIII cada vez cuesta más y de ahí que cualquier innovación digital o tecnológica será de gran ayuda.

Combinar el aprendizaje en clase con ejercicios y material de apoyo disponible en la red. Esta es la base de Google Classroom, la plataforma educativa de Google que ofrece gratuitamente una herramienta con la que aderezar las clases presenciales con un apoyo virtual complementario.

Desde su creación en 2014 ha estado disponible como una herramienta más de la plataforma Google Apps Educación. Es decir, se realizaba la solicitud de alta como centro educativo en Google Apps.

Pero desde hace poco cualquier usuario de Google tiene acceso a Google Classroom para crear sus propias clases virtuales y llenarlas con contenido. Basta con darte de alta gratis con tu ID de Google (la misma de Gmail o Drive).

## **1.6. QUE ES GOOGLE CLASSROOM Y SU APLICACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO**

Aumenta la productividad, la colaboración y le da más sentido a la enseñanza, de esta manera Google trabajó con educadores de todo el país para crear Classroom: una herramienta ágil y fácil de usar que ayuda a los docentes a administrar el trabajo del curso.

Con Classroom, los docentes pueden crear clases, repartir deberes, calificar, enviar comentarios y tener acceso a todo desde un solo lugar.

Classroom, es una herramienta que se configura y se integra de forma sencilla con G Suite for Education, agiliza las tareas repetitivas y facilita que los docentes se concentren en lo que hacen mejor: enseñar.

Trabaja en cualquier lugar, momento y dispositivo, tanto docentes como estudiantes pueden acceder a través de cualquier computadora o dispositivo móvil a los deberes de la clase, los materiales del curso y los comentarios.

Google Apps tiene todas las herramientas que necesitan los centros educativos para ser productivos, incluidos correo electrónico, calendario, documentos y mucho más.

Estas herramientas son gratis para los centros educativos y se crean para la Web, por lo que todo el mundo podrá trabajar de forma conjunta independientemente del dispositivo en cualquier momento, es un paquete gratuito de herramientas de productividad para colaborar en el aula.(15)

Herramientas de Google para la educación y docentes.



Google Classroom es un paquete conformado por Google Education en el que: cualquier persona que disponga de Google Apps for Education, dispondrá de un paquete de herramientas de productividad gratuitas entre las que se incluyen Gmail, Documentos de Google y Drive.

Classroom se ha diseñado para ayudar a los docentes a crear y recibir las tareas de los estudiantes sin necesidad de usar documentos en papel, e incluye funciones que les permiten ahorrar tiempo (por ejemplo, se puede hacer automáticamente una copia de un documento de Google para cada estudiante).

Además, crea carpetas en *Drive* para cada tarea y para cada estudiante, de forma que todo el trabajo está perfectamente organizado.

En la página Tareas, los estudiantes pueden realizar un seguimiento de las tareas que deben presentar y pueden empezar a trabajar con un solo clic.

Los docentes pueden ver rápidamente quién ha completado el trabajo y quién no, añadir comentarios en tiempo real, y puntuar los trabajos directamente en Classroom.

Ventajas para segmentos educativos.

- a. Configuración sencilla. Los docentes pueden añadir a los estudiantes directamente o proporcionarles un código para que se apunten ellos mismos. Se configura en tan solo unos minutos.
- b. Ahorra tiempo. Con un flujo de trabajo sencillo y sin necesidad de documentos en papel, los docentes pueden crear, revisar y poner nota a las tareas con rapidez desde un único lugar.
- c. Mejora la organización. Los estudiantes pueden ver todas las tareas en una página específica y todos los materiales de clase se archivan automáticamente en carpetas de Google Drive.
- d. Mejora la comunicación. Los docentes pueden usar Classroom para enviar notificaciones e iniciar debates inmediatamente. Los estudiantes pueden compartir recursos con sus compañeros u ofrecer respuestas a preguntas en las novedades.
- e. Asequible y seguro. Al igual que el resto de nuestros servicios de Google Apps for Education, Classroom no contiene anuncios, no utiliza jamás tu contenido ni los datos de los estudiantes para fines publicitarios y se ofrece de forma gratuita a los centros educativos.

Los cambios que se vienen produciendo en el mundo y en el país, hacen que los sistemas educativos tengan que sufrir innovaciones y modificaciones, por lo tanto, resulta imperioso dejar de lado los viejos paradigmas que dieron sustento teórico a los anteriores enfoques pedagógicos y replantear la nueva dinámica de la práctica docente a la luz de la propuesta pedagógica innovadora que trae consigo el Modelo Socio Comunitario Productivo y de esta manera forjar al nuevo ciudadano boliviano, para que sea capaz de afrontar y responder a los cambios profundos e informáticos que se producen en nuestro contexto revalorizando y fortaleciendo sus saberes y conocimientos desde su contexto.(15)

De acuerdo con esta forma de aprendizaje, el docente requiere de un cambio de actitud, reflexión e innovación incorporando las herramientas tecnológicas en su práctica pedagógica, para generar procesos de miradas nuevas y prácticas donde estos cambios demandan procesos de formación y la interacción con las TIC's.

## **1.7. GOOGLE CLASSROOM**

Es una plataforma gratuita educativa forma parte de la Suite de Google Apps for Education, que incluye Google Docs, Gmail y Google Calendar.

Google Classroom funciona a partir de una página principal en la cual se van creando aulas con estudiantes. En cada una de dichas aulas el docente puede asignar tareas con textos, audios, fotos y vídeos. Al mismo tiempo puede poner avisos, crear encuestas o recibir respuestas de los estudiantes.

Está disponible en un amplio número de idiomas, concretamente 42. Además, funciona en los más conocidos dispositivos móviles y lectores de pantalla. Las instituciones educativas que estén interesadas pueden entrar a esta página y probarlo.

Esta herramienta forma parte de 'Google Apps for Education', un programa que pretende introducir variedad de dispositivos y aplicaciones con finalidades educativas. (15)

### **1.7.1. TAREAS Y EVALUACIONES**

La colaboración docente-estudiante sucede a través de sus cuentas de GSuite. Cada estudiante tiene su propio drive con capacidad ilimitada.

Los docentes pueden adjuntar archivos para que los estudiantes los vean o editen. Además, puede incluso crear una plantilla editable.

Los estudiantes son capaces de trabajar en un mismo documento desde diferentes computadoras en tiempo real compartiéndolo a través de Google Drive.

Esto fomenta el trabajo colaborativo con el uso de las TICs.

Los docentes pueden ver los progresos que hacen los estudiantes, comentar en los archivos de estos o editarlos en tiempo real. Una vez entregados y evaluados, los archivos ya no pueden volver a ser modificados por el estudiante.

### **1.7.2. OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO**

Los docentes pueden añadir estudiantes dándoles un código para que se unan a la clase. Esto deja más tiempo para enseñar, ya que no es necesario añadir manualmente a los estudiantes uno por uno.

Se pueden reutilizar anuncios, tareas o preguntas hechas en otras clases. También se pueden compartir posts entre varias clases o archivar clases para el futuro.

### **1.7.3. COMUNICACIÓN DOCENTE-ESTUDIANTE**

El docente, a través de Google Classroom, puede poner anuncios a la clase y los estudiantes responder y viceversa. Es una herramienta que pretende facilitar la comunicación entre estos colectivos.

Además, también se pueden crear encuestas, ya sea de respuesta abierta o cerrada.

Asimismo, permite mandar correos electrónicos a cada uno de los estudiantes por separado. Los anuncios pueden incluir diferentes recursos multimedia adjuntos, ya sean vídeos de Youtube, enlaces a otras páginas web o documentos de Drive.

### **1.8. POSIBLES USOS**

Como herramienta para llevar a cabo procesos de Aula invertida podemos citar múltiples ventajas:

El estudiante pasa a ser, desde el primer momento, el protagonista de su propio aprendizaje.

Son sujetos activos, adquieren responsabilidad, interaccionan y participan. Tienen un alto grado de compromiso para con su propio aprendizaje.

Tiempo extenso para revisar conceptos teóricos y usar la clase para resolución de dudas, de manera individual o incluso colectiva.

Diversidad de estudiantes atendidos. El docente encarga actividades diversificadas adaptadas a todo tipo de estudiante.

Aprendizaje más significativo. Menos memoria y mejora de aprendizaje que perdure en el tiempo, que realmente les sirva para defenderse en la sociedad.

Desarrollo de competencias mediante el uso de las TICs, trabajo colaborativo, autonomía del estudiante, etc.

Aumento de la motivación. El aprendizaje pasa a ser un proceso divertido. El estudiante no memoriza tanto. Adquieren habilidades, les hace autónomos y toman decisiones.

## **1.9. APLICACIÓN MÓVIL**

Existen aplicaciones móviles de Google Classroom tanto para Android como para iOS. El desarrollo de las aplicaciones es independiente, por lo que no todas las funciones están disponibles para ambas plataformas al mismo tiempo.

Con la aplicación, los docentes pueden entre otras cosas crear clases, publicar contenidos a las clases, comunicarse con los estudiantes o ver tareas. Asimismo, estudiantes y docentes pueden sacar fotos o videos y adjuntarlos en las tareas, o también existe la posibilidad de añadirlos de otras webs.

Google Classroom está en constante desarrollo. Una lista actualizada de las novedades se puede encontrar en el blog de Google Classroom. (15)

## **1.10. LOS VALORES EN LA EDUCACIÓN CIENTÍFICO-TECNOLÓGICA.**

En la investigación el aspecto central está en educar en valores de responsabilidad social desde la educación científica y tecnológica, en el eje de formación investigativa de los trabajadores sociales.

Este acápite aborda la relación que debe darse en la educación entre valores, conocimientos y habilidades en el contenido de enseñanza y aprendizaje de la profesión. En la actualidad existen diferentes maneras de comprender la relación entre la educación en valores y la educación científica y tecnológica, por lo general se busca enfatizar el carácter social y humanístico de la educación científica y tecnológica:

- 1) Desde los conocimientos filosóficos, éticos, históricos, sociológicos y económicos.
- 2) Desde metodologías de enseñanza que acerquen los conocimientos científicos y tecnológicos a la realidad.

Sin embargo, la relación siempre se entiende desde la carencia social y humana de la ciencia y la tecnología.

Una comprensión de la relación e integración de los conocimientos científicos, tecnológicos y socio humanísticos se halla en los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad, los que destacan su naturaleza social, y se encaminan a lograr la comprensión de una imagen social de la ciencia y la tecnología como parte de la cultura y los valores asociados a ella (16).

Destacan los valores que tienen la ciencia y la tecnología para la educación ciudadana, promueven la alfabetización científica y tecnológica de éstos a través de una mayor información asequible y destinada a mejorar la calidad de vida y al cambio de percepción y actitudes ante los avances de dichos conocimientos y el desarrollo de competencias para contribuir desde éstos al Desarrollo Humano.

Ser parte de la aceptación de que los valores y las actitudes al ser componentes de los comportamientos humanos, están presentes en todos los saberes y saber-hacer.

Los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS) constituyen una diversidad de intenciones teóricas y prácticas asociadas a los campos de investigación, desarrollo tecnológico, política pública y educación.

En esencia se dirigen a establecer una nueva imagen social de la actividad científico-tecnológica, desde la diversidad ideológica y de contextos histórico-culturales.

Por esto las investigaciones sobre las imágenes de la ciencia y la tecnología son uno de los objetivos principales de CTS. Entendidas las imágenes, como los modos de percibir la naturaleza de la ciencia y la tecnología y sus interrelaciones con la sociedad.

Promover una imagen nueva, también llamada CTS o real de la ciencia y la tecnología, es romper el divorcio del conocimiento y la práctica científica y tecnológica con la sociedad, eliminar la equivocada división entre las «dos culturas» lo cual es un problema reconocido por la comunidad científica y educativa, siendo necesaria la renovación de las estructuras y contenidos educativos de acuerdo con la nueva visión de la ciencia y la tecnología en el mundo contemporáneo. (16).

Existen diferentes imágenes e imaginarios sociales acerca de la relación entre los avances científicos y tecnológicos y los problemas sociales y medio ambientales actuales.

Es necesario rechazar las imágenes que manifiestan que el conocimiento científico y tecnológico es el llamado a resolver dichos problemas, o que dichos avances son los responsables de éstos. En ambas se expresan comprensiones y actitudes contrarias, que pueden desvirtuar los comportamientos profesionales y ciudadanos hacia la responsabilidad social.

La formulación de estrategias de educación científico-tecnológica para el proceso de enseñanza-aprendizaje, que permitan modificar la imagen tradicional de la ciencia y la tecnología, en una nueva imagen real, basada en los presupuestos CTS, como parte de la formación integral del futuro educador.

Existen dos grandes tendencias en la educación CTS: la que se encamina a hacer énfasis en la llamada didáctica de las ciencias, que busca formar buenos técnicos, profesionales y especialistas, orientados hacia la investigación, el desarrollo de la creatividad y los análisis científicos a través del adecuado manejo conceptual y metodológico; y la dirigida a la formación integral, que implica ampliar el conocimiento sobre la ciencia y la tecnología como cultura, en su relación con otros tipos de conocimientos como la moral, la política, el arte, entre otras; esta tendencia se encamina a la formación de profesionales con responsabilidad y compromiso social. (16).

La educación científica y tecnológica se identifica con las ciencias naturales, exactas y técnicas, y se busca cambiar su enseñanza, relacionándolas con la realidad y la actividad investigativa del estudiante. La segunda, se refiere a las ciencias sociales y humanas, donde la educación científica y tecnológica es complemento a la formación cultural y ciudadana. En la mayoría de estas experiencias la intención está centrada en incluir núcleos curriculares de CTS, o en ampliar contenidos asociados a las ciencias sociales y humanas como la filosofía, la sociología, la economía de la ciencia y la tecnología. (16)

La educación científico-tecnológica debe ser entendida como el proceso continuo de aprender conocimientos teóricos, prácticos y de valores, que propicien un pensamiento científico-tecnológico y, una actitud crítica y transformadora de los aspectos contradictorios presentes en las relaciones entre actividad científico-tecnológica, y las otras formas de actividad social.

La calidad de la educación es una premisa importante en el mundo, puesto que se pretende situar a la persona como objeto y sujeto real del cambio y protagonista de su propio aprendizaje. En el centro de esta concepción y a manera de eje transversal, está la labor de los docentes y demás profesionales de la educación, como entes esenciales en el desarrollo de las transformaciones que deben producirse con su práctica educativa en correspondencia con las exigencias de la sociedad contemporánea. De cara a este fenómeno social, las instituciones educativas deben formar a sus docentes

pedagógicamente de forma intencional, sistemática y planificada, de manera que les permita convertirse en verdaderos facilitadores del aprendizaje de los estudiantes.

Las instituciones de la Educación Superior son reconocidas cada vez más como un instrumento de desarrollo ya que se consideran ser un factor clave para incrementar la competitividad y la calidad de vida tan anheladas. El desafío para dichas entidades es enfrentar un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente transformación. Los cambios en las comunicaciones han modificado la forma de percibir el tiempo y las distancias, a la vez que han abierto nuevas perspectivas para la docencia y la investigación. (16).

Para cumplir con la demanda social, las instituciones de educación superior tienen la obligación de formar pedagógicamente de forma intencional, sistemática y planificada, que les permita convertirse en verdaderos facilitadores del aprendizaje de los estudiantes, utilizando para ello vías que propicien la obtención de conocimientos y la apropiación de los contenidos de la didáctica de la educación superior, lo que contribuirá a la calidad de la educación.

Se tiene el propósito de ofrecer al educando la oportunidad de realizar una práctica similar que realizará en su interacción con la realidad en las diferentes áreas o escenarios docentes.

Así pues, el papel de la informática en la educación va más allá de un nuevo tópico en el currículum, de un recurso más en el bagaje didáctico de los docentes o de una herramienta al servicio de los centros docentes y la administración educativa.

Se está entonces ante un nuevo medio, que será omnipresente en nuestra sociedad, que la está transformando y que, en ciertos casos, será la forma fundamental de comunicación de la comunidad educativa.

Los medios de comunicación y las tecnologías de la información han desempeñado un papel relevante en la historia humana, considerando las relaciones existentes entre las transformaciones de los medios de comunicación y las relaciones sociales y la cultura, entendida en sentido amplio, y las repercusiones que han tenido los medios en los procesos cognitivos humanos. (17).

Están emergiendo nuevos entornos de enseñanza-aprendizaje basados no solo en formas de comunicación en tiempo real (videoconferencia, por ejemplo), sino también en técnicas didácticas de aprendizaje cooperativo y colaborativo, sustentadas por la capacidad interactiva de la comunicación mediada por ordenador.

La comunidad educativa ha encontrado en la videoconferencia una herramienta prometedora para cumplir de una manera óptima las tareas esenciales de docencia no presencial, investigación y difusión de cultura mediante un sistema de comunicación a distancia eficiente que involucra voz, datos y video.

La videoconferencia no se presenta como una alternativa que pueda sustituir y desplazar la clase presencial. No hay que olvidar que se trata de una simple simulación de esta, con la posibilidad de ver la escena desde dentro y representa la mejor alternativa existente a la formación a distancia, ya que hace la comunicación mucho más completa y versátil.

Hoy en día se habla con frecuencia del aprendizaje desarrollador como aquel que debe potenciar en los estudiantes la apropiación activa y creadora de la cultura.

Representa, además, aquella manera de aprender y de implicarse en el propio aprendizaje, que garantiza el tránsito de su control por parte del docente, al control del proceso por parte de los aprendices y, por ende, conduce al desarrollo de actitudes, motivaciones, así como de las herramientas necesarias para el dominio de aquello que llamamos aprender a aprender, y aprender a crecer de manera permanente.

Se necesita de colaboración, pues el aprendizaje no es puramente un proceso que se lleva a cabo en la mente, sino que ocurre en interacción con el contexto social y cultural, así como con los artefactos, especialmente a través de la participación en actividades y prácticas culturales. (17)

#### **1.11. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE ENSEÑANZA PARA UN APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO**

La sociedad en la que se vive ha sido caracterizada como la Sociedad de la Información y la Comunicación, debido al gran desarrollo alcanzado por estas tecnologías, a su amplia difusión y a las innegables ventajas y facilidades que en el terreno de la información y las comunicaciones nos brindan.

Es justo reconocer que en estos momentos los principales representantes de la Tecnología Educativa han renovado sus posiciones viéndola con una visión diferente, integrando armónicamente y sobre bases teóricas diferentes los procedimientos, medios y recursos humanos en ella implicados, con las concepciones pedagógicas más actuales y renovadoras, contrarrestando en cierta medida el rechazo generalizado de que fueron objeto en su momento de auge.

Hoy en día el proceso de enseñanza-aprendizaje, o la concepción de la clase de las Ciencias Morfológicas basada en el computador y la vídeo clase, como muchos dirían, está llamada a una importante remodelación, en el camino hacia un proceso de interacción dinámica de los sujetos con el objeto de aprendizaje y de los sujetos entre sí, que integre acciones dirigidas a la instrucción, al desarrollo y a la educación del estudiante. (17).

Se tiene que estructurar el proceso de enseñanza-aprendizaje hacia la búsqueda activa del conocimiento por el estudiante, teniendo en cuenta las acciones a realizar por este en los momentos de orientación, ejecución y control de la actividad.

Concebir un sistema de actividades para la búsqueda y exploración del conocimiento por el estudiante desde posiciones reflexivas, que estimule y propicie el desarrollo del pensamiento y la independencia.

Las formas de utilización de las redes de comunicación mediante la interconexión entre computadoras favorece compartir recursos valiosos, así como que los usuarios de estas computadoras se comuniquen entre sí de diferentes formas: correo electrónico, servidores de listas, bases de datos, noticias de la red, transferencia de ficheros páginas web y videoconferencias, Classroom, convirtiéndose en una herramienta potente de formación educacional, formando un sistema de almacenamiento y recuperación de información.(17)

La informática educativa fomenta la producción creativa en el estudiante, motivándolo a adquirir nuevas estructuras cognitivas como producto de la resolución de necesidades reales.

La disposición de materiales con diversos formatos y/ o con animaciones torna ameno el aprendizaje.

Los medios computacionales deben despertar los niveles de asimilación del contenido de acuerdo con la familiarización, reproducción, producción y creación, y a la situación del

problema planteado (comprender, interpretar, comparar, analizar y contextualizar), estableciendo vínculos entre la actualidad teórica y práctica.

Estos medios, como parte de la informática educativa, sirven de estímulo a los sentidos del sujeto posibilitando su aprendizaje, y el docente debe verla como una herramienta para obtener un proceso de enseñanza-aprendizaje más eficiente.

El tema de la asimilación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en las instituciones educativas pasa por la necesidad de asumir posturas claras desde el punto de vista epistemológico y didáctico ante las «necesidades de cambio» en que se encontraban los procesos educativos en el momento histórico del posicionamiento de esta tecnología, de forma tal que permita alcanzar realmente «una enseñanza presencial renovada» (17).

Para la introducción de una nueva tecnología en cualquier proceso, como sucede en el caso de la introducción de las TICs, como medio de enseñanza en el proceso de enseñanza-aprendizaje es necesario apoyarse en principios más generales que precisan que la forma de llevar a cabo la introducción de las TICs en el proceso de enseñanza-aprendizaje no es un problema esencialmente tecnológico, pues se trata de un problema de asimilación, adecuación sustentable, y transferencia de estas tecnologías para esta esfera social, y el mismo proceso debe y tiene que estar regulado fundamentalmente por los requerimientos, características y leyes de los procesos en que pretende insertarse, que son en este caso los procesos educativos, sin desconocer con ello su papel transformador y de cambio sobre estos mismos procesos.

