

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el autor ha autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Gestión tecnológica para el fortalecimiento del bienestar en programas en
modalidad virtual**

Tatiana Inés Navas Gómez

**Trabajo de grado para optar el título de Magister en Redes y Sistema de
Comunicaciones**

Director

Yudy Natalia Flórez Ordoñez

Doctora en Ingeniería Electrónica

Codirector

Fray Luis Eduardo Pérez Sánchez, O.P.

Magíster en Educación

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería de Telecomunicaciones

2019

Agradecimientos

Gracias a Dios por obrar milagros en mi vida, y permitir que varios ángeles me apoyaran en la construcción de este proyecto.

A Papi, mami y hermanita quienes siempre han estado a mi lado y me ofrecen toda su energía, su cariño y compañía para no rendirme. Gracias por apoyar mi desarrollo profesional y comprender que muchas veces en nuestro tiempo familiar estuve acompañada de un computador. Gracias.

A Sergio quien no deja de sorprenderme al apoyarme en todos mis proyectos, por ayudarme y guiarme con cariño. ¡¡¡Gracias, y vamos por uno más!!!

A mi familia y amigos Gracias. Es muy lindo contar con personas que apoyen día a día mis proyectos.

A Fray Luis Eduardo y a Natalia por guiarme en este proyecto. Aquí están plasmadas sus ideas, sus observaciones, sus orientaciones y correcciones. Muchas gracias.

A todo el equipo del campus virtual Universidad Santo Tomás Bucaramanga por su apoyo, sus ideas y retroalimentación. Por ser un excelente grupo de trabajo, creativo, fuerte y siempre dispuesto a crecer. Gracias.

Contenido

Resumen.....	6
Introducción	7
1 Presentación del trabajo de grado	9
1.1 Gestión tecnológica para el fortalecimiento del bienestar en programas en modalidad virtual	9
1.2 Planteamiento del problema	9
1.3 Objetivo general	13
1.4 Objetivos específicos	14
1.5 Justificación.....	14
2 Fundamentos teóricos del proyecto.....	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2 Marco de referencia.....	21
2.2.1 Gestión tecnológica – Evolución del concepto.	21
2.2.2 Gestión y tecnología- Definición y concepto para la propuesta de investigación.	26
2.2.3 Gestión tecnológica.....	28
2.2.4 Funciones principales de la gestión tecnológica.	30
2.2.5 Planificación estratégica de la gestión tecnológica.	33
2.2.6 Bienestar.....	39
2.2.7 Marco legal.....	42
3 Metodología	43
3.1 Método	43
3.2 Tipo de investigación	43

3.3	Diseño de la investigación	45
3.4	Escenario de la investigación	45
3.4.1	Población y muestra.	45
3.5	Técnicas e instrumento de recolección de datos	46
3.6	Procedimiento	46
3.6.1	Variable de estudio.....	47
4	Resultados	49
4.1	Línea base de bienestar institucional para programas en modalidad virtual	49
4.2	Referentes de gestión tecnológica en campus virtuales	54
4.3	Propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual.....	59
4.3.1	Planeación	59
4.3.2	Diseño	61
4.3.3	Operación	63
4.3.4	Seguimiento y control	65
4.4	Validación de la propuesta a través de juicio de expertos.....	67
4.4.1	Recomendaciones.....	70
5	Conclusiones	71
6	Bibliografía	72
	Apéndices.....	77

Resumen

El bienestar universitario es un factor fundamental en el desarrollo de los programas académicos, por lo que fortalecer y mejorar los servicios que se prestan a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo) es un reto al cual las Instituciones de Educación Superior se enfrentan, y aún más, cuando se refiere a programas académicos en modalidad virtual. Las instituciones trabajan fuertemente en garantizar plataformas tecnológicas que soporten el acceso de los usuarios a los campus virtuales, desarrollan estrategias pedagógicas y tecnológicas para favorecer los escenarios de aprendizaje, sin embargo, a pesar de los esfuerzos a nivel tecnológico, se sigue en la búsqueda de la mejor estrategia para poder brindar a la comunidad académica los servicios que requieren para complementar sus programas de formación. Con esta premisa, se propone el desarrollo de un proyecto de investigación con el fin de dar respuesta a la pregunta ¿De qué manera la gestión tecnológica puede mejorar la percepción de la comunidad frente al bienestar institucional en los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga?

La respuesta a esta pregunta se genera a través de la construcción de una propuesta de gestión tecnológica para el fortalecimiento del bienestar en programas en modalidad virtual, la cual ha sido creada a partir de una revisión teórica de los conceptos de Bienestar y Gestión Tecnológica y que ha sido complementada con la identificación de los elementos distintivos de los campus virtuales Iberoamericanos que se destacan por su reputación académica y calidad en la prestación de sus servicios. La propuesta se ha diseñado a partir de cuatro fases: Planeación, Diseño, Operación y seguimiento y control y se caracteriza por buscar en cada fase fortalecer el bienestar a partir de la gestión de tecnología, esto significa, lograr el mejoramiento de la prestación y oferta de servicios a través de la gestión de equipos, del conocimiento y experiencias generadas a través del uso de los mismos.

Introducción

El presente proyecto tiene como propósito proponer una manera en la que la gestión tecnológica pueda mejorar la percepción de la comunidad frente al bienestar institucional en los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga. Para lo cual se ha desarrollado una propuesta que integra los conceptos de la gestión tecnológica asociada a los campus virtuales junto con los objetivos y lineamientos que el bienestar universitario debe cumplir en una Institución de Educación Superior.

El documento está construido en seis capítulos y cinco apéndices. Se da inicio con la presentación general del proyecto en el capítulo 1, presentando de forma detallada la problemática que genera el desarrollo de la presente investigación, se comparten los objetivos y la justificación del proyecto. Posteriormente, en el capítulo 2, se relacionan los fundamentos teóricos relevantes. Se parte de los antecedentes de investigación en una ventana de observación desde 2010 a 2018 en donde se identifican investigaciones de ámbito nacional e internacional que desarrolla la temática de educación virtual, bienestar y gestión tecnológica. Se destacan las investigaciones de la American College Health Association (2016) y la de la Universidad de Zaragoza (2017). En el ámbito nacional se destacan las investigaciones y de la Universidad Tecnológica de Bolívar y la Universidad de Santander (2018). Luego se comparte el marco de referencia compartiendo los referentes teóricos más importantes que dan base a la presente investigación. El capítulo 3 presenta la metodología utilizada para el proyecto, la cual esta determinada por una investigación cuantitativa y en detalle describe el procedimiento a realizar para el logro de los objetivos propuestos. El capítulo 4 presenta los resultados del proyecto iniciando con la línea base de bienestar institucional para programas en modalidad virtual iniciando con la revisión de documentos inherentes asociados a la gestión tecnológica y el bienestar universitario y que se realiza teniendo en cuenta tres enfoques: Políticas de bienestar de

carácter nacional, Políticas de bienestar de carácter institucional y los servicios asociados al bienestar que se brindan en los programas en modalidad virtual en la seccional. De igual manera se continúa con la construcción de un cuadro comparativo en la que sintetiza la forma en la que se realiza la gestión tecnológica en campus virtuales Iberoamericanos. Se realiza la comparación de 5 campus virtuales a través de 10 criterios seleccionados. Con los elementos identificados se procede a presentar la propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual construida en cuatro fases: planeación, diseño, operación y seguimiento y control. Se describe en detalle cada una de sus fases y la manera en la que se interrelacionan. Se finaliza el capítulo presentando el análisis de los resultados obtenidos a partir de la evaluación de la propuesta generada por un grupo de expertos. Se describen los perfiles de los expertos elegidos, y se analiza en detalle las respuestas compartidas a través del instrumento. El capítulo 5 relaciona las conclusiones las cuales se orientan a la verificación del cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación. Finalmente, el capítulo 6 relaciona la bibliografía y da paso a los 5 apéndices correspondientes en el documento.

1 Presentación del trabajo de grado

1.1 Gestión tecnológica para el fortalecimiento del bienestar en programas en modalidad virtual

1.2 Planteamiento del problema

Si partimos que la sociedad se presenta como un todo. Una sociedad compleja con desigualdades de mayor o menor grado de acceso a las cosas y bienes de servicio de calidad. Particularmente en el caso de la educación como organización. Siendo “las organizaciones,... unidades sociales con finalidad específicas” (Chiavenato, 1999, p.520) De igual manera, Chiavenato (2007, p. 7) señala que “existen organizaciones para los más diversos ramos de actividades, mediante diferentes tecnologías para producir bienes o servicios de los tipos más diversos, que se venden y distribuyen de diferentes formas”, entre ellas, las escuelas y universidades.

Además, dice que las organizaciones constituyen una de las más notables instituciones sociales que la creatividad e ingenio humano hayan creado. En relación a la que se basan en sus beneficiarios y constituyen la esencia de la organización, como organización de servicio. Y tal el caso de la universidad en el contexto educativo. La misma presta y provee un conjunto de actuaciones para garantizar el bienestar de sus estudiantes.

En tal sentido, adquiere una connotación asistencial hacia el individuo, originado por el estado de bienestar (Gouch, 1982; Therborn,1989; Muñoz de Bustillo, 1989), al proporcionar condiciones deseables para los individuos. A tal situación las ideas aristotélicas (en Valdez, 1991, p. 76) “...considera que en el genuino bienestar de una persona es una combinación de factores externos e internos...”

En este contexto, el logro de bienestar está establecido por el aprovechamiento de los bienes y recursos que estén al alcance de los individuos, y aglutina componentes que tienen que ver con el acceso a bienes externos, subjetivos a la percepción de los mismos referentes con las satisfacciones exteriores que motivan su acción dentro del contexto u organización donde se desenvuelve. De este modo, Chiavenato, ob cit, p. 847), afirma

que los individuos como uno de los “principales factores que afectan las organizaciones” perciben subjetivamente sus ambientes de acuerdo a “sus expectativas, sus experiencias, sus problemas, sus convicciones y sus motivaciones” (Chiavenato, 2004, p. 444).

Además, es necesario señalar que junto a las personas también la organización es afectada por las tareas, estructura organizacional, ambiente y tecnología. En esta líneas de ideas, sobre el bienestar, la universidad y la tecnología. Contecha y Jaramillo (2011) al realizar un estudio sobre el bienestar universitario subordinado a una modernidad instrumental, señalan que:

“la universidad dejó de ser, en su estructura organizacional, un lugar de convivencia entre estudiantes y entre docentes, para convertirse en una institución multifuncional y polifacética, pues no sólo se habla de universidad como centro de enseñanza, también es generadora de conocimiento y una entidad prestadora de servicios” (p. 102)

De igual manera, estos autores precitados señalan que:

“En el libro “La investigación sobre la Educación Superior en Colombia. Un estado del Arte.”, de Martínez de Dueri & Vargas de Avella (2002), analizan 142 informes de investigación, en la que emergieron 11 categorías y, una de ellas, el Bienestar Universitario (BU). Dan cuenta de ocho investigaciones ejecutadas por universidades colombianas sobre el bienestar y manifiestan que los estudios que se pueden reconocer como investigaciones y que representan una contribución a la formulación de políticas nacionales son predominantemente contratados por el Estado (ICFES, FONADE, COLCIENCIAS);

En esa dirección del bienestar en la universidad, López y Díaz (2009, p. 11) en su investigación sobre representaciones sociales sobre bienestar universitario de los representantes estudiantiles de la Universidad del Quindío, señala que “sobre políticas de bienestar universitario, manifestadas... existe un distanciamiento entre el quehacer del bienestar y las prácticas, conceptos y actitudes de los estudiantes, las cuales se evidencian en el mundo universitario”. Que podría, ser a consecuencia por lo afirmado por Concheta

(2009, p. 112) que “las actividades del bienestar universitario han estado siempre regidas por decretos, leyes, acuerdos, resoluciones y reglamentos”.

Asimismo, menciona que, en la universidad, no ha investigado sobre su propio Bienestar, sino que es la norma, elaborada en contextos extra universitarios y convertidos en un acto de obligada aceptación, la que rige y dirige los presupuestos teóricos y epistemológicos del Bienestar Universitario al interior de las instituciones. Por lo tanto, existe un contraste entre la norma y la vida universitaria de la era digital, entre la concepción del bienestar y su realidad cotidiana, sobre todos para aquellos individuos que tienen la educación virtual como una opción en la universidad colombiana.

A toda esta situación problemática anterior, no escapa la Universidad Santo Tomás – USTA, la cual viene trabajando en una serie de documentos institucionales denominados Plan Integral Multicampus (PIM) 2016-2027 (Universidad Santo Tomás, 2016), Plan General de Desarrollo (PGD) 2016-2019 (Universidad Santo Tomás, 2016) y el Plan de Desarrollo Seccional (PDS) 2016-2019 (Universidad Santo Tomás, 2016). En estos documentos se expone el modelo de planeación USTA 2016- 2027, el cual define 6 líneas de acción, cada una compuesta de objetivos, subobjetivos, metas e indicadores.

Específicamente el PGD en la línea de acción 4, denominada Enriquecimiento regional de los programas con estándares comunes, presenta como objetivo: “Consolidar la oferta académica de alta calidad de la USTA, a partir de la unificación de los currículos, potenciando fortalezas y aprovechando recursos, experiencias y oportunidades regionales.” (Universidad Santo Tomás, 2016, pág. 60); y como subobjetivo 4.4: “Consolidar la oferta académica de programas en modalidad virtual soportada en un campus tecnológico.” (ob. cit, pág. 61).

Por eso es innegable, que la universidad como organización del siglo XXI, gestione “mediante diferentes tecnologías para producir bienes o servicios de los tipos más diversos” Chiavenato (2007, p. 7), la cual es influenciadas por la sociedad del la información, y del conocimiento, así como por las prestación de servicio a través de las Tecnología de comunicación e información (TIC) dando carácter virtual a sus programas de formación. En otras palabras, la virtualidad permitiría alcanzar uno de los objetivos centrales del plan actual de educación a todos los niveles: la inclusión de todos los sectores

para el aprendizaje con TIC. Por consiguiente, confirma lo señalado por David (2003, p. 93) que “los adelantos tecnológicos afectan en forma drástica los productos, servicios, procesos y prácticas de las organizaciones”.

Visto desde esta perspectiva, la tecnología tiene sus basamentos en los avances científicos y en la comprensión obtenida a través de la investigación y el desarrollo, la cual aprovecha todo tipo de información para mejorar tanto el rendimiento como la utilidad general de los productos, sistemas y servicios. En consecuencia, la tecnología posee una extensa gama de resultados en la gestión de las organizaciones.

Gestión que podría trasladarse al área tecnológica, aunque conviene primero definir desde el contexto de estudio que la tecnología es "el uso del conocimiento basado en la ciencia para satisfacer una necesidad". (Paap citado por Bigwood, 2004, p. 38) Donde, Bigwood aduce que la esta definición describe perfectamente el concepto de tecnología como un puente entre la ciencia y los nuevos productos de servicio. En palabras de Chiavenato (2004 p. 448) “junto al ambiente, la tecnología es una variable independiente que influye poderosamente sobre las características organizaciones (variables dependientes).

Además, argumenta que “la responsabilidad social significa el grado de obligaciones que una organización asume por medio de acciones que proyectan y mejoren el bienestar de la sociedad” (ob. cit. P.527), es decir, que las organizaciones utilizan la tecnología para ejecutar sus operaciones y tareas, así como “aumentar el bienestar de la sociedad mediante el empleo adecuado de los recursos” (Chiavenato, 2007, p. 22).

En los marcos de todas las observaciones anteriores, la USTA-Bucaramanga, en la creación de sus programas académicos contempla la normatividad que involucra las condiciones que una Institución de Educación Superior (IES) debe brindar a la comunidad académica para que el programa se pueda ofertar y desarrollar con calidad (Ley 30 de 1992).

Estas condiciones orientan a las instituciones a brindar a su comunidad académica servicios que favorezcan el desarrollo de las actividades de carácter académico y administrativo. Que contempla el bienestar institucional como una condición obligatoria, es decir, “brindar espacios para el aprovechamiento del tiempo libre, atendiendo las áreas

de la salud, la cultura, el desarrollo humano y el deporte, promoviendo la formación integral del estudiante, la inclusión educativa y su capacidad de asociar sus programas de formación con su proyecto de vida” (Ley 30 de 1992).

En este propósito, en la seccional Bucaramanga, el bienestar institucional ha sido un servicio que se ha consolidado a lo largo de los 45 años de la USTA. Fortaleciendo los diversos programas y cada uno de los cuatro campus presentes en la seccional; de los cuales son partícipes los integrantes de la comunidad académica. Sin embargo, a la fecha, la oferta de servicios, la cobertura y la percepción de la comunidad frente al bienestar institucional en los programas en modalidad virtual no es significativa.

Por esta razón, se requiere el desarrollo de una investigación que permita abordar el objeto de estudio desde el conocimiento para dinamizar el proceso productivo a través de la introducción de la gestión tecnológica, con la intención de entender y resolver el problema objeto de estudio, a partir de la descripción, proyección y la prospección de la tecnología para mejorar la percepción de la comunidad frente al bienestar en los programas en modalidad virtual. Por lo que se considera oportuno, orientar la investigación hacia a la formulación de una serie de interrogantes al problema:

¿De qué manera la gestión tecnológica puede mejorar la percepción de la comunidad frente al bienestar institucional en los programas en modalidad virtual de la USTA, seccional Bucaramanga?

¿Cuáles serían los elementos para proponer un plan estratégico tecnológico para fortalecer el bienestar en los programas en modalidad virtual de la USTA, seccional Bucaramanga?

1.3 Objetivo general

Determinar un modelo basado en gestión tecnológica para el desarrollo del bienestar institucional orientado a programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga.

1.4 Objetivos específicos

Definir la línea base de la gestión tecnológica del Bienestar al interior del campus virtual de la Universidad Santo Tomás.

Identificar los referentes de gestión tecnológica en campus virtuales Iberoamericanos.

Construir una propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual para la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga.

Validar a través de juicio de expertos la propuesta de gestión tecnológica construida.

1.5 Justificación

Los estudios de educación superior exigen esfuerzo y acomodamiento a los nuevos espacios del campus universitario, un contexto que además al de la familia y amigos, e incluso de nuevos compañeros, requiere de tiempo y responsabilidad, asimismo, como organización personal al ordenar las actividades para poder advertir concretamente el lugar que ocupan los estudios y por consiguiente la carrera universitaria donde se utilizan técnicas y estrategias de estudios para abordar nuevas situaciones y, por otro lado, adoptar el hábito de un estudio paulatino y diario, que permita un mejor aprovechamiento dentro de la facultad universitaria.

Esta facultad universitaria, que es un centro o subdivisión dentro de la universidad, imparte conocimiento de grado superior especializado que acompaña y ayuda en este espacio a través de distintos medios a los estudiantes, como son: los profesores, tutorías y otros profesionales que colaborarán asesorando, orientando y evaluando el buen rendimiento académico de los estudiantes, así como también, de prestar servicios o “...programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes” (Art. 117, Ley 30, 1992).

En este contexto, las instituciones de Educación Superior como servicio público cultural, inherente a la finalidad social del Estado colombiano, garantizan políticas de bienestar como eje transversal a la vida universitaria, que posibiliten “...el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral” (Art. 1, ob, cit). Brindando

todo el apoyo necesario al estudiante para terminar con éxito la carrera universitaria. Con principios inclusivos de igualdad y equidad valorando la diversidad del ser humano.

