

Dirección de Investigación y Dirección de Educación Virtual

— Presenta la investigación:

Enero -
Diciembre
2022

Gestión de la educación virtual universitaria: un ejercicio de evaluación de la UCAD.

Autoridades:

Mtro. Orlando Ovidio Cámbara Aquino
Rector

Lic. David Dolores Batres Díaz
Secretario General

Licda. Dina Sarai Pimentel de Guevara
Administradora Académica

Investigadores:

Mtra. Emilia Josefina Alfaro De Artola
ORCID ID: 0009-0007-2371-7679

Mtro. Joel Carranza Castillo
ORCID ID: 0009-0002-6971-0978

Licda. Sarai Verónica Platero Medina
ORCID ID: 0009-0002-6322-141X



UNIVERSIDAD CRISTIANA
DE LAS ASAMBLEAS DE DIOS

Gestión de la educación virtual universitaria: Un ejercicio de evaluación de la UCAD.

La investigación evalúa la gestión de la educación virtual en la UCAD durante su primer año, un proceso de formación estratégico que resulta ser una adopción de formas inclusivas para el aprendizaje, dando respuesta a una necesidad inminente en el contexto de la pandemia Covid-19. Su propósito fue verificar si el proceso cumplió con los objetivos iniciales desde la perspectiva universitaria. Se aplicó una metodología evaluativa, descriptiva, longitudinal y cuantitativa, con la participación de estudiantes, docentes, decanos y coordinadores de Teología y Ciencias y Humanidades en San Salvador (abril-diciembre 2022).



Enunciado del Problema

Desde esta perspectiva y a partir de la evaluación de gestión de la educación virtual, en la fase de ejecución del primer año de implementación, surge la siguiente interrogante que guía este estudio investigativo y de donde se derivan las líneas de indagación:

¿El proceso de la educación virtual responde a los propósitos iniciales del programa desde la perspectiva de la comunidad universitaria?

Líneas de indagación:

- ¿Cuál es la valoración de la cobertura del programa de educación virtual dirigido a la población meta?
- ¿De qué forma las acciones ejecutadas en la implementación del programa de educación virtual contribuyen al logro de los fines propuestos?
- ¿Cómo es el rendimiento y desempeño técnico del personal encargado de las tareas que corresponden al desarrollo de la educación virtual?

Objetivo general de la investigación:

Evaluar de manera reflexiva y sistemática el proceso de la educación virtual según los propósitos iniciales del programa de estudio y desde la perspectiva de la comunidad universitaria.

Objetivos Específicos:

1. Verificar la cobertura efectiva de educación virtual de acuerdo con el servicio brindado a la población meta.
2. Comprobar que las acciones ejecutadas, para la implementación del programa de educación virtual, contribuyen al logro de los fines propuestos.
3. Medir el rendimiento y desempeño técnico del personal encargado de las tareas que corresponden al desarrollo de la educación virtual.

Metodología de la investigación

Este estudio se suscribe a la Investigación Evaluativa, orientada a valorar en qué medida la educación virtual cumple los fines propuestos, considerando factores que favorecen su desarrollo (Aguilar & Ander Egg, 1994).

Esta es una investigación social aplicada, ya que según Sierra Bravo (2001), es un tipo de investigación que busca mejorar el proceso y superar limitaciones. Su alcance es descriptivo, de carácter longitudinal-retrospectivo, con enfoque cuantitativo.

El diseño es no experimental, pues no manipula variables ni establece causalidad, sino que observa el fenómeno en su contexto natural (Sampieri, 2010). Se aplicó un muestreo opinático, por conveniencia de estudiantes y docentes, por ciclo académico, así:

Ciclo académico	Docentes	Estudiantes
I – 2022	28	43
II–2022	49	44

Resultados

Valoración de estudiantes y docentes sobre la cobertura del programa.

En la valoración estudiantil, el conocimiento de la Dirección de Educación Virtual fue similar en ambos ciclos (72.1% y 75%), aunque disminuyó el conocimiento de los servicios (69.8% en ciclo I y 47.7% en ciclo II). El acceso al Aula Virtual resultó favorable en el 100% de los casos en ambos ciclos, evidenciando efectividad en la orientación.

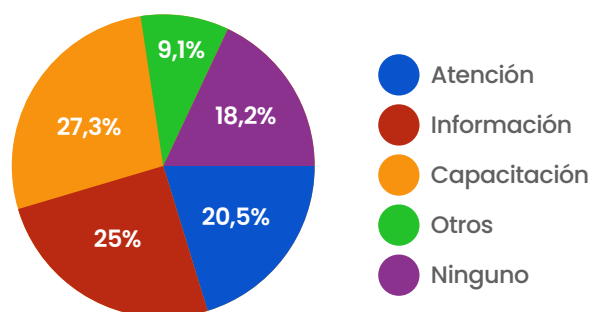
Por parte de los docentes, el conocimiento de la Dirección pasó de 85.7% en ciclo I a 93.9% en ciclo II; respecto a los servicios, del 71.4% al 79.6%. El acceso al Aula Virtual también mejoró (92.9% a 98%), confirmando la eficacia de la orientación docente.

Acciones para la implementación del programa de educación virtual.

En ciclo I, el 79.1% de estudiantes recibió asesoría para obtener usuario y contraseña, y el 72.1% para acceder a sus asignaturas. En ciclo II estas cifras bajaron a 54.5% en ambos casos, dado que la experiencia previa permitió a los estudiantes manejar estos procesos con mayor autonomía.

Aspectos por mejorar en la Dirección de Educación Virtual.

Los estudiantes señalaron como áreas de mejora la capacitación (27.3%), la información (25%) y la atención (20.5%). Aunque estas acciones ya se implementan, se identifican oportunidades de optimización.



Rendimiento y desempeño técnico del personal de la DEV.

En ciclo I, el 53.4% de estudiantes calificó la atención como “Excelente” o “Muy buena”, cifra que aumentó a 68.2% en ciclo II, reflejando una mejora notable en la calidad del soporte brindado. No obstante, persisten casos aislados de insatisfacción que requieren atención.

Conclusiones:

1. Se concluye que la población, en su mayoría, reconoce que existe una unidad de educación virtual, sin embargo, algunos usuarios todavía no identifican con claridad los servicios que ofrece la Dirección de educación virtual; de allí que, prevalecen algunas dificultades en su uso, tanto para los docentes y los estudiantes, en los que el de asistencia y la comunicación son factores comúnmente señaladas. Lo que indica que se necesitan mayores estrategias de orientación en el uso del aula virtual, así como, la divulgación y promoción de los servicios que esta ofrece.
2. Las acciones de capacitación, información y atención indican que están sujetas a la mejora continua, ya que existe un margen para fortalecer la calidad y efectividad de estas acciones, de manera que generen mayor satisfacción y confianza en la gestión de la educación virtual institucional.
3. El rendimiento y desempeño técnico del personal encargado en las tareas de educación virtual ha demostrado avances claros en la calidad de atención a los usuarios, lo que consolida una imagen positiva de la Dirección, desde la perspectiva estudiante y docente. De manera que, la capacidad de respuesta y asesoría ante las necesidades estudiantiles se ha fortalecido; y juntamente, el soporte técnico y administrativo brindado a los docentes; no obstante, se requiere la implementación y desarrollo de nuevas estrategias que atiendan los puntos críticos que los mismos usuarios señalan.

Recomendaciones:

A las autoridades de la UCAD:

- Establecer programas de formación enfocadas en las habilidades técnicas especializadas para el equipo de Educación Virtual, en habilidades comunicativas, resolución de problemas y uso de herramientas tecnológicas, con indicadores de evaluación que permitan medir el impacto de este proceso de formación en la calidad del servicio a los usuarios.

- Optimizar los canales de comunicación digital: correo electrónico, plataformas digitales, redes sociales, entre otros, que faciliten la difusión de información relevante y oportuna; procurando mejorar la fluidez, accesibilidad y frecuencia de la comunicación entre docentes y estudiantes, y a nivel institucional.
- Monitorear y evaluar el desempeño técnico utilizando métricas claras de rendimiento del desempeño y atención de calidad al usuario, para retroalimentar procesos, reconocer y estimular las buenas prácticas.

A la Dirección de Educación Virtual se recomienda:

- Promover la innovación en la gestión virtual, explorando nuevas herramientas tecnológicas que brinden con mayor énfasis la interacción y el soporte en línea; así también, que faciliten una mayor participación de los usuarios, docentes y estudiantes, con propuestas al diseño de mejoras al sistema de educación virtual.
- Monitorear proactivamente la satisfacción e insatisfacción de los usuarios a fin de asegurar la calidad del servicio que brinda. Para lo cual se deberán administrar periódicamente encuestas de evaluación y desempeño del equipo técnico, con toda la comunidad educativa involucrada; identificar las áreas de oportunidad y mejora, que conlleva al reconocimiento del trabajo destacado del personal que lo merece.
- Implementar programas de capacitación de usuarios, incrementando estrategias de orientación para el uso de las plataformas necesarias para la educación virtual, de manera que se fortalezca la autonomía digital de la comunidad académica, por medio de talleres interactivos, sistema de videoconferencias, guías digitales y tutoriales (infografías, manuales), orientación personalizada y campañas de comunicación digital.



ucad.edu.sv/campus/

Dirección de Investigación

27 Calle Oriente N134, Barrio San Miguelito,
San Salvador, El Salvador C.A.