

GESTIÓN UNIVERSITARIA Y FUNCIONALIDAD DE LOS PORTALES VIRTUALES

María Lourdes Piñero*

malopima11@gmail.com

(UPEL-IPB)

María de la Soledad Bravo**

mariadelasoledadbravo@gmail.com

(UPEL-IPB)

Alfonso Carrillo***

fonchuz@gmail.com

(UNEXPO-UNY)

Recibido: 12/12/2013

Aprobado: 14/02/2014

RESUMEN

En esta investigación se reportan los hallazgos de la segunda fase de la investigación sobre las implicaciones que las funciones tecnológicas de los portales virtuales (FTPV) tienen en la gestión académico-administrativa de las universidades del estado Lara. Metodológicamente se inscribe en el paradigma cuantitativo, descriptivo, de campo transaccional. La población de estudio fueron los responsables del manejo de los portales virtuales con sede en 6 universidades en la referida región. Se les aplicó un cuestionario de preguntas dicotómicas. Entre los resultados resalta una incidencia favorable de las FTPV en algunos procesos y servicios de la gestión académico-administrativa, como la automatización y

* **María Lourdes Piñero.** Doctora en Ciencias, Mención Investigación. Coordinadora del Programa General de Investigación Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto Pedagógico de Barquisimeto “Luis Beltrán Prieto Figueroa” (UPEL-IPB).

** **María de la Soledad Bravo.** Doctora en En Educación. Docente investigadora adscrita al Departamento de Formación Docente de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto Pedagógico de Barquisimeto “Luis Beltrán Prieto Figueroa” (UPEL-IPB).

*** **Alfonso Carrillo.** Doctor en Educación. Docente-Investigador jubilado de la UNEXPO. Director del Instituto de Investigación y Postgrado de la Universidad de Yacambú (UNY).

procedimientos en línea, atención al usuario, emisión de documentos, procesos de comunicación e información externa, así como generar un impacto positivo hacia el entorno y mejoran la visibilidad, la imagen y la pertinencia institucional.

Palabras clave: gestión universitaria; funciones tecnológicas; portales virtuales.

UNIVERSITY MANAGEMENT AND FUNCTIONALITY OF VIRTUAL PORTALS

ABSTRACT

In this investigation, the findings from the second stage of the study of the implications that technological functions of the virtual portals (FTPV, in Spanish) have over the academic- administrative management functions at the universities of the state of Lara are reported. Methodologically, this investigation is classified within a quantitative, descriptive, and multi-field paradigm. The study population was responsible for the management of the virtual portals that were being used by 6 universities of the previously mentioned state. A survey of dichotomous questions was used to gathered information among the population. The results of this investigation showed advantages when using FTPV in some processes and services of the academic-administrative management; such as automating and on-line procedures, customer service, document issuing, processes of communication and external information, and the improvement of the visual, imaging, and institutional information.

Key Words: university management; technological functions; virtual portals.

GESTION UNIVERSITAIRE ET FONCTIONNALITÉ DES BUREAUX VIRTUELS

RÉSUMÉ

Cette recherche rend compte des conclusions de la deuxième étape de la recherche sur les implications que les fonctions technologiques des

bureaux virtuels (FTBV) ont sur la gestion académique administrative des universités de l'état de Lara. Du point de vue méthodologique, elle s'inscrit dans le paradigme quantitatif, descriptif, de domaine transactionnel. L'échantillon de l'étude s'est composé des responsables des bureaux virtuels ayant leur siège dans six universités de la région susnommée. Un questionnaire à questions dichotomiques leur a été adressé. Parmi les résultats, l'on distingue une incidence positive des FTBV sur certains des processus et des services de la gestion académique administrative, tels que l'automatisation et les procédures en ligne, service aux usagers, délivrance de documents et information extérieure. Par ailleurs, ils ont un impact positif sur leur environnement et améliorent la visibilité, l'image et la pertinence institutionnelle.

Mots clés: gestion universitaire; fonctions technologiques; bureaux virtuels.

GESTÃO UNIVERSITÁRIA E FUNCIONALIDADE DOS PORTAIS VIRTUAIS

RESUMO

Nesta pesquisa se relatam os resultados da segunda fase da pesquisa sobre as implicações que as funções tecnológicas dos portais virtuais (FTPV) têm na gestão acadêmico-administrativa das faculdades do estado Lara, na Venezuela. Metodologicamente está enquadrada no paradigma quantitativo, descritivo, de campo transacional. A população analisada esteve constituída pelos responsáveis da gestão dos portais virtuais que existem em seis universidades localizadas nessa região. Eles tiveram que responder um questionário de perguntas dicotômicas. Dentre os resultados, destaca-se uma incidência favorável das FTPV em alguns processos e serviços da gestão acadêmico-administrativa, tais como a automação e procedimentos online, atendimento ao usuário, emissão de documentos, processos de comunicação e informação externa, bem como na criação de um impacto positivo em relação ao entorno e na melhora da visibilidade, da imagem e da pertença à instituição.

Palavras chave: gestão universitária; funções tecnológicas; portais virtuais.

Introducción

La inserción y el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones plantean un reto de crucial relevancia pues exigen, por un lado, al sector productivo, una alta dosis de creatividad y científicidad y por el otro, al sector educativo, especialmente el universitario, llevar adelante una serie de cambios y transformaciones en la manera de gestionar sus procesos académicos-administrativos.

Esta transformación en los procesos de las instituciones de Educación Superior se traduce en el uso intenso de las tecnologías de la información y comunicación, de manera que permita mejorar la interacción entre los usuarios y las universidades para simplificar y democratizar procedimientos, a partir de la introducción de cambios radicales en las innovaciones científicas y tecnológicas.

El encuentro entre las variables Educación Superior y gestión universitaria es posible en el escenario de una estrategia innovadora como el gobierno electrónico, el cual se vincula exitosamente con la democracia electrónica con el objetivo de motivar la participación activa de los ciudadanos. Esto supone la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como respuesta a los desafíos que enfrentan las instituciones de gobierno, en general, y las universidades, en particular, para establecer nuevas relaciones de servicios con los usuarios y de esta forma, ofrecer una gestión transparente eficiente y eficaz, con miras a alcanzar un cambio radical innovativo en la manera de hacer las cosas.

Un cambio de esta naturaleza en las instituciones de Educación Superior significa transformar los procesos, procedimientos e información relacionados con la administración y la gestión de las funciones primarias universitarias, además de innovar en la vinculación con el entorno. Tal como plantea la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998) todos los aspectos relacionados con la calidad, más una buena dirección, un buen gobierno y una administración de calidad determinan el funcionamiento de la Universidad y la imagen institucional que proyecta a la sociedad.

Por ello, en la intencionalidad de alcanzar los cambios mencionados y la transformación organizacional basados en el uso cada día más exigente de las tecnologías de la información y la comunicación, las Instituciones de Educación

Superior deberían ser dotadas de formas organizativas y de gestión apoyadas en la virtualidad, por cuanto seguir replicando el modelo clásico presencial de gerencia y organización universitaria puede llevar, a corto plazo, al fracaso de proyectos que se presentan como innovadores.