Por esta razón para satisfacer la necesidad de desarrollar las habilidades profesionales específicas fundamentales del modo de actuación de los diferentes profesionales, se deben considerar primeramente todos los requerimientos del proceso de enseñanza-aprendizaje de estas habilidades y fundamentar a partir de ello el proceso de asimilación de las TICs, aprovechando las ventajas que ofrecen como medios de enseñanza- aprendizaje.

La identificación de las potencialidades de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) como medio de enseñanza para crear e identificar tangibles en los espacios digitales para la orientación, ejecución y control de una habilidad, como reconoce la teoría de la actividad, y de establecer espacios comunicativos para el proceso de enseñanza aprendizaje entre todos los actores, con el apoyo de herramientas de gestión y

procesamiento de la información, mediante las cuales intervenir en el desarrollo de la habilidad en cada estudiante desde lo cognitivo, lo afectivo y lo valorativo.

### **1.12. EVOLUCIÓN DE LAS TIC EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

Existe una diferencia entre lo que se llama sociedad del conocimiento y sociedad de la información, donde esta última la considera una revolución digital cuya base está sentada en los medios de comunicación y su difusión a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); mientras que la sociedad del conocimiento basa su concepción en transmitir y estimular sus recursos a través de la utilización de herramientas tecnológicas, generando un producto más rápido y eficiente (18).

Uno de los factores que se considera inherente a este tránsito entre conocimiento y sociedad es la tecnología, progreso que se ve evidenciado en distintas ciencias, generando oportunidades de cambio y adaptación, pero al mismo tiempo desafíos.

Es en este contexto donde la educación se ha visto influenciada por la tecnología, la misma que ha cambiado directamente la forma de interactuar, comunicar, estudiar e investigar, es que la tecnología se ha convertido en el motor central de oportunidades, que permiten la oportunidad de innovar en educación, donde los resultados obtenidos, producto de este impacto científico deberán buscar la solución a problemas sociales-educativos útiles para el desarrollo.

### **1.13. POR QUÉ INTEGRAR LAS TIC A LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

El impacto de las TICs, dentro de la sociedad del conocimiento ha traído grandes cambios, respecto a forma y contenido, el efecto ha sido masivo y multiplicador, de tal forma que el sentido del conocimiento ha calado en la sociedad en general, y una de las grandes implicancias y modificaciones, es la educación. Se presume que uno de los lugares donde la tecnología ha influenciado mayoritariamente es en la educación, y este a su vez en el oficio docente, llegando a formar parte de la cotidianidad educativa.

La incorporación de las TICs, a la educación se ha convertido en un proceso, cuya implicancia, va mucho más allá de las herramientas tecnológicas que conforman el ambiente educativo, se habla de una construcción didáctica y la manera cómo se pueda construir y consolidar un aprendizaje significativo en base a la tecnología, en estricto pedagógico se habla del uso tecnológico a la educación (18).

La transformación que han sufrido las TICs, ha logrado convertirse en instrumentos educativos, capaces de mejorar la calidad educativa del estudiante, revolucionando la forma en que se obtiene, se maneja y se interpreta la información.

Dentro de los roles que asumen cada agente educativo, los estudiantes actuales, utilizan las herramientas tecnológicas para facilitar el aprendizaje; esta evolución surgió desde las primeras concepciones con la calculadora, el televisor, la grabadora, entre otras; sin embargo, el progreso ha sido tal que los recursos tecnológicos se han convertido en recursos educativos.

#### **1.14. FUNCIONES DE LAS TIC EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

El Impacto de las TICs en la educación conforma retos y perspectivas, propósitos y una búsqueda por mejorar el aprendizaje que trae consigo la tarea de involucrar la tecnología con la educación. Y es con la docencia que se viene completando el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El uso de las TICs supone romper con los medios tradicionales, pizarras, lapiceros, etc.; y dar paso a la función docente, basada en la necesidad de formarse y actualizar sus métodos en función de los requerimientos actuales.

La educación como aspecto relevante en la vida del ser humano ha combinado junto a las TICs un nuevo ambiente de aprendizaje donde el estudiante es capaz de convertirse en el protagonista de su propio aprendizaje, donde el tiempo y la flexibilidad, están jugando un rol importante en una educación que cada vez más, se virtualiza y donde lo virtual se ha convertido en una revolución y donde las nuevas tecnologías convergen en plantear nuevos paradigmas educativos y pedagógicos. La educación es parte de la tecnología y cada vez más se exige la alfabetización electrónica, considerándose una competencia indispensable para el estudiante (18).

El proceso educativo y los intentos de utilizar las TIC's para favorecer el aprendizaje de los estudiantes tienen ya una cierta historia. Poco a poco, la valoración de estos mismos en el proceso de enseñanza - aprendizaje constituye una garantía de mejores resultados de los estudiantes, donde ha ido dejando paso a una visión más prudente y exigente: las tecnologías de la información tienen un gran potencial para favorecer el progreso de los estudiantes y de los docentes.

El desarrollo de diferentes escenarios para acceder al conocimiento va desde los métodos presenciales planteados en la educación tradicional, hasta las formas de interacción definidas para la educación a distancia y los ambientes de aprendizaje surgidos en el contexto de la educación virtual, en el cual es apremiante la adquisición de competencias básicas para la utilización de las TIC's. Todo esto implica una interacción con fuentes de información digital utilizando los recursos computacionales ya sea de escritorio, programas o en la red, lo cual ha convertido a Internet como un medio de comunicación y de mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. (18)

Las TIC's han pasado a formar parte de la vida cotidiana, y conlleva a una profunda reflexión de nuestro actuar en el ámbito educativo. Puesto que resulta indispensable incorporar al acto educativo el uso adecuado explotando sus beneficios y se tenga presente los riesgos que trae consigo estas nuevas tecnologías.

Llegando a una conclusión sobre esta desestructuración haciendo énfasis en un nuevo comienzo educativo es que la incorporación gradual de las TIC's en los procesos de enseñanza - aprendizaje en nuestra educación, todavía cuenta con limitaciones de infraestructura, equipamiento y resistencia al cambio debido que incorporar este tipo de metodología de enseñanza implica una planificación distinta a la tradicional.

#### **1.15. CLASSROOM COMO APOYO AL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

La actualidad nos demuestra que el acceso a las TICs, es un requisito importante para participar de una sociedad tecnológica. La adopción de las TICs en el medio, como acceso y continuidad, tendrá como punto de partida, romper con las brechas digitales, de una sociedad que aún no cumple con el dinamismo de adaptación.

Se habla de la integración de las TICs a la educación, cuando el sistema educativo, pueda diseñar un aprendizaje significativo, producto de vivencias experienciales y un contenido reflexivo, capaz de generar en el estudiante y docente el logro de generar conocimiento.

Lo mencionado anteriormente, no se focaliza, solamente, en el aula si no en cada espacio y momento donde se evidencia un aprendizaje ya que debe postular a la idea de convertirse en este logro de significancia.

Las TICs, como herramientas tecnológicas han incrementado el grado de significancia y concepción educativa, estableciendo nuevos modelos de comunicación, además de generar espacios de formación, información, debate, reflexión, entre otros; rompiendo con las barreras del tradicionalismo, en el aula.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula, haciendo uso de las TICs, requiere de un conjunto de competencias que el docente debe adquirir con la lógica de sumar una metodología capaz de aprovechar las herramientas tecnológicas, donde la capacitación docente deberá considerarse una de las primeras opciones antes de afrontar nuevos retos educativos.

Es un hecho que el aporte de las TICs a la educación y a la sociedad como tal, es la flexibilidad, y la adaptación a un entorno cada vez más cambiante; fue quizás en un inicio el trabajo el principal afectado en este proceso, sin embargo, el transcurrir del tiempo ha evidenciado que la sociedad depende de un enfoque tecnológico que lo ayude a construir y adquirir conocimiento (19).

Las TICs como herramientas añadidas a los modelos pedagógicos pueden convertirse en recursos valiosos para el aprendizaje, logrando formar estudiantes con competencias personales y profesionales idóneas para el desarrollo de un país.

Las innovaciones educativas deben facilitar el desarrollo de nuevas experiencias de aprendizaje, mediante la incorporación de nuevas lógicas, nuevas estrategias y nuevos recursos educativos, que faciliten el desarrollo de planes individuales de aprendizaje, el trabajo colaborativo con otros mediante grupos de trabajo e interés, y el trabajo en el aula.

Las tecnologías disminuyen los costos de producción y distribución de recursos educativos de calidad, así como permiten integrar experiencias novedosas, mejor conectadas con las expectativas y experiencias que tienen los estudiantes del siglo XXI.

Las innovaciones educativas deben contribuir a superar los límites del espacio y el tiempo del estudiante, de manera de ofrecer experiencias educativas disponibles en cualquier momento y lugar, para cada estudiante, y para ellos en su conjunto, mediante la creación de redes sociales de conocimiento.

Esta ampliación ofrece oportunidades complementarias al trabajo en las universidades, pero también para el autoaprendizaje a partir de los propios intereses.

Las tecnologías facilitan a la universalidad de experiencias educativas, mediante plataformas disponibles y accesibles desde distintos dispositivos, lugares y momentos.

El objetivo principal y final de todo proyecto de innovación educativa será producir mejores resultados de aprendizaje en los estudiantes.

Esto se refiere tanto a los contenidos curriculares, como al desarrollo de habilidades más amplias. “Aprender” ya no es lo que solía ser. Ya no consiste en adquirir y memorizar un conjunto de contenidos predefinidos, sino en saber crear, gestionar y comunicar el conocimiento en colaboración con otros. (19)

Las tecnologías ofrecen oportunidades para acceder al conocimiento disponible, para comunicarlo más rápida y eficazmente y para medir mejor y a menor costo los resultados de aprendizaje, incluyendo oportunidades para la evaluación formativa, y también apoyan el desarrollo de estrategias diferenciadas a partir de los resultados obtenidos en el proceso.

Las innovaciones educativas deben fortalecer los aprendizajes de cada estudiante, reconociendo sus diferentes contextos, intereses, características y gustos, de manera que se desarrolle en cada uno de ellos, su máximo potencial.

Esto significa que la educación del siglo XXI debe ser capaz de incorporar el proyecto de vida de cada estudiante como parte constitutiva y fundacional de la experiencia educativa. Desde los intereses, características personales y pasiones de cada estudiante, se construyen las experiencias significativas de aprendizaje (19).

Poner a los estudiantes en el centro del proceso de aprendizaje, de manera de hacerlo protagonista de la búsqueda, la construcción y la comunicación del conocimiento, implica contar con un nuevo papel de los docentes, más como mediadores, facilitadores y arquitectos de itinerarios formativos para el desarrollo de nuevas experiencias educativas. Estas nuevas experiencias permiten fortalecer la diferenciación, para apoyar diferentes formas de saber y aprender, con actividades y ritmos diferenciados para atender a las necesidades de cada estudiante.

Las tecnologías permiten a cada estudiante y a sus docentes tener un registro preciso y diferenciado del proceso de aprendizaje de cada uno, de manera de contar con itinerarios formativos personales, con docentes con nuevos roles y más información para ejercerlos, estudiantes que pueden desarrollar estrategias complementarias de indagación, exploración y autoaprendizaje.

El papel de los docentes es fundamental, en cuanto ellos han de ser los primeros promotores de este nuevo paradigma educativo a partir de la implementación de renovadas prácticas educativas.

Se debe considerar a las TICs como parte integral de las soluciones. El nuevo paradigma es un ejercicio de cambio respecto de las prácticas educativas vigentes en las universidades, de manera de hacerlas más pertinentes a las demandas de la sociedad del conocimiento.

El nuevo paradigma debe poner en el centro a la persona de cada estudiante, con sus características, intereses, condiciones, expectativas y potencial, de manera de transformarse en un espacio de desarrollo e integración para cada uno de ellos.

El nuevo contexto exige abandonar el trato de “manada” que hoy día ofrecen las universidades mayoritariamente, para que, sin abandonar los enormes avances en masificación de la educación, avancemos decididamente hacia la personalización de la oferta educativa.

Es necesario un alineamiento con los requerimientos de la sociedad del conocimiento. El nuevo paradigma educativo debe estar íntimamente conectado con las necesidades de su entorno, habilitando a sus estudiantes para contribuir creativamente en la creación, comunicación y construcción de conocimiento, de manera de apoyar el desarrollo de sociedades inclusivas, participativas y equitativas. (19)

No se trata de cambios parciales o localizados, sino de un cambio integral. Al mismo tiempo, debe ser parte de sistemas educativos abiertos al cambio y comprometidos con el nuevo escenario.

A partir de estas condiciones, el desarrollo de un nuevo paradigma educativo es un proceso de construcción que se hace paso a paso, de manera de desarrollar un proceso de aprendizaje y construcción colaborativa, que, desde distintos proyectos e iniciativas, contribuya a establecer los principios, las estrategias, los instrumentos y los procedimientos que permitirán su modelamiento, su replicabilidad y su escalamiento hasta convertirse en una política pública.

Desde hace tiempo la ciencia y la tecnología, en un crecimiento acelerado, han impactado notablemente los diferentes ámbitos de la sociedad.

Sin duda el contacto tecnológico es inminente y solo falta que en todos los ámbitos su incursión sea igualmente impactante, puesto que, aunque se refleja en todos, no todos se ven impactados en la misma proporción.

Es importante resaltar que las TICs pueden mejorar la calidad de la educación, no hay que perder de vista que éstas constituyen medios, herramientas que aportan a un proceso pedagógico. Hay personas que pueden caer en un optimismo pedagógico exagerado al pensar que la sola introducción de estas tecnologías produce automáticamente el milagro de transformar la calidad del proceso educativo. Se corre el peligro de encarar a la educación desde una perspectiva simplemente tecnológica, olvidando que el problema de ésta, más que tecnológico es pedagógico. (19)

Las TICs por sí mismas no van a cambiar la educación, pero pueden ser una herramienta que permita llevar a cabo innovaciones educativas. Estas tecnologías ofrecen nuevas alternativas para la estimulación sensorial. Pueden estimular y potenciar la vista, el oído y el tacto.

Las tecnologías modernas nos están dando medios más sofisticados que complementan y amplían las posibilidades de interacción. Las multimedia interactivas pueden ser concebidas para crear aprendizajes a partir de situaciones próximas de la realidad, pero controladas desde un punto de vista pedagógico, de forma que, en el proceso de formación, la transferencia en situación real sea casi inmediata. La educación tradicional debe transformarse. Se puede seguir en un aula, pero su fisonomía y dinámica deberán cambiar radicalmente (19).

Por estas razones se toma en cuenta las Herramientas de *Google* para la Educación como apoyo, pues *Google* se ha convertido en uno de los mejores aliados del aprendizaje formal e informal. Las herramientas de *Google* para docentes y el aprendizaje han transformado la manera en que enseñamos y nos comunicamos dentro y fuera del aula.

A través de este documento se pretende colocar de relieve, más que el interés por el uso de las herramientas que proporcionan las TICs, su indudable utilidad como medio para fomentar el contacto, el diálogo y la comunicación entre estudiantes y docentes. Especialmente, como favorecedoras de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **1.16 MARCO CONTEXTUAL**

### **1.16.1 DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DOMINGO SAVIO**

Se realizará la investigación en la Universidad Privada Domingo Savio sede en la ciudad de Sucre.

La universidad Privada Domingo Savio es una red universitaria implementada en Bolivia.

La investigación científica que se realizará indica a los estudiantes de la Carrera de Ingeniería comercial, los mismos estarán dentro del rango de 17 y 30 años, con residencia actual en la ciudad de Sucre.

La enseñanza se realiza mediante sistema modular, con horarios a elección, la movilidad estudiantil, docente y administrativa, dentro y fuera del país, los distintos convenios nacionales e internacionales con redes de universidades, y el modelo educativo propio, basado en competencias, los distingue a la hora de brindar una educación personalizada y formar profesionales más humanos.

La Universidad Privada Domingo Savio forma parte de la Corporación Educativa Domingo Savio, con 30 años de experiencia y presencia en el Sistema Educativo Nacional.

La Universidad Privada Domingo Savio UPDS es una institución de educación superior privada con sede en Sucre. La universidad fue fundada en 2001 y tiene como finalidad desarrollar emprendedores socialmente responsables, forma parte de la Corporación Educativa Domingo Savio, con 30 años de experiencia y presencia en el Sistema Educativo Nacional.

En el año 2020, La Universidad Privada Domingo Savio dicta 11 posgrados. Entre sus carreras universitarias, puedes estudiar alguna de sus 11 licenciaturas. La Universidad Privada Domingo Savio actualmente no dicta carreras a distancia, licenciaturas a distancia, ingenierías a distancia ni posgrados a distancia.

Actualmente cuenta con más de 20.000 estudiantes a nivel nacional con ocho sedes (Santa Cruz, Tarija, Potosí, Cochabamba, La Paz, Trinidad, Sucre, Oruro y próximamente Pando) convirtiéndose así en la red universitaria más grande del país.

La sinergia generada por ocho sedes distribuidas en igual número de capitales del país, con edificios propios y gestión coordinada nos permiten consolidar propuestas como el Modelo Educativo por Competencias, un desarrollo propio basado en modernas teorías de

educación superior aplicadas a la realidad del país , la realización de estudios de investigación a nivel nacional de alto impacto en la opinión pública, el poder compartir experiencias formativas a través del intercambio de información académica entre las diferentes sedes bajo el sistema de gestión de calidad imperante, la realización de torneos nacionales e internacionales que permiten la integración de la comunidad universitaria, la procura de nuevas acreditaciones internacionales y los aspectos que facilitan la movilidad interna de estudiantes que por distintos motivos deben trasladarse de residencia de una capital a otra, y sobre todo los cerca de 6.000 profesionales más humanos titulados en estos 17 años de trayectoria son el mejor aval de la calidad de la propuesta de la red UPDS consolidada como la mejor opción formativa para miles de estudiantes bolivianos ya que pueden, por ejemplo estudiar y trabajar al mismo tiempo.

Mediante la Resolución Ministerial N° 700/2016, el Ministerio de Educación del Estado Plurinacional de Bolivia ha aprobado el rediseño curricular de las carreras, que esta casa de estudios superiores ofrece en sus diferentes sedes ubicadas en ocho capitales del país (Santa Cruz, Potosí, Tarija, Cochabamba, La Paz, Trinidad, Sucre y Oruro) en adecuación a lo estipulado en el D.S. 1433.

#### **1.17.1. MISIÓN**

Somos una institución de educación superior con reconocimiento nacional y relaciones internacionales, que genera cambio en las personas a través del conocimiento e investigación, gestionado por talento humano comprometido con nuestro proceso de enseñanza y aprendizaje de calidad, para desarrollar emprendedores socialmente responsables.

#### **1.17.2. VISIÓN**

Ser la red nacional de educación superior más importante de Bolivia con trascendencia internacional; aportando al desarrollo integral del país mediante la formación académica de calidad y la investigación.

#### **1.17.3. MODELO EDUCATIVO POR COMPETENCIAS**

Para enfrentar con éxito los retos del Siglo XXI con las mejores herramientas acorde a nuestra realidad nacional.

- La Red UPDS busca formar profesionales íntegros y más humanos, es decir que no solo desarrollen **EL SABER** los conocimientos inherentes a su condición, sino también **EL HACER** con habilidades prácticas, **EL SER** con superación personal como ser humano o sea asumir su condición integral de profesional correcto y **EL CONVIVIR** a través de sus actitudes y valores hacia el bien común.
- El rol del docente en la Red UPDS es de mediador, asesor en el aprendizaje del estudiante a través de las diversas actividades y recursos que utiliza, que estén basados en los problemas del contexto y los intereses de los estudiantes.
- En ese sentido las actividades que realizan en clases son más dinámicas y divertidas contextualizadas a la realidad, aunque implican esfuerzo ya que promueven en el estudiante el espíritu emprendedor, el trabajo en equipo, mediante la interacción dinámica, valorando el aporte individual y generando sensibilidad con el entorno.
- Es así que se realizan actividades de Investigación e intervención en empresas, municipios, fábricas, instituciones, medios de comunicación, hogares, etc. para aportar a éstas y aprender de las prácticas. Es decir, el estudiante de la UPDS "Aprende produciendo" y "aprende haciendo", buscando a través de lo innovador y creativo el desarrollo de nuevas respuestas a los planteamientos actuales de nuestra vida en sociedad.
- El docente además de tener relación directa con el estudiante en las clases presenciales se apoya en las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTICs) para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes a partir de la creación de grupos educativos en las redes sociales, blogs temáticos, la utilización de las plataformas como Moodle, Office 365 y aplicaciones móviles que facilitan el trabajo colaborativo y la interacción social.
- La evaluación de los aprendizajes se caracteriza por ser valorativa, es decir se evalúa todos los días en las diferentes actividades que realiza el estudiante, valorando todo su proceso de evolución en el módulo y no solamente en un examen escrito.
- La educación que imparte la Red UPDS es una formación integradora e inclusiva sin ningún tipo de discriminación porque ofrece una educación que atiende la diversidad social y cultural.

- Asimismo, la UPDS a través de su modelo de educación busca no solo formar profesionales competentes que aprendan a aprender si no también profesionales más humanos, aplicando buenas prácticas en función al respeto y cuidado de la naturaleza, el ambiente y el asegurarse de vivir bien con los demás y consigo mismo desde el compromiso ético, buscando el bien propio y colectivo socialmente responsable, ¡es decir gente apasionada con su profesión, que haga lo correcto porque AMA LO QUE HACE!

#### **1.17.4. CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

La carrera Licenciatura en Ingeniería Comercial es una de las Carreras Universitarias de Ingeniería y Tecnología que dicta la Universidad Privada Domingo Savio.

Duración: 4 AÑOS.

