

Estándares de calidad para la evaluación del proceso educativo universitario en la Modalidad Virtual

Quality Standards for the Evaluation of the university educational process in the Virtual Modality

Padrões de qualidade para avaliação do processo educacional universitário na Modalidade Virtual

Erland Williams Oropeza Velásquez

williamsoropezaing@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-8769-3123>

Universidad Nacional Siglo XX, Sucre, Bolivia

<https://doi.org/10.33996/rpp.v1i2.10>

Artículo recibido: 25 de noviembre 2023 / Revisado: 15 de febrero 2024 / Aceptado: 20 de abril 2024 / Publicado: 01 de septiembre 2024

Resumen

La investigación aborda la problemática de la modalidad virtual en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Católica Boliviana regional Tarija a raíz de la emergencia sanitaria por la Covid-19 ya que esta fue pionera en regularizar sus actividades académicas a distancia utilizando una Plataforma de Educación Virtual (PEV) para salvaguardar el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA). El objetivo fue proponer Estándares de Evaluación de Calidad para el uso de la PEV en relación con el PEA. La investigación se trabajó bajo un enfoque mixto, descriptivo, exploratorio y correlacional. La muestra fue probabilística, aleatoria y estratificada con un total de 205 estudiantes y 14 docentes. Se aplicaron encuestas y entrevistas para recopilar datos sobre la percepción y experiencia de los participantes. Los resultados revelaron que el PEA en la PEV no fue planificado ni desarrollado bajo estándares de calidad debido a la urgencia, lo que generó tanto en los docentes como en los estudiantes, problemas de acceso, conectividad y equipamiento y poca capacitación. Se concluyó que los estándares de calidad para la modalidad virtual son necesarios ya que, mejoran la planificación y desarrollo de la educación virtual, considerando las dificultades enfrentadas durante la pandemia. Es por tanto que, el estudio brinda una propuesta de estándares de calidad para la modalidad virtual, con dimensiones de gestión educativa, técnicas y funcionales. **Palabras clave:** Entornos Virtuales de Aprendizaje; Estándar de calidad; E-learning; Plataformas Educativas Virtuales; TIC

Abstract

This research addresses the problems of the virtual modality in the Social Communication Program at the Bolivian Catholic University in Tarija, following the COVID-19 health emergency. The program was a pioneer in regularizing its distance learning activities using a Virtual Education Platform (VEP) to safeguard the Teaching-Learning Process (TLP). The objective was to propose Quality Assessment Standards for the use of VEP in relation to the TLP. The research was conducted using a mixed, descriptive, exploratory, and correlational approach. The sample was probabilistic, random, and stratified, with a total of 205 students and 14 faculty members. Surveys and interviews were conducted to collect data on participants' perceptions and experiences. The results revealed that the TLP at the VEP was not planned or developed under quality standards due to the urgency of the process, which generated access, connectivity, and equipment issues, as well as limited training for both faculty and students. It was concluded that quality standards for virtual learning are necessary because they improve the planning and development of virtual education, considering the challenges faced during the pandemic. Therefore, this study proposes quality standards for virtual learning, encompassing educational management, technical, and functional dimensions.

Keywords: Virtual Learning Environments; Quality standards; E-learning; Virtual educational platforms; ICT

Resumo

A investigação aborda a problemática da modalidade virtual no curso de Comunicação Social da Universidade Católica Boliviana da região de Tarija, em consequência da emergência sanitária provocada pela Covid-19, uma vez que a universidade foi pioneira na regularização das suas actividades académicas à distância, utilizando uma Plataforma Educativa Virtual (PEV) para salvaguardar o Processo de Ensino e Aprendizagem (PEA). O objetivo foi propor Padrões de Avaliação da Qualidade para o uso da PEV em relação à ELP. A pesquisa trabalhou sob uma abordagem mista descritiva, descritiva, exploratória e correlacional. A amostra foi probabilística, aleatória e estratificada com um total de 205 alunos e 14 professores. Foram utilizados inquéritos e entrevistas para recolher dados sobre as percepções e experiências dos participantes. Os resultados revelaram que o ASP no PEV não foi planeado e desenvolvido segundo padrões de qualidade devido à urgência, o que levou a problemas de acesso, conectividade, equipamento e formação deficiente tanto para professores como para alunos. Concluiu-se que os padrões de qualidade para a modalidade virtual são necessários, pois melhoram o planeamento e o desenvolvimento da educação virtual, considerando as dificuldades enfrentadas durante a pandemia. Portanto, o estudo apresenta uma proposta de padrões de qualidade para a modalidade virtual, com dimensões de gestão educacional, técnica e funcional.