De ahí que el propósito del presente artículo es reportar los hallazgos de la segunda fase de un trabajo de investigación con el objetivo específico de establecer las implicaciones que las funciones tecnológicas de los portales virtuales (FTPV) refieren en la gestión académica administrativa de las universidades del estado Lara (Venezuela).

En la primera fase (ya divulgada) se presentaron los resultados obtenidos mediante la determinación de las funciones tecnológicas presentes en los portales virtuales universitarios de las Instituciones Universitarias referidas. El estudio se asumió desde el paradigma cuantitativo como perspectiva epistémica, en virtud de que el nivel metodológico se enmarca en un estudio descriptivo, de campo, transaccional. Se presenta una sección de revisión teórica sobre algunos aspectos que fundamentan las áreas temáticas tratadas en la investigación. También se describe la orientación metodológica y procedimental del estudio, para luego presentar los resultados que dan respuesta al objetivo de investigación. Se finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

Direccionamiento contextualizador y teórico

Inquietudes problematizadoras

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son concebidas como herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y muestran datos, representados de la más variada forma, creando canales para el tratamiento y acceso a la información, constituyendo nuevos soportes y vías para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. De modo que permiten avanzar en la era del conocimiento, a tal punto que son consideradas la base para reducir la brecha digital sobre la que se tiene que construir una sociedad de la información y una economía del conocimiento.

Ante este nuevo escenario, caracterizado -entre otros aspectos- por la velocidad de las innovaciones a distintas escalas y niveles en todas las

organizaciones a partir del uso adecuado de las TIC, las Instituciones de Educación Superior (IES) asumen esta realidad, desarrollando estrategias y procesos que posibilitan la incorporación de las TIC de una forma efectiva en su ejercicio académico administrativo. Así lo plantea Sáez (2007), quien indica:

Las IES se han concientizado de que no pueden estar al margen de los nuevos cambios y que deben atender la formación de los nuevos ciudadanos con la incorporación de las nuevas tecnologías para favorecer los aprendizajes y facilitar los medios que sustenten el desarrollo de los conocimientos y de las competencias necesarias para la inserción social y profesional de calidad, finalmente, deben también evitar que la brecha digital genere capas de marginación como resultado de la analfabetización digital. (p. 1)

De allí que en la actualidad muy difícilmente una universidad no posee un portal o página web en internet en el que no sólo ofrece información y aplicaciones sobre los servicios académicos administrativos, sino que además desarrollan actividades de docencia e investigación en línea o virtual.

En efecto, según refiere Rama (2006), aunque el crecimiento y los problemas a los que se ha enfrentado este subsistema educativo han sido considerables, también es importante indicar que éste ha mostrado sobradas pruebas de su viabilidad y de su capacidad para transformarse, adaptarse, propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Todas estas transformaciones han venido de la mano del auge de las nuevas necesidades formativas que se han hecho presentes en el mundo, producto de los cambios socioeconómicos, culturales y tecnológicos.

Este contexto de cambios y de nuevas demandas se ha configurado en lo que se ha dado por llamar el fenómeno de la virtualización; la cual según Lévy (1997) es definida como un proceso y resultado al mismo tiempo del tratamiento y de la comunicación mediante computadoras, informaciones y conocimientos. Igualmente señala que en el contexto de la educación superior, la virtualización puede comprender la representación de procesos y objetos asociados a actividades de docencia, aprendizaje, investigación, extensión y gestión. Es decir, el autor involucra procesos cuya manipulación permite al usuario realizar diversas operaciones a través de Internet, tales como: aprender mediante la interacción en cursos electrónicos, inscribirse en un curso, consultar

documentos en una biblioteca electrónica, comunicarse con estudiantes y profesores entre otros.

Por su parte, Silvio (2000) afirma que las IES han venido incorporando las TIC para lograr la globalización del conocimiento generando una nueva forma de aprender que es no lineal, ni secuencial sino hipermedial, en la que la tecnología acerca al estudiante y al docente, a través de la virtualización, al aula, gracias al uso de las telecomunicaciones.

Desde esta perspectiva, al reflexionar sobre virtualización en la Educación Superior no sólo se hace referencia al desarrollo de entornos de aprendizaje mediante la utilización de las herramientas hipermediales basadas en las TIC, sino que al mismo tiempo se involucra el desarrollo de servicios y procesos académico- administrativos que acompañan, determinan y garantizan la calidad de la educación virtual. De allí que sea destacable el planteamiento de Piñero, Carrillo y García (2007), cuando sostienen la necesidad de que la virtualización de la Universidad se entienda como:

(...) la potenciación de al menos tres dimensiones: una nueva cultura de la educación, que reinventa la enseñanza y el aprendizaje; nuevas formas de conmensurabilidad, que consolida la interactividad, la conectividad y los colectivos inteligentes como estrategias para crear comunidades virtuales de aprendizaje; y finalmente nuevas formas de organización institucional, que obligan a reformular las coordenadas espacio-temporales de esa “organización” llamada Universidad. Y finalmente que las Universidades deben adoptar mecanismos administrativos y gerenciales acorde a esta nueva modalidad de estudio. (p. 583)

Se aprecia que el emprendimiento de los procesos vinculados con la virtualidad de las funciones rectoras universitarias demanda la configuración de un proceder gerencial cónsono con las relaciones que deben existir en las distintas funciones, procesos, servicios y actividades que se desarrollan en estos entornos, para responder con criterios de eficiencia y transparencia a un universo de usuarios, que no solo es más amplio, sino que también es más exigente.

La Universidad en este nuevo entorno socio-tecnológico vive un momento histórico en el que debe apostar por facilitar la adaptación a los cambios y dar respuesta a nuevas necesidades y demandas de la sociedad de la información y

del conocimiento, siempre en aras de sobrevivir como institución y seguir siendo referente para nuestra sociedad. El problema es que la Universidad debe cambiar, pero para ello es necesario que haya clarificado los conceptos básicos que le dan su razón de ser y la fundamentan. Así lo expresó Lombardi (2009), al señalar:

La Universidad del futuro es la de siempre, la Universidad trascendente, siempre en reforma. Yo creo que los seres humanos tenemos que entender, a la manera de Heráclito, que todo cambia, todo fluye, entonces, parte del problema universitario en Venezuela es que nosotros seguimos todavía demasiado amarrados a modelos organizacionales, administrativos y académicos, a mi juicio, ya arcaicos. (p. 156)

Las instituciones universitarias tendrían que adoptar nuevas formas de organización del trabajo, de dirección y de gobierno. Así, la gestión de sus procesos académico administrativos es la única práctica que hace posible que sus sustantivas tareas, funciones y quehaceres tengan mayor significado que el sólo hacerlas.

