

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS EN LA MODALIDAD VIRTUAL

Contenido

1. Introducción:.....	2
2. Modelo ADDIE en la Evaluación de los Procesos Académicos	2
3. Justificación Teórica y Conceptual.....	4
3.1. Educación Virtual y Entornos de Aprendizaje	4
3.2. Importancia de la Evaluación de los Entornos Virtuales.....	4
3.3. Lineamientos de la Virtualidad en la CUR.....	5
4. Objetivos de la Evaluación	7
5. Metodología.....	8
5.1. Enfoque del Estudio	8
5.2. Población	8
5.3. Técnicas e instrumentos	9
5.4. Análisis de Datos	9
6. Instrumentos de Evaluación	9
6.1. Cuestionario para Estudiantes	9
6.2. Cuestionario para Docentes	13
6.3. Cuestionario para Personal Administrativo (Coordinador)	16
6.4 Cuestionario para de Soporte Técnico.....	18
7. Análisis de Resultados.....	19
7.1. Evaluación de la Plataforma Moodle 4.5.....	19
7.2. Identificación de Fortalezas y Áreas de Mejora	19
8. Recomendaciones y Propuestas de Mejora	20

1. Introducción:

La Corporación Universitaria Reformada (CUR), en coherencia con su compromiso con la excelencia académica y la innovación educativa, ha implementado la plataforma Moodle 4.5 como eje central de sus entornos virtuales de aprendizaje. Esta decisión responde a la necesidad de fortalecer la modalidad virtual mediante herramientas tecnológicas que faciliten la interacción entre docentes y estudiantes, optimicen los procesos de gestión académica y aseguren experiencias de aprendizaje efectivas y pertinentes.

Con el objetivo de valorar el impacto de esta implementación en la calidad y eficacia de la formación en modalidad virtual, se ha diseñado un proceso de evaluación integral de la plataforma Moodle 4.5 y de los servicios asociados a su uso. Este estudio contempla el análisis de la percepción de estudiantes, docentes, personal administrativo y equipo de soporte técnico, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y proponer estrategias que favorezcan la optimización continua de la experiencia educativa. La evaluación contempla dimensiones clave como los aspectos tecnológicos, pedagógicos, administrativos y la experiencia de usuario, todos mediados por el uso de la plataforma.

Este documento, sustentado en los principios y lineamientos pedagógicos institucionales, presenta una metodología para evaluar variables como la usabilidad, la accesibilidad, la satisfacción del usuario y el desempeño técnico de Moodle 4.5. Los resultados permitirán consolidar la propuesta institucional de formación en los programas académicos ofrecidos en modalidad virtual, garantizando su alineación con estándares de calidad en educación digital.

2. Modelo ADDIE en la Evaluación de los Procesos Académicos

Con el fin de fortalecer el enfoque metodológico y asegurar la coherencia con estándares internacionales de calidad en educación virtual, la evaluación de los procesos académicos en la modalidad virtual de la Corporación Universitaria Reformada (CUR) se articula con el modelo de gestión instruccional ADDIE. Este modelo, ampliamente reconocido en el ámbito de la educación superior, organiza de forma sistemática y cíclica los procesos de análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de experiencias educativas, facilitando la mejora continua de las prácticas académicas y administrativas en entornos digitales.

En la fase de análisis, se identificaron las necesidades institucionales que justifican la evaluación de la virtualidad, considerando los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, las políticas del Ministerio de Educación Nacional post-



pandemia y los principios institucionales de calidad, inclusión y pertinencia. Se definieron las poblaciones objetivo (estudiantes, docentes, personal administrativo y soporte técnico) y se reconocieron los estándares internacionales relevantes como las directrices WCAG 2.0 para accesibilidad digital, el modelo Quality Matters de Estados Unidos y el marco E-xcellence de Europa, así como el uso de Moodle 4.5 como plataforma institucional para la gestión del aprendizaje.

La fase de diseño se concretó en la estructuración metodológica del estudio, donde se establecieron objetivos evaluativos claros, se definieron las dimensiones de análisis (tecnológica, pedagógica, administrativa y experiencia de usuario) y se seleccionaron técnicas e instrumentos adecuados para cada grupo poblacional. Se adoptó un muestreo aleatorio estratificado para los estudiantes, y un censo completo para los demás actores. Asimismo, se diseñaron cuestionarios diferenciados con base en estándares internacionales y criterios éticos de aplicación en entornos virtuales.