Materias: 58.

El título de Licenciatura en Ingeniería Comercial es el título que otorga la Universidad Privada Domingo Savio para la carrera de Ingeniería Comercial.

La Licenciatura en Ingeniería Comercial es una de las propuestas académicas de nivel superior de la Universidad Privada Domingo Savio. Se orienta a la formación de profesionales con sólidos conocimientos en ciencias económicas y sociales; y gestión estratégica y operativa, con enfoque en la mercadotecnia para estructurar negocios rentables y duraderos.

El profesional es capaz de desarrollar métodos para la comprensión de los procesos de la dirección, diseño, organización, ejecución y control de sistemas de comercialización tanto de bienes y como de servicios. Procesos generados por unidades de producción en las que se integran, sistemas de producción, de administración de recursos humanos, de materiales y finanzas, y otros.

Los Licenciados poseen una visión integral para conducir al logro de los objetivos de la organización, como un líder innovador y proactivo, en función a las necesidades de la sociedad y el desarrollo técnico-científico; buscando siempre la rentabilidad con responsabilidad y ética.

## CAPÍTULO II

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En coherencia con los objetivos específicos planteados donde se propone “Identificar el grado de conocimiento en los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio sede Sucre, sobre la plataforma Google Classroom y sus herramientas.” Y “Determinar la aceptación de incluir una nueva estrategia de evaluación en base a Google Classroom en el proceso de enseñanza y aprendizaje, propuesta a los docentes.” Se presenta a continuación la descripción, interpretación y resultados.

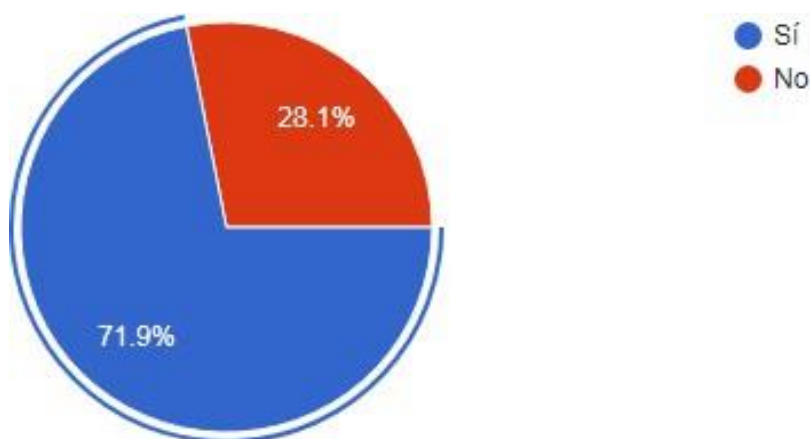
#### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

##### 2.1 ENCUESTA A ESTUDIANTES

Se realizó una encuesta a los estudiantes de la carrera de ingeniería comercial de la universidad Privada Domingo Sabio con Sede en Sucre.

###### 1. Conoce que significan las siglas TIC

Gráfico 1: Conocimiento sobre las siglas TIC

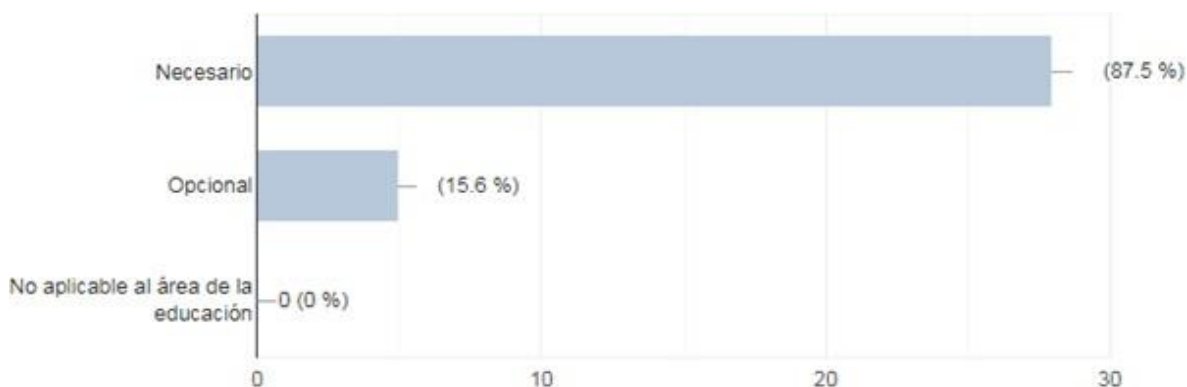


**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** Un 72% de los estudiantes indicó que tiene conocimiento de las siglas TIC, por consiguiente, la mayoría tiene conocimiento del tema.

2. ¿Desde su perspectiva, que importancia merece la utilización de recursos tecnológicos, como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza?

Gráfico 2: Importancia sobre la utilización de recursos tecnológicos



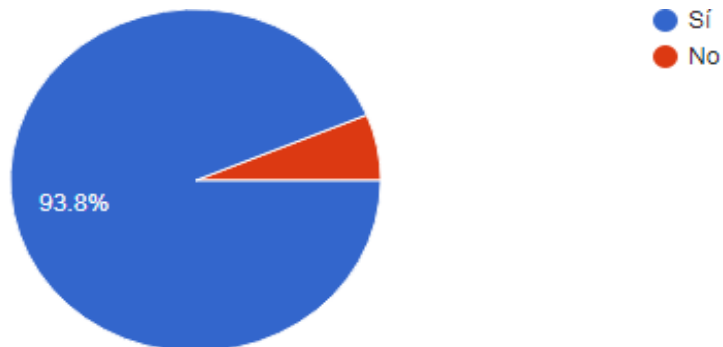
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** El 86% de los estudiantes se encuentra de acuerdo con que la utilización de recursos, como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza es necesaria, mientras que el 14% indicó que lo considera opcional.

Estamos ante una ventaja al tener una población dispuesta a la utilización de recursos tecnológicos para implementar en las universidades.

3. ¿Cree usted que los recursos tecnológicos favorecen la adquisición de aprendizajes?

Gráfico 3: Recursos tecnológicos

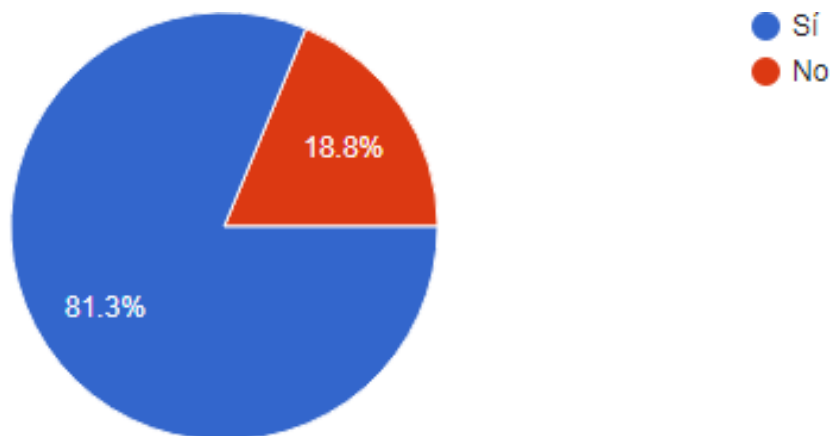


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** El 94% de los estudiantes considera que los recursos tecnológicos favorecen la adquisición de aprendizajes.

**4. ¿Piensa usted que el uso de herramientas tecnológicas nos hace dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como apoyo en el aula?**

**Gráfico 4: Uso de herramientas tecnológicas**

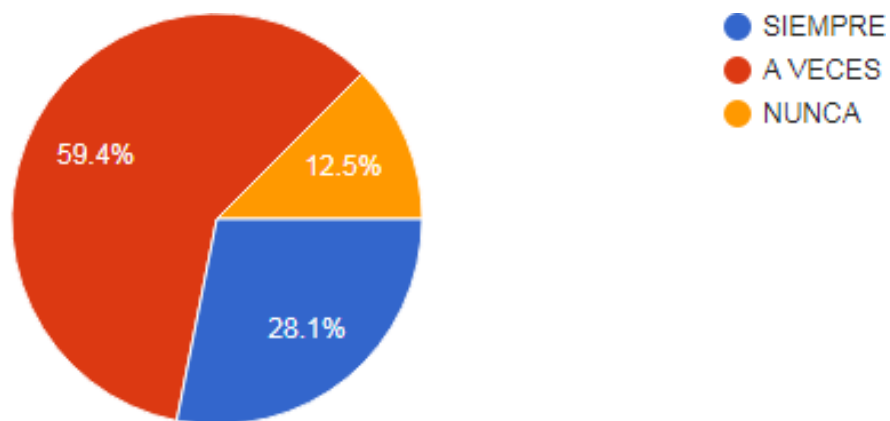


**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** El 81 % de los estudiantes considera que el uso de herramientas tecnológicas nos hace dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como apoyo en el aula, mientras que solamente el 19% considera lo contrario, está claro que los estudiantes no han profundizado el uso de las herramientas que hoy en día nos ofrece la tecnología, es claro que estas herramientas son un apoyo al docente donde para llevar clases con mayor contenido, más dinámicas y todo lo contrario al concepto de los estudiantes.

5. El internet se ha convertido en una herramienta que permite acceder a una infinidad de información, desplazando al paso de los años a las bibliotecas como fuente primaria de consulta. ¿Considera que en el aula se enseña el uso adecuado de la tecnología y manejo de la información que esta proporciona?

Gráfico 5: Uso adecuado de la tecnología y manejo de la información



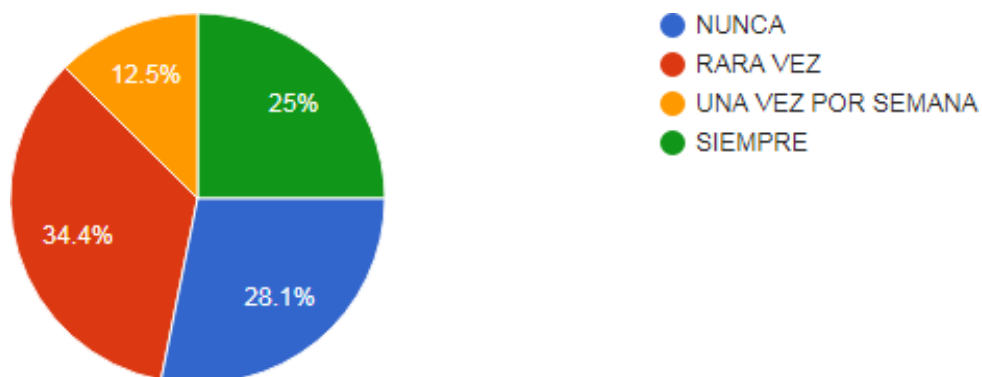
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** Un 28% de los estudiantes consideran que en el aula siempre se enseña el uso adecuado de la tecnología y manejo de la información que esta proporciona, el 59% indico a veces y el 13% de los estudiantes nunca ha recibido alguna enseñanza sobre el uso de las TICs.

Tenemos que la tasa de estudiantes que siempre es capacitado para el uso correcto de las tecnologías asciende a penas a un 28% y lo consideramos un factor bajo en la universidad, donde se tiene que trabajar de mejor manera para lograr resultados eficientes.

6. ¿Con qué frecuencia hace uso el docente de estos medios para apoyar la enseñanza en clases?

Gráfico 6: Frecuencia de uso de herramientas tecnológicas

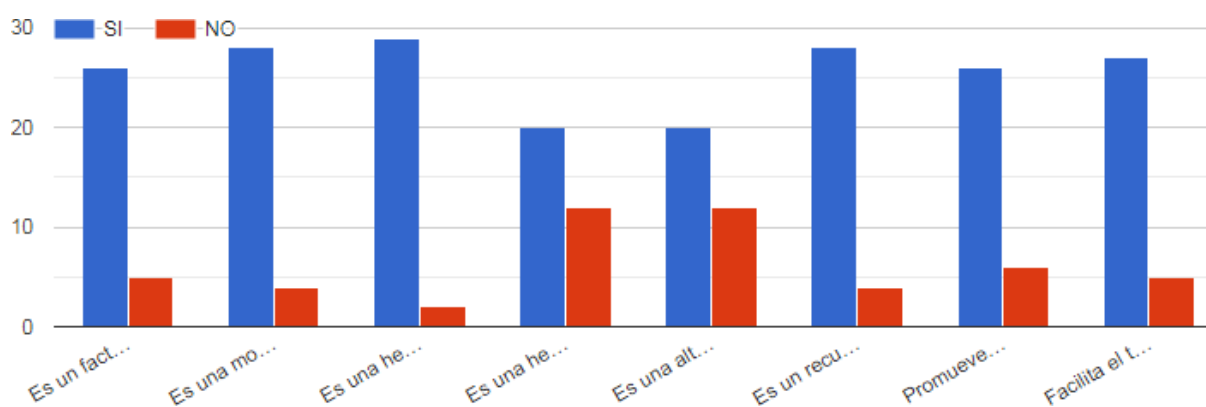


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** La frecuencia del uso de las TICs en clase se ha reflejado de la siguiente manera un 34% rara vez, un 28% Nunca, un 25% Siempre y un 13% Una vez por semana, es así que consideramos que el uso de las TICs en general no es muy frecuente en clases.

7. Considera que el uso de las TIC en clase:

Gráfico 7: Uso de las TICs en el aula



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

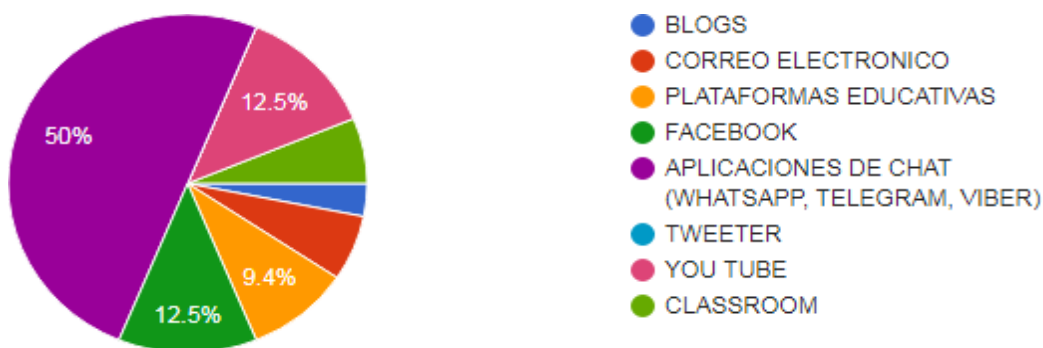
**Análisis:** Se han considerado varios factores importantes al momento de hacer uso de las TICs a continuación tenemos que estos factores se han calificado afirmativos al momento de consultar con los estudiantes.

- a) Es un factor determinante en el aprendizaje de los estudiantes. El 83% dijo SI.
- b) Es una moda dada la era tecnológica en la que vivimos. El 89% dijo SI.
- c) Es una herramienta de apoyo alternativa para la enseñanza de los diversos contenidos. El 91% dijo SI.
- d) Es una herramienta totalmente prescindible. El 66% dijo SI.
- e) Es una alternativa que no necesariamente influye en el aprendizaje de los estudiantes. El 63% dijo SI.
- f) Es un recurso importante para mejorar la enseñanza. El 89% dijo SI.
- g) Promueve el interés y la motivación de sus estudiantes. El 80% dijo SI.
- h) Facilita el trabajo en grupo, la colaboración y la inclusión con sus estudiantes El 86% dijo SI.

Se concluye que todos los factores considerados tienen una mayoría de aceptación en los estudiantes.

### 8. ¿Qué tecnologías como medio de comunicación ha utilizado que el docente haya implementado? Marca con una X

**Gráfico 8: Tecnologías como medio de comunicación utilizado por el docente**

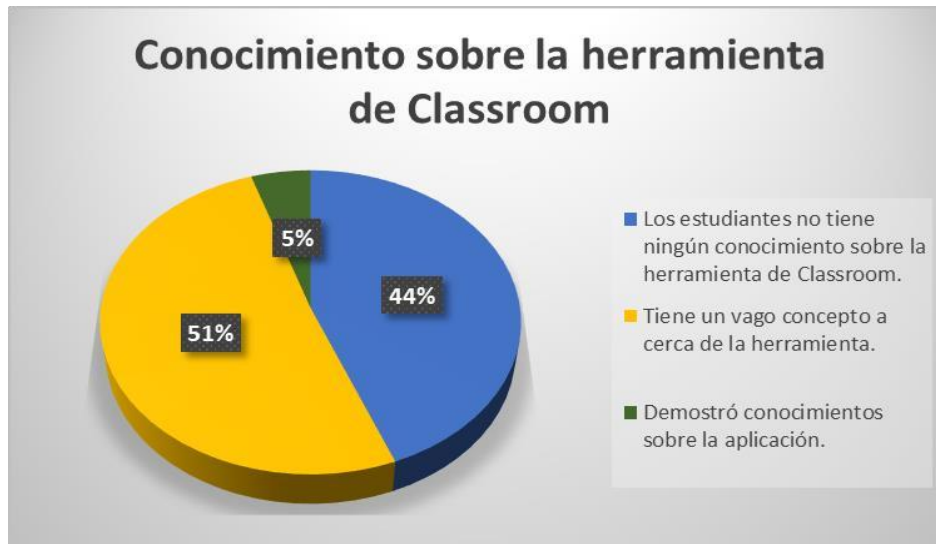


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** Cuando hablamos de las tecnologías como medio de comunicación tenemos que el 50% de los estudiantes ha utilizado aplicaciones de chat, el 13% You Tube, el otro 13% Facebook, y el restante un mínimo de otras herramientas incluida Classroom.

### 9. ¿Qué conocimiento tiene sobre la herramienta de Classroom?

**Gráfico 9: Conocimiento sobre Google Classroom**



**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas

El 44 % de los estudiantes no tiene ningún conocimiento sobre la herramienta de Classroom.

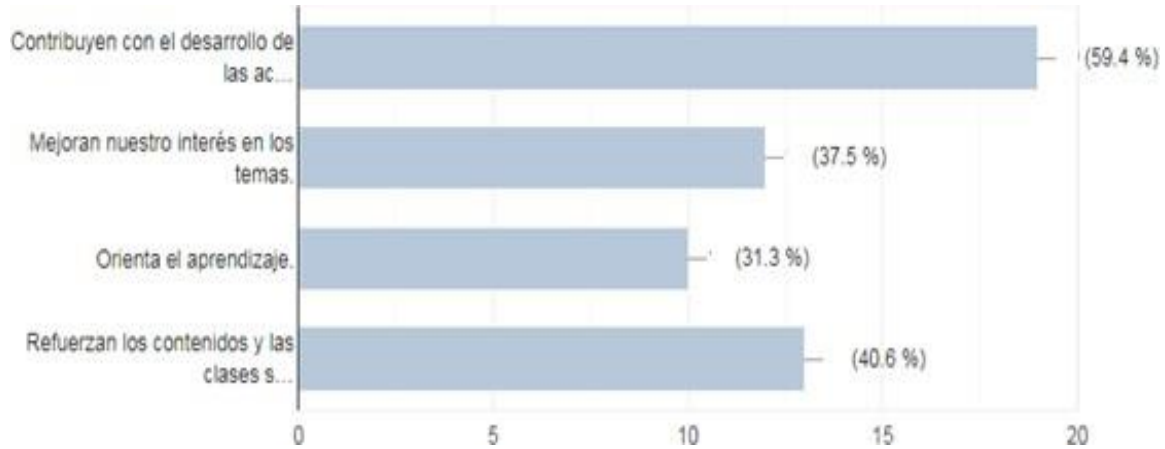
El restante 51 % tiene un vago concepto a cerca de la herramienta.

Y el 5% si demostró conocimientos sobre la aplicación, con respuestas por ejemplo de este tipo: Es una herramienta de Google, que tiene varias funciones, permite gestionar todo lo que sucede en aula, colabora a los docentes con sus estudiantes, con documentos almacenados en la nube, etc.

**Análisis:** Por consiguiente, podemos decir que el 44% de la muestra aún no ha trabajado con la herramienta goggle de Classroom por lo cual aún desconoce los beneficios que esta puede generar en aula.

10. ¿Crees que las TIC facilitan tu aprendizaje y la comprensión de la temática presentada para cada área por qué? Puede elegir más de una opción.

Gráfico 10: Las TIC facilitan el aprendizaje



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

Los estudiantes indicaron que las TIC facilitan su aprendizaje y la comprensión de la temática presentada para cada área por qué:

Contribuyen con el desarrollo de las actividades. El 59%

Mejoran nuestro interés en los temas. El 38%

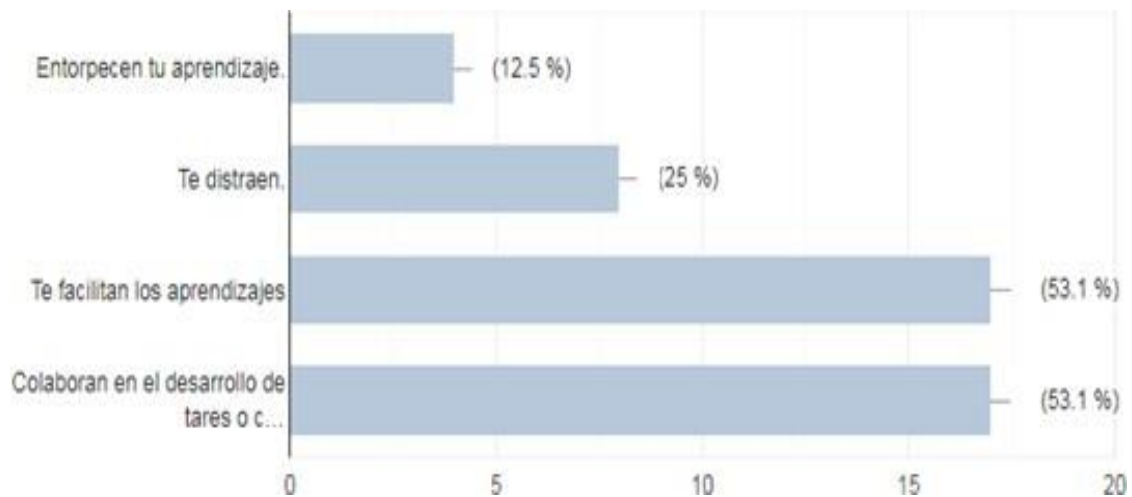
Orienta el aprendizaje. El 31%

Refuerzan los contenidos y las clases son más atractivas. 41%.