En ese sentido, el Bienestar universitario de la USTA Bucaramanga, busca proporcionar un entorno de aprendizaje adecuado, seguro, agradable y de bien-estar, en el que los estudiantes deben familiarizarse con esas políticas accediendo a los servicios según sea el caso. Es por ello, que la universidad como unidad social posee una gama de servicios para apoyar el bienestar a lo largo de los estudios de los estudiantes con estándares de calidad, tanto en la modalidad presencial, como en nuestro caso de estudio, en los programas de modalidad virtual.

Sin embargo, las realidades y necesidades de las innovaciones tecnológicas conducen a la creación de gestión pero no radicalmente diferente en la cotidianidad del quehacer del Bienestar Universitario, introduce nuevo conceptos en la organización, que se alejan o acercan significativamente a las prácticas anteriores y ayudan a crear productos o procesos basados en un conjunto diferente de principios científicos o de ingeniería y administración, que a menudo, abren posibilidades y aplicaciones potenciales completamente nuevas en los actores universitarios.

Precisamente esas innovaciones explotan el potencial de los diseños establecidos, mejorando las capacidades funcionales de los servicios existentes a través de mejoras a pequeña escala en el valor de la tecnología, agregando atributos tales como rendimiento, seguridad, calidad y costo. Es evidente entonces, que nos hallamos en un cosmos que depende de la intuición y comprensión en relación a las tendencias y evoluciones del mundo de manera tecnológica.

Tecnología que se ha empleado en casi en su totalidad de la existencia del individuo, a tal punto que se considera un eje fundamental del progreso y de la forma de vida del ser humano, que se encuentra inmersa en todos los ámbitos donde el hombre se desarrolla. En el cual se pretende aprovechar directamente en el proceso de gestión tecnológica como herramienta de "...investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades" (artículo 7, Título 2, Estatuto Orgánico de la Universidad Santo Tomás), con el fin de "fortalecer las estrategias y programas nacionales

dirigidos al bienestar de la comunidad universitaria” (PGD 2016-2019 de la Universidad Santo Tomás, 2016, p. 56)

En tal sentido, en gestión, la tecnología representa uno de los elementos estratégicos para el análisis de las organizaciones (Kast y Rosenzweig, 1998; Martínez, 2002). Según Villamizar y Mondragón (1996) citados por Castellanos (2007, p.18), la tecnología se vale de diferentes medios: unos “duros”, como equipos y maquinarias, y otros “blandos”, como conocimientos y experiencias aislados. Además, Castellanos argumenta que “la tecnología blanda aplicada al direccionamiento de la organización,... con el fin de obtener un producto o servicio que colme las expectativas consumidor o usuario”. Está relacionado con la “planeación de la tecnología”. (ob. cit p. 20), así mismo indica, que ello depende de la relación entre organización y ambiente, y la relación entre las personas y la tecnología.

Visto de esa manera, la tecnología se encuentra en el corazón de la gestión tecnológica. En relación a esto último, la gestión tecnológica, en palabras de Waissbluth y Solleiro (1989, p.17). “induce los cambios favorables”. Esta afirmación surgió en la conclusión obtenida luego de analizar 65 proyectos de interacción universidad-empresa. Por lo tanto, se infiere que la gestión tecnológica, dentro de un marco eficaz, permite una apropiada interacción entre la tecnología, el recurso humano y el conocimiento generado y asimilado, lo que conlleva a aumentos en la calidad de los servicios ofrecidos

De esta manera, la importancia de esta investigación se fundamenta en el diseño de una propuesta de gestión tecnológica para fortalecer el bienestar en los programas de modalidad virtual, además, intenta ofrecer avances en torno al cuerpo teórico relativo a esta temática en pro del bienestar universitario. Así mismo, el valor de este estudio se justifica bajo tres perspectivas: teóricas, metodológicas y prácticas.

En el aspecto teórico, la indagación propuesta, investiga, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la gestión tecnológica, entre otros; así como, encontrar explicaciones a situaciones del bienestar universitario que afectan la vida en el contexto superior tomasino. Por consiguiente, lo anterior permite contrastar y asumir posiciones de acuerdo a la realidad observada en los actores del instituto académico en estudio y estar en consonancia con el Artículo 9º. Reglamentación de la RED ASCUN - Bienestar

universitario. Acuerdo 09 del 14 de agosto de 2017. Donde se realizar procesos estratégicos para Articular los planes de trabajo de las áreas temáticas de la Red de ASCUN – Bienestar Universitario en cada región.

De acuerdo con la justificación metodológica, se argumenta con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en el estudio, a través de técnicas de investigación y aplicación de instrumentos para medir las variables en estudios; y en lo práctico, a través de una propuesta el fortalecimiento de la gestión tecnológica y el bienestar universitario.

2 Fundamentos teóricos del proyecto

2.1 Antecedentes de la investigación

La presente sección describe una revisión de antecedentes de investigación, a partir de los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Ventana de observación: 2010-2018.
- Temática/Palabras claves: Bienestar institucional + E-learning + Educación Virtual.
- Tipos de documentos: Artículos completos, artículos de revisión, artículos en eventos académicos y trabajos de grado de maestría /doctorado.

Los resultados de dicha revisión son: En el escenario internacional, la American College Health Association (2016) proyectó al 2020 la promoción e implementación mediante procesos de mejora continua, de las características de una “Iniciativa de Campus Sana_2020”, es un marco de estrategias para apoyar recintos universitarios en el mejoramiento de la salud de sus estudiantes, personal docente, administrativo y de servicios generales. Dichas características por diferentes que sean, deben incluir como común denominador: - Una red social de la gente que trabaja hacia una visión común. - Las necesidades de salud prioritarias de su comunidad deben ser atendidas con inmediatez. - Un plan con estrategias y pasos de acción definidos. - Comunidad e intervenciones enfocadas por individuo. – Evaluación y rastreo del progreso de cada estrategia implementada. Esto implica en consecuencia y para el efecto de la presente propuesta, una congruencia metodológica de base entre este trabajo el desarrollado para el área de la salud que se ha propuesto desde Austin (Texas) en ACHA. Para efectos de la investigación compartida en el presente documento, el trabajo de la ACHA aporta buenos lineamientos y estrategias en la dimensión asociadas a salud y bienestar físico.

De otra parte, el programa de Bienestar de la University of California in Riverside (2017) adscrito a la Dirección de Personal de la UCR, diseñó una propuesta donde sus directores y supervisores de departamento, son nombrados específicamente para crear un lugar de trabajo sano, creando una cultura de bienestar y apoyando al personal que quiere

alcanzar y/o mantener modos de vivir saludable. La idea del programa es invertir institucionalmente en su activo más valorado - su personal – y que este ayude a mover a la UCR hacia una cultura o modo de vivir sano. La Universidad proporciona instrumentos, recursos y programas para que mediante una guía o paso a paso de lo que se ha denominado “Viaje de bienestar” se logren los objetivos determinados al respecto. El desarrollo de la cultura del bienestar y su vinculación a toda la comunidad universitaria es uno de los aportes más importantes del trabajo realizado por la UCR a la presente investigación.

De las investigaciones españolas revisadas es importante dar mayor importancia a la desarrollada por el Departamento de Psicología Educativa de la Universidad de Zaragoza en el año 2013 bajo el título “Influencia de la autoeficacia docente colectiva en el profesorado universitario” quien pone de relieve la decisiva influencia del constructo de autoeficacia docente colectiva en las prácticas educativas del profesorado universitario y, como consecuencia, en el rendimiento académico de los estudiantes, especialmente en el contexto actual caracterizado por los desafíos que plantea el Espacio Europeo de Educación Superior (Universidad de Zaragoza, 2017). Complementario con lo anterior, se presenta el trabajo de grado de Montoya (2017) quien realizó un proyecto para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Información y del Conocimiento, titulado Gestión tecnológica del conocimiento en unidades de información de administración y negocios, para la mejora del proceso de generación del conocimiento: caso ESAN/CENDOC. La autora de este aplicó un modelo de gestión tecnológica del conocimiento, que, por medio de una plataforma tecnológica, permita mejorar el proceso de generación del conocimiento en el área. La investigación fue aplicada, de diseño cuasiexperimental, de tipo transversal descriptivo, donde se trabajó un estudio de caso. Los resultados hallados, reflejó que el proceso de generación del conocimiento en el área mejoró, ya que la integración de tecnologías permitió tener organizado el conocimiento y mostrarlo disponible dentro de la organización; con ello es posible resolver las necesidades de los clientes, apoyar en la comunicación, cooperar en la calidad de los servicios y mejorar procesos de trabajo. Esta investigación aporta a la presente investigación aspectos teóricos innovadores de la gestión tecnológica.

Desde el ámbito nacional se tiene como antecedente la indagación realizada por De Hoyo Benítez (2016) quien desarrolló una propuesta de modelo de gestión de la innovación tecnológica para aumentar la competitividad de las ladrilleras del Departamento de Sucre, asociado al trabajo de grado de maestría en gestión de la innovación en la Universidad Tecnológica de Bolívar. Este proyecto se desarrolló bajo una investigación descriptiva. El diseño metodológico de esta investigación corresponde a un método ecléctico pues combina el diseño cualitativo con el diseño cuantitativo. La población objeto de la investigación la conforman las ladrilleras del departamento de Sucre legalmente constituidas y registradas ante la cámara de comercio asentadas en los municipios de Sincelejo y Toluviéjo. La recolección de la información se obtuvo al aplicar cuestionarios. Concluye que el modelo de innovación tiene en cuenta las bases fundamentales para desarrollar innovaciones. Esta investigación aporta a esta propuesta elementos metodológicos y teóricos que benefician la presente investigación.

Por otra parte, la investigación de Vilaridy Naggles (2013) tuvo el propósito de este artículo de investigación fue analizar la gerencia de la gestión tecnológica en las universidades, partiendo de la poca definición, visibilidad, empoderamiento y cohesión en la gestión tecnológica en las mismas, sobre todo las del sector público. La metodología empleada es descriptiva, se realizó la revisión bibliográfica sobre la temática y consulta de páginas web. La medición del impacto de la investigación se manifiesta en un amplio espectro de enfoques: desde los métodos subjetivos y no cuantitativos como la revisión por pares, pasando por los retrospectivos o estudios de caso, hasta los enfoques cuantitativos tales como la evaluación bibliométrica y el costo-beneficio. Con los resultados, se estableció que los miembros de los grupos de investigación propios de dichas universidades deben desarrollar habilidades gerenciales, que coadyuvará a la generación de conocimiento, con la capacidad de administrar el cambiante entorno global. El aporte de esta investigación es lo referente al aspecto metodológico descriptivo de la indagación.

En relación con esto último, el bienestar institucional y universitario, como investigaciones de carácter nacional se cuenta con el proyecto “E-bienestar” desarrollado

por la Universidad Católica de Manizales (UCM). Qué presentó una propuesta de bienestar virtual con asesoría espiritual, psicológica, servicios como salud mental y ocupacional, música clasificada, vídeos, fotos, eventos que favorecen la relación entre el estudiante y la institución a través del blog institucional. (Universidad Católica de Manizales 2012). Por otro lado, la Universidad Militar Nueva Granada expone los elementos que debe tener el bienestar universitario virtual tales como salud integral, deporte, recreación, cultura y artística, desarrollo humano de los estudiantes, egresados, docentes y personal administrativo. (Universidad Militar Nueva Granada 2009).

Mientras que, la Universidad de Santander UDES, hace lo propio al establecer los denominados Lineamientos y Estrategias para el diseño de un portafolio de bienestar universitario, que, mediante la incorporación de herramientas virtuales pretende fortalecer su cobertura actual en la Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa del Centro de Educación Virtual. Por tanto, se enfoca en la construcción de un portafolio que beneficie a la comunidad universitaria a través de actividades de bienestar universitario en la plataforma virtual. (Universidad de Santander, 2018).

También es conveniente señalar, que Marciniak & Gairín Sallán (2018) realizaron una comparación entre 25 modelos de campus virtuales, obtiene como resultados que las principales dimensiones que describen la calidad en este tipo de educación, la cual se centra en el contexto institucional, la infraestructura y capacidad tecnológica, los estudiantes, los docentes, los modelos pedagógicos, la metodología y los resultados al ejecutar un ciclo de vida de un curso virtual y su relación con el bienestar institucional.

Finalmente, la experiencia presentada en (Sanchez, 2016) ilustra como las redes sociales son un buen mecanismo para la difusión de las estrategias de bienestar universitario, y que tiene alta acogida en la población académica de educación superior.

2.2 Marco de referencia

2.2.1 Gestión tecnológica – Evolución del concepto.

Toda organización social que implementa las tecnologías para ofrecer sus servicios demanda políticas que permitan su desarrollo exitoso. En este sentido, la Universidad

Santo Tomás, en los programas de modalidad virtual, no es la excepción. Al igual que para el resto de los servicios de cualquier institución. La presente propuesta de investigación se enmarca en la búsqueda de documentos que contengan investigaciones del orden nacional e internacional sobre la gestión tecnológica para fortalecer el bienestar universitario.

En este sentido, Castellanos (2007, p. 35) en su libro sobre “La gestión tecnológica” cita a Drejer (1997) el cual realiza un estudio entre los años 50 del siglo pasado hasta los años 1990 sobre la evolución de la gestión tecnológica, donde, expresa y caracteriza a esta desde cuatro enfoques, a saber:

- a. Gestión en la investigación y desarrollo: La gestión tecnológica en un principio estuvo centrada a situaciones estables, simples y en expansión contribuyendo con Métodos de planeación de la investigación y el desarrollo. Además, no solo contribuyó a la literatura sobre emprendimiento e innovación, sino que se centró en la gestión de la investigación y el desarrollo en empresas grandes y maduras.
- b. Gestión de la innovación. Durante este enfoque las situaciones en la gestión tecnológica se centraron en lo cambiante, pero predecible. Favoreciendo a los primeros métodos para manejar el proceso completo de innovación, por lo tanto, se implementan técnicas como la prospectiva por método Delphi; además, se tratan temas como emprendimiento, innovación estratégica, intervención gubernamental.
- c. Planeación tecnológica. En esta época, las contribuciones a la gestión tecnológica se ven en el refinamiento de métodos y modelos de riesgo e incertidumbre debida a contextos cambiantes y discontinuos. En este caso puede verse como una reacción al ambiente cambiante con lo involucrando un conjunto de herramientas como el análisis de portafolio tecnológico.
- d. Gestión tecnológica estratégica. Para los años 1990, los autores de distintas disciplinas abordan al contexto o entorno como cambiante, discontinuo, impredecibilidad con nuevas dimensiones con lo que contribuye a la narrativa de la gestión tecnológica con la expansión de la estrategia para manejar más asuntos. Su punto de partida fue el análisis de los problemas surgidos de los otros enfoques. El segundo problema fue el del incremento de errores derivados de la

implementación de tecnologías, las cuales no satisfacían las expectativas. En tercer lugar, se encontró un pobre manejo de las consecuencias sociales de la nueva tecnología; entonces, no se apreciaban las implicaciones estratégicas de los cambios tecnológicos en la gestión de negocios. Y, por último, se identificó que la implementación de nuevas tecnologías se separaba de los cambios organizacionales. En respuesta a estas problemáticas surgieron tres corrientes en la investigación de la gestión estratégica tecnológica: (1) basada en tecnología (Bhalla 1987; Kidd 1991; Bjarno 1993); (2) basada en tecnología y organización (Voss 1988; Bessant 1990; Henry y Walter 1991; Sun 1993); y (3) la investigación integrada, en la cual se articula la tecnología a tendencias de gestión estratégica, aunque sin considerar asuntos organizacionales (Whipp y Clark 1985; Dosi 1988; Juhl 1988; Drejer 1994).

Bajo este panorama, se observa que los primeros representantes de la gestión tecnología a nivel mundial, percibían que los procesos podrían contribuir a los equipos para aumentar su influencia y comprensión del entorno. Los cuales dieron importancia al papel crucial que desempeña la tecnología en el desarrollo industrial y organizacional de la época. De igual manera, Castellanos (ob. cit) al referenciar las etapas evolutivas de la gestión tecnológica en Latinoamérica. Señala que la primera etapa ocurrió entre 1949 y 1960, y se enfocó en la administración de la ciencia y la tecnología a través de políticas públicas. En la segunda etapa (1960 a 1980) se formularon políticas de ciencia y tecnología y se fortaleció la investigación al contarse con mejor infraestructura y formación académica.

La tercera etapa se desarrolló entre 1980 y 1995, y se caracterizó por concebir a la gestión tecnológica como sistema y proceso de aprendizaje. En la etapa actual la gestión de la información y su transformación en conocimiento útil para la empresa son tareas importantes que deben tenerse en cuenta dentro de la gestión organizacional. Esto es lo que se conoce como gestión del conocimiento (Madrid, 2001) citado por Castellanos (2007). Asimismo, dentro del bosquejo evolutivo de la gestión tecnológica que antecede, En Colombia, “si bien no ha sido estricto el cumplimiento de las cuatro etapas de la gestión tecnológica mencionadas anteriormente para el contexto global y de la región latinoamericana, sí se han presentado características similares en su desarrollo”

Castellanos (ob. cit, p.51-52). A continuación, se indica por fases el desarrollo de la temática en el contexto colombiano. La primera se inició a comienzo de los noventa del siglo pasado, esta fase, es del desarrollo de la gestión tecnológica al nivel que se estudiaba la innovación, transferencia, negociación y apropiación de tecnologías como eje fundamental de la disciplina.

Por esta época, se destacaron autores y expertos en gestión tecnológica como Francisco Javier Mejía, Lucila Bueno, Pedro Amaya y Julio Mario Rodríguez, entre otros. En una segunda fase, se comenzó a analizar la dimensión meso de la gestión tecnológica, con la búsqueda de competitividad regional y la integración de cadenas productivas, con el auge de las propuestas conceptuales y metodológicas desarrolladas por autores como Drucker y Porter. También en esta fase se originaron o fortalecieron diversos programas de formación académica en gestión y gerencia de tecnología a nivel de maestría (Pontificia Universidad Bolivariana) y especialización (Escuela de Administración de Negocios, Universidad de los Andes, Universidad de la Sabana, Pontificia Universidad Javeriana). En la tercera fase, que actualmente se desarrolla, cabe resaltar la creación de los programas nacionales de Prospectiva Tecnológica e Industrial, y de Desarrollo Tecnológico, Industrial y Calidad, ambos en el Instituto Colombiano para el Fomento de la Ciencia y Tecnología - Colciencias; el Premio Nacional a la Calidad, el Premio Colombiano a la Innovación Tecnológica Empresarial para MiPymes, Innova, entre otros. Es por ello, que Mejía (1998) (citado en Castellanos, 2007), proponía que:

“la empresa colombiana debe tener un marco de gestión eficaz, teniendo claridad en su misión y visión, logrando precisar su papel en la industria, en el país y a nivel mundial, valorando el aporte que hace la tecnología y la manera en que esta motiva y crea nuevas formas de realizar los procesos o actividades, desglosando, analizando y comprendiendo el papel que ella juega y las relaciones que sostiene con otras variables claves para el funcionamiento organizacional”.