En la etapa de desarrollo, se construyeron e integraron los instrumentos evaluativos en la plataforma Moodle 4.5, utilizando un lenguaje claro, accesible y compatible con tecnologías asistidas, conforme a los lineamientos institucionales y a la normativa colombiana de protección de datos y ética en investigación educativa. Esta fase también implicó el aseguramiento de la validez de contenido de los instrumentos, así como la revisión técnica de la funcionalidad de los formularios digitales antes de su despliegue.

La implementación se lleva a cabo en un entorno virtual controlado, donde los cuestionarios son distribuidos asincrónicamente a través del LMS institucional, garantizando el acceso universal, la disponibilidad de soporte técnico y la voluntariedad de la participación. Se monitorea la participación de las distintas poblaciones, asegurando la recolección eficiente y ética de la información. Esta etapa es crucial para asegurar que la experiencia de evaluación sea representativa y alineada con los principios institucionales de equidad e inclusión.

Finalmente, en la fase de evaluación, se aplican técnicas estadísticas descriptivas y análisis de contenido cualitativo para interpretar los datos recolectados. A partir de los hallazgos, se formulan recomendaciones específicas para fortalecer la calidad de la educación virtual en la CUR, incluyendo la mejora de la usabilidad de la plataforma, el fortalecimiento de la formación docente, la optimización del soporte técnico y la integración de tecnologías emergentes. Este enfoque estructurado, basado en el modelo ADDIE, garantiza que la evaluación



no solo sea un ejercicio de diagnóstico, sino también una herramienta estratégica para la mejora continua de la experiencia educativa en entornos digitales.

3. Justificación Teórica y Conceptual

3.1. Educación Virtual y Entornos de Aprendizaje

La educación virtual ha evolucionado como una respuesta a las necesidades de aprendizaje en la era digital, permitiendo el acceso equitativo y flexible al conocimiento. Esta modalidad educativa no solo amplía la cobertura educativa, sino que redefine los roles tradicionales de docentes y estudiantes, transformándolos en facilitadores y gestores activos del aprendizaje, respectivamente.

En este contexto, los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), como Moodle 4.5, se han consolidado como herramientas clave para la gestión educativa. Estos entornos permiten la integración de diversos recursos didácticos (videos, simulaciones, bibliotecas digitales, laboratorios virtuales, actividades interactivas, entre otros) que fomentan el aprendizaje autónomo y colaborativo. Además, garantizan el acceso asincrónico y sincrónico a los contenidos, permitiendo a los estudiantes organizar su ritmo de aprendizaje de acuerdo con sus necesidades individuales.

Desde la perspectiva pedagógica de aprendizaje, la CUR adopta enfoques constructivistas y conectivistas, promoviendo el aprendizaje activo y significativo mediante la interacción con el contenido, los docentes y sus pares. Asimismo, se incorporan estrategias como aprendizaje basado en proyectos (ABP), evaluaciones formativas, interacciones en foros y simulaciones, que fortalecen la apropiación del conocimiento en entornos digitales.

En este marco, la educación ofertada por la CUR, a través de la modalidad virtual, responde a tres principios fundamentales:

1. **Flexibilidad:** Permite a los estudiantes adaptar su aprendizaje a sus necesidades personales y profesionales.
2. **Accesibilidad:** Asegura que los contenidos sean inclusivos y se ajusten a diversas condiciones de conectividad y dispositivos tecnológicos.
3. **Interactividad:** Fomenta la participación activa mediante herramientas digitales que potencian la colaboración y la construcción del conocimiento.

3.2. Importancia de la Evaluación de los Entornos Virtuales

La evaluación de plataformas educativas y procesos de virtualidad es un componente esencial para garantizar su alineación con los objetivos institucionales y las expectativas de la comunidad académica. Evaluar Moodle



4.5 y su implementación en la CUR no solo permite medir su eficacia técnica y pedagógica, sino que también orienta la toma de decisiones estratégicas para su optimización continua.

Desde una perspectiva integral, la evaluación de los entornos virtuales debe abordar diferentes dimensiones:

- **Dimensión tecnológica:** Analizar el rendimiento, estabilidad, escalabilidad y seguridad de la plataforma.
- **Dimensión pedagógica:** Examinar la calidad de los contenidos, la eficacia de las metodologías y el nivel de interacción en el aula virtual, en coherencia con los lineamientos, principios y valores institucionales.
- **Dimensión administrativa:** Evaluar los tiempos de respuesta, la eficiencia en la gestión académica y la integración de sistemas internos de la CUR.
- **Dimensión de experiencia del usuario:** Medir la usabilidad, accesibilidad y percepción de docentes y estudiantes en su interacción con la plataforma.