**Análisis:** Por consiguiente, decimos que la más importante sería el apoyo que puede generar una herramienta en el desarrollo de las actividades en clase ya que también consideran que estaría reforzando los contenidos y las clases se hacen más atractivas.

## 11. La influencia de las TIC en el desarrollo de las actividades académicas te:

Gráfico 11: Influencia de las TIC en el desarrollo de actividades académicas

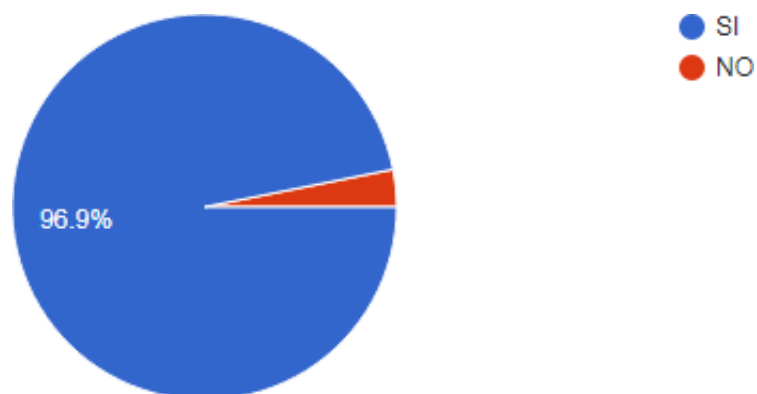


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** La mayoría de los estudiantes, un 53% indica que el uso de las TICs facilita el aprendizaje y colaboran en el desarrollo de tareas o consultas, sin embargo, un 13% indica que entorpecen su aprendizaje y el 25 % que pueden distraerlo.

## 12. Te gustaría aprender nuevas herramientas tecnológicas para el aprendizaje en la universidad?

Gráfico 12: Aceptación de nuevas herramientas tecnológicas



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

**Análisis:** Los estudiantes se encuentran con la predisposición de aprender nuevas tecnologías para su educación, lo que nos da una oportunidad de implementación de estas. Obtuvimos como resultado que el 97% de los estudiantes respondieron que SI.

## **2.2. ENTREVISTA A DOCENTES**

**Se realizo la entrevista a docentes de la Universidad Privada Domingo Savio Sede Sucre.**

Según nuestro objetivo general de estudio “Proponer la herramienta Google Classroom como instrumento de evaluación para el fortalecimiento de competencias en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes de la asignatura “comportamiento del Consumidor” de la carrera de Ing. Comercial de la Universidad Privada Domingo Savio. Sede - Sucre.” Se realizo un análisis de la información obtenida a través de la entrevista aplicada a docentes de la carrera de Ing. Comercial donde se obtuvieron cuatro categorías (Véase el anexo 1), que son las siguientes Herramienta Tecnológica, Acceso a la Tecnología, Tecnología y Capacitación, tres de ellas se relacionan con el objeto de investigación, y tenemos una categoría que apareció fue la de: Acceso a la Tecnología.

Según la pregunta de investigación “¿Cómo contribuir en las competencias del proceso de enseñanza y aprendizaje para la educación mediante la herramienta Google Classroom en la asignatura Comportamiento del Consumidor de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Domingo Savio con sede en la ciudad de Sucre? “, aquí podemos observar que Herramienta Tecnológica y Capacitación, dos de las categorías se relacionan con el objeto de investigación.

A continuación, daremos un breve concepto de las categorías:

**Herramienta Tecnológica:** Se refiere a la herramienta Classroom que está en estudio, como herramienta tecnológica decimos que es un programa informático diseñado para facilitar la realización de tareas en dispositivos técnicos y colaboran en conseguir mejores resultados en clases.

**Tecnología:** Es el proceso, la capacidad de transformar o combinar cosas existentes para crear algo nuevo o darle una función diferente.

**Capacitación:** La formación se refiere a una serie de actividades de aprendizaje diseñadas para ampliar conocimientos, habilidades y capacidades.

En la categoría Herramienta Tecnológica los docentes dijeron que la tecnología era muy importante ya que “Mayor competitividad a través de un mayor conocimiento adquirido por todos, lo que a su vez beneficia nuestro progreso como sociedad y, en definitiva, una mayor calidad en la educación.” (ED3), por tanto, se difiere que los docentes están muy conscientes de lo que conlleva el uso de herramientas tecnológicas.

Considerando la categoría Tecnología, los docentes respondieron sobre el aprovechamiento académico que se consigue, “Considero que el aprovechamiento llega a ser mayor, al tener un mar de posibilidades para buscar información (libros digitales, internet, etc.)”. (ED4), podremos decir que los docentes ya utilizan nuevas tecnologías en el aula y ven el aprovechamiento de estas.

Con el análisis de la categoría Capacitación, tenemos que “la importancia es máxima, ya que la ofimática, en distintos sectores del estudiantado, no es el óptimo, mucho menos hablando específicamente de las herramientas para la educación.” (ED1), se evidencia la falta de herramientas tecnológicas y su capacitación tanto en docentes como estudiantes.

Por consiguiente, se tiene que los docentes consideran favorable la implantación de la tecnología para su uso como herramienta en la educación ya que facilitan las actividades de investigación, evidencia y evaluación, si las mismas están diseñadas para cada actividad planificada.

Los docentes consideran que las oportunidades de aprovechamiento académico que tienen los estudiantes a los que se les facilitan el uso de las tecnologías en su educación, tienen un fácil acceso a la información esto genera que el estudiante pueda sintetizar lo que lee, resumir, interpretar y analizar.

Los docentes indican una importancia alta, sin la debida capacitación cualquier implementación tecnología resultará inútil, ya que no se podrá emplear de manera adecuada.

La tecnología en la educación es adecuada porque facilita el acceso, podemos compartir y recibir información desde cualquier punto a tiempo real y posibilidad de traducción.

En el ámbito se refleja la necesidad de capacitación a los docentes ya que se considera que lo mismos aún no se encuentran familiarizados con la aplicación de las TICs.

Si hablamos de tecnología aún queda mucho por hacer, sin embargo, muchas instituciones hacen esfuerzos para brindar y satisfacer estas necesidades.

Los docentes muestran una preferencia por Software de licencia libre, que son de fácil acceso, comunes y sencillas para la comprensión y manejo, de la misma manera reflejan un problema de conexión a internet.

Se considera muy útil en el ámbito de la educación, se han presentado las facilidades que nos genera esta herramienta como ser: para delegar trabajos y controlar su entrega.

### **2.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

El desarrollo de la sociedad, los cambios inminentes en la tecnología, el uso de nuevas herramientas educativas, determinan un gran impacto dentro la educación, tanto a nivel docente como a nivel de estudiantes, lo cual establece una necesidad de promover investigación y acciones para mejorar la Educación Superior. (20)

Como se puede observar posterior al trabajo de campo se concluye, que los docentes deben ser capacitados y entrenados para adquirir fortalezas pedagógicas innovadoras con el uso de las TICs, de acuerdo con su asignatura, tiempo en aula, tiempo con el estudiante, tiempo virtual, y tiempo extra para desarrollar nuevas estrategias de Educación Universitaria. Algunos de los docentes opinaron que en nuestro país todavía se presentan ciertos retrasos en cuanto a la implementación de tecnologías en la educación, sin embargo, muchas universidades hacen los esfuerzos necesarios para poder brindar estas ventajas a sus docentes y estudiantes y pocos dijeron que no era suficiente.

De igual manera los docentes entrevistados dijeron que es favorable la implantación de la tecnología para su uso como herramienta en la educación porque facilitan las actividades de investigación, evidencia y evaluación, tanto para el estudiante como para el docente.

Estos nuevos fenómenos exigen mejorar o crear capacidades de reflexión, transformación e involucramiento de la población docente y estudiantil, como parte principal del desarrollo educativo.

Se concluye que los docentes están poco familiarizados con las nuevas tecnologías, tampoco se sienten capaces de introducir su aplicación en el aula, porque consideran que existe la necesidad de capacitación, y por otra parte no cuentan con las herramientas metodológicas para su aplicación. Esta investigación refleja que el 100% de los docentes entrevistados consideran que las herramientas digitales son muy necesarias, para todas las áreas, y es importante para su actualización y aplicación de las TICs.

Los estudiantes se encuentran más familiarizados con algunos medios tecnológicos, estos no son motivados para usarlas en el proceso de aprendizaje. Un 28% de los estudiantes consideran que en el aula siempre se enseña el uso adecuado de la tecnología y manejo de la información que esta proporciona, sin embargo, el 72% indico a veces o nunca hubiera recibido alguna enseñanza sobre el uso de las TICs.

Tenemos que la tasa de estudiantes que fue capacitado para el uso correcto de las tecnologías asciende a penas a un 28% y siendo el 13% de los estudiantes que nunca fueron capacitados y se considera un factor bajo en la universidad, donde se tiene que trabajar de mejor manera para lograr resultados eficientes.

Por otro lado, el estudio demostró que el estudiante debe ser responsable en la utilización de las TICs para su conocimiento, optimizar sus tiempos, mejorar su interrelación Docente - Estudiante, y debe ser capacitado correctamente para el manejo de las TICs durante toda su formación universitaria, ya que el mismo no tiene conocimiento de muchas herramientas entre ellas Google Classroom.

Si nos enfocamos expresamente en la herramienta Google Classroom tenemos que, apenas el 5% demostró conocimientos sobre la aplicación, mientras que el 51 % tiene un vago concepto a cerca de la herramienta. El 44% de los estudiantes aún no ha trabajado con la herramienta Google de Classroom por lo cual aún desconoce los beneficios que esta puede generar en aula.

No existe la suficiente inversión por parte de la universidad en cuanto a la implementación de proyectos para incorporar las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza – aprendizaje, es lo que manifestaron algunos docentes.

Estamos conscientes de que los cambios que planteamos requieren una reorganización en muchos aspectos: en la formación del docente, en sus condiciones de trabajo, en la organización del trabajo, en la potenciación del trabajo autónomo de los estudiantes, en una educación sin tiempo y espacio determinado, entre otros.

Las herramientas virtuales nos invitan a innovar y a estar atento a los cambios que la tecnología demande para ofrecer nuevas alternativas para promover la interacción y que los estudiantes sean los protagonistas de su formación y que desarrollen el aprendizaje autónomo, así mismo que sean autocríticos y que den nuevos aportes en el desarrollo cognitivo para realizar aportes a la sociedad del conocimiento.(20)

## CAPÍTULO III

### PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE MEDIANTE GOOGLE CLASSROOM COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

#### FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

##### 3.1 JUSTIFICACIÓN

Actualmente se vive en una cultura digital, y es ahí donde la universidad debe estar abierta a las nuevas formas de socialización del conocimiento; aunque, por la velocidad en los avances y cambios tecnológicos es indudable que no todos los docentes están preparados para esta era digital, es una obligación como facilitadores del aprendizaje, encontrar la forma de cautivar a los estudiantes y aproximarlos a los contenidos de las clases.

Es necesario que los docentes articulen a su práctica educativa los recursos y las herramientas tecnológicas ya que el uso educativo de las TICs fomenta el desarrollo de actitudes favorables al aprendizaje de la ciencia y la tecnología, el uso de programas interactivos y la búsqueda de información científica en Internet ayuda a fomentar la actividad de los estudiantes durante el proceso educativo, favoreciendo el intercambio de ideas, la motivación y el interés de los estudiantes por el aprendizaje de las ciencias.(20)

La implementación de las TICs en la educación contribuye a que las prácticas de aula se dinamicen, le permite al estudiante la posibilidad de desempeñar un rol activo en su proceso de formación, le facilita el desarrollo de competencias tecnológicas y potencializa las capacidades cognitivas. (21)

Por tal razón, el docente se convierte en un facilitador en el uso de las TICs, para renovar, actualizar y evolucionar su práctica pedagógica y el proceso de aprendizaje, por ello, es fundamental aprovechar los recursos con que cuenta la Institución y darles el uso adecuado a los mismos en el acto educativo.

Esta problemática de desarticulación entre la práctica educativa y el contexto digital, específicamente el uso educativo de los recursos tecnológicos puede evidenciarse en el entorno en que vivimos, se puede evidenciar que en las prácticas de aula no existe la articulación de los recursos tecnológicos en los momentos pedagógicos.

En este sentido, el presente trabajo pretende plantear una propuesta de fortalecimiento para integrar las TICs en el PEI de la Universidad Privada Domingo Savio, de manera que se institucionalice desde lo pedagógico la articulación de los recursos tecnológicos a la práctica educativa de aula.

La integración curricular de las TICs y los recursos tecnológicos en la educación requiere que los docentes conozcan las múltiples funciones que pueden generar en el proceso de enseñanza y aprendizaje. También, es conveniente empezar a modificar, y transformar la nueva noción de aprendizaje, de conocimiento y de educación. (20)

Debe considerarse que los recursos tecnológicos son muy variados y que su articulación al aula puede darse de muchas maneras. Para delimitar nuestro aporte, la propuesta se estructura siguiendo un recurso específico y un principio pedagógico. El recurso es la herramienta Google Classroom y el principio es la función epistémica del proceso que implica la producción y desarrollo de competencias, razón de ser del tipo de modelo de educación que lleva a cabo la Universidad Privada Domingo Savio.

El papel que cumplen las nuevas tecnologías en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje dentro y fuera del aula, las dificultades en los procesos de producción y desarrollo de competencias, y la falta de implementación de recursos tecnológicos en los procesos de enseñanza, se plantea la siguiente situación: ¿Cómo llevar a cabo una propuesta de evaluación mediante el uso de las TICs en la Universidad Privada Domingo Savio de la ciudad de Sucre?

## **3.2 OBJETIVOS DEL MODELO**

### **3.2.1 OBJETIVO GENERAL**

- 🌈 Diseñar una propuesta de utilización de Google Classroom como instrumento de evaluación de carácter institucional que favorezca la articulación de los recursos tecnológicos en el aula mediante la producción y desarrollo de competencias en la Universidad Privada Domingo Savio de la ciudad de Sucre.

### 3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de hacer uso pedagógico y didáctico de los recursos tecnológicos en la práctica educativa.
- ✚ Proponer articular los recursos tecnológicos entorno a la utilización de las TICs como eje curricular transversal de las diferentes áreas del saber.

### 3.3 FUNDAMENTO PEDAGÓGICO

La propuesta se fundamenta en el modelo pedagógico Humanista y Tecnológico, desde este punto de vista los procesos educativos deben estar basados en postulados pedagógicos donde el aprendizaje es entendido como el producto de la enseñanza, estos suponen que el fin de la educación es fundamentalmente “enseñar”, transmitir y entrenar en habilidades y destrezas.

Desde esta perspectiva el proceso enseñanza-aprendizaje es visto como un todo, dejando de lado que también es posible lograr otros tipos de aprendizaje en la vida cotidiana, sin que se produzcan necesariamente procesos de enseñanza o de instrucción. Igualmente existen procesos de enseñanza que no enseñan o el aprendizaje obtenido es de baja calidad. (21)

En muchos casos el aprendizaje solo se realiza para satisfacer la necesidad de momento y luego se olvida lo aprendido. También es posible que se adquiera una destreza específica, pero no la capacidad de enfrentar situaciones nuevas y solucionar problemas en la vida real, más allá de lo teórico. Y más complejo aun es lo concerniente al análisis crítico en la medida en que se espera que todo lo enseñado debe ser asimilado sin posibilidad de que el estudiante lo cuestione, o lo ponga en duda, ya que lo que se enseña es una verdad indiscutible.

Con la integración de las TICs a la educación, el modelo tradicional centrado en la enseñanza debe transformarse en un modelo enfocado en el “aprender a aprender”.

Las corrientes constructivistas, hacen énfasis en el aprendizaje como proceso interno, que realiza quien aprende por sí mismo, como proceso activo de construcción de conocimientos, que no pueden adquirirse de forma pasiva. Los datos memorizados pueden ser repetidos o algunas habilidades adquiridas se pueden poner en práctica, pero no es posible construir

de ese modo aprendizajes sólidos, que permitan enfrentar situaciones nuevas, no previstos en el propio aprendizaje. (22)

El modelo Pedagógico que se desea implementar con esta investigación se fundamenta en el Humanismo Tecnológico que postula que el hombre debe acertar a utilizar la técnica y la tecnología al servicio del hombre, donde no se separe como día a día se va haciendo, tecnología de humanismo; por el contrario unir ambos términos para lograr una interrelación que justifique el progreso de la sociedad junto a su característica básica: el carácter humanitario de la persona; donde el desarrollo tecnológico debe ir así avanzando, en paralelo, haciendo siempre referencia al bien del género humano y acorde a la misión de la Universidad Privada Domingo Savio.

Por ello la formulación del modelo Tecnológico Humanista responde a la problematización y reflexión en torno a la siguiente pregunta:

¿Es posible un adelanto tecnológico en la educación sin olvidar la importancia del docente?

Desde esta reflexión, el modelo humanista tecnológico surge como una respuesta a satisfacer las necesidades de una sociedad sumergida en un ambiente futurista, el cual carece de un educador preparado que cumpla con esas expectativas de cambio y modernidad. (21)

El modelo humanista tecnológico nace por la necesidad de “actualizar” a la educación y sus componentes bajo un marco tecnológico puro.

Es importante centrarse en el cambio sustancial que ha tenido la sociedad con respecto a la inclusión de la informática y la tecnología en su diario vivir, introduciéndose en la vida de las personas como una de las necesidades básicas del hombre actual.

El modelo nace y se desarrolla en el marco de las TICs, donde la importancia de la investigación y la tecnología se convierten en los aspectos más importantes en el proceso educativo, puesto que por medio de estos se guiará a los estudiantes a construirse un futuro.

De la misma manera la propuesta se basa en la teoría cognitiva que considera que el aprendizaje está dado por la interacción existente entre el individuo y el ambiente, partiendo

de la estructura cognitiva del aprendiz, concibiendo la enseñanza como la planificación de un conjunto de eventos destinados a iniciar y activar el aprendizaje en los estudiantes.

Los fundamentos de la teoría cognitiva se hallan en los elementos básicos que constituyen el aprendizaje es preciso conocer las condiciones internas que van a intervenir en el proceso y las condiciones externas que van a favorecer un aprendizaje óptimo. (23)

El punto de partida de todo aprendizaje son los conocimientos previos. El conocimiento es resultado del aprendizaje. El aprendizaje se produce cuando entran en conflicto lo que el estudiante sabe con lo que debería saber.

De la misma manera el modelo constructivista dentro del fundamento pedagógico indica que el aprendizaje se da en la medida que el estudiante participe activamente en su proceso educativo. Esta participación debe ser fomentada en la educación virtual, ya que la necesidad del estudiante de interactuar con sus docentes y compañeros es una de las características más importantes que definirán el logro de un aprendizaje significativo.

La formulación de problemas para su discusión en grupo exige del estudiante desarrollar capacidad de análisis y de crítica.

Los proyectos de colaboración en línea y publicaciones web también han demostrado ser una manera nueva y emocionante para que los docentes se comprometan con sus estudiantes en el proceso de aprendizaje, proporcionan un apropiado medio creativo para que los estudiantes se expresen y demuestren que han adquirido nuevos conocimientos.

En los modelos tradicionales los docentes promueven, como sistema de aprendizaje, situarse frente a la clase a impartir la lección, limitando a que los estudiantes tengan la oportunidad de pensar libremente y usar su creatividad, al mismo tiempo que tampoco promueven el uso de la tecnología en clase.