Por ello, más allá del crecimiento de la situación actual y las bondades que posee la educación virtual (EV), es importante indicar que su proceso de difusión no ha sido lineal y simple, pues su grado de realización depende directamente de la forma cómo los países logren superar los escollos o problemas que presenta esta modalidad de enseñanza. Al respecto, Rubio (2008) plantea:

(...) uno de los principales problemas de la EV en esta región está en la ausencia de planes organizativos y estratégicos, la capacidad de diseñar contenidos pedagógicos con perspectivas virtuales, dado que la IES han ingresado en este campo adaptando los lineamientos de la educación tradicional a la virtual, no han creado normativas que rijan este tipo de enseñanza, no han trabajado de manera integrada en los lineamientos para el desarrollo de contenidos virtuales, la capacitación del docente y no han considerado la importancia que reviste la gestión gerencial para el éxito de esta modalidad de aprendizaje. (p.1)

Este planteamiento llama profundamente al análisis sobre la necesidad de la gerencia en la EV, acción ésta que debe desarrollarse en consonancia con la modalidad, ya que en la actualidad según Freire (2008):

(...) en Latinoamérica se pretende replicar el modelo clásico presencial de la gerencia de cada Universidad y su organización universitaria en las instituciones de educación superior que aplican la educación virtual, los gerentes en las Universidades que emplean estudios virtuales no se han preparado previamente para afrontar esta modalidad, han actuado de acuerdo a los cambios del entorno. (p. 5)

Desde esta perspectiva, al mencionar a la virtualización en la Educación Superior no sólo se hace referencia al desarrollo de entornos de aprendizaje mediante el uso de las herramientas basadas en las TIC hipermediales, sino que al mismo tiempo se involucra el desarrollo de servicios y procesos académico-administrativos que acompañan, determinan e inclusive garantizan la calidad de la Educación Virtual.

Justamente, en el contexto venezolano cuando se habla de transformaciones en la gestión de las organizaciones públicas y privadas y del papel de las TIC al respecto, no se trata de adoptar tecnologías con un cambio radical. Todas las instituciones, por lo general, poseen una inercia de cambio y además se resisten a él. Se trata, de hecho, de un cambio lento.

Las transformaciones que demandan las instituciones de Educación Superior son complejas, sin embargo será necesario orientar esfuerzos para expandir el acceso, mejorar la equidad, optimizar la eficacia didáctica, mejorar la eficiencia y la efectividad, optimizar las capacidades de transparencia de sus procesos de gestión, entre otros. Para lo cual es impostergable incrementar la calidad en los procesos de docencia, investigación, extensión y gestión con la intención de entregar cuentas claras a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, pero también para responder con criterios de eficiencia, eficacia, inmediatez y calidad a un colectivo de usuarios cada vez más exigente.

Implementar esta modalidad educativa supone un reto para las instituciones de Educación Superior y para sus actores gerenciales, por cuanto está implícito no solo un cambio paradigmático en el modo de hacer educación sino que, a su vez, se plantea la configuración de formas organizativas de gestión en consonancia con las nuevas prácticas pedagógicas en la virtualidad.

Consultando en forma preliminar los diferentes portales de algunas universidades venezolanas -específicamente las ubicadas en el estado Lara- fue posible evidenciar la determinación hacia el uso de las TIC como herramientas

para la virtualización de sus procesos internos. Igualmente, se aprecia una alta diferenciación entre universidades con respecto a los usos tecnológicos aplicados a distintos procesos de carácter académicos y administrativos, así como también el nivel de uso, es decir, algunos son totalmente en línea, mientras que otros son semipresenciales.

Surgen así las interrogantes sobre el funcionamiento tecnológico de los portales virtuales de las universidades del estado Lara: ¿cuáles son las implicaciones que se desagregan en el desarrollo de la gestión académico-administrativa?, ¿cuáles son los usos y funciones tecnológicas que impactan en las actividades académico-administrativas?. Igualmente, en el funcionamiento de portales en línea: ¿qué implicaciones se generan en la gestión académico-administrativa de estas universidades?

Responder a estas inquietudes constituyó el norte del hacer investigativo del presente trabajo que tuvo como propósito analizar las funciones tecnológicas de los portales virtuales y sus implicaciones en la gestión académico-administrativa de las universidades del estado Lara. En este artículo se pretende reportar los hallazgos de la segunda fase del estudio vinculado con el objetivo específico de establecer las implicaciones que las funciones tecnológicas de los portales virtuales (FTPV) tienen en la gestión académico-administrativa de las universidades del estado Lara.

Contextualización teórica: los portales virtuales como herramienta de la gestión universitaria

En los últimos treinta años, las sociedades han abierto nuevos espacios que permiten la viabilidad de diversas formas de interacción humana que deben adaptarse a un ambiente de cambio constante. En este escenario de transformación social, las organizaciones se han constituido en centros inteligentes, convirtiéndose así en mundos complejos en los cuales los cambios y su proyección se hacen necesarios para mantenerse vigentes.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) plantean que el nuevo escenario ha llevado a las instituciones públicas y privadas -como organizaciones sociales- a modificar sus procesos y estructuras de acuerdo con los diferentes modelos de cultura organizacional con la finalidad de adaptarlas a las características y exigencias de los cambios paradigmáticos de la sociedad de la información

y del conocimiento. De allí que uno de los aspectos fundamentales de toda organización que pretenda ajustarse con éxito a estas nuevas demandas es la ejecución de la gerencia.

Cuando se hace referencia a la gestión universitaria es necesario, en primer lugar, definir el término gerencia que, de acuerdo con la literatura especializada, está asociado al proceso desarrollado por un gerente para el logro de objetivos y propósitos organizacionales vinculados con la productividad, uso racional de recursos, diseño e instrumentación de estrategias, así como de políticas planes y proyectos.

Tal y como refiere Hartman (citado por Muro, 2004), la gerencia se define como el proceso que determina el alcance y sentido de la distribución y el ejercicio de la autoridad, la conjunción de subprocesos de organización y dirección y la relación entre el conjunto institucional y los niveles de gobierno.

De acuerdo con Díaz, Martínez, Rodríguez, Torricela y Urra (1996) las referencias que aluden a la gestión universitaria la vinculan a los procesos de orden técnico que tienen lugar en la esfera directiva de la educación superior. Sin embargo, para Muro (*op. cit.*), la gestión universitaria puede ser vista como:

un proceso más amplio y complejo que implica la conjunción de procesos de organización y dirección en el ámbito educativo superior; la distribución y el ejercicio de la autoridad y la relación entre el conjunto institucional y los niveles de gobierno real o racional. (p. 80)

Mientras que cuando se habla de gerencia universitaria se asocia a la búsqueda de una mayor y mejor calidad del servicio universitario y de la calidad del desempeño de sus órganos y actores en el entramado institucional, con el fin de dar respuesta a las carencias y expectativas institucionales. En otros términos, de acuerdo con Monagas (2003), se concibe a la gerencia universitaria como el manejo de los procesos académico-administrativos cuyo fin es la búsqueda del cumplimiento de los objetivos institucionales.

A efectos de la presente investigación se abordará la gestión universitaria como un proceso vinculante entre los diferentes actores que hacen vida en los múltiples ámbitos universitarios y comunitarios con el fin de conjugar los

haceres administrativos y académicos en el logro de las funciones rectoras, con los mayores niveles de eficiencia, calidad y pertinencia social que exigidos en los actuales momentos.

En los últimos años, el avance de la ciencia y de la tecnología, así como los procesos de cambio e innovación organizacional, productos del incesante impacto de las TIC, han demandado transformaciones en la manera de conducción tradicional de las universidades. Estos cambios devienen no solo en los procesos de generación y transmisión de conocimientos, y en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sino también en nuevas maneras de gestionar las funciones universitarias. De allí que cuando se trata de transformación y modernización universitaria, indiscutiblemente, no puede obviarse la influencia que las TIC tienen en el proceso de gestión universitaria.

Ante la incorporación paulatina de las TIC y la dimensión de virtualidad en las funciones académico-administrativas, las organizaciones universitarias venezolanas han tenido que transformarse en centros inteligentes, convirtiéndose en mundos complejos, donde los cambios y su proyección se hacen necesarios en el ambiente en el que se desarrollan para mantener su vigencia. Los cambios, avances y transformaciones de sus procesos conforman una secuencia de acciones para la presencia y el dinamismo que puedan tener en el contexto social donde actúan. Este planteamiento es reforzado por Sevillano (2007) quien indica:

(...) efectivamente las IES en Venezuela y en el mundo se han y encuentran en una situación de transformación, algunas veces es cierto, que sin saber muy bien la dirección que se debe coger, pero por lo menos con la clara idea de que la institución debe salir del inmovilismo, transformarse y adaptarse a los nuevos tiempos. (p. 5)

Es así como un nuevo contexto caracteriza la dinámica social y tecnológica, que deviene no solo en un número mayor de población que desea el ingreso a este subsistema, sino que además los ciudadanos y organizaciones poseen nuevas competencias en el uso de las TIC y su aplicación en la solución de problemas. Esta es una concepción diferente de desenvolvimiento social y organizacional, en el que los procesos y procedimientos deben ajustarse a un entorno incierto y cambiante, y el manejo adecuado de las herramientas y beneficios basados en las TIC pueden aminorar, en las estructuras y procesos

organizacionales, el impacto que generan las innovaciones científicas y tecnológicas.

Por consiguiente, las IES, ante la presencia de las TIC, deben modificar sus esquemas gerenciales con la finalidad de alcanzar calidad, eficiencia, eficacia, pertinencia, excelencia, equidad y producción de bienes sociales, que permitan establecer relaciones entre las asignaciones presupuestarias y el cumplimiento de sus funciones básicas: docencia, investigación, extensión y producción, de acuerdo con los niveles exigidos por la sociedad. Así lo plantea Llanos de la Hoz (2007):

(...) en efecto el nuevo escenario ha llevado a las IES a modificar a lo largo de las últimas décadas sus esquemas gerenciales, procesos y estructuras organizacionales, con la finalidad de adaptarse a las exigencias de los cambios paradigmáticos manifestados a partir de la sociedad de la información con la introducción de las TIC y poder alcanzar eficiencia, eficacia, pertinencia y excelencia académica. (p. 8)

En este sentido, resulta innegable que las funciones referidas a la docencia, extensión, investigación y gestión conforman una cadena de referencia indispensable para garantizar la misión, visión y valores de la universidad que debe estar en armonía con los vertiginosos y acelerados cambios que tienen lugar en el mundo actual, donde las TIC ofrecen la garantía de posibilidades para identificar, analizar y resolver los problemas y desafíos de preparación en la era digital.

Las respuestas a estos desafíos se han venido gestando en los últimos quince años y a la fecha se puede evidenciar que la expresión y los perfiles de la universidad han cambiado considerablemente. La Universidad se encuentra ante nuevos procedimientos incorporados a los quehaceres académicos tradicionales, tales como: el aprendizaje en línea o *e-learning*, aprendizaje colaborativo, autoeducación, autoformación, aulas virtuales, teleclases o teleconferencias, redes de aprendizaje, redes de investigación, bibliotecas digitales, revistas académicas electrónicas, entre otros.

Esta forma de comunicación entre los actores académicos deviene de la interactividad, como fenómeno distintivo incorporado a través del Internet el cual permite que junto a la realidad física, aparezca una nueva realidad: la virtual. Lo que ha dado lugar a la tendencia cada vez más creciente de la conformación

de espacios, comunidades académicas o campus virtuales. Este concepto en el contexto de la educación superior lo define Silvio (*op. cit.*):

como la representación digital binaria de los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación, extensión y gestión, también de objetos cuyo manejo permite al usuario, realizar operaciones a través de Internet, tales como: la inscripción e interacción en cursos electrónicos, la consulta en bibliotecas virtuales. (p. 4)

En este orden de ideas, conviene destacar que la universidad, con la virtualización, se transforma en una nueva identidad que participa en la sociedad del conocimiento y que, a su vez, requiere de una novedosa cultura, que consolide la prioridad del ser humano donde el cambio, la innovación, la nueva forma de sentir, pensar, actuar, la generación del conocimiento y el imperativo tecnológico de usarlos vaya en consonancia con los valores éticos y morales y con la generación de la capacidad de transformar los conocimientos dentro de un referencial de valores.

Como se puede inferir, virtualizar la universidad y sus espacios funcionales supone disponer sectores del ciberespacio para apoyar o sustituir tecnológicamente las actividades, servicios y procesos académicos y administrativos realizados físicamente en los espacios tradicionales, de modo que su virtualidad, en los términos arriba descritos, se potencie.

La concentración de los servicios y procesos de los componentes del funcionamiento universitario que operan en el espacio virtualizado tiene su expresión en el portal virtual, el cual se constituye en centro de enlace entre la universidad y la sociedad a los fines de comunicar y utilizar el conocimiento generado. El funcionamiento de estos portales responde a los requerimientos, recursos, aplicaciones y proyectos específicos de cada universidad, pero al mismo tiempo -y de acuerdo con el nivel de virtualización en la que se encuentre la institución- debe direccionar el funcionamiento de los procesos inherentes a la naturaleza misma de la universidad como la docencia, la investigación y la extensión, así como la gestión operativa de cada una de estas funciones.

Los portales virtuales son la opción con mayor uso por las IES y pueden integrar una o varias categorías. Se puede decir que un *Portal* se entiende como: “la página *Web* que agrega contenidos y funcionalidades, organizados de tal manera que facilitan la navegación y proporcionan al usuario un punto de

entrada en la *Red* con un amplio abanico de opciones” (Pérez de Leza, 2000, s.p.). De manera pues que se constituye en el punto de entrada o de conexión, donde el usuario ve concentrados todos los servicios y productos que ofrece y que le permite hacer cuanto necesita sin tener que salir del *website*, por lo que se constituye en una forma de captar clientes porque el objetivo empresarial de cualquier portal es conseguir que su página genere lealtad entre los usuarios; en definitiva: maximizar el tiempo que permanece en sus páginas, antes de saltar a otro destino en la *Red* y asegurarse de que vuelva de manera sucesiva (Sánchez Arce y Saorín Pérez, 2001).

La ubicación del portal virtual tiene su expresión en el alojamiento de un URL o *Uniform Resource Locator* (Localizador Uniforme de Recurso) el cual es un medio estándar de identificar direcciones de internet, que puede tener dos partes, separadas por dos puntos: antes de los dos puntos (especifica el método de acceso: *http, ftp, mail, news...*), y después de los dos puntos: se interpreta según el método de acceso. Suele contener direcciones y puntos de acceso en una computadora.

Existe una gran variedad de portales educativos, por lo que resulta difícil establecer una única clasificación. López Carreño (2007) realiza un análisis de la clasificación presentada por Area Moreira (2003), señalando que los portales educativos pueden ser informativos y formativos.

Los portales educativos de naturaleza **informativa** son aquellos a los que se accede para obtener una información o un dato concreto, mientras que los portales educativos **formativos** han sido creados para generar un proceso determinado de enseñanza y aprendizaje, aunque en numerosos casos pueden encontrarse además portales informativos con elementos formativos y viceversa. También se distinguen los **portales institucionales**, los cuales vienen a ser los sitios *web* de una institución, asociación o empresa relacionada con la educación, y ofrecen información sobre actividades, noticias, organigramas, normativa, servicios o recursos, publicaciones, todos vinculados a la institución que representan. Los portales institucionales pueden distinguirse a su vez en **portales institucionales educativos o específicos** (cuyo contenido versa exclusivamente sobre temas de interés de la comunidad educativa a la que sirven) y **portales institucionales administrativos** (cuyo contenido es de carácter administrativo y de gestión educativa, de interés general para el ciudadano). En otros casos, se simplifica esta distinción denominando portal institucional para referirse a

los portales institucionales administrativos y portal educativo para referirse a los portales institucionales educativos.

Existe una variedad de portales virtuales en el escenario educativo con amplias posibilidades de aplicación. A los efectos de la presente investigación haremos referencia a los portales educativos de naturaleza institucional, para analizar el funcionamiento de los mismos en el contexto de la dinámica de las funciones universitarias permeadas por la operatividad de procesos, servicios y acciones de la gestión académico-administrativa.

De hecho, la variedad de servicios y componentes que pueden estar presentes en un portal educativo institucional refieren múltiples beneficios que se traducen en la configuración y soporte de espacios funcionales virtualizados direccionados hacia el desarrollo de los procesos académicos y de gestión administrativa mediante las aplicaciones tecnológicas contenidas en estos portales. Efectivamente, Carrillo y Rojas (2008) plantean que estas bondades no sólo se presentan para el aprendizaje permanente y el acceso a la información, sino también para la deslocalización en tiempo y espacio de los múltiples trámites, procedimientos y consultas requeridas por los diversos actores de la comunidad universitaria, así como de otros ciudadanos y entes extrauniversitarios que pueden acceder a la información de interés de manera rápida y precisa, mejorando el impacto de la Universidad y su vinculación con el entorno, además de garantizar mayor equidad en el acceso a sus servicios.

Es así como a través de los portales virtuales institucionales las universidades configuran los campus virtuales, los cuales pueden ser definidos como el conjunto de procesos de comunicación e intercambio de información (y a la infraestructura que le da cobertura), mediante el computador que tiene lugar a través de una red explícitamente diseñada para la optimización de la enseñanza a distancia, procesos de gestión y administración, de investigación, etc.

De allí que sobre la base de los nuevos enfoques de diversidad de saberes, misiones, modalidades, instituciones y, por ende, de experiencias se está reconociendo la configuración de un nuevo espacio social mediante un sistema educativo en el entorno virtual que tiene una estructura propia cuyo funcionamiento responde a una dinámica de requerimientos y normativas, a veces, diferenciadas del espacio presencial pero que han sido generadas sobre la marcha desde las especificidades institucionales, hasta el dibujamiento de

experiencias de portales virtuales o portales educativos que responden a las necesidades propias de cada universidad en función de los servicios y procesos que están dispuestas a ofrecer más allá de programas pedagógicos.

Lineamientos metodológicos

El estudio se inscribe en el nivel de estudios descriptivos. Asimismo el trabajo se corresponde con un tipo de investigación *no experimental*, porque se ha fundamentado en la observación natural de los hechos sin construir alguna situación intencional por cuanto se partió de un proceso de observación descriptiva del fenómeno.

Población

En el presente estudio la población estuvo conformada por la totalidad de docentes y/o empleados vinculados con el manejo y funcionamiento de los portales virtuales institucionales que apoyan el desarrollo de actividades académico-administrativas en los entornos virtuales de las universidades del estado Lara. De allí que se asumió la totalidad de portales electrónicos de cada una de las universidades públicas y privadas que están presentes y en funcionamiento en el estado Lara.

A los fines de configurar la selección de los elementos y/o sujetos de la población objeto de estudio, se asumió en primer término las instituciones universitarias del estado Lara que forman parte del universo poblacional, el cual está constituido por las organizaciones universitarias, cuyo proceso de formación académica es de cinco (5) años y que poseen portales virtuales activos con procesos de gestión académica administrativa, dando como resultado un total de 9 universidades

Los sujetos de estudio son los docentes y/o empleados administrativos que se desempeñan como directores, coordinadores o jefes responsables del equipo web master o manejadores de los portales virtuales de las universidades de la región.

En virtud que algunas de estas universidades son núcleos o sedes regionales de universidades cuyas oficinas centrales se encuentran en otras ciudades de Venezuela, se decidió considerar únicamente aquellas instituciones que tienen oficinas manejadoras del portal virtual localizadas en la ciudad de Barquisimeto, o

en su defecto poseen un representante con pleno conocimiento de la operatividad del funcionamiento del portal virtual. De modo, que los sujetos pertenecientes a las instituciones universitarias a considerar en el estudio quedó constituido por el total de seis (6) personas correspondientes a seis (6) universidades, de las cuales cuatro (4) son de carácter público y dos (2) son privadas.

Instrumento de recolección de datos

Se empleó como técnica de recolección de información la entrevista, aplicándose a través de un cuestionario en la modalidad de entrevista estructurada individual. El cuestionario quedó estructurado por un grupo de cinco (5) preguntas subdivididas en varias subpreguntas con respuestas dicotómicas.

La validación del instrumento quedó determinada mediante una prueba de tres (3) expertos en las áreas de investigación y tecnologías de la información y la comunicación en el campo educativo, quienes determinaron la claridad, pertinencia y cobertura necesarias de los ítems. Igualmente, la determinación de la confiabilidad se aplicó siguiendo el coeficiente Kuder y Richardson. Se obtuvo en este caso un resultado de $KR_{20} = 0,968$; con lo cual se establece una muy alta confiabilidad según lo expresado por Ruiz Bolívar (1988): un coeficiente de confiabilidad se considera aceptable cuando está por lo menos en el límite superior (0,80) de la categoría Alta (p. 55).

Resultados: gestión académica administrativa universitaria desde la implicación del funcionamiento de los portales virtuales

El funcionamiento tecnológico de un portal virtual universitario lleva implícito algunos cambios en el seno mismo de la operatividad de los procesos cotidianos y estratégicos que se desarrollan en la institución. Y es que, más allá de la amplia difusión de nuevas formas de enseñanza como la educación virtual, uno de los aspectos de mayor influencia, con la incorporación de las TIC, tiene que ver con la necesidad de propiciar innovaciones en sus procesos de gestión y administración de procesos y servicios organizacionales, que se vinculan no solo con el entorno tradicionalmente presencial, sino con el emergente escenario virtual, mediado a través los portales virtuales.

Calidad de los Procesos

Al observar el cuadro 1 es posible apreciar aquellos aspectos que los entrevistados refieren con mayor impacto en el mejoramiento de la calidad de los procesos de gestión académica administrativa.

Cuadro 1
Implicaciones de las FT en la Calidad de los Procesos

Ítems	SÍ	%	NO	%
1.1. Necesidad de reingeniería de los procesos presenciales a nuevos procesos en línea	6	100	0	0
1.2. Inmediatez de los procesos y su respuesta institucional	2	33,4	4	66,6
1.3. Flexibilidad de los procesos administrativos	3	50	3	50
1.4. Automatización del trabajo implícito en los procesos administrativos y académicos	6	100	0	0
1.5. Descongestionamiento de las oficinas presenciales	2	33,4	4	66,6
1.6. Ahorro de materiales de oficina (papelería, artículos varios)	2	33,4	4	66,4
1.7. Regularización y normalización de los procesos de gestión	3	50	3	50
1.8. Disminución de la burocracia universitaria	1	16,6	5	83,4
1.9. Satisfacción de los usuarios (docentes, alumnos, personal, autoridades)	3	50	3	50
1.10. Descongestionamiento en la atención al usuario	3	50	3	50
1.11. Mejora del sistema de atención al usuario	4	66,6	2	33,4
1.12. Equidad al responder necesidades de los usuarios	5	83,4	1	16,6
1.13. Mejora progresiva de la calidad de los procesos de gestión	4	66,6	2	33,4
1.14. Flexibilidad en horarios de clases a estudiantes de zonas lejanas a la universidad	6	100	0	0
1.15. Mayor disponibilidad y manejo de los ambientes de clases	3	50	3	50

Se aprecia que los aspectos vinculados con la necesidad de reingeniería y automatización de los procesos y la flexibilidad en los horarios de clases se presentan como los criterios que recibieron el 100% de respuestas afirmativas. Seguidamente, la equidad al responder necesidades de los usuarios obtuvo un 83,4% de impacto, al tiempo que se reconoció la mejora progresiva de la calidad de los procesos con 66,6%. Entre otras condiciones destacables con 50% de respuestas afirmativas están: el logro de la flexibilidad de los procesos administrativos, la normalización y regularización, la satisfacción de los usuarios, el descongestionamiento en la atención y una mayor disponibilidad y manejo de las aulas.

Sin embargo, al parecer la disminución de la burocracia universitaria no representa un significativo impacto, por cuanto recibió el 83,4% de respuestas negativas; al tiempo que con el 66,6% no parecen haber sido favorecidos la inmediatez de los procesos y su respuesta institucional, el descongestionamiento de las oficinas presenciales y el ahorro de materiales de oficina.

Formación y competencias

Uno de los aspectos más significativos en la introducción de las TIC en una organización está fundamentado en la preparación de las personas para el uso de las herramientas y procedimientos que éstas con llevan. Por eso resulta altamente significativo el alto valor que los entrevistados han otorgado a esta categoría.

Se aprecia en el cuadro 2 como el 100% de las respuestas afirmativas apuntan a la resistencia al cambio por parte de los usuarios, y de allí que también señalen en un 100% la necesidad de nuevos procesos de alfabetización digital para la comunidad de docentes y empleados. Únicamente el 66,6% refiere la necesidad de ingresar nuevo personal con competencias adecuadas para el manejo de las TIC.

Cuadro 2
Implicaciones de las FT en la Formación y Competencias

Ítems	SÍ	%	NO	%
2.1. Necesidad de nuevos procesos de formación y capacitación entre docentes y empleados en el uso de las TIC (alfabetización digital)	6	100	0	0
2.2. Resistencia al cambio por parte de los usuarios	6	100	0	0
2.3. Ingreso de nuevo personal con competencias en el manejo de las TIC	4	66,6	2	33,4

Definitivamente, el criterio de formación y capacitación de los usuarios (docente, empleados, estudiantes y autoridades) representa un eslabón fundamental en la gestión académico-administrativa para el uso adecuado de los procesos y servicios que puedan disponerse en un portal virtual, por cuanto significaría ir más allá de saber acceder a las herramientas y aplicaciones tecnológicas.

Pertinencia institucional

Según Vallaey (2007), la responsabilidad y la pertinencia refieren una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo), a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales y ambientales generados por la universidad, en un diálogo participativo con la sociedad para mejorar la academia y promover el desarrollo humano sostenible.

Esta perspectiva de pertinencia universitaria hacia una responsabilidad social con el entorno se direcciona hacia las TIC cuando estas se constituyen en la plataforma para configurar una nueva manera de mostrarse a sí misma, pero también de recibir y dar respuesta oportuna a las necesidades y demandas que emergen del entorno global y, al mismo tiempo, de las necesidades del entorno inmediato: local, regional o nacional.

El cuadro 3 refleja que los entrevistados confirman en muy alto porcentaje los planteamientos anteriores, por cuanto el 100% señala las implicaciones en

la mejora de la pertinencia institucional que tienen los portales institucionales, y un 84,4% asume la mejora de la visibilidad institucional para la comunidad y, por ende, de la imagen institucional.

Cuadro 3

Implicaciones de las FT en la Pertinencia Institucional

Ítems	SÍ	%	NO	%
3.1. Mejora de la visibilidad institucional a la comunidad	5	83,4	1	16,6
3.2. Mejora de la pertinencia institucional	6	100	0	0
3.3. Mejora de la imagen institucional	5	83,4	1	16,6

Sistemas de Información y Comunicación

Dado que un portal universitario se constituye en una concentración de información y servicios en un mismo sitio web, canalizada a través de productos y servicios relacionados con la institución, que pueden darse en formas de interacción temporales sincrónicas o asincrónicas, se hace evidente la necesidad de configurar un nuevo sistema que reconduzca los procesos de generación, intercambio, resguardo y divulgación de la información y del conocimiento institucional. Ello además involucra a las personas, los datos, las actividades y los recursos dispuestos para la realización de dichos procesos.

En el cuadro 4 se resalta la importancia que los entrevistados otorgaron a las implicaciones de los portales virtuales en los sistemas de información y comunicación institucional. De esta manera, el 83,4% contestó afirmativamente respecto a la mejora del sistema de comunicación externa universitaria, lo cual se vincula con los planteamientos en los que se ha señalado la mejora en la visibilidad institucional.

Se aprecia una alta valoración hacia la configuración de redes informacionales entre las distintas unidades universitarias con un 66,6%, lo cual redundando positivamente en la mejora de la información institucional. Así, el criterio de mejora de los procesos de comunicación intrainstitucional recibe un 50% de respuestas afirmativas. Mientras que el involucramiento de los usuarios en los procesos e información institucional recibió un 66,6% de respuestas

negativas, lo que puede estar vinculado con las altas proporciones, también negativas, recibidas en la variable de Presencia de Funciones Tecnológicas, específicamente con el indicador referido a la participación de los usuarios.

Cuadro 4

Implicaciones de las FT en los Sistemas de Información y Comunicación

Ítems	SÍ	%	NO	%
4.1. Mejora en la organización de la información institucional	4	66,6	2	33,4
4.2. Involucramiento de los usuarios con los procesos e información institucional	2	33,4	4	66,6
4.3. Configuración de redes de informacionales entre las unidades que apoyan las funciones institucionales (docencia, extensión e investigación)	4	66,6	2	33,4
4.5. Mejora de los procesos de comunicación intrainstitucional	3	50	3	50
4.6. Mejora del sistema de comunicación externa universitaria	5	83,4	1	16,6

Participación y Liderazgo

Según Giner de la Fuente (2004), la disponibilidad de información vuelve más autónomos a los recursos humanos de los que dispone la organización. Ello junto con la capacidad de éstos para transformar información en conocimiento, los vuelve más productivos. Tal situación conllevará posiblemente a un importante inversión en las estructuras de jerarquía y poder de las organizaciones, porque quienes trabajan en el conocimiento necesitan espacios de libertad y participación para el desarrollo pleno de sus capacidades.

De este modo, la complejidad en el uso de funciones tecnológicas en los portales virtuales universitarios, desde donde se asuma la información y el conocimiento como valores estratégicos, requiere de ajustes institucionales que van a impactar en las estructuras organizativas universitaria, en las formas de liderazgo y la participación en la toma de decisiones.

En el cuadro 5 se aprecia una alta valoración para el ítem **incorporación de profesionales expertos en el manejo de las TIC** con el 100%. Igualmente, es significativo que los entrevistados refieran el alto compromiso de las

autoridades (83,4% de respuestas afirmativas), y esto refleja que la inserción de las TIC en la universidad es una línea estratégica de acción para el alto gobierno universitario. Pese a ello, la estructura burocrática, jerárquica y tradicional que ha caracterizado a nuestras universidades no parece haber sido desplazada con los criterios implícitos con la información y el conocimiento que opera a través de los portales virtuales, de allí que, el 83,4% contestó negativamente respecto al logro de impacto en los procesos de descentralización y liderazgo.

Cuadro 5
Implicaciones de las FT en la Participación y Liderazgo

Ítems	SI	%	NO	%
5.1. Descentralización en la toma de decisiones	1	16,6	5	83,4
5.2. Alto compromiso de las autoridades	5	83,4	1	16,6
5.3. Contribución de expertos en el diseño de portales, entornos virtuales y materiales multimediales (docentes, ingenieros, analistas de sistemas)	6	100	0	0

Planificación

En el marco de la gestión universitaria, la planificación se refiere a la formulación de los propósitos de la universidad, direccionados a través de objetivos, proyectos y metas para alcanzar una situación esperada, las cuales se expresan en acciones concretas capaces de ser implementadas en la institución. Para Thome (2002) llevar a cabo la planificación en las instituciones universitarias no es fácil, dado que son organizaciones con una estructura compleja y anticuada que no favorece el cambio.

Sin embargo, la incorporación de herramientas tecnológicas como los portales virtuales indiscutiblemente han de generar modificaciones en procesos gerenciales como la planificación. Este proceso no se da en la misma forma en todas las universidades, no obstante, al revisar las respuestas de los entrevistados en el cuadro 6, se visualiza la significación que las universidades le han otorgado al presentar un portal virtual.

Cuadro 6
Implicaciones de las FT en la Planificación

Ítems	SÍ	%	NO	%
6.1. Necesidad de aumento las capacidades de infraestructura tecnológica institucional	6	100	0	0
6.2. Integración de los procesos de planificación y ejecución inter funciones universitarias	5	83,4	1	16,6
6.3. Creación de nuevas unidades organizativas	5	83,4	1	16,6
6.4. Eliminación o sustitución de unidades organizativas	2	33,4	4	66,6
6.5. Aprobación y actualización de planes de estudios para la modalidad virtual	6	100	0	0
6.6. Diseño, aprobación e implementación de nuevas políticas institucionales	6	100	0	0
6.7. Eficacia en la ejecución presupuestaria	2	33,4	4	66,6
6.8. Planificación y ejecución de programas de mantenimiento, acondicionamiento y mejora permanente de la infraestructura tecnológica	5	83,4	1	16,6
6.9. Aumento de la inversión en infraestructura tecnológica	5	83,4	1	16,6

Efectivamente, con el 100% de las respuestas, es evidente el significativo impacto de la modalidad virtual en aspectos de la planificación universitaria (el diseño, aprobación e implementación de nuevas políticas universitarias, aprobación y actualización de planes de estudios).

Otro aspecto resaltante, con el 100% de afirmaciones, es la necesidad de aumentar la capacidad de infraestructura tecnológica institucional; ello será una tendencia en la medida que el portal universitario presente mayor complejidad en las funciones a los fines de mejorar la capacidad de los nuevos procesos y servicios, es decir, al incluir nuevas aplicaciones multimedia o que propicien una mayor interacción sincrónica con los usuarios. Precisamente, esta significación se vincula con el 83,4% de respuestas a favor en cuanto **al aumento de la inversión en infraestructura tecnológica**; así como en la **planificación y**

ejecución de programas de mantenimiento, acondicionamiento y mejora permanente de la infraestructura tecnológica.

De igual forma, las vinculaciones organizacionales también tienen un importante respaldo, con el 83,4% de respuestas, los entrevistados evidencian que las FT de los portales virtuales tienen implicaciones en aspectos como la integración de los procesos de planificación y ejecución interfunciones universitarias y la creación de nuevas unidades organizativas. No obstante, la estructura organizativa vigente de las universidades no parece verse afectada, por cuanto el 66,6% respondió negativamente con respecto al impacto en su eliminación o sustitución.

Llama la atención cómo los procesos de disponibilidad económica tampoco revisten un gran impacto, por cuanto el 66,6% de los entrevistados respondió que la eficacia en la ejecución presupuestaria no se ha visto afectada con los portales virtuales.

Evaluación y Control

Es indiscutible el papel que reviste la implementación de acciones de evaluación y control permanente en toda gestión universitaria ya que además de ejercer una función revisora, introduce mejoras relacionadas con los métodos de dirección y con la eficiencia y eficacia de los procesos, recursos y personas que se desarrollan en estas organizaciones educativas.

En el caso de los portales virtuales la evaluación y el control se traducen en poner énfasis en el cumplimiento de los mecanismos diseñados para chequear sistemáticamente la marcha de los procesos y servicios ofrecidos en la *web* y realizar acciones de reajuste oportunas (control concurrente). Asimismo, es importante considerar la retroalimentación o evaluación de los resultados y su impacto, obtenidos en términos de significados a nivel individual, colectivo, institucional y social, aspecto que resulta altamente complejo en su realización por el carácter subjetivo de la mayoría de los casos. Dicha evaluación es una fuente de retroalimentación para perfeccionar la gestión universitaria.

Estas consideraciones resultan significativas en las respuestas de los entrevistados, por cuanto según se aprecia en el cuadro 7, el 83,4% refirió relaciones tanto en la **configuración como en el reajuste de los controles**

de seguimiento y evaluación de los procesos. Por otro lado, es preocupante el resultado sobre la **facilitación de la rendición de cuentas y mayor transparencia de los procesos**, por cuanto estos criterios fueron reconocidos por el 50% de los entrevistados. Este último aspecto invita a revisar el direccionamiento que los procesos y servicios ofrecidos mediante las FT de los portales universitarios tienen como centro de apoyo a la sociedad de la información, en tanto según lo planteado por Royero (2007), la Universidad debe asumir una filosofía de servicio público dirigida a garantizar el acceso informativo libre y democrático a cualquier ciudadano que desee interactuar con ella, así como mejorar su desempeño hacia un camino de responsabilidad, pertinencia, calidad, transparencia y eficiencia institucional.

Cuadro 7

Implicaciones de las FT en la Evaluación y Control

Ítems	SÍ	%	NO	%
7.1. Mayor transparencia en los procesos	3	50	3	50
7.2. Facilitación de la rendición de cuentas	3	50	3	50
7.3. Configuración de nuevos controles de seguimiento y evaluación de los procesos	5	83,4	1	16,6
7.4. Reajuste de los controles de seguimientos y evaluación de los procesos	5	83,4	1	16,6

Conclusiones

1. Existe una tendencia favorable para que las funciones tecnológicas de los portales virtuales universitarios (FTPV) incidan en algunos procesos y servicios implícitos en la gestión académico-administrativa tales como la automatización y los procedimientos en línea, atención al usuario, emisión de documentos, procesos de comunicación e información externa, entre otros.
2. Resulta claro que las FT de los portales virtuales generan un impacto positivo hacia el entorno, en tanto mejoran la visibilidad, la imagen y, por ende, la pertinencia institucional.

3. La presencia de las FT en los portales virtuales ha representado a su vez una valoración significativa hacia el reconocimiento del ingreso de nuevo personal, así como la capacitación y formación de talento humano existente (docentes, empleados, autoridades, estudiantes) en el manejo adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación, que permita vencer la resistencia a los cambios en el nuevo espacio digital.
4. Es evidente que aun cuando la implicación de los portales virtuales no ha representado un cambio sustantivo en las formas organizativas y de gestión universitarias desde su funcionamiento tradicional (cambios en la burocracia, descentralización en la toma de decisiones, flexibilización de los procesos, entre otras), se aprecia el compromiso de las autoridades hacia el direccionamiento de la universidad por la opción de la virtualidad, en tanto se reconoce la necesidad de nuevas políticas institucionales, reorientación de la planificación y ejecución de las funciones universitarias, reingeniería de los procesos, flexibilidad de los horarios de clases, mejorar el sistema de atención al usuario en línea, aumento de la infraestructura tecnológica, así como la planificación y ejecución de programas de inversión y mantenimiento de la misma.
5. La alta valoración de aspectos como la evaluación y el control refiere un interés por el mejoramiento continuo de la gestión universitaria y de los procesos que la integran mediados por los portales virtuales, como una necesidad del desarrollo institucional para responder a las diversas demandas internas y externas.

En líneas generales, puede concluirse que los portales virtuales no sólo se constituyen en una herramienta que permitirá incorporar valor a las funciones universitarias hasta ahora desempeñadas a través del uso intensivo de las TIC, sino que plantea la posibilidad de ser utilizada como una estrategia de gestión para alcanzar la modernización universitaria en relación con la necesidad de una mayor excelencia y transparencia en la gestión de sus funciones, así como la búsqueda de una mayor eficiencia y mejoramiento de la calidad, responsabilidad y democratización en la prestación de los servicios y su vinculación con la sociedad.

Referencias

- Area Moreira, M. (2003). De los web educativos al material didáctico web. *Comunicación y Pedagogía*, 188, 32-38. [Revista en Línea] Disponible: http://manarea.webs.ull.es/articulos/art17_sitiosweb.pdf [Consulta: 2012, Agosto 11]
- Balestrini, M. (1997). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: Consultores Asociados.
- Carrillo, A. y Rojas, L. (2008). ¿Es posible virtualizar los servicios universitarios? Lineamientos estratégicos para una e-secretaría. *Educare*, 12(2)
- Díaz, C., Martínez, J., Rodríguez, M., Torricela, R. y Urrea, P. (1996). *Las nuevas tecnologías de la información en la educación América Latina y el Caribe*. Caracas: CRESALC/UNESCO.
- Freire, J. (2008). *Gestión universitaria*. [Documento en Línea]. Disponible: http://nomada.blogs.com/jfreire/gestin_universitaria/ [Consulta: 2008, Septiembre 10]
- Gibson, L., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. Santiago de Chile: McGraw-Hill.
- Giner de la Fuente, F. (2004). *Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento*. Madrid: Esic Editorial.
- Lévy, P. (1997). *Cyberculture*. Luxemburgo: Éditions Odile Jacob/Éditions du Conseil de l'Europe.
- Llanos de la Hoz, J. (2007). *Hacia una nueva gestión exitosa de las universidades nacionales*. Caracas: Universidad Simón Rodríguez.
- Lombardi, Á. (2009). El rumbo de las universidades de Venezuela en el siglo XXI: La transformación universitaria contemporánea. Entrevista realizada por Jesús Alberto Medina, *Frónesis*, 16(1), 163-167.
- López Carreño, R. (2007). Los portales educativos: clasificación y componentes. *Anales de Documentación*, 10, 233-244. [Revista en Línea]. Disponible: redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63501013 [Consulta: 2007, Septiembre 13]
- Monagas, D. (2003). Consideraciones sobre la gerencia universitaria en la Escuela de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes. *Actualidad Contable*, 6(6), 33-37.
- Muro, X. (2004). *La gerencia universitaria*. Caracas: OPSU.

- Pérez de Leza, J. (2000). *El valor añadido de un portal*. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.ecommdigital.com/printart.ctm?ID=342> [Consulta: 2012, Septiembre 10]
- Piñero, M., Carrillo, A. y García, B. (2007). Premisas estratégicas para la gestión de la virtualidad de la enseñanza en las instituciones de Educación Superior. *Apertura*, 7(7), 8-20.
- Rangel Araujo, M. (2001). *Dinámica del proceso de investigación social*. Barinas: Universidad de los Llanos “Ezequiel Zamora”.
- Rama, C. (2006). *El complejo futuro de la educación universitaria*. [Documento en Línea]. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/706/70600906.pdf> [Consulta: 2008, Enero 17]
- Royero, J. (2007). Del e-gobierno a la e-universidad: una visión desde América Latina. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4(2).
- Rubio, M. (2008). La gestión universitaria de la educación. [Documento en Línea]. Disponible: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/libros/Educaci%F3n/univer_peru/contenido.html [Consulta: 2008, Mayo 23]
- Ruiz Bolívar, C. (1998). *Instrumentos de investigación educativa*. Barquisimeto: CIDEG.
- Sáez, C. (2007). *Cambios en las Instituciones de Educación Superior*. Madrid: Ramón Areces.
- Sánchez Arce, M. y Saorín Pérez, T. (2001). Las comunidades virtuales y los portales como escenarios de gestión documental y difusión de información. *Anales de Documentación*, 4,215-227 [Revista en Línea]. Disponible: revistas.um.es/analesdoc/article/download/2311/230 [Consulta: 2012, Agosto 15]
- Sevillano, M. (2007). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje*. Madrid: Ramón Areces.
- Silvio, J. (2000). *La virtualización de la universidad: ¿Cómo transformar la educación superior con la tecnología?* Caracas: IESAL/UNESCO.
- Thome, C. (2002). *La universidad en el Perú*. [Libro en Línea]. Disponible: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/Educacion/univer_peru/pdf/a04.pdf [Consulta: 2012, Agosto 11]

UNESCO. (1998). *La Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción*. Conferencia mundial sobre la educación superior. [Documento en Línea] Disponible: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm [Consulta: 2009, Enero 30]

Vallaes, F. (2007). Ponencia sobre la responsabilidad social universitaria. [Documento en línea] Disponible: fvallaes@pucp.edu.pe [Consulta: 2012, Agosto 20]