



Evaluación de la inducción al uso de las plataformas de aprendizaje en línea a estudiantes de la UNED

Francisco Mora Vicarioli¹ & Cinthya Valerio Álvarez²

1. Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), Universidad Estatal a Distancia (UNED); fmora@uned.ac.cr
2. Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), Universidad Estatal a Distancia (UNED); cvalerio@uned.ac.cr

Recibido: 18 de noviembre del 2014

Corregido: 27 de mayo del 2015

Aceptado: 29 de junio del 2015

Resumen

El propósito de esta investigación fue evaluar la forma en que los estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica perciben la inducción técnica sobre el uso de las plataformas *Moodle* y *Blackboard* la cual se realiza al inicio de cada cuatrimestre, el Programa de Aprendizaje en Línea como esfuerzo para reducir las dificultades técnicas que puedan enfrentar los estudiantes. Se presentan los resultados de cómo perciben dicho proceso, en cuanto a la metodología que se sigue, contenidos, todo esto para evaluar la pertinencia, también se recurrió a encuestar a otros actores del proceso de inducción, con el fin de tener otra perspectiva de la inducción. La importancia de este proceso de inducción radica en que la mayoría de los estudiantes de primer ingreso nunca han recibido un curso en línea, por ello, se hace necesario desarrollar en ellos competencias que les faciliten el uso técnico de las plataformas al conocer de antemano su interfaz gráfica y las herramientas que estas poseen para familiarizarse con las mismas, previo al inicio del curso.

Palabras clave: inducción tecnológica, plataformas de aprendizaje en línea, educación a distancia, videoconferencia.

Abstract

Evaluation of the inducement to use the online learning platform for students of the UNED

The purpose of this research was to evaluate how students of the Universidad Estatal a Distancia (UNED) in Costa Rica perceive the art induction on the use of Moodle and Blackboard platforms that performed at the beginning of each semester, Learning Program Online as an effort to reduce technical difficulties students may face, how they perceive the results of this process are presented in terms of the methodology followed, content, all to assess the relevance, also resorted to survey other actors of the induction process, in order to get another perspective of induction. The importance of this process of induction is that most freshmen have never received an online course, therefore, it is necessary to develop in them skills that will facilitate the technical use of platforms to meet its graphical interface and tools that they have to become familiar with them prior to the start of the course.

Key words: induction technology, online learning platforms, distance education, video conferencing.

INTRODUCCIÓN

La integración de la tecnología en los centros educativos es una realidad, pero los procesos de adaptación de los usuarios en ocasiones se vuelven complejos, ya que muchas veces estos no están acostumbrados a los nuevos desafíos que implican el uso de estas nuevas herramientas dentro del salón de clase.

Por esta razón, es que muchas instituciones han optado por capacitar a su personal docente, además de extender este servicio a sus estudiantes, esto porque muchas de estas instituciones aseguran que facilitan la adaptación en las nuevas metodologías.

Un ejemplo de esta tipo de experiencias es la que la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED)



ejecuta cada inicio de cuatrimestre cuando ofrece a la comunidad estudiantil una inducción en el uso de las plataformas de aprendizaje en línea *Blackboard* y *Moodle*. El propósito de esta es orientar adecuadamente al estudiantado sobre el correcto uso técnico de las plataformas de aprendizaje en línea, a la vez que se brindan algunas otras recomendaciones de carácter académico, como lo es frecuencia de ingreso y revisión de espacios de comunicación. Cabe destacar que este proceso es primordialmente para estudiantes de primer ingreso a la institución, aunque está abierta la posibilidad para que cualquier estudiante pueda asistir.

Tal como lo señala Area (2010):

Desde hace una década, los espacios virtuales están ganando mayor protagonismo en la enseñanza universitaria y configuran modalidades educativas conocidas como *e-learning*, docencia virtual, educación semipresencial o *b-learning* y similares. Esta incorporación de las TIC a la docencia universitaria requiere que tanto alumnado como profesorado dispongan del dominio y las competencias del manejo de las herramientas de LMS (*Learning Management System*), así como de los distintos recursos que configuran la denominada web 2.0 (p. 2).

Como lo indica el autor, es necesario el desarrollo de competencias para el manejo de las TIC, por tanto es de vital importancia que se realicen procesos de inducción para que los estudiantes generen habilidades en el uso de los espacios virtuales.

Por lo tanto, la finalidad de esta investigación es evaluar la forma en que los estudiantes de la UNED perciben la inducción técnica sobre el uso de las plataformas *Moodle* y *Blackboard*.

EDUCACIÓN A DISTANCIA MEDIADA POR LA VIRTUALIDAD

La educación a distancia y el uso de las plataformas de aprendizaje en línea son parte de una tendencia mundial orientada hacia una mayor flexibilidad y acceso a la educación, a partir de esto Durall, Gros, Maina, Johnson y Adams (2012) señalan en el Informe *Horizon* del 2012 que:

- Las personas pretenden poder trabajar, aprender y estudiar cuando quieran y desde donde quieran.
- Las tecnologías que utilizamos están, cada vez más, basadas en la computación en la nube, y nuestras nociones de apoyo a las TIC están descentralizadas.
- Las presiones económicas y los nuevos modelos educativos están generando una competencia sin precedentes en los modelos tradicionales de enseñanza universitaria.
- La alfabetización digital tiene cada vez más importancia como destreza clave en cualquier disciplina y profesión (pp. 2-3).

Como se puede notar del fragmento citado, la tecnología está permeando el escenario educativo, la tendencia de uso permite el aprendizaje ubicuo, buscando así un mayor aprovechamiento de los espacios “muertos” de las personas.

Sobre los procesos de inducción, cabe resaltar lo anotado por Arboleda y Rama (2013):

Estudiar a distancia trae consigo la necesidad del aprendizaje y entrenamiento previo para el dominio y manejo de las metodologías a través de las cuales se desarrollan los procesos formativos en un determinado programa. Este requerimiento y exigencia es válido para sus diferentes actores: estudiantes, profesores y administrativos. Carecer de estas previas herramientas se constituye en un factor de vulnerabilidad y de deserción (Arboleda y Rama, 2013, p. 109).

Por esta razón, es que la inducción y orientación previa es relevante, ya que permite una mejor experiencia por parte del estudiantado, esto por cuanto en educación a distancia el rol del estudiante varía, esto es señalado por Domínguez y Rodríguez (2013), sobre cómo se replantea el papel del estudiantado a distancia:

El estudiante experimenta un estudio autónomo y autodidacta, donde el docente deja de ser el protagonista del proceso enseñanza-aprendizaje y se convierte en un facilitador del proceso educativo para que el estudiante asuma el firme compromiso con su propio proceso de formación (p. 49).

La tendencia en el uso de los espacios virtuales implica que las instituciones a distancia generen los espacios adecuados para que tanto estudiantes como docentes logren sacar el mayor provecho a dichos recursos.

Plataformas de aprendizaje en línea en la UNED

La UNED al ser una universidad que se rige bajo el modelo a distancia, siempre ha requerido emplear una serie de herramientas técnicas que permiten que esta modalidad educativa pueda llevarse a cabo, por ejemplo: los libros, videoconferencias, videos, audios, multimedia y desde el año 2000 se integraron las plataformas virtuales, aunque tiempo atrás existieron proyectos incipientes hacia la consecución de esta herramientas, tal como se utilizan actualmente. Con la incorporación de las plataformas de aprendizaje en línea, surgen nuevos espacios donde colocar y utilizar contenidos digitales, como lo son programas de radio, videos, objetos de aprendizaje y multimedios.

Sobre la virtualidad, Rama (2012), apunta que: “la virtualización de la oferta de educación superior como cambio tecnológico transformó las formas de producción educativa preexistentes de la educación a distancia por los beneficios que ella genera en términos de cobertura, calidad y costos” (p. 132).

La virtualidad ha tenido mucha aceptación, al punto de que la UNED ha puesto particular atención en la selección de estas herramientas; en la actualidad cuenta con dos plataformas de aprendizaje en línea (LMS, por sus siglas en inglés) *Moodle* y *Blackboard*, esta última dejará de utilizarse a finales del 2015, quedará únicamente *Moodle* como plataforma institucional.

Inducción a las plataformas virtuales en la UNED

El Programa Aprendizaje en Línea (PAL) de la UNED, está a cargo del proceso de inducción a las plataformas virtuales (*Blackboard* y *Moodle*) y seleccionó la videoconferencia como el medio más apropiado para realizar este tipo de actividad, ya que permite, desde un único punto y con poco personal, atender a toda la población estudiantil de primer ingreso a la institución,

que por lo general, está ubicada a lo largo y ancho del territorio nacional.

Por ello, es que esta inducción se ofrece con la ayuda del Programa de Videoconferencias y Audiográfica (VAU) de la UNED, que desde la sala principal ubicada en la sede central de la Universidad en Sabanilla de Montes de Oca, transmite a sus 16 salas ubicadas en algunos puntos del país.

Para llevar a cabo esta actividad el PAL destina a dos de sus funcionarios, al inicio de cada cuatrimestre, para que sean los encargados de ejecutar este proceso. Uno de ellos se encarga de atender consultas vía web a través de un chat y el otro es el facilitador de la videoconferencia y tiene entre sus funciones aclarar dudas durante la transmisión en vivo.

En este punto es importante mencionar que por las características de esta videoconferencia, es una explicación técnica, y a las múltiples experiencias que el programa ha tenido a lo largo de estos años, es que se planteó a finales del año 2013 la necesidad de elaborar un video donde se explican los pasos para ejecutar acciones dentro de las plataformas virtuales con un nivel de detalle importante, la idea es que los estudiantes conozcan el proceso que se debe seguir para un uso técnico adecuado de las plataformas LMS; además, se procura enfatizar los elementos esenciales y se ofrece recomendaciones estratégicas y pedagógicas que facilitan el accionar del estudiante dentro del curso virtual.

La transmisión de la inducción se realiza empleando dos formatos, el primero *Life Size* que permite una transmisión en alta resolución a las salas de videoconferencia de todos los Centros Universitarios de la UNED y el *Streaming* que permite la transmisión en vivo a través de Internet; esta última es la que facilita a muchos usuarios ver la videoconferencia y participar sin la necesidad de un desplazamiento físico a las salas, sino que por el contrario, puedan seguirla desde su casa, lugar de trabajo, café internet u otro, tanto desde una computadora como a través de sus dispositivos móviles.

Descripción del proceso de inducción

Este proceso de inducción se realiza el sábado antes del inicio de cada uno de los cuatrimestres, se ofrece en dos horarios, según la plataforma, para *Moodle*, el

horario es de 10:00 a. m.-12:00 md. y para *Blackboard*, el horario es de 1:00 p. m.-3:00 p. m., por lo que cada una tiene dos horas de duración.

La divulgación de las videoconferencias se hace por distintos medios, tanto electrónicos como impresos, a continuación se señalan:

- En las orientaciones de los cursos o asignaturas, estas se entregan de manera impresa en la matrícula y están disponibles por medio de la página de la UNED.
- En la página del PAL se encuentran las fechas (<http://reccdidacticos.uned.ac.cr/pal/videoconferencias>).
- Por medio de la página y el perfil de *Facebook* del PAL.
- Se colocan afiches en todos los Centros Universitarios y en la sede Central de la UNED.

El hecho de utilizar diferentes medios como los señalados es procurar siempre la mayor participación de los estudiantes en este proceso de inducción.

Proceso previo a la videoconferencia

Con el fin de facilitar el proceso de inducción se elabora un video explicativo para la plataforma *Blackboard* y otro para *Moodle*, este recurso tiene como propósito agilizar la presentación de ambas LMS y detallar en aspectos técnicos; así de esta forma el facilitador del PAL se centra mayoritariamente a la aclaración de consultas.

Para la elaboración del video se parte de un curso modelo en ambas plataformas, estos entornos se diseñaron estratégicamente con el objetivo de que contaran con las herramientas de uso más frecuente y las actividades que podrían encontrar los estudiantes dentro de un curso en línea de la UNED, la idea de esto es que la inducción prepare al estudiantado para adaptarse a la variedad organizacional de cursos que pueden tener. La duración de los videos oscila entre los 30 y 40 minutos.

Contenidos que se abordan en la inducción a las plataformas

La inducción de las plataformas de aprendizaje en línea contempla la explicación de los aspectos técnicos más importantes que un estudiante debería dominar para el adecuado uso de las plataformas LMS con las que cuenta la UNED, a continuación los contenidos generales:

1. Configuración de la resolución de la computadora, para la visualización óptima de la plataforma.
2. Recomendaciones sobre los navegadores de Internet compatibles con cada plataforma.
3. Forma de acceder a las plataformas, desde el sitio web de la UNED.
4. Formato de los datos de acceso; usuario y contraseña.
5. Forma de ingresar a los cursos.
6. Identificación, localización y uso de los espacios de comunicación, correo interno y foro de consultas.
7. Identificación y uso de las herramientas foro, tareas, wiki y videoconferencia de escritorio llamada *Blackboard Collaborate*.
8. Recomendaciones generales para los cursos en línea, en cuanto a frecuencia de acceso, revisión de espacios de comunicación y forma de resolver posibles problemas técnicos.

Los videos explicativos se suben al canal de *Youtube* que posee el PAL y posteriormente, se coloca un enlace a ellos desde la página web del PAL.

METODOLOGÍA

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, para el estudio se elaboraron dos encuestas con preguntas cerradas que estaban dirigidas a población estudiantil y personal encargado de las salas, esto con el fin de

evaluar cómo se percibe la inducción técnica sobre el uso de las plataformas *Moodle* y *Blackboard*.

Para elaborar las encuestas se utilizaron dos herramientas generadoras de instrumentos *Google Drive* que se utilizó para hacer el cuestionario que se aplicó a personal encargado de las salas de las salas de videoconferencias y *Limesurvey* que se utilizó para aplicar el instrumento a la población estudiantil.

La muestra total de estudiantes en esta investigación fue a conveniencia, ya que por el alcance que se tiene de la videoconferencia no se tiene un número exacto de estudiantes que pueden participar, por cuanto algunos, pese a tener acceso a cursos virtuales, no tienen la necesidad de asistir. En cuanto a la muestra de facilitadores es de cinco personas para un 42 % de la totalidad de la población.

La distribución de las encuestas se realizó utilizando dos medios: para el personal facilitador de las de las salas se les envió el instrumento vía correo electrónico institucional y para los estudiantes se utilizó un correo masivo generado por Andrea Morales quien es la administradora de las plataformas virtuales de la UNED.

Además, se recurrió también a colocar un enlace al instrumento en la pantalla de inicio de la plataforma *Moodle*. En la encuesta para la población estudiantil se aclaró que debía ser completada por aquellos que hubiesen participado en la inducción que se ofreció durante el segundo cuatrimestre del 2014. En total se contó con la colaboración de 123 estudiantes, distribuidos entre los diferentes centros universitarios de la UNED. Asimismo, fue aplicada la última semana del segundo cuatrimestre del 2014, de manera tal que se pudiera verificar si el estudiante, al estar próximo a finalizar el periodo académico, pudo verificar la pertinencia de dicha inducción, en cuanto a los aspectos evaluables de la misma.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA PERSONAL FACILITADOR

El personal facilitador de videoconferencias de los centros universitarios tienen dentro de sus funciones ser el manejo técnico en las diferentes salas, estos a su vez presencian la inducción y dan el pase para las consultas que se realizan al finalizar la videoconferencia.

Estos fungen como un enlace entre la sede central, donde se encuentra la sala principal de transmisión, y la sala ubicada en un centro universitario. Dicho personal recibe capacitación para ejercer sus funciones por parte del Programa de Videoconferencia y Audiográfica.

Se analiza en primera instancia los resultados de la encuesta aplicada al personal facilitador de las videoconferencias de las diferentes salas del país.

En el figura 1 se presenta el tiempo de laborar como facilitadores de videoconferencia

Se desprende de la figura anterior, que más de la mitad del personal encuestado tiene un periodo mayor a seis años de laborar en la UNED como facilitadores de videoconferencia, esto denota que la mayoría ha sido parte de un gran número de inducciones sobre las plataformas de aprendizaje en línea realizadas por el PAL, en los diferentes cuatrimestres en que se oferta (tres cada año, correspondiente a los periodos académicos).

El uso del video pregrabado para ambas plataformas es primordial para la inducción, a partir de esto, es a partir de este aspecto que nace el indicio para analizar la calidad final con que llega la imagen de video al estudiantado, luego de la transmisión por medio de la videoconferencia, para esto se hizo la consulta al personal de videoconferencia de las distintas sedes, en las figuras 2 y 3 se presenta la valoración que hacen de



Figura 1. Tiempo de laborar como facilitadores.
Fuente: elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

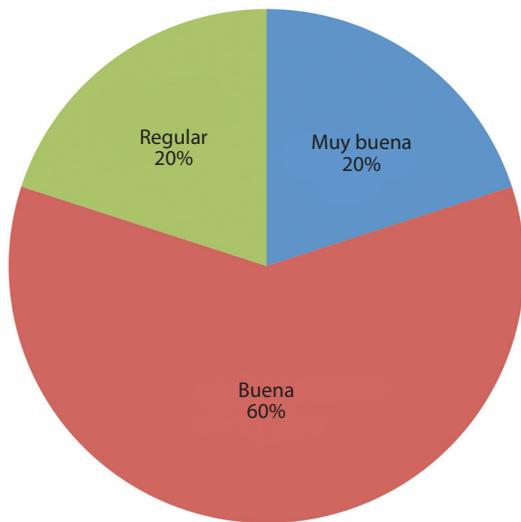


Figura 2. Valoración de la resolución del video de Moodle. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

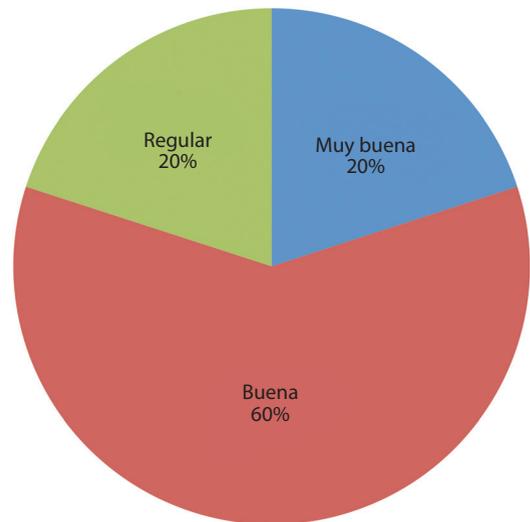


Figura 3. Valoración de la resolución del video de Blackboard. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

dicho recurso, como se puede notar la mayoría señala que es entre buena y muy buena y solo el restante 20 %, en ambos casos, señala que es regular.

Se deseaba conocer también el aprovechamiento del espacio de consultas que se realiza al finalizar cada videoconferencia, por lo que ante la siguiente pregunta: ¿persiste alguna consulta sobre las plataformas, luego del espacio para solventarlas, al finalizar la videoconferencia?, el personal facilitador señaló en su mayoría que sí. En el figura 4 se muestra la distribución de las respuestas ante este cuestionamiento.

De la figura anterior, sorprende el hecho que al pasar al espacio de consultas el personal facilitador de videoconferencia del PAL verifica si todas las consultas se han atendido en todas las salas, por lo cual puede ocurrir que la comunidad estudiantil no sienten la confianza, por el medio que se emplea, de hacer todas las consultas que requieren.

En el instrumento aplicado al personal facilitador se solicitó que indicaran las consultas más frecuentes que realiza el estudiantado, entre las cuales señalan:

- Horario en que pueden acceder a la plataforma.
- Fecha de disponibilidad de los cursos.
- Sobre el contenido de los cursos en línea.

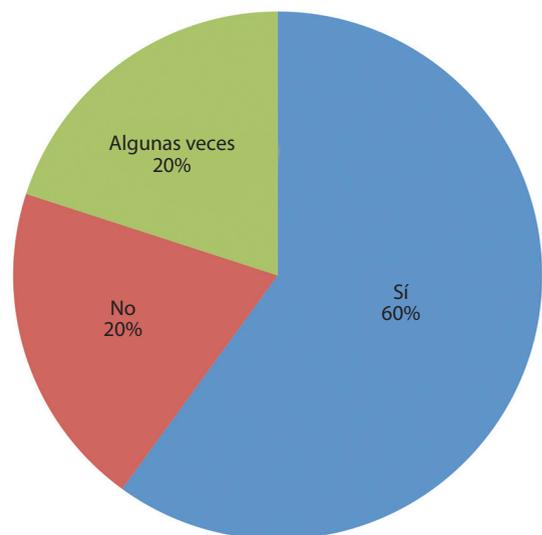


Figura 4. Persistencia de consultas, luego de la aclaración final. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

- El tipo de actividades que se realizarán.
- Forma en que se evalúan los cursos en línea.
- Sobre qué ocurre si se enfrentan inconvenientes para subir una tarea o proyecto por medio de la plataforma.

- Qué hacer si se enfrentan a problemas con la plataforma.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

En cuanto a los y las estudiantes que colaboraron con la encuesta el 72 % son mujeres y un 28 % hombres, la mayoría se distribuye en el intervalo de edad de 26 a 35 años y en segundo lugar entre los 18 y 25 años.

En relación con la pregunta para el estudiantado, relativa a si el segundo cuatrimestre 2014 fue el primero en que matricularon cursos en línea, se puede notar en la figura 5 que solo para un 35 % es el primer cuatrimestre en que utilizan la modalidad en línea. Este resultado interesa para la investigación, pues algunos estudiantes pese a tener dos o más periodos en la institución no habían asistido a otra inducción, o bien no les correspondía aún un curso con apoyo en línea por medio de las plataformas virtuales.

La inducción al uso de las plataformas que se brinda para la comunidad estudiantil al inicio de cada cuatrimestre es de asistencia voluntaria, por ello, es imperativo conocer los motivos por los cuales no se daba

dicha asistencia. En el figura 6 se muestra la distribución de las respuestas a la consulta. Se puede notar que tres de las justificaciones dadas por el estudiantado estaban relacionadas con la imposibilidad de tener una asistencia presencial, lo cual debería derivar en una mejora en la divulgación en cuanto al abanico de posibilidades que tienen los y las estudiantes para verlo y seguirlo.

Con respecto a la consulta de la inducción a la cual asistieron los y las estudiantes se puede notar en el figura 7 que en su mayoría asistieron a la de la plataforma *Blackboard*, también cerca de una tercera parte de los encuestados asistieron a ambas, ya que existen cursos distribuidos en ambas plataformas.

La inducción para la videoconferencia se divulga por diferentes medios, con el fin de garantizar la mayor asistencia a las mismas, en la figura 8 se evidencia que todos los medios están siendo aprovechados por los estudiantes para enterarse de este proceso de inducción, aunque según un 52 % de la población encuestada manifiesta que la orientación del curso, es el medio que la emplean con mayor frecuencia para informarse.

La videoconferencia se realiza el sábado antes del inicio de cada cuatrimestre, en dos horarios de 10 a. m. para Moodle y 1 p. m. para *Blackboard*, a la consulta si el

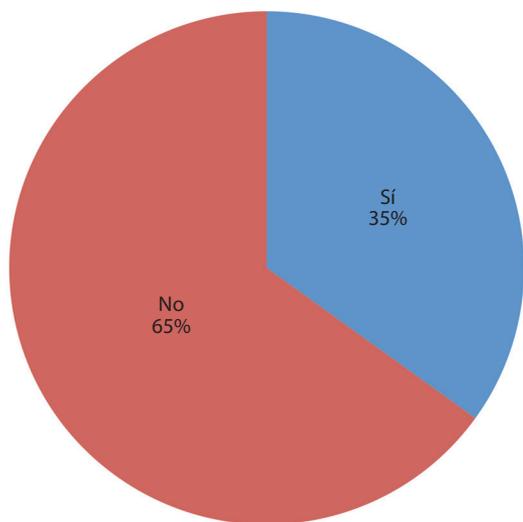


Figura 5. Resultado a la consulta sobre si el segundo cuatrimestre del 2014 es el primero en que utilizan la modalidad de cursos en línea. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

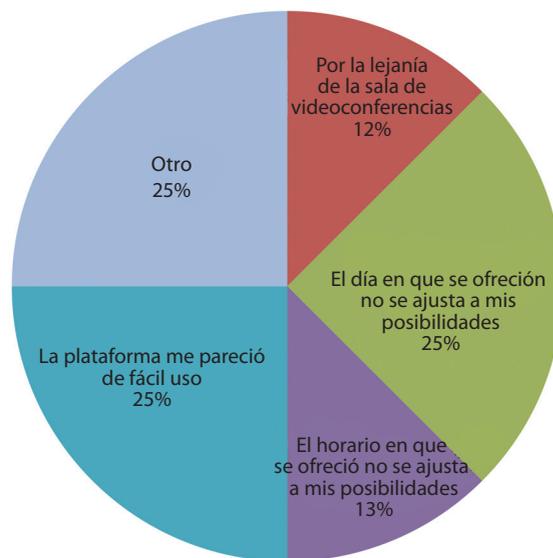


Figura 6. Motivos por los cuales el estudiantado no asiste al proceso de inducción a las plataformas de aprendizaje en línea. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

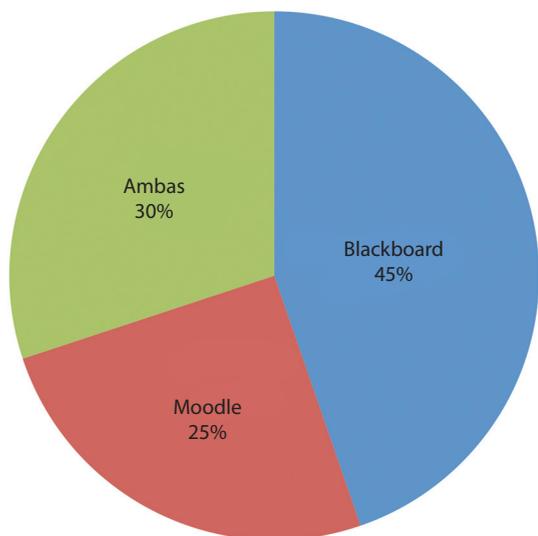


Figura 7. Distribución de la asistencia a la inducción de las plataformas. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

día y horario propuesto es el adecuado, el 91 % señala que el día es el adecuado y un 90 % opina que el horario es, también, el adecuado. A pesar de que muchos estudiantes no pueden ir a esta videoconferencia porque trabajan en esos horarios, es conveniente mantenerlo, ya que un buen porcentaje considera que el horario es el más conveniente.

También, resultó necesario conocer la percepción del tiempo de duración de la videoconferencia, para este aspecto la mayoría señala que el tiempo es adecuado, lo cual brinda una buena medida sobre la forma en que se distribuye la inducción, en cuanto a contenidos abordados. En la figura 9 se muestra la distribución de las respuestas.

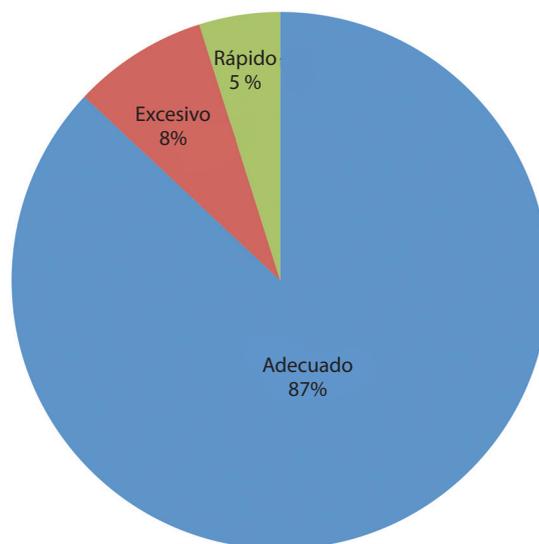


Figura 9. Sobre el tiempo de duración de las videoconferencias. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

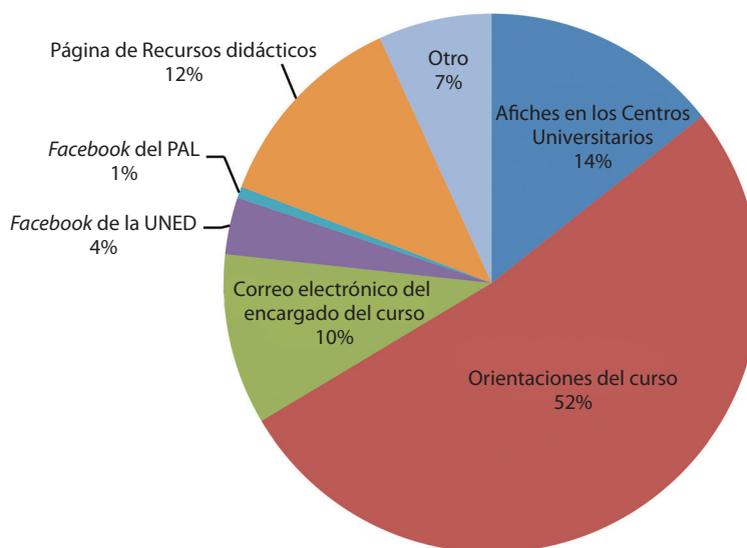


Figura 8. Distribución de los medios de divulgación para las fechas de las videoconferencias de inducción a las plataformas. **Fuente:** elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

Tal como se describió, las videoconferencias abarcan una serie de contenidos relevantes para el correcto desarrollo por parte del estudiantado en la generalidad de los cursos en línea que ofrece la UNED, entre los contenidos que señalaron los encuestados como más relevantes están: uso de foros, correo interno y anuncios, envío de tareas, composición del nombre de usuario, contraseña y uso de navegadores compatibles; asimismo, esto se ilustra en la figura 10. Estos resultados permiten orientar al PAL, sobre el énfasis a aquellos tópicos mejor valorados y la posibilidad de omitir otros menos importantes, para futuras videoconferencias.

En lo concerniente a la valoración final de la inducción de Moodle, se muestra en el cuadro 1 la distribución de las respuestas, donde 1 representa a la calificación más baja y 10 la más alta, de los resultados la calificación se desprende que el 63 % asigna una valoración de 8 a 10, por lo que podemos afirmar que el proceso de inducción tiene una buena aceptación entre la población estudiantil.

Sobre la valoración final de la inducción de Blackboard, en el cuadro 2 se muestra la distribución de las respuestas, donde 1 representa la calificación más baja y 10 la más alta, de los resultados la calificación se tiene que el 63,42 % asigna una valoración de 8 a 10.

CONCLUSIONES

Entre las conclusiones más destacadas que se desprenden en esta investigación están las siguientes:

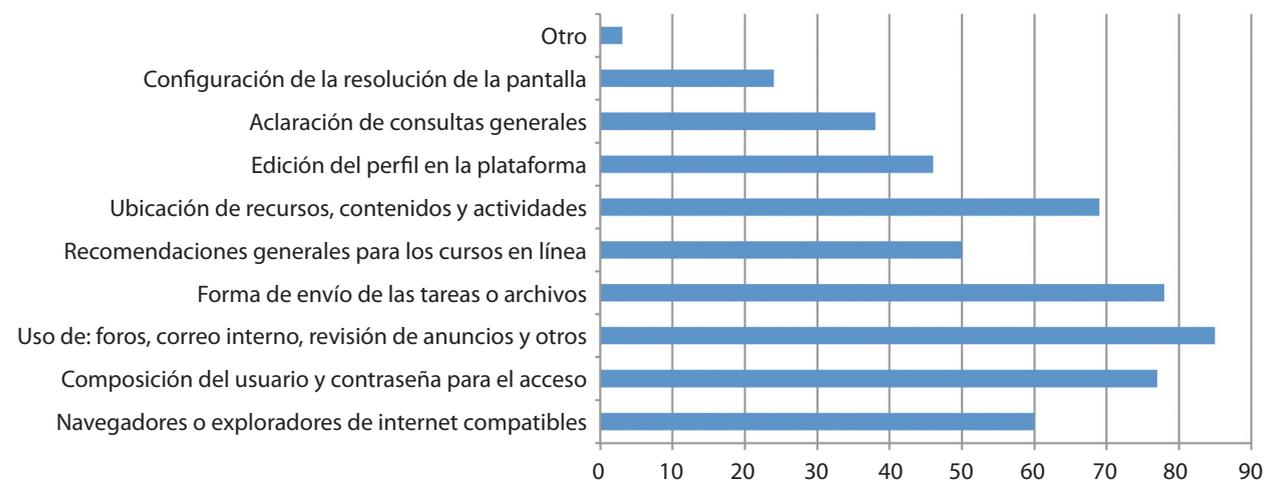


Figura 10. Valoración de los contenidos de la videoconferencia.
Fuente: elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

CUADRO 1
Valoración de la videoconferencia de Moodle

| Calificación | Porcentaje |
|--------------|------------|
| 1 | 3,25 % |
| 2 | 0,00 % |
| 3 | 0,00 % |
| 4 | 0,81 % |
| 5 | 6,50 % |
| 6 | 3,25 % |
| 7 | 3,25 % |
| 8 | 18,70 % |
| 9 | 18,70 % |
| 10 | 26,02 % |

Fuente: elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

CUADRO 2
Valoración de la videoconferencia de Blackboard

| Calificación | Porcentaje |
|--------------|------------|
| 1 | 4,07 % |
| 2 | 0,00 % |
| 3 | 2,44 % |
| 4 | 2,44 % |
| 5 | 9,76 % |
| 6 | 1,63 % |
| 7 | 2,44 % |
| 8 | 17,89 % |
| 9 | 21,95 % |
| 10 | 23,58 % |

Fuente: elaboración propia (Francisco Mora Vicarioli y Cinthya Valerio Álvarez).

El personal facilitador de videoconferencia califican en forma general como bueno el proceso de inducción a las plataformas realizado por el PAL.

Pese a la calificación anterior, los estudiantes presentan dudas luego de finalizar el proceso de inducción, aunque en muchas salas no realizan consultas, o bien, se abarcaron las planteadas, el chat puede favorecer a evitar el temor de realizar las consultas en vivo.

Se puede concluir que el estudiantado siente temor de aparecer en cámaras para realizar la pregunta. Se indica que los y las estudiantes tienen temor a experimentar problemas técnicos con la plataforma o a experimentarlos con el envío de tareas o proyectos por medio de dicho recurso.

Lo anterior se puede contrastar con el resultado que indica que, muchos estudiantes consideran que las plataformas de aprendizaje en línea de la UNED son de fácil uso.

Por otro lado, algunas consultas que plantean los y las estudiantes se derivan de la curiosidad por los contenidos del curso, el tipo de actividades y evaluación, todo esto ocurre, ya que el curso no ha iniciado y los estudiantes no han tenido acceso a los entornos de los cursos.

En cuanto a la resolución del video pregrabado que se transmite por medio de la videoconferencia, se valora como buena, esto para ambas plataformas. Esto permite seguir trabajando con la misma configuración de resolución del video.

El medio más importante para la divulgación de las fechas y horarios de las videoconferencias es la orientación del curso, pues un 52 % de la población encuestada lo indica, los restantes medios aportan en la divulgación, en particular los afiches colocados en los Centros Universitarios de la UNED y también el correo electrónico por parte del personal encargado de los cursos o asignaturas.

En cuando al día y horario en que se ofrece la videoconferencia, el sábado antes del inicio del cuatrimestre, el 90 % de la población encuestada señala que es adecuado, esto indica que se debe mantener, pues resulta un día y horario óptimo para la mayoría del estudiantado.

El 87 % de los encuestados señala que el tiempo de duración de la videoconferencia es adecuado, esto permite mantener la dinámica propuesta.

Entre los contenidos más útiles, brindados para la población estudiantil en la videoconferencia están los siguientes: uso de foros, correo interno y anuncios, envío de tareas, composición del usuario, contraseña y uso de navegadores compatibles. Estos resultados permiten brindar más énfasis a los más destacados e incluso la omisión de otros menos relevantes.

El 63 % de los encuestados califica con nota entre 8 y 10 el proceso de inducción a *Moodle*. Para el 63,42 % *Blackboard* se califica entre 8 y 10.

RECOMENDACIONES

A continuación se muestran las recomendaciones para las diferentes instancias de la UNED, las cuales se desprenden de esta investigación y deben ser tomadas en cuenta para mejorar los procesos de inducción y comunicación con la población estudiantil.

Para el Programa de Aprendizaje en Línea:

La población encuestada externa que algunos contenidos brindados en la videoconferencia no tienen tanta relevancia, por ejemplo: configuración de la resolución de la pantalla y edición del perfil, con base en esto se puede valorar para futuras videoconferencias la omisión de estos tópicos.

La calificación asignada a los procesos de inducción de *Blackboard* y *Moodle* hace que el PAL deba revisar los procesos para contar con una mejora continua que permita ofrecer al estudiantado una capacitación de calidad en cuanto al uso de las plataformas de aprendizaje en línea, al inicio de cada cuatrimestre.

Se recomienda que los funcionarios encargados del proceso de inducción recalquen los diferentes medios (correo electrónico, *Facebook* y líneas telefónicas del PAL) por los cuales los estudiantes pueden canalizar las dudas técnicas para el uso de las plataformas de aprendizaje en línea que se les presenten posterior a la videoconferencia.

Se recomienda hacer una mayor divulgación de la modalidad de transmisión web que se realiza de la videoconferencia, para que así pueda ser aprovechada por un número mayor de estudiantes.

A encargados de Cátedra y Programa:

Se recomienda a las diferentes instancias de la UNED publicar en las orientaciones del curso, toda aquella información que sea de interés para el estudiante, ya que se ha evidenciado en esta investigación ser el medio más efectivo para divulgar.

Finalmente, para futuras investigaciones sería adecuado ampliar la población meta a las personas encargadas de cátedra y programa, así como tutores que hayan podido presenciar el proceso de videoconferencia, o bien, que puedan visualizarlas con el fin de realimentar al PAL, precisamente, al personal facilitador de los cursos en línea son los que conocen las dificultades técnicas más frecuentes que experimentan los estudiantes.

REFERENCIAS

- Arboleda, N. y Rama, C. (2013). *La educación superior a distancia y virtual en Colombia: nuevas realidades*. Recuperado de: http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_superior_a_distancia_y_virtual_en_colombia_nuevas_realidades.pdf
- Area, M. (2010). ¿Por qué formar en competencias informacionales y digitales en la educación superior? *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RU&SC)*, Vol 7, N.2. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3912752.pdf>
- Domínguez, J. y Rodríguez, J. (Eds.) (2013). *La educación a distancia en el Perú*. Recuperado de: http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_a_distancia_en_peru.pdf
- Durall, E., Gros, B., Maina, M., Johnson, L. & Adams, S. (2012). *Perspectivas tecnológicas: educación superior en Iberoamérica 2012-2017*. Austin, Texas: The New Media Consortium. Recuperado de: http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/17021/6/horizon_iberamerica_2012_ESP.pdf
- Rama, C. (Ed.) (2012). *La reforma de la virtualización de la universidad, El nacimiento de la educación digital*. Recuperado de: http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/libro_la-reforma-de-la-virtualizacion-de-la-universidad-claudio-rama-udg-2012.pdf