Para la CUR, este proceso de evaluación implica un seguimiento sistemático y adaptativo, en el cual se recogen datos cuantitativos y cualitativos para generar informes que faciliten la toma de decisiones. A partir de esta evaluación, se identifican áreas de mejora y se proponen estrategias de actualización y formación docente que fortalezcan la implementación de la virtualidad.

Además, la evaluación continua de Moodle 4.5 permite alinear sus funcionalidades con las mejores prácticas en educación virtual a nivel global, asegurando que la CUR mantenga una propuesta formativa en la modalidad virtual innovadora, accesible y de alto impacto.

3.3. Lineamientos de la Virtualidad en la CUR

La CUR ha establecido directrices claras para la implementación y gestión de la educación virtual, garantizando que esta modalidad cumpla con altos estándares de calidad pedagógica y tecnológica. Lo anterior se fundamentan en los principios institucionales de inclusión, innovación y excelencia académica, asegurando que la formación en la modalidad virtual responda a las necesidades de un mundo global en evolución e interconectado a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En coherencia con los lineamientos institucionales de inclusión, accesibilidad y calidad educativa, la evaluación de los procesos académicos en modalidad virtual de la CUR se alinea con estándares internacionales reconocidos. Entre ellos, se consideran las **Directrices WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012)** para accesibilidad digital, garantizando entornos virtuales perceptibles, operables, comprensibles y robustos. Igualmente, se incorporan principios del marco **Quality Matters (EE.UU.)**, centrado en el diseño instruccional de calidad, y del **E-xcellence Framework (EUA)**, referente europeo para el aseguramiento de la calidad en e-



learning. Estas referencias enriquecen el proceso evaluativo con indicadores globalmente validados. Además, se toma como base el enfoque de virtualidad post-pandemia promovido por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), que enfatiza la transformación digital con criterios de equidad, cobertura y sostenibilidad.¹

Matriz: interacción entre la evaluación y algunos estándares internacionales:

Estándar / Marco	Ítems Asociados	Aplicación
WCAG 2.0 (ISO/IEC 40500:2012)	Usabilidad, accesibilidad, navegación en Moodle 4.5	Diseño accesible y uso de lectores de pantalla, contraste, subtítulos
Quality Matters (QM)	Diseño instruccional, claridad de objetivos, coherencia de evaluaciones	Revisión de contenido instruccional virtual
E-xcellence EUA	Calidad del entorno virtual, soporte técnico, retroalimentación	Indicadores de satisfacción y acompañamiento docente
Política del MEN post-pandemia	Inclusión, conectividad, pertinencia	Enfoque regional, acceso, seguimiento de estudiantes

Para la implementación de la formación en modalidad virtual en los programas académicos ofertados por la Corporación Universitaria Reformada (CUR), se han definido los siguientes ejes estratégicos:

1. Formación y capacitación docente:

- Todos los docentes que imparten clases en modalidad virtual reciben capacitación en diseño instruccional, uso de herramientas digitales, gestión de Moodle 4.5 y metodologías activas para entornos virtuales.²
- Se fomenta la actualización continua mediante talleres, cursos y diplomados en educación digital y tecnologías emergentes.

2. Inclusión y accesibilidad:

¹ Acuerdo del Consejo Académico N°05. Reunión ordinaria 14 de febrero del 2025. “Por la cual se adoptan los Lineamientos para la Inclusión, Superación de Barreras de Acceso y Ajustes Razonables en la Educación Virtual de la Corporación Universitaria Reformada”.

² Acuerdo del Consejo Académico N°07. Reunión ordinaria 14 de febrero del 2025. “Por medio de la cual se aprueban los Lineamientos para la Gestión Docente en la Modalidad Virtual de la Corporación Universitaria Reformada”.

- Se garantiza que los cursos estén diseñados bajo estándares de Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), asegurando accesibilidad para estudiantes con diversas capacidades.
 - La CUR implementa tecnologías de apoyo, como lectores de pantalla, subtítulos en videos, formatos adaptativos y herramientas de interacción inclusivas.
- 3. Calidad del contenido instruccional y OVA (Objetos Virtuales de Aprendizaje):**
- Los contenidos digitales son diseñados por expertos en la materia y pedagogos especializados en entornos virtuales.
 - Se fomenta el uso de recursos multimedia interactivos, simuladores, estudios de caso y metodologías de gamificación.
- 4. Integración de tecnologías emergentes:**
- Se exploran innovaciones como inteligencia artificial aplicada al aprendizaje, realidad aumentada y sistemas de analítica de datos educativos, con el fin de mejorar la experiencia de enseñanza y aprendizaje.
 - Se busca fortalecer la interactividad mediante herramientas de aprendizaje adaptativo que ajustan los contenidos al ritmo de cada estudiante.