Según se ha visto, la gestión tecnológica se concibe desde varios puntos de vista o enfoques, aunque la gestión de la tecnología se puede aplicar a todas las organizaciones,

lo cierto es que, dependiendo del contexto, ciertas fases serán más o menos privilegiada. Por lo tanto, la adopción y la implementación serán temas cruciales para una organización. Además, Vilarly Naggles (2013), afirma en su investigación: Gerencia de la Gestión Tecnológica en las Universidades Públicas, que:

“La gestión del conocimiento en las universidades es precisamente la creación de grupos interdisciplinarios de investigación. (...) La cultura organizacional en las Universidades no es un elemento arraigado al uso y aplicación de la planeación estratégica como guía de acción para la toma de decisiones, ni para la evaluación de la gestión y el logro de objetivos de productividad y competitividad. ...buscan estar a la delantera de forma competitiva y sostenible, mediante actualización tecnológica permanente... independientemente del tamaño” (p. 122)

De igual manera, (Ávalos, 1990) citado Vilarly Naggles (ob cit.), dice que la gestión tecnológica va introduciendo nuevas preocupaciones e ideas en torno al desarrollo científico y tecnológico. Por lo tanto, se infiere que la gestión de la tecnología no solo significa un buen archivo y clasificación de la información como descripciones técnicas, notas explicativas, documentación científica, planos de construcción, patentes y software. Wettel (2003, p. 76) establece que “la gestión tecnológica representa hoy en día una herramienta básica para el logro de una gerencia eficiente en organizaciones productivas. Su importancia radica en todos y cada uno de los procesos que una organización...”, como es el caso de nuestro particular interés, el bienestar universitario en los programas de modalidad virtual puede ser fortalecido desde la gestión tecnológica.

Sobre todas las consideraciones anteriores, se concluye que la gestión de la tecnología define la planeación, diseño, optimización, operación y control integrados de los productos, procesos y servicios que la organización ofrece para el beneficio del ser humano.

2.2.2 Gestión y tecnología- Definición y concepto para la propuesta de investigación.

La Tecnología, desde una perspectiva de la ciencia de la administración se define como: “la tecnología proporciona más eficiencia y precisión, y permite dedicar más tiempo a tareas más complejas que exijan planeación y creatividad. La tecnología introducirá procesos e instrumentos nuevos que causarán impactos en las organizaciones” (Chiavenato 2006, p.15). Además, argumenta que: “La tecnología pasa a ser el foco y el punto de referencia para la agrupación de unidades y posiciones. Con énfasis en los procesos surgió la reingeniería. La reingeniería busca reinventar las organizaciones por medio del completo rediseño de los procesos empresariales, como lo veremos más adelante”. (ob. cit. p.187)

En este sentido, los procesos como planear, organizar y evaluar son variables dependientes de la tecnología empleada para producir productos o servicio. Porque “la tecnología y la forma en que ésta se incorpora a la estrategia de las organizaciones no pueden quedar relegadas” (Solleiro y Castellón. 2016, p. 11). La tecnología integra experiencia, conocimiento, instalaciones, equipo, recursos humanos y procesos. Siendo estas, las tecnologías, en el ámbito de la gestión tecnológica según el autor precitado, el resultado de la ciencia, a su ámbito específico de aplicación.

En este contexto, la tecnología es el conjunto de conocimientos, maquinas, herramientas, métodos, relaciones económicas y sociales orientadas a la satisfacción de necesidades por medio de la producción de productos, servicio o procesos (Fundación COTEC, 1999, Solleiro 2006). Mientras que Gaynor (1999b) y Sumanth (1999) citados (en Castellanos 2007, p.10) coinciden en que la tecnología “es el medio para llevar a cabo una tarea, incluyendo el conocimiento y los recursos necesarios para producir un bien o servicio para el mercado”. De la misma manera, Castellanos también citando Pavón e Hidalgo (1999) la definen como:

“el conjunto de conocimientos e información propios de una actividad que pueden ser utilizados en forma sistemática para el diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de productos o la prestación

de servicios, incluyendo la aplicación adecuada de las técnicas asociadas a la gestión global” (ob cit)

Por lo tanto, se infiere que la tecnología, es la acción, aplicación y gestión del conocimiento científico a los objetivos prácticos de la vida humana en un área particular, tal como la ingeniería, medicina, entre otras, como la educación. Por su capacidad de promover transformaciones esenciales en la organización, la tecnología alcanza a ser “un factor estratégico y, por tanto, debe integrarse al proceso de planificación de mediano y corto plazos en la organización” (ob cit p.11).

Particularmente el término gestión tiene múltiples definiciones, y en muchas ocasiones este concepto es sinónimo de administración, gerencia o dirección. La administración es la dirección de las actividades de una organización. Ella implica planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades en una organización, diferenciadas por la división del trabajo. (Chiavenato 1999, 2006, 2012). Hace referencia a una acción relacionada con los niveles de dirección de las organizaciones, al respecto Chiavenato (2006, p. 263) dice que “la gestión la ejerce el técnico (el maestro como director de la escuela, el médico como dirigente del hospital, etcétera), mientras la estructura administrativa sirve como mero apoyo secundario, o sea, como staff”. Es decir, que la gestión se ejerce por el administrador, quien se identifica con los objetivos globales, mientras la estructura técnica es secundaria o subalterna. Por tanto, la administración o la gestión es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones. Por otra parte, Castellanos al relacionar la gestión con la tecnología, señala que:

“El management (gestión) contemporáneo relaciona el factor tecnológico con el sistema administrativo y la estructura de la organización. En la estructura interna de los sistemas productivos aparece ahora una nueva unidad organizacional especializada en la administración de este factor; por tal razón, para analizar la relación entre gestión y tecnología se hace pertinente determinar el rol que esta última desempeña. Es posible, de tal modo, diferenciar cuatro tipos de organizaciones de acuerdo con la forma como la tecnología se involucra dentro de su estructura

En términos tecnológicos, para Rivera, 1995 citado (en Castellanos 2007, p. 28) la gestión podría concebirse como la administración del conocimiento para dinamizar un proceso productivo a través de la introducción sistemática de innovaciones tecnológicas. En consecuencia, según el empleo de la tecnología en la organización es posible establecer estrategias de gestión para su satisfactorio desarrollo, teniendo en cuenta que para su proceso depende de conocimientos técnicos y científicos para la gestión de la tecnológica.

Por otro lado, en relación con la gestión del bienestar universitario, la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) acuerdo 5 de 2003, del consejo nacional de rectores de ASCUN, hace referencia a todos los aspectos:

“que tienen que ver con la administración y gestión de los organismos y procesos del Bienestar Universitario: Planeación, coordinación, dirección, ejecución, supervisión y evaluación. Incluye: LO HUMANO DE LA GESTIÓN: Hace alusión a la vinculación, articulación, coordinación, formación y desarrollo integral del talento humano adscrito a Bienestar Universitario. LO LOGÍSTICO DE LA GESTIÓN: Hace referencia a la consecución o manejo de los recursos físicos (infraestructura, equipos, implementos, etc.) y los recursos financieros (presupuesto, alianzas, convenios, apoyos). LO ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN: Tiene que ver con todos los procesos comunicativos y relaciones que se dan en el planeamiento, dirección, ejecución, organización y evaluación de la gestión. Además, el aprovechamiento de los mecanismos de información y retroalimentación. (ASCUN, 2003, p. 33)

2.2.3 Gestión tecnológica.

Luego de este marco de referencia, se define la gestión de la tecnología como el conjunto de técnicas que permite la identificación del potencial y los problemas tecnológicos de la empresa, con el fin de elaborar e implantar sus planes de innovación y mejora continuas, a efectos de reforzar su competitividad (Solleiro 2006, 2016). De allí, se infiere que la gestión tecnológica se concibe como un proceso para administrar el

desarrollo tecnológico, su implementación y su difusión a partir los conceptos de administración de la planeación, organización, control y evaluación.

Para Castellanos (2007, p. 28) La gestión tecnológica consiste en el desarrollo científico de técnicas para entender y resolver una diversidad de problemas, tales como la predicción, la proyección y la prospección tecnológica. Mientras autores, como (Solleiro, 1988; Mejía 1998) plantean que la gestión tecnológica integra los diferentes procesos relacionados con el manejo de la tecnología dentro de un marco administrativo eficaz. Aunque es necesario señalar, que, dentro de ese marco administrativo eficaz, según Vylardy Naggles (2007, p. 119) “permite una apropiada interacción entre la tecnología, el recurso humano y el conocimiento generado y asimilado, lo que conlleva a aumentos en la calidad de los bienes o servicios ofrecidos, en la productividad y en la competitividad”

Como se puede deducir, la gestión de la tecnología es un aspecto fundamental de la gestión organizacional porque permite alcanzar nuevos productos, procesos y servicios o mejorar las ya existentes. Cabe destacar también, que la tarea esencial de la gestión tecnológica es el desarrollo organizacional y tecnológico, para lo cual se realiza la planeación y la administración de la tecnología.

Considerando lo ante planteado en el ámbito de las organizaciones universitarias, Vylardy Naggles señala que “desde la perspectiva práctica, se considera la gerencia de la gestión tecnológica, por los rectores de las universidades como mecanismo de obediencia de las políticas educativas de Estado (Ley 30 de 1992), con respecto a las universidades, como un mecanismo de insumo para la generación de transformaciones e innovaciones tecnológicas” (ob cit. P. 122).

En relación a esto último, la Universidad Santo Tomás (USTA), en el marco de una Universidad 29ulticampus, asumió el reto de dar respuesta a estas políticas educativas (Ley 30/92) al estructurar un Plan Integral Multicampus (PIM) proyectado al año 2027, con el propósito de consolidar la calidad de su oferta, para apoyar la formulación de políticas, la planeación, la ejecución, el control y la evaluación de todos sus procesos, que consoliden la arquitectura institucional fortalecer las estrategias y programas nacionales dirigidos al bienestar de la comunidad universitaria, como impacto social. Por lo tanto,

esta práctica “permite establecer una estrategia en materia de tecnología congruente con los planes...” (Gaynor, 1999).

Lo cual estaría en concordancia a lo planteado por Fainholc (2004) citado por (Marciniak & Gairín Sallán 2018, p.219) quien aduce que “la calidad de educación virtual significa la satisfacción de usuarios, excelencia del sistema, efectividad del proceso, resultados académicos positivos, y buen impacto social”. Como puede observarse, la gestión tecnológica es un aspecto primordial de la gestión organizacional, aunque para ello, se debe cumplir las funciones principales según sea modelo escogido para tal fin, para dar respuesta a los procesos misionales, los cuales corresponden a la razón de ser y al cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

2.2.4 Funciones principales de la gestión tecnológica.

Las funciones abarcan los elementos o componentes que constituyen el proceso de la administración de la gestión tecnológica, las cuales van a depender del modelo teórico, puesto que cada uno tienen sus actividades fundamentales. No obstante, cada autor se aparta de los demás para establecer las funciones principales de la gestión tecnológica. La Tabla 1, permite captar algunos modelos con rapidez en esa diferenciación, a nuestra manera de ver más adjetiva que sustantiva.

Tabla 1. *Funciones principales de Gestión tecnológica por modelos*

Sistema nacional de Innovación. Adaptada por Solleiro (2016) a partir de Pavón e Hidalgo (1997)	Modelo TEMAGUIDE (Cotec, 1998)	Modelo de Sumanth (citado en Gaynor, 1999)
1. Inventar	1. Vigilar	1. Percepción
2. Vigilar	2. Focalizar	2. Adquisición
3. Evaluar	3. Capacitarse	3. Adaptación
4. Enriquecer	4. Implantar	4. Avance
5. Asimilar	5. Aprender	5. Abandono
6. Proteger		

Fuente: adaptado a partir del Sistema Nacional de Innovación (1997) Sumanth (citado en Gaynor, 1999) y Fundación Cotec (1998).

Tal como señala la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, según Solleiro (2016) (en Solleiro y Castellón, 2016, p. 26) adaptando el modelo propuesto de Pavón e Hidalgo (1997) del Sistema nacional de innovación, menciona las siguientes funciones principales de la gestión tecnológica, a saber:

- **Inventariar:** Recopilar tecnología disponible en el ámbito mundial. Conocer las tecnologías utilizadas y dominadas por la empresa que constituyen su patrimonio tecnológico.
- **Vigilar:** Alertar sobre la evolución de nuevas tecnologías. Sistematizar las fuentes de información de la empresa. Vigilar la tecnología de los competidores. Identificar el impacto posible de la evolución tecnológica sobre la actividad de la empresa.
- **Evaluar:** Determinar la competitividad y el potencial tecnológico propio. Estudiar posibles estrategias de evaluación. Identificar posibilidades de alianzas tecnológicas.
- **Enriquecer:** Diseñar estrategias de investigación y desarrollo. Priorizar tecnologías emergentes, clave y periféricas. Definir una estrategia de adquisición de equipo y tecnologías externas. Establecer proyectos conjuntos o alianzas. Determinar estrategias de financiamiento a proyectos.
- **Asimilar:** Explotación sistemática del potencial tecnológico mediante: Patentes, derechos de autor, marcas, diseños industriales y secretos. Documentación de tecnologías de la empresa. Desarrollo de aplicaciones derivadas de tecnologías genéricas. Gestión eficiente de recursos.
- **Proteger:** Establecimiento de la política de propiedad intelectual: Patentes, derechos de autor, marcas, diseños industriales y secretos.

En lo referente, al Modelo de Sumanth (citado en Gaynor, 1999), el mismo está compuesto por cinco fases: percepción, adquisición, adaptación, avance y, finalmente, abandono. Donde la percepción, como primera fase del ciclo de la tecnología, posee un mecanismo formal para la empresa llegue a ser conscientes de la existencia de tecnologías emergentes relevantes a sus necesidades. Para ello, se investiga y recopila información por medio de bases de datos, revistas y publicaciones, entre otras. Mientras que, la fase de adquisición comprende la adquisición real de una tecnología dada. Precisa de estudios de

factibilidad técnica y económica, previamente a verificar y adquirir una tecnología. Una vez adquirida dicha tecnología, la empresa termina adaptando (fase de adaptación) la tecnología adquirida y hace la transición a sus propias necesidades reutilizando la tecnología adquirida (fase de avance). Y así pasar a la última fase de abandono, una vez verificada la obsolescencia de una tecnología, tomando la decisión de abandonarla.

En el mismo sentido, dentro de las fases del Modelo conocido como TEMAGUIDE (Pautas metodológicas en Gestión de la Tecnología y de la In - novación para Empresas) de la Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica, se aplican las funciones para la gestión tecnológica, aunque con variantes muy marcadas en relación con los otros modelos. Según Fundación COTEC (1998, p.27), este es “un sistema mnemotécnico que distingue cinco elementos o actividades en el proceso de Innovación: vigilar, focalizar, capacitarse, implantar y aprender”. Estas actividades pueden ser desarrolladas tanto de forma secuencial como simultáneamente, pudiendo el proceso de innovación iniciarse en cualquiera de ellas.

- Vigilar/Vigilar las señales: explorar y buscar en el entorno (interno y externo) para identificar y procesar las señales o indicios de una innovación potencial.
- Focalizar/Desarrollo de una respuesta estratégica: seleccionar estratégicamente de este grupo de potenciales detonadores de innovación, aquellos aspectos en los que en los que la organización se decide y compromete a asignar recursos.
- Capacitarse/Adquirir el conocimiento necesario: una vez que se ha elegido una opción, las organizaciones tienen que dedicar la capacidad y recursos (bien creándolos mediante I+D o adquiriéndolos mediante transferencia de tecnología) necesarios para ponerla en práctica.
- Implantar/Implantar la solución: finalmente, las organizaciones tienen que implantar la innovación, partiendo de la idea y siguiendo las distintas fases de desarrollo hasta su lanzamiento

final como un nuevo producto o servicio en el mercado externo, o como un nuevo proceso o método dentro de la organización.

- Aprender/ El aprendizaje: este quinto elemento refleja la necesidad de reflexionar sobre los elementos previos y revisar las experiencias de éxitos o fracasos, para poder captar el conocimiento pertinente de la experiencia (ob.cit)

2.2.5 Planificación estratégica de la gestión tecnológica.

Al indagar sobre estrategia en el occidente como en el oriente su significado primario nos lleva al arte de dirigir las operaciones militares debido que en el latín la palabra estrategia, procede de dos términos griegos: stratos (ejército) y agein (conductor, guía). En palabras de Castellanos (2007)

un modelo coherente, unificador e integrador de decisiones que determina y revela el propósito de la organización en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos, tratando de lograr una ventaja sostenible y respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo de la empresa, teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades (p. 219).

Del mismo modo, el precitado autor señala que “en gestión, la estrategia se concibe básicamente como la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y evaluando los riesgos en función de objetivos y metas” (ob. cit). Por otra parte, en el mundo de la Administración la palabra estrategia data del siglo pasado para que la alta gerencia actúe en el logro de objetivos determinado a través de actividades que implica identificar las oportunidades y amenazas del entorno donde se desenvuelve una organización, donde las acciones se consideran a nivel macro o “global”, valorando un conjunto de “tácticas” (Chiavenato 2004, p. 417).

De igual manera, este autor argumenta que combina las oportunidades del ambiente con las capacidades del organismo con la intención de alcanzar un equilibrio óptimo entre lo que la empresa quiere y lo que realmente quiere hacer. Por lo tanto, las organizaciones no trabajan de manera improvisada, sino que relaciona las ventajas de esta

con los retos y tendencias tecnológicas del entorno por lo que las estrategias impactan a toda la empresa. Porque las tecnologías alteran “...la forma de planear las estrategias” (Chiavenato y Sapiro 2011, p. 33) de los gerentes en las organizaciones, situación que no escapan los gerentes educativos del sector universitario, ya que la “administración del conocimiento se convirtió en una práctica fundamental” (ob. cit). Es decir, que la estrategia es uno de los factores claves exige de planeación en la administración de cualquier empresa puesto que abarca la organización en su totalidad. Donde la USTA-Bucaramanga, universidad que imparte sus estudios en modalidad presencial y virtual pudiera aprovechar la tecnología para gestionar en pro del bienestar universitario para evolucionar y adaptarse a las cambiantes condiciones del contexto actual para mantener su posición y sobrevivencia.

Por otra parte, **la planificación** se utiliza para predecir el futuro y anticipar la toma de decisiones antes de realizar cualquier acción, por tanto, según Chiavenato y Sapiro (ob. cit p. 26) “La planeación tiene tres niveles: el estratégico' el táctico y el operativo”. De allí que las instituciones tanto públicas como privadas utilizan la planificación estratégica como un instrumento para la innovación, así como, revitalizar y reformar sus organizaciones. Aparte de que facilita la transformación, su resultado viene dado de la visión estratégica establecida a partir de un análisis DAFO (FODA), donde se analizan las amenazas y oportunidades, así como lo interno, las fortalezas y debilidades.

Según David (2003, p. 7), puede describirse como “un enfoque objetivo, lógico y sistemático para tomar decisiones importantes en una organización. Tiene como fin organizar información cualitativa y cuantitativa de forma tal que permita tomar decisiones adecuadas en condiciones de incertidumbre”. Por otra parte, Drucker (1984, p.133) citado por Chiavenato y Sapiro (2011) señala que:

La planeación estratégica es el “proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro considerado, que se emplea para Tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros debido a los resultados esperados; es organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y para medir, con una

reevaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado” (p.25).

De igual manera, según la Fundación COTEC, la **planificación estratégica** es un elemento de la segunda fase focalizar, junto a al análisis estratégico y elección. Por lo tanto, planificación estratégica y tecnológica se infiere que es una técnica para identificar las posibles causas de un problema o efecto. Por consiguiente, es un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario en la gestión tecnológica, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción con el fin de alcanzar dichos objetivos.