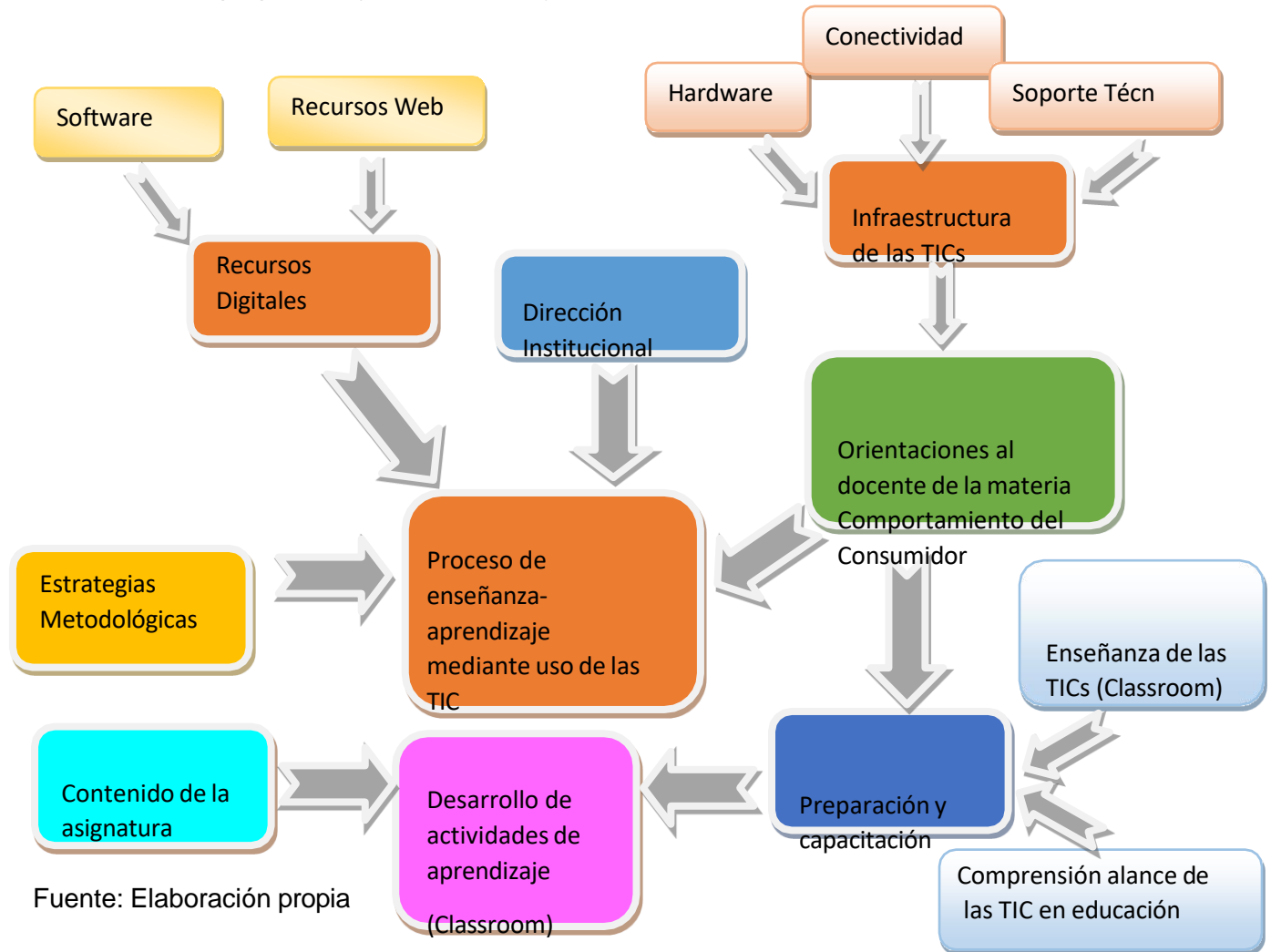
### **3.4 GRAFICO DEL MODELO TEÓRICO**

El modelo teórico que se va a implementar se basa en estas conclusiones:

Los docentes están poco familiarizados con las nuevas tecnologías, sin embargo, consideran que es una necesidad latente, por otra parte, no cuenta con las herramientas metodológicas para su aplicación.

En cuanto a los estudiantes si bien ellos se encuentran más familiarizados con algunos medios tecnológicos, estos no son motivados para usarlos en el proceso de aprendizaje. No existe la suficiente inversión por parte de la carrera en cuanto a la implementación para incorporar las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Estrategias de enseñanza – aprendizaje para la incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas en la asignatura de Comportamiento del Consumidor son necesarias, para llevar a cabo la propuesta. (Véase Anexo 4).



### 3.5 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

Las estrategias de enseñanza –aprendizaje ofrecen nuevas posibilidades de educar o formar, por lo que su diseño tiene que partir de:

- Una concepción de que el diseño de experiencias de aprendizaje es amplio que no se restringe al aula, sino que integra todo el campo de experiencia del aprendiz.

Esto significa que va más allá de una lista de actividades, el docente debe estar consciente de lo que habrá alrededor de ellas, y de hacer consciente a los estudiantes de esto.

- ✚ Una conciencia plena del tipo de estudiante con el que se trabaja, donde, los participantes pueden tener características diversas en cuanto a habilidades, género, nacionalidad, etc.
- ✚ Una conciencia plena de generar procesos de metacognición en los estudiantes, que permitan ser sensibles a lo que está sucediendo. Esto, será muy importante, porque tradicionalmente no es preocupación ni motivo de reflexión de los estudiantes y docentes la forma en que se genera el aprendizaje.
- ✚ Un número adecuado de participantes. Diseñar de modo que el aprendizaje se desarrolle con un mínimo de tensión y un máximo de eficacia.
- ✚ Una preparación de los materiales de estudio que incluyan instrucciones, actividades, materiales diversos (impresos, electrónicos, visuales, auditivos, etc.) y un sistema de registro y monitoreo del avance de los estudiantes.

### **3.6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE (GOOGLE CLASSROOM)**

Promover que los estudiantes y docentes desarrollen alternativas de mejora para el proceso de enseñanza – aprendizaje con la inclusión de las Nuevas Tecnologías.

Para un buen aprovechamiento de los recursos didácticos se debe programar, según las características de los recursos tecnológicos a utilizar; considerando la utilización de los materiales (su organización y metodología).

### **3.7 LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO ELEMENTO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

Tienen componentes suficientes para convertirse en un catalizador de multitud de aprendizajes significativos. El alumnado actual posee, en general, tantos o más conocimientos previos en el uso de las nuevas tecnologías que los propios educadores. Los diferentes niveles de interactividad que supone el trabajo con las TICs constituyen un componente esencial en el desarrollo de la actividad mental del estudiante. Ante esta situación de interacción, la pasividad total no es posible. Existe la necesidad de adaptación y readaptación constante de los esquemas mentales.

### **3.8 ORIENTACIONES AL DOCENTE DE LA MATERIA COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

Se realizará mediante la formación y capacitación dirigida a tutores, facilitadores y docentes en la elaboración de programas en la modalidad virtual, con el uso de la herramienta Google Classroom.

### **3.9 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

Es importante considerar que a la hora de implementar ambientes de aprendizaje basados en las TICs, estos se aplican con mayor facilidad e inmediatez alrededor de las mismas asignaturas, y esto es manifiesto en la cantidad de recursos que se encuentran en Internet donde hay desde documentos de apoyo, instructivos, manuales, tutores, cursos off line, cursos on line basados en tecnologías HTML, tecnologías de multimedia y actualmente en expansión sobre plataformas tecnológicas educativas como lo es Google Classroom.

Utilizando herramientas informáticas en el proceso enseñanza – aprendizaje, esta investigación, pretende ser utilizada por los estudiantes de la materia Comportamiento del Consumidor, aplicando la informática educativa donde se pretende generar competencias esencialmente para la productividad y la interactividad, se quiere manifestar que se pretende que se utilice las herramientas tecnológicas como el Internet y otros, como apoyo para procesos académicos de la enseñanza, para implementar Google Classroom como medio para poder realizar trabajos, practicas, cursos, etc. realizados sobre una plataforma virtual y que en un futuro muy próximo con la implementación de estas tecnologías, servirá de base para otras aéreas de formación y desarrollar aportes importantes en la Universidad y criterios fundamentales del currículo en la educación superior.

### **3.10 DISEÑO CURRICULAR**

#### **3.10.1 LAS SESIONES PRESENCIALES**

El diseño de las sesiones presenciales suscita determinar los requerimientos de presencialidad, no todas las formaciones, cursos, asignaturas, módulos, requieren de un único estándar, sino que responden a criterios específicos, como el carácter de los contenidos, las destrezas y habilidades a desarrollar, tanto en la fase de implantación, como en su continuidad; pues no se debe olvidar que hay habilidades que no se pueden obtener de forma virtual.

El componente presencial de la propuesta requiere la elaboración de material docente específico, clasificada en dos grupos documentales.

Un primer grupo: formado por el programa de la asignatura, el texto básico, la planificación docente y el calendario de sesiones presenciales.

Un segundo grupo: los documentos que se elaboran y se exponen a lo largo del curso, como las presentaciones de las sesiones presenciales, las fichas de dudas más frecuentes, los posibles errores detectados en el primer grupo, trabajos, ejercicios, evaluaciones, soluciones y mensajes de motivación.

Es importante que la elaboración de materiales específicos sea realizada por docentes con experiencia profesional y docente de la materia.

Los materiales de instrucción siguen en su desarrollo distintos estatus de edición, en formato digital y soporte papel. Y, de ser posible, contar con formatos multimedia de apoyo al material docente.

La documentación teórica se estructurará en módulos que corresponden a una división temporal agrupada por temas, que se actualizan en cada curso y se adaptan a las características no presenciales.

Las sesiones presenciales responden a la planificación temporal en función de los contenidos. La definición del número de sesiones presenciales tiene que ver con las características de la asignatura, no existen patrones al respecto, se proveen a partir de las necesidades e intereses de los participantes y de la naturaleza de la formación impartida.

La orientación de las clases presenciales propicia que el participante se involucre en trabajos prácticos, presentaciones en público, discusión de resultados parciales de trabajos propuestos, conferencias de temas específicos para ampliar los contenidos de los módulos, trabajos en equipo con compañeros y/o la realización de pruebas de evaluación.

En todo caso, las clases presenciales son para promover el aprendizaje colaborativo:

- ✚ Responsabilidad individual: todos los miembros son responsables de su desempeño individual dentro del grupo.

- ✚ Interdependencia positiva: los miembros del grupo deben depender los unos de los otros para lograr la meta común.
- ✚ Habilidades de colaboración: las habilidades necesarias para que el grupo funcione en forma efectiva, como el trabajo en equipo, liderazgo y solución de conflictos.
- ✚ Interacción promotora: los miembros del grupo interactúan para desarrollar relaciones interpersonales y establecer estrategias efectivas de aprendizaje.
- ✚ Proceso de grupo: el grupo reflexiona en forma periódica y evalúa su funcionamiento, efectuando los cambios necesarios para incrementar su efectividad. Este escenario se caracteriza, porque tanto el profesor como el estudiante, comparten un mismo espacio y tiempo; siendo su principal ventaja, la interacción directa del estudiante con el docente y con sus compañeros; y, su principal desventaja, la escasa disponibilidad geográfica y temporal.

### 3.10.2 EL ENTORNO VIRTUAL

Este componente adquiere significativa importancia, pues a través de la herramienta tecnológica Google Classroom se puede disponer de una gran cantidad de actividades, las cuales se caracterizarán por:

**Interactividad:** conseguir que la persona que está usando la plataforma tenga conciencia de que es el protagonista de su formación.

#### ADAPTACIÓN QUE SE PUEDE DIVIDIR EN LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- ✚ Capacidad de adaptación a la estructura de la institución.
- ✚ Capacidad de adaptación a los programas de asignatura.
- ✚ Capacidad de adaptación a los contenidos y estilos pedagógicos de la organización.

**Escalabilidad:** capacidad de funcionar igualmente con un número pequeño o grande de usuarios.

### 3.11 COMPETENCIAS Y OBJETIVOS QUE SE POTENCIAN

La competencia de esta modalidad en el desarrollo de competencias/objetivos de aprendizaje, reposan, en la naturaleza del propio objeto de aprendizaje y las competencias

a adquirir; así como en la dificultad o limitaciones que plantea el propio modelo, como medio de enseñanza y aprendizaje.

Entre los objetivos/competencias potenciadas, se apuntan, según su dominio:

**Cognoscitivas:** se relacionan con los conocimientos y habilidades a ser desarrolladas en la asignatura Comportamiento del Consumidor.

**Actitudinales/valorativos:** que tienen relación con las actitudes a desarrollar en los estudiantes, como el respeto por la opinión de los demás, respeto.

## Recursos

- ✚ Banco de Datos/Preguntas/Exámenes
- ✚ Consultas
- ✚ Contactos con el profesor
- ✚ Conversaciones sincrónicas
- ✚ Encuestas
- ✚ Evaluaciones autoevaluaciones
- ✚ Glosarios
- ✚ Guía del curso
- ✚ Laboratorio de computación.
- ✚ Lecturas administradas
- ✚ Manuales
- ✚ Mensajería
- ✚ Moderación de discusiones
- ✚ Monitoreo en línea y presencial.
- ✚ Presentaciones
- ✚ Propuesta de actividades
- ✚ Registros
- ✚ Resúmenes
- ✚ Reuniones periódicas
- ✚ Seguimiento y supervisión
- ✚ Seminarios y talleres.
- ✚ Tareas

✚ Texto base

✚ Textos para lectura

El diseño pedagógico tendrá aplicabilidad siempre y cuando el carácter de la formación propicie un aprendizaje sin imposiciones ni rigurosidades y sea profundamente significativo y genere autonomía.

En ese proceder, existen diversas estrategias didácticas que incluyen momentos de uso y presentación, antes, durante o después de un contenido curricular específico. Cualquiera sea el momento, las estrategias didácticas son: procedimientos que incluyen varias técnicas, operaciones o actividades específicas, persiguen un propósito determinado.

En tal sentido, al analizar las innovaciones identificadas se han distinguido fases, que al margen de la distinción de presencialidad/virtualidad son desarrolladas como propias y ocurren en determinados momentos didácticos.

Cada una de las fases incluye estrategias, dependientes del tipo de aprendizaje a lograr.

Para un buen aprovechamiento de los recursos didácticos se debe programar, según las características de los recursos tecnológicos a utilizar; considerando la utilización de los materiales (su organización y metodología).

### **3.12 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA INCORPORAR LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

Se propone un plan de capacitación para incorporar herramientas tecnológicas en la asignatura de Comportamiento del Consumidor que cuenta con las siguientes fases de desarrollo:

1. Capacitación
2. Implementación propiamente dicha
3. Creación del marco conceptual para los procesos de Educación Virtual
4. Integración curricular de Classroom
5. Prueba de los modelos
6. Validación
7. Implementación Tecnológica

## 8. Puesta en marcha

Tal como se evidencia, uno de los objetivos es la creación del marco conceptual del proyecto, que incluye la generación de políticas, los estándares de calidad y el modelo pedagógico para Educación Virtual.

La conceptualización atiende tanto a las necesidades presentes como futuras de la sociedad, así como a las exigencias locales, nacionales y mundiales.

Por lo anterior, se basa en una actitud de anticipación a los desafíos futuros generando estrategias y planes de acción que permitan, en definitiva, llevar a la práctica el modelo planteado. (Véase Anexo 3, Plan Curricular.)

### **3.13 MODELO PEDAGÓGICO**

El modelo institucional comprende el conjunto de elementos; pedagógicos, metodológicos, evaluativos y estructurales, sobre los cuales se fundamentará la asignatura de Comportamiento del Consumidor, que se pretende virtualizar.

El abordaje del proceso enseñanza aprendizaje se realiza bajo una mirada holística del estudiante, en el cual se atiende con igual interés a la adquisición de competencias cognitivas, actitudinales, de habilidades y éticas, así como a las características de los contextos internacionales, nacionales y locales en los que se desenvuelve y desenvolverá el estudiante.

Esta interrelación entre el contexto y el proceso educativo es parte fundamental del éxito de un Modelo Educativo del siglo XXI, pues desarrolla no las competencias que se requieren en el aula, sino aquellas que se requieren para desenvolverse con éxito por la vida, como lo dispone las políticas de la Universidad Privada Domingo Savio.

### **3.14 POLÍTICAS**

Entre las políticas en el proceso de esta propuesta se mencionan aspectos como:

- ✚ Quiénes pueden asumir el proceso.
- ✚ Mejoramiento de los gabinetes de informática como apoyo a la asignatura Comportamiento del Consumidor.

- ✚ Usos de las diferentes plataformas de educación virtual instaladas en la Universidad.
- ✚ Estándares de calidad en la implementación del proceso.

### 3.15 CONTENIDO DE FORMACIÓN

Como parte del Plan de Formación Docente, se incluye el plan de formación en informática, más precisamente enfocado en la herramienta Classroom, el cual se desarrollará en los siguientes módulos, que podrán ser implementados a lo largo de un trimestre:

**Tabla Nro. 11**

TRIMESTRE		CONTENIDO
1	MES	Introducción
		Ingreso y actualización de datos en la plataforma virtual
		Familiarización con la plataforma virtual
		Manejo básico de la plataforma de Classroom
		Evaluación del contenido
2	MES	TICs en la educación
		Internet y su importancia en la educación
		Ventajas de las TICs en la educación
		Evaluación del contenido
3	MES	Plataforma Classroom
		Manejo de recursos
		Enlazar Archivos o una web
		Manejo de actividades (Chat, Encuesta, Foro, etc.)
		Evaluación del contenido

Fuente: Elaboración propia

### 3.16 TAMAÑO Y COBERTURA DEL PROGRAMA

La cobertura será a los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada Domingo Savio, haciendo énfasis en aquellos que dictan la materia Comportamiento del Consumidor.

### 3.17 ASPECTOS TECNOLÓGICOS

De la mano de los procesos pedagógicos, y de formación aparece la necesidad de generar planes de adquisición y actualización tecnológica.

Bajo este aspecto se tiene que realizar la reposición de equipos necesaria o en su caso la adquisición de estos, para ofrecer a la comunidad académica las herramientas que les permitan desarrollar las actividades, materiales y cursos en las que se vinculen las TICs.

Sin embargo, aún hace falta un esfuerzo significativo para cubrir la demanda actual y futura de la comunidad, ya que en la medida en que más docentes y estudiantes se vinculan a los diversos procesos del área, los requerimientos en cuanto a equipos y programas aumentan.

Por otro lado, se propone crear una unidad de virtualización dependiente del Área de Informática de la Facultad de Ciencias Empresariales para la Docencia como apoyo a la creación de ambientes virtuales de aprendizaje y que facilite el acceso y el uso del software especializado para la asignatura de Comportamiento del Consumidor.

### **3.18 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

El mundo de hoy, las sociedades de la Información y del conocimiento exigen personas capaces de interactuar adecuadamente con los recursos disponibles, dispositivos y accesorios, para acceder a las múltiples nuevas formas de realizar todas las actividades propias de la cotidianidad, es decir, las personas tienen que estar socialmente capacitadas para interactuar con las Tecnologías de la Información y la Comunicación que se han convertido en un eje importante para determinar competencias profesionales e individuales, ya que hoy por hoy es difícil imaginar una sociedad que no esté afectada por las tecnologías de Redes y de Internet, más aún posterior a la pandemia.

Las herramientas informáticas, entendidos como dispositivos electrónicos por donde “fluye” la Información y que permiten realizar procesos de manejo o gestión de la información cada vez más diversos como eficientes, nos acercan día a día nuevas maneras de obtener, manejar y producir información, pero esta, es una condición que se ha logrado y extendido en las últimas décadas. (24)

Cabe mencionar que el mismo computador como tal, ha pasado por varias etapas como fue ser objeto de estudio, medio de formación para la productividad, medio de formación o componente tecnológico del sistema educativo para procesos de enseñanza mediante instrucción dirigida, instrucción simulada y auto aprendizaje consciente, hasta llegar a ser un nuevo componente estructural del sistema educativo donde se plantean nuevas formas de pensar, aprender y de hacer, transformando y dando inicio a una nueva etapa de formación desde lo presencial y a distancia, donde se propician nuevas habilidades o capacidades para la vida, que son de importante aplicación en muchas de las actividades del hombre y de la sociedad de hoy, entonces, la información es una avalancha de

oportunidades que nos permiten acercarnos a nuevos conocimientos, tanto en el aprendizaje de nuevas formas y tecnologías para tratar la información, como en nuevas formas de aprender los saberes y de desarrollar procesos de construcción del conocimiento esencialmente práctico para la vida.

La Informática educativa a nivel superior, al estudiante se le mide por la habilidad para procesar datos de una manera casi mecánica, pero la percepción que recibe el estudiante no tiene conciencia del término uso adecuado de los datos de información donde se procesa y no se lo analiza de manera adecuada. (24)

Al mencionar la selección de Estrategias Metodológicas se refiere a: métodos, técnicas y recursos, existen diversos criterios que permiten seleccionar las estrategias más adecuadas ante determinada situación de aprendizaje. Cabe mencionar que el docente debe tomar en cuenta el dominio a que se refiere la competencia (cognoscitivo, afectivo y psicomotor), para entonces determinar la metodología, la técnica y los recursos a utilizar, tomando en consideración las fases de enseñanza – aprendizaje.

### **3.19 ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN**

Hace tiempo que muchos centros educativos utilizan servicios online como foros, repositorios de documentos, listas de correo, blogs e incluso los hay que facilitan una cuenta de correo electrónico gratuita para cada estudiante y docente.

Incluso hay disponibles herramientas que combinan todos estos recursos como una plataforma única para complementar y enriquecer las clases presenciales. Con este propósito surgió Google Classroom.

Google Classroom se organiza en clases. Como usuario puedes crear una clase (docente) o apuntarte a una ya existente (estudiante). En el segundo caso, necesitarás conocer el código de la clase. Así se garantiza que solamente formen parte de la clase los estudiantes y no se una nadie extraño.

El 29 de junio de 2015, Google anunció una API de Classroom y un botón para compartir para sitios web, permitiendo a los administradores educativos y otros desarrolladores incrementar el aprovechamiento de Google Classroom. El 15 de marzo de 2017, Classroom estaba disponible para cuentas personales de Google, en particular para las cuentas estándar de Gmail. (25)

Concebida en sus inicios como una forma de ahorrar papel, entre sus funciones está simplificar y distribuir tareas, así como evaluar contenidos. Permite la creación de aulas virtuales dentro de una misma institución educativa, facilitando el trabajo entre los miembros de la comunidad académica. Además, sirve como nexo entre docentes, padres y estudiantes agilizando todos los procesos de comunicación entre ellos.