Los lineamientos de virtualidad de la CUR reflejan su compromiso con una educación digital inclusiva, innovadora y de calidad, asegurando que la virtualización sea un pilar sólido dentro del ecosistema académico de la institución.

4. Objetivos de la Evaluación

La evaluación de los procesos académicos de la modalidad virtual en la CUR responde a una necesidad institucional de garantizar la eficacia y eficiencia de la plataforma y los procesos de virtualidad acorde a las políticas institucionales.

Objetivo General

- Evaluar los procesos académicos de la modalidad virtual y el desempeño de Moodle 4.5 en términos de usabilidad, accesibilidad, satisfacción de usuarios y eficiencia en la administración académica y de soporte técnico.

Objetivos Específicos

1. Valorar la usabilidad y accesibilidad de la plataforma, asegurando que los estudiantes y docentes puedan interactuar de manera eficiente con el entorno virtual.
2. Medir la gestión docente en la modalidad virtual.



3. Analizar los niveles de satisfacción de los usuarios con los recursos digitales, actividades interactivas y metodologías pedagógicas implementadas en la virtualidad.
4. Identificar áreas de mejora en los procesos de administración académica y soporte técnico, optimizando tiempos de respuesta y gestión.
5. Recolectar sugerencias de estudiantes, docentes y personal administrativo para la optimización de la plataforma y la oferta educativa en entornos digitales.
6. Fortalecer la capacitación docente en herramientas digitales, fomentando el desarrollo de competencias en entornos virtuales.

La educación virtual en la CUR no es solo una adaptación tecnológica, sino una transformación pedagógica profunda, sustentada en principios de flexibilidad, interactividad e inclusión. La apuesta por Moodle 4.5 como plataforma de gestión del aprendizaje responde a un modelo de virtualidad que busca garantizar experiencias educativas en coherencia con los lineamientos pedagógicos institucionales.

La evaluación integral de los procesos académicos y administrativos que se desarrollan a través de la plataforma permite asegurar la calidad, la accesibilidad y la eficacia de la formación virtual, generando estrategias de mejora continua que optimicen la enseñanza en entornos digitales. Este proceso fortalece no solo la gestión académica y administrativa, sino que también reafirma el compromiso institucional de la Corporación Universitaria Reformada (CUR) con una educación virtual de excelencia, orientada al desarrollo integral de sus estudiantes y docentes en un mundo globalizado, interconectado y en constante transformación.

5. Metodología

5.1. Enfoque del Estudio

Se empleará un enfoque **mixto**, combinando métodos **cuantitativos** y **cualitativos** para obtener una visión integral de la percepción de los usuarios.

5.2. Población

- **Estudiantes:** Matriculados en programas virtuales de la CUR.
- **Docentes:** Acompañan el desarrollo de las asignaturas en modalidad virtual.
- **Personal Administrativo:** Involucrado en la gestión académica y administrativa de los programas virtuales.
- **Personal de Soporte Técnico:** Encargado del mantenimiento y asistencia técnica de la plataforma.



5.3. Técnicas e instrumentos

Se diseñarán **encuestas en línea** específicas para cada grupo, integrados en la plataforma Moodle 4.5, facilitando su acceso y respuesta.

5.4. Análisis de Datos

- **Cuantitativo:** Análisis estadístico descriptivo para interpretar las respuestas cerradas.
- **Cualitativo:** Análisis de contenido para las respuestas abiertas, identificando temas recurrentes y propuestas de mejora.

6. Instrumentos de Evaluación

A continuación, se presentan los cuestionarios diseñados para cada grupo de interés.

6.1. Cuestionario para Estudiantes

Dimensión 1: Usabilidad y Accesibilidad (Dimensión Tecnológica)

Facilidad de Navegación: En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la facilidad de uso de la plataforma Moodle 4.5?

1. **Accesibilidad de Contenidos:** ¿Has encontrado dificultades para acceder a los materiales del curso?
 - () Nunca
 - () Rara vez
 - () A veces
 - () Frecuentemente
 - () Siempre
2. **Compatibilidad con Dispositivos:** ¿La plataforma funciona correctamente en los dispositivos que utilizas (computadora, tablet, smartphone)?
 - () Sí
 - () No
 - () No aplicable

Dimensión 2: Recursos y Actividades (Dimensión Pedagógica)

4. **Calidad de los Materiales:** Los recursos proporcionados (lecturas, videos, presentaciones) son:
 - () Muy útiles
 - () Útiles
 - () Regulares
 - () Poco útiles
 - () Inútiles



5. **Interactividad de las Actividades:** ¿Consideras que las actividades propuestas fomentan tu participación activa?

- ☐ () Sí, en gran medida
- ☐ () Moderadamente
- ☐ () No

Dimensión 3: Soporte y Comunicación (Dimensión: Experiencia de Usuario)

6. **Eficiencia del Soporte Técnico:** Cuando has tenido problemas técnicos, ¿qué tan rápido has recibido ayuda?

- ☐ () Muy rápido
- ☐ () Rápido
- ☐ () Lento
- ☐ () Muy lento
- ☐ () No he solicitado ayuda

7. **Comunicación con el Docente:** La comunicación con el docente a través de la plataforma es:

- ☐ () Muy efectiva
- ☐ () Efectiva
- ☐ () Poco efectiva
- ☐ () Inefectiva

8. El docente cumple con los horarios establecidos para los encuentros sincrónicos.

- ☐ () Sí, siempre
- ☐ () Algunas veces
- ☐ () No

8. **Experiencia de Aprendizaje:** En general, ¿cómo valorarías tu experiencia de aprendizaje en la plataforma?

- ☐ () Muy satisfactoria
- ☐ () Satisfactoria
- ☐ () Insatisfactoria
- ☐ () Muy insatisfactoria

9. **Recomendaciones:** Por favor, indica cualquier sugerencia para mejorar la plataforma y los procesos de virtualidad. (*Respuesta abierta*)

AUTOEVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA VIRTUALIDAD

Dimensión 1: Competencias Digitales y Tecnológicas (Dimensión Tecnológica)

Manejo de Plataformas Virtuales: ¿Qué tan competente te consideras en el uso de la plataforma Moodle u otras herramientas LMS?

- ☐ Muy competente
- ☐ Competente



- ☐ Regular
- ☐ Poco competente
- ☐ Incompetente

Acceso a Tecnología: ¿Con qué frecuencia cuentas con los equipos y herramientas necesarias para tus clases virtuales (computador, cámara, micrófono)?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

Conectividad: ¿Qué tan estable y constante es tu conexión a Internet durante las actividades académicas?

- ☐ Muy estable
- ☐ Estable
- ☐ Regular
- ☐ Inestable
- ☐ No cuento con conexión propia

Dimensión 2: Gestión del Aprendizaje y Autonomía (Dimensión Pedagógica)

Autonomía: ¿Consideras que tienes la disciplina para organizar tu tiempo y cumplir con tus actividades académicas sin supervisión constante?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

Adaptabilidad a Evaluaciones Virtuales: ¿Te sientes cómodo/a rindiendo evaluaciones en entornos digitales?

- ☐ Sí, completamente
- ☐ Sí, en parte
- ☐ Poco
- ☐ Nada



Resolución de Problemas Académicos: Cuando enfrentas dificultades con una actividad virtual, ¿cómo sueles actuar?

- ☐ Busco soluciones por mi cuenta
- ☐ Pido ayuda a mis compañeros/as
- ☐ Me comunico con el docente
- ☐ Abandono la actividad
- ☐ No suelo enfrentar dificultades

Dimensión 3: Comunicación y Colaboración Virtual (Dimensión: Experiencia de Usuario)

Comunicación Virtual: ¿Con qué frecuencia participas en foros, chats o videollamadas para interactuar con tus docentes o compañeros?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

Habilidades de Escritura Virtual: ¿Qué tan seguro/a te sientes al comunicarte por medios escritos en el aula virtual (foros, correos, comentarios)?

- ☐ Muy seguro/a
- ☐ Seguro/a
- ☐ Neutral
- ☐ Inseguro/a
- ☐ Muy inseguro/a

Trabajo Colaborativo en Línea: ¿Qué tan dispuesto/a estás a participar en actividades de grupo en entornos virtuales?

- ☐ Muy dispuesto/a
- ☐ Dispuesto/a
- ☐ Neutral
- ☐ Poco dispuesto/a
- ☐ Nada dispuesto/a

Dimensión 4: Motivación y Compromiso. (Dimensión: Experiencia de Usuario)



Motivación Personal: ¿Qué tan motivado/a te sientes al estudiar en modalidad