De manera pues, que este ejercicio estratégico de la tecnología está basado en cómo una organización elige y utiliza la tecnología para obtener una ventaja estratégica. Cabe destacar que, para planear la estrategia de la gestión tecnológica, según la Fundación COTEC se debe ejecutar herramientas relacionadas con elementos de las dos primeras fases. A saber, las fases de: vigilar y focalizar.

2.2.5.1 Herramientas relacionadas con el elemento vigilar. Las tecnologías son variables independientes que son utilizados como herramientas para el proceso administrativo y la innovación de las organizaciones que viene a apoyar a los recursos humanos en sus tareas. Sin embargo, esta tecnología llega a un punto de madurez y obsolescencia. Para Villazul (2004, p.85-86) el ciclo de vida de las tecnologías está en

“...gran medida determinada por la posición y ritmo que la empresa tiene en relación con la dinámica innovadora del producto o proceso que elabora; por ello, el entendimiento de estos ciclos implica conocer el grado de innovación tecnológica, en términos de distinguir categorías de madurez o de innovación”

Esto refleja, que las organizaciones deben estar vigilante a las innovaciones, así como percibir el ritmo y el cambio tecnológico. A este respecto, según la Fundación COTEC, estos son desafíos “...que se necesita obtener información con suficiente rapidez y de forma adecuada para responder a los mismos” ((ob. cit. p. 39). Es por esto por lo que, el

autor precitado identifica algunas de las diferentes herramientas y técnicas que pueden utilizarse para ayudar en este proceso.

- **Análisis DAFO:** El análisis DAFO/FODA, significa fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, es herramienta sencilla para trazar las señales relacionadas con el cambio tecnológico y estructurada de explorar los desafíos clave a los que se enfrenta la empresa.
- **Estudio de servicios-beneficiario,** es una investigación que consiste simplemente en definir los límites del mercado. Esto es en parte consecuencia de tener una estrategia empresarial clara: ¿En qué negocio y, por lo tanto, en qué mercados estamos? En este caso, cabe destacar, que en la presente propuesta se aborda la gestión tecnológica para el fortalecimiento del bienestar universitario en los programas de modalidad virtual. Por tanto, es importante entender dónde pueden surgir tecnologías potenciales, a consecuencia de diversas formas de comunicación e interacción, como los actores institucionales mediante paneles de usuarios y encuestas.
- **Prospectiva tecnológica:** Consiste en explorar las tecnologías futuras, desde la sencilla extrapolación de parámetros de rendimiento e índices de desarrollo hasta las más complejas técnicas no lineales. Algunas, técnicas de prospección son los paneles y escenarios Delphi.
- **Benchmarking:** Es una herramienta de especial importancia para mantener su competitividad. En este proceso, se seleccionan ejemplos de «buenas prácticas» teóricas o reales y posteriormente se comparan frente a la de la organización ellas. Esta puede realizarse en distintas dimensiones de la empresa, calidad, productividad, flexibilidad, servicio al cliente, etc. En nuestro caso, se realizará sobre el bienestar universitario en los programas de modalidad virtual junto a la tecnología existente y se puede establecer comparaciones con empresas similares (respecto al tamaño, sector de actividad y productos/ mercados).

2.2.5.2 Herramientas relacionadas con el elemento focalizar. Toda planeación, contiene la visión y la misión institucional, así como identificar las oportunidades y amenazas externas para la organización, determinar las fortalezas y debilidades internas, establece objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias particulares que se habrán de seguir.

Por lo tanto, existe la necesidad de tácticas, con el fin de focalizar estrategias que vinculen a la organización con el producto o servicio que presta, Sobre este particular, focalizar trata esencialmente de adoptar decisiones con compromiso. Focalizar permite el seguimiento del Plan bajo la perspectiva de su impacto en la innovación tecnológica en las empresas. “Existen tres aspectos que hay que tener en cuenta para hacerlo: 1. Análisis estratégico: 2. Elección estratégica: y 3. Planificación estratégica: (Fundación COTEC, ob. cit, p. 42)

Análisis Estratégico. Esta fase, que trata realmente sobre «qué podemos hacer y por qué». Revisar la posición actual de la empresa y buscar la dirección a la que se quiere llegar. Entendiendo la naturaleza de los diferentes desafíos y oportunidades. De allí que, las herramientas de análisis estratégico son:

- El modelo de las cinco fuerzas». Consiste en un sencillo mapa que representa el campo de batalla de la estrategia competitiva, con relación a las cinco fuerzas que actúan entre sí para configurar los desafíos de las empresas. Las cinco fuerzas son las siguientes: La rivalidad competitiva entre las propias empresas; El poder de negociación de los proveedores; El poder de negociación de los clientes; La amenaza de productos sustitutivos y La amenaza de nuevos participantes
- Creación de un perfil competitivo. Una segunda herramienta al análisis estratégico consiste en la creación de un perfil sencillo sobre cómo los productos y servicios de la empresa. Este proceso en etapas proporciona una forma poderosa de construir una conciencia compartida sobre los desafíos estratégicos a los que se enfrenta la empresa.
- Auditoría del valor. Aplicación del análisis de valor de forma de los recursos, activos, requisitos, sistemas y procedimientos. Se pueden auditar los recursos

físicos o los intelectuales (humanos), los sistemas de gestión de la calidad, o las características organizativas.

Elección estratégica. En esta fase se identifican qué oportunidades deben elegirse y por qué. Además, hay que tener en cuenta en qué orden de prioridad. Existen tres elementos adicionales de información que ayudan a realizar la elección: Encajar con la estrategia general de la organización, encajar con la base de la competencia y encajar con la capacidad de implantación. De este modo, las herramientas de elección estratégica son:

- La matriz producto / proceso: Esta es una matriz sencilla para trazar un mapa sobre si las elecciones sobre la estrategia propuesta residen en el área de experiencia de la empresa
- Auditoria de Capacidades: La idea de la competencia tecnológica trata esencialmente de la base de conocimiento de la empresa; sobre lo que conoce, en lo que es buena, y sobre qué puede basar su crecimiento.
- Evaluación de proyectos: Antes de decidir sobre un curso específico de acción, es recomendable un estudio de factibilidad económica y financiera para determinar los costos, beneficios e implicaciones totales de los proyectos de I+D.
- El modelo de cartera: Una herramienta útil para buscar potenciales tecnologías nuevas es distribuirlas en un sencillo modelo de cartera
- La matriz de decisión: Una herramienta sencilla que proporciona un enfoque sobre las diversas opciones frente a una serie de criterios acordados cuyo principal propósito es ayudar a estructurar las conversaciones sobre las posibles estrategias.

De hecho, esto puede ser considerado un análisis de cartera simplificado.

Planificación estratégica. Esta fase es la de explorar cómo se van a adoptar las elecciones estratégicas cuando, de hecho, sucedan. Esto incluye tener en cuenta lo siguiente: Capacitarse en tecnología; el ámbito del cambio que debe ser gestionado. Entre la gama de herramientas de planificación estratégica que pueden ayudar en este proceso se incluyen: simulación (tanto informatizada como «ensayos y revisiones mentales»), estudios de viabilidad, y benchmarking de otros que ya han pasado por dicho cambio. Además: Un planteamiento sencillo es el de utilizar es el diagrama de espina de pescado. Se centran en todas las necesidades requeridas para hacer posible un resultado con éxito

y ayudar en el enfoque de forma gráfica, a partir de una lista de revisión de todos los factores, dónde y cómo pueden emerger los problemas mediante un proceso de brainstorming. Para enfocar la atención y planificación sobre los asuntos clave para fortalecer el bienestar universitario de los programas de modalidad virtual de la USTA-Bucaramanga.

2.2.6 Bienestar.

El bienestar tiene su cimiento en el esfuerzo diseñado para promover la calidad de vida, en el bienestar físico y material básico de las personas necesitadas. También está relacionado con la salud, la felicidad y la fortuna de una persona o grupo. Según el Diccionario de la Real Academia Española, el bienestar viene De bien y estar. Agrega, además conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. Se podría definir como “aquella situación en la que se está cuando se satisfacen las necesidades y cuando se prevé que han de seguir siendo satisfechas” (Morales 1994, p. 604). De acuerdo con esta conceptualización, La noción de bienestar está determinada por el tiempo, así como con la cultura, además de la influencia por las creencias religiosas y los valores culturales. Así como de las instituciones u organizaciones que realizan la acción social.

Sobre este particular, la acción social, que realizan las organizaciones es " toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla". (Ander-Egg 1977, p.:2), por lo tanto, se entienden acción social como la finalidad de conseguir mejorar las condiciones de vida de los individuos y a la vez satisfacer necesidades básicas en el entorno que se desarrolló. En consecuencia, estos conceptos acción social y bienestar se podría inferir que están ligados.

En el caso de la Universidad Santo Tomás (USTA), Seccional Bucaramanga, como organización de educación superior, y del presente trabajo de investigación. Consideran el Acuerdo 5 de 2003 del Consejo Nacional de Rectores de ASCUN, donde se adoptan las políticas nacionales de bienestar universitario, la cual busca satisfacer las necesidades del bien estar de los estudiantes de los programas en modalidad virtual, al crear las condiciones necesarias en las áreas de desarrollo humano, cultura, artes, lúdica, deportes,

salud física y mental como parte de las políticas generales de la universidad y la calidad de la educación virtual,

En esta dirección, la Asociación colombiana de Universidades (ASCUN) define el Bienestar así: "La atención en la necesidad que directivos, profesores, empleados y alumnos experimentan del beneficio de actividades como el deporte, como la música, como el teatro, como el contacto serio con las clases marginadas de nuestra sociedad, como la del conocimiento vivencial del fenómeno religioso de la satisfacción de necesidades tales como el cuidado de la salud física y mental, del transporte, de las suplidas por cafeterías y residencias universitarias, todo esto, es considerado como Bienestar Universitario".

Todo ello, con el fin de garantizar a los destinatarios de los programas y Departamentos el Bienestar Institucional de la USTA_Bucaramanga, que comprende a los estudiantes en las modalidades de educación presencial, horario diurno, nocturno, y a distancia, los egresados, los docentes, directivos y personal administrativo de la Universidad.

2.2.6.1 Bienestar Institucional. A nuestro entender el concepto bienestar hace referencia a una de las formas de respuesta ante las necesidades de las sociedades, que se desarrolla en un marco organizativo en pro del Estado de bien estar, mediante políticas interventoras protección, así como de desarrollo integral de las personas, tanto individual como colectivo. En el caso de los estudiantes universitarios. La primera podría hacer referencia a los requisitos básicos del bien estar estudiantes, necesarios el desenvolvimiento académico del ser humano.

En su aspecto colectivo se refiere a las necesidades de las personas relativas a un orden compartido que promueva, anime y desarrolle el logro por parte de los estudiantes de su propio bien estar en el ámbito universitario. Estos hechos, plantean que

la universidad se convierte en una pequeña sociedad en la que su enseñanza se desmarca para dar paso a actividades que le exigen pensar la realidad y la sociedad desde otros lugares de enunciación, ello, unido a demandas académicas que van más allá de la docencia; así, por un lado, se le exige investigar como fuente productora de conocimiento y

como política institucional de la academia y, por otro, se encuentra la extensión o la proyección social, como posibilidad para desarrollar estrategias de impacto en la región, conducente a mejorar la calidad de vida de sus habitantes (Concheta y Jaramillo. 2011 p. 102)

En relación con esto último, la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga (USTA-Bucaramanga) no escapa a esta realidad para prestar un servicio de bien estar a los miembros de la familia tomasina. Entiende que “la Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, ...y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional” (Ley 30, 1992). Para estar en concordancia con lineamientos de política de bienestar para las instituciones de educación superior, que en la cual menciona que:

El bienestar en las instituciones de educación superior es una función de carácter estratégico y transversal que comprende las políticas institucionales, los procesos y las prácticas, así como una cultura institucional que promueve la corresponsabilidad de los actores que conviven en el contexto de la vida institucional para favorecer la formación integral, el pleno desarrollo de las capacidades humanas y la construcción de comunidad. (Ministerio de Educación Nacional, 2016 p. 26)

Por tal motivo, busca promover la formación integral de toda la comunidad universitaria en distintas áreas del desarrollo humano aprovechando la planeación estratégica de la tecnológica, con programas dinámicos y variados fomentando la participación para el desarrollo integral y armónico de todas las personas. Por consiguiente, en una sociedad de la información y del conocimiento, la gestión tecnológica es un elemento estratégico de la USTA-Bucaramanga para fortalecer el bienestar institucional, sobremanera en los estudiantes menos favorecidos como lo son los pertenecientes a los programas de modalidad virtual.

2.2.7 Marco legal.

La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos, y de sus deberes.

Constitución Política de Colombia (1991): Artículo 67. “La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente (...)” Por consiguiente se evidencia la preeminencia existente del Estado colombiano en garantizar el acceso, goce y disfrute del derecho a la educación en condiciones dignas como mecanismo de bienestar al servicio de los ciudadanos.

Ley 30 de diciembre 28 de 1992: Según la Ley 30 de 1992 en el Artículo 2° La Educación Superior es un servicio público cultural, inherente a la finalidad social del Estado. Por lo tanto, “Las instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar...” (Artículo 117). De igual manera, señala que “Cada institución de Educación Superior destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario”. (Artículo 118). En consecuencia. “Las instituciones de Educación Superior garantizarán campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente” (Artículo 119)

3 Metodología

3.1 Método

En este apartado, se brindarán las disposiciones procedimentales concernientes a la investigación objeto de estudio, a fin de ampliar sobre el campo referido a la gestión tecnológica para fortalecer el bienestar en los programas de modalidad virtual, a fin de establecer los pasos para la obtención de los datos o información requerida; tal y como corresponde a la especificación del enfoque que sustentará el estudio, los tipos de investigación que se abordaran, técnicas e instrumentos que se aplicaran; así como el método que se administrará para la debida organización y análisis de la información recopilada.

3.2 Tipo de investigación

De acuerdo con las particularidades de los objetivos del presente proyecto; a través del cual se realizará un diagnóstico sobre la gestión tecnológica para fortalecer el bienestar en los programas de modalidad virtual; así como, identificar las necesidades que estos programas tienen en la gestión tecnológica con el fin de dar mejor calidad de vida universitaria; se precisará que la investigación será contextualizada dentro del enfoque cuantitativo, con el propósito de describir la realidad observable, a través de la recolección de datos cuantitativos y que a su vez ser medidos sistemáticamente; para lo cual, se emplea el análisis estadístico como característica resaltante. En este tipo de investigación, se parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica y según Bernal

El método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados (Bernal, 2006, p. 57).

La investigación a su vez, dentro del tipo de estudio descriptivo y de campo, se enmarca en la modalidad de investigación proyectiva. Donde el estudio de campo según refiere el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales

de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2016) puede definirse como un:

“...análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia...Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad” (p. 18)

Es decir, en este tipo de investigaciones, se podrá partir de la recolección de datos primarios, puesto que la información será suministrada directamente de aquellos que forman parte del propio fenómeno de estudio. Además, será un estudio descriptivo porque busca:

“...especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 92).

Bajo este contexto, esta investigación describirá la gestión tecnológica para fortalecer el bienestar en los programas de modalidad virtual en la Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga. Por otro lado, la investigación proyectiva permitirá solucionar necesidades de una institución y proponer alternativas de cambio; en este sentido, Hurtado (2000) indica:

La investigación proyectiva consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo como solución a un problema o una necesidad de tipo práctico ya sea de un grupo social o una institución en un área particular del conocimiento a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras. (p. 325).

3.3 Diseño de la investigación

Hurtado (2002) señala que el diseño de la investigación “se refiere a dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud a recopilar, de manera que dé respuesta a la pregunta de la investigación de la forma más idónea posible” (p. 199) donde la investigación proyectiva seguirá una planificación con el propósito de llegar a proponer algo, en este caso, una propuesta de gestión tecnológica para fortalecer el bienestar en los programas de modalidad virtual en la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga, con la firme intención de que este, brindará una solución a una necesidad latente de tipo práctico dentro de un entorno social o institucional; para lo cual se requerirá un diagnóstico donde se establezcan los requerimientos del momento sobre la base de los resultados dentro de un proceso investigativo debidamente organizado.

Por lo tanto, una vez recopilada la información se procederá a revisar el estado actual del bienestar en los programas de modalidad virtual a partir de la gestión tecnológica a ser estudiado; lo que pudiera determinar debilidades en ese sentido; y así, arribar a conclusiones y recomendaciones confiables sobre el fenómeno estudiado a fin de establecer las estrategias plasmadas dentro de una propuesta.

3.4 Escenario de la investigación

Esta investigación se desarrollará en la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga.

3.4.1 Población y muestra.

La población y muestra serán a partir de los participantes de los programas de modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga. Arias (2012) menciona que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales son extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 82);

De igual manera indica, que una población finita hace referencia a una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran y que una muestra es un

subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Por otro lado, Tamayo y Tamayo (1991) considera que “la muestra descansa en el principio de que las partes representan un todo y por tal refleja las características que definen la población de la cuál fue extraída” (p. 93). Por ende, la presente investigación determinará, que la población seleccionada será una muestra intencional, por ser finita, reducida y accesible para el investigador.

3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Según Arias (2012), se entiende por técnica de investigación “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). Así mismo, añade que las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. De la misma manera, señala que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. Entonces, las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación, mientras, que los instrumentos constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información. En consecuencia, las técnicas de recolección de datos diseñada en el estudio consistirá en un cuestionario; para ello, se elaborará un instrumento tipo escala de Likert, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 238) como “...un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicios ante los cuales se pide la reacción de los participantes”.

3.6 Procedimiento

En relación a los objetivos del trabajo, la investigación se desarrollará a través del siguiente procedimiento. En atención al primer objetivo se revisarán documentos inherentes al caso de estudio, documentos, planteamientos teóricos y orientaciones sobre la gestión tecnológica y el bienestar universitario; De igual manera, se planificará un cuestionario para ser aplicado a la comunidad académica de los programas virtuales, con

el fin de caracterizar la población y de conocer los intereses relacionados con el bienestar universitario en la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga. En cuanto al segundo objetivo, se revisará la forma en la que se realiza la gestión tecnológica en campus virtuales Iberoamericanos y se conformará un cuadro comparativo que permita identificar los elementos relevantes y que puedan ser referentes en la construcción del modelo basado en gestión tecnológica para el desarrollo del bienestar institucional orientado a programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga. Para el tercer objetivo, se realizará una propuesta que involucra las fases de planeación, diseño, operación y seguimiento y control de los elementos asociados al bienestar institucional para los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga. Para el cuarto objetivo, se seleccionará el panel de expertos con perfiles acordes con la temática del proyecto, a continuación, se construirá un instrumento de evaluación que posteriormente será compartido al panel de expertos. Finalmente se tabularán las respuestas y se procesarán los resultados que permitirán mejorar la propuesta de bienestar virtual.

3.6.1 Variable de estudio.

En cuanto al concepto de variable, Arias (2012) dice que “es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación (p. 109). De igual manera, añade que un sistema de variables es el conjunto de particulares cambiantes que se relacionan según su dependencia o función en una indagación y que dentro del estudio pueden presentarse en un cuadro de operacionalización en el cual se especifiquen sus dimensiones, sus subdimensiones e indicadores, la cuales pueden ser analizadas de forma independiente, en el caso de estudios descriptivos o mediante un sistema en investigaciones explicativas.