En sus inicios se acusó a Google de guardar historiales de búsqueda y datos de uso de otros servicios de Classroom con objetivos publicitarios. Tras perder un juicio por este tema, Google decidió no volver a recoger este tipo de datos en ninguna de las Google Apps for education. (25)

### 3.20 CLASSROOM COMO ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN

El diseño de una estrategia de evaluación en base al Google Classroom para la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje, será de la siguiente manera:

Sabemos que Google Classroom es una plataforma virtual, mediante la cual podemos crear una clase, es así como te permite dedicar más tiempo a explicar en clases los contenidos de manera práctica a los estudiantes y dejar la información complementaria a través de vídeos, que se pueden grabar y colgar en la plataforma para que los estudiantes lo puedan revisar fuera del horario lectivo.

La primera plataforma creada será específicamente para los docentes a modo de generar de qué manera se puede interactuar con los estudiantes, la clase se vera de esta manera:



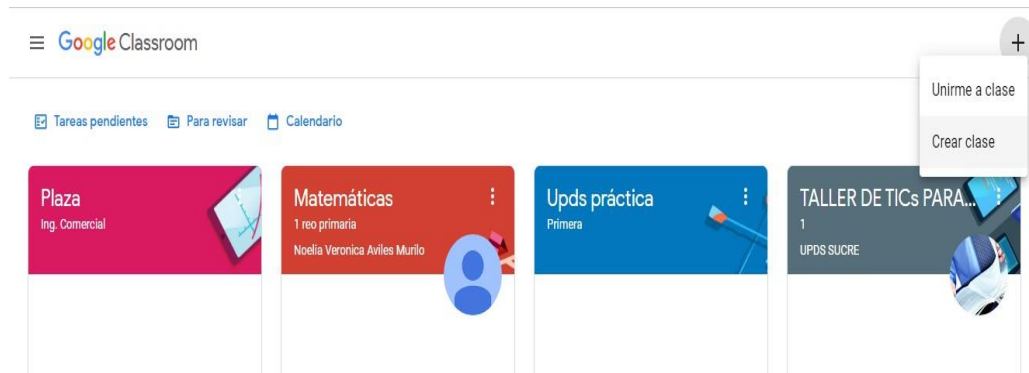
Posteriormente se pedirá crear una clase:

Como docente, una de las primeras cosas que se hará en Classroom es crear una clase para cada uno de los grupos de estudiantes. En una clase, se podrá asignar tareas y publicar anuncios para los estudiantes.

Cualquier persona mayor de 13 años puede crear una clase con una cuenta personal de Google.

## **Crear una clase**

1. Ve a [classroom.google.com](https://classroom.google.com).
2. En la página Clases, haz clic en Añadir + > Crear una clase



3. Escribe el nombre de la clase

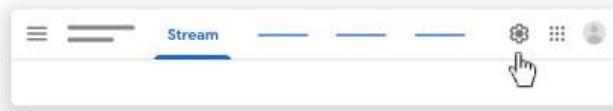
A screenshot of the 'Crear clase' (Create class) form. The form has four input fields: 'Nombre de la clase (obligatorio)', 'Sección', 'Materia', and 'Aula'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Crear'.

4. (Opcional) Para introducir una breve descripción, el nivel del curso o la hora de la clase, haz clic en Sección y escribe los detalles.
5. (Opcional) Para añadir una materia, haz clic en Materia e introduce un nombre o haz clic en una de la lista que aparezca cuando escribas texto.
6. (Opcional) Para introducir la ubicación de la clase, haz clic en Aula y escribe los detalles.
7. Haz clic en Crear

Cuando se crea una clase, Classroom genera automáticamente un código, que debes usar para invitar a estudiantes a la clase. Se puede ver el código de la clase en el tablón.

Se puede compartir el código con los estudiantes de varias formas. Por ejemplo, se muestra el código en una proyección o copiarlo y compartirlo.

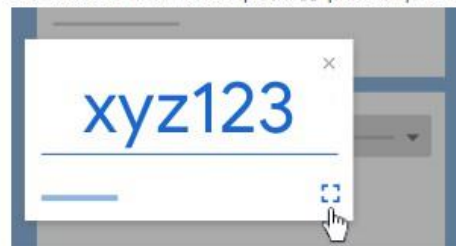
1. Ve a [classroom.google.com](https://classroom.google.com).
2. Haz clic en la clase.
3. Si quieres mostrar el código rápidamente en una proyección, haz clic en Pantalla completa debajo del nombre de la clase situada junto al código. Para ampliar la vista, vuelve a hacer clic en Pantalla completa.
4. Haz clic en Ajustes y selecciona una opción:



- Para mostrar el código en una proyección, ve a la sección General (junto al código) y haz clic en la flecha hacia abajo ▾ > **Mostrar**.

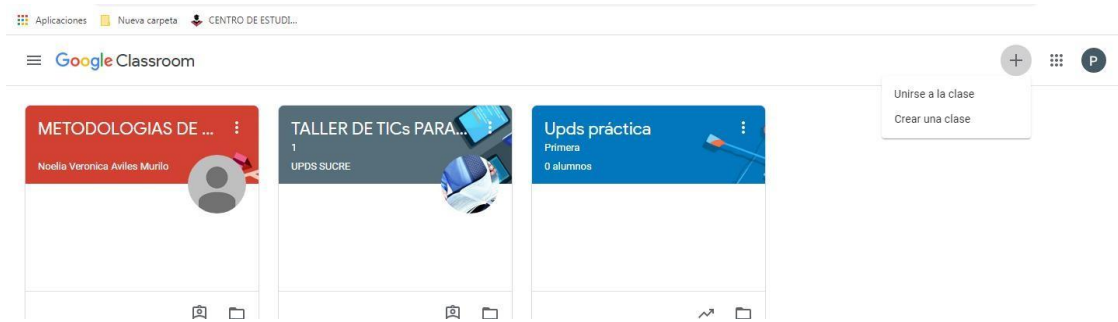


Haz clic en Pantalla completa  para ampliar la vista.

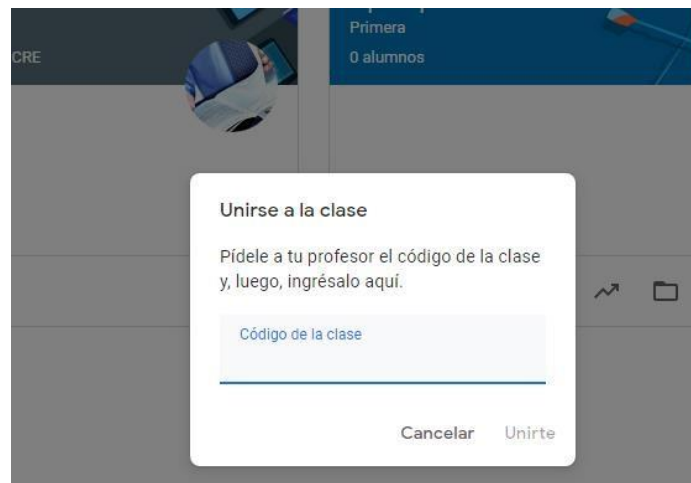


Posteriormente el estudiante con ese código puede adherirse a su clase de la siguiente manera:

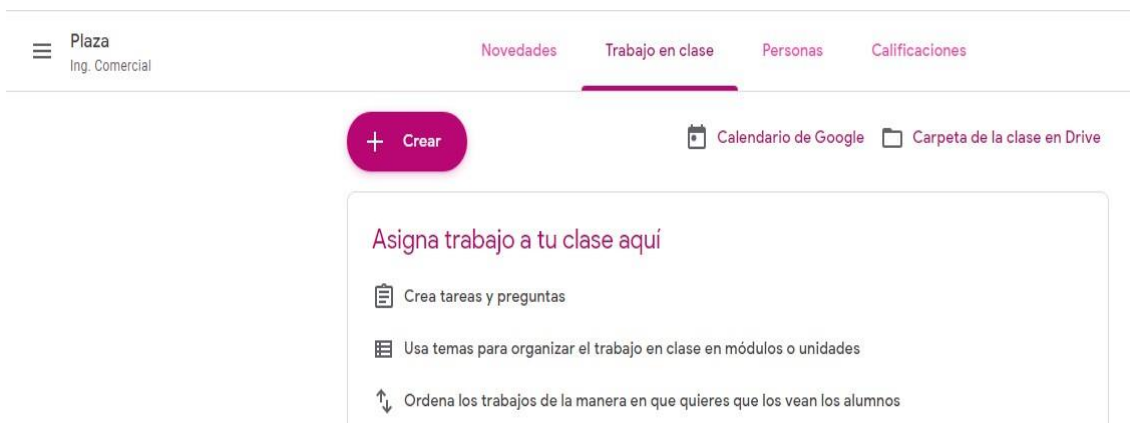
- 1.- Clic en el símbolo + y la opción crear una clase.



1. Se genera esta ventana y con el código generado podra unirse a la clase creada.



Desde la página de Classroom, en la pestaña trabajo en clase, se puede organizar la clase basados en su programa.

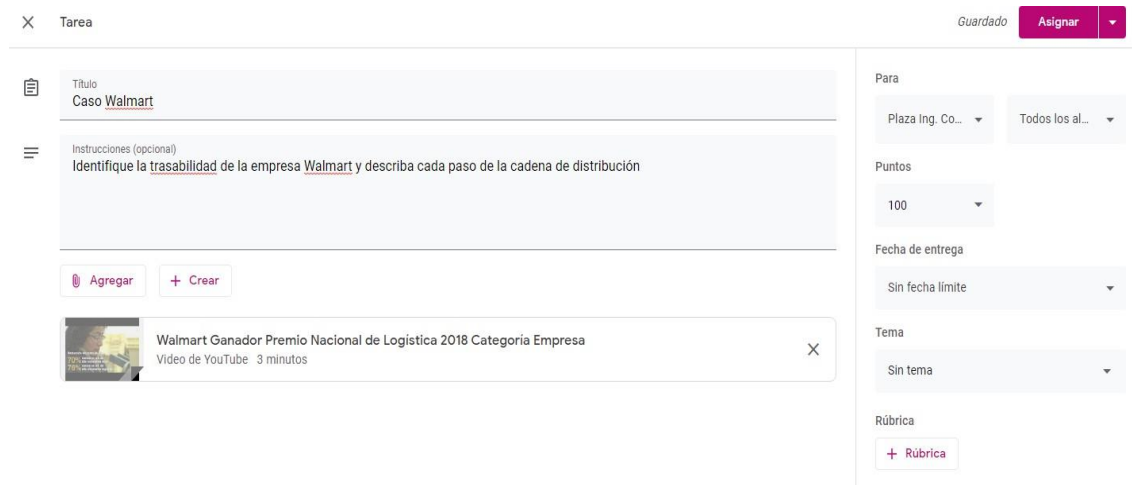


Por ejemplo, podemos crear una tarea:



Para colgar vídeos de clases se pueden crear canales específicos en YouTube y compartirlo con los estudiantes.

Por ejemplo, al generar una tarea podemos adjuntar un video.



El docente podrá crear grupos de trabajo con diferentes criterios y establecer listas de trabajo, que se organizaran por estudiantes, grupos, nivel, entre otros.

Los estudiantes pueden crear sus propios portafolios digitales con sus materiales y entregas, de manera que lo puedan personalizar e identificar rápidamente.

Además, estos vídeos e información pueden verse en dispositivos móviles lo que permite que los estudiantes acceder a YouTube o grupos de trabajos en cualquier tiempo, facilitando la conectividad de estos.

Se puede adjudicar tareas y crear lecciones de manera rápida y fácil con esta herramienta. Además, se puede aportar la descripción de la actividad y complementarla con diversos formatos de información: textos, vídeos, presentaciones, entre otros.

Classroom permite trabajar con todas las demás herramientas del entorno Google, por lo que los estudiantes pueden enviar sus trabajos sin necesidad de transportarlos al estar en la nube (Word, sheet, presentaciones). También podrán agendar entregas, eventos, exámenes y otras fechas importantes en el Calendar, y realizar exámenes mediante los formularios de Google que se corrigen de manera automática.

Favorece una comunicación más fluida con los estudiantes, al publicar las notificaciones para los mismos, crear anuncios sobre los criterios de evaluación o enviar correos de manera individual o grupal para comunicar las cosas importantes.

Trabajo colaborativo y transversal: se puede trabajar con otras asignaturas creando un modelo integral de enseñanza para los estudiantes, mediante la colaboración con docentes del mismo curso o de una misma asignatura en diferentes niveles. A la vez, que se pueden crear proyectos que aborden más asignaturas, y se pueda compartir con otros docentes y estudiantes de la universidad.

En resumen, es una herramienta que mejora la experiencia fuera y dentro del aula, fomenta la colaboración, ayuda a crear comunidad más allá del aula, y prepara a los estudiantes para los avances de la tecnología que demanda la sociedad actual y el campo laboral.

### 3.22. METODO DELPHY

De igual manera, posterior al método Delphi aplicado a 20 Docentes expertos en el área, se puede afirmar que los resultados a la propuesta presentada fueron de un parámetro de calificación de **Muy Adecuada**, validando de esta forma la importancia para la implementación de herramientas virtuales como es Google Classroom en la Universidad Domingo Savio Sede Sucre.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la inversión es básicamente de capital humano en el aprendizaje de una manera distinta de trabajar, enseñar, aprender y relacionarse con la sociedad, diremos que hay argumentos sólidos que apoyan la propuesta teórica y sus resultados positivos en todos los agentes involucrados en el proceso educativo.

Los docentes expertos posterior a la aplicación del método Delphi concluyen que la propuesta es muy adecuada tras el entorno virtual las competencias y objetivos que se potencian están de acuerdo con las estrategias didácticas que nos permite utilizar la herramienta de Google Classroom.

De igual manera están muy de acuerdo con el contenido de formación para capacitar al docente y la operativización de este.

Este método se aplicó a 20 docentes expertos en la utilización de tecnologías aplicadas a la educación superior.

#### **Para el nivel de información se calculó el coeficiente de conocimiento o información (Kc)**

En la encuesta se solicitó que marquen con una cruz, en una escala creciente de 1 a 10, el valor que corresponde con el grado de conocimiento o información que tienen sobre el tema de estudio. Los resultados es este sentido fueron los siguientes:

**Tabla Nro. 1**

Experto Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1							x			
2							x			
3								x		
4									x	
5							x			
6							x			
7							x			
8								x		
9									x	

10										X			
11										X			
12										X			
13											X		
14												X	
15										X			
16										X			
17										X			
18											X		
19												X	
20										X			

Fuente: Elaboración propia

Cálculo del coeficiente de conocimiento o información Kc.

Tabla Nro. 2

Experto N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	FACTOR	KC
1							x				0,1	0,7
2							x				0,1	0,7
3								x			0,1	0,8
4									x		0,1	0,9
5							x				0,1	0,8
6							x				0,1	0,7
7							x				0,1	0,7
8								x			0,1	0,8
9									x		0,1	0,9
10							x				0,1	0,8
11							x				0,1	0,7
12							x				0,1	0,7
13								x			0,1	0,8
14									x		0,1	0,9
15							x				0,1	0,8
16							x				0,1	0,7
17							x				0,1	0,7
18								x			0,1	0,8
19									x		0,1	0,9
20							x				0,1	0,8

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente se calculó el coeficiente de argumentación o fundamentación (Ka) de cada experto:

**Tabla Nro. 3**

Fuentes de Argumentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis Teórico Realizado por Usted	1,5,6,10,11,15,16,20		2,3,4,7,8,9,12,13,14,17,18,19
Su experiencia obtenida	1,5,6,10,11,15,16,20		2,3,4,7,8,9,12,13,14,17,18,19
Trabajos de autores nacionales	1,5,6,10,11,15,16,20	3,8,13,18	2,4,7,9,12,14,17,19
Trabajos de autores Internacionales	1,5,6,10,11,15,16,20	2,4,7,9,12,14,17,19	3,8,13,18
Su propio conocimiento del estado del problema en el extranjero		1,5,6,10,11,15,16,20	2,3,4,7,8,9,12,13,14,17,18,19
Su Intuición	1,6,11,16	5,10,15,20	2,3,4,7,8,9,12,13,14,17,18,19

**Fuente: Elaboración propia**

Para calcular el coeficiente de argumentación o fundamentación de cada experto se ha utilizado como factores, los que aparecen en la siguiente tabla patrón:

**Tabla Nro. 4**

Fuentes de Argumentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis Teórico Realizado por Usted	0,3	0,2	0,1
Su experiencia obtenida	0,5	0,4	0,2
Trabajos de autores nacionales	0,05	0,05	0,05
Trabajos de autores Internacionales	0,05	0,05	0,05
Su propio conocimiento del estado del problema en el extranjero	0,05	0,05	0,05
Su Intuición	0,05	0,05	0,05

**Fuente: Elaboración propia**

Considerando los resultados anteriores se calculó el coeficiente de competencia (K) de los expertos mediante la ecuación de la cuarta columna:

**Tabla Nro. 5**

Experto	Ka	Kc	$K=0,5*(Ka+Kc)$	Coficiente de competencia
1	1	0,7	0,85	Alto
2	0,5	0,7	0,6	Medio
3	0,5	0,8	0,65	Medio
4	0,5	0,9	0,7	Medio
5	1	0,8	0,9	Alto
6	1	0,7	0,85	Alto
7	0,5	0,7	0,6	Medio
8	0,5	0,8	0,65	Medio
9	0,5	0,9	0,7	Medio
10	1	0,8	0,9	Alto
11	1	0,7	0,85	Alto
12	0,5	0,7	0,6	Medio
13	0,5	0,8	0,65	Medio
14	0,5	0,9	0,7	Medio
15	1	0,8	0,9	Alto
16	1	0,7	0,85	Alto
17	0,5	0,7	0,6	Medio
18	0,5	0,8	0,65	Medio
19	0,5	0,9	0,7	Medio
20	1	0,8	0,9	Alto

**Fuente: Elaboración propia**

Posteriormente se les pidió a los expertos que califique las propuestas, cuyo resultado se muestra a continuación:

**Tabla Nro. 6**

	C1	C2	C3	C4	C5	
PROPUESTA	Muy Adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado	TOTAL
P-1	20	0	0	0	0	20
P-2	12	8	0	0	0	20
P-3	8	8	4	0	0	20
P-4	8	12	0	0	0	20
P-5	4	12	4	0	0	20
P-6	4	8	8	0	0	20
P-7	8	8	4	0	0	20
P-8	12	8	0	0	0	20
P-9	16	4	0	0	0	20
P-10	12	8	0	0	0	20

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla Nro. 7**

<b>FRECUENCIAS ACUMULADAS</b>					
	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>	<b>C4</b>	<b>C5</b>
<b>PROPUESTA</b>	<b>Muy Adecuado</b>	<b>Bastante Adecuado</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Poco Adecuado</b>	<b>Inadecuado</b>
<b>P-1</b>	20	20	20	20	20
<b>P-2</b>	12	20	20	20	20
<b>P-3</b>	8	16	20	20	20
<b>P-4</b>	8	20	20	20	20
<b>P-5</b>	4	16	20	20	20
<b>P-6</b>	4	12	20	20	20
<b>P-7</b>	8	16	20	20	20
<b>P-8</b>	12	8	20	20	20
<b>P-9</b>	16	4	20	20	20
<b>P-10</b>	12	8	20	20	20

Fuente: Elaboración propia

**Tabla Nro. 8**

<b>FRECUENCIAS RELATIVAS ACUMULADAS</b>				
	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>	<b>C4</b>
<b>P-1</b>	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>P-2</b>	0.60	1.00	1.00	1.00
<b>P-3</b>	0.40	0.80	1.00	1.00
<b>P-4</b>	0.40	1.00	1.00	1.00
<b>P-5</b>	0.20	0.80	1.00	1.00
<b>P-6</b>	0.20	0.60	1.00	1.00
<b>P-7</b>	0.40	0.80	1.00	1.00
<b>P-8</b>	0.60	0.40	1.00	1.00
<b>P-9</b>	0.80	0.20	1.00	1.00
<b>P-10</b>	0.60	0.40	1.00	1.00
<b>PUNTOS DE CORTE</b>	0.74	1.00	1.43	1.43

Fuente: Elaboración propia

**Tabla Nro. 9**

	C1	C2	C3	C4	SUMA	PROMEDIO	N-P
<b>P-1</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	-0.34
<b>P-2</b>	0.60	1.00	1.00	1.00	3.60	0.90	-0.24
<b>P-3</b>	0.40	0.80	1.00	1.00	3.20	0.80	-0.14
<b>P-4</b>	0.40	1.00	1.00	1.00	3.40	0.85	-0.19
<b>P-5</b>	0.20	0.80	1.00	1.00	3.00	0.75	-0.09
<b>P-6</b>	0.20	0.60	1.00	1.00	2.80	0.70	-0.04
<b>P-7</b>	0.40	0.80	1.00	1.00	3.20	0.80	-0.14
<b>P-8</b>	0.60	0.40	1.00	1.00	3.00	0.75	-0.75
<b>P-9</b>	0.80	0.20	1.00	1.00	3.00	0.75	-0.75
<b>P-10</b>	0.60	0.40	1.00	1.00	3.00	0.75	-0.75
<b>PUNTOS DE CORTE</b>	0.74	1.00	1.43	1.43	32.20		

**Fuente: Elaboración propia**

Por consiguiente, la categoría o grado de adecuación de cada paso de la metodología según la opinión de los expertos consultados.

