



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC

Resolución: RPC-SO-22-No.558-2021

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Entorno virtual de aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta de la carrera de Turismo

Línea de Investigación:

Procesos pedagógicos e innovación tecnológica para la gestión en el ámbito educativo

Campo amplio de conocimiento:

EDUCACIÓN

Autor/a:

María Cristina Villavicencio Jácome

Tutor/a:

MSc. René Ceferino Cortijo Jacomino.

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, René Ceferino Cortijo Jacomino con C.I: 1717232035 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado Entorno virtual de aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta de la carrera de Turismo. Elaborado por: María Cristina Villavicencio Jácome, de C.I: 0103796272, estudiante de la Maestría: Educación, mención: Gestión del Aprendizaje mediado por TIC, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito, 10 de septiembre de 2022.

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, María Cristina Villavicencio Jácome con C.I: 0103796272, autora del proyecto de titulación denominado: Entorno virtual de aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta de la carrera de Turismo. Previo a la obtención del título de Magister en Educación, mención Gestión del Aprendizaje mediado por TIC.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito, 10 de septiembre de 2022

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema	1
Problema de investigación	1
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos.....	2
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	4
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	4
1.2. Proceso investigativo metodológico.....	10
1.3. Análisis de resultados	12
CAPÍTULO II: PROPUESTA	16
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	16
2.2. Descripción de la propuesta	19
2.3. Validación de la propuesta	43
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	46
CONCLUSIONES	1
RECOMENDACIONES.....	2
BIBLIOGRAFÍA.....	3
ANEXOS.....	5

Índice de tablas

Tabla 1. Comparación características Plataformas de Aprendizaje	22
Tabla 2. Estrategias Metodológicas	41
Tabla 3. Integración de Componentes en el Entorno Virtual	42
Tabla 4. Indicadores de resultados.....	43
Tabla 5. Perfil de Especialistas.....	44
Tabla 6. Matriz de Articulación	46

Índice de figuras

Figura 1. Antecedentes, conceptos Protocolo y Etiqueta.....	9
Figura 2. Evidencia del formulario creado en Google Form	12
Figura 3. Pregunta 1: Considera usted necesario un EVA de la asignatura de Protocolo y Etiqueta?.....	13
Figura 4. Pregunta 2: A su criterio el uso del protocolo y etiqueta es necesario en la realización de eventos y congresos?	13
Figura 5. Pregunta 3: Cree que la utilización de TIC en este entorno virtual logre un aprendizaje adecuado en el estudiante?.....	14
Figura 6. Pregunta 4: Cree usted pertinente la preparación práctica en protocolo y etiqueta de los estudiantes de la carrera de Turismo?.....	14
Figura 7. Pregunta 5: Qué tan importante cree usted la implementación de la asignatura de protocolo y etiqueta en la carrera de Turismo a través de un ambiente virtual?	15
Figura 8. Características de las teorías Constructivistas y Conectivistas	18
Figura 9. Cuadro de Componentes.....	20
Figura 10. Logo Moodle.....	20
Figura 11. Actividades dentro de un EVA	22
Figura 12. Estructura General de la Propuesta.....	23
Figura 13. Estructura del MOODLE.....	26
Figura 14. URL para ingreso al EVA (Entorno virtual de aprendizaje) de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.....	27
Figura 15. Asignatura de Protocolo y Etiqueta en el Entorno Virtual	28
Figura 16. Portada del Entorno Virtual de Protocolo y Etiqueta	28
Figura 17. Presentación de Bloques	29
Figura 18. Bloque Cero o PACIE.....	29
Figura 19. Presentación contenido bloque Cero o PACIE	30
Figura 20. Presentación del docente.....	30
Figura 21. Información y experiencia académica del docente.	31
Figura 22. Hoja de vida del docente de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.	31
Figura 23. Información del sílabo, guía de y la rúbrica de calificación.....	32
Figura 24. Evidencia Sílabo asignatura Protocolo y Etiqueta	32
Figura 25. Evidencia Guía de presentación de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.	33
Figura 26. Evidencia Rúbrica de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.	33
Figura 27. Información del cronograma de evaluación, Reunión preliminar y Link del Zoom..	34
Figura 28. Foro tacita de café y glosario.....	35
Figura 29. Presentación del tema 1 – Etiqueta.....	35
Figura 30. Presentación del tema 2 – PROTOCOLO.....	36
Figura 31. Presentación del tema 3 – PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	36
Figura 32. Contenidos del Tema 1 de la asignatura Protocolo y Etiqueta	37
Figura 33. Objetivo del Tema 1 de la asignatura Protocolo y Etiqueta	37
Figura 34. Evidencia del elemento Exposición.....	38
Figura 35. Evidencia del video con información sobre etiqueta y buenos modales	38
Figura 36. Evidencia del recurso SLIDES con información sobre Urbanidad.....	39
Figura 37. Evidencia de la carpeta con documentos PDF con información del tema	39
Figura 38. Evidencia de la descripción de rebote.	40
Figura 39. Evidencia del Elemento Construcción.....	40
Figura 40. Cuadro Validación Especialistas.....	45

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Al momento de realizar una actividad o evento, el protocolo comprende una serie de reglas y códigos que se establecen por norma o costumbres, estas normas van a depender de la tipología del evento surgiendo diversas fases o etapas, la organización previa, el evento en sí y el post evento, cada una de estas fases tienen sus particularidades lo que conlleva a qué tipo de protocolo se debe seguir, siendo importante el involucramiento de los estudiantes en el proceso de aprendizaje o el ámbito profesional.

En países como Italia, Estados Unidos, Francia y algunos de Latinoamérica se puede constatar la enseñanza de protocolo y etiqueta a forma de asignatura, talleres o cursos dentro de la malla curricular de las distintas carreras vinculadas al proceso del servicio y atención al cliente, es por esto que en la mayoría de eventos se puede contar con la presencia de estudiantes quienes ejecutan actividades como parte de sus prácticas profesionales.

En el Ecuador son escasas las entidades de educación superior donde han contemplado al tema de protocolo y etiqueta dentro de la malla curricular, se puede encontrar varias ofertas de cursos y capacitaciones, sin embargo, la mayoría de veces sus costos son muy altos y poco accesibles para un estudiante.

Dentro del Instituto Sudamericano, de la ciudad de Cuenca, se ha podido observar al momento de la organización de distintos eventos a nivel institucional, que los estudiantes no están capacitados para llevar a cabo todo el proceso que conlleva desde cómo se deben parar, recibir a los invitados, acompañamiento de autoridades, decoración, etc. y toda la organización y planificación que es de suma importancia para que los resultados sean exitosos.

La ejecución de un ambiente virtual para la asignatura de protocolo y etiqueta, es una necesidad que presenta el Instituto Sudamericano, en vista de la falta de experticia por parte de los estudiantes al momento de desempeñarse en eventos dentro de la institución.

Problema de investigación

Nuestra sociedad continuamente está sometida a varios cambios que se dan de forma acelerada, llevándonos a dejar atrás conceptos o tradiciones, que en su mayoría han sido

introducidas o influenciadas por otras culturas, sin embargo, existen costumbres culturales propias que se pasan de generación en generación y se mantienen, esto conlleva a un continuo aprendizaje de nuevas herramientas necesarias a poner en práctica. Dentro del estudio del turismo existen algunas normas y reglas que no pasarán de moda al contrario van innovando y adaptándose a nuevos procesos y de estas depende la imagen de la empresa, institución o entidad.

La idea de la ejecución de este proyecto surge por el escaso conocimiento dentro del desarrollo y organización de eventos en la preparación de los alumnos de cuarto nivel de la carrera de Turismo e incluso al encontrarse ya como profesionales, esta carencia de conocimiento sobre procesos y aplicación de Etiqueta y Protocolo ha sido un problema que se ha podido percatar en la realización de varios eventos por distintas instituciones.

Se considera que una de las principales causas por las que se ha ido perdiendo el sentido de la urbanidad y los buenos modales, es sin duda el desconocimiento de la aplicación de protocolo y etiqueta en el día a día, como por ejemplo el saludar al ingresar en un lugar o encontrarse con alguien, son pocas las personas que aun sonrían o tienen gestos de caballerosidad con otras, más aún luego de la pandemia que atravesamos, “ha generado cambios en las rutinas de vida, motivados por distanciamiento social y limitación de movilidad, que pueden provocar alteraciones en el estado emocional de niños y adultos tales como ansiedad y depresión”, (Quero -2021).

La presente investigación pretende fortalecer la comprensión y la ejecución de directrices de protocolo y etiqueta en los estudiantes para mejorar su imagen y desempeño en diferentes situaciones de una forma eficiente y operativa, llevándolos a una gestión integral no solo al momento del desarrollo de un evento sino para su cultura diaria.

Objetivo general

Crear un entorno virtual de aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta de la carrera de Turismo del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

Objetivos Específicos.

1. Contextualizar los fundamentos teóricos del aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta del cuarto ciclo de la escuela de Turismo del Instituto Sudamericano.
2. Diagnosticar el nivel de comprensión que tienen los alumnos de cuarto nivel de la carrera de Turismo del Instituto Sudamericano, en protocolo y etiqueta.

3. Diseñar un entorno virtual de aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta del cuarto nivel de la carrera de Turismo del Instituto Sudamericano.
4. Valorar a través de criterios de especialista el impacto que tiene el entorno virtual de aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta dirigida a al cuarto nivel de la carrera de Turismo del Instituto Sudamericano.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios

El entorno virtual de la asignatura de Protocolo y Etiqueta aporta un sustento educativo, social y tecnológico, al entregar profesionales a la sociedad con conocimientos claves dentro de la comunicación estratégica, que puedan evitar situaciones de conflictos, optimizar las relaciones personales, profesionales e institucionales, conocer sobre el uso de los utensilios en la mesa a la hora de comer, saber colocar la mantelería y cubertería necesaria en cada uno de los eventos, mantener su postura al estar de pie y la forma de sentarse, la presentación de los alimentos y la forma adecuada de servir los mismos.

Las principales personas en beneficiarse del proyecto de titulación son los alumnos de cuarto ciclo de la carrera de Turismo, quienes mediante el uso del entorno virtual y la aplicación de las habilidades que van desarrollando pueden contar con la obtención de mejores competencias en el ámbito digital a través del uso y exploración de las TIC, siendo de suma importancia hoy en día a la vez de ser más participativos, proactivos y desarrollar un pensamiento crítico en el proceso de enseñanza, convirtiéndose en actores y gestores de cambio dentro de la actividad turística.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

El presente trabajo de investigación está planteado acorde al tema: Creación de un Entorno Virtual de Aprendizaje para la asignatura de Protocolo y Etiqueta de la carrera de Turismo para los estudiantes de cuarto nivel. Es importante mencionar que el manejo de las TIC en el proceso de educación es de suma importancia hoy en día, la nueva era tecnológica nos exige el cambio del pensamiento tanto de docentes como estudiantes de una forma integral y como parte de ella las habilidades de aprender, ejecutar y convivir con grupos tecnológicos con nuestros mismos intereses.

Poveda y Cifuentes (2020) mencionan que el uso de las TIC en los procesos de aprendizaje, Debido a los cambios en las metodologías y los desafíos que enfrentan estas herramientas para acceder a diversas formas de lenguaje comunicativo y conocimiento, está ganando protagonismo en la educación superior, en las instituciones o institutos de educación superiores. La articulación entre los procesos de aprendizaje y la aparición de nuevas herramientas en tecnología, se constituye en elementos que transforma a los métodos de enseñanza, con exclusiva atención a las mejoras, oportunidades y controles de las TIC.

La utilización de herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación están evolucionando a un ritmo acelerado y están provocando una serie de cambios importantes en nuestra sociedad, lo que permite que la información y la información sean accesibles para todos. (Garrote, Jiménez y Gómez, 2018). Hoy en día se ha vuelto normal ver la utilización de las TIC en todas las esferas de la sociedad actual, con una alta presencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Como menciona Martínez et. Al (2018). junto a las nuevas estrategias pedagógicas, están surgiendo entre las docentes nuevas técnicas, metodologías y estrategias, como la mejora de la comunicación interna, el proceso de personalización de los contenidos de aprendizaje, etc., de las materias o habilidades y su adaptación en EVA. Como menciona el autor este proceso se desarrolla a partir de varios factores desde entornos educativos e incluso familiares, si bien es cierto el papel del docente es sumamente importante en el proceso enseñanza aprendizaje, pero la familia debe garantizar los espacios a ser utilizados por el estudiante.

La institución educativa por su lado debe garantizar la preparación de las futuras generaciones a través de los entornos virtuales integrándolos a una nueva cultura de alfabetización digital, material didáctico práctico, herramientas para ejecución de trabajos y actividades, etc.

Un entorno virtual es una estrategia sin duda diferente a la educación tradicional como indica Derly Poveda en su artículo de investigación, donde menciona: El proceso tradicional de aprendizaje y de enseñanza se los está plasmando en distintos entornos virtuales. Las posibilidades son infinitas con la puesta en escena de las TIC en el proceso educativo. El uso de las TIC en el sistema de educación exhorta al alcanzar la excelencia en el proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula, sin embargo, de otro modo facilita el aprendizaje online. (David, 2019)

Para Romero et al., (2017), la Pedagogía del Diseño funciona como un proceso de producción continua con diferentes variables: los docentes con sus habilidades, el tipo de estudiantes que aprenden, los cambios en el aprendizaje y el conocimiento de las disciplinas, el uso de diferentes medios y diferentes herramientas tecnológicas, los procedimientos más adecuados para garantizar el aprendizaje y la evaluación de los recursos deben traducirse en reconocimiento.

En este proyecto de investigación para la creación de un entorno virtual de la asignatura de Protocolo y Etiqueta, tiene un sentido constructivista y conectivista: ¿Qué es el constructivismo?, para Carretero M. (2021), en su libro, menciona que: en contexto se dice que el individuo conserva la idea, en aspectos cognoscitivos y sociales de la forma de comportarse como en los sentimentales no es un resultado final del entorno, ni el resultado de sus procedimientos internos, sino es un proceso constructivo propio que se va produciendo día a día como resultado de la interacción entre esos dos factores. Lo que conlleva a una posición constructivista, el conocimiento no se lo establece en la realidad, sino se va construyendo por las personas. ¿Con qué herramientas realiza la persona dicha construcción? Primordialmente con los bosquejos que ya posee, es decir, con lo que ya construyó en su relación con el medio que le rodea.

Interpretando este concepto dirigido al proyecto del entorno virtual es una prioridad que el estudiante de la carrera de Turismo pueda ir construyendo su conocimiento en base a las estrategias y técnicas presentadas en los contenidos de la asignatura de Protocolo y Etiqueta, creando en el grupo el pensamiento crítico y analítico, si bien es cierto en base al constructivismo el alumno va adquiriendo el conocimiento en base al medio en el que se desenvuelve, en el ámbito de protocolo es un proceso cambiante de acuerdo al espacio y temporalidad y aquí el

protagonista principal es el alumno, que va a necesitar adaptarse a la sociedad que le rige en ese momento y adquirir habilidades, actitudes y aptitudes.

De acuerdo al estudio de Piaget donde él habla de la Asimilación, menciona que el ser humano entiende e interpreta el mundo que nos rodea y este no tiene por qué tener el mismo significado para todas las personas, esto indica que va a depender de la perspectiva de cada estudiante como tome la información que se proporciona es decir hablando de protocolo y etiqueta en base al servicio para un estudiante puede tener más importancia la logística y la planificación de un evento, mientras que a otro puede ser una prioridad el recibimiento y asesoramiento a los invitados; en este caso aparentemente tan sencillo se puede constatar que el alumno irá adquiriendo las habilidades en base a cada proceso que se vaya siguiendo para la realización de un evento de cualquier índole.

Por otro lado, Piaget menciona la acomodación como un proceso en donde se modifica los esquemas previos, es decir involucra un cambio en la organización o planificación presente en respuesta a las exigencias del medio en el que se desempeña el individuo, este punto dirigido al tema de estudio de este trabajo es un factor importante en vista que el estudiante puede ir modificando los conocimientos adquiridos en posibles prácticas en eventos realizados dentro del instituto en donde se pudo requerir el apoyo logístico de los estudiantes en el desempeño de su cumplimiento de horas en la practicidad de actividades vinculadas a la actividad turística por conceptos más recientes y una vez tengan ya los puntos clave de la materia poderlos poner en práctica a través de experiencias que se ejecutarán en el proceso con los contenidos del entorno virtual.

Es importante mencionar las aportaciones de Vygotsky para el desarrollo progresivo de un movimiento constructivista en el campo educativo, quien enfatiza que la influencia de los contextos sociales y culturales en la apropiación del conocimiento y pone gran énfasis en el rol activo del maestro. Con la utilización de un entorno virtual es una prioridad el trabajo autónomo del estudiante, sin embargo, como menciona Vygotsky el rol del docente de una forma activa es un punto fundamental dentro del proceso de aprendizaje, solventando inquietudes del estudiante y apoyándole a analizar y mejorar los conocimientos que va adquiriendo en el avance de los contenidos de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.