La variable nominal del estudio define conceptualmente lo que corresponde a una propuesta para mejorar la gestión tecnológica de la USTA-Bucaramanga; la cual será medida por una serie de indicadores que están contenidos a su vez en las subdimensiones y dimensiones expresadas en la Matriz de Operacionalización de la variable que se observa en la Tabla 2.

Tabla 2. *Operacionalización de Variables*

Diseñar una propuesta de gestión tecnológica orientado al fortalecimiento del bienestar universitario en los programas en modalidad virtual de la USTA, seccional Bucaramanga

Objetivos Específicos	Variable Nominal	Definición	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Definir la línea base de la gestión tecnológica del Bienestar al interior del campus virtual de la Universidad Santo Tomás	Gestión tecnológica para el fortalecimiento del bienestar universitario en los programas de modalidad virtual	Herramienta de que permite definir las acciones para el logro de los objetivos que involucra procesos administrativos e ingeniería, orientado a la gestión tecnológica que fortalece el bienestar de los usuarios de los programas de modalidad virtual.	Gestión tecnológica	Historia	Generalidades sobre la gestión tecnológica
				Gestión y tecnología	Funciones de la gestión tecnológica
			Bienestar	Conceptualización	Conceptos básicos
					Bienestar Institucional
Identificar los referentes de gestión tecnológica en campus virtuales Iberoamericanos			Campus Virtual	Conceptualización	Factores
			Gestión tecnológica en plataformas virtuales	Gestión y tecnología	Procesos
					Tecnología
					Plataforma
					Soporte al usuario
					Servicios

4 Resultados

4.1 Línea base de bienestar institucional para programas en modalidad virtual

La revisión de los elementos que conforman el bienestar asociado a los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga se realiza a partir de tres enfoques: Políticas de bienestar de carácter nacional, Políticas de bienestar de carácter institucional y los servicios asociados al bienestar que se brindan en los programas en modalidad virtual en la seccional.

Se inicia con la consideración de políticas nacionales, para lo cual se evidencia que la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga en la creación de sus programas académicos, tanto en modalidad virtual como presencial, adopta la normatividad que como Institución de Educación Superior debe cumplir para que el programa se pueda ofertar y desarrollar con calidad (Ley 30 de 1992). Dentro de la normatividad, se contempla el bienestar institucional como una condición obligatoria, con el fin de “brindar espacios para el aprovechamiento del tiempo libre, atendiendo las áreas de la salud, la cultura, el desarrollo humano y el deporte, promoviendo la formación integral del estudiante, la inclusión educativa y su capacidad de asociar sus programas de formación con su proyecto de vida” (Ley 30 de 1992). De igual manera se reconocen los lineamientos de política de bienestar para las instituciones de educación superior, que en la cual menciona que:

El bienestar en las instituciones de educación superior es una función de carácter estratégico y transversal que comprende las políticas institucionales, los procesos y las prácticas, así como una cultura institucional que promueve la corresponsabilidad de los actores que conviven en el contexto de la vida institucional para favorecer la formación integral, el pleno desarrollo de las capacidades humanas y la construcción de comunidad. (Ministerio de Educación Nacional, 2016 p. 26).

De orden nacional también se contempla el Acuerdo 5 de 2003 del Consejo Nacional de Rectores de ASCUN, donde se adoptan las políticas nacionales de bienestar

universitario, la cual busca satisfacer las necesidades del bien estar de los estudiantes de los programas en modalidad virtual, al crear las condiciones necesarias en las áreas de desarrollo humano, cultura, artes, lúdica, deportes, salud física y mental como parte de las políticas generales de la universidad y la calidad de la educación virtual, en coherencia con la definición de bienestar generada por la misma asociación: "La atención en la necesidad que directivos, profesores, empleados y alumnos experimentan del beneficio de actividades como el deporte, como la música, como el teatro, como el contacto serio con las clases marginadas de nuestra sociedad, como la del conocimiento vivencial del fenómeno religioso de la satisfacción de necesidades tales como el cuidado de la salud física y mental, del transporte, de las suplidas por cafeterías y residencias universitarias, todo esto, es considerado como Bienestar Universitario".

Se continúa con la revisión de las políticas de bienestar de carácter institucional, para lo cual se revisan los documentos institucionales denominados Plan Integral Multicampus (PIM) 2016-2027 (Universidad Santo Tomás, 2016), Plan General de Desarrollo (PGD) 2016-2019 (Universidad Santo Tomás, 2016) y el Plan de Desarrollo Seccional (PDS) 2016-2019 (Universidad Santo Tomás, 2016). Así como también los documentos propios del Departamento de promoción y bienestar institucional el cual evidencia que los servicios que brinda el departamento a la comunidad académica se han consolidado a lo largo de los 45 años de la USTA en la seccional Bucaramanga y declara: "El Departamento de Promoción y Bienestar Institucional complementa el proyecto educativo institucional promoviendo las condiciones y los medios para el mejor desarrollo de las actividades académicas, investigativas, administrativas, pastorales y de proyección social y extensión universitaria mediante acciones formativas, lúdicas y de compromiso social que posibiliten el desarrollo de las personas en las dimensiones biológica, psico-afectiva, intelectual, social, cultural, axiológica y política, es decir en la integralidad de la persona, dentro del espíritu de la filosofía y la misión de la Universidad Santo Tomás." (Universidad Santo Tomás, 2019) y comparte como políticas:"

- Promover en las personas que conforman la comunidad universitaria su dimensión espiritual, de compromiso histórico social, la sensibilidad y la trascendencia.

- Apoyar la excelencia académica de los estudiantes, a través del Programa de Apoyo Académico Institucional el cual se sustenta en la estrategia de acompañamiento de pares colaboradores.
- Fortalecer los principios, valores y sentido artístico, cultural tradicional y autóctono a fin de consolidar la identidad regional y nacional y promover las habilidades y capacidades de las personas.
- Acompañar la orientación profesional y vocacional de las personas que conforman la comunidad universitaria.
- Estimular la salud física, a través de la práctica de actividades recreativas y deportivas que permitan la consolidación de estilos de vida saludable y promuevan la convivencia pacífica.
- Divulgar permanente y oportunamente las actividades, beneficios y servicios ofrecidas por el Departamento de Bienestar Universitario.” (Universidad Santo Tomás, 2019).

El bienestar institucional se fortalece a partir de las tres áreas en las cuales ofrece servicios: área cultural, área deportiva y área de desarrollo humano. Se busca que con los servicios ofrecidos en las tres áreas se de respuesta a las necesidades de la comunidad y se brinden espacios que complementan el desarrollo de los programas académicos en cada uno de los campus presentes en la seccional.

Así como el Bienestar es un elemento de planeación y atención por parte de la institución, la modalidad virtual es un factor que adquiere relevancia para la Universidad, tal es el caso que lo declara en sus documentos institucionales, como en el Plan General de Desarrollo en la línea de acción 4, denominada Enriquecimiento regional de los programas con estándares comunes, presenta como objetivo: “Consolidar la oferta académica de alta calidad de la USTA, a partir de la unificación de los currículos, potenciando fortalezas y aprovechando recursos, experiencias y oportunidades regionales.” (Universidad Santo Tomás, 2016, pág. 60); y como subobjetivo 4.4: “Consolidar la oferta académica de programas en modalidad virtual soportada en un campus tecnológico.” (ob. cit, pág. 61). Es así como atendiendo a las apuestas institucionales que se plantea la universidad, se inicia desde la seccional de Bucaramanga

el desarrollo de propuestas académicas en modalidad virtual. Es así como el 8 de abril de 2015 se recibe el registro calificado de la Especialización en Gerencia de Negocios Internacionales, adscrita a la facultad de Negocios Internacionales. El programa inicia la séptima cohorte en el primer semestre de 2019. En promedio han ingresado 15 estudiantes por cohorte. El 18 de junio de 2018 se recibe el registro calificado de la Maestría en Dirección y Gestión de Proyectos, adscrita a la facultad de Ingeniería de Telecomunicaciones. El programa da apertura a la primera cohorte del en el primer semestre de 2019.

Atendiendo al concepto de gestión de la tecnología, es importante reconocer que su correcta implementación permite alcanzar nuevos productos, procesos y servicios o mejorar las ya existentes. En la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga, se evidencia la incorporación de gestión tecnológica, asociada al modelo del Sistema nacional de Innovación (Solleiro y Castellón, 2016, p. 26) adaptando el modelo propuesto de Pavón e Hidalgo (1997) cumple las funciones de **Inventariar**, dado que en el departamento de TIC y en el campus virtual se han revisado tecnologías disponibles que puedan soportar el core de institución, es decir, la educación. Por lo que ha sido una actividad constante la incorporación de herramientas web 2.0, actualización en licencias de los servidores y el mejoramiento de los servicios asociados a las TIC. Cumple también la función de **Vigilar**, al identificar cómo la evolución tecnológica mejora las actividades de la institución, de igual manera cumple la función de **Proteger**, en especial, trabajando con la oficina de Jurídica en el establecimiento de la política de propiedad intelectual, que proteja la institución y a los autores de las diversas tecnologías al ser integradas en la institución, o cuando la tecnología desarrollada en la institución es transferida a otras sedes o seccionales.

Al respecto de los servicios que se brindan a la comunidad de los programas en modalidad virtual en el primer semestre de 2019 se ofrecen:

- Acceso a todas las actividades de bienestar ofertados a la comunidad universitaria en todos los campus en las seccionales de Bucaramanga, Tunja y las sedes Principal en Bogotá, Villavicencio y Medellín.
- Tutoría virtual.
- Acompañamiento a los estudiantes por parte de la coordinación de los programas académicos a través de la plataforma virtual.
- Acceso a las herramientas incorporadas en la plataforma y que soporta Moodle.
- Proceso de admisión a través de plataformas digitales.
- Pago del recibo de inscripción y matrícula a través de la página web de la universidad utilizando el servicio de PSE.
- La Plataforma Tecnológica Campus Virtual está implementada en el Sistema de Gestión Aprendizaje Moodle, sobre un servicio de DataCenter virtual TIER III. Con un canal de internet dedicado: 50 Mbps con disponibilidad de 99.7% exclusivo para el acceso al servicio de Educación Virtual. Disponibilidad del servicio contratado: 99.982% (especificaciones del proveedor).
- Acceso a correo electrónico institucional y adicionalmente a todas las herramientas en línea que soporta Office 365 (Outlook, OneDrive, Word, Excel, PowerPoint, OneNote, SharePoint, entre otros).

Se comparte en el apéndice A un cuestionario para ser aplicado a la comunidad académica de los programas virtuales, con el fin de caracterizar la población y conocer los intereses relacionados con el bienestar universitario en la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga. Se propone aplicar el cuestionario a los nuevos usuarios de la plataforma virtual; en el caso de los estudiantes y docentes nuevos, se propone aplicarlo en el proceso de inducción a la plataforma virtual. En el caso del personal administrativo, se propone aplicarlo en el proceso de inducción laboral. Las dos opciones de cada dimensión que hayan sido seleccionadas al aplicar el cuestionario, podrán ser tomadas como servicios a ofertar a la comunidad académica.

4.2 Referentes de gestión tecnológica en campus virtuales

Partiendo del concepto de campus virtual tal como lo menciona Urbina, S., & Salinas, J. (2014), citando a (Ortiz, 2007) corresponde a “sitios web a disposición de una comunidad educativa, con la facultad de proveer recursos pedagógicos y funcionalidades de comunicación y de interacción. Un campus virtual puede entenderse como una metáfora o correlato del campus físico que asimila sus elementos a un ambiente virtual, y cuya recreación se logra mediante distintas aplicaciones informáticas y tecnologías web. Son, en definitiva, el intento de situar un campus universitario en el marco de la virtualidad, de forma que permita a los estudiantes acceder a la docencia, a la organización de la misma – aulas, matrícula, etc– y a los demás espacios complementarios como la biblioteca, los servicios universitarios, etc. “ y contando con que para garantizar una comparación significativa de campus virtuales iberoamericanos se requiere de los mismos cuenten con altos estándares de calidad, se han identificado factores relevantes para realizar la comparación. Tomando a Urbina, S., & Salinas, J. (2014) quienes formulan una propuesta compuesta de 5 factores que perfilan un campus virtual: Regulación normativa, Recursos institucionales, Tecnología, Papel del docente y Papel del discente; y tomando a Trabeldo, S., & Mendizabal, V. (2014), quienes sugieren que la calidad de la formación virtual se relaciona con la gestión de tres tipos de procesos: Procesos relacionado con los destinatarios, procesos relacionados a la gestión de los contenidos y procesos relacionados a la gestión del aprendizaje. Con base en los factores, los procesos y la gestión de la tecnología que se involucre en cada campus virtual que favorezca la creación de nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes y que se garantice la prestación de servicios sobre una tecnología robusta, para efectos del presente documento se han establecido 10 criterios (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**) para la comparación de campus virtuales iberoamericanos.

En la elección de los campus virtuales iberoamericanos referentes en gestión tecnológica se ha iniciado con la búsqueda de los campus virtuales reconocidos en diversas referencias como el Ránking de Instituciones de Formación Online de Habla Hispana versión 2018, y el QS Latin America Rankings 2019 en donde analizan las instituciones e identifican las mejores en factores como Reputación académica, Reputación del empleador, impacto en

web. Los campus virtuales elegidos para la comparación hacen parte de las universidades: Universitat Oberta de Catalunya (UOC), OBS Business School, Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), Pontificia Universidad Católica de Chile (UC) y la Universidad Virtual del Sistema Tecnológico de Monterrey TEC de Monterrey.

Los elementos relevantes encontrados en la comparación corresponden a que cada una de las instituciones presentan de forma detallada al usuario las ventajas de la modalidad virtual, destacando, la posibilidad de tomar cursos o programas de grado o posgrado en el tiempo del usuario y con el acompañamiento de personal de la institución de forma constante.

Se evidencia un fuerte desarrollo tecnológico para la prestación de los servicios, en especial, en la Universitat Oberta de Catalunya, en donde el portafolio de servicios que se ofrece a los usuarios es variado y contempla varias temáticas. En todas las instituciones se evidencian desarrollos tecnológicos para el soporte de la plataforma tecnológica. En la mayoría de los casos se evidencia un desarrollo propio en la construcción de su LMS. Este factor tiene ventajas asociadas a la personalización de la plataforma, la variedad de aplicaciones que se pueden integrar y la administración completa del código fuente de la misma; sin embargo, al ser un desarrollo propio, la institución debe garantizar un proceso de capacitación a los usuarios de su LMS más detallado, dado que los LMS comerciales ya cuentan con material de soporte al usuario de forma gratuita y masiva.

La cantidad de usuarios que manejan en forma concurrente es superior a los 10 mil usuarios y su disponibilidad es 7/24, esto implica una gestión y administración de los servidores que alojan los servicios y LMS con canal dedicado de internet de alta velocidad. No se evidencia de forma explícita en la consulta realizada en los campus virtuales la forma en la que se realiza el almacenamiento de las bases de datos, sin embargo, por el desarrollo de LMS propio puede inferirse un almacenamiento en servidores propios con soporte (respaldo) en la nube.

Tabla 3. *Comparación campus virtuales iberoamericanos*

COMPARACIÓN CAMPUS VIRTUALES IBEROAMERICANOS					
Campus Virtuales Criterios	Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	OBS Business School	La Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)	Pontificia Universidad Católica de Chile (UC)	Universidad Virtual del Sistema Tecnológico de Monterrey TEC de Monterrey
Acceso Web	https://www.uoc.edu/portal/ca/index.html	https://campus.obs-edu.com/webapps/login/	https://www.unir.net/	http://uonline.uc.cl/	http://www.tecvirtual.tec.mx/
Plataforma LMS	Plataforma propia	Plataforma propia	Blackboard	Plataforma propia	Plataforma propia e incorpora Blackboard
Disponibilidad	7/24	7/24	7/24	7/24	7/24
Soporte a Usuario	Servicio de Ayuda Informática mediante el teléfono Soporte técnico	Soporte técnico a través de mail a: suporte@onlinebschool.com Comunicación telefónica	Preguntas frecuentes Soporte técnico	Mesa de servicios Soporte por medio de comunicación Telefónica	Centro de Atención a Usuarios
Soporte a usuarios. Servicios complementarios	Acceso a Biblioteca en línea Materiales propios	Acceso a Biblioteca en línea	Acceso a Biblioteca en línea	Acceso a Biblioteca en línea	Acceso a Biblioteca en línea Materiales propios

Oferta académica en modalidad virtual	Grado Posgrados Seminarios y cursos	Posgrado	Grado Posgrado Cursos de Formación	Diplomados y cursos	Grado Posgrado Cursos de Formación
Medios de comunicación institucionales	Correo electrónico institucional comunicación Telefónica Correo personal Tablón de anuncios	Correo personal Foros Chats Tablón de anuncios	Correo personal Foros Chats Tablón de anuncios	Correo personal Foros Chats Tablón de anuncios	Correo electrónico institucional comunicación Telefónica Correo personal Tablón de anuncios
Servicios	Revistas académicas Espacios de conocimiento en red Blogs Materiales abiertos Repositorio institucional UOC Media Play Pago en línea	Eventos online Portal de Empleo de OBS Business School Foro de Empleo Online Pago en línea	Sede electrónica Tutor personal UNIR Revista Masterclass Pago en línea	Beneficios y convenios Pago en línea	Revistas académicas Materiales abiertos Repositorio institucional Preguntas frecuentes Soporte Pago en línea
Soporte en el manejo de la plataforma.	Instructivos para el manejo de la plataforma, escritos y en video. Soporte a usuario	Instructivos para el manejo de la plataforma	Instructivos para el manejo de la plataforma	Instructivos para el manejo de la plataforma	Instructivos para el manejo de la plataforma, escritos y en video.

Soporte a los usuarios frente a la normativa legal	Comparte información relativa a la normatividad a aplicarse como usuario de la plataforma virtual.	Comparte información relativa a la normatividad a aplicarse como usuario de la plataforma virtual.	Comparte información relativa a la normatividad a aplicarse como usuario de la plataforma virtual.	Comparte información relativa a la normatividad a aplicarse como usuario de la plataforma virtual.	Comparte información relativa a la normatividad a aplicarse como usuario de la plataforma virtual.
--	--	--	--	--	--

Respecto a un de los factores tenidos en cuenta en la construcción del cuadro comparativo, es de resaltar que todas las instituciones presentan la normatividad que se aplica en la plataforma. En algunos casos la normatividad se comparte desde el inicio de sesión en la plataforma a través de una ventana emergente que solicita la aceptación de términos y condiciones; en otros casos se establece un enlace (link) en el que se comparte el reglamento estudiantil y algunas consideraciones sobre las buenas prácticas en un aula virtual.

Todas las instituciones presentan de forma explícita en mayor medida elementos asociados a los procesos relacionado con los destinatarios, que a los procesos relacionados a la gestión de los contenidos y a los procesos relacionados a la gestión del aprendizaje. Esto se debe principalmente, que la gestión de contenidos se desarrolla de forma privada en la construcción de los materiales y recursos didácticos para cada una de las aulas virtuales y en la mayoría de los casos esta información no es compartida de forma pública. Al respecto de la gestión del aprendizaje, en las instituciones que ofrecen programas virtuales y presenciales, manejan el mismo modelo pedagógico que usan en los programas en modalidad presencial como base y realizan las adecuaciones pedagógicas pertinentes; en ambos casos la documentación es compartida de forma pública a la comunidad. En el caso de las instituciones que ofrecen solamente programas en modalidad virtual, se comparte el modelo pedagógico en la plataforma para conocimiento de la comunidad.