**Tabla Nro. 10**

C1	C2	C3	C4	C5
Muy Adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
0.46	0.86	1.00	1.00	

**Fuente: Elaboración propia**

Posteriormente se compararon los valores de la última columna (N-P) con los de la fila de puntos de corte, que fueron obtenidos al dividir los valores de cada columna entre el número de pasos de la propuesta. Los resultados finales son:

**Tabla Nro. 11**

PREGUNTAS	CATEGORIAS
<b>P-1</b>	Muy Adecuado
<b>P-2</b>	Muy Adecuado
<b>P-3</b>	Muy Adecuado
<b>P-4</b>	Muy Adecuado
<b>P-5</b>	Muy Adecuado
<b>P-6</b>	Muy Adecuado
<b>P-7</b>	Muy Adecuado

P-8	Muy Adecuado
P-9	Muy Adecuado
P-10	Muy Adecuado

**Fuente: Elaboración propia**

Por lo tanto, se puede afirmar que los resultados a la propuesta mostrada mediante el método Delphy es **Muy Adecuada**, validando de esta forma la importancia para la implementación de herramientas virtuales como es Classroom. (Véase Anexo 5).

### **Resultados Finales de la Propuesta a Expertos**

PREGUNTAS	CATEGORIAS
P-1	Muy Adecuado
P-2	Muy Adecuado
P-3	Muy Adecuado
P-4	Muy Adecuado
P-5	Muy Adecuado
P-6	Muy Adecuado
P-7	Muy Adecuado
P-8	Muy Adecuado
P-9	Muy Adecuado
P-10	Muy Adecuado

## CONCLUSIONES

- ✚ Se pudo evidenciar que, si bien los estudiantes se encuentran más familiarizados con algunos medios tecnológicos, no son motivados a usar estas herramientas dentro del aula, el 72% indicó que a veces o nunca ha recibido alguna enseñanza sobre el uso de las TICs.
- ✚ Si nos enfocamos expresamente en la herramienta Google Classroom tenemos que, apenas el 5% demostró conocimientos sobre la aplicación, mientras que el 51 % tiene un vago concepto a cerca de la herramienta. El 44% de los estudiantes aún no ha trabajado con la herramienta Google de Classroom por tanto el estudiante desconoce los beneficios que se pueden generar en el aula.
- ✚ Los docentes señalan que es de suma importancia y de gran interés el uso de las TICs dentro del aula, pero se ven imposibilitados de hacer efectivo ese uso debido a la insuficiente capacitación en informática que han recibido y a la poca disponibilidad de software especializado. (Herramientas como Classroom). No existe una clara estrategia de trabajo de parte de la universidad.
- ✚ La herramienta Google Classroom fue aceptada en un 100% de nuestros docentes donde el 75% de los entrevistados dijeron que es porque facilitan las actividades de investigación, evidencia y evaluación, tanto para el estudiante como para el docente y el 25% restante indicó que permite captar la atención de los estudiantes.
- ✚ La enseñanza en la educación superior está apostando cada vez más por la virtualización de contenidos, junto a ello, irá de la mano el desarrollo de software libre o todo tipo de herramientas a nuestro alcance generada e implantada por los mismos departamentos de cada universidad, así como la

aplicación de las teorías del aprendizaje significativo por parte del estudiante, es decir, que se hará consciente, a través de la metodología.

- ✚ Se ha logrado validar la propuesta a través del método Delphi de expertos, siendo muy adecuada en cada uno de sus elementos, demostrando que los beneficios de Google Classroom son positivos para el desarrollo de competencias de TICs en los estudiantes, por tanto, es necesario incorporar el manejo de herramientas como el Google Classroom para la materia Comportamiento del Consumidor en la Universidad Privada Domingo Savio, esta es una forma de mejorar la calidad de enseñanza aprendizaje.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda llevar a cabo la propuesta del plan de capacitación, para que los docentes que aún no conocen las aplicaciones específicas de la herramienta Google Classroom desarrollen competencias en sus estudiantes mediante el uso de las TICs, trabajo colaborativo y autonomía del plantel estudiantil que son sólo algunas de las ventajas que se encuentran en el uso de esta plataforma virtual educativa, así se permite la inclusión de las TIC's considerando una adecuada formación del docente quien es el directo responsable de aplicar las Nuevas tecnologías en el mismo proceso.
- ✚ La validación de la propuesta fue a través de expertos y con resultado positivo por tanto se recomienda la ejecución de esta.
- ✚ Promover la formación y capacitación de la herramienta Google Classroom como alternativa de mejora para el proceso de enseñanza – aprendizaje dirigido a tutores, facilitadores y docentes en la elaboración de programas en la modalidad virtual, con la inclusión de las Nuevas Tecnologías, mientras duren las restricciones de la pandemia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ricardo Barreto et al. - 2017 - Las TIC en la educación superior.pdf [Internet]. [citado 9 de enero de 2022]. Disponible en: <http://rd.unir.net/sisi/research/resultados/15119077649789587418552%20eLas%20TI%20en%20la%20educacion%20superior.pdf>
2. Grisales et al. - Competencias TIC del docente siglo XXI en educació.pdf [Internet]. [citado 9 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-03.pdf>
3. El Coronavirus COVID-19 y la educación superior: impacto y recomendaciones – UNESCO-IESALC [Internet]. [citado 9 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.iesalc.unesco.org/2020/04/02/el-coronavirus-covid-19-y-la-educacion-superior-impacto-y-recomendaciones/>
4. COVID-19-060420-ES-2.pdf [Internet]. [citado 9 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>
5. Pinto López RA. ¿Quiénes son los menos aventajados?: desigualdad educativa en la educación superior. Rev. Cienc Cult. junio de 2021;25(46):111-33.
6. Cuevas - El uso de las TICs como herramienta de aprendizaje.pdf [Internet]. [citado 9 de enero de 2022]. Disponible en: [https://www.ecorfan.org/proceedings/CDU\\_XI/TOMO%2011\\_2.pdf](https://www.ecorfan.org/proceedings/CDU_XI/TOMO%2011_2.pdf)
7. Tecnología en la educación: avances, desafíos y proyecciones [Internet]. Rock Content - ES. 2019 [citado 25 de enero de 2022]. Disponible en: <https://rockcontent.com/es/blog/tecnologia-en-la-educacion/>
8. Area M. ¿QUÉ APORTA INTERNET AL CAMBIO PEDAGÓGICO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR? 25 de enero de 2022;
9. Roberson et al. - 1989 - Mecánica de fluidos.pdf [Internet]. [citado 28 de enero de 2022]. Disponible en: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
10. Hernández Requena SR. The constructivist model and the new technologies, applied to the learning process. RUSC Univ Knowl Soc. J [Internet]. 21 de octubre de 2008 [citado 28 de enero de 2022];5(2). Disponible en: <http://rusc.uoc.edu/rusc/ca/index.php/rusc/article/view/v5n2-hernandez.html>
11. Uribe JCM, Colana GJC, Sánchez PAR. Las teorías de aprendizaje y su evolución adecuada a la necesidad de la conectividad. Lex Rev. Fac Derecho Cienc Política Univ. Alas Perú. 2019;17(23):377-88.
12. REVISTA\_UNICA\_N2\_VOL10\_2009.pdf [Internet]. [citado 28 de enero de 2022]. Disponible en: [http://unicaedu.com/publicaciones/REVISTA\\_UNICA\\_N2\\_VOL10\\_2009.pdf#page=38](http://unicaedu.com/publicaciones/REVISTA_UNICA_N2_VOL10_2009.pdf#page=38)

13. Hernández RM. Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. Propósitos Representa. 2017;5(1):325-47.
14. Reseña histórica del COVID-19. ¿Cómo y por qué llegamos a esta pandemia? :14.
15. Martín JG, Martín SG. Uso de Google Classroom como plataforma educativa en estudios universitarios. Rev. Educ HEKADEMOS. 30 de junio de 2021;(30):28-38.
16. Arana Ercilla, MH, Duque Cajamarca P, Quiroga Parra MC, Vargas Jaimes F. Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad. Tabula Rasa. 30 de junio de 2008;(8):211-34.
17. Herrera Jiménez AM. Una mirada reflexiva sobre las TIC en Educación Superior. Rev. Electrónica Investig Educ. 2015;17(1):1-4.
18. Castañeda CP. Usos de TIC en la Educación Superior. :7.
19. Chiriguaya Morales MI, Espinoza Espinoza MJ, Zamora M. GOOGLE CLASSROOM: VIA PARA DESARROLLO EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. 2018 [citado 29 de enero de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/912>
20. Barrera Rea VF, Guapi Mullo A. La importancia del uso de las plataformas virtuales en la educación superior. Atlante Cuad Educ Desarro [Internet]. 24 de julio de 2018 [citado 30 de enero de 2022];(julio). Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/07/plataformas-virtuales-educacion.html/hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1807plataformas-virtuales-educacion>
21. Mora P. Proyección del humanismo tecnológico. :50.
22. Arceo FDB, Rojas GH. Una interpretación constructivista. :60.
23. Mergel B. DISEÑO INSTRUCCIONAL Y TEORÍA DEL APRENDIZAJE. :35.
24. Explorando el potencial de los dispositivos electrónicos y de las redes sociales en el proceso enseñanza- aprendizaje de los universitarios | Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa [Internet]. [citado 30 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/1031>
25. Gomez JM. Google Classroom: como herramienta para la gestión pedagógica. 26 de mayo de 2020 [citado 30 de enero de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unae.edu.ec/handle/123456789/1386>

## BIBLIOGRAFIA

Acevedo, A. (2015). *El Día*. Recuperado 15 de septiembre de 2016, de [https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1&pla=3&id\\_articulo=162662](https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1&pla=3&id_articulo=162662)

Anderson, L. W., Krathwohl, D. R., eds. (2010). *A taxonomy for learning, teaching, and assessing*. Sistematización Elaboración y Desarrollo del PSP para Fortalecer los Conocimientos de Educación y Seguridad Vial en el MESCP, Beatriz Chávez Silva, Lupe Checa Rosas, Rosmery Nina Mamani.

Ayala, O. (sf). Las tecnologías de información y comunicación como recursos educativos en la formación para el ejercicio ciudadano. *Integra Educativa*, 5(2), 105-118.

Araceli, A (2014). El aprendizaje por competencias y la formación del docente universitario, un análisis desde la perspectiva teórica del conectivismo. *Innovación Y Desarrollo Tecnológico Revista Digital*, 6(4), 1–10. <https://iydt.files.wordpress.com/2015/01/01-el-aprendizaje-por-competencias-y-la-formacion-del-docente-universitario-un-analisis-desde-la-perspectiva-teorica-del-conectivismo.pdf>

Gallardo, J. y González, J. L. (2011). Una aproximación operativa al diagnóstico y la evaluación de la comprensión del conocimiento matemático. *PNA. Revista de Investigación en Educación Matemática* 1 (1), 21–31. Obtenido en junio, 2006, de <http://www.pna.es/Numeros/pdf/Gallardo2006Una.pdf>.

*Google for Education* (2016). Recuperado 16 de septiembre de 2016, de <https://www.google.com/edu/products/productivity-tools/>

Herrera, A. (2015). Una mirada reflexiva sobre las TIC en Educación Superior. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 17 (1) 1-4.

López, M. (2015). Aula invertida: otra forma de enseñar y aprender. Recuperado 14 de septiembre de 2016, de <https://www.nubemia.com/aula-invertida-otra-forma-de-aprender/>

Ministerio de Educación. (2014). Unidad de Formación Nro 8. *Producción de Conocimientos en el Modelo Educativo Socio comunitario Productivo*. Colección Cuadernos de Formación Complementaria, (pág. 24-25)

Santiago, R. (2015). *What is the Flipped Classroom*. Recuperado 15 de septiembre de 2016, de <http://www.theflippedclassroom.es/what-is-innovacion-educativa/>

Duart, J. M., & Mengual-Andrés, S. (2015). Transformaciones en la Universidad hoy: Integración de modalidades formativas. *Revista Española de Educación Comparada*, 26(26), 15–39. <http://doi.org/10.5944/reec.26.2015>

Fernández, J. T., & Ruiz Bueno, C. (2016). Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones, 17–38. <http://doi.org/10.5944/educXX1.12175>

Irigoyen, J. J., Jiménez, M. Y., & Acuña, K. F. (2011). Competencias y Educación Superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 16(48), 243–266. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v16n48/v16n48a11.pdf>

Martí-Vilar, M., Martí, J. J., Vargas, O., y Llinares, L. I. (2013). La universidad ¿en la era del conectivismo? Un abordaje a las implicaciones en la investigación, la formación y la transferencia. *Revista @mbienteeducaçao*, 6 (2), 210-223.

Morrás, Á. S. (2011). Proceso de enseñanza-aprendizaje y web 2.0: Valoración del conectivismo como teoría de aprendizaje post-constructivista. *Estudios Sobre Educacion*, (20), 117–139.

Ovalles Pabón, L. C. (2014). Conectivismo, ¿un nuevo paradigma en la educación actual? *Mundo FESC*, 1(7), 72 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4966244&info=resumen&idiom>

Pimienta P., J. H. (2011). Secuencias didacticas: aprendizaje y evaluación de competencias en educación superior. *Bordón*, 63(1), 77–92.

Tumino, M. C., & Bournissen, J. M. (2016). Conectivismo: Hacia El Nuevo Paradigma De La Enseñanza Por Competencias. *European Scientific Journal*, 1212(1010), 1857–7881

## ANEXOS

### ANEXO I

#### Entrevista:

**Objeto:** Sobre la base de los objetivos propuestos y el marco teórico presentado, la entrevista tiene como objetivo recolectar datos acerca de la forma y contenido de las estrategias de los docentes y el uso de las TIC que los docentes realizan en el aula.

**Buenos Días (Tardes) estimado colega si fuera tan amable de contestar unas preguntas, para la realización de tesis de grado de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.**

**La información que nos proporcione será manejada con la más estricta confidencialidad, le rogamos la mayor sinceridad posible.**

1. ¿Considera favorable la implantación de la tecnología para su uso como herramienta en la educación? ¿Por qué?
2. ¿Qué oportunidades de aprovechamiento académico considera que tienen los estudiantes a los que se les facilitan el uso de las tecnologías en su educación?
3. Desde el punto de vista de la globalización, ¿Porque el uso de la tecnología en la educación es adecuado?
4. ¿Cree que la tecnología que existe actualmente es esta universidad es suficiente para lo que demanda la actualidad en cuanto a métodos de enseñanza?
5. ¿Personalmente con que tecnologías prefiere que trabajen sus estudiantes? ¿Y por qué creen que son las más adecuadas?
6. ¿Qué tan importante es para usted la capacitación para utilizar nuevas herramientas para la educación? ¿Cuál es su importancia?
7. ¿Usted Conoce la herramienta de Classroom?
8. ¿Considera que esta herramienta puede ser útil en aula? ¿Y por qué?
9. ¿Considera necesarios cursos especiales de formación en el uso las TIC para los docentes?

## Resultados de la entrevista:

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Docente 1</b>	<b>Docente 2</b>	<b>Docente 3</b>	<b>Docente 4</b>
1	<b>¿Considera favorable la implantación de la tecnología para su uso como herramienta en la educación? ¿Por qué?</b>	Si la considero favorable porque facilitan las actividades de investigación, evidencia y evaluación, tanto para el estudiante como para el docente.	Si y mucho ya que es un apoyo importante al momento de realizar las actividades del aula.	Si lo es, esto se debe a que facilitan actividades de investigación, evidencia y evaluación para estudiantes y profesores.	Es de gran apoyo ya que nos permite captar la atención de los estudiantes.
2	<b>¿Qué oportunidades de aprovechamiento académico considera que tienen los estudiantes a los que se les facilitan el uso de las tecnologías en su educación?</b>	La oportunidad de aprovechamiento académico es que el fácil acceso a fuentes bibliográficas y de información para la investigación, pilar clave para la educación de hoy en día.	Los principales pilares de la educación moderna son las oportunidades de uso académico, no el simple acceso a recursos bibliográficos e información de investigación.	Oportunidades para el éxito académico en el aula brinda fácil acceso a los recursos bibliográficos y a la información de investigación que es un pilar de la educación actual.	Considero que el aprovechamiento llega a ser mayor, al tener un mar de posibilidades para buscar información (libros digitales, internet, etc.).
3	<b>Desde el punto de vista de la globalización, ¿Porque el uso de la tecnología en la educación es adecuado?</b>	Porque permite el acceso a información adecuada y pertinente.	La globalización de la educación es la mejora de la calidad de la educación.	Mayor competitividad a través de un mayor conocimiento adquirido por todos, lo que a su vez beneficia nuestro progreso como sociedad y, en definitiva, una mayor calidad.	Para poder entrar al ritmo de los avances tecnológicos, especialmente en lo que refiere a la información y la comunicación.
4	<b>¿Cree que la tecnología que existe actualmente es suficiente para lo que demanda la actualidad en cuanto a</b>	El 75% dijo que en tecnología no podemos afirmar que es suficiente por el avance y los cambios que transitan	En cuanto a la tecnología, dado el progreso y los cambios que hemos experimentado, no podemos decir que vaya a ser suficiente.	En lo que respecta a la tecnología, todavía no podemos decir que sea suficiente dados los avances y cambios que hemos visto.	En nuestro país todavía se presentan ciertos retrasos en cuanto a la implementación de tecnologías en la educación, sin embargo, muchas universidades hacen los esfuerzos necesarios para poder brindar estas ventajas

	<b>métodos de enseñanza?</b>				a sus docentes y estudiantes.
5	<b>¿Personalmente con que tecnologías prefieren que trabajen sus estudiantes ? ¿Y por qué creen que son las más adecuadas?</b>	Con los Software de licencia libre, se tienen ventajas para poder hacer más eficiente el proceso de enseñanza-aprendizaje ya que les brindan diferentes herramientas para la investigación, evaluación y comunicación, haciendo más fácil y amplio el trabajo a realizarse.	Con software con licencia gratuita, puede hacer que el proceso de aprendizaje sea más eficiente, ya que proporciona una variedad de herramientas de investigación, evaluación y comunicación que hacen que el trabajo sea más fácil y amplio.	Prefiero herramientas online como Google Classroom, educaplay entre otras, porque no requieren instalación previa, no consumen muchos recursos de hardware, serian ideales con buena conexión a internet.	Usualmente prefiero a las Bibliotecas virtuales.
6	<b>¿Qué tan importantes para usted la capacitación para utilizar nuevas herramientas para la educación? ¿Cuál es su importancia ?</b>	Estoy de acuerdo con que la importancia es máxima, ya que la ofimática, en distintos sectores del estudiantado, no es el óptimo, mucho menos hablando específicamente de las herramientas para la educación.	Estoy de acuerdo en que esto es de suma importancia porque la ofimática no es óptima para distintos sectores de la población estudiantil y mucho menos como herramienta específicamente educativa.	Es muy importante porque la automatización de oficinas no es óptima para un cuerpo estudiantil diverso, y mucho menos una herramienta educativa especializada.	Esto es importante porque la automatización de estas herramientas no es óptima para una población estudiantil diversa, y mucho menos una herramienta educativa especializada.
7	<b>¿Usted Conoce la herramienta de Classroom?</b>	Si, conozco la herramienta de Classroom.	Si	Si, conozco la herramienta de Classroom, ya trabajé con ella.	Si
8	<b>¿Considera que esta herramienta puede ser útil en aula? ¿Y por qué?</b>	Muy útil porque facilita el trabajo del docente en la administración de las estrategias para la enseñanza-aprendizaje, además de su fácil uso.	Si, porque además de ser fácil de usar, ayuda a los docentes a gestionar las estrategias de aprendizaje en el trabajo.	Es muy útil porque, además de ser fácil de usar, ayuda a los docentes a gestionar las estrategias en el aula y mejora el aprendizaje.	Sí, por las posibilidades de aplicación, pero requiere tiempo para su inducción.

9	<b>¿Considera necesarios cursos especiales de formación en el uso las TIC para los docentes?</b>	Si considero muy necesario, para todas las áreas, es importante para estar actualizados y aplicar las TICs.	Si, es necesaria las capacitaciones en el uso de las TIC para formación docente	Si creo que es muy necesario, es importante que todas las áreas estén actualizadas y apliquen las TIC.	Si, Estas tecnologías permiten entrar a un mundo nuevo lleno de información de fácil acceso para los docentes y alumnos.
---	--	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

### Determinación de las categorías del análisis cualitativo

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA	ACCESO A LA TECNOLOGÍA	TECNOLOGÍA	CAPACITACION
Si la considero favorable la implantación de la tecnología para su uso como herramienta en la educación porque facilitan las actividades de investigación, evidencia y evaluación, tanto para el estudiante como para el docente.	La oportunidad de aprovechamiento académico es que el fácil acceso a fuentes bibliográficas y de información para la investigación, pilar clave para la educación de hoy en día.	La tecnología es muy útil porque facilita el trabajo del docente en la administración de las estrategias para la enseñanza-aprendizaje, además de su fácil uso.	Si considero muy necesario, para todas las áreas, es importante para estar actualizados y aplicar las TICs.
Con los Software de licencia libre, se tienen ventajas para poder hacer más eficiente el proceso de enseñanza-aprendizaje ya que les brindan diferentes herramientas para la investigación, evaluación y comunicación, haciendo más fácil y amplio el trabajo a realizarse.		Si, Estas tecnologías permiten entrar a un mundo nuevo lleno de información de fácil acceso para los docentes y alumnos.	
		En nuestro país todavía se presentan ciertos retrasos en cuanto a la implementación de tecnologías en la educación, sin embargo, muchas universidades hacen los esfuerzos necesarios para poder brindar estas ventajas a sus docentes y estudiantes.	

Fuente: Elaboración propia.

## **ANEXO 2**

### **Encuesta:**

**Objeto:** Identificar las estrategias en el proceso enseñanza-aprendizaje que implementa el docente con el uso de las TICs que permita la valoración de los aprendizajes adquiridos con TICs por los estudiantes y su conocimiento sobre la herramienta Classroom.