Finalmente mencionaremos al autor Ausubel, la aportación más concisa es la concepción de que el aprendizaje es significativo para las personas que aprenden y están directamente relacionadas con existencia la vinculación entre la comprensión nueva y el que ya tiene el alumno, desde el punto de vista del autor considera que es poco eficaz el período de enseñanza

y aprendizaje si solo se mantiene en la repetición de elementos por parte del estudiante llegando a formar un todo de un tema sin conectarse o sin tener una relación, a este proceso solo se verá la factibilidad si el estudiante utiliza los conocimientos previos aunque no sean del todo correctos, para Ausubel, el aprender es igual que comprender; lo que conlleva a que lo que se comprenda por parte del alumno será lo que se está aprendiendo y lo que va a recordar a futuro de forma inmediata porque quedará impregnado dentro de la estructura de conocimientos de los estudiantes.

Dicho de otra forma, es una prioridad para el docente al momento de evaluar los conocimientos, no sólo considera la impresión que tienen los estudiantes de lo que van a aprender, pero también considerar el desarrollo paso a paso en la interacción entre el nuevo conocimiento y lo que ya tienen, el producto final que los estudiantes obtienen demasiado importante porque generalmente somos solo profesores. Presta atención a las respuestas correctas e ignora los errores. que de estos es precisamente de donde se puede obtener la información de cómo el estudiante está adaptándose a la información nueva que van adquiriendo, esta es la única manera de llegar a la conclusión de si el estudiante está ampliando su campo cognitivo y lo que le permitirá el desarrollo de las habilidades que se esperan conseguir con el desarrollo de este proyecto.

El conectivismo tiene un enfoque teórico actual que ofrece la comprensión conveniente de esta enseñanza; el resto de conceptos teóricos son limitados en cuanto a la fuerza del mundo digital interconectado sobre la persona que aprende, puesto que para ellos el aprendizaje siempre debería ser personal, características distintas al aprendizaje actual en la era digital (Islas y Delgadillo, 2016).

El conectivismo, interesado en esclarecer cómo se adquiere el conocimiento y cómo se produce el aprendizaje, define la mente humana como una red que se adapta a su entorno. Por tanto, el aprendizaje se convierte en el proceso de formación de redes a través de conexiones entre diferentes nodos y la comprensión reside en estas redes. El rol de aprendiz es activo y creativo, ya que requiere una constante renovación de sí mismo con su entorno cambiante haciendo nuevas conexiones, reconociendo patrones y aprendiendo de la experiencia en la toma de decisiones (Siemens 2006, Siemens y Console, 2011).

Como parte del proceso se analiza trabajos relacionados con el tema de investigación junto con la capacitación del docente para el mejoramiento del desarrollo del proyecto, se destacan:

La tesis de Rosero Guachi Geoconda del Río (Rosero, 2022) con título: Ambientes Virtuales de Aprendizaje para Mejorar la Práctica Pedagógica de Docentes de Educación Básica, cuyo

objetivo es desarrollar un ambiente virtual de aprendizaje para la formación de docentes en la Unidad Docente Particular de Vida Cristiana, el método empleado fue inductivo – deductivo por medio de la observación en las clases con los docentes, se relaciona con el proyecto en la ejecución de un ambiente virtual de aprendizaje mediante la aplicación de metodologías aplicadas como el constructivista y conectivista.

La investigación de Pila Manosalvas Cesar Roberto (Pila, 2021) titulada Entorno virtual de aprendizaje en MOODLE para la construcción del Proyecto de Investigación de la asignatura Gestión Empresarial Nivel Superior del Bachillerato Internacional, el método que utilizó el autor fue el mixto basado en técnicas como encuestas a estudiantes y docentes y la observación experimental, la relación con este proyecto es la implementación del entorno virtual en la plataforma MOODLE a estudiantes de nivel superior.

Adicional, se analiza las tesis con el tema del Protocolo y Etiqueta, destacándose las que se mencionan a continuación:

Caza León, Loja y Muso (2020) en el artículo con título “Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizo en Ecuador”, menciona que Cuando hablamos de proyección personal e institucional, nos referimos a cartas de presentación. Por ello, las buenas costumbres y hábitos son la base de la armonía de las relaciones sociales, fortaleciendo así las relaciones entre las personas en el ámbito laboral. Ante estos antecedentes, este artículo ha sido elaborado con el objetivo de brindar una adecuada formación en etiqueta y normas de etiqueta a los estudiantes de la Secretaría Ejecutiva de Gestión de Carrera en la Escuela de Ciencias Administrativas de la Universidad de Ciencia y Tecnología Escuela de Ingeniería de Cotopaxi.

Como se observa en este trabajo investigativo, su objetivo es el capacitar a un grupo de alumnos en temas de protocolo y etiqueta, planteándose el tipo de investigación descriptiva, inductivo y la revisión bibliográfica documental, con esto se pudo recolectar información directamente de la fuente y el resultado del estudio les permitió observar lo importante que es la imagen de una empresa, el servicio y atención al cliente, adicional considerar la prioridad de la ejecución de normas referente a temas de protocolo y etiqueta.

Para Lechón A. (2018) en su estudio con tema: “Diagnóstico del conocimiento y aplicación de etiqueta y protocolo y su incidencia; Gobernación de Imbabura”, tiene como objetivo analizar el nivel de comprensión y poner en ejecución las reglas de etiqueta y su incidencia en la institución del gobierno de Imbabura mejorando su presencia. El propósito de este trabajo es establecer

las reglas que rigen los eventos, realzarlos, crear una imagen de calidad y excelencia tanto para los oficiales como para la organización. Este trabajo se nutre de fundamentos epistemológicos, sociológicos, axiomáticos y filosóficos, así como de los conceptos de Ritual y Protocolo que ayudan a comprender el tema de este estudio.

En la tesis mencionada se propone el estudiar la comprensión y aplicación de las reglas de etiqueta y etiqueta en la imagen de una organización., llegando a la conclusión que, en la planificación de distintos eventos llevados a cabo por el municipio de Imbabura, se observan varias falencias por la falta de conocimiento en la aplicación herramientas de protocolo y etiqueta, dejando ver la importancia que tiene el estar capacitados para la organización de eventos con distinta temática.

Según Recalde G. (2020) en su artículo con título “Aplicación de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi”, menciona: La sociedad actual cambia, se desarrolla, en su estructura social y existencia general. Así, la vestimenta y el comportamiento determinan la aceptación o el rechazo. Martínez, argumentó que el protocolo se implementó por necesidad social; es decir, establece cómo se deben formular los comportamientos importantes (2007), tiene como objetivo analizar la importancia de las reglas de etiqueta y etiqueta, contribuyendo así a la imagen de rendición de cuentas y mejora del servicio ante las Autoridades y el público. Se utilizaron métodos de investigación hipotético-inferencial, analítico-empírico y empírico, de modo que los resultados permitan una combinación de técnicas y conocimientos que ayuden a la realización del manual.

La autora llega a la conclusión que es una prioridad la elaboración de un catálogo de Normas de etiqueta y protocolo, que debe ser aplicado al personal administrativo, la planta docente e incluso a las autoridades de la institución, esto conlleva a un mejoramiento en la imagen y lo que representan dentro de la sociedad.

Figura 1. Antecedentes, conceptos Protocolo y Etiqueta



- “Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizo en Ecuador”,
- Capacitar un grupo de alumnos en temas de protocolo y etiqueta, el tipo de investigación descriptiva, inductivo y la revisión bibliográfica documental, con esto se pudo recolectar información directamente de la fuente y el resultado del estudio les permitió observar lo importante que es la imagen de una empresa, el servicio y atención al cliente.



- “Diagnóstico del conocimiento y aplicación de etiqueta y protocolo y su incidencia; Gobernación de Imbabura”
- Analizar el nivel de comprensión y de ejecución de reglas de protocolo en la institución, llegando a la conclusión que en la planificación de distintos eventos llevados a cabo por el municipio de Imbabura, se observan varias falencias por la falta de conocimiento en la aplicación herramientas de protocolo y etiqueta, dejando ver la importancia que tiene el estar capacitados para la organización de eventos con distinta temática.



- “Aplicación de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi”
- La autora llega a la conclusión que es una prioridad la realización de un catalogo de directrices de etiqueta y protocolo, que debe ser aplicado al personal administrativo, la planta docente e incluso a las autoridades de la institución, esto conlleva a un mejoramiento en la imagen y lo que representan dentro de la sociedad.

Fuente: Autoría propia

1.2. Proceso investigativo metodológico

La presente investigación se basa en el enfoque Mixto, porque se va a analizar el escaso conocimiento que tienen los alumnos de cuarto ciclo de la carrera de Turismo con respecto a la asignatura de Protocolo y Etiqueta del Instituto Sudamericano; su accionar se dirige a una combinación entre el enfoque Cuantitativo y Cualitativo.

Enfoque de la investigación

El enfoque de este proceso de investigación es Mixto, Hernández-Sampieri y Mendoza, (2008) mencionan que el método mixto representa Una serie de procesos de investigación sistemáticos, empíricos y críticos, la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos con el fin de extraer conclusiones (metafóricos) de toda la información recopilada y lograr una mejor comprensión, y su integración y discusión conjunta. Un fenómeno en estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).

Tipo de investigación

Observacional: Consiste en la inmersión de varios observadores en el campo con objeto de disminuir el riesgo de que la actividad de constatación empírica aparezca imbuida de la subjetividad del observado (Izcasara-Palacios, 2014, p.127).

Población y muestra

“La población es determinado o retocado, desde el planteamiento del problema (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.196). Para el proceso de esta investigación se ha contemplado a los estudiantes del cuarto nivel de la carrera de Turismo del Instituto Sudamericano, en la ciudad de Cuenca, debido al desconocimiento sobre los pasos a seguir en la asignatura de protocolo y etiqueta, estos constituyen la población de la investigación.

Para esta investigación se ha tomado como muestra a 18 estudiantes del cuarto nivel de la carrera de Turismo, cuya edad está entre los 19 y 22 años, en este caso la población coincide con la muestra siendo una investigación de aula.

Métodos, técnicas e instrumentos

Método

Se implementará en este trabajo de investigación es el método Inductivo, porque me permitirá llegar a conclusiones generales, ya que se basa en un proceso inductivo de explorar y describir, partiendo de lo particular a lo general y el método teórico que apoyará en la construcción de la parte conceptual, con los sustentos teóricos y en la determinación de conclusiones.

Técnicas e instrumentos

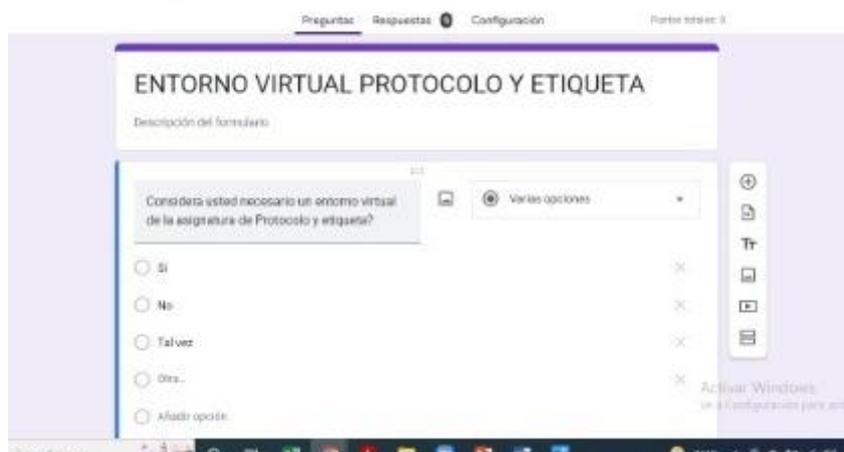
Se utilizará como instrumento de investigación la entrevista, esta se aplica a los estudiantes de cuarto ciclo de la carrera de Turismo del Instituto Sudamericano, con la finalidad de obtener información relacionada con el conocimiento que poseen en la asignatura de protocolo y etiqueta.

También se emplea la encuesta, con esta técnica se podrá recopilar información, como menciona Carrasco (2017), la encuesta facilita la objetividad del proceso investigativo, ya que los datos son obtenidos de forma sencilla, el instrumento de recolección de información que se

utilizó es Google Form, las dos técnicas serán aplicadas a los alumnos de cuarto ciclo de la carrera de Turismo.

Se realizó una encuesta en el Google Form para luego ser enviada al grupo de estudiantes del cuarto ciclo de la carrera de Turismo del Instituto Sudamericano.

Figura 2. Evidencia del formulario creado en Google Form

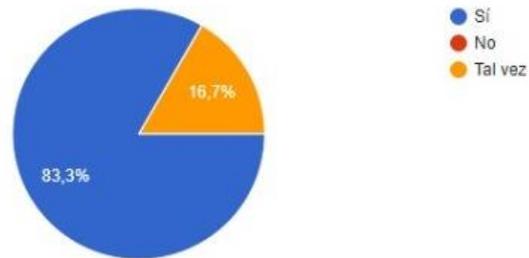
The image shows a screenshot of a Google Form interface. At the top, there are tabs for 'Preguntas', 'Respuestas', and 'Configuración'. The main title of the form is 'ENTORNO VIRTUAL PROTOCOLO Y ETIQUETA'. Below the title, there is a section for 'Descripción del formulario'. The main question is 'Considera usted necesario un entorno virtual de la asignatura de Protocolo y etiqueta?'. The question type is set to 'Varias opciones'. The response options are: 'Si', 'No', 'Talvez', 'Otra-', and 'Añadir opción'. The form is displayed in a window on a computer screen, with a Windows taskbar visible at the bottom.

Fuente: Google form
Fuente: Elaboración propia

1.3. Análisis de resultados

La encuesta realizada en google form, se procede a enviar a los estudiantes a sus correos electrónicos para que puedan ejecutarla, donde se obtuvo los resultados esperados en base al entorno virtual de la asignatura de Protocolo y Etiqueta, las que procedo a evidenciar con sus resultados y porcentajes.

Figura 3. Pregunta 1: Considera usted necesario un entorno virtual de la asignatura de Protocolo y Etiqueta?



Fuente: Elaboración propia

- Como se observa en el cuadro el 83,30% de estudiantes consideran que es necesario un entorno virtual para la asignatura de Protocolo y Etiqueta, siendo la mayoría de los encuestados.

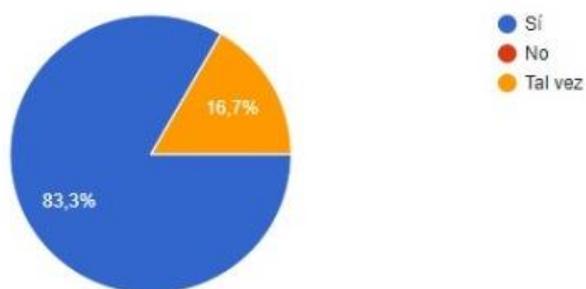
Figura 4. Pregunta 2: A su criterio el uso del protocolo y etiqueta es necesario en la realización de eventos y congresos?



Fuente: Elaboración propia

- Los resultados arrojados de la pregunta indican que la totalidad de los estudiantes es decir el 100% de los encuestados están de acuerdo en la importancia que tiene la asignatura de Protocolo y Etiqueta en la realización de eventos y congresos.

Figura 5. Pregunta 3: Cree que la utilización de TIC en este entorno virtual logre un aprendizaje adecuado en el estudiante?



Fuente: Elaboración propia

- La utilización de las TIC dentro de un entorno virtual definitivamente en base a la encuesta demuestra ser adecuado para el aprendizaje del estudiante, los resultados son del 83,33% en base a los estudiantes encuestados.

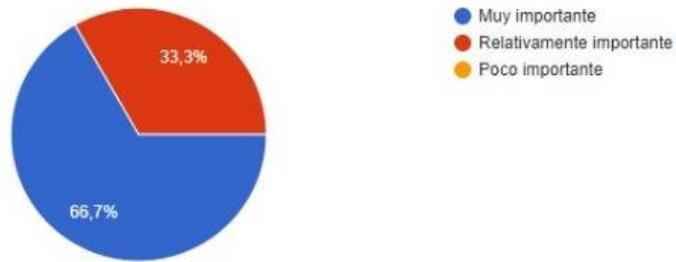
Figura 6. Pregunta 4: Cree usted pertinente la preparación práctica en protocolo y etiqueta de los alumnos de la carrera de Turismo?



Fuente: Elaboración propia

- Se observa en el gráfico que el 100% de los estudiantes encuestados están de acuerdo que es pertinente la preparación en la práctica dentro de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.

Figura 7. Pregunta 5: Qué tan importante cree usted la implementación de la asignatura de protocolo y etiqueta en la carrera de Turismo a través de un ambiente virtual?



Fuente: Elaboración propia.

- Se constata en el resultado de esta pregunta con el 66,70% que la implementación de un entorno virtual de la materia de Protocolo y Etiqueta es muy importante para los estudiantes encuestados sin embargo existe el 33,30 que concuerdan que es relativamente importante su implementación, los dos apuntan a que es necesaria la implementación del entorno virtual.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados.