4.3 Propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual

Una vez se ha realizada la revisión teórica de los conceptos de gestión tecnológica y campus virtuales y junto a la comparación de los campus virtuales referentes en Iberoamérica, se procede a construir una propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual de los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga. Esta propuesta busca fortalecer uno de los factores relevantes en un programa académico como lo es el bienestar.

La propuesta se ha diseñado a partir de cuatro fases: Planeación, Diseño, Operación y seguimiento y control. Dado que la propuesta está basada en la gestión tecnológica involucrará tanto elementos asociados a la tecnología (equipos y maquinaria) como a los conocimientos y experiencias generadas a través del uso de estas. Estos elementos permitirán tener una propuesta completa que favorezca el bienestar de los estudiantes de los programas en modalidad virtual, así como también, fortalecer la gestión organizacional que conlleve al logro de metas institucionales declaradas en el PIM, manteniendo siempre el concepto de Calidad, que para el caso específico de esta propuesta tendrá en cuenta lo planteado por Fainholc (2004) citado por (Marciniak & Gairín Sallán 2018, p.219) en donde refiere “la calidad de educación virtual significa la satisfacción de usuarios, excelencia del sistema, efectividad del proceso, resultados académicos positivos, y buen impacto social”.

4.3.1 Planeación

La primera fase consiste en identificar la forma en la que se van a diseñar, ofertar y evaluar los servicios que serán brindados a la comunidad universitaria que hace parte de los programas académicos en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga.

A continuación, se presenta el esquema general (ver Figura 1) de la etapa de planeación que sintetiza los elementos que la conforman y la manera en la que se relacionan.

En la parte superior del esquema se identifica un primer bloque denominado **ENTRADA** el cual presenta los referentes que, para la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga serán los

insumos para la identificación de los servicios y que serán la base para la fase de diseño de estos. Se resaltan especialmente, las políticas Nacionales, las cuales marcan un referente normativo nacional y de estricto cumplimiento. Es importante identificar los lineamientos de Políticas de Bienestar para Instituciones de Educación Superior (Ministerio de Educación Nacional, 2016) que se constituye en un documento guía en la identificación de los servicios a ofertar en la institución. La presente propuesta toma las dimensiones que se relacionan en el documento: Orientación educativa, Acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida, Promoción socioeconómica, Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación, Expresión cultural y artística, Promoción de la salud integral y autocuidado y Cultura institucional y ciudadana, y tiene presente que “su aplicación dependerá de la capacidad de los recursos financieros y de infraestructura de cada institución” (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p.27).

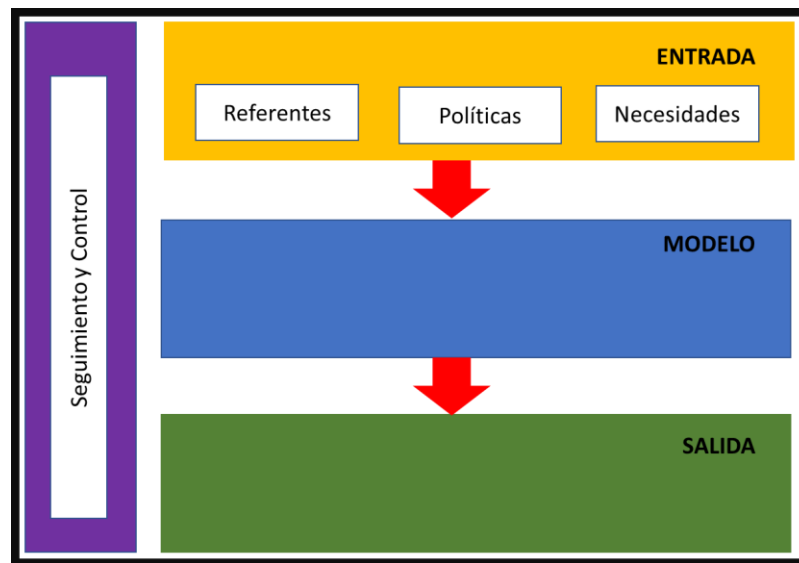


Figura 1. Esquema general de la propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual de los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Fuente: Navas Gómez (2019)

En la parte central del esquema se presenta un bloque denominado **MODELO**, el cual será descrito en la fase de diseño explicada en detalle en el numeral 4.3.2 del documento.

En la parte inferior del esquema se identifica el bloque denominado **SALIDA**, en el cual se relacionan los servicios obtenidos a partir de la implementación de la propuesta. Cada uno de los servicios se encuentran organizados según las dimensiones previamente descritas. El bloque salida se encuentra descrito en detalle en el numeral 4.3.3 del presente documento.

En la parte izquierda del esquema se identifica un bloque denominado **Seguimiento y Control** que se presenta en detalle en el numeral 4.3.4 del documento. Se decide ubicar el bloque desde la parte superior a la inferior del esquema para que se el mismo se articule con todos los bloques a través de todo el proceso.

4.3.2 Diseño

La etapa de diseño ha sido construida teniendo en cuenta el Diseño Centrado en el Usuario (DCU) la cual como lo expresa (Shneiderman, 1998), y es citado por (Mor, E., Domingo, M. G., & Galofré, M, 2007):

“es una filosofía de diseño y un proceso en el que las necesidades, requerimientos y limitaciones del usuario final del producto constituye el foco de cada etapa del proceso de diseño. Involucrando al usuario en cada fase del proceso de desarrollo se garantiza que el producto final responde a sus necesidades y características y, por tanto, en el desarrollo de sistemas de e-learning, facilita a los estudiantes una experiencia de aprendizaje positiva.”

Es decir, que para la etapa de diseño se tendrá en cuenta al usuario final en la validación de los servicios.

La propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual de los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, contará con un portafolio de servicios a ofrecer a la comunidad universitaria que hace parte de los programas académicos en modalidad virtual. Este portafolio estará organizado según las dimensiones: Orientación educativa, Acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida, Promoción socioeconómica, Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación, Expresión cultural y artística, Promoción de la salud integral y autocuidado y Cultura institucional y ciudadana. Cada dimensión contendrá los servicios a ofertar, con las características generales, requerimientos tecnológicos y conocimientos previos necesarios para su correcto uso.

Para efectos de la presente propuesta se presenta un segundo esquema (ver Figura 2) que describe el bloque denominado modelo, el cual hace parte del esquema construido para la fase de planeación descrita en la sección anterior.

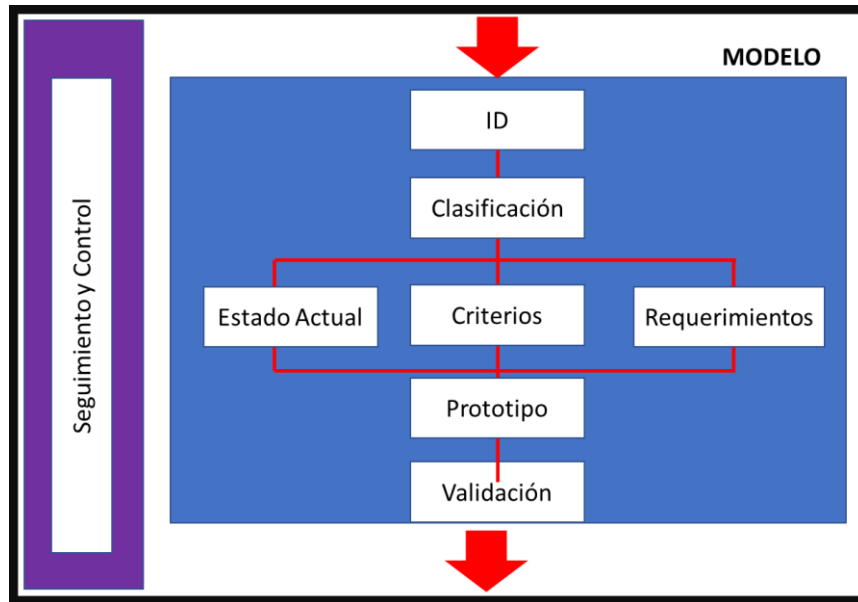


Figura 2. Esquema que corresponde al bloque MODELO incluido en la propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual de los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Fuente: Navas Gómez (2019)

En la parte superior del esquema se identifica el bloque de entrada que da paso al bloque denominado modelo el cual está constituido por un primer bloque denominado **ID**, en el cual se toman los referentes y las necesidades de la comunidad y se identifica un servicio a ofertar. Este servicio pasa a un segundo bloque denominado **Clasificación**, en donde se ubica el servicio según las dimensiones dentro del portafolio general de la propuesta. Posteriormente se presenta en un mismo nivel tres bloques:

- **Estado actual:** Se identifica si el servicio ya se encuentra activo y es ofertado a la comunidad universitaria de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga. Este servicio puede estar ofertado en modalidad virtual o presencial. Se identifica la manera en que los usuarios lo utilizan y cuáles han sido las ventajas, dificultades o retos que se han presentado al utilizarlo.

- **Criterios:** Los elementos propuestos desde las normativas que enmarcan cada servicio. En este caso puede presentarse que no se encuentre activo ni ofertado el servicio, pero que sea necesaria su creación.
- **Requerimientos:** Contiene los requerimientos hardware y software para soportar el servicio; así como también, los conocimientos previos que requiere un usuario para utilizarlo.

Posteriormente estos tres bloques alimentan al bloque denominado **Prototipo**, en el cual se sintetizará la información recogida anteriormente y se construirá o adecuará el servicio el cual pueda ser ofertado en modalidad virtual. Este prototipo será evaluado en el último bloque denominado **Validación**, en el cual a cada servicio se le aplicará una rubrica de validación de servicio (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**) que se encuentra en el numeral 4.3.4) que determinará si éste podrá ser ofertado, que, para el caso de la propuesta, se encuentra en el bloque denominado **Salida**, y que es el bloque inferior de todos los esquemas.

Debido a que se contempla en la presente etapa el Diseño Centrado en el Usuario (DCU), se propone que los servicios activos puedan involucrar al usuario, con el fin de validar que la oferta de servicios de Bienestar Virtual responda a sus necesidades y características. Esta participación del usuario será evidente en la fase de seguimiento y control (numeral 4.3.4) que articula todas las fases de la propuesta y que garantiza que la percepción del usuario frente a un servicio pueda mejorar, actualizar o cerrar (en el caso que aplique) los servicios ofertados.

4.3.3 Operación

La tercera fase consiste en la organización de los servicios según las dimensiones dentro del portafolio general de la propuesta. Es importante tener en cuenta que a esta fase solamente llegan los servicios que han sido validados y que por lo tanto su implementación ya ha sido aprobada. Dado que la propuesta contempla los servicios para bienestar virtual, toda la operación se realizará en plataforma virtual la cual deberá soportar la demanda de conexiones simultaneas de los usuarios y la disponibilidad mínima del 98% durante todo el año.

Características tecnológicas: La Plataforma Tecnológica Campus Virtual, según (Universidad Santo Tomás, 2017, p.11) “esta implementada en el Sistema de Gestión Aprendizaje Moodle, sobre un servicio de DataCenter virtual TIER III y con características relacionadas en la Tabla 4.

Tabla 4. *Características de la plataforma - Campus Virtual USTA Bucaramanga*

CAMPUS VIRTUAL USTA BUCARAMANGA	
DataCenter TIER III	• Procesamiento: 8 cores virtuales. • Memoria RAM: 32 GB. • Almacenamiento Alto rendimiento Tiering: 2 TB • Tarjeta de Red 1000 Mbps • Canal de internet dedicado: 50 Mbps con disponibilidad de 99.7% exclusivo para el acceso al servicio de Educación Virtual. • Disponibilidad del servicio contratado: 99.982% (especificaciones del proveedor). • Se cuenta con una herramienta Veeam Back Up lo que genera respaldos por medio de Snapshots de la máquina virtual de Almacenamiento. El Back Up se realiza incremental diario con retención de siete días y Back Full semanal con retención de cuatro semanas.
Copias de respaldo	• Cuentan con 3 discos duros externos: • 1 Disco de 4 TB: Se guardan copias de las bases de datos generadas en el servidor de producción diariamente. • Dos (2) discos Duros de 1 TB: Se guardan copias de Aulas generadas en el MOODLE directamente.

Fuente: (Universidad Santo Tomás, 2017, p.11)

Portafolio de servicios: Los servicios serán ofertados en la plataforma dentro del portafolio de servicios, atendiendo a que existen servicios que son de estricto cumplimiento y disponibilidad 7/24, mientras que, en otros casos, algunos servicios pueden brindarse de forma intermitente o en donde disponibilidad puede ser ocasional. En el apéndice B se presenta el portafolio de servicios atendiendo a las dimensiones (Ministerio de Educación Nacional, 2016), el cual, se espera sea complementado una vez se identifiquen nuevas necesidades en la comunidad, o los servicios propuestos requieran actualización o adecuación. Los servicios relacionados han sido incluidos a partir de la investigación realizada para el presente proyecto.

La Figura 3 presenta la imagen general que se ofrece a los usuarios que acceden a la plataforma del campus virtual de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga. La propuesta de incorporación de Bienestar Virtual incluye la incorporación de un botón (enlace) en la parte izquierda de la pantalla en donde se pueda acceder de forma inmediata al portafolio de servicios de bienestar.



Figura 3. Interfaz Plataforma Tecnológica Campus Virtual, Fuente: (Universidad Santo Tomás, 2017, p.12)

La oferta los servicios relacionados en el apéndice B tiene presente que “su aplicación dependerá de la capacidad de los recursos financieros y de infraestructura de cada institución” (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p.27).

4.3.4 Seguimiento y control

La cuarta fase consiste en el acompañamiento que se realiza a la propuesta de forma completa, dando inicio en la primera fase, continuando con la segunda y tercera; y evaluando y retroalimentando de forma constante. Esta es la razón por la cual se incluye la cuarta fase como un bloque que nace desde la parte superior a la inferior del esquema (ver Figura 1) garantizando la articulación de todas las fases.

Teniendo en cuenta que se utiliza un diseño basado en el usuario, la cuarta fase permitirá un **ciclo de operación** siempre contando con una constante **evaluación y retroalimentación**, a este ciclo se denomina iteración, y se realizará tantas veces sea necesario hasta garantizar que tanto la institución (Universidad Santo Tomás de Bucaramanga) como el usuario (Estudiante, administrativo o Docente) que utiliza los

servicios del bienestar virtual verifiquen que los servicios responde a sus necesidades y cumplen con la normatividad vigente.

La Figura 4 presenta un de forma gráfica la forma en la que se evidencia el constante acompañamiento del seguimiento y control a toda la propuesta. Esto significa que en cada una de las fases se estará realizando una revisión contante entre el personal de la universidad y el usuario quienes se ve reflejado en la Figura 4 en las flechas rojas en doble vía. Estas flechas reflejan las iteraciones y garantiza el diseño basado en el usuario.

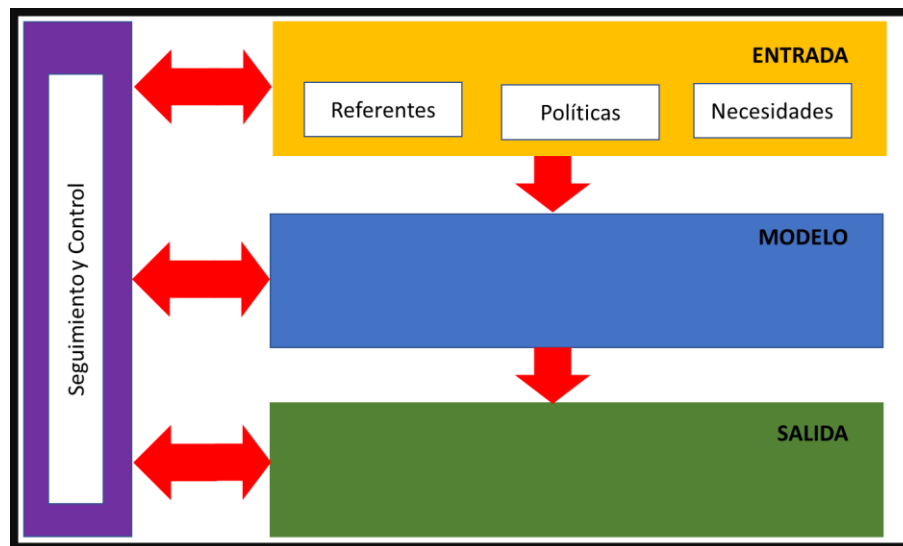


Figura 4. Esquema que representa la relación constante entre los bloques Entrada, Modelo y Salida con el bloque de seguimiento y control.

Se propone la utilización de la rúbrica de validación de servicio para ser utilizada durante la operación, evaluación y retroalimentación de cada uno de los servicios. (ver Apéndice C)

4.4 Validación de la propuesta a través de juicio de expertos

La validación de la propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual de los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga se realiza a través del juicio de expertos, que para el presente proyecto se realiza con la participación de cinco expertos, con diferentes perfiles. Los perfiles se han elegido con el objetivo que la propuesta sea revisada por un grupo interdisciplinario que valide la incorporación en la propuesta de conceptos tecnológicos como de bien estar para los usuarios de esta.

PERFIL 1:

Docente universitario con 20 años de experiencia en el área de logística internacional y sistemas comerciales. Profesional en Comercio Exterior y Magister en Administración MBA. Se ha desempeñado como profesional en la gestión y desarrollo de proyectos con metodologías BPIN, FAZNI, FAER, MGA, entre otras. Gestora en procesos académicos tales como creación de programas de pregrado y posgrado, acreditación y renovación de registros calificados de programas en la Universidad Industrial de Santander. Líder en la generación de proyectos, programas y planes estratégicos, académicos y administrativos, que contribuyan a la buena marcha de las instituciones de educación superior, así como también de planear, dirigir y controlar los requerimientos y la adecuada utilización de los recursos de los programas desarrollados en una de las sedes de la Universidad Industrial de Santander.

PERFIL 2:

Licenciada en Matemáticas y Computación, Magister en Tecnología Educativa y estudiante del primer año del Doctorado en Tecnología Educativa. Ha participado orientando cursos de profundización en: Competencias en Tutoría Virtual, Diseño de Ambientes Virtuales de Aprendizaje, Blended Learning, Flipped Classroom, Aprendizaje Social y Emocional en el Aula, Gamificación para docentes, Simulación Matemática, Geogebra, Didáctica de la Matemática y Estadística. Con amplia experiencia en asesoramiento pedagógico en la construcción de recursos educativos para programas en modalidad virtual.

PERFIL 3:

Ingeniera de Sistemas, Magistra en Gestión, Aplicación y Desarrollo de Software, Especialista en Nuevas tecnologías para el desarrollo de software, Especialista en Docencia Universitaria y Especialista en Alta Gerencia, con gran responsabilidad, trabajo en equipo, facilidad de aprendizaje y comprometida con la excelencia. Docente Universitaria en el área de bases de datos (En diseño, implementación y Minería de datos, en sistemas gestores como: Oracle, MySQL, Postgress y SQL-Server), en área de programación (En programación estructurada y orientada a objetos, y estructura de Datos, en lenguajes como: C++, JAVA, Python, HTML y C#), Herramientas Web y en el área de Ingeniería del Software (Ingeniería de requerimientos, calidad de software y evaluación de software, utilizando UML). Experiencia en el proceso de acreditación de alta calidad y registro calificado de programas de pregrado y postgrado, en el área de la ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones y Gestión de T.I.