Palavras-chave: Ambientes Virtuais de Aprendizagem; Padrão de Qualidade; E-learning; Plataformas Virtuais de Educação; TICs

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 aceleró precipitadamente la necesidad de que las universidades expandan el uso de plataformas educativas virtuales (Emanuel, 2020). Aunque estas plataformas se han utilizado comúnmente en posgrado, es necesario implementarlas también en pregrado (Bravo-García et al., 2020), facilitando así la adaptación de los docentes y estudiantes al entorno tecnológico. Sin embargo, este proceso no ha sido eficiente ya que hay mucho desconocimiento tanto en el estudiantado como en el personal docente sobre las plataformas para la educación virtual y a distancia. Es lamentable que, a pesar de la creciente digitalización, muchas metodologías de enseñanza persisten en mantener sus enfoques tradicionales, limitando la integración de herramientas teóricas y prácticas esenciales para el aprendizaje (Bello, et al. 2018)

Cabe acotar que, durante la emergencia antes mencionada, la UCB regional Tarija implementó un Modelo Virtual de Enseñanza Aprendizaje tras la suspensión de actividades presenciales, y, aunque la universidad ya utilizaba una plataforma virtual basada en Moodle como apoyo a la enseñanza presencial, la transición a un modelo completamente virtual representó un desafío significativo. Moodle, siendo una plataforma robusta y segura, ofrece amplios recursos para la educación virtual, pero su adaptación requirió un proceso de ajuste y capacitación.

Como resultado a la rápida implementación del modelo virtual, se evidenció la ausencia de estándares de calidad específicos para esta modalidad. Dicha carencia dificultó la evaluación óptima del PEA, ya que la planificación fue apresurada. La comunidad educativa, incluyendo docentes, administrativos y estudiantes, se vio muy afectada debido a la falta de familiaridad con la educación virtual y surgieron muchas dudas y concepciones erróneas sobre cómo se desarrollaría la enseñanza, como, por ejemplo, la idea de replicar clases presenciales en Zoom, la entrega de clases grabadas sin interacción, o la incertidumbre sobre

la evaluación y la adaptación de materias prácticas. En fin, la falta de claridad generó desconcierto y dificultó una valoración objetiva de la modalidad virtual.

Las causas principales de esta situación fueron la inexperiencia en educación virtual, la necesidad de mantener la continuidad académica, el confinamiento obligatorio, la falta de formación docente en tecnologías educativas y el desconocimiento de estrategias pedagógicas virtuales, de cual derivó una improvisación en la implementación del modelo virtual, una capacitación apresurada y autoaprendizaje, presión sobre los estudiantes para adquirir equipos tecnológicos y frustración generalizada ante las carencias didácticas y metodológicas.

De allí la necesidad de reconocer el papel clave de las plataformas virtuales y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el sistema educativo universitario dado que, su implementación mejora la calidad didáctica y optimiza la organización académica entre docentes y estudiantes. Es por esta razón que la presente investigación propone el desarrollo de estándares de calidad para la educación virtual en la carrera de Comunicación Social de la UCB regional Tarija con el objetivo de optimizar los procesos de enseñanza aprendizaje, asegurando que tanto docentes como estudiantes adquieran conocimientos de manera eficaz, lo que contribuirá a su desarrollo personal y profesional. Para lograr este propósito se trazó el siguiente objetivo general: “Proponer estándares de calidad para la evaluación de la modalidad virtual en relación al Proceso Enseñanza Aprendizaje en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Católica Boliviana regional Tarija.”

El presente estudio se justifica desde múltiples perspectivas:

En primer lugar, el marco teórico, garantiza una base sólida que permitirá comprender las experiencias y percepciones de los principales actores educativos ante la transición a la modalidad virtual. Desde el punto de vista teórico, este estudio constituirá una fuente de información bibliográfica relevante para futuras investigaciones sobre la evaluación de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) en entornos virtuales. En el plano práctico, el análisis de la calidad de la educación virtual permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en las asignaturas impartidas en esta modalidad. Desde el punto de vista científico, la investigación aborda los paradigmas y enfoques educativos en entornos virtuales, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19, que aceleró la implementación de herramientas tecnológicas. La evaluación de la calidad del modelo virtual, ante la falta de lineamientos claros sobre el uso de TIC, TEP y TAC, marcará un precedente en este ámbito educativo. Desde una perspectiva social, esta investigación proporcionará a las autoridades universitarias una visión orientadora y diagnóstica de los factores que influyen en la calidad de la educación virtual. Además, fomentará la reflexión sobre los aspectos de mejora y cambio necesarios para adaptarse a los nuevos paradigmas del PEA

De este modo, la relevancia de la investigación radica en la necesidad de adaptar los procesos educativos a los avances tecnológicos actuales. La propuesta de estándares de calidad y métodos estratégicos

para su aplicación contribuirá a mejorar el aprendizaje de los estudiantes y, por ende, la calidad de su formación profesional.

Antecedentes

Solórzano, Bravo y Peña (2019), en su estudio “Indicadores utilizados en el aprendizaje virtual de Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos en Ecuador”, analizaron la existencia de indicadores en el aprendizaje virtual de los ISTT ecuatorianos, utilizando una metodología documental basada en la revisión de informes de evaluación. El objetivo propuesto fue estudiar los procesos de evaluación de la modalidad virtual en los ISTT y definir directrices para determinar los indicadores requeridos. La investigación reveló que los ISTT no ofrecen carreras virtuales y carecen de una cultura de calidad en este ámbito, cumpliendo las exigencias de los organismos de control por obligación y no por vocación. Como conclusión, se evidenció la ausencia de indicadores sobre el aprendizaje virtual, lo que obstaculiza la promoción de esta modalidad y la cobertura de la demanda estudiantil. El estudio propone directrices para la creación de indicadores que consideren las habilidades, conocimientos y experiencia de los estudiantes en entornos virtuales

Por su parte, Silva (2019), en su investigación “Un modelo pedagógico virtual centrado en las E-Actividades”, exploró el uso de los Learning Management Systems (LMS) para innovar en propuestas pedagógicas, proponiendo un modelo centrado en e-actividades para entornos virtuales de aprendizaje (EVA). El objetivo fue diseñar un modelo pedagógico online que fomentara el aprendizaje autónomo, en red y colaborativo, mediante el uso efectivo de metodologías de aprendizaje en red y e-actividades. La propuesta se basó en la creación de un modelo flexible y adaptable a diferentes contextos, temáticas y estudiantes, estructurado a través de íconos para facilitar el acceso desde diversos dispositivos y organizado en elementos informativos, motivacionales, sociales y administrativos. Se concluyó que existe la necesidad de un cambio metodológico que transite de un enfoque centrado en el contenido y el profesor, a uno centrado en las e-actividades y el alumno, destacando la importancia de diseñar herramientas educativas que faciliten la construcción de conocimiento en comunidades de aprendizaje. Los resultados de esta investigación le aportan al presente estudio una serie de indicadores para valorar la estructura de la plataforma LMS, específicamente los elementos de organización y diseño que facilitan el acceso y la interacción en el entorno virtual.

Otro antecedente relevante fue Arjona y Avilés (2017), en su investigación sobre el uso efectivo de la plataforma educativa Moodle en el Posgrado en Educación de la Universidad Interamericana para el Desarrollo, donde realizaron un estudio evaluativo mixto para analizar la percepción de calidad de la plataforma. El objetivo fue identificar los factores e indicadores claves asociados al uso de LMS en la educación superior, proponiendo estrategias de evaluación para modalidades de e-learning. La investigación destacó la importancia de una interfaz organizada con elementos esenciales como introducción, contenidos, recursos, tareas y evaluación, así como el uso de un lenguaje claro y la correcta funcionalidad de hiperenlaces

con elementos multimedia. Concluyeron que Moodle, al permitir la integración de modelos de enseñanza adaptados a las nuevas generaciones, es una herramienta muy útil para la educación virtual, y sus hallazgos sirven como referencia para evaluar la calidad de plataformas LMS, enfatizando la necesidad de una interfaz estructurada y contenidos accesibles para mejorar la experiencia de aprendizaje en entornos virtuales.

Para finalizar, queda destacar el ensayo de López (2021) “La Calidad de la Educación Virtual Superior en Bolivia” que tuvo el objetivo de analizar los desafíos y las perspectivas que tuvo que afrontar la educación virtual en las universidades bolivianas. El autor habla de evaluar la necesidad de mejorar la calidad de los programas virtuales mediante estándares definidos. Se puede decir que la población de estudio fueron las universidades bolivianas, y la metodología empleada consistió en un análisis exhaustivo de la situación, tomando en cuenta los estándares de calidad y las limitaciones que enfrenta la educación virtual en el país. Entre los resultados asegura que, los avances tecnológicos han facilitado mucho la educación virtual, sin embargo, su implementación es limitada y enfrenta obstáculos como la falta de capacitación y el apego a modelos académicos tradicionales. El autor concluye que permanecen los factores que dificultan el desarrollo de calidad de la educación superior a distancia a nivel del pregrado, entre los cuales se indica: la mala calidad de la educación secundaria, la insuficiente y desigual distribución de servicios de telecomunicaciones, el rezago tecnológico, costos y otros problemas normativos y legislativos.

En síntesis, los antecedentes revelan la importancia de las estrategias de E-Learning para el desarrollo académico en el contexto actual. Aunado a esto, recomiendan la plataforma Moodle y el desarrollo de unos parámetros que orienten el proceso de enseñanza aprendizaje, para lo que es preciso hablar también de otros conceptos relevantes como los que se desarrollan a continuación:

Educación virtual

La educación virtual, según Schlosser y Simonn (Siemens, 2004) y Moore & Kearsley (Giorgetty & Romero, 2018), se define como un modelo educativo formal que utiliza sistemas de telecomunicación interactivos para conectar a estudiantes, recursos y docentes, eliminando las limitaciones de tiempo y lugar. Este enfoque requiere una organización institucional específica y se centra en la interacción y el aprendizaje colaborativo a través de la tecnología. La transición hacia la educación virtual ha transformado la manera en que se concibe la enseñanza y el aprendizaje, adaptándose a las necesidades y características de las nuevas generaciones de estudiantes universitarios.

Por su parte, García (2019), insiste al plantear que en la educación virtual ya se han superado los conceptos de “sociedad de la información”, de “sociedad del conocimiento” y el hombre actual se halla inmerso en la “sociedad del aprendizaje”, en la que el sujeto reelabora e interpreta la información, al tiempo que desarrolla sus destrezas y competencias. Define la educación a virtual como: “Un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo y que sustituye la interacción personal en el aula de docente y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos

recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría que propician el aprendizaje independiente y flexible de los estudiantes.”

Las TIC's

Las Técnicas de Información y Comunicación, mejor conocidas como “TIC's” pueden utilizarse para apoyar el entorno de aprendizaje al servir como herramientas para promover la discusión, la escritura en colaboración, la resolución de problemas y el diálogo con el educando, a través del Chat, u otros recursos que le admitan interactuar entre sí a partir de un tópico regentado por el docente, de manera que consigan apropiarse del conocimiento a través de otras tecnologías, principalmente aquellas que les son atractivas y producen satisfacción, y así afianzar el progreso de la comprensión en los estudiantes y su crecimiento cognitivo. En este sentido, las Plataformas Educativas Virtuales son incorporadas como estrategia mediática, para promover la motivación de docentes y estudiantes para un mejor desempeño en sus procesos de aprendizaje.

Teoría del Aprendizaje por Descubrimiento

Bruner en su teoría del aprendizaje por descubrimiento, destaca que el aprendizaje es un proceso activo en el que los estudiantes construyen nuevas ideas y conceptos basados en su conocimiento y experiencia anteriores (Rogoff, 2018). Bruner identificó tres principios que sirven de guía para el desarrollo de la instrucción: a) La instrucción debe estar relacionada con las experiencias y los contextos que hacen que el alumno esté deseoso y sea capaz de aprender (disposición); b) La instrucción debe estar estructurada de modo que el estudiante pueda aprehenderla fácilmente (organización espiral); c) La instrucción debe estar diseñada para facilitar la extrapolación y/o para completar las brechas de conocimiento.

La utilidad de esta teoría en la enseñanza virtual es que los estudiantes deben aprender a través de un descubrimiento guiado que tiene lugar durante una exploración motivada por la curiosidad al utilizar los diversos dispositivos y recursos digitales. Por lo tanto, la labor del docente no solo es explicar unos contenidos acabados, con un principio y un final muy claros, sino que debe proporcionar el material adecuado para estimular a sus estudiantes mediante estrategias de observación, comparación, análisis de semejanzas y diferencias, entre otras.

MÉTODO

La presente investigación tuvo un enfoque mixto o cualicuantitativo. En cuanto al nivel, se trata de un estudio descriptivo, explicativo y correlacional. También se implementó el método hipotético-deductivo para inferir la relación entre la modalidad virtual y el proceso de enseñanza aprendizaje (PEA). A su vez, se complementó con otros métodos para llevar a cabo la investigación: el método histórico para analizar la evolución de la educación a distancia a la virtual, el estadístico para analizar datos cuantitativos, el

bibliográfico para la recolección de información teórica, y los analíticos para desglosar y sintetizar los datos del PEA en la carrera de Comunicación Social de la UCB Regional Tarija.

Para la recolección de datos, se utilizaron técnicas como el fichaje, la encuesta y la entrevista. Se aplicaron dos encuestas, una a docentes y otra a estudiantes, y una entrevista a los docentes, utilizando cuestionarios estructurados con la escala de Likert y guías de entrevista. Estos instrumentos permitieron examinar el grado de uso y calidad de la modalidad virtual y su relación con el PEA. La población objetivo estuvo compuesta por los estudiantes y docentes de los ciclos cuarto al noveno de la carrera de Comunicación Social de la UCB Regional Tarija. La muestra fue de tipo probabilística y muestreo aleatorio estratificado que se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas, resultando así 205 estudiantes y la totalidad de los 19 docentes, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas. Los cuestionarios, diseñados con la escala de Likert, permitieron obtener datos cuantitativos sobre el nivel de uso y la calidad de la modalidad virtual, estructurados en dimensiones e indicadores específicos. La entrevista, aplicada a los docentes, se realizó para profundizar en los motivos de los problemas en el uso de la plataforma virtual y su impacto en el PEA. La selección de los participantes se realizó de manera estratificada, asegurando la representatividad de los diferentes semestres de la carrera. La información recopilada fue analizada utilizando métodos estadísticos y cualitativos, permitiendo una comprensión integral de la relación entre la modalidad virtual y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

RESULTADOS

En esta sección se describen los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los estudiantes y docentes. Las mismas, se sistematizaron mediante porcentajes de respuestas según los siguientes indicativos: 1 = Nada satisfecho, 2 = Relativamente satisfecho, 3 = Satisfecho, 4 = Muy satisfecho y 5 = Totalmente satisfecho. Los mismos se presentan en las tablas a continuación.

Tabla 1. Dimensión 1: Conocimiento de la plataforma educativa virtual (Estudiantes)

Preguntas	Estudiantes %				
	1	2	3	4	5
De forma analítica usted ¿Cuenta con conocimientos y experiencia en el manejo de PEV?	0	16	<u>76</u>	8	0
Su docente ¿Conoce diversas herramientas tecnológicas dispuestas en la PEV para llevar a cabo las estrategias pedagógicas en las asignaturas a su cargo?	0	13	<u>87</u>	0	0
Usted ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para el manejo de la PEV en la modalidad virtual?	0	15	<u>79</u>	6	0

Usted ¿conoce el procedimiento para cargar recursos educativos digitales en la Plataforma Educativa Virtual para el desarrollo de la clase (Talleres, Evaluaciones, otros recursos)?	0	4	12	<u>84</u>	0
Usted ¿Cuenta con el conocimiento para elaborar actividades interactivas que son colgadas en la PEV?	0	7	<u>71</u>	22	0

En los resultados de la encuesta a los estudiantes, en su mayoría se sienten satisfechos con los siguientes ítems:

- Cuentan satisfactoriamente con los conocimientos para el manejo de la Modalidad Virtual (76%)
- Sus docentes conocen las herramientas tecnológicas para llevar a cabo las estrategias pedagógicas. (87%)
- Tienen los conocimientos necesarios para el manejo de la Modalidad Virtual. (79%)
- Los conocimientos de sus docentes para elaborar actividades interactivas. (71%)

Adicionalmente, el 84% señalan estar “muy satisfecho” con los conocimientos para cargar recursos a la plataforma.

Tabla 2. Dimensión 1: Conocimiento de la plataforma educativa virtual (Docentes)

Preguntas	Docentes %				
	1	2	3	4	5
De forma analítica usted ¿Cuenta con conocimientos y experiencia en el manejo de PEV?	0	0	15	<u>80</u>	5
¿Conoce diversas herramientas tecnológicas dispuestas en la PEV para llevar a cabo las estrategias pedagógicas en las asignaturas a su cargo?	0	0	6	<u>92</u>	2
Usted ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para el manejo de la PEV en la modalidad virtual?	0	0	5	<u>95</u>	0
Usted ¿conoce el procedimiento para cargar recursos educativos digitales en la Plataforma Educativa Virtual para el desarrollo de la clase (Talleres, Evaluaciones, otros recursos)?	0	0	0	<u>94</u>	6
Usted ¿Cuenta con el conocimiento para elaborar actividades interactivas que son colgadas en la PEV?	0	4	15	<u>78</u>	3

Respecto a los resultados de la encuesta a los docentes en la dimensión 1, se sienten “muy satisfechos” ya que perciben que:

- Cuentan con los conocimientos para el manejo de la Modalidad Virtual. (80%)
- Conocen de las herramientas tecnológicas dispuestas en la PEV para llevar a cabo las estrategias pedagógicas en las asignaturas. (92%)

- Tiene los conocimientos necesarios en el manejo de la PEV. (95%)
- Tienen el conocimiento para elaborar actividades interactivas que son colgadas en la Plataforma Educativa Virtual. (78%)

Tabla 3. Dimensión 2. Aplicación de recursos didácticos digitales de la plataforma virtual (Estudiantes)

Preguntas	Estudiantes %				
	1	2	3	4	5
Tu docente ¿Utilizó las herramientas tecnológicas que dispone la Plataforma Educativa Virtual durante una asignatura virtual?	0	0	<u>96</u>	4	0
Tu docente ¿Utilizó los diversos tipos de recursos didácticos y actividades evaluativas que dispone la PEV?	0	<u>88</u>	0	2	0
Tu docente ¿Utilizó recursos educativos digitales para complementar las temáticas de la asignatura virtual que imparto a través de la PEV?	0	0	<u>94</u>	4	2

El 96% de los estudiantes están satisfechos con que: su docente utilizó las herramientas tecnológicas que dispone la Plataforma Educativa Virtual y otro 94% con los recursos educativos digitales que utilizó su docente para complementar las temáticas de la asignatura virtual impartida a través de la PEV. Sin embargo, el 88% están “relativamente satisfechos” con: La forma en que sus docentes utilizaron los diversos tipos de recursos didácticos y actividades evaluativas que dispone la PEV.

Tabla 4. Dimensión 2. Aplicación de recursos didácticos digitales de la plataforma virtual (Docentes)

Preguntas	Docentes %				
	1	2	3	4	5
¿Utilizó las herramientas tecnológicas que dispone la Plataforma Educativa Virtual durante una asignatura virtual?	0	0	0	84	16
¿Utilizó los diversos tipos de recursos didácticos y actividades evaluativas que dispone la PEV?	0	0	6	90	4
¿Utilizó recursos educativos digitales para complementar las temáticas de la asignatura virtual que imparto a través de la PEV?	0	0	1	94	5

Según las respuestas brindadas por los docentes, perciben estar “Muy Satisfechos” con la aplicación de los recursos didácticos dado a los altos porcentajes en los resultados.

Tabla 5. Dimensión 3. Nivel de apropiación de la modalidad virtual para desarrollar estrategias educativas (Estudiantes)

Preguntas	Estudiantes %				
	1	2	3	4	5
Tu docente ¿Cuenta con habilidades para el desarrollo de material multimedia creativo y utilizarlo en la Plataforma Educativa Virtual?	0	0	<u>92</u>	6	2
Tu docente seleccionó de manera coherente las herramientas tecnológicas para la implementación de estrategias pedagógicas con el uso plataforma educativa virtual?	0	<u>88</u>	8	4	0
Tu docente ¿Incorporó estrategias sincrónicas y asincrónicas cuando utilizó la plataforma educativa virtual?	0	<u>94</u>	0	4	2
Las estrategias evaluativas utilizadas por tu docente en la plataforma educativa virtual le permiten valorar el logro de las competencias establecidas en la asignatura virtual	0	22	<u>75</u>	3	0

El 92% de los estudiantes están satisfechos con las habilidades de sus docentes para el desarrollo de material multimedia creativo y utilizarlo en la PVE y el 75% con las estrategias evaluativas utilizadas por su docente en la PVE porque les permiten valorar los avances de las competencias alcanzadas.

Sin embargo, el 88% de los estudiantes están relativamente satisfechos con la selección de manera coherente de las herramientas tecnológicas para la implementación de estrategias pedagógicas en la PVE y el 94% con las actividades sincrónicas y asincrónicas cuando se implementa la PVE por parte de sus docentes.

Tabla 6. Dimensión 3. Nivel de apropiación de la modalidad virtual para desarrollar estrategias educativas (Docentes)

Preguntas	Docentes %				
	1	2	3	4	5
¿Cuenta con habilidades para el desarrollo de material multimedia creativo y utilizarlo en la Plataforma Educativa Virtual?	0	0	6	92	2
¿Seleccionó de manera coherente las herramientas tecnológicas para la implementación de estrategias pedagógicas con el uso plataforma educativa virtual?	0	0	4	88	8
¿Incorporó estrategias sincrónicas y asincrónicas cuando utilizó la plataforma educativa virtual?	0	0	0	95	5

Las estrategias evaluativas utilizadas en la plataforma educativa virtual le permiten valorar el logro de las competencias establecidas en la asignatura virtual

0 0 7 87 6

Como se observa en la tabla 6, la mayoría de los docentes perciben estar muy satisfechos con: El nivel de apropiación de la Plataforma de Educación Virtual, dadas las respuestas analizadas.

Calidad del PEA de la modalidad virtual

Posteriormente, se les realizó una entrevista estructurada a los docentes para conocer la calidad de la Plataforma Educativa Virtual, compuesta por 4 dimensiones, 14 indicadores y 16 preguntas. En el siguiente párrafo se resumen los datos más relevantes.

Usabilidad y accesibilidad.

- Cuentan con accesibilidad al internet (Docentes titulares reciben de la Universidad y los Docentes invitados pagan su internet).
- Cuentan con computadoras, cámaras, micrófonos propios. Uno manifiesta que se apoyó en su hijo con el equipo y accesibilidad para el internet y desarrollo de actividades en Plataforma.

Gestión y servicios asociados.

- La Universidad capacitó a los Docentes en el manejo de PEV con un taller de dos días.
- Consideran que el taller corto no fue significativo. Uno de los Docentes señala que fue motivante.
- Dos docentes señalaron tener conocimientos básicos de Educación Virtual.

Calidad de los recursos tecnológicos.

- La Plataforma no está muy bien programada, lenta, se corta y se pierde información.
- El personal de sistemas confundía tareas, actividades y exámenes entre asignaturas
- El acceso a la Plataforma y a sus herramientas no es posible desde celular y la mayoría de los estudiantes acceden a la Plataforma por celular.

Estándares pedagógicos.

- No se trabajó en base a Estándares.
- Se cumplió con la planificación propuesta ante el cambio de modalidad por la emergencia sanitaria.
- Uno señala que lo mejor es regresar a la modalidad presencial.

DISCUSIÓN

En este apartado, se discuten los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas en cada dimensión mediante la comparación entre las opiniones de los estudiantes y docentes.

En la dimensión 1, “Conocimiento de la plataforma educativa virtual” cuando se realizó la comparación entre criterios de docentes y estudiantes, se pudo observar que los docentes están “muy satisfechos” con el manejo de la plataforma educativa, por otro lado, los estudiantes se sienten en casi todos los casos como “satisfechos”. Esta diferencia de percepciones puede deberse a que los docentes encuestados tienen una mayor experiencia en educación digital, mientras que para los estudiantes es algo muy novedoso. Por lo tanto, es posible diferir que los estudiantes necesitan mayor capacitación para el manejo de la plataforma educativa, dado que en ningún caso evalúan con la calificación de “Totalmente satisfactorio”

Resulta de interés que, con respecto a la “usabilidad y accesibilidad de la plataforma” los estudiantes se encuentran “relativamente satisfechos”. Es posible deducir entonces que, los estudiantes en algún momento tuvieron dificultades o inconvenientes con el manejo de la misma. Por el contrario, los docentes consideran estar “satisfechos” y “muy satisfechos” con la usabilidad y accesibilidad de la plataforma implementada para la modalidad virtual, lo cual puede deberse a que están más familiarizados con ella.

Esta disparidad de opiniones entre docentes y estudiantes deja en evidencia las dificultades que tienen los educandos para ingresar al aula virtual. Ya sea por los diferentes motivos tecnológicos, la falta de claridad para acceder, y la carencia de conocimientos y elementos que les faciliten la accesibilidad a la PEV. En cambio, los docentes presentan un nivel alto de satisfacción, demostrando que están claros con el acceso a la plataforma, y poseen la capacitación adecuada y dominio de los elementos que les facilitan el manejo de la misma. Por lo tanto, queda claro que los docentes tienen las condiciones de acceso y uso de la plataforma, que facilita el trabajo de docencia en la PEV y la mayoría de los estudiantes no. Por lo tanto, queda claro que las oportunidades de acceso a la virtualidad desde el punto de vista de los estudiantes, sus condiciones económicas y de equipamiento y acceso a una buena banda de internet, son elementos que deben ser tomados en cuenta para la educación virtual.

En la dimensión 2, Aplicación de Recursos Didácticos Digitales de la Plataforma Educativa, queda en evidencia que para los estudiantes, sus docentes tienen un nivel de conocimiento satisfactorio en la implementación de herramientas virtuales del PEV, ya que utilizan los diversos recursos didácticos y actividades evaluativas facilitando la adquisición de conocimientos y saberes de los educandos durante el PEV. En tal sentido, se puede resaltar la importancia del manejo adecuado de estas herramientas didácticas. En cuanto a los recursos tecnológicos que brinda la institución, los estudiantes y docentes en su mayoría están “satisfechos” con el diseño de interfaz, la consideran amigable y predictiva. Sin embargo, en la calidad de los recursos tecnológicos, los resultados son bastante relativos, ya que los estudiantes alegaron que existen falencias en conocimientos, acceso y utilización de la plataforma, mientras que los docentes están muy satisfechos con las condiciones de la universidad y con la calidad de la banda de internet con la que acceden al sistema.

En la dimensión 3, Estándares pedagógicos, hay una clara diferencia entre los criterios de los estudiantes y de los docentes. Mientras que los docentes consideran de forma “muy satisfactoria” que se han apropiado de la modalidad virtual mediante el uso de la plataforma, los estudiantes no consideran lo mismo. Es decir, manifiestan una plena inconformidad causada por las dificultades que tienen para la usabilidad y accesibilidad.

En la dimensión 4, Gestión y servicios asociados, el 92% de los estudiantes señalan estar relativamente satisfechos con la capacitación en el uso de la PEV. Este resultado demuestra la existencia de una falencia que probablemente se deba a la premura con la que se ha aplicado la modalidad virtual. A pesar de ello, están satisfechos con: la calidad y pertinencia de los contenidos de los cursos y la formación de los docentes en pedagogía de la virtualidad. Por su parte, los docentes señalan estar satisfechos con: la capacitación en el uso de la PEV. Los docentes están totalmente satisfechos con: la calidad y pertinencia de los contenidos de los cursos, su formación en pedagogía de la virtualidad. Esto indica que los docentes tienen un concepto propio elevado sobre su manejo de los contenidos y su formación pedagógica.

Otro aspecto que llama la atención es que, respecto a las opiniones de los estudiantes y docentes, las percepciones de la virtualidad son muy diferentes. En plena pandemia no hubo oportunidad de capacitar a los estudiantes con antelación. Es evidente que los Docentes presentan un nivel de total satisfacción demostrando que la capacitación para el manejo de la PEV fue importante para fortalecer los conocimientos. La UCB Regional Tarija al enfrentar un cambio de modalidad en un corto tiempo, debido a la emergencia sanitaria por pandemia de la Covid-19, realizó talleres de capacitación para los docentes en el manejo de la PEV, pero los estudiantes no recibieron la misma atención y se enfrentaron de manera empírica a la nueva modalidad. Es por tanto necesario que se tomen en cuenta los factores conocimiento de la plataforma y acceso a los recursos tecnológicos para el uso óptimo de la PEV en la Institución.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos se puede concluir que, respecto al primer objetivo, el diagnóstico realizado permitió saber cómo fue la utilización de la modalidad virtual por parte de docentes y estudiantes. Durante esta fase también se develaron los estándares de evaluación de calidad y uso del proceso educativo virtual en relación PEA los cuales, no han sido tomados en cuenta en la Carrera de Comunicación Social de la UCB Regional Tarija. Es por tanto que se plantearon las áreas para evaluar el proceso educativo virtual a partir del diagnóstico donde los docentes y estudiantes realizaron los esfuerzos pertinentes para desarrollarlo y aplicarlo.

No obstante, se evidenció que la Modalidad Virtual debe ser mejorada, haciendo eficaz la interfaz, es decir, en la manera cómo se presentan los contenidos, esto es, dotar a la plataforma de recursos que permitan al Docente presentar de una manera más adecuada los contenidos, actividades interactivas, entrega de tareas y procesos de evaluación. Todo ello para brindar a los estudiantes la posibilidad de navegar en un

entorno de aprendizaje significativo, adecuado a sus expectativas y necesidades y pudiendo acceder desde cualquier tipo de equipo.

Cabe resaltar que el PEA en la Modalidad Virtual debe tener estándares de calidad definidos con claridad, para permitir efectuar un proceso constante de seguimiento y tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de Estudiantes y Docentes, respecto a su funcionalidad y al nivel de aporte que brinda a los procesos de enseñanza y aprendizaje. En la propuesta también se identificaron las dimensiones de gestión educativa, técnicas y funcionales que facilitaron la formulación de indicadores para evaluar la calidad en el uso de la Modalidad Virtual en el PEA en Educación Superior.

Teniendo en cuenta el análisis efectuado por la investigación, se reitera la funcionalidad de la plataforma educativa virtual de la UCB regional Tarija, sin embargo, es necesario que la universidad disponga de los mecanismos para la mejora continua del PEA bajo la modalidad virtual, incluyendo la revisión de la didáctica de las asignaturas y procurando una constante capacitación del personal docente y población estudiantil.

REFERENCIAS

- Amado, J. (2019). Lineamientos para el desarrollo de proyectos educativos: elementos y metodología. Fundación universitaria del área andina, 187-191.
- Areon Tejerina. (2 de 11 de 2020). La Universidad y el reto de entornos virtuales universitarios en Tarija. El País, pág. 6.
- Arjona, E. J. (2017). El uso efectivo de la Plataforma Educativa Moodle. Puerto Rico: CLU.
- Bello, E.O.G., (2018). Digital skills in young people entering the university: realities to innóvate in university education, RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(16), 670-687
- Emanuel EJ. The Inevitable Reimagining of Medical Education. (2020) JAMA.;323:1127-8.
- Bravo-García, E., y Magis-Rodríguez, C. (2020). La respuesta mundial a la epidemia del COVID-19: los primeros tres meses. Boletín sobre COVID-19 Salud Pública y Epidemiología, 1(1),3-8.
- García, M., & Mateos, D. (2018). La evaluación en la formación universitaria semipresencial y en línea por medio de plataforma Moodle. Revista iberoamericana de educación a distancia, 409-419.
- Giorgetty, C., & Romero, L. (2018). Diseño de un modelo de evaluación de la calidad Educativa a Distancia. Universidad y Sociedad del Conocimiento, 54-68.
- Lopez Rengifo, M. (s.f.). Universidad Autonomía Gabriel Rene Moreno. Obtenido de La Calidad de la Educación Virtual en Bolivia: https://www.soe.uagrm.edu.bo/wpcontent/uploads/wplms_assignments_folder/559/12348/La%20Calidad%20de%20la%20Educaci%C3%B3n%20Virtual%20en%20Bolivia%20-%20ENSAYO.pdf
- Rogoff, B. (2018). Evaluar el desarrollo en el proceso de participación en entornos educación superior. En U. d. Lagos, Cambio y desarrollo: cuestiones de teoría, método y aplicación (págs. 421-432). Los lagos, Chile: Universidad de Los lagos.
- Siemens, G. (2004). Conectivismo: una teoría de aprendizaje para la era digital. Córdoba - Argentina: University.
- Silva, J. (2019). Un modelo pedagógico virtual centrado en la E-actividades. Revista de educación a distancia, 53.
- Solorzano, J., & Bravo, H. (2019). Indicadores utilizados en el aprendizaje virtual de Institutos Superiores Técnicos y Tecnológico del Ecuador. Revista de Ciencia de la Educación, 121-138.
- Trabaldo, S., & Mendizabal, V. (2018). Modelo de calidad para propuestas de educación virtual. In Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Buenos Aires, 210-225.