Dentro de este proceso de análisis de datos buscamos crear un entorno de aprendizaje virtual para la asignatura Protocolo y Etiqueta del cuarto nivel de la carrera de Turismo. Se ha determinado implementar un espacio académico de enseñanza y aprendizaje que esté estructurado con diversas herramientas digitales a través de una plataforma de MOODLE, que se articulan con variados conceptos, criterios y tendencias didácticas, como se describen a continuación.

Componente Teórico

Los componentes utilizados en este proceso de investigación deben estar relacionados al aspecto metodológico, pedagógico y tecnológico, en donde los estudiantes puedan aprender a través de la plataforma MOODLE, con el uso de herramientas significativas y la implementación de teorías que le permitan comprender el tema planteado.

Entorno Virtual de Aprendizaje

Existen varios conceptos con respecto a los ambientes virtuales de aprendizaje (EVA), y todos coinciden en que son espacios digitales que incentivan a estudiantes y docentes a interactuar y conectarse para cumplir con sus roles, es por eso que la digitalización en la educación impulsa el crecimiento de los entornos virtuales para la enseñanza y el aprendizaje. (Carrillo, 2018). Esto lleva a concebir el pensamiento de que un entorno virtual es un espacio determinado en donde el estudiante puede interactuar y realizar las actividades planeadas por el docente ya sean estas sincrónicas o asincrónicas siendo el proceso más dinámico.

Por su parte Rincón (13), indica que los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), desarrollados a través de Internet y mediados por una plataforma educativa, se conviertan así en estrategias pedagógicas coordinadas por un tutor con el objetivo de facilitar y dinamizar el proceso de enseñanza y aprendizaje. De esta forma un EVA se vuelve un instrumento esencial dentro de la actividad educativa, al emplear diversos recursos tecnológicos que permiten acceder a un sin número de actividades y dinámicas asertivas dentro de la asignatura presentada.

El uso de las TIC dentro del ámbito de educación, hoy en día, favorece a los estudiantes y docentes, por medio del manejo correcto de las herramientas que permiten la construcción del

pensamiento y conocimiento que exige la era tecnológica, puesto que la plataforma MOODLE ofrece varias actividades como son: foros, documentos dentro de un repositorio, chats, correos, videos, puzzles, etc., sin embargo el abanico de servicios es amplio para el docente que desea crear de forma interactiva la plataforma para sus estudiantes.

Entorno Constructivista

La teoría de aprendizaje principal que se ha considerado para crear el entorno virtual de Protocolo y Etiqueta es el Constructivismo, con la creación de las TIC se dio paso a varios espacios de educación y aprendizaje en donde siempre sale a relucir el trabajo colaborativo que permite el intercambio de conocimientos entre un grupo de estudiantes abiertos a los nuevos cambios tecnológicos.

Estos estudiantes son los principales participes dentro de su proceso de aprendizaje, son quienes a su ritmo apoyados de estrategias y herramientas van construyendo su propio conocimiento que les permite ir desarrollando la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones a través del descubrimiento, la reflexión y la interacción.

Los estudiantes que han aprendido con las TIC desde el paradigma constructivista, han demostrado tener un aprendizaje más efectivo cuando se consideran algunas características importantes dentro del proceso como son: participar activamente, participar en grupos, interactuar y responder regularmente, adicional se puede también mencionar que toman el control de la actividad que tienen a su responsabilidad.

Entorno Conectivista

Hoy en día la metodología e-learning ha ganado un terreno bastante amplio ya que permite al alumno planificar y realizar sus Estudios en el marco del propio horario de trabajo, que conducen al desarrollo de la autonomía en el proceso de aprendizaje, comprensión y análisis de los contenidos del programa sin necesidad de asistencia directa o directa de otros. Orientación y auto gestión al organizar tareas en las que se utilizan herramientas virtuales. se utilizan (Reese, 201). La teoría del conectivismo se define como el vínculo a distancia que se establece entre personas con el propósito de aprender, lo que amenora el aislamiento que se ha producido anteriormente en la educación a distancia. (Gudiño, Ramírez & Amo, 2014).

La diferencia entre el paradigma constructivista y el asociativo es que el conectivismo no es más que el desarrollo del constructivismo cuando el aprendizaje tiene lugar en un entorno fuertemente conectado (Benito, 2009). Surgió la necesidad de proponer una teoría del

aprendizaje alternativa a las teorías existentes, incluyendo el constructivismo, acorde con los cambios que las TIC han provocado en el dominio del conocimiento.

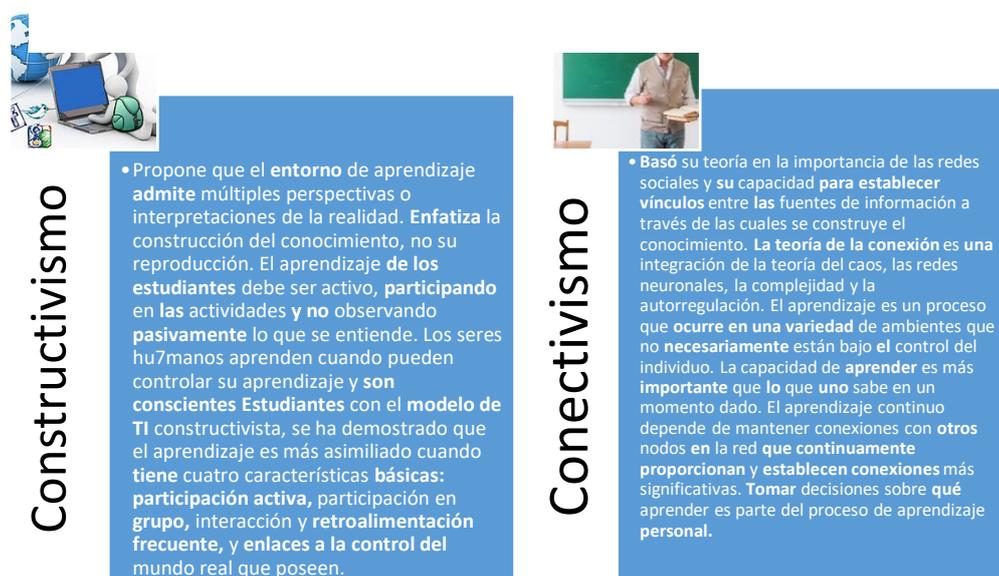
Valorando la labor del docente para la enseñanza en el siglo XXI, podemos darnos cuenta que el profesor en la virtualización en la era digital se desarrolla de tal manera que su interferencia es cada vez menor en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. La actividad que se desarrolla en el aprendizaje centrado en el alumno, en el que él mismo controla todo el proceso, provoca que el rol del docente sufra un cambio significativo en el nuevo escenario educativo que se nos presenta.

Los maestros no somos los que tenemos todo el control en el proceso enseñanza y aprendizaje, sino facilitadores y tutores brindando apoyo en los ambientes de aprendizaje en donde su rol principal es la de animar a los estudiantes a continuar sus estudios y debe saber trabajar seriamente con sus compañeros.

El conectivismo dicta que el maestro debe ser activo en la comunidad de aprendizaje y participar en la formación del alumno para que éste aprenda a manejar y organizar la información, que pueda trabajar de forma colaborativa, con espíritu crítico y que sepa resolver los problemas de su campo.

En el presente trabajo de titulación se destaca la posición de “aprender a aprender”; es decir, que los estudiantes sean activos constructores de su propio aprendizaje, al incorporar experiencias y procesos metodológicos que les permitan buscar permanentemente el nuevo conocimiento.

Figura 8. Características de las teorías Constructivistas y Conectivistas



Fuente: Elaboración propia

Componente Metodológico

Para la implementación del ambiente virtual de la asignatura de Protocolo y Etiqueta se utiliza la metodología PACIE + Flipped Classroom, con el fin de entregar a los estudiantes las mejores herramientas para una educación superior de alta calidad.

Flipped Classroom

También conocida como clase invertida, es un método de enseñanza que ha ido tomando importancia en los últimos años por todos los resultados positivos dentro del proceso de aprendizaje; por ejemplo: los estudiantes se les pide que observen un video varias veces con el objetivo de memorizar, interpretar y trasladar al quehacer práctico, antes de recibir las clases programadas de la asignatura, en cuestión. Según Berenguer “es un método de enseñanza cuyo principal objetivo es que el alumno asuma un rol mucho más activo en su proceso de aprendizaje que el que se venía ocupando tradicionalmente” (2016).

La experiencia del Flipped Classroom propone una educación ya sea individual o en equipo, en donde se fusionan cuatro pilares importantes, ofrecen ambientes flexibles, incentiva a la cultura del aprendizaje, el contenido es concreto y práctico y el docente o tutor a cargo debe estar capacitado para plantear la información de partida.

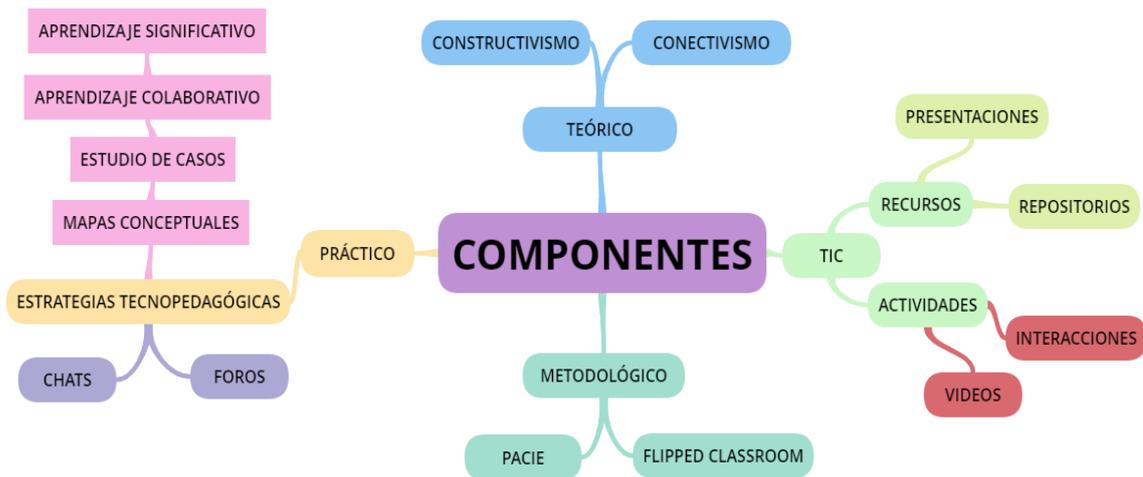
Metodología PACIE

Es una metodología para estructurar los entornos virtuales de aprendizaje, la cual tiene como objetivo el de aprovechar las diferentes maneras de comunicación entre docente y estudiante creando un vínculo que les permita construir en conjunto el conocimiento significativo, su acrónimo significa P = Presencia, A = Alcance, C = Capacitación, I = Interacción y E = E – learning, al momento de la creación de un entorno virtual es una metodología recomendable por sus orientaciones a la utilización de herramientas digitales y recursos tecnológicos.

Componente Práctico

Dentro del componente práctico están todas las actividades, herramientas y estrategias planificadas que se encuentran formando parte del entorno virtual con el apoyo de las TIC, generando una interactividad constante entre el estudiante y el material de estudio.

Figura 9. Cuadro de Componentes



Autor: Cristina Villavicencio
 Fuente: Elaboración Propia

2.2. Descripción de la propuesta

La propuesta de este trabajo de investigación es ejecutar un entorno virtual de aprendizaje de la asignatura de Protocolo y Etiqueta para los estudiantes de cuarto nivel de la carrera de Turismo del Instituto Sudamericano, en donde el estudiante pueda acceder a un sin número de herramientas tecnológicas con contenidos más dinámicos, produciendo en ellos la curiosidad de conocer más y seguir aprendiendo sobre las bondades de esta materia.

El ambiente virtual se construyó dentro de una plataforma MOODLE, la misma que permite el fácil acceso por parte de los estudiantes que ya se encuentran familiarizados con su utilización, en la cual encontrarán actividades sincrónicas y asincrónicas que pudieran realizar de forma individual o en equipos de trabajo.

El entorno diseñado es bastante amigable, los estudiantes pueden ingresar por su computador, Tablet o por su Smartphone al tener el nombre de usuario y su contraseña que será proporcionado por el docente antes del inicio de las clases una vez que se matriculen en la asignatura.

Figura 10. Logo Moodle



Fuente: Máxima formación

El Moodle es también conocido como LMS (*Learning Management System*), o lo que nosotros conocemos como Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), es un sistema para crear espacios de aprendizaje online adaptados a necesidades de docentes, estudiantes y los administradores de la plataforma.

Con la plataforma Moodle existen varias actividades que se pueden realizar entre ellas destacan:

- ✓ Gestionar usuarios, accesos y roles.
- ✓ Gestionar recursos y actividades más didácticas y de formación
- ✓ Diseñar la estructura pedagógica acciones formativas.
- ✓ Controlar y hacer seguimiento del proceso de aprendizaje.
- ✓ Evaluar a los alumnos y generar informes.
- ✓ Establecer vías de comunicación entre profesor y alumnos.
- ✓ Crear espacios de aprendizaje colaborativo.

De acuerdo a la página máxima formación, en su blog indica que su utilización es variada mencionando las siguientes entidades:

- Universidades
- Preparatorias
- Educación Primaria
- Educación Secundaria
- Departamentos gubernamentales
- ONG
- Fundaciones y asociaciones
- Empresas de todos los sectores
- Profesores, docentes y formadores
- Educadores freelance
- Autodidactas

Para la construcción de este entorno virtual se trabajó con la teoría constructivista y conectivista.

Existen varias plataformas de aprendizaje cada una con una cantidad de características distintas dependiendo las necesidades que los docentes deseen mostrar a sus alumnos, sin embargo, para este proyecto la más apta es la plataforma MOODLE, como se muestra en la

siguiente tabla en donde se realiza la comparación de tres plataformas, con las bondades y beneficios que hacen del MOODLE diferente frente al uso de otras plataformas.

Tabla 1. Comparación características Plataformas de Aprendizaje

	MOODLE	CLASSROOM	MICROSOFT TEAMS
Compatibilidad con otros dispositivos	Si	Si	Si
Plataforma Gratuita	Si	Si	Si
Articulación semántica 3.0	Si	No	Si
Contiene herramientas colaborativas	Si	No	Si
Repositorio de recursos	Si	No	Si
Se puede agregar actividades sincrónicas	Si	Si	Si
Se puede adicionar evaluaciones sincrónicas y asincrónicas	Si	Si	Si
El manejo de la plataforma es ágil con las actividades	Si	Si	No
Contiene multiplataforma	Si	Si	Si

Autor: Cristina Villavicencio

Fuente: Elaboración Propia

El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es como lo conocen los estudiantes dentro del Instituto el mismo que está integrado con algunas actividades de fácil uso para el estudiante.

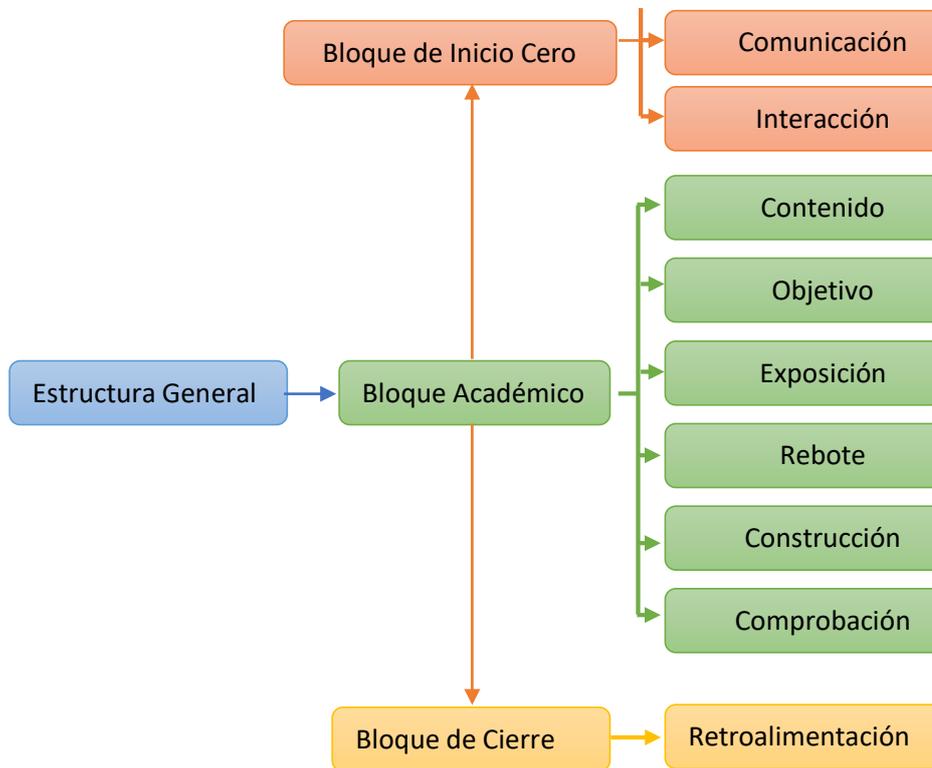
Figura 11. Actividades dentro de un EVA



Fuente: www.google.sites/entorno/virtual

a. Estructura general

Figura 12. Estructura General de la Propuesta.