### **ENCUESTA**

**Buenos Días (Tardes)**

**Quisiéramos pedirle que fuera tan amable de contestar unas preguntas, para la realización de tesis de grado de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.**

**No le tomará más de 3 min. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta confidencialidad, le rogamos la mayor sinceridad posible.**

**Lea las instrucciones cuidadosamente:**

### **CUESTINARIO**

#### **1. Datos generales:**

Sexo M  F

**Marque con una X el grupo al que pertenece:**

#### **2. Edad**

17-19\_\_\_\_ 20-22\_\_\_\_ 24-26\_\_\_\_ 27 o más \_\_\_\_\_

#### **3. Ocupación actual**

Estudiante\_\_\_\_ Universitario\_\_\_\_ Profesional\_\_\_\_ Empleado públicos\_\_\_\_\_

Empleados privados\_\_\_\_\_

### **PREGUNTAS**

#### **1. Conoce que significan las siglas TIC**

- a) SI
- b) NO

2. ¿Desde su perspectiva, que importancia merece la utilización de recursos Tecnológicos, como apoyo didáctico en los procesos de enseñanza?

**Necesario    Opcional    No aplicable al área de la educación tecnológicos**

3. ¿Cree usted que los recursos tecnológicos favorecen la adquisición de aprendizajes?

a) SI

b) NO

4. ¿Piensa usted que el uso de herramientas tecnológicas nos hace dependientes de la tecnología y poco reflexivos al momento de utilizarla como apoyo en el aula?

a) SI

b) NO

5. El internet se ha convertido en una herramienta que permite acceder a una infinidad de información, desplazando al paso de los años a las bibliotecas como fuente primaria de consulta. ¿Considera que en el aula se enseña el uso adecuado de la tecnología y manejo de la información que esta proporciona?

a) SIEMPRE

b) A VECES

c) NUNCA

6 ¿Con qué frecuencia hace uso el docente de estos medios para apoyar la enseñanza en clases?

a) NUNCA

b) RARA VEZ

c) UNA VEZ POR SEMANA

d) SIEMPRE

10. Considera que el uso de las TIC en clase:

a) Es un factor determinante en el aprendizaje de los estudiantes. SI    NO

b) Es una moda dada la era tecnológica en la que vivimos. SI    NO

- c) Es una herramienta de apoyo alternativa para la enseñanza de los diversos contenidos. SI NO
- d) Es una herramienta totalmente prescindible. SI NO
- e) Es una alternativa que no necesariamente influye en el aprendizaje de los estudiantes. SI NO
- f) Es un recurso importante para mejorar la enseñanza. SI NO
- g) Promueve el interés y la motivación de sus estudiantes. SI NO
- h) Facilita el trabajo en grupo, la colaboración y la inclusión con sus estudiantes SI NO

11. ¿Qué tecnologías como medio de comunicación ha utilizado que el docente haya implementado? Marca con una X

- a) Blogs
- b) Correo electrónico
- c) Chat
- d) Página personal
- e) Plataformas educativas
- f) Facebook
- g) Dispositivos móviles (whatsapp, telegram, viber etc.)
- h) Tweeter
- i) You Tube
- j) Classroom

12. Qué conocimiento tiene sobre la herramienta de Classroom?

---

---

13. ¿Crees que las TIC facilitan tu aprendizaje y la comprensión de la temática presentada para cada área por qué? Puede elegir más de una opción.

- a) Contribuyen con el desarrollo de las actividades.
- b) Mejoran nuestro interés en los temas.
- c) Orienta el aprendizaje.
- d) Refuerzan los contenidos y las clases son más atractivas.

14. La influencia de las TIC en el desarrollo de las actividades académicas te: Puede elegir más de una opción.

- a) Entorpecen tu aprendizaje.
- b) Te distraen.
- c) Te facilitan los aprendizajes.
- d) Colaboran en el desarrollo de tareas o consultas.

## **GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### **ANEXO 3**

#### **PLAN CURRICULAR**

Este momento consistirá en dar una visión global y a la vez específica de la acción educativa; proporcionar continuidad e interdisciplinariedad entre los contenidos, asignaturas y el p $\acute{e}$ nsum de acuerdo con el contexto socio-cultural del estudiante, considerando las experiencias anteriores en cuanto a planificaciones, revisi3n de informes de pasantías, perfil del egresado y utilizaci3n de los recursos adecuados para el logro de las competencias. En atenci3n a lo anterior, las planificaciones curriculares se deben estructurar como indica.

**Plan de Clases:** Competencia: Maneja una herramienta de google, con el fin de resolver situaciones que se presentan en las competencias de la materia. Contenidos: Concepto de las diferentes herramientas. Elementos: escritorio, iconos, acceso directo, comandos, formatos, funciones y tipos.

FECHA	Sub competencias Actividades	Indicadores	Estrategias Metodologicas	Recursos	Tecnicas
	Indaga acerca del material proporcionado en classroom	Consulta sobre las diferentes actividades que se desarrollara en Classroom	<b>Contextualización:</b> Dinamica. Sopa de letras. ¿Que es classroom? ¿Que herramientas se utilizan?	<b>Humanos:</b> profesor Alumno	Juego Didactico Lluvia de ideas Discusión Socializada Practicas guiadas
		Emite opiniones acerca de las actividades que se presentan en Classroom.	<b>Teorización:</b> Explicación de los contenidos de la competencia.		
		Define que tipo de herramientas utilizara	<b>Desarrollo:</b> Practicas guiadas en el computador.	<b>Marateriales:</b> Computador CD Impresora Guia Tizas Borrador	
			<b>Problematización:</b> ¿Cómo manejamos el sistema operativo de Classroom para subir una tarea designada?		
			<b>Demostración:</b> Realizar prácticas en el computador		

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO 4**

**PROGRAMA DE  
FORMACIÓN DE LA  
ASIGNATURA  
COMPORTAMIENTO  
DEL CONSUMIDOR**

## ANEXO 5

### PRESENTACIÓN DEL MODELO DE CUESTIONARIO A APLICAR

Buenos Días (Tardes) estimado colega si fuera tan amable de contestar unas preguntas, para la realización de tesis de grado de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca.

La información que nos proporcione será manejada con la más estricta confidencialidad, le rogamos la mayor sinceridad posible.

- a) ¿Qué conocimientos usted posee sobre la herramienta de Classroom perteneciente a la plataforma Google?, donde la utilización de mencionada herramienta nos permite un aprovechamiento en la práctica y mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje a través del fortalecimiento de las competencias prácticas en los estudiantes.

**Indicación: Marque con una equis (X) en la siguiente escala creciente de la 1 a 10 el valor que corresponda a su grado de conocimiento o información sobre el tema.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- b) ¿Qué fuentes de información usted utilizó para informarse acerca de la herramienta Classroom de Google que le proponemos?

**Indicación: Marque con una equis (X), la valoración que más se acerque a la suya.**

Fuentes de Argumentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis Teórico Realizado por Usted			
Su experiencia obtenida			

<b>Trabajos de autores nacionales</b>			
<b>Trabajos de autores Internacionales</b>			
<b>Su propio conocimiento del estado del problema en el extranjero</b>			
<b>Su Intuición</b>			

c) A continuación, ponemos a su consideración un grupo de frases que valoran diferentes indicadores en la aplicación de la herramienta Classroom.

Leyenda:

<b>I</b>	<b>PA</b>	<b>A</b>	<b>BA</b>	<b>MA</b>
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy Adecuado

**Instrucciones:** Señor Experto para recopilar su opinión marque con una equis (X) el juicio o valoración que más se acerque a la suya, según su criterio respecto a los indicadores de la propuesta adjunta.

<b>NRO.</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>	<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>
1	FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA						
2	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE						
3	EL ENTORNO VIRTUAL						
4	COMPETENCIAS Y OBJETIVOS QUE SE POTENCIAN						
5	RECURSOS						
6	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS UTILIZADAS O POTENCIALES						
7	FASES DE APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE						
8	MODELO PEDAGÓGICO						
9	CONTENIDO DE FORMACIÓN						
10	OPERATIVIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN						

d) ¿Desea consignar otro elemento que debe ser considerado en la valoración de la implementación de la Herramienta Classroom de Google en la Universidad Domingo Savio? Si fuera el caso tenga el gusto de referirlo a continuación:

---

---


---

ANEXO 6

ESTUDIANTES PROGRAMADOS GESTION 2021 UNIVERSIDAD PRIVADA DOMINGO SAVIO

Carreras	Regulares:	Nuevos:	1-2021	Regulares:	Nuevos:	2-2021
Administración de Empresas	82	24	106	69	1	70
Contaduría Pública	90	26	116	77	1	78
Derecho	411	145	556	411	50	461
Ingeniería Comercial	86	27	113	90	17	107
Ingeniería de Sistemas	69	30	99	70	15	85
Ingeniería en Gestión Ambiental	0	0	0	0	0	0
Ingeniería en Gestión Petrolera	40	6	46	32	1	33
Ingeniería en Redes y Telecomunicaciones	23	12	35	21	1	22
Ingeniería Industrial	47	14	61	47	9	56
Marketing y Publicidad	40	10	50	36	0	36
Psicología	56	25	81	48	0	48
<b>Totales</b>	<b>944</b>	<b>319</b>	<b>1263</b>	<b>901</b>	<b>95</b>	<b>996</b>

Versión	Fecha	Aprobación	Observación
001	Julio 2018	Comité Nacional de Desarrollo y Calidad Académica	



## PROGRAMA DE FORMACIÓN DE ASIGNATURA

I. DATOS GENERALES DEL MÓDULO/IDENTIFICACIÓN									
<b>Asignatura:</b> Comportamiento del Consumidor <b>Semestre:</b> Cuarto <b>Modalidad:</b> Presencial <b>Ciclo:</b> Segundo <b>Carrera o Programa de Formación:</b> Marketing y Publicidad <b>Facultad:</b> Ciencias Empresariales	<b>ASIGNATURA</b>	<b>Nodo Problematizado:</b>	El profesional desconoce el comportamiento del consumidor final como industrial, de productos y servicios, que aporte información a la respuesta de las necesidades cambiantes.						
		<b>Código:</b>	MKT-0150						
		<b>Créditos:</b>	5						
		<b>Horas</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">HT</th> <th style="width: 33%;">HP</th> <th style="width: 33%;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">60</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table>	HT	HP	Total	60	40	100
		HT	HP	Total					
		60	40	100					
		<b>Pre – requisitos</b>	Investigación de mercados II						
<b>Co-requisito</b>	Análisis Crítico Realidad Nacional e Internacional								

## II. COMPETENCIAS:

<b>Competencias genéricas:</b> Investigación, Ética y Prosocialidad, Medioambiente, Emprendedurismo y NTICs.
<b>Micro Competencias Específicas:</b>  Reconoce los factores y el proceso que afecta el comportamiento de compra del consumidor para elaborar estrategias acordes a diferentes tipos de clientes y en particular del latinoamericano en concordancia con lineamientos de los perfiles de consumidores.
<b>Criterios de verificación:</b>  1. Define con claridad los factores que afectan el comportamiento de compra de cada tipo de cliente en base a los lineamientos de la conducta de compra.  2. Aplica el proceso de compra de acuerdo a cada tipo de cliente en base a los modelos de conducta de compra del cliente final e industrial.
<b>Evidencia de Producto</b>  Informe de un proyecto final

### III. SABERES ESENCIALES:

SABERES ESENCIALES Propios de cada bloque	BLOQUES DE CONTENIDOS	SABERES ESENCIALES Comunes a todos los bloques	
		SER	CONVIVIR
	<b>1. FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR</b>		
<b>CONOCER</b>	1.2. Introducción 1.3. Categoría de productos 1.4. Ciclo de vida del Producto 1.5. Comportamiento del consumidor en las diferentes fases del ciclo de vida del producto	Es objetivo en el análisis del comportamiento del consumidor	Reconoce la importancia del trabajo en equipo
<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece los elementos y características del comportamiento del consumidor de acuerdo al ciclo de vida del producto</li> <li>Recrea condiciones reales para determinar las características de cada etapa del ciclo de vida del producto en relación al comportamiento del consumidor</li> </ul>		
	<b>2. MODELOS DE DECISIÓN DEL CONSUMIDOR</b>		
<b>CONOCER</b>	2.1. Modelo de decisión del consumidor 2.2. Factores que influyen en la conducta del consumidor 2.2.1. <b>Cultura:</b> subcultura, clase social 2.2.2. <b>Clase social:</b> Grupos de referencia, familia, papeles y posición 2.2.3. <b>Personales:</b> Edad y etapa de ciclo de vida de la familia, Ocupación, situación económica, estilos de vida, personalidad y el concepto del yo. 2.2.4. <b>Psicológicos:</b> Motivación, percepción, aprendizaje, creencias y actitudes. 2.2.5. <b>Situacional:</b> Dimensiones del Tiempo, Entorno, Términos de Compra, Estados de ánimos y Motivos del Consumidor.	Proactivo al momento de identificar los diferentes perfiles de consumidor	Valora los diferentes puntos de vista en el proceso de la toma de decisión en el comportamiento de compra

<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica acertadamente cada una de las características de los diferentes factores que influyen en la decisión de compra.</li> </ul>	<p>Critico al momento de realizar comparaciones en el proceso de compra tradicional e industrial</p>	<p>Es receptivo a opiniones diferentes.</p>
<b>3. EL ENTORNO DE LA DEMANDA</b>			
<b>CONOCER</b>	<p>3.1. Introducción  3.2. Influencias sobre el individuo  3.3. Ambiente Demográfico  3.4. Ambiente Económico  3.5. Expectativa y confianza de los consumidores</p>		
<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza correctamente los diferentes factores externos que afectan en la conducta de compra del consumidor</li> </ul>		
<b>4. LA PERCEPCIÓN</b>			
<b>CONOCER</b>	<p>4.1. Adquisición de información  4.2. Umbrales de la percepción  4.3. La percepción y el Marketing  4.4. El objetivo de captar la atención  4.5. Aprendizaje y memoria  4.6. El aprendizaje como proceso  4.7. La memoria  4.8. Criterios de evaluación</p>		
<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece como influye las percepciones influyen en el proceso de compra.</li> </ul>		
<b>5. ACTITUDES Y PERSONALIDAD</b>			
<b>CONOCER</b>	<p>5.1. Importancia de las actitudes en el comportamiento del consumidor  5.2. Funciones de las actitudes en el comportamiento del consumidor  5.3. Escala de medición de las actitudes  5.4. Personalidad  5.5. Estructura de la personalidad  5.6. Estilos de vida, tipologías del consumidor a partir de la personalidad  5.7. Implicaciones para el marketing de la personalidad</p>		

<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determina el impacto de las actitudes y de la personalidad en el proceso de decisión de compra.</li> </ul>		
	<b>6. EL PROCESO DE DECISIÓN DE COMPRA</b>		
<b>CONOCER</b>	6.1. Presentación de un modelo multi-etápico de decisión de compra 6.2. Las fases del proceso de decisión de compra del Mercado Consumidor 6.2.1. Reconocimiento de la necesidad 6.2.2. Búsqueda de información 6.2.3. Evaluación de las alternativas 6.2.4. Decisión de compra 6.2.5. Compra del producto 6.2.6. Evaluación post-compra 6.3. Participantes o Papeles en el proceso de compra 6.2.7. Iniciador 6.2.8. Influenciador 6.2.9. Decisión: decisor o decisores 6.2.10. Comprador 6.2.11. Usuario		
<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica adecuadamente las características de cada una de las etapas del proceso de decisión de compra</li> </ul>		

#### IV. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE:

- Estudio de casos
- Aprendizaje basado en problemas
- Juego de roles
- Lluvia de ideas
- Mapa conceptuales
- Investigaciones Científicas
- Elaboración de portafolios
- Creación de Blogs

#### V. RECURSOS DIDÁCTICOS:

Los recursos didácticos que se estarían utilizando para impartir adecuadamente la materia de contabilidad empresarial I. serían los siguientes:

- Videos complementarios
- Bibliotecas virtuales (para el desarrollo de lecturas complementarias e investigación)
- Uso de redes sociales
- Copia de casos para su respectivo análisis y discusión

- Control de lecturas complementarias (mediante libros de biblioteca, artículos virtuales y otros)

### Nuevas tecnologías

- Página WEB donde el estudiante podrá encontrar diversidad de artículos relacionados con la materia

### VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN:

El sistema de evaluación a implementar estará basado en los siguientes aspectos:

**¿Qué evaluar?** Las competencias, criterios de verificación y evidencias.

**¿Cómo evaluar?** Según las Evidencias: **De conocimiento** (pruebas escritas, orales); **de hacer** (Mapas Mentales, mapas conceptuales, simulaciones,); **de ser y convivir** (Actitud proactiva, responsabilidad, puntualidad, sociodramas, autovaloración y covaloración); **de producto** (Informes finales, portafolios, investigaciones, Matrices de evaluación, etc.)

**¿Cuándo evaluar?** Según el Momento:

- **Evaluación Diagnóstica:** Con el propósito de evaluar los conocimientos previos, se realizará una evaluación antes de empezar cada clase para determinar si los estudiantes comprendieron el avance de la materia.
- **Evaluación Formativa:** Para evaluar las evidencias y generar la retroalimentación (metacognición).
- **Evaluación de Promoción:** Con el fin de determinar el nivel de aprendizajes, en base al logro de las competencias y su comunicación.

**¿Quién debe evaluar en el proceso?**

- **Auto-valoración:** Realizado por los mismos estudiantes, tiene un carácter metacognitivo.
- **Co-valoración:** Realizado por los demás estudiantes, o equipo de trabajo.
- **Hetero-valoración:** Realizado por el docente, con el propósito de determinar el nivel de dominio de los aprendizajes, según criterios de verificación, y demostración de evidencias.

- **Escala Valorativa Cuantitativa**

ESCALA CONCEPTUAL	ESCALA NUMÉRICA SOBRE 100
<b>A</b> (Aprobado)	Entre 85 y 100 Puntos: Estratégico Entre 70 y 84 Puntos: Autónomo Entre 69 y 51 Puntos: Resolutivo
<b>R</b> (Reprobado)	Entre 25 y 50 Puntos: Receptivo Entre 1 y 24 puntos: Preformal

- **Matrices de Evaluación de Competencias:**

- **Matriz 1**

MICROCOMPETENCIA:	VALORACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los factores y el proceso que afecta el comportamiento de compra del consumidor para elaborar sobre esta base estrategias acordes a diferentes tipos de</li> </ul>	<b>50</b>

clientes y en particular del latinoamericano mediante los lineamientos de perfiles de consumidores.		
<b>NIVELES DE DOMINIO</b>	<b>CRITERIOS DE VERIFICACIÓN:</b> Define con claridad los factores que afectan el comportamiento de compra de cada tipo de cliente en base a los lineamientos de la conducta de compra.	
<b>Pre-formal</b> (1-12)	Recepciona información teórica y metodológica sobre la conducta del consumidor.	
<b>Receptivo</b> (13 - 24)	Analiza las diferentes variables del proceso de decisión de compra del consumidor.	
<b>Resolutivo (o básico)</b> (25 - 35)	Recopila información para elaborar el proyecto final de la materia.	
<b>Autónomo</b> (36 - 45 )	Elabora el proyecto final de la materia.	
<b>Estratégico</b> (46-50)	Presentación del proyecto.	
<b>Total</b>		
<b>Logros Alcanzados:</b>		
<b>Dificultadas encontradas:</b>		
<b>Acciones para mejorar:</b>		

- Matriz 2

<b>Micro Competencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce los factores y el proceso que afecta el comportamiento de compra del consumidor para elaborar sobre esta base estrategias acordes a diferentes tipos de clientes y en particular del latinoamericano mediante los lineamientos de perfiles de consumidores.</li> </ul>		<b>Valoración</b>  <b>50</b>
<b>NIVELES DE DOMINIO</b>	<b>CRITERIOS DE VERIFICACIÓN:</b> Aplica el proceso de compra de acuerdo a cada tipo de cliente en base a los modelos de conducta de compra del cliente final e industrial.	
<b>Pre-formal</b> (1-12)	Demuestra interés sobre el impacto de las deferentes influencias en la toma de decisiones.	
<b>Receptivo</b> (13-24)	Prioriza que acciones socialmente responsables son las que podrían beneficiar más a la empresa.	
<b>Resolutivo (o básico)</b> (25-35)	Recopila información sobre la importancia de cada uno de los factores que influyen en la conducta del consumidor.	
<b>Autónomo</b> (36-45)	Aplica adecuadamente estas acciones para beneficios de la empresa.	

<b>Estratégico</b> (46-50)	Sistematiza los resultados obtenidos de la aplicación de las diferentes herramientas para analizar la conducta del consumidor.	
<b>Total</b>		
<b>Logros Alcanzados:</b>		
<b>Dificultadas encontradas:</b>		
<b>Acciones para mejorar:</b>		

## VII. BIBLIOGRAFÍA:

- ROGER BLACKWELL, **Comportamiento del Consumidor, Thompson**, Mexico 2002
- ASSAEL HENRY, **Comportamiento del Consumidor, Thompson**, Mexico 1998
- ALONSO RIVAS, J. y GRANDE, I. (2004): **Comportamiento del Consumidor**. Esic Editorial
- RUIZ, S. y ALONSO, J. (2000): **Experiencias y casos de Comportamiento del Consumidor**. Esic Editorial
- DUBOIS, B. y ROVIRA, A. (1998): **Comportamiento del consumidor. Comprendiendo al consumidor**. Pearson.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

- RUIZ DE MAYA SALVADOR, **Casos de comportamiento del consumidor** reflexiones para la dirección de marketing, ESIC 3ra Edición
- RUIZ DE MAYA SALVADOR, ALONSO RIVAS JAVIERSALVADOR RUIZ DE MAYA, **Experiencias y casos de comportamiento del consumidor, Esic**