PERFIL 4:

Psicóloga, Magister en Neuromarketing que cuenta con un perfil humano, integral y con amplias competencias teóricas y prácticas para el ejercicio de la profesión, en las áreas de psicología organizacional, clínica y social. Comprometida con los procesos de transformación personal y social. Con gran capacidad de discernimiento, dirección estratégica y criterio ante situaciones de conflicto, espíritu de liderazgo en la toma de decisiones, alto sentido de la responsabilidad, habilidad en coaching, con experiencia en la formulación, dirección y ejecución de proyectos. Ha sido líder del proceso de formación, bienestar y desarrollo de personal dentro de las organizaciones y en los procesos de selección, inducción, formación y desarrollo, bienestar, clima organizacional, evaluación de desempeño, proyectos de gestión recurso humano.

PERFIL 5:

Ingeniera de Sistemas, Magíster en Ingeniería de Sistemas, Consultora Certificada en Implantación de SAP Business One, Consultora Certificada en Desarrollo para SAP Business One, Project Management, Methods Skills and Techniques Creating Social competence. Se ha desempeñado como Decana del programa académico de Ingeniería de Sistemas y como asesora a instituciones de educación superior en el proceso de

Acreditación de Alta Calidad. Docente con experiencia de 8 años en el área de Gerencia de Proyectos, Consultoría de Negocios Informáticos y Sistemas de Información. De igual manera se desempeña como Gerente de la empresa QUARXO SOLUCIONES S.A.S liderando los proyectos de gestión de TI.

Los cinco perfiles interdisciplinarios elegidos han sido contactados e invitados a participar a validar la propuesta a partir un instrumento de evaluación (ver apéndice D) a través de una herramienta virtual

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgTGa9Gm6CEWxrUrt32fnbvfcqhTmYaS56NLMXyikWLiFug/viewform>

Se ha seleccionado como técnica de recolección de datos un instrumento tipo escala de Likert, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 238) como “...un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicios ante los cuales se pide la reacción de los participantes”. El instrumento busca identificar que para los expertos la propuesta esté orientada desde la gestión tecnológica y que fortalezca las dimensiones del bienestar para la comunidad académica que participa en los programas en modalidad virtual de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga. El instrumento se ha diseñado con 15 preguntas, las cuales inician validando la claridad de la propuesta (pregunta #1), revisa la coherencia de la propuesta con la normatividad nacional e institucional (preguntas #2 y #3), revisa la viabilidad y coherencia de la propuesta frente a su posible implementación (preguntas #4, #5, #6 y #7), revisa que la propuesta responda a las dimensiones declaradas en los lineamientos de política de bienestar para instituciones de educación superior (preguntas #8, #9, #10, #11, #12, #13 y #14) y finalmente se ofrece un espacio para incorporar algún comentario sobre la propuesta, el cual es considerado opcional (pregunta #15).

Una vez, cada uno de los expertos ha contestado a las preguntas compartidas en el instrumento (ver apéndice E), se procede a analizar los datos obtenidos, los cuales indican que la propuesta presentada es clara y que ha sido construida considerando políticas estatales e institucionales de Bienestar Universitario. Los expertos coinciden en que la propuesta es relevante para la comunidad académica y que su intencionalidad es coherente

con los resultados esperados. De igual manera, los expertos reconocen que las estrategias de la propuesta están alineadas a las siete dimensiones del Bienestar.

4.4.1 Recomendaciones.

Al analizar las respuestas de los expertos se pueden identificar opciones de mejora de la propuesta, la cual, aunque no es de alcance del presente proyecto, si puede fortalecer la propuesta inicial y mejorar los servicios de bienestar para los programas virtuales. Dentro de los elementos a considerar se encuentra la incorporación de un consejero estudiantil que apoye a los estudiantes desde el área de psicología; así como también, fortalecer la dimensión cultural y la participación de los estudiantes en ambientes seguros que les permita compartir sus experiencias entre sí.

5 Conclusiones

El fortalecimiento del bienestar institucional en programas en modalidad virtual se logra a partir del mejoramiento de la oferta de servicios que involucran procesos de planeación, diseño y seguimiento y control, así como también de la correcta elección de herramientas tecnológicas que los soportan estos procesos en los campus virtuales.

Los campus virtuales iberoamericanos que se destacan por su calidad y prestigio académico se caracterizan por cuidar en detalle la información que le comparte a los usuarios, garantizando el acompañamiento a través de canales de soporte con disponibilidad 7/24, ofreciendo un amplio portafolio de servicios y garantizando el funcionamiento de sus plataformas virtuales sin interrupciones.

Se evidencia la realización de acciones basadas en gestión tecnológica en la universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga desde el Departamento de promoción y Bienestar Universitario, la UDIES, la oficina del campus virtual y el Departamento de TIC las cuales pueden fortalecerse para garantizar el desarrollo de todas las dimensiones del bienestar a través de las plataformas virtuales y el mejoramiento de la oferta de servicios existentes.

La oferta de servicios de bienestar para programas en modalidad virtual en una Institución de Educación Superior debe estar orientada en guiar al usuario a desarrollar actividades desde el lugar en donde se encuentra, indicándole que disfrutar del bienestar significa romper las barreras de tiempo y espacio, y disfrutar de los servicios que ofrece su institución en su mismo hábitat.

La Universidad Santo Tomas, seccional Bucaramanga, cuenta con un marco apropiado para el desarrollo del Bienestar Virtual, se encuentra en coherencia con la normatividad nacional vigente y cuenta con el soporte tecnológico adecuado a través de su campus virtual.

6 Bibliografía

- American College Health Association. (2016). Campus sano 2020. Retrieved from <https://www.acha.org/>
- Ander-Egg, E. (1977) Diccionario de Trabajo Social. 2ª ed. Barcelona: Terra Nova.
- Arias, Fidias (2012) El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición. Editorial EPISTEME, C.A. Caracas - República Bolivariana de Venezuela
- Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN). ACUERDO No. 5 DE 2003 (Octubre 22). Políticas Nacionales de Bienestar Universitario. Recuperado de <https://ascun.org.co/uploads/default/publications/9828b7e417cd387745fd08b179d37ff1.pdf>
- Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN). Acuerdo 09 del 14 de agosto DE 2017. Reglamentación de la RED ASCUN-Bienestar universitario. Recuperado de <https://ascun.org.co/uploads/default/networks/34e9079a5508cda35ad0160f03c720ba.pdf>
- Bigwood, M. (2004) "Gestionando el proceso de explotación de nuevas tecnologías". Dirección de Investigación-Tecnología.
- Castellanos, O. (2007). Gestión tecnológica. De un enfoque tradicional a la inteligencia. Facultad de Ingeniería - Universidad Nacional de Colombia. Bogotá D.C. – Colombia ISBN: 958-701-685-8
- Chiavenato, Idalberto (1999). Administración. Teoría, proceso y práctica (3ª. Ed.). McGraw-Hill Interamerica, S.A
- Chiavenato, Idalberto (2004). Administración. Teoría, proceso y práctica (7ª. Ed.). McGraw-Hill Interamerica, S.A.
- Chiavenato, Idalberto (2007) Administración de personal, el capital humano de las organizaciones, 8ª edición, Mc Graw-Hill, México, D. F.
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011) Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones (2da. Edición). Mc Graw-Hill.

- Contecha, L.F. (2009) Un estado del arte del bienestar universitario en Colombia. Revista Perspectivas Educativas. [Revista en línea] Recuperado de <http://revistas.ut.edu.co/index.php/perspectivasedu/article/view/789>
- Contecha, L.F.; Jaramillo, L.G.: (2011) Bienestar Universitario. Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica 14 (1): 101-109
- David, Fred (2003). Concepto de Administración Estratégica. Novena Edición. (9na. edic) . Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Fundación COTEC (1998). Temaguide: Pautas metodológicas en gestión de la tecnología y de la innovación para las empresas. Tomo 1 [Libro en línea]. Madrid: Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica. Recuperado de: [http://www.cotec.es/descarga.jsp?fichero=/docs/ficheros/200505110048_6_0.zip&nombre=M%C3%B3dulo%20I%20\(931%20KB\)](http://www.cotec.es/descarga.jsp?fichero=/docs/ficheros/200505110048_6_0.zip&nombre=M%C3%B3dulo%20I%20(931%20KB))
- Gaynor, G. (1999). Manual de gestión en tecnología, tomo I. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Gough, I. (1982). Economía política del Estado del bienestar. Ed. Blume. Barcelona.
- De Hoyo Benítez, S. (2016). Propuesta de modelo de gestión de la innovación tecnológica para aumentar la competitividad de las ladrilleras del Departamento de Sucre. Trabajo especial de grado para optar el Grado Académico de Magíster en Maestría en Gestión de la Innovación. Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena- Colombia
- Hurtado, Jacqueline (2000). Metodología de la Investigación Holística. Venezuela: SYPAL-IUTC.
- Hurtado, Jacqueline (2002). El proyecto de investigación (3era. Ed.). Fundación Sypal.
- Kast, F. y J. Rosenzweig (1998). Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias. México: McGraw-Hill, pp. 216-243
- Ley 30 de 1992 [Congreso de la República de Colombia]. Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Diciembre 28 de 1992.
- López, E. y Díaz, S (2009) Representaciones sociales sobre bienestar universitario de los representantes estudiantiles de la Universidad del Quindío. Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster en Educación y Desarrollo Humano. Ed. Universidad de Manizales y CINDE.

- Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales UPEL. (2016)
- Martínez F., C. (2002). Administración de organizaciones. Productividad y eficacia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, pp. 33-34, 223-256.
- Marciniak & Gairín Sallán (2018) Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (2018), 21(1), pp. 217-238. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5944/ried.21.1.16182> – ISSN: 1138-2783 – E-ISSN: 1390-3306
- Mejía, Francisco (1998). Gestión tecnológica. Dimensiones y perspectivas. Programa Icfes – Tecnos. Editora Guadalupe Ltda. Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional, (2016). Lineamientos de política de bienestar para Instituciones de Educación Superior. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-360314_recurso.pdf (Consulta 2018, Noviembre 15)
- Montoya, C. (2017). Gestión tecnológica del conocimiento en unidades de información de administración y negocios, para la mejora del proceso de generación del conocimiento: caso ESAN/CENDOC. Trabajo especial de grado para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Información y del Conocimiento. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Mor, E., Domingo, M. G., & Galofré, M. (2007, September). Diseño Centrado en el Usuario en Entornos Virtuales de Aprendizaje, de la Usabilidad a la Experiencia del Estudiante. In SPDECE.
- Morales, J. (1994): “Sociedad y Bienestar. El Concepto de Bienestar”, Anuario Filosófico, 27 (2). Recuperado de <https://hdiunlp.files.wordpress.com/2014/09/sociedad-y-bienestar-julic3a1n-morales.pdf>
- Muñoz de Bustillo, R, (Compilador) (1989) Crisis y futuro del estado del bienestar. Alianza. Universidad Madrid.
- Ortiz, L. F. (2007). Campus Virtual: la educación más allá del LMS. Revista de universidad y sociedad del conocimiento, 4(1), 1-7.
- Rojas, B. (2010). Investigación cualitativa. Fundamentos y praxis. FEDUPEL. Caracas: Venezuela

- Sanchez, G. (2016). Welfare in Social Networks. Their Utility in Virtual and Distance Education. *PSIENCIA-REVISTA LATINOAMERICANA DE CIENCIA PSICOLÓGICA*, 8(2), 1–13
- Solleiro, J. L. (1988). “La gestión y la administración de tecnología”, en: Cuaderno del Instituto de Investigaciones Jurídicas, año 3, No. 9. México: Universidad Autónoma de México
- Solleiro, J. (2006). Modulo V. Formulación, ejecución y gestión de proyectos de innovación: de la oportunidad al mercado. Diplomado en Gestión de Proyectos Tecnológicos y Propiedad Industrial. Universidad Nacional Autonoma de México.
- Solleiro, J. y Castellón, R. (2016). Gestión Tecnológica. Conceptos y prácticas. Segunda edición. CamBioTec A.C. México
- Shneiderman, B. (1998). Designing the user interface. Strategies for effective human-computer interaction. 3d ed. Reading, MA: Addison-Wesley
- Tamayo y Tamayo, M (1991). El proceso de investigación científica. Fundamentos de investigación con manual de evaluación de proyectos. 2da. Edición. México. Editorial Limusa.
- Therborn, G., (1989) Los retos del estado del bienestar. En: Muñoz de Bustillo (1989); pp. 81-99.
- Universidad de Zaragoza. (2017). BIENESTAR Y CAPITAL SOCIAL. Retrieved from <http://bycs.unizar.es/>
- University of California in Riverside. (2017). UCR Wellness Program. Retrieved from <https://wellness.ucr.edu/>
- Universidad Santo Tomás (2016). Documento síntesis. Plan general Multicampus (PIM) 2016-2027 y Plan General de Desarrollo 2016-2019.
- Universidad Santo Tomás (2017). Consideraciones en la creación de nuevos programas en modalidad virtual. campus virtual – Universidad Santo Tomas Bucaramanga.
- Universidad Santo Tomás. (2019). *Página web Institucional*. Obtenido de <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co>

Urbina, S., & Salinas, J. (2014). Campus virtuales: una perspectiva evolutiva y tendencias. *Revista de Educación a Distancia*, (42).

Valdés M., (1991), Dos aspectos en el concepto de bienestar, DOXA-9, pp. 69-89.

Villazul, J. (2000). Trayectoria tecnológica y ciclo de vida de las empresas: una interpretación metodológica acerca del rumbo de la innovación. Seminario de Investigación FCA-UNAM.

Vilardy Naggles, W. (2013). Gerencia De La Gestión Tecnológica En Las Universidades Públicas. *Revista Escenarios*, Vol. 11, No. 1, Enero-Junio de 2013, págs. 117-124.

Apéndices

Apéndice A: Cuestionario – Bienestar Virtual

CUESTIONARIO – BIENESTAR VIRTUAL		
DIMENSION	PREGUNTA	OPCIONES
Orientación educativa	¿Cuál de los siguientes cursos le gustaría participar?	Curso de orientación profesional Cursos de técnicas de estudio.
	¿Cuál de las siguientes actividades le gustaría participar?	Grupo conversacional en segunda lengua. Acompañamiento con tutor Foros de preguntas frecuentes
Acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida	¿Cuál de los siguientes cursos le gustaría participar?	Habilidades comunicativas Cortesía y buenos modales Flexibilidad y Resiliencia Resolución de problemas
Promoción socioeconómica	¿En qué cursos de extensión le gustaría participar?	Finanzas personales Curso de ofimática Curso de cocina Finanzas familiares Otros
Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación	¿Cuál es la actividad deportiva que le gustaría que se fomentara desde el bienestar?	Ir al gimnasio Natación Caminar Fútbol Ciclismo Otros

	¿Cuál es la actividad para desarrollar en su tiempo libre que le gustaría que se fomentara desde el bienestar?	Leer Videojuegos Cocinar Pintar
Expresión cultural y artística	¿Cuál es la actividad cultural que le gustaría que se fomentara desde el bienestar?	Ir a cine Ir a un espectáculo de danza Ir a una exposición de arte Ir a un concierto Otro
Promoción de la salud integral y autocuidado	¿Cuál de los siguientes programas le gustaría participar?	Programa de nutrición Programa de prevención de enfermedades de transmisión sexual Control de obesidad Prevención tabaquismo, alcoholismo y drogadicción.
Cultura institucional y ciudadana	¿Cuál de los siguientes programas o cursos le gustaría participar?	Curso de herramientas jurídicas. Curso de derechos humanos y sociedad Curso de paz y reconciliación. Curso de resolución de conflictos

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice B: Portafolio de Servicios

PORTAFOLIO DE SERVICIOS		
DIMENSION	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Orientación educativa	Tutor Virtual	Docente de la división a la cual pertenece el programa académico virtual quien orientará al estudiante en temáticas del área curricular y que lo guiará con indicaciones básicas en el caso de dudas o inconvenientes técnicos. Servicio de obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Horario de oficina por medio de canales síncronos, 7/24 por medio de canales asíncronos.
	Monitor virtual	Estudiante matriculado en segundo semestre o superior del programa académico que oriente al estudiante en temas relacionados con su vivencia como estudiante en la modalidad virtual. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Horario de oficina por medio de canales síncronos durante el semestre académico, 7/24 por medio de canales asíncronos, durante el semestre académico.
Acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida	Capsulas de estilo de vida saludable.	Emisión de capsulas asociadas al estilo de vida saludable. Estas capsulas (videos o piezas gráficas) serán compartido por medio de canales institucionales como correo electrónico, redes sociales y en el tablero de anuncios de la plataforma virtual. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.
	Capsulas de pastoral universitaria	Emisión de capsulas asociadas a fortalecer el sentido humanista de los estudiantes tomasinos. Las capsulas presentarán mensajes religiosos, inspiradores y motivadores. Estas capsulas (videos o piezas gráficas) serán compartido por medio de canales institucionales como correo electrónico, redes sociales y en el tablero de anuncios de la plataforma virtual. Servicio de no obligatorio cumplimiento.

		Disponibilidad: Emisión de capsulas 2 veces al mes.
Promoción socioeconómica	Capsulas de educación financiera	Emisión de capsulas asociadas a favorecer la educación financiera de los estudiantes. Se compartirá información relacionada a estrategias financieras de ahorro y manejo de la economía familiar. También se incorporarán cápsulas en donde se comparte información sobre becas asociadas a cada programa académico y la forma en la que podrán acceder a ellas. Estas capsulas (videos o piezas gráficas) serán compartido por medio de canales institucionales como correo electrónico, redes sociales y en el tablero de anuncios de la plataforma virtual. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.
Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación	Gimnasio en casa.	Se compartirán videos a través del tablero de anuncios de la plataforma virtual, en donde se compartirán rutinas de ejercicios de nivel básico que puede ser desarrollado por la comunidad académica en sus casas. Se busca que las rutinas sea un complemento, más no remplazan las indicaciones dadas por el profesional de salud. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.
	Capsulas de importancia del deporte en tu vida.	Emisión de capsulas asociadas a la importancia del deporte en la vida y cómo hacerlo parte de nuestra rutina diaria. Estas capsulas (videos o piezas gráficas) serán compartido por medio de canales institucionales como correo electrónico, redes sociales y en el tablero de anuncios de la plataforma virtual. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.

Expresión cultural y artística	Capsulas de expresiones culturales en casa	Emisión de capsulas asociadas a la importancia de incorporar actividades que acercan a la cultura dentro de nuestra rutina diaria. Estas capsulas (videos o piezas gráficas) serán compartido por medio de canales institucionales como correo electrónico, redes sociales y en el tablero de anuncios de la plataforma virtual. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.
	Capsulas de expresiones artísticas en casa	Emisión de capsulas asociadas a la importancia de incorporar actividades artísticas como el baile, la pintura y la escritura dentro de nuestra rutina diaria. Estas capsulas (videos o piezas gráficas) serán compartido por medio de canales institucionales como correo electrónico, redes sociales y en el tablero de anuncios de la plataforma virtual. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.
Promoción de la salud integral y autocuidado	Pausas Activas	Se compartirán videos a través del tablero de anuncios de la plataforma virtual, en donde se compartirán pausas activas que puede ser desarrollado por la comunidad académica en sus casas, en especial, pausas activas orientadas a descanso del trabajo en el computador por un largo periodo de tiempo. Se busca que las pausas activas sean un complemento, más no remplazan las indicaciones dadas por el profesional de salud. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.
	Capsulas de prevención en salud integral	Emisión de capsulas asociadas favorecer rutinas saludables, métodos de estudio, alimentación, autocuidado, prevención de enfermedades dentro de nuestra rutina diaria. Estas capsulas (videos o piezas gráficas) serán compartido por medio de canales institucionales como correo electrónico, redes sociales y en el tablero de anuncios de la plataforma virtual.

		Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.
Cultura institucional y ciudadana	MOOC: Cultura Ciudadana	Curso abierto y gratuito al que podrá acceder a comunidad universitaria orientada a la temática de cultura ciudadana. Servicio de no obligatorio cumplimiento. Disponibilidad: Emisión de capsulas 1 vez al mes.

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice C: Rubrica de validación de servicio

RUBRICA DE VALIDACIÓN DE SERVICIO					
Nombre del servicio:					
Unidad o Dependencia responsable:					
Usuarios por beneficiar:					
Requisitos tecnológicos:					
Descripción del servicio:					
INDICADOR	Se establece 1 la calificación más baja y 5 la más alta				
	1	2	3	4	5
Interfaz amigable e intuitiva					
Oferta en modalidad virtual					
Oferta 7/24					
Requiere personal especializado para su oferta					
Nivel de interacción con el usuario					
Se requiere capacitación al usuario para su uso					
Navegabilidad					
VALIDACIÓN	Se establece 1 la calificación más baja y 5 la más alta				
	1	2	3	4	5
Departamento Bienestar Institucional					
Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil					
Campus Virtual					
Usuario					
Departamento de TIC					
Validación Vicerrectoría Académica					

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice D: Instrumento de evaluación de la propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual

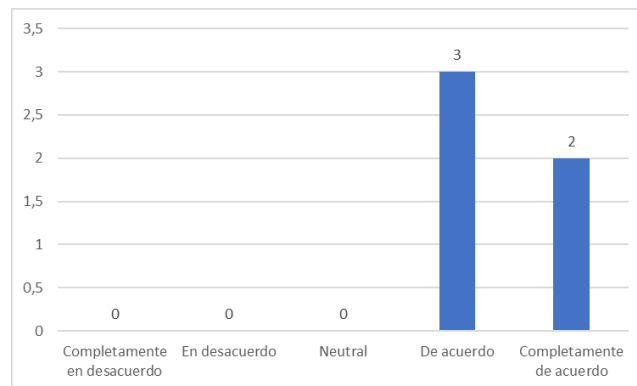
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA PARA EL BIENESTAR VIRTUAL					
Se requiere conocer su opinión como experto frente a la Propuesta de gestión tecnológica para el bienestar virtual que le ha sido compartida. Por tal razón, le invito a que dé respuesta a las siguientes preguntas incluidas en el presente instrumento. Sus respuestas serán tabuladas y analizadas con el fin de mejorar la propuesta presentada a su evaluación. La información por usted compartida será tratada con confidencialidad y solamente tiene un fin académico.					
Instrumento Por favor seleccione una de las opciones como respuesta a cada una de las preguntas.					
	Completa mente en desacuerdo	En desacuer do	Neutral	De acuerdo	Completa mente de acuerdo
1. ¿Considera que la propuesta se presenta de forma clara?					
2. ¿La propuesta se considera acorde con las políticas estatales sobre Bienestar Universitario?					
3. ¿La propuesta se considera acorde con las políticas institucionales de la Universidad Santo Tomás sobre Bienestar Universitario?					
4. ¿La propuesta es realista, es decir puede ejecutarse en el contexto organizacional de la Universidad Santo Tomás- Seccional Bucaramanga?					
5. ¿La propuesta es relevante para la comunidad académica de los programas académicos virtuales de la Universidad Santo Tomás-Seccional Bucaramanga?					
6. ¿La propuesta es coherente (relación lógica) entre la intencionalidad de la misma y los resultados esperados?					
7. ¿La propuesta es comprensible y replicable para los actores institucionales requeridos en la ejecución de las diferentes fases?					

8. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida del Bienestar Universitario?					
9. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Promoción socioeconómica del Bienestar Universitario?					
10. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación del Bienestar Universitario?					
11. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Expresión cultural y artística del Bienestar Universitario?					
12. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Promoción de la salud integral y autocuidado del Bienestar Universitario?					
13. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Cultura institucional y ciudadana del Bienestar Universitario?					
14. ¿Los elementos (campos) considerados para el diseño de cada servicio son suficientes para garantizar el éxito de la ejecución de cada uno de estos?					
15. Algún comentario para agregar al respecto de la propuesta? (opcional)					

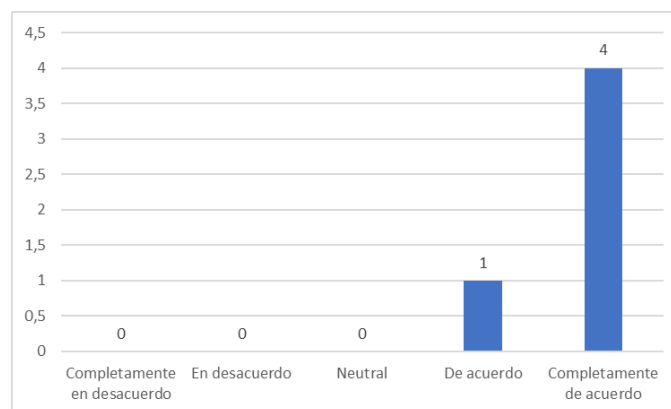
Fuente: Autora del proyecto

Apéndice E: Consolidado respuestas del instrumento

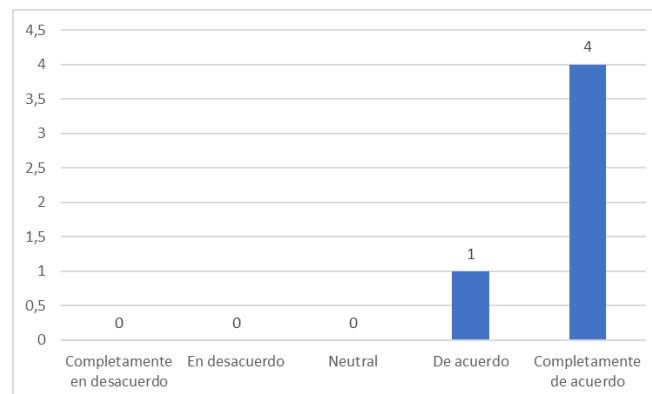
Pregunta #1: ¿Considera que la propuesta se presenta de forma clara?



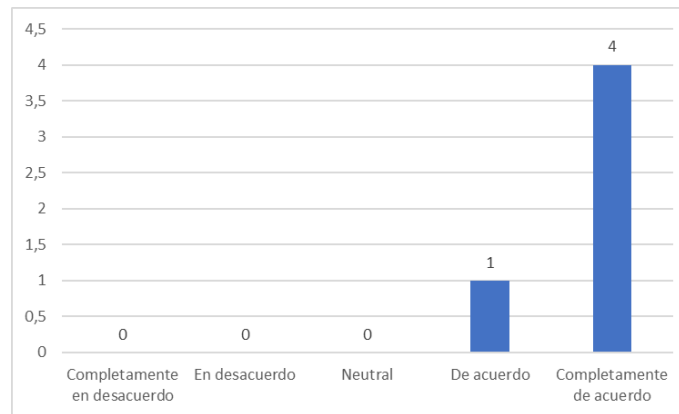
Pregunta #2. ¿La propuesta se considera acorde con las políticas estatales sobre Bienestar Universitario?



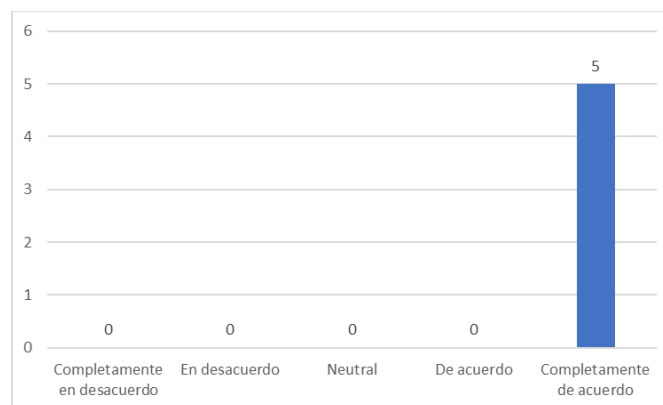
Pregunta #3. ¿La propuesta se considera acorde con las políticas institucionales de la Universidad Santo Tomás sobre Bienestar Universitario?



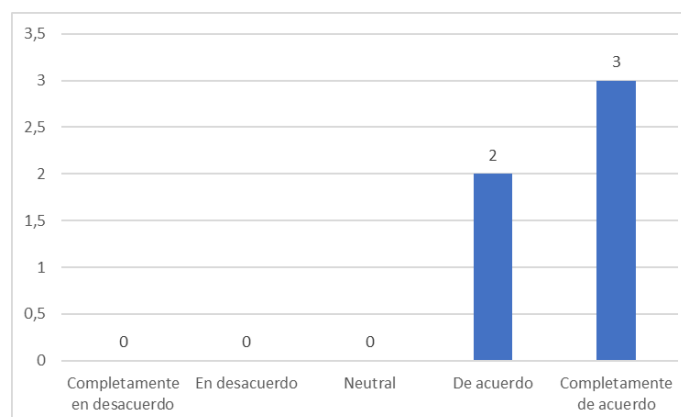
Pregunta #4. ¿La propuesta es realista, es decir puede ejecutarse en el contexto organizacional de la Universidad Santo Tomás- Seccional Bucaramanga?



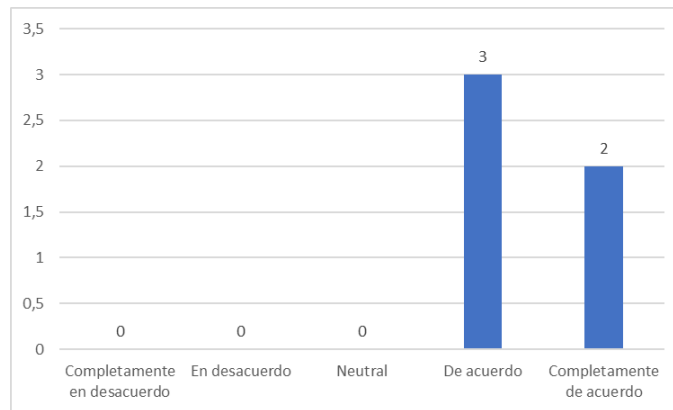
Pregunta #5. ¿La propuesta es relevante para la comunidad académica de los programas académicos virtuales de la Universidad Santo Tomás-Seccional Bucaramanga?



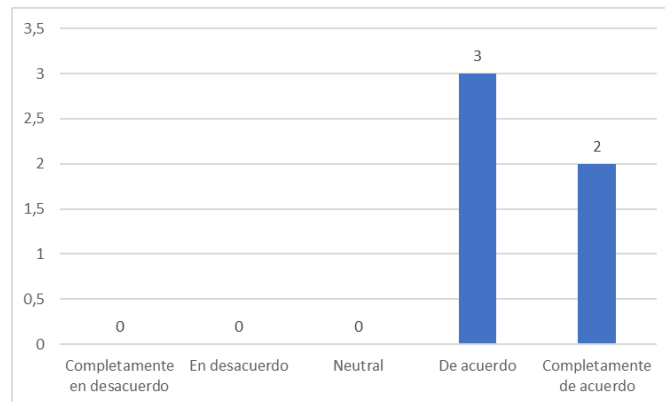
Pregunta # 6. ¿La propuesta es coherente (relación lógica) entre la intencionalidad de la misma y los resultados esperados?



Pregunta #7. ¿La propuesta es comprensible y replicable para los actores institucionales requeridos en la ejecución de las diferentes fases?

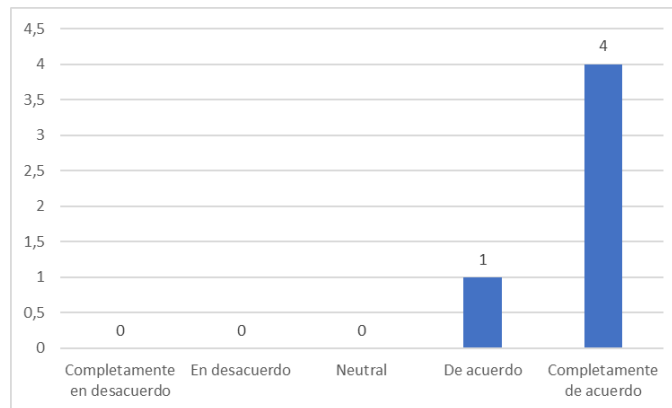


Pregunta #8. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida del Bienestar Universitario?

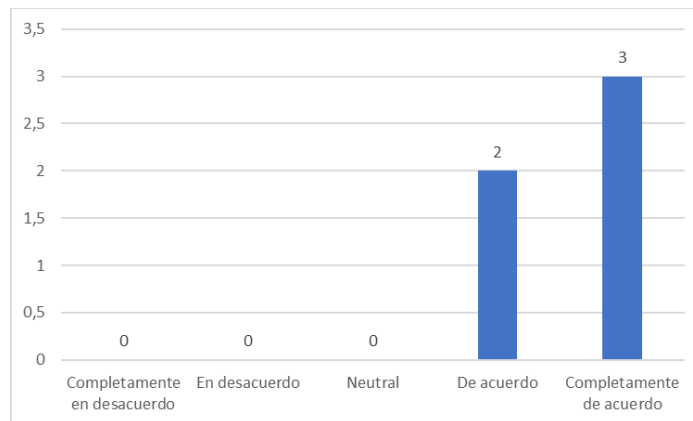


Pregunta #9. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Promoción socioeconómica del Bienestar Universitario?

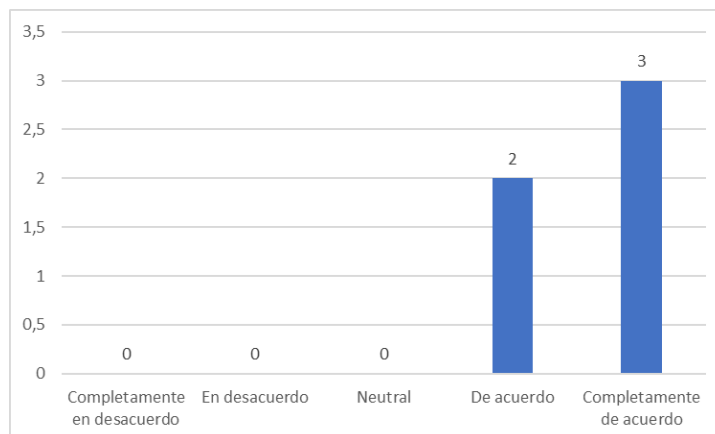
GESTIÓN TECNOLÓGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL BIENESTAR EN PROGRAMAS EN MODALIDAD VIRTUAL



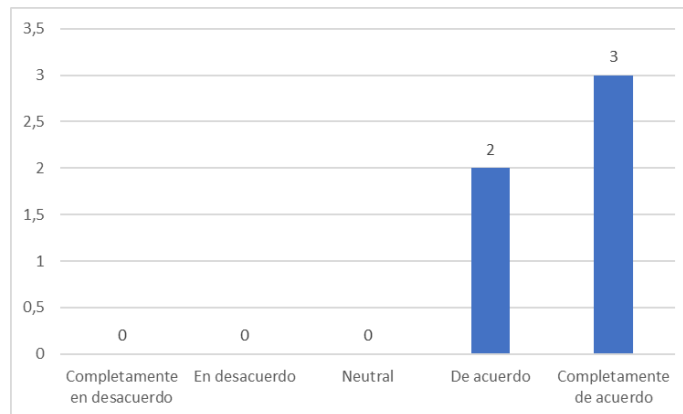
Pregunta #10. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación del Bienestar Universitario?



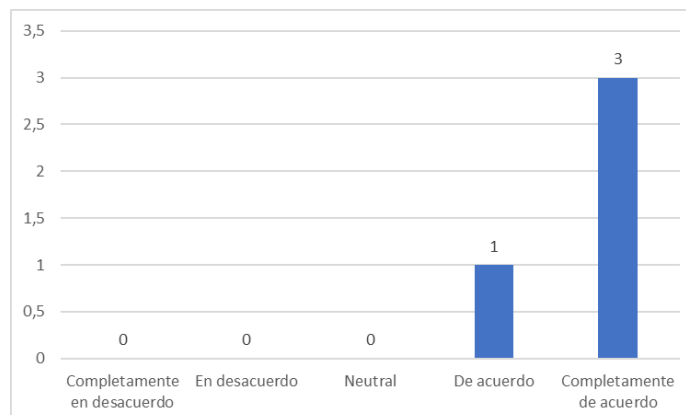
Pregunta #11. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Expresión cultural y artística del Bienestar Universitario?



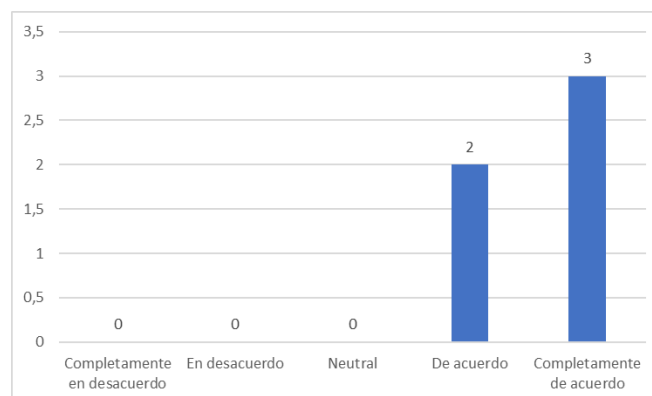
Pregunta #12. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Promoción de la salud integral y autocuidado del Bienestar Universitario?



Pregunta #13. ¿El portafolio de servicios propone estrategias que son acordes con la dimensión Cultura institucional y ciudadana del Bienestar Universitario?



Pregunta #14. ¿Los elementos (campos) considerados para el diseño de cada servicio son suficientes para garantizar el éxito de la ejecución de cada uno de estos?



15. ¿Algún comentario para agregar al respecto de la propuesta? (opcional)

Los espacios destinados para brindar los acompañamiento cumplen ampliamente con lo requerido. Sería interesante contar con un consejero estudiantil, quien pudiera orientar al estudiante y direccionarlo para que aproveche los espacios de bienestar o lo ayude a organizarse para que pueda realizar sus estudios virtuales. Además, es importante contar con el apoyo de algún personal de psicología, quien determine la ayuda y proceso a seguir en casos de salud mental.

Se sugiere que en la dimensión cultural se amplíe su definición y alcance para el desarrollo de capsulas, ya que no es específica en comparación con las otras dimensiones. Adicionalmente se sugiere integrar la interacción con el estudiante una vez se ha compartido la información de bienestar, si bien las actividades no son obligatorias, es importante que el estudiante pueda compartir su experiencia o que se defina la forma de participación y uso de los servicios de bienestar en los programas de modalidad virtual, es importante si el estudiante puede inscribir alguna de las dimensiones y/o profundizar en ella y así mismo asegurar su participación. Por otra parte para la rúbrica de valoración del servicio se sugiere una guía o instrucción para su diligenciamiento (integrar definición de los indicadores), se sugiere rubrica específica para usuarios ya que algunos de los indicadores los usuarios no podrian evaluarlos puesto que hacen parte de la operación para garantizar el servicio y no del servicio en sí mismo.

Es una propuesta de alto impacto para la Universidad, ya que los estudiantes tendrían 24/7 soporte para sus inquietudes