Autor: Cristina Villavicencio
Fuente: Elaboración propia

Bloque de Inicio (bloque cero).

Dentro de la estructura general de la metodología PACIE, se inicia con el bloque cero considerado el más importante porque en él se encuentra toda la información necesaria para que el estudiante pueda desenvolverse dentro del entorno virtual, es un bloque de interacción entre el docente y el estudiante compuesto de tres secciones que se detalla a continuación:

➤ **Sección Información.**

Como su nombre lo indica muestra información sobre el curso, el docente, los contenidos y una explicación del curso, en este entorno virtual está compuesto por:

- **Presentación del docente.** La información del docente es primordial para el estudiante de esta forma conoce algunas particularidades y experiencia del tutor a cargo de la asignatura. Pueden observar su experiencia laboral,

formación académica y las actividades en las que se ha desempeñado. Informarse del tiempo laborando dentro de la entidad educativa y su cargo actual.

- **Sílabo.** El estudiante podrá descargar el archivo del sílabo en donde se detalla la descripción de los contenidos que se abordarán dentro del curso, prerrequisitos, correquisitos, horas de asistencia por la plataforma, objetivo general, metodología, bibliografía, etc.
- **Guía de contenido del módulo.** En este documento se brinda al estudiante una breve explicación de cómo está estructurado el EVA y los contenidos que se van a observar en cada una de sus secciones.
- **Rúbrica de evaluación.** Este documento es importante para el estudiante, así conoce los parámetros a utilizar por parte del docente para la evaluación estandarizada que permite detallar los parámetros de calificación motivando al estudiante a llegar a la meta de un aprendizaje de calidad.

➤ **Sección de Comunicación.**

En este apartado el estudiante podrá contar con la información relevante o de último momento, como por ejemplo el link de conexión a una de las clases por zoom, cronograma de evaluaciones, horarios de clase, etc.

Se hará énfasis en las actividades o trabajos que se realicen dentro del módulo, puede contener la explicación de cómo se deberán realizar los trabajos, etc.

Al estar al inicio del módulo, facilita al estudiante a poder enterarse de las noticias sin tener que ingresar a las otras secciones.

➤ **Sección Interacción.**

En esta sección el docente permite a los estudiantes interactuar entre ellos dentro del ámbito social, conocerse entre ellos fuera del factor académico, de esta forma se generan espacios de colaboración y apoyo, por medio de un foro con un tema de discusión ya sea este de índole de la asignatura o de tema abierto con alguna tendencia de la temporada.

Adicional el docente puede invitar a los estudiantes a participar por medio de un glosario de términos colocando un mínimo de entradas de palabras nuevas que van conociendo a medida que avanza la materia, así todos pueden acceder a la información, este apartado es la base del aprendizaje colaborativo.

Bloque Académico.

En este bloque se encuentra la información de los contenidos de la materia o asignatura, están los documentos, actividades, videos, que el docente quiera compartir con el estudiante. Es decir, está constituido por el material preparado y planificado por parte del tutor de la asignatura de la forma más dinámica, aquí es donde el estudiante se apropia de la información para poder realizar todas las actividades sincrónicas o asincrónicas, en donde se organiza los contenidos del curso. Está compuesta por:

➤ **Sección Contenidos.**

En la sección de contenidos el estudiante podrá observar los títulos de las unidades a resolver en ese módulo o semana.

➤ **Sección Objetivo.**

En este apartado se menciona el objetivo que tiene el modulo o la semana a ser cumplido por parte del docente de la materia.

➤ **Sección Exposición.**

Aquí el estudiante tendrá todo el material de utilidad para el desarrollo de su materia, la información debe ser clara y no repetitiva para no causar desinterés por parte del estudiante. El material debe ser amplio y con varios puntos de vista para desarrollar el aprendizaje crítico en el estudiante.

➤ **Sección Rebote.**

En este espacio se crean actividades en donde el estudiante lea y asimile los documentos, videos o enlaces web o a forma de pequeñas preguntas el docente conozca cómo está el avance de los estudiantes. Para poder participar de estas actividades es importante que el estudiante haya revisado la información y estar preparado para poder aprobar la actividad.

➤ **Sección Construcción.**

Aquí se proporciona actividades o tareas que los estudiantes van a ejecutar para consolidar el conocimiento que han adquirido al finalizar este módulo en caso de tener un error en este espacio, el estudiante aprende, corrige y supera para poder llegar a la sección de comprobación.

➤ **Sección Comprobación.**

A este campo se lo conoce también con el nombre de evaluación, en esta sección se presentan actividades que permiten conocer si el estudiante aprendió con el material proporcionado, asimiló los temas o contenidos y finalmente si comprendió los temas planteados.

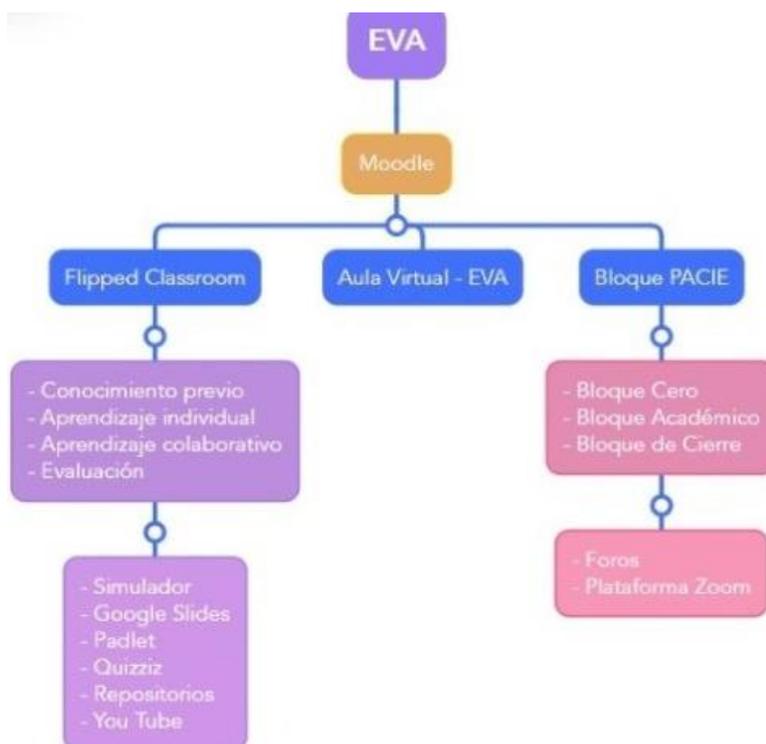
Las actividades pueden ser una tarea con fecha límite de entrega, una prueba con un banco de preguntas de opción múltiple, una exposición o disertación de temas entregados por el docente tutor, una actividad en equipos de trabajo, sin embargo, cualquiera de estas opciones va a permitir al docente conocer si la unidad o tema fue comprendido y aprendido por el estudiante.

Bloque de Cierre.

En este punto se caracteriza por ser el último de la información y se utiliza para aplicar una encuesta de satisfacción por parte de los estudiantes, este resultado servirá para mejorar en los puntos que los estudiantes hayan considerado que faltó ahondar, como la metodología, técnicas e instrumentos, es donde el estudiante también por medio de encuestas da a conocer si la interacción del tutor o docente fue la correcta.

A continuación, se presenta la imagen de cómo está conformado el entorno virtual ejecutado para la materia de Protocolo y Etiqueta.

Figura 13. Estructura del MOODLE



Autor: Cristina Villavicencio (Mindmester)
Fuente: Elaboración propia

b. Explicación del aporte

Una vez realizada la investigación se procedió a ejecutar el entorno virtual en MOODLE, para aportar en el conocimiento de los estudiantes y facilitar el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, aplicando la metodología PACIE como se mencionó anteriormente, el mismo que está distribuido en los bloques donde el estudiante y el docente generen interacción.

Se procede a detallar el funcionamiento y características utilizadas en el desarrollo de la propuesta.

➤ Pasos para ingresar al entorno virtual MOODLE de Protocolo y Etiqueta.

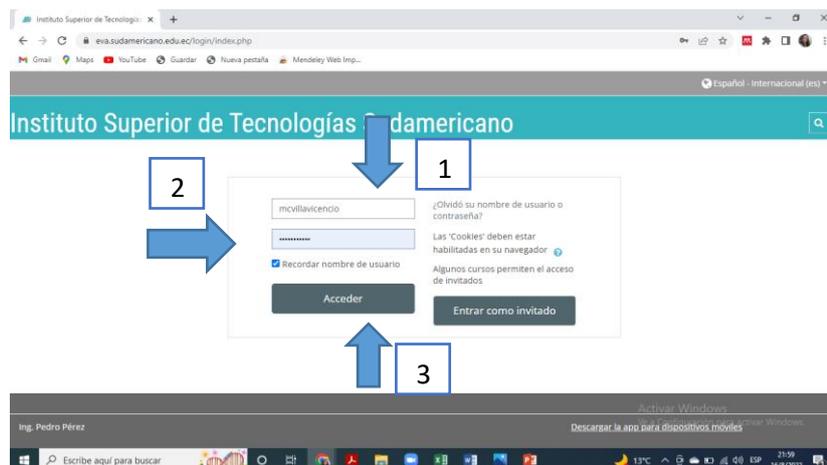
Al ser una plataforma tecnológica podemos ingresar a través de un computador de escritorio, laptop, Tablet o un Smartphone.

Se puede acceder desde cualquier navegador Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, etc., sin embargo, la recomendación para el estudiante es utilizar Google Chrome para un mejor funcionamiento.

1. Se ingresa por medio de la siguiente URL:

<https://eva.sudamericano.edu.ec/login/index.php>

Figura 14. URL para ingreso al EVA (Entorno virtual de aprendizaje) de la asignatura de Protocolo y Etiqueta



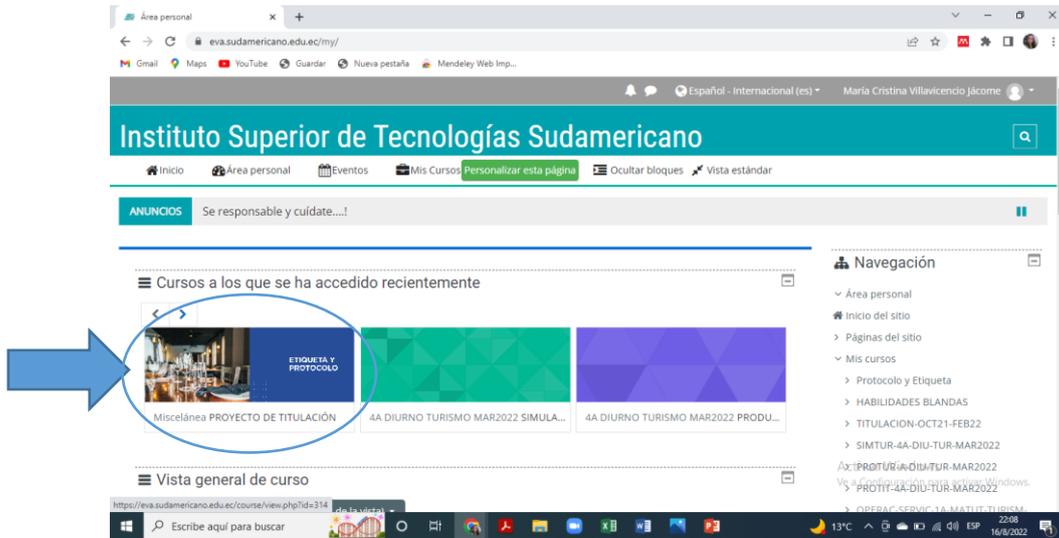
Autor: Cristina Villavicencio

Fuente: Aula virtual del Instituto Sudamericano

1. Como se observa en la imagen el estudiante debe colocar su nombre de usuario.
2. Luego debe colocar la contraseña y
3. Dar click en Acceder

- Una vez ingresado al Entorno Virtual podría encontrarse con más cursos el estudiante deberá escoger el entorno virtual de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.

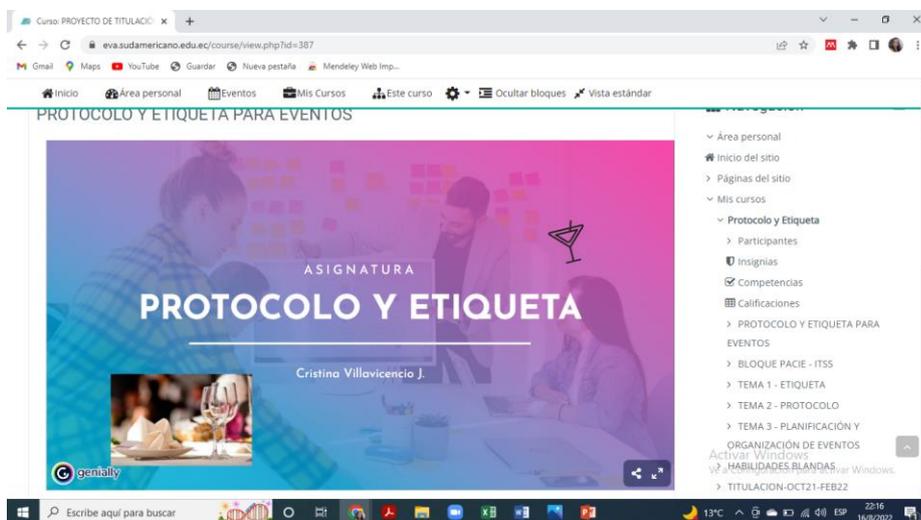
Figura 15. Asignatura de Protocolo y Etiqueta en el Entorno Virtual



Autor: Cristina Villavicencio
Fuente: Aula virtual del Instituto Sudamericano

- Una vez que el estudiante accede a la asignatura de Protocolo y Etiqueta encontrará la portada de la materia.

Figura 16. Portada del Entorno Virtual de Protocolo y Etiqueta



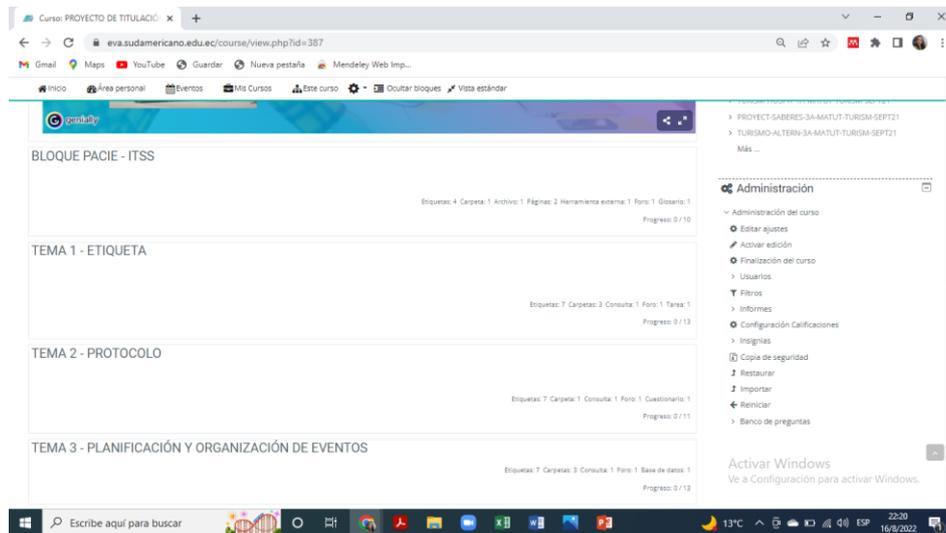
Autor: Cristina Villavicencio
Fuente: Aula virtual del Instituto Sudamericano

4. Luego de la portada si el estudiante mueve el cursor hacia abajo encontrará los bloques de la asignatura y los tres temas que se abarca y son:

- Etiqueta
- Protocolo
- Planificación y Organización de Eventos.

Estos temas han sido realizados con la metodología PACIE, que se detalla en los siguientes pasos.

