

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CURSOS VIRTUALES  
EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR COSTARRICENSE**

**EVALUATION OF THE QUALITY IN THE VIRTUAL COURSES  
OF THE COSTA RICAN HIGHER EDUCATION**

---

Recibido: 19/09/2012

Aceptado: 20/12/2012

MARVIN ESPINOSA SELVA  
*Universidad Católica de Costa Rica*

**Resumen**

El artículo está basado en una investigación científica que tiene como objetivo evaluar la calidad de procesos enseñanza - aprendizaje bajo la modalidad virtual. El problema de investigación se enfoca en responder: ¿Cuál es la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje bajo la modalidad de educación virtual, en los cursos de maestría en administración de negocios? La investigación profundiza y analiza cinco variables sobre la calidad del proceso de aprendizaje: plataforma tecnológica, organización y estructuración de contenidos, experiencias de aprendizaje, rol docente y evaluación integral de los cursos bajo estudio. Mediante un enfoque cuantitativo se realizó un censo a los estudiantes participantes en siete cursos ofrecidos en el cuarto período lectivo del programa de maestría en administración de negocios con modalidad virtual en una universidad privada de Costa Rica, para un total de setenta y dos participantes, fueron a su vez censados siete profesores adscritos a esos mismos cursos. Esta investigación resulta pertinente para todos los administradores educativos interesados en obtener datos precisos de experiencias de aprendizaje virtual.

**Palabras clave:** Campus virtual, cultura virtual, plataforma tecnológica virtual, organización y estructuración de contenidos virtuales, experiencias de aprendizaje virtual, rol del docente virtual y evaluación virtual.

**Abstract**

The article is based on a scientific research that aims to evaluate the quality of teaching-learning process of courses taught using the virtual mode. The problem stated in the research is focused in

answering the question, "What is the quality of the teaching-learning process of virtual courses in the Master in Business Administration program? The investigation deepens and analyzes five variables on the quality of the teaching- learning process as the technologic platform, organization and structure of contents, learning experiences, teachers' role and comprehensive evaluation of the courses under study. Based on the quantitative approach, a census was conducted to students participating in seven virtual courses in the fourth school year of the master's in business administration program in a private university in Costa Rica. A total of seventy-two participants along with seven professors of the virtual courses were censused. This study is relevant for all educational administrators interested in obtaining accurate virtual learning experiences.

**Keywords:** Virtual campus, virtual culture, technology platform: organizing and structuring content: learning experiences: teaching and assessment role.

### Introducción

Las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, motivan y facilitan la generación de espacios académicos distintos, que evocan el planteamiento de una reingeniería pedagógica más allá del salón de clases, y por ende constituye el desafío de la nueva arquitectura educativa, donde docentes y discentes participen en entornos geográficamente dispersos y donde la interactividad virtual, posibilite nuevos procesos de aprendizaje y transferencia de conocimientos.

Este tipo de educación permite, aumentar el espectro de acceso y cobertura, minimizando costos y maximizando opciones para estudiantes que presentan dificultades de acceso a la educación tradicional, y por ende, redundan en una mejor calidad de los servicios a los discentes.

El esquema de participación académica, basado en el uso de aulas virtuales, cada día adquiere mayor relevancia, y donde el sistema educativo en su conjunto, debe orientarse a la utilización de procesos y métodos de aprendizaje caracterizados por una reorganización en las actividades académicas mediadas por la virtualidad.

Este espacio virtual, caracterizado por las redes de información y comunicación, posibilita la interactividad no presencial y se enmarca dentro de un entorno de tipo representacional; sin espacio ni lugar para el aprendizaje. Basado en ello, el modelo tradicional de pupitre, profesor y pizarrón, trascienden hacia una nueva connotación en el campo de la virtualidad.

Es preciso mencionar, que la nueva sociedad del conocimiento se caracteriza por el uso incremental de los medios electrónicos, enalteciendo la educación transfronteriza,

modalidades de educación en red, viabilidad de nuevas prácticas pedagógicas basadas en el autoaprendizaje, y una educación no presencial que marca el favorecimiento de una instrucción flexible, accesible y renovada, promoviendo su masificación y una amplia cobertura para la educación terciaria. En esta dirección, el nuevo modelo educativo virtual está prácticamente operacionalizado, en donde cada día, muchos centros de educación superior públicos y privados, imparten desde ya, procesos de educación virtual, o le están apuntando al desarrollo de proyectos de formación en línea.

La educación bajo la modalidad supradicha está centrada en el educando, facilita la construcción del aprendizaje activo y un aprendizaje significativo. Se transita de un modelo transmisionista, verbalista y academicista, en donde se privilegian los métodos y el profesor, a un escenario donde el educador se convierte más bien en un facilitador del proceso de enseñanza aprendizaje, motivándose el trabajo virtual colaborativo, de indagación y de plena autonomía del estudiante.

Este momento histórico que nos ha correspondido vivir, centrado el quehacer humano por el uso masificado de la tecnología, promueve el desarrollo de entornos virtuales de aprendizaje, en donde se dispone de una amplia gama de información y recursos audiovisuales que potencian el trabajo tanto individual como cooperativo entre sus miembros.

Tomando en cuenta estos derroteros y en sintonía con las nuevas tendencias de la educación superior, se llevó a cabo la presente

investigación sobre la evaluación de la calidad del proceso de enseñanza- aprendizaje en modalidad virtual de la educación superior Costarricense. La educación virtual es aquella, en donde la mediación del proceso de enseñanza aprendizaje, se logra mediante el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Esta modalidad requiere, del diseño de materiales instruccionales definidos y precisos por medio del cual los estudiantes puedan guiarse y adquirir los conocimientos necesarios, del estudio autodirigido.

Este proceso tiene que ser complementado con ayudas y tutorías presenciales, con el fin de no eliminar totalmente la relación personal directa en el proceso formativo. Con base en lo anterior, se plantea el problema general que da origen a la presente investigación y sus objetivos. ¿Cuál es la calidad del proceso de enseñanza- aprendizaje que se imparte en los cursos de maestría bajo modalidad virtual? Además, contempla los siguientes subproblemas:

-¿Cuáles son las características técnicas del campus virtual o plataforma educativa, donde reside el diseño de instrucción del aula virtual?

-¿Cuál es la organización y estructuración de los contenidos en el aula virtual?-  
¿Cuáles son las estrategias de aprendizaje realizadas en el proceso de formación en la educación virtual?

-¿Cuál es el rol mediador del docente en el proceso de la enseñanza virtual?

-¿Cuál es la evaluación de la calidad de los cursos virtuales, en el programa de maestría en administración de negocios bajo la modalidad de aprendizaje virtual?

Los objetivos específicos que se desean alcanzar se indican a continuación.

- Determinar las características técnicas del campus virtual o plataforma tecnológica educativa, donde reside el diseño de instrucción del aula virtual.
- Analizar la organización y estructuración de los contenidos en el aula virtual.
- Determinar las estrategias de aprendizaje, realizadas en el proceso de formación en la educación virtual.
- Analizar el rol mediador del docente, en el proceso de la enseñanza virtual.
- Evaluar la calidad de los cursos virtuales, en el programa de maestría en administración de negocios bajo la modalidad de aprendizaje virtual.

El desarrollo de la presente investigación tiene diversos motivos que la justifican. En primera instancia, se pretende llevar a cabo un aporte de carácter teórico sobre la educación virtual en el contexto en que vivimos, que luego se traduzca en una evidencia empírica, que permita clarificar el impacto de la educación virtual en el proceso de la enseñanza aprendizaje en la educación superior Costarricense. Este aporte deriva dos vertientes de impacto: el conceptual y el operacional.

El primero, por medio de la revisión de la literatura sobre el tema de la

educación virtual y su vinculación al proceso de enseñanza aprendizaje, en tanto que el operacional, por medio de la indagación de las dimensiones que han sido incluidas, por los principales autores para evaluarlo. Además, aportará información valiosa a los administradores educativos de la Institución objeto de estudio, a fin de retroalimentar la gestión en esta materia y a todos los sectores interesados en profundizar sobre la temática.

En el estudio de antecedentes se analizan investigaciones tanto en nuestro país como en otros países latinoamericanos y en el continente europeo que abordan la temática de educación virtual y que se relaciona con el campo de estudio de la presente investigación.

### **Perspectiva teórica**

#### **Visión de la educación virtual.**

El avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología, está marcando nuevos derroteros en el accionar de la sociedad moderna, el cual indiscutiblemente afecta al proceso educativo en su conjunto. Las telecomunicaciones y redes informáticas, han cambiado el panorama de los negocios y de la enseñanza hoy día, por medio del uso de la multimedia y la realidad virtual.

La introducción reciente de plataformas educativas, que promueven un aprendizaje a distancia, provocan que actores geográficamente dispersos en una comunidad de aprendizaje, coincidan espacialmente y ha provocado, una tendencia significativa y una nueva reingeniería pedagógica.

Es posible por medio de la interconexión en la red, lograr el trabajo a distancia, la investigación y la educación misma en un entorno virtual de aprendizaje. La nueva sociedad informatizada, exige una nueva dimensión en los procesos de alfabetización marcados por la tecnología, las nuevas competencias, habilidades y destrezas deben ser situadas dentro del contexto del espacio cibernético. En este contexto, es imperativo que las casas de enseñanza se adapten y sigan la tendencia del nuevo derrotero educativo, capacitando a su claustro docente en los nuevos procesos y métodos de enseñanza donde la tecnología constituye un medio ineludible para el aprendizaje hoy día.

El nuevo esquema de educación virtual, ha incursionado en el ámbito educativo y no se puede negar su incremento acelerado en los próximos años y a medida que se difunda cada vez más, los centros de enseñanza están obligados a realizar toda una catarsis institucional, en buscar reformas que permitan ubicarse a la altura de los tiempos modernos. Para ello es importante introducir la concepción de una cultura virtual que motive y promueve el uso de estas valiosas herramientas de aprendizaje.

### **Cultura y educación virtual.**

De acuerdo a Hopenhayn (2005), las tecnologías que se utilizan para interactuar en el mundo virtual, tienen una relación dialéctica con la cultura.

Las tecnologías que utilizamos para interactuar en el mundo virtual tienen una

relación dialéctica con la cultura. De una parte, valores propios de la modernidad occidental encuentran su expresión paroxística en este momento finisecular de masificación del intercambio en un mundo virtual: la velocidad de circulación, la expansión de interlocutores en la comunicación, la disipación de fronteras nacionales y de restricciones espaciales, la desagregación infinitesimal del conocimiento. Así, tecnología y cultura se van imbricando dinámicamente (p.17).

Según Alvarez (2002) citado por Tintaya (2006) la educación virtual es:

“(...) la utilización de las nuevas tecnologías, hacia el desarrollo de metodologías alternativas para el aprendizaje de alumnos de poblaciones especiales, que están limitadas por su ubicación geográfica, por la calidad de docencia y el tiempo disponible”(p.5).

La UNESCO (1998), la define como entornos de aprendizajes que constituyen una forma totalmente nueva, en relación con la tecnología educativa... un programa informático - interactivo de carácter pedagógico que posee una capacidad de comunicación integrada. Constituyen una innovación relativamente reciente y fruto de la convergencia de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones, que se ha intensificado durante los últimos diez años. Dicha educación a través del uso de los medios electrónicos, posibilita un entorno de

absoluta flexibilidad cognitiva, facilitando la creatividad, el pensamiento, la reflexión, el razonamiento, la criticidad y el desarrollo de problemas. La educación virtual es en esencia, un cambio en la manera de proceder, donde se rompen las barreras espaciales y temporales, cuyo aprendizaje se fundamenta en la autodisciplina, autoformación y autoeducación. Es importante acotar, que bajo esta modalidad de aprendizaje, se descentraliza el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En este contexto el aprendizaje mediado por la tecnología está centrado en el estudiante y su participación debe ser activa para construir su propio conocimiento y asegurar un aprendizaje significativo. El entorno virtual es propicio, para lograr la autonomía del estudiante, en un proceso donde se privilegia la investigación permanente, la estimulación del trabajo colaborativo, la flexibilidad del aprendizaje y el desarrollo de acciones sinérgicas entre los participantes.

### **Métodos didácticos de enseñanza virtual.**

Con relación a los métodos didácticos, Verona (2006) expresa que se trata en esencia de:

La aplicación de la tecnología audiovisual y telemática en la enseñanza a distancia han dado lugar a lo que se conoce como tele-enseñanza, en la que se simula la presencia física de profesor y alumno, sin que ésta exista realmente. Esta docencia se caracteriza por el hecho de que la

interacción profesor universitario-alumno universitario se canaliza a través de Internet (p.23).

Mir (2005) señala que los elementos del contexto o método didáctico, se distinguen tres ámbitos a saber:

El de los contenidos o información, la comunicación y la evaluación. Estos tres ámbitos debidamente armonizados deberán garantizar la máxima eficacia de los procesos de aprendizaje. Aunque estén presentes en todo curso en línea (online), se pueden ensamblar de muy diversas maneras, dependiendo de la materia que se trate, de las características de los alumnos, la certificación que se expida al finalizar el curso. Habría pues múltiples contextos didácticos posibles, y en cada caso debe encontrarse el que mejor se adecue a las circunstancias de cada curso (p.55).

Se infiere de los planteamientos anteriores, que los métodos didácticos deben estar enmarcados en una combinación de acciones que faciliten el proceso de aprendizaje, desde los medios multimediales (incorporación de textos, imágenes, animaciones, videos), comunicación sincrónica y asincrónica, accesible y de seguimiento permanente a los estudiantes.

### **Estructuración de los contenidos virtuales.**

Los contenidos constituyen un elemento esencial ya que por medio de

ellos se fomenta el diálogo con los propios materiales y entre los participantes (profesor-alumno y alumnos entre sí). Este tema de los contenidos de aprendizaje o materiales de estudio nos introduce, según Mir (2005) en un campo virtual, al indicar que:

En el campo de la elaboración de los materiales en línea (online), el cual está íntimamente unido a la llamada gestión del conocimiento. La elaboración de los contenidos en un curso de formación en línea (online), no puede ser exactamente igual que la que se realiza para la elaboración de un manual escrito de una asignatura. La formación en línea (online) postula, un sistema de aprendizaje que en cierta medida será autónomo, auto regulado y colaborativo (p.56).

Los contenidos deben estructurarse en unidades de aprendizaje, éstos deben ser claros y breves, deben seguir estrategias didácticas bien definidas y ser susceptibles de agregación. No deben limitarse a transferir información, sino que deben seguir una estrategia instructiva que incluya todas las interacciones necesarias para que el alumno consiga el aprendizaje marcado Mir (2005).

Dichos contenidos deben ser presentados en una variedad de formas multimediales: videos, animaciones y simulaciones entre otros. Estos contenidos deben estar asociados a una estructura hipertextual (encadenamientos a diversos recursos disponibles en la red, vídeos, imágenes, animaciones, gráficos, simulaciones

y prácticas entre otros). Además, deben ser materiales seleccionados, estructurados en secuencia lógica, organizados en núcleos temáticos, facilidad de ser exportados a otros entornos y que tengan la facilidad de ser complementados con mayor información.

En referencia al rol docente el contexto del aprendizaje virtual, se sustituye el plan de instrucción tradicional del profesor, diseñado en torno a qué, cómo y en qué condiciones aprender, así como sus estrategias de aprendizaje y se establecen condiciones distintas con base en tres factores. En el primero, los computadores constituyen un medio y no un fin en sí mismo, pero constituyen un recurso didáctico muy valioso en donde el aprendizaje se enfatiza en función de las estrategias y técnicas educativas implementadas por el facilitador. El segundo factor, el rol del profesor transita, de un experto en los contenidos a un mediador o facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje y en este contexto, su función primordial será el de diseñar experiencias de aprendizaje y contenidos instruccionales, que pueden potenciarse a través del medio. Por último, el tercer factor, el profesor será un motivador y evaluador, además un orientador para fomentar en los alumnos se conviertan en activos del proceso de aprendizaje autodirigido, arquitecto social y diseñador de los medios de aprendizaje, tratando siempre de buscar las rupturas cognitivas en el estudiante y provocar el auto aprendizaje a través de la búsqueda significativa de conocimientos.

El autor en este nuevo paradigma de la enseñanza, hace imperativo el cambio de roles o papeles desarrollados por todos los actores del proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual conlleva a docentes y discentes a orquestar situaciones de aprendizajes, donde ambos participan activamente en un entorno de interacción dinámico, rompiendo de esta forma la cultura estable y estática caracterizada de los centros de enseñanza.

Hasta ahora, la enseñanza ha tenido como centro al profesorado, quién era el encargado de preparar el material didáctico, de recopilarlo y seleccionarlo, exponía los contenidos al alumnado y éste, de forma pasiva, se limitaba a desempeñar un papel igualmente pasivo.

### **Infraestructura tecnológica virtual.**

La plataforma tecnológica constituye esencialmente el soporte sobre el cual descansa el modelo pedagógico. Este modelo pedagógico, es el que orienta el proceso de enseñanza aprendizaje mediado por la tecnología. La estructura de los contenidos debe planificarse, organizarse de forma que la infraestructura permite su estancia y una interfaz fácil y entendible por el usuario final.

Mir (2005) establece que el funcionamiento general de la herramienta informática de soporte a la puesta en línea de los cursos virtuales, debe ofrecer una garantía a fin de evitar errores y caídas constantes del sistema. Las interfases deben ser muy flexibles, con una navegación sencilla y sin complejidades para docentes y discentes.

En éste contexto Mir (2005) expone:

“Las herramientas de enseñanza en línea, permiten la posibilidad de publicar archivos de texto y de comunicarse por medio de correo electrónico. Estas herramientas no solamente facilitan la comunicación sincrónicas o asincrónicas, sino la publicación de contenidos y la autoevaluación”

Estas herramientas deben permitir fluidamente menciona Mir (2005):

“El acceso a la instrucción por parte de los estudiantes sin restricción de tiempo ni lugar”.

“Evitar aislar el aprendizaje de los beneficios que aporta la interacción entre el docente y discente”.

“Presentar los materiales en una gran variedad de modos: texto, gráfico y videos”.

### **Método**

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista y los fundamentos del enfoque cuantitativo. La investigación es a su vez tipo descriptiva y exploratoria. Además contempla un diseño de investigación evaluativo. Este tipo de investigación, se clasifica como transeccional o transversal ya que los datos se recolectan en un momento determinado.

Los sujetos de información lo constituyen, los estudiantes y profesores del programa de maestría en administración de negocios en una universidad privada de

Costa Rica, que cursaron sus estudios en el IV trimestre del año 2008 bajo modalidad virtual.

En el presente estudio de investigación, se tienen dos poblaciones de interés: los siete profesores que imparten los cursos de maestría en administración de negocios bajo modalidad virtual y los setenta y dos estudiantes que matricularon los cursos bajo modalidad virtual en el programa de maestría en el IV trimestre del año 2008. Las dos poblaciones fueron censadas, es decir, se les aplicó la entrevista auto-administrada a los estudiantes.

Para efectos del análisis de la información recolectada, se aplicaron diferentes técnicas estadísticas de tipo cuantitativas. El análisis aplicado fue de tipo descriptivo, ya que se construyeron distribuciones de frecuencias de cada una de las variables de interés del estudio, tanto de la población de docentes como de discentes. Además, el cálculo de proporciones o porcentajes, permitieron identificar los resultados más relevantes, de acuerdo a cada una de las variables que se relacionaron. Se busca especificar las propiedades o características importantes de los estudiantes y docentes sometidos a análisis.

Este análisis contempló la construcción de tablas y gráficos estadísticos, los cuales ayudaron a realizar un mejor análisis e interpretación de los resultados, hasta el cálculo de porcentajes. También, se realizó la técnica de cruce de variables o diseño de tablas de contingencia, con el propósito de identificar la relación existente

entre lo indicado por los estudiantes y lo aplicado por el docente en los cursos virtuales, ello con el propósito de corroborar, que la medición de dichas variables, tienen cierto grado de dependencia entre ellas. La técnica entonces, es la búsqueda de una relación o asociación entre dos o más variables, en los mismos sujetos y posteriormente, el análisis de su correlación.

## Resultados

El análisis de la investigación se realizó por medio variables, las mismas que se despliegan por medio de gráficos. Cabe resaltar que los números de los gráficos fueron extraídos de la tesis Doctoral, razón por la cual no presentan un orden secuencial.

Con respecto a la variable **plataforma tecnológica** la opinión de los informantes es que presenta una combinación adecuada de texto, traficación y medios audiovisuales. La opinión del cuerpo docente es coincidente con lo externado por los estudiantes. En cuanto a la navegación en la plataforma educativa, se considera que resulta sencilla, amigable y fácil de usar, sin embargo, carece de interactividad o vinculación a textos expansivos. Se rescata la percepción de un grupo de estudiantes que la percibe como compleja. Los profesores manifiestan, que aunque es sencilla, amigable y fácil de usar, coinciden con los estudiantes en su escasa interactividad, como se muestra en la figura 1.

Figura 1  
Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según opinión de la navegación en el campus virtual



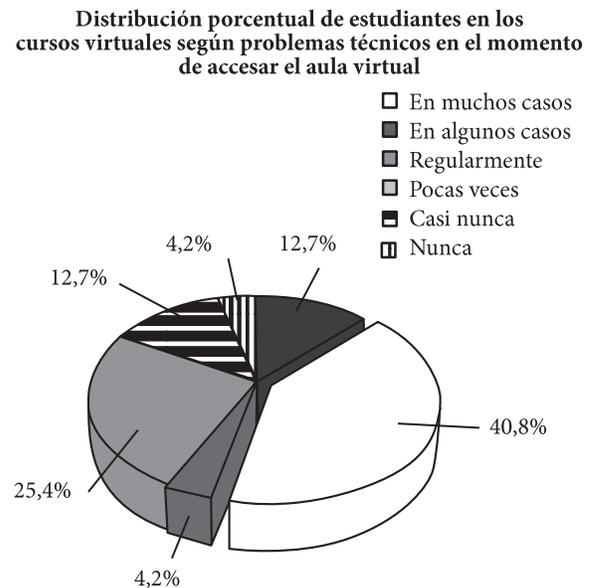
Fuente: elaboración propia

Con relación a las facilidades de servicios e información disponible en el aula virtual, los estudiantes manifiestan que integra: seguridad y código de acceso al campus, facilidades de comunicación sincrónica y asincrónica, información del programa de estudios y vinculación a bibliotecas virtuales, sin embargo, no provee facilidades de ayudas, información estadística de ingreso al campus y un espacio de almacenamiento de carpetas o archivos.

La opinión de los profesores, en su gran mayoría, es coincidente con la opinión externada por los estudiantes, pero agregan que el aula incorpora: pizarra electrónica, enlaces electrónicos y vinculación a biblioteca digitales, sin embargo manifiestan, que no dispone de estadísticas de control de ingreso y accesos de estudiantes. Los estudiantes y profesores en su mayoría coinciden, en que

experimentan problemas técnicos de forma permanente en el ingreso al aula virtual, como se indica en la figura 2.

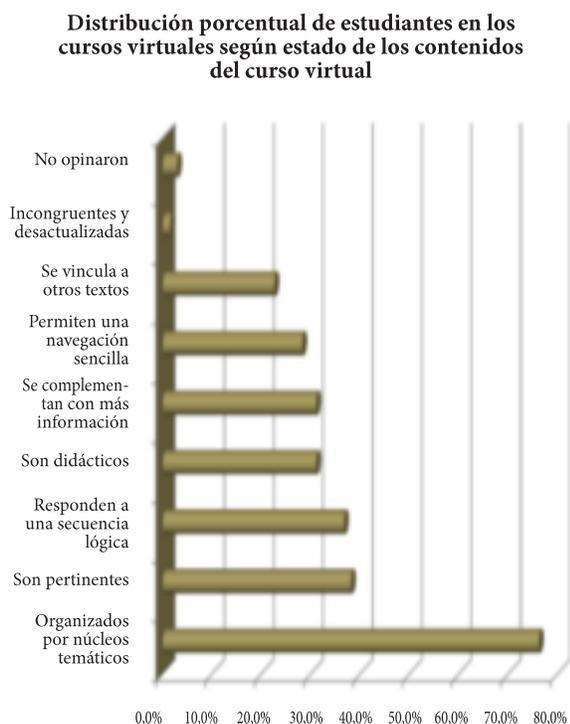
Figura 2  
Distribución porcentual de los estudiantes en los cursos virtuales según problemas técnicos en el momento de acceder el aula virtual.



Fuente: elaboración propia

En referencia a la variable **organización y estructuración de los materiales y contenidos**, la estructuración de los contenidos a criterio de los estudiantes, está debidamente organizada por núcleos temáticos, los mismos son pertinentes y responden a una secuencia lógica, sin embargo, se rescata de una proporción de discentes, que los mismos no están presentados en forma didáctica, es escasa la vinculación a otros textos, falta actualización y complementariedad con información de interés. La opinión de los profesores, es en gran medida coincidente con la externada por los estudiantes, como se indica en la figura 3.

Figura 3  
Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según estado de los contenidos del curso virtual

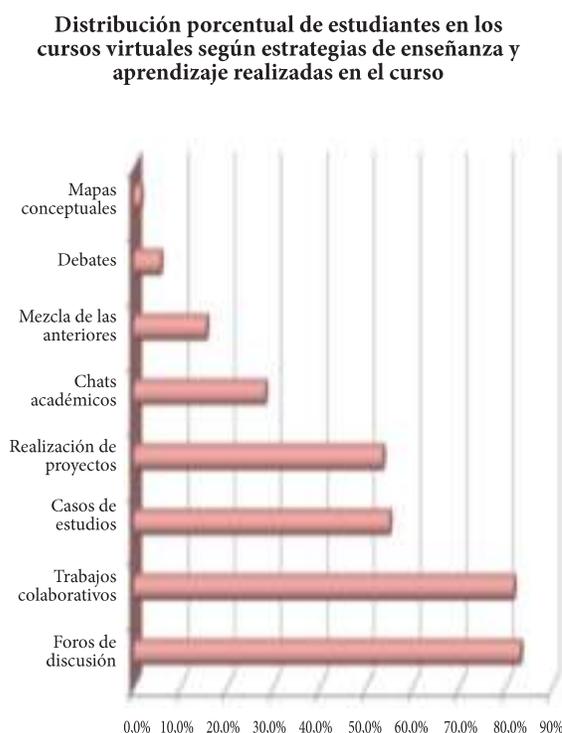


Fuente: elaboración propia

Con respecto a las **estrategias de aprendizaje**, las que predominan en el curso y fueron las utilizadas son: foros de discusión, trabajos colaborativos, casos de estudios y realización de proyectos. No se realizan en gran medida, estrategias de aprendizaje en el uso de medios sincrónicos como el chat's, debates, ni video chat's. En opinión de los docentes existe igualmente ausencia de estrategias de aprendizaje tales como: casos de estudios, chat's académicos y debates. En el análisis documental de los programas de estudio, se consignan actividades como trabajos colaborativos, foros de discusión

y casos de estudio. Es evidente la ausencia de medios sincrónicos, en las actividades de enseñanza y aprendizaje, esto se muestra en la figura 4.

Figura 4  
Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según estrategias de enseñanza y aprendizaje realizadas en el curso

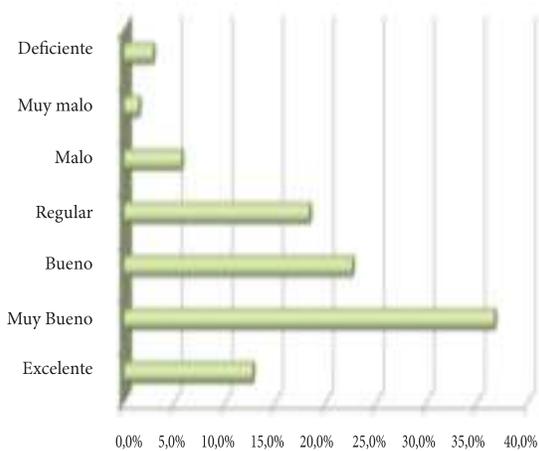


Fuente: elaboración propia

En cuanto a la valoración de si el curso cumplió sus expectativas, los estudiantes en su gran mayoría lo califican como muy bueno y en menor porcentaje como bueno. Algunos de ellos lo califican dentro de una categoría de deficiente a regular. Los profesores en cambio, la mitad de ellos lo califica como muy bueno y un porcentaje importante de ellos lo ubica en la categoría de bueno. Esto se indica en la figura 5.

**Figura 5**  
Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según calificación del curso con relación al cumplimiento de sus expectativas.

**Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según calificación del curso con relación al cumplimiento de sus expectativas**

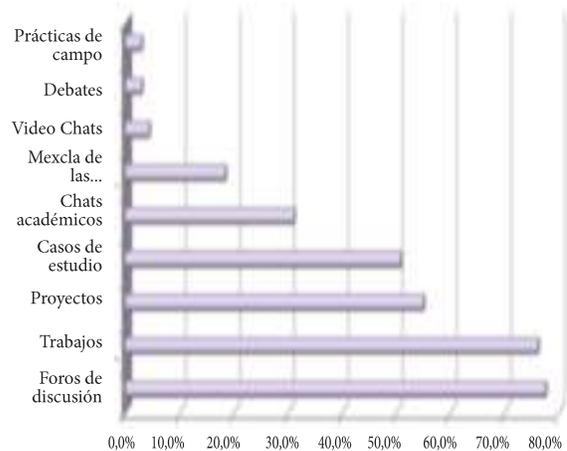


**Fuente:** elaboración propia

Con respecto a los resultados obtenidos de la variable **rol del docente**, en cuanto a estrategias de enseñanza aprendizaje realizadas por el profesor a criterio de los estudiantes, se determinan las siguientes: foros de discusión, trabajos colaborativos, proyectos y casos de estudio. Las estrategias que resultaron ser percibidas por los estudiantes como menos frecuentes, fueron: chat's académicos, video chat's y debates. Esta información también es coincidente con la opinión externada por los profesores, ya que a su criterio, las estrategias más frecuentemente utilizadas fueron: trabajos colaborativos, foros de discusión, casos de estudios y proyectos. Los profesores afirman que el chat's fue una estrategia muy utilizada, esto se muestra en la figura 6.

**Figura 6**  
Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según tipos de estrategias de aprendizaje que utilizó el profesor

**Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según tipos de estrategias de aprendizaje que utilizó el profesor**

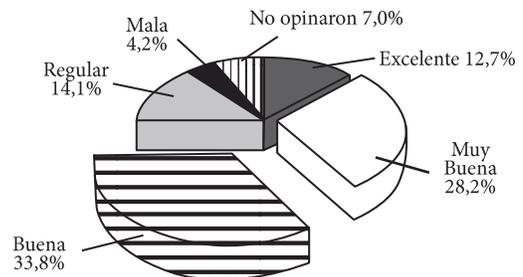


**Fuente:** elaboración propia

En cuanto a la evaluación practicada por el profesor, no es percibida por la mayoría como excelente. Se rescata que un porcentaje significativo la valora dentro de la percepción de muy buena a buena. Los docentes tienen una opinión similar, esto se muestra en la figura 7.

**Figura 7**  
Distribución porcentual de los estudiantes en los cursos virtuales según calificación de la evaluación practicada por el profesor.

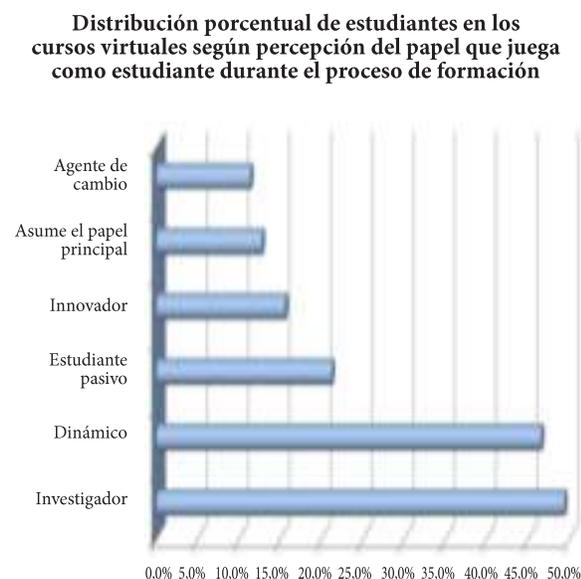
**Distribución porcentual de los estudiantes en los cursos virtuales según calificación de la evaluación practicada por el profesor**



**Fuente:** elaboración propia

En cuanto al papel asumido por el estudiante en el curso virtual, muchos opinan que enfocan su atención en la investigación permanente, dada la naturaleza de aprendizaje virtual otros manifiestan asumir una actitud dinámica, a lo largo de su proceso de formación. Algunos manifiestan asumir una actitud pasiva, sin aportar innovación al proceso educativo y consideran, no asumir su papel principal, ni ser agentes de cambio del proceso. Al respecto, los profesores tienen una opinión coincidente, donde se destaca que el estudiante no asume el papel principal, ni es concebido como agente innovador, dentro del proceso de aprendizaje, según se muestra en la figura 8.

Figura 8  
Distribución porcentual de estudiantes en los cursos virtuales según percepción del papel que juega como estudiante durante el proceso de formación.



Fuente: elaboración propia

En referencia a los resultados obtenidos de la variable: **evaluación de la calidad del curso virtual**, se determina por la calificación realizada por los informantes en cada una de las variables investigadas. Al final de cada variable, se les solicita a los docentes y discentes que califiquen de forma integral el componente analizado. La calificación recibida por los informantes del campus virtual en su mayoría fue de bueno a regular. Un bajo porcentaje de los estudiantes la considera de bueno a excelente. La mitad de los profesores lo consideran de bueno a excelente y el grupo restante lo califica de bueno a regular. Cuando se les consultó a los estudiantes, cual es la calificación acerca de los contenidos- materiales o guías del aprendizaje, un alto porcentaje lo calificó de muy bueno a excelente. Un grupo de ellos la calificó de bueno a regular. Esta opinión es coincidente con la de los profesores. En cuanto a estrategias de aprendizaje un bajo porcentaje la califica de excelente, la mayoría de ellos la califica bueno a muy bueno. Los profesores autoevalúan el proceso de evaluación como excelente en un porcentaje bajo y la mitad de ellos lo califica de bueno a muy bueno. De acuerdo a la mayoría de los estudiantes el curso es calificado como de bueno a muy bueno. Un grupo reducido de ellos lo califica de excelente. La gran mayoría de los estudiantes califican el curso de bueno a muy bueno. Pocos de ellos lo perciben que ha cumplido sus expectativas. La autoevaluación de los profesores es coincidente con los estudiantes.

## Discusión

A continuación se presenta la evaluación y la interpretación de los resultados en cuanto a sus implicaciones de los objetivos con la investigación de la educación, en la modalidad virtual. Esto se realiza tomando en cuenta varios ejes temáticos: campus virtual o plataforma educativa, organización de los contenidos, estrategias de enseñanza y aprendizaje, evaluación, la autoevaluación y la coevaluación, el rol mediador del docente, el rol del estudiante y por último, la valoración general del curso virtual.

**En referencia al campus virtual o plataforma educativa**, donde reside el diseño de instrucción del aula virtual, sus técnicas se caracterizan porque con base en la revisión de la teoría y del análisis de resultados efectuado, se concluye que la plataforma tecnológica presenta una combinación adecuada de texto y medios audiovisuales, integra las siguientes facilidades al usuario: seguridad y código de acceso al campus, facilidades de comunicación sincrónica y asincrónica, información del programa de estudios y vinculación a bibliotecas virtuales. Su navegación es sencilla, amigable y fácil de usar.

La información disponible en la plataforma educativa es suficiente, estructurada y clara. Aunque, no provee facilidades de ayudas, información estadística de ingreso al campus y un espacio de almacenamiento de carpetas o archivos. Además, carece de interactividad y de vinculación a textos expansivos. La

información no se presenta en forma modular. La herramienta no provee estadísticas de control de ingreso y accesos de estudiantes. El aula virtual dispone de chat's, pero no de video conferencias ni de video chat's. En cuanto a comunicación de tipo asincrónica, dispone de correo electrónico y facilidades de foros de discusión.

**La organización de los contenidos en el aula virtual** se circunscribe al programa de estudio, con una estructuración por sesiones de clases. Con relación a los programas de estudios, la gran mayoría de ellos, no presentan todos los componentes estructurales curriculares a saber: datos generales del curso, justificación, intenciones educativas, contenidos, estructura del curso, metodología de aprendizaje, estrategias de aprendizaje, recursos educativos, valuación y bibliografía. Aunque, los informantes manifiestan que estos elementos están presentes en el mismo. La justificación del curso, no se establece en función de la importancia de la temática para el área de estudio, ni en términos de los aprendizajes que se esperan obtener al logro del perfil profesional, ni en función, de los postulados filosóficos institucionales. Algunos programas no la incluyen.

En cuanto a las intenciones educativas (objetivos), no es posible medir el nivel de logro que se pretende obtener, y muchos de ellos están redactados en términos de niveles muy bajos de complejidad formativa. La mayoría de ellos, no se definen en términos de actitudes, habilidades y destrezas.

**Las estrategias de enseñanza y aprendizaje**, no tienen relación con las

intenciones educativas, ni con la evaluación definida. La evaluación en la mayoría de los casos, está sesgada en una orientación sumativa, lo que se aleja del modelo pedagógico que debe implementarse en esta modalidad de aprendizaje. Solamente uno de los programas integra autoevaluación y co evaluación. La bibliografía está desactualizada con más de cinco años de antigüedad en todos los casos. Las estrategias de aprendizaje descritas en la gran mayoría de los programas, no son consistentes con el tipo de aprendizaje en marcha (virtual). Las inconsistencias anteriores, no permiten inferir una coherencia entre los componentes estructurales de los programas analizados.

Las estrategias de aprendizaje, un bajo porcentaje las califica de excelentes, la mayoría de ellos las califican bueno a muy bueno. Los profesores autoevalúan el proceso de evaluación como excelente en un porcentaje bajo y la mitad de ellos lo califica de bueno a muy bueno.

En relación con las estrategias de aprendizaje realizadas en el proceso de formación en la educación virtual en los cursos evaluados, fueron: casos de estudios, foros y realización de proyectos. Esta información refleja una escasa vinculación asincrónica entre los participantes, lo cual le resta dinamismo a los procesos de aprendizaje. Es escasa la interacción sincrónica como el chat's, debates y video chat's, lo cual también se evidencia en el análisis realizado en los programas de estudio. Estos aspectos son esenciales en este tipo de aprendizaje, en virtud del acercamiento y vinculación

con el estudiante que facilite una simulación presencial de interacción. El curso careció de motivación por parte del docente, aspecto esencial en este tipo de aprendizaje para favorecer el estímulo, el interés, la voluntad y las acciones del estudiante.

En cuanto a estrategias de enseñanza y aprendizaje utilizadas por el profesor, se concluye que se aplicaron las siguientes: foros de discusión, trabajos colaborativos, proyectos y casos de estudio. Esta información coincide con el análisis realizado a los programas de estudio. Las estrategias que resultaron ser percibidas por los estudiantes como menos frecuentes, fueron: chat's académicos, video chat's y debates, y es coincidente con el análisis realizado a los programas de curso.

**Con respecto a la evaluación,** la mitad de los informantes afirman que es formativa, y se rescata de la opinión de un grupo considerable de estudiantes que es sumativa y diagnóstica. En el análisis realizado a los programas de estudio, la evaluación está planteada en términos sumativa en la mayoría de los casos.

La modalidad de aprendizaje virtual postula un aprendizaje centrado en el estudiante, autónomo y autorregulado, lo cual exige de forma imperativa un modelo de aprendizaje y evaluación de tipo formativo. Con respecto a la forma en que se practicó la evaluación a estudiantes, no existe coherencia de opinión sobre este tema, los estudiantes que son los sujetos vivenciales del proceso afirman, que fue personalizada, en cambio los profesores manifiestan, que se desarrolló

en forma grupal. Ambas son esenciales en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en modalidad virtual. Se percibe gran ausencia de autoevaluación y co-evaluación en el proceso de enseñanza aprendizaje, durante el proceso de formación de acuerdo a los informantes, y al análisis realizado a los programas.

**La autoevaluación y co-evaluación** permiten reflexionar la experiencia de la comunidad estudiantil, lo que favorece la retroalimentación de sus tareas y asignaciones y le provee mayor madurez del proceso. La calificación que recibe el proceso de evaluación practicado por el docente, en los procesos de enseñanza aprendizaje está en la categoría de muy bueno, aunque un porcentaje importante lo califica como deficiente a regular. En cambio los docentes lo califican como bueno. La metodología empleada por el profesor, es calificada como muy bueno y bueno en un alto porcentaje por los estudiantes, sin embargo, se rescata en buena parte de ellos que la consideran deficiente. La mitad de los docentes la califican como buena.

**En referencia al rol mediador del docente en el proceso de la enseñanza virtual,** algunos profesores aplican la metodología constructivista, sin embargo, una proporción de ellos indica que es conductista. Esto no concuerda con el modelo de aprendizaje que debe ser impartido en los aprendizajes virtuales. Los estudiantes perciben ausencia en la condición de profesor como motivador, guía y mediador del proceso formativo. En las intenciones educativas analizadas en los programas de estudios, no se evidencia un

planteamiento de educación formativa, en la mayoría de los casos los objetivos no se plantean en términos de desarrollo de actitudes, habilidades y destrezas. Con respecto al apoyo recibido por parte de profesor, se determina que los estudiantes recibieron siempre apoyo del profesor en su proceso de enseñanza aprendizaje, sin embargo, se rescata de la opinión de un grupo de estudiantes, que dicha colaboración se ofreció en forma regular y en pocas oportunidades.

Con respecto al rol del docente, la mayoría de los estudiantes califican el curso como de bueno a muy bueno. Un grupo reducido de ellos lo califica de excelente. La gran mayoría de los estudiantes califican el curso de bueno a muy bueno. Pocos de ellos lo perciben que ha cumplido sus expectativas. La autoevaluación de los profesores es coincidente con los estudiantes.

**En cuanto a la atención recibida por parte de los profesores,** la mitad de los estudiantes afirma, que recibió retroalimentación a tiempo, el grupo restante informa, que sus consultas fueron atendidas de forma extemporánea. La atención de consultas es un factor crítico de éxito del proceso, en virtud, del seguimiento y acompañamiento al estudiante a fin de solventar con prontitud sus inquietudes y consultas.

Las destrezas y competencias socio-afectivas no se perciben como factores de desarrollo en los estudiantes para su formación profesional. Existe coincidencia de estos aspectos, con lo expuesto por los profesores. Los programas de estudios analizados reflejan otra realidad de lo

expuesto por los informantes, ya que en los objetivos, el desarrollo de estos procesos no queda evidenciado. En cuanto a la evaluación practicada por el profesor, no es percibida, por la mayoría, como excelente.

En general la labor realizada por los profesores es calificada como muy buena, sin embargo un grupo importante la calificó de regular a deficiente. Los docentes no perciben que su labor realizada sea excelente, la califican como muy buena en su mayoría. Cuando se les pidió a los informantes manifestar aspectos adicionales con respecto a la labor docente, los estudiantes expresaron: el docente no contesta los correos y tarda en responder las dudas relacionadas con las actividades asignadas.

**En referencia al rol asumido por el estudiante** en el curso virtual, muchos opinan que enfocan su atención en la investigación permanente, dada la naturaleza de aprendizaje, otros manifiestan asumir una actitud dinámica, a lo largo de su proceso de formación. Algunos manifiestan asumir una actitud pasiva, sin aportar innovación al proceso educativo y consideran, no asumir su papel principal, ni ser agentes de cambio del proceso, esto es causa posible por la pobre motivación que imprime el profesor al proceso formativo a fin de dinamizar y privilegiar la participación del estudiante. Al respecto, los profesores tienen una opinión coincidente, donde se destaca que el estudiante no asume el papel principal, ni es concebido como agente innovador, dentro del proceso de aprendizaje.

**Con respecto a la valoración de la calidad del curso virtual en general,** los informantes coinciden que es un curso teórico y permite la flexibilidad de estudio. Un grupo importante lo considera aburrido y que se aprende mucho más en un esquema de modalidad presencial. Se desprende de la opinión de los informantes que matricularían un curso virtual nuevamente. Se concluye, que el curso virtual resultó ser una experiencia provechosa, pero que el cumplimiento de expectativas no fue un factor que tuviera una valoración aceptable. Manifiestan además, que deberían ofrecerle más opciones en cuanto a lecciones presenciales. Los profesores, sobre el particular, externaron, un criterio similar.

En términos generales los estudiantes no perciben que el curso tenga una calificación de excelencia. En su mayoría lo categorizan como de muy bueno a bueno. Los estudiantes consideran que el curso exige de autodisciplina, excelente comunicación entre los participantes y una adecuada mezcla de estrategias metodológicas, acordes con el modelo de aprendizaje virtual.

Al evaluar la calidad de los cursos virtuales en el programa de maestría en administración de negocios, bajo la modalidad de aprendizaje virtual, se concluye que la calificación recibida por los informantes del campus virtual en su mayoría fue de bueno a regular. Un bajo porcentaje de los estudiantes la considera de bueno a excelente. La mitad de los profesores lo consideran de bueno a excelente y el grupo restante lo califica de bueno a regular. En referencia a

los contenidos, un alto porcentaje lo calificó de muy bueno a excelente. Un grupo de ellos la calificó de bueno a regular. Esta opinión es coincidente con la de los profesores. Por lo tanto, es necesario que las universidades que realizan procesos de aprendizaje con la modalidad virtual, realicen constantes evaluaciones para determinar la eficiencia y la eficacia de la educación que se ofrece a los estudiantes.

Las valoraciones que reciben los componentes analizados son los siguientes:

**a. Plataforma tecnológica:** Es calificada de buena a regular por la mayoría de los informantes. Pocos la perciben como excelente.

**b. Estructuración de los contenidos:** Hay una percepción generalizada que la califica de muy buena a excelente.

**c. Estrategias de aprendizaje:** Las estrategias de aprendizaje realizadas por el docente es calificada de bueno a muy bueno.

**d. Rol docente:** el papel desempeñado por el docente es calificado por la mayoría de los estudiantes como bueno a muy bueno.

La gran mayoría de los estudiantes califican el curso de bueno a muy bueno. Pocos de ellos manifiestan que ha cumplido sus expectativas. La autoevaluación realizada a los docentes es coincidente con los estudiantes.

## Referencias

- Hopenhayn, Martín. (2005). *Educación para la sociedad de la información y de la comunicación: una perspectiva latinoamericana*. España: Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), p 17. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/redcraisp/Doc?i> e. libro. Libros electrónicos. 10080606&ppg=17
- Mir, J. (2005). *La formación en internet*. España: Editorial Ariel. p 55-72 (capítulo 2-3). Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/redcraisp/Doc?> <http://site.ebrary.com/lib/redcraisp/Doc?> i e. libro. Libros electrónicos. =10077102&ppg=57,58,59,61,62,72
- Tintaya, A. Eliseo. (2006). *Desafíos y fundamentos de educación virtual*. Perú: Ilustrados.com, p5. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/redcraisp/Doc?id=10117947&ppg=5>
- UNESCO (1998). *Medición de la calidad de la educación: resultados*, serie Estudios, vol. 3, Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe, Santiago de Chile, REPLAD, 1994. Datos para Argentina, Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador, República Dominicana y Venezuela.
- Verona M. (2006). *Métodos didácticos aplicables a materias de las disciplinas administrativas, de la lección magistral al campus virtual*. México: Red Tiempo de Educar, 2006, 109-111. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/redcraisp/Doc?> Biblioteca digital e-brary del CRAI 10113772&ppg=23 .

\* Marvin Espinosa Selva, [mselva9@yahoo.com](mailto:mselva9@yahoo.com)