Figura 17. Presentación de Bloques



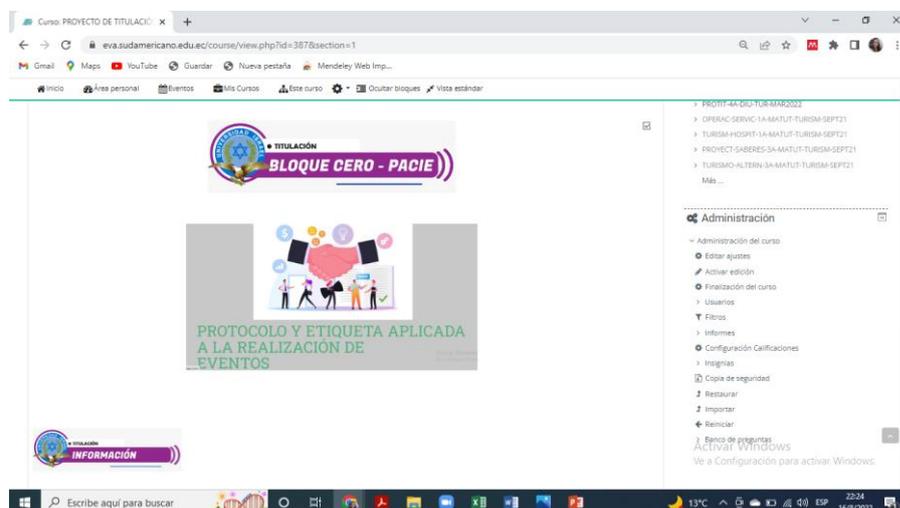
Autor: Cristina Villavicencio



BLOQUE PACIE

5. Al presionar en el Bloque PACIE, se despliega el contenido del mismo que está conformado por una presentación con una imagen y el título de este bloque.

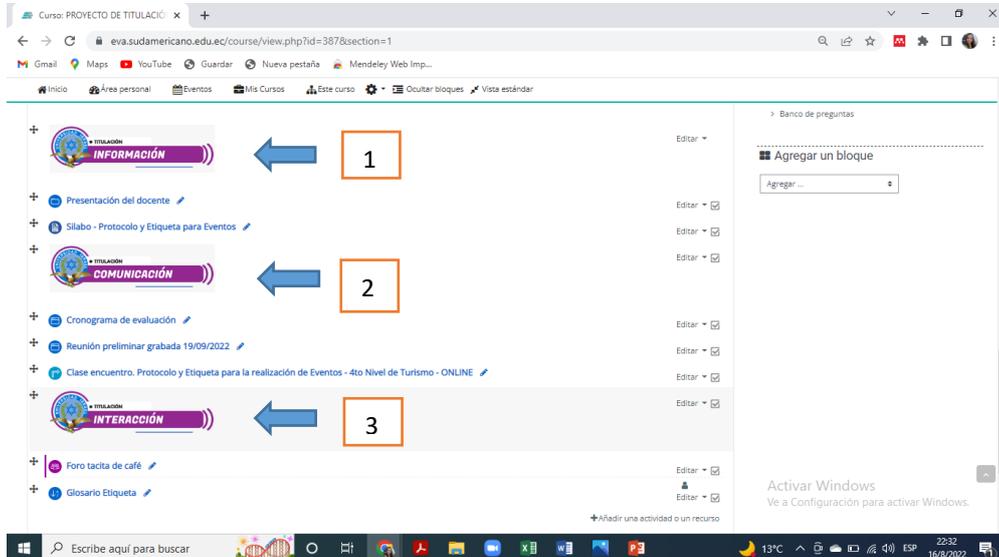
Figura 18. Bloque Cero o PACIE



Autor: Cristina Villavicencio

6. El bloque Cero está conformado por tres ítems que son:
- 1) Información
 - 2) Comunicación
 - 3) Interacción

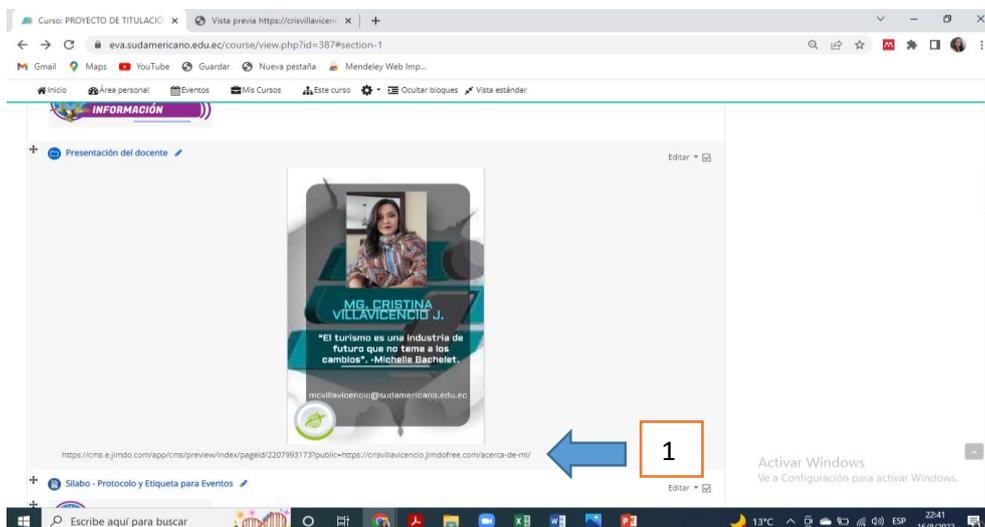
Figura 19. Presentación contenido bloque Cero o PACIE



Autor: Cristina Villavicencio

Al ingresar en este bloque en la sección de Información consta la presentación del docente al dar click en esta opción el estudiante accederá a la información del docente a cargo de la materia

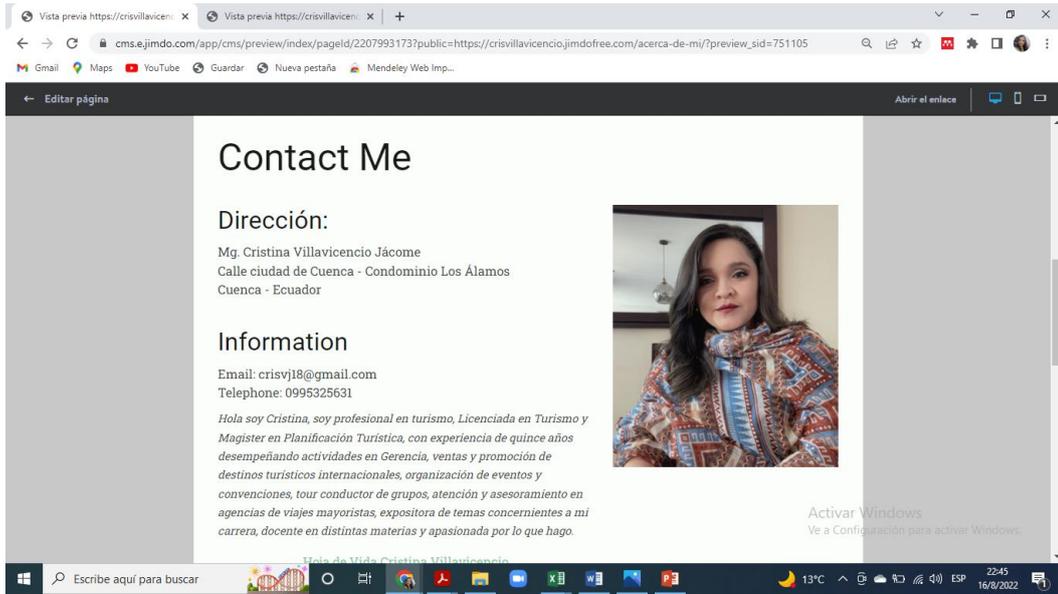
Figura 20. Presentación del docente.



Autor: Cristina Villavicencio

- 1) Como se observa en la imagen debajo de la foto del docente esta una URL, cuando el estudiante haga un click en esta se abrirá dentro del entorno virtual la información del docente en la herramienta JIMDO, la misma que fue utilizada para implementar datos e información importantes del docente.

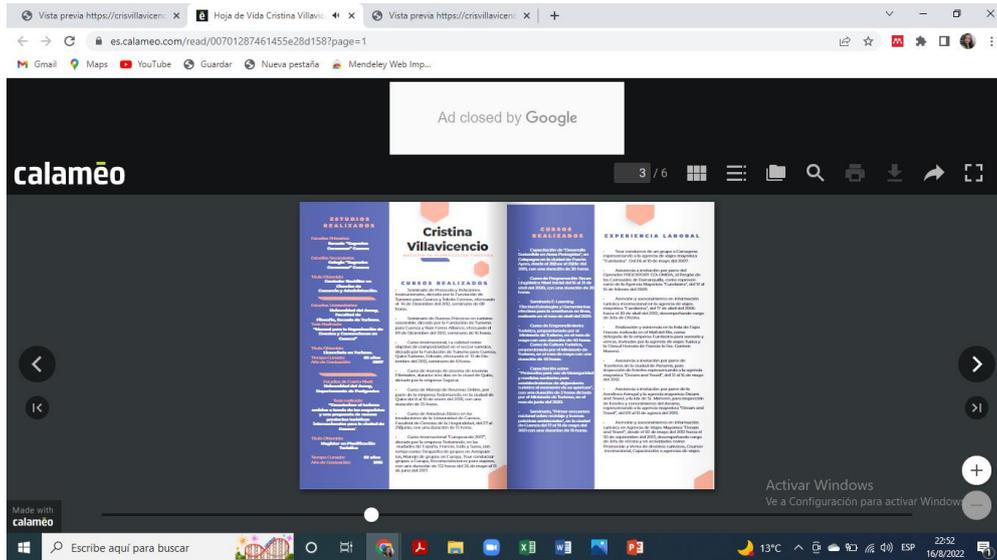
Figura 21. Información y experiencia académica del docente.



Autor: Cristina Villavicencio

Al bajar en la página de información del docente, el estudiante también encontrará la hoja de vida del tutor académico de la asignatura de Protocolo y Etiqueta, este recurso fue realizado con la herramienta CALAMEO, a forma de un libro en PDF donde consta toda la experiencia laboral y profesional del docente.

Figura 22. Hoja de vida del docente de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.

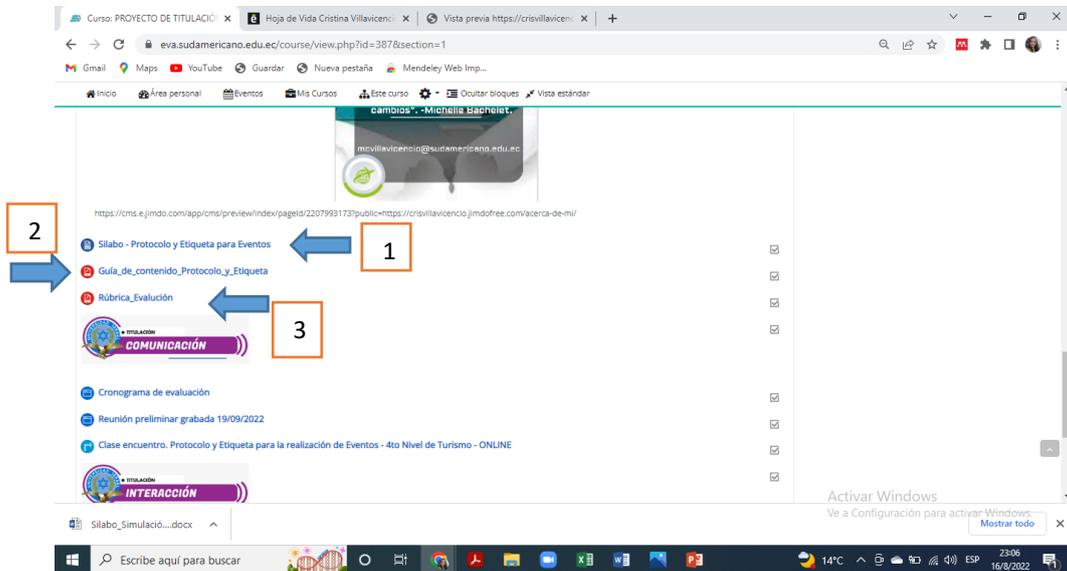


Autor: Cristina Villavicencio

7. Otros factores importantes dentro de esta sección de información son:

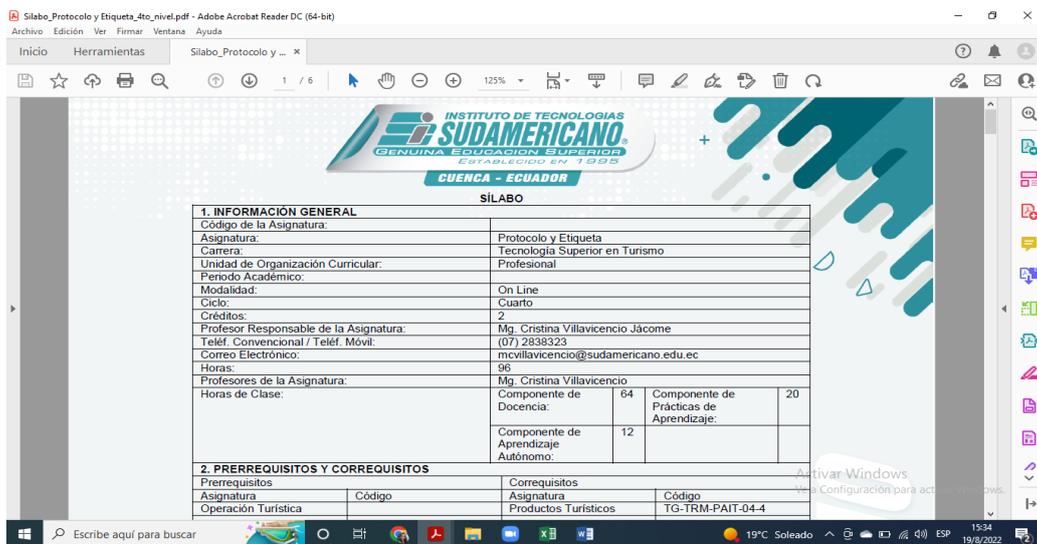
- 1) Sílabo si el estudiante da un click sobre la opción se descargará un archivo en Word con toda la información de los contenidos de la materia de Protocolo y Etiqueta.
- 2) Guía de contenido de la asignatura de Protocolo y Etiqueta, a breves rasgos se da indicaciones de lo que contiene el entorno virtual de la asignatura y como desenvolverse en los temas planteados.
- 3) Rúbrica de calificación, se detalla la forma de calificación de cada una de las actividades dentro de la materia de Protocolo y Etiqueta.

Figura 23. Información del sílabo, guía de y la rúbrica de calificación.



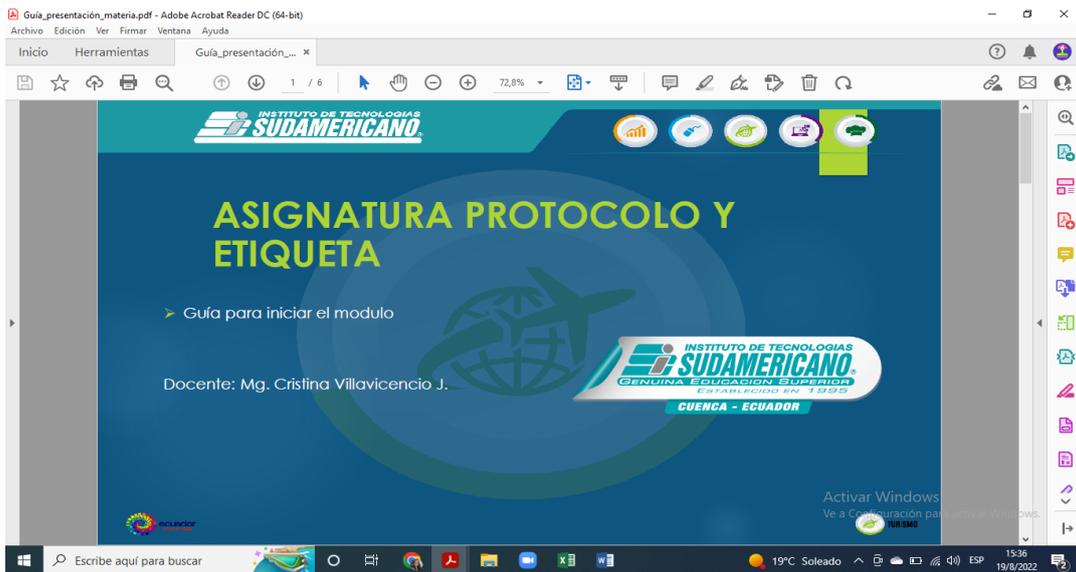
Autor: Cristina Villavicencio

Figura 24. Evidencia Sílabo asignatura Protocolo y Etiqueta



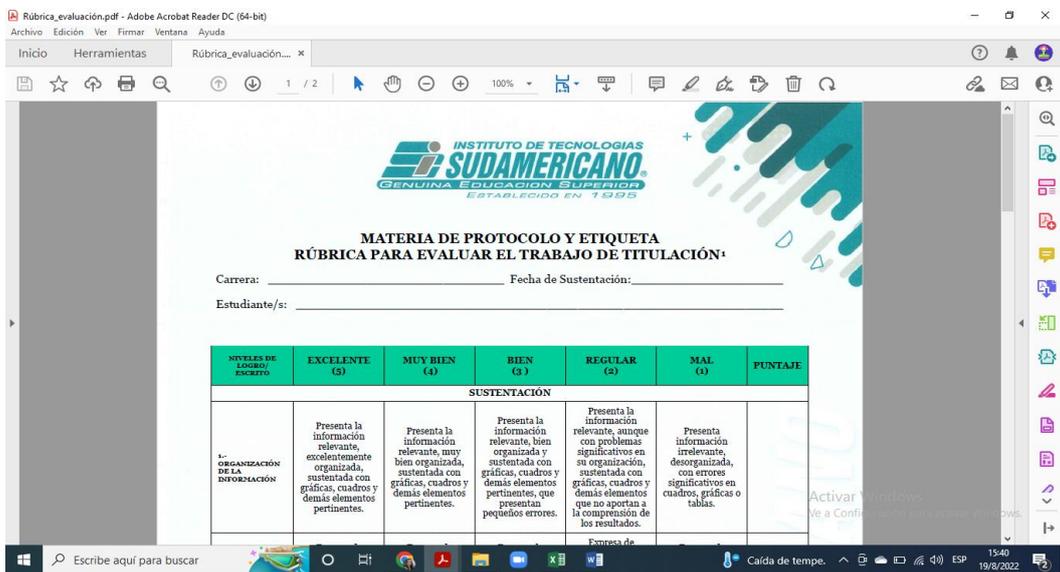
Autor: Cristina Villavicencio

Figura 25. Evidencia Guía de presentación de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.



Autor: Cristina Villavicencio

Figura 26. Evidencia Rúbrica de la asignatura de Protocolo y Etiqueta.



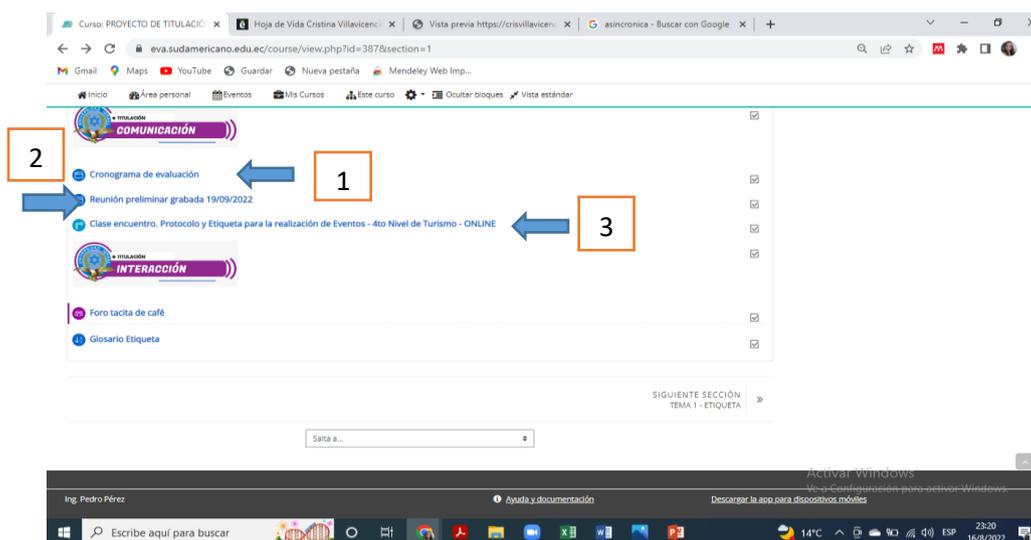
Autor: Cristina Villavicencio

8. En la sección de comunicación el estudiante puede observar la siguiente información dividida en algunas actividades:

- 1) Cronograma de Evaluación. Al dar click en esta opción el estudiante se descargará un documento en PDF, donde constan las fechas de cada una de las actividades y las reuniones que se pudieran ejecutar de forma virtual o si fuera el caso de forma presencial si así lo amerité la ocasión.

- 2) Clase encuentro preliminar. En esta opción el estudiante tendrá acceso al link de conexión por la plataforma zoom, en donde se presentará a las clases programadas en base a un horario que se proporcionará al estudiante, es decir a los encuentros sincrónicos con el tutor de la materia.
- 3) Reunión preliminar. Al dar click en esta opción el estudiante podrá ingresar a las clases grabadas que el docente cargará para que puedan revisar en cualquier momento y lugar los temas entregados en la clase virtual por la plataforma Zoom.

Figura 27. Información del cronograma de evaluación, Reunión preliminar y Link del Zoom

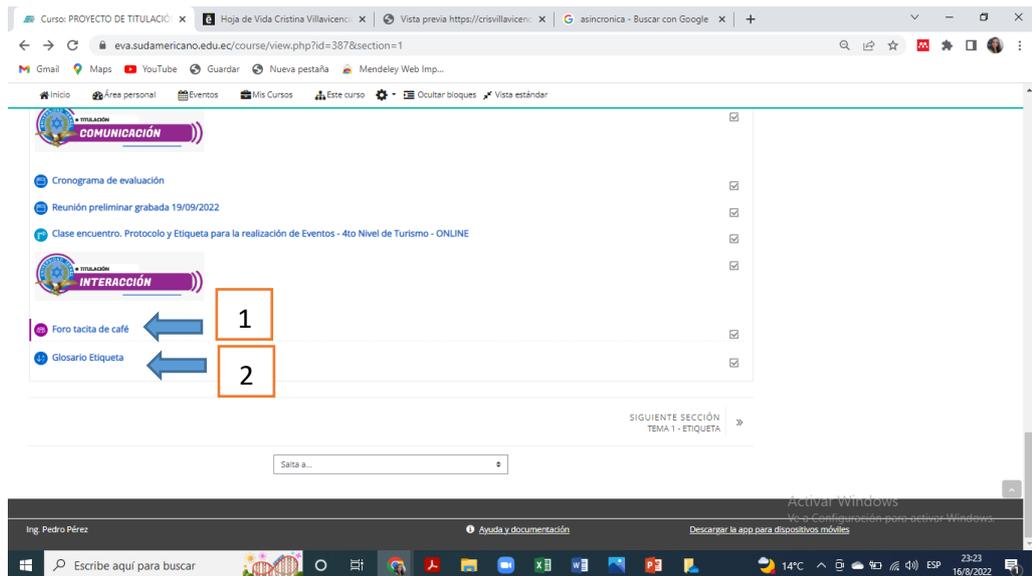


Autor: Cristina Villavicencio

9. Finalmente, la sección de Interacción que está conformada por dos actividades:

- 1) Foro tacita de café, un espacio donde el estudiante puede intercambiar sus experiencias, conocimientos, socializar con los compañeros o compartir algún concepto si así fuera el caso donde el docente pida la información de un tema específico a tratar.
- 2) Glosario de términos, dependiendo la directriz del docente el estudiante debe cargar uno o más términos y sus conceptos con una cita bibliográfica en base al desarrollo de los temas y que consideren de importancia para el resto del grupo.

Figura 28. Foro tacita de café y glosario



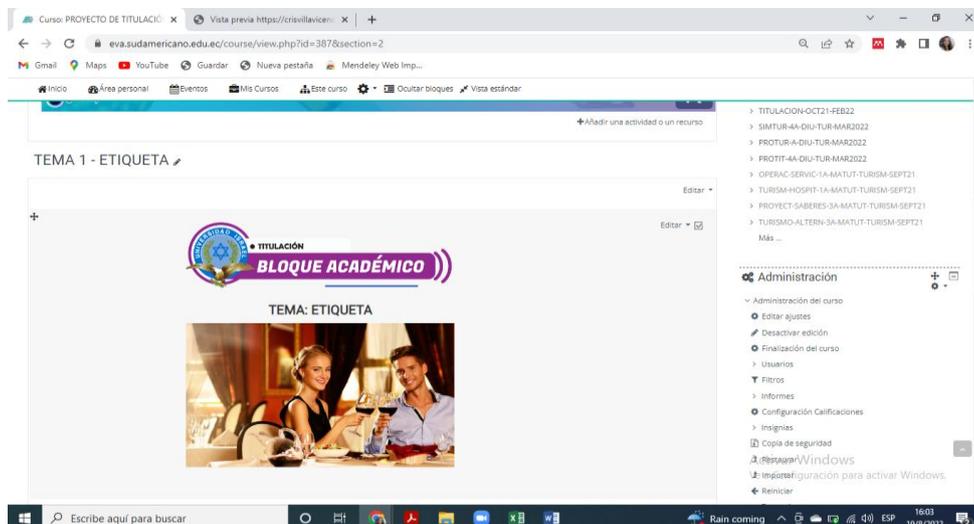
Autor: Cristina Villavicencio

BLOQUE ACADÉMICO

Una vez que el estudiante finalice de revisar el bloque Cero o PACIE, podrá seguir a las siguientes actividades en donde se encuentra el bloque Académico, en este se desarrollan los tres temas de la asignatura con las actividades y herramientas que se detalla a continuación:

Tema 1: ETIQUETA

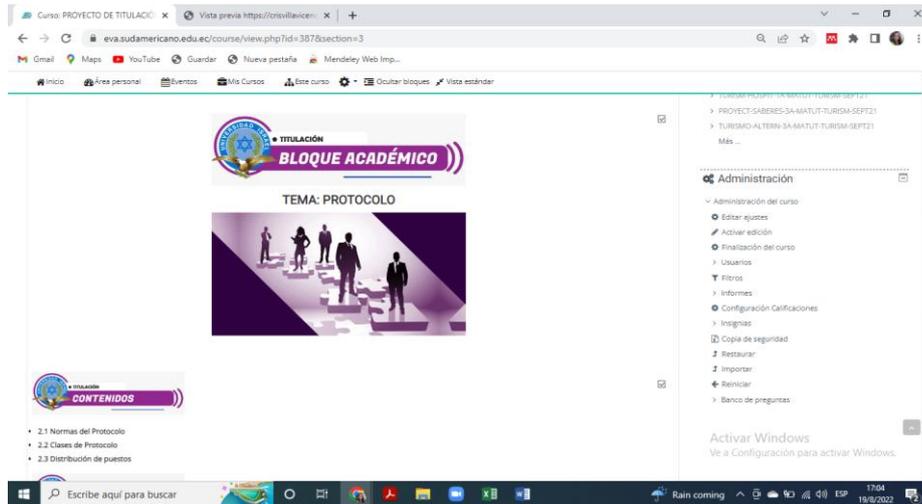
Figura 29. Presentación del tema 1 – Etiqueta



Autor: Cristina Villavicencio

Tema 2: PROTOCOLO

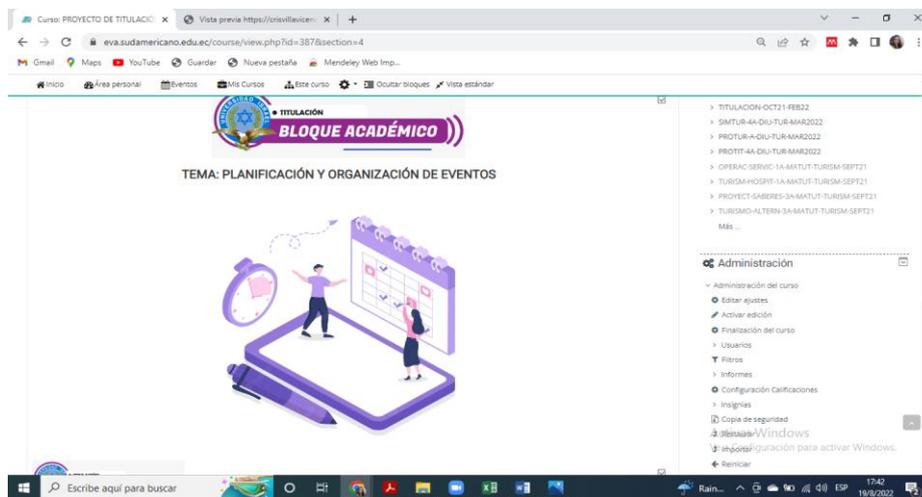
Figura 30. Presentación del tema 2 – PROTOCOLO



Autor: Cristina Villavicencio

Tema 3: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Figura 31. Presentación del tema 3 – PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS



Autor: Cristina Villavicencio

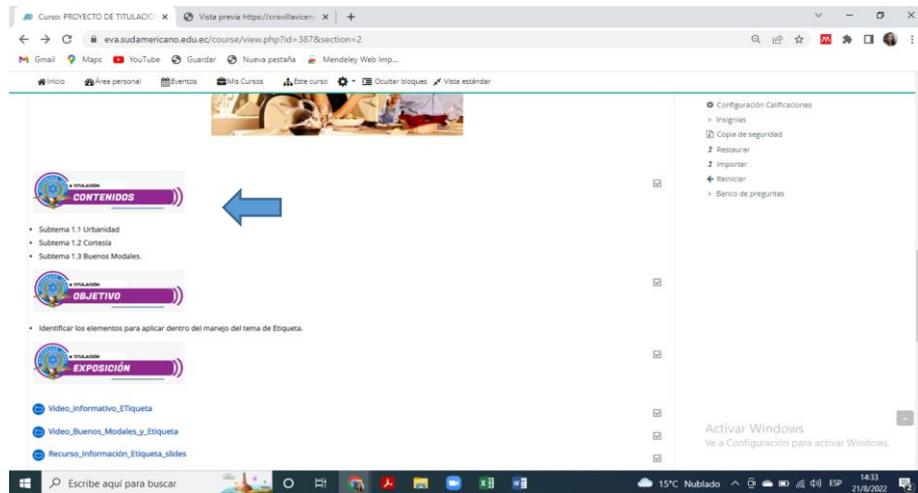
- Estructura de los temas del entorno virtual en MOODLE de la asignatura de Protocolo y Etiqueta

En cada tema se puede observar que están distribuidos con la misma estructura dentro del bloque Académico, para evidenciar como está conformada se demuestra uno de los temas del entorno virtual.

Los elementos por los que está conformada se menciona a continuación:

- a) **Contenido.** Dentro de este elemento se describe los subtemas que se van a considerar en el tema principal, en este caso son: Urbanidad, Cortesía y Buenos Modales.

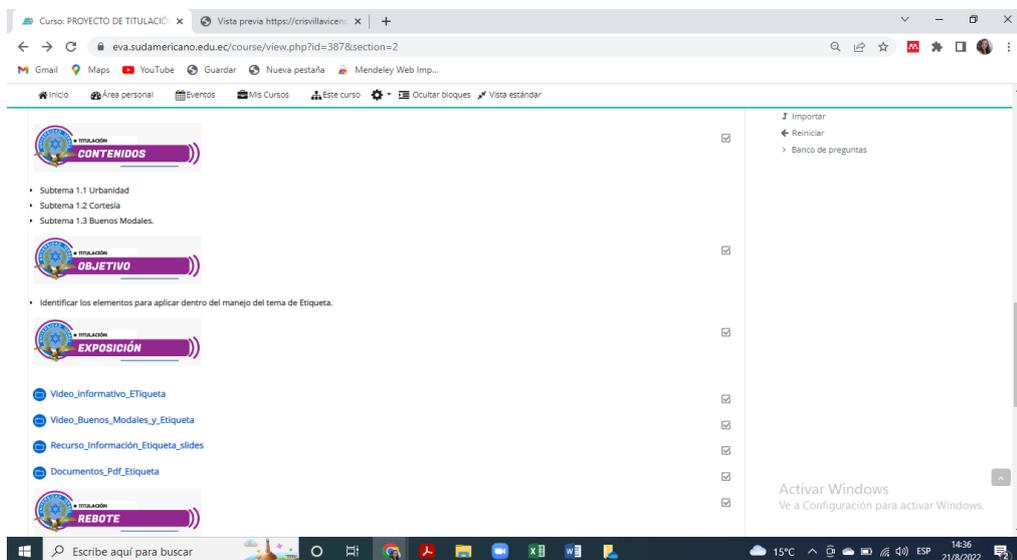
Figura 32. Contenidos del Tema 1 de la asignatura Protocolo y Etiqueta



Autor: Cristina Villavicencio

- b) **Objetivo.** En este espacio se coloca el objetivo a cumplir dentro del tema que se está presentando, como se describe en la imagen en este tema es que el estudiante logre al final identificar los elementos que se deben aplicar dentro del ejercicio de la Etiqueta.

Figura 33. Objetivo del Tema 1 de la asignatura Protocolo y Etiqueta

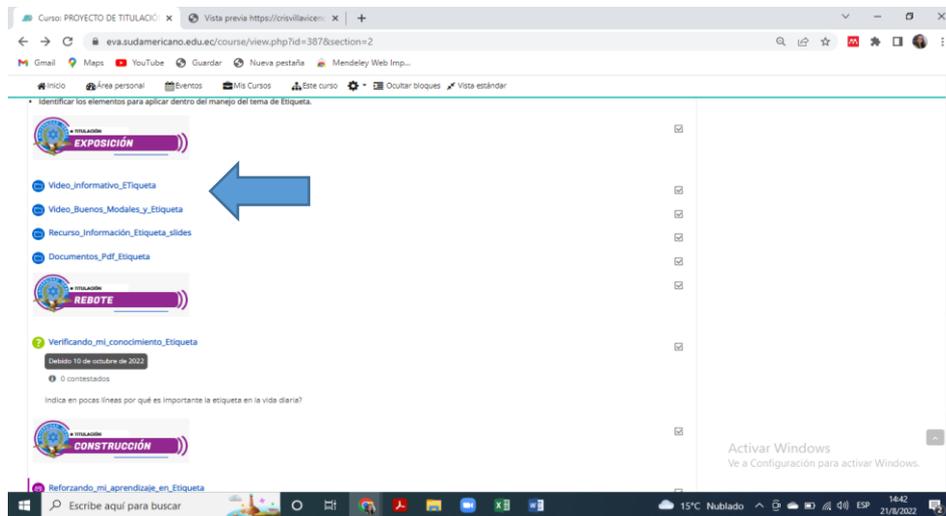


Autor: Cristina Villavicencio

c) **Exposición.** Este espacio es el más importante aquí se va a encontrar las herramientas y los materiales que van a utilizar los estudiantes para el desarrollo de la asignatura.

En este caso está compuesto por herramientas como videos, documentos y una presentación realizada con el recurso slides como se evidencia a continuación:

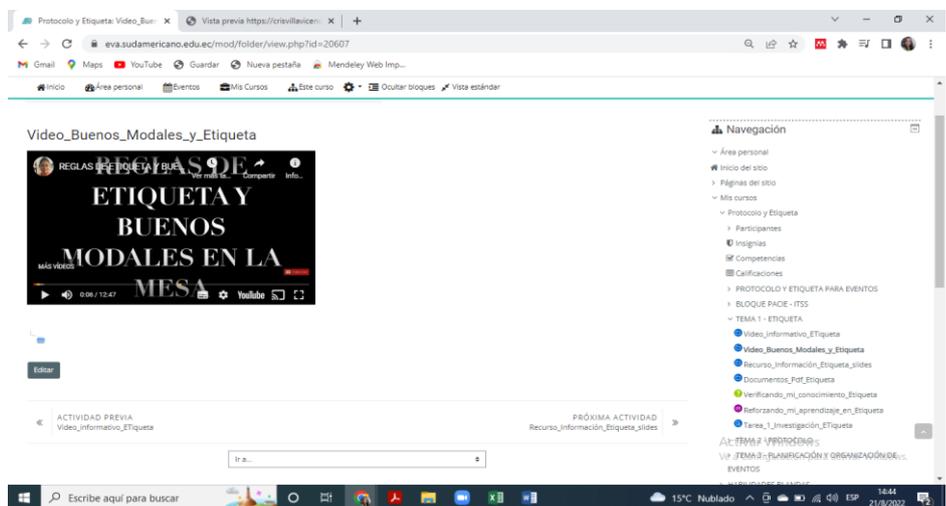
Figura 34. Evidencia del elemento Exposición.



Autor: Cristina Villavicencio

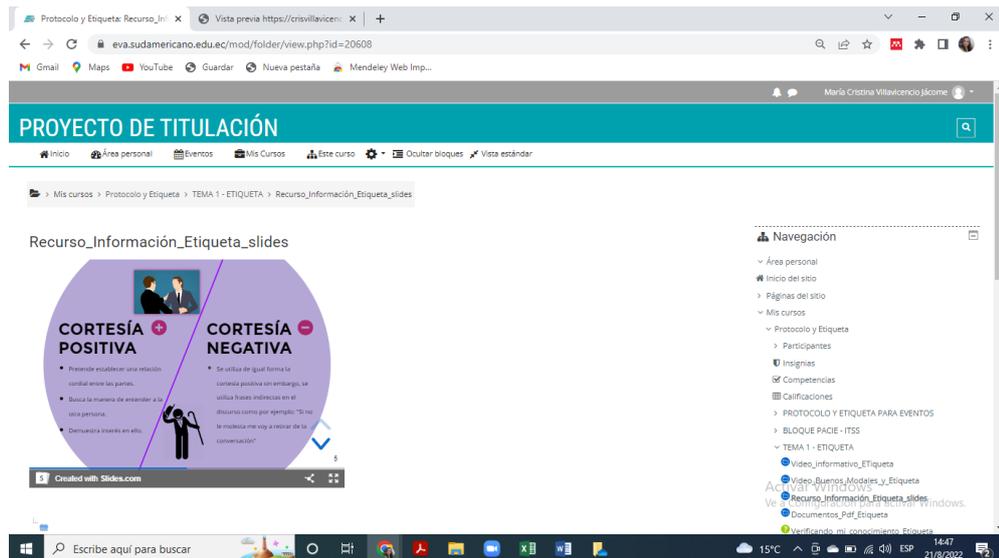
Como se evidencia en la figura anterior, está el listado de las herramientas para este tema, una vez que el estudiante de click en cada uno de ellos se desplegará dentro del entorno virtual cada uno de los recursos.

Figura 35. Evidencia del video con información sobre etiqueta y buenos modales



Autor: Cristina Villavicencio

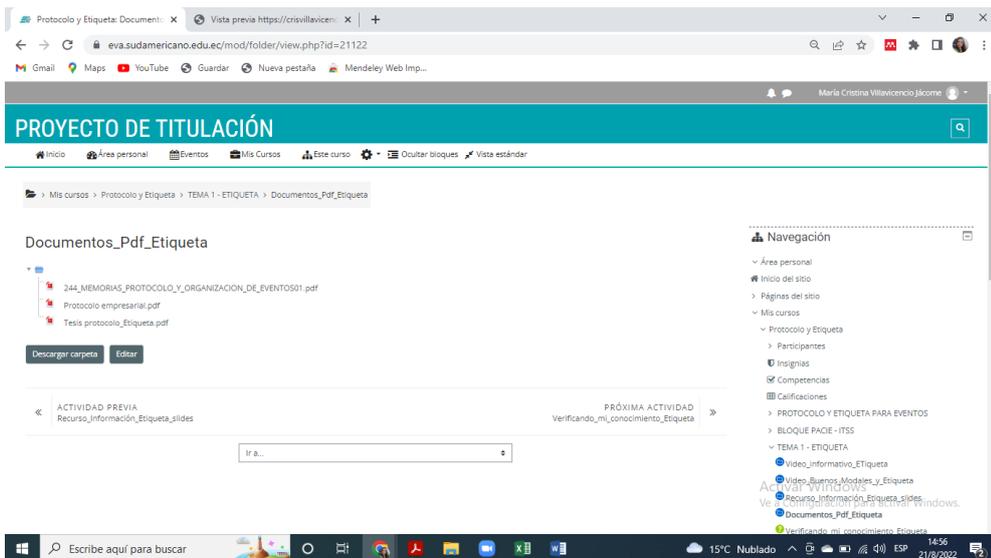
Figura 36. Evidencia del recurso SLIDES con información sobre Urbanidad



Autor: Cristina Villavicencio

Dentro de los recursos plantados para el estudiante se puede observar una carpeta con documentos PDF, cuando el estudiante ingrese en esta opción podrá descargar la documentación con dar un click sobre el documento individual o si desea puede descargar la carpeta con toda la información.

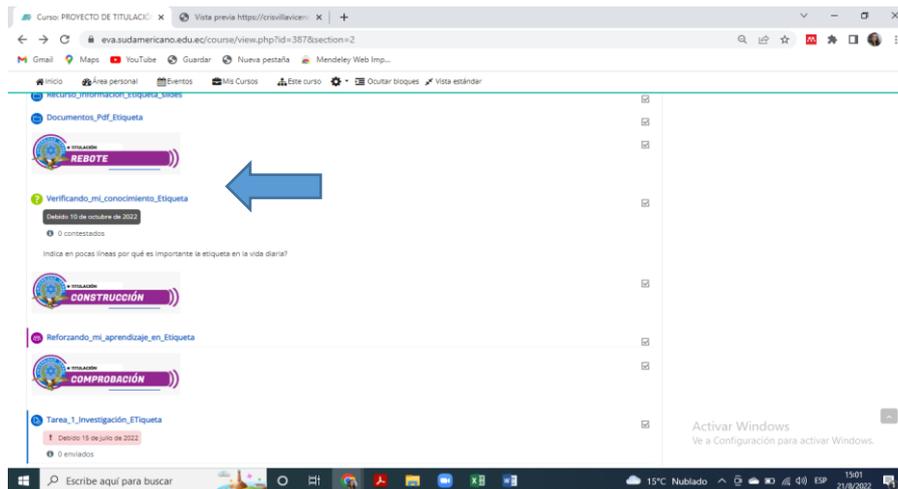
Figura 37. Evidencia de la carpeta con documentos PDF con información del tema



Autor: Cristina Villavicencio

d) Rebote. En este elemento el estudiante ya debe haber revisado los materiales dentro del espacio Exposición para poder rendir una pequeña consulta o evaluación en donde el docente constatar cómo está avanzando los estudiantes.

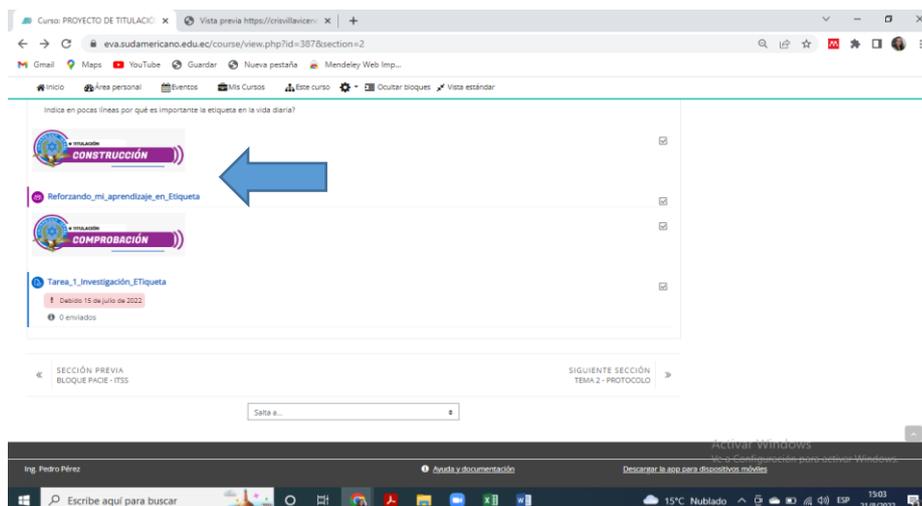
Figura 38. Evidencia de la descripción de rebote.



Autor: Cristina Villavicencio

- e) **Construcción.** En este elemento se planteó un foro en donde el estudiante puede intercambiar conocimientos con el resto del grupo de esta forma se afianza las relaciones sociales y de amistad con los compañeros.

Figura 39. Evidencia del Elemento Construcción.



Autor: Cristina Villavicencio

- f) **Comprobación.** Finalmente se cierra el tema con el proceso de evaluación en donde se ha planificado una evaluación constituida por algunas preguntas con todos los temas vistos en esta primera parte, esta actividad deberá rendir el estudiante una vez concluido el tema 1.

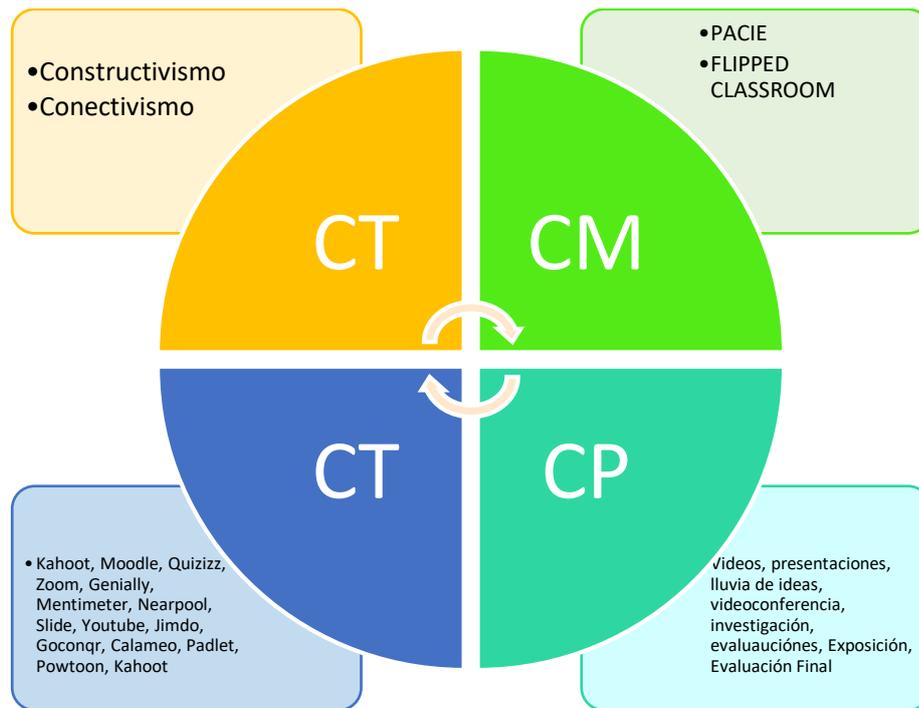
Se concluye indicando que para la construcción del entorno virtual se utilizaron algunos recursos para la presentación de algunas actividades, considerando importante los recursos de la web 2.0 que se aplicaron de esta forma el MOODLE tenga una interfaz, más dinámica, llamativa y planificada como se observa en las siguientes tablas

Tabla 2. Estrategias Metodológicas



Autor: Cristina Villavicencio

Tabla 3. Integración de Componentes en el Entorno Virtual



Autor: Cristina Villavicencio

2.3. Validación de la Propuesta.

Para la aprobación del ambiente virtual de aprendizaje de Protocolo y Etiqueta en MOODLE, se solicitó el criterio de especialistas dentro del área planteada, el mismo que está integrado por ocho miembros, quienes debían cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener título de tercer o cuarto nivel.
- Tener experiencia en la docencia en educación superior.
- Conocer sobre la utilización de herramientas tecnológicas.
- Manejar y conocer sobre las TIC.
- Experiencia de tres o más años en Pedagogía y Tecnología.
- Tener el cargo de docentes, tutores, coordinadores dentro de la institución.

Una vez escogidos los especialistas que cumplieran con todos los requisitos se procedió a permitir que todos tengan acceso al entorno virtual de Protocolo y Etiqueta para su revisión y a un formulario con diez preguntas realizado en el recurso Google Form, con los indicadores del resultado el cual fue enviado a través de sus correos electrónicos.

En la siguiente tabla se puede observar los indicadores en base al cual se creó el formulario dirigido a los especialistas.

Tabla 4. Indicadores de resultados

RESULTADO	
1	Estructura
2	Pertinencia
3	Innovación
4	Interactividad
5	Fundamentación Teórica
6	Fundamentación Metodológica

Autor: Cristina Villavicencio

PERFIL DE LOS ESPECIALISTAS

A continuación, se detalla mediante una tabla nombre, título, organización y número de años de experiencia de cada experto estuvieron a cargo de la evaluación del entorno virtual de aprendizaje de Protocolo y Etiqueta, en total son ocho profesionales, una vez finalizada la valoración se procede a realizar los cambios en base a las recomendaciones proporcionadas por ellos cada uno desde sus perspectivas.

Para la selección de los especialistas no solo se consideró personas con títulos en el ámbito de educación también profesionales con experiencia en el manejo de imagen, diseño, estrategia digital, gestión turística, de esta forma darle mayor realce al EVA de Protocolo y Etiqueta.

Tabla 5. Perfil de Especialistas

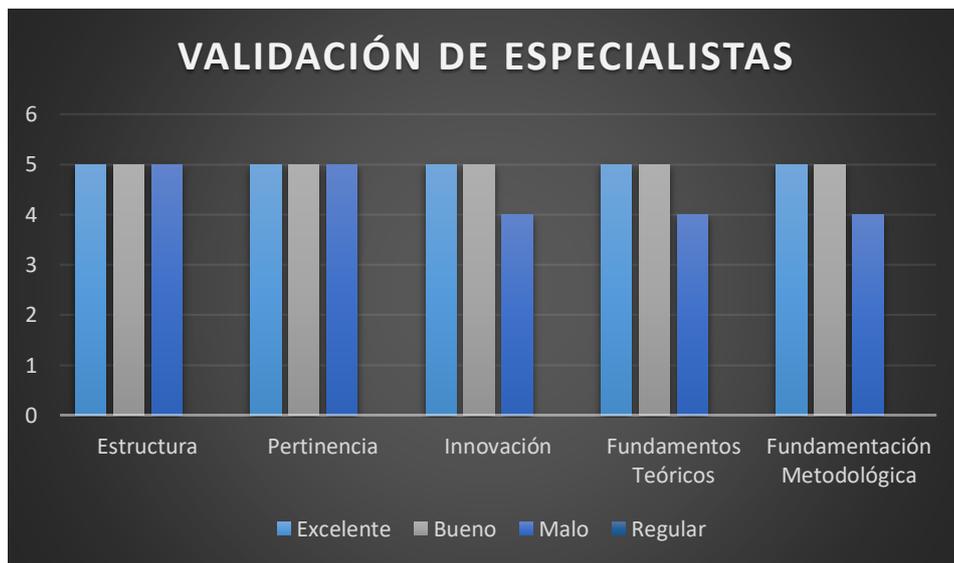
NOMBRE	TÍTULO	INSTITUCIÓN	EXPERIENCIA EN DOCENCIA	FIRMA
Marco Moscoso	Magister en Educación en TIC	Instituto Sudamericano	25 años	
Marco Gómez	Magíster en Educación Gestión del Aprendizaje por TIC	Instituto Sudamericano	10 años	
Juan Pérez	Magister en Educación en TIC	Instituto Sudamericano	15 años	
Esteban Osorio	Licenciado en Turismo		03 años	
Santiago Pulla	Ingeniero en Turismo	Instituto Sudamericano	08 años	
Rafael Jiménez	Maestría en Diseño Interactivo	Instituto Sudamericano	02 años	
Pablo Deleg	Maestría en Comunicación Estratégica Digital.	Instituto Sudamericano	02 años	

Autor: Cristina Villavicencio

RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE EXPETOS

En la tabla a continuación se puede observar las respuestas arrojadas obtenidos de la encuesta realizada a los especialistas por medio del Google Form, cabe recalcar que la valoración fue de forma individual y no al mismo tiempo para evitar que las profesionales a cargo intercambien información del entorno virtual.

Figura 40. Cuadro Validación Especialistas



Elaborado por: Cristina Villavicencio

De acuerdo a los resultados de la validación de los especialistas se puede observar que en su mayoría son favorables, lo que da consecuencia a la realización de este entorno virtual, gran parte de los resultados obtuvieron la valoración de: Excelente y Bueno ratificando la pertinencia de la creación del entorno virtual, sin embargo, en los valores que no se obtuvieron valoraciones altas se tomó a consideración las recomendaciones y observaciones de los especialistas y en su momento se realizó los cambios que enriquecieron aún más el producto final.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

A continuación, se sintetiza la coyuntura del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Para concluir con este apartado se muestra la matriz de articulación compuesta por la teoría constructivista y conectivista, la metodología utilizada es la PACIE la cual nos permitió ejecutar una estructura adecuada y organizada dentro del entorno virtual de aprendizaje vinculada también a la metodología Flipped Classroom con la que el estudiante puede participar activamente en el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, teniendo como resultado un aprendizaje significativo.

Tabla 6. Matriz de Articulación

TEMA	TEORÍA DE APRENDIZAJE	METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA PACIE	ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CLASIFICACIÓN TIC									
					R. Recurso AA: Actividad Asincrónica AS: Actividad Sincrónica	P	OG	R	E	S	I	O		
TEMA: PROTOCOLO Y ETIQUETA APLICADA A EVENTOS	SUBTEMA 1: ETIQUETA Constructivismo - Conectivismo (CON)	EXPOSICIÓN	Visualización de videos interactivos	Conocimiento adquirido en un contexto sociocultural a través de la transferencia de experiencias.	R. Youtube - Vimeo			✓						
			Lectura de artículos y tesis		R. URL - Google Académico						✓			
			Lluvia de ideas		R. Slides	✓								
			Presentación de dapositivas		R. Goconqr		✓							
		REBOTE	Juego interactivo	Analiza y reflexiona los conocimientos adquiridos a través del diálogo	R. Kahoot				✓					
			Cooperación		AA. Foro						✓			
		CONSTRUCCIÓN	Video interactivo explicativo	El estudiante ejecuta una explicación del contenido adquirido por medio de una explicación.	R. Youtube				✓					
			Exposición		AA. Powtown	✓						✓		
		COMPROBACIÓN	Trabajo de investigación	Reaiza y planifica y ejecuta casos reales proporcionados por el docente utilizando lo aprendido.	AS. Videoconferencia (Zoom)								✓	
			Temario de preguntas referentes al tema		R. Slides	✓								
					R. Archivo PDF				✓					
					AA. Quizziz-Kahoot				✓					
	SUBTEMA 2: PROTOCOLO Constructivismo - Conectivismo	EXPOSICIÓN	Visualización de videos interactivos	Conocimiento adquirido en un contexto sociocultural a través de la transferencia de experiencias.	R. Youtube - Vimeo			✓						
			Lectura de artículos y tesis		R. URL - Google Académico							✓		
			Lluvia de ideas		R. Slides	✓								
			Presentación de dapositivas		R. Goconqr		✓							
		REBOTE	Juego interactivo	Analiza y reflexiona los conocimientos adquiridos a través del diálogo	R. Kahoot				✓					
			Cooperación		AA. Foro							✓		
		CONSTRUCCIÓN	Video interactivo explicativo	El estudiante ejecuta una explicación del contenido adquirido por medio de una explicación.	R. Youtube				✓					
			Exposición		AA. Powtown	✓						✓		
		COMPROBACIÓN	Trabajo de investigación	Reaiza y planifica y ejecuta casos reales proporcionados por el docente utilizando lo aprendido.	AS. Videoconferencia (Zoom)								✓	
			Temario de preguntas referentes al tema		R. Slides	✓								
					R. Archivo PDF				✓					
					AA. Quizziz-Kahoot				✓					
	SUBTEMA 3: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Constructivismo - Conectivismo (CON)	EXPOSICIÓN	Visualización de videos interactivos	Conocimiento adquirido en un contexto sociocultural a través de la transferencia de experiencias.	R. Youtube - Vimeo			✓						
			Lectura de artículos y tesis		R. URL - Google Académico							✓		
			Lluvia de ideas		R. Goconqr		✓							
			Presentación de dapositivas		R. Powtown - Prezi	✓								
		REBOTE	Juego interactivo	Analiza y reflexiona los conocimientos adquiridos a través del diálogo	R. Kahoot				✓					
			Cooperación		AA. Foro							✓		
		CONSTRUCCIÓN	Video interactivo explicativo	El estudiante ejecuta una explicación del contenido adquirido por medio de una explicación.	R. Youtube				✓					
			Exposición		AA. Powtown	✓						✓		
		COMPROBACIÓN	Trabajo de investigación	Reaiza y planifica y ejecuta casos reales proporcionados por el docente utilizando lo aprendido.	AS. Videoconferencia (Zoom)								✓	
			Temario de preguntas referentes al tema		R. Slides	✓								
					R. Archivo PDF				✓					
					AA. Quizziz-Kahoot				✓					
	R. Slides		✓											

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- Una vez finalizado el proyecto de investigación, se mencionan varios fundamentos teóricos en donde la teoría que protagoniza es la constructivista porque como se puede observar en el desarrollo del entorno virtual todo el diseño y la implementación de recursos incitan al estudiante a la construcción de su propio conocimiento como lo menciona Vygotsky, también el enfoque conectivista se establece por medio de la TIC dejándonos ver como la tecnología es una prioridad en el entorno de enseñanza aprendizaje, a través de varios recursos.
- Por medio del diagnóstico que se ejecutó a los alumnos de cuarto nivel de la carrera de Turismo a través del recurso de la encuesta, se pudo constatar el poco conocimiento que tenían de la asignatura de Protocolo y Etiqueta, siendo pertinente el desarrollo del ambiente virtual de aprendizaje que contiene herramientas necesarias para que los alumnos logren los objetivos planteados y obtengan las habilidades y destrezas en base a la practicidad en la realización de eventos, todo esto por la interfaz que es dinámica y organizada.
- En la etapa del diseño del entorno virtual de la asignatura de Protocolo y Etiqueta, queda claro el uso y la implementación de recursos de la web 2.0, los mismos que fueron claves para fortalecer los temas planteados para el conocimiento del alumno, a través de un conjunto de estrategias tecnológicas que cubren todas las necesidades de un estudiante actual del siglo XXI, con lo que se pretende la construcción del conocer por parte del alumno ya sea de forma individual o colectiva llevándoles a un aprendizaje significativo.
- En base a los resultados obtenidos en la validación del entorno virtual de Protocolo y Etiqueta, por parte del apoyo de especialista se pudo evidenciar la viabilidad de la implementación a través de la plataforma MOODLE. Una vez que se tuvo las observaciones y recomendaciones de los especialistas se pudo mejorar notablemente la presentación del producto final el cual brindará beneficios en el aspecto tecnológico.

RECOMENDACIONES

- ▶ Se debe considerar que el proceso de enseñanza aprendizaje está en continuo cambio e innovación y con esto la inmersión de nuevas teorías que deben ser analizadas para poder potenciar el resultado final de una investigación y de esta forma interpretar de una forma más adecuada la problemática a analizar y sus posibles soluciones.
- ▶ En la ejecución de un entorno virtual se debería considerar el tipo de estudiantes con los que vamos a interrelacionarnos esto para poder tomar medidas de cómo se implementarán las herramientas tecnológicas, si bien es cierto al tener un grupo variado, no a todos se puede llegar de la misma manera puede haber estudiantes visuales, auditivos o kinestésicos, en la utilización asertiva de recursos TIC, se afianza la calidad de la educación.
- ▶ Es importante que antes de la utilización del entorno virtual de Protocolo y Etiqueta se realice una capacitación de como el estudiante debe ingresar y hacer uso de todos los recursos planteados, de esta forma al momento de iniciar la asignatura el estudiante se sienta más confiado y familiarizado con la plataforma MOODLE y pueda aprovechar al máximo las herramientas a su disposición.
- ▶ Finalmente, dentro de la valoración del entorno virtual es necesario que los especialistas que se contacte estén inmersos en el ámbito de la educación y también del tema a tratar y con las observaciones mejorar la experiencia el entorno virtual para tener un impacto en el usuario y despertar el interés de todos los temas integrados en la plataforma.

BIBLIOGRAFÍA

- Quero, L., Montero-Galvache, M. Á. M., de León Molinari, P., Aguilar, R. E., & Rodríguez, C. C. (2021). Estudio del impacto emocional de la pandemia por COVID-19 en niños de 7 a 15 años de Sevilla. *Revista de Psiquiatría Infanto-Juvenil*, 38(1), 20-30.
- Rodríguez, J. V. C., Avilés, M. A. L., Zumba, J. S. L., & Guanoluisa, C. A. M. (2020). Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 265-288.
- Lechón Albacura, A. L. (2018). Diagnóstico del conocimiento y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la Gobernación de Imbabura, en el periodo 2016-2017 (Bachelor's thesis).
- Recalde Pozo, G. M. (2020). Aplicación de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi (Bachelor's thesis).
- Yerovi Ríos Felipe Alejandro (2022). Entorno virtual de aprendizaje para fortalecer la enseñanza y aprendizaje del inglés para cuarto grado. Quito: Universidad Israel, 2022 58p. Phd. Cortijo Jacomino Rene Ceferino, uisrael-ec-master-edu-378.242-2022-026
- Poveda-Pineda, D. F., & Cifuentes-Medina, J. E. (2020). Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) durante el proceso de aprendizaje en la educación superior. *Formación universitaria*, 13(6), 95-104.
- Garrote, D., Jiménez, S., Gómez, I. M. Problemas Derivados del Uso de Internet y el Teléfono Móvil en Estudiantes Universitarios. [dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000200099](https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000200099). *Formación Universitaria*. ISSN-e 0718-5006. Vol. 11 N° 2. (2018).
- Martínez, O. M., Steffens, E. J., Ojeda, D. C., Hernández, H. Estrategias Pedagógicas Aplicadas a la Educación con Mediación Virtual para la Generación del Conocimiento Global. [dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000500011](https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000500011). *Formación Universitaria* Vol. 11 N° 5. (2018)
- Dave, DD. Un estudio analítico del papel de las TIC en la educación superior. doi.org/10.1956/jge.v15i1. *Journal of Global Economy*, 15 (1 (Especial), 56-61. (2019).
- Romero, P., Altisen, C., Romero, J y Noro, J. (2017). La educación en su laberinto. Análisis y propuesta para una salida. Rosario, Argentina: Homo Sapiens Ediciones
- Carretero, M. (2021). *Constructivismo y educación*. Tilde editora.
- Gómez, O. Y. A., & Ortiz, O. L. O. (2018). El constructivismo y el construccionismo. *Revista interamericana de investigación, educación y pedagogía*, 11(2), 115-120.
- García, J. G. (2020). El constructivismo en la educación y el aporte de la teoría sociocultural de Vygotsky para comprender la construcción del conocimiento en el ser humano. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Parreño, C. M. T. (2019). El Constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Revista Andina de Educación*, 2(1), 25-28.
- Rosero Guachi Geoconda del Rio (2022). Entorno virtual de aprendizaje para el fortalecimiento de la práctica pedagógica de los docentes del nivel elemental. Quito: Universidad Israel, 2022 42p. Phd. Cortijo Jacomino Rene Ceferino, uisrael-ec-master-edu-378.242-2022-020
- Cevallos Bolaños, Sara Isabel (2020) Entorno Virtual de Aprendizaje sobre Neuroeducación para docentes de la Unidad Educativa Rey Sabio Salomón, Maestría

en Educación Mención: Gestión del Aprendizaje Mediado por Tic. Quito: Universidad Israel 2020, 46p. PhD. Ernesto Venancio Fernández Rivero, UISRAEL-EC-MASTER-EDU-378-242-2020-080

- <https://www.maximaformacion.es/blog-teleformacion/que-es-la-plataforma-moodle-y-para-que-sirve-2/#id1>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA ESPECIALISTAS

The image shows a screenshot of a Google Forms survey titled "EVALUACIÓN POR PARTE DE ESPECIALISTAS". The browser address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/1Qnj4c7QqE_Y5oiFDg6ih5KuH8vIBqmUX6ZdyCrXZ8SU/edit. The form title is "EVALUACIÓN POR PARTE DE ESPECIALISTAS". Below the title, there is a description: "Descripción del formulario" and "Este formulario registra automáticamente los correos de los usuarios de Instituto Tecnológico Sudamericano. [Cambiar configuración](#)". The first question is "1. El aula virtual da cumplimiento a los objetivos planteados?". The question type is "Varias opciones". The response options are: "Excelente", "Bueno", "Malo", and "Regular". The form is currently empty, and the score is "Puntos totales: 0". The browser tabs include "GoCongr - Ed...", "INVITACION", "Test de auto...", "WhatsApp", "Repositorio", "UISRAEL-EC", "Área perso...", "SIGEJ Autenti...", and "Actualizar". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, taskbar icons, and system tray with the date 23/8/2022 and time 17:23.

GoCongr - Ed... x INVITACION x Test de auto... x WhatsApp x Repositorio x UISRAEL-EC x Área perso... x SIGEJ Autenti... x Actualizar

docs.google.com/forms/d/1Qnj4c7QqE_Y5oiFDg6ih5KuH8vIBqmUX6ZdyCrXZ8SU/edit

Gmail Maps YouTube Guardar Nueva pestaña Mendeley Web Imp...

Test de autoevaluación en blanco Se han guardado todos los cambios en Drive Enviar

Todos los cambios que hagas se guardan automáticamente en Drive. Última modificación hace 8 horas Preguntas Respuestas Configuración Puntos totales: 0

EVALUACIÓN POR PARTE DE ESPECIALISTAS

Descripción del formulario

Este formulario registra automáticamente los correos de los usuarios de Instituto Tecnológico Sudamericano. [Cambiar configuración](#)

1. El aula virtual da cumplimiento a los objetivos planteados?

Varias opciones

- Excelente
- Bueno
- Malo
- Regular

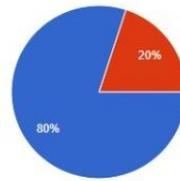
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

Escribe aquí para buscar 19°C ESP 17:23 23/8/2022

ANEXO 2

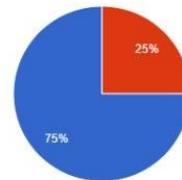
PREGUNTAS ENCUESTA ESPECIALISTAS

1. ¿El aula virtual da cumplimiento a los objetivos planteados?



● Excelente
● Bueno
● Malo
● Regular

2. ¿Los contenidos dentro del aula virtual promueven al aprendizaje?



● Excelente
● Bueno
● Malo
● Regular

3. ¿El aula virtual tiene creatividad para el proceso de enseñanza aprendizaje?



● Excelente
● Bueno
● Regular
● Malo

4. ¿El Entorno Virtual muestra contenidos teóricos y ejemplos útiles que promueven el desarrollo de habilidades prácticas?



● Excelente
● Bueno
● Regular
● Malo

5. ¿Contiene actividades interactivas que permiten la participación del estudiante para desarrollar sus competencias y habilidades?



● Excelente
● Bueno
● Regular
● Malo

6. ¿El aula virtual es de fácil manejo e incentiva al pensamiento crítico de los estudiantes?



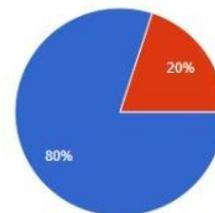
● Excelente
● Bueno
● Regular
● Malo

7. La plataforma integra recursos tecnológicos de la web 2.0?



● Excelente
● Bueno
● Regular
● Malo

8. ¿Las actividades planteadas tienen un lenguaje sencillo, afín y claro?



● Excelente
● Bueno
● Malo
● Regular

9. ¿El diseño del entorno virtual es amigable y dinámico?



● Excelente
● Bueno
● Regular
● Malo

10. ¿El entorno virtual como propuesta fomenta la motivación de los estudiantes dentro del proceso enseñanza aprendizaje?



● Excelente
● Bueno
● Regular
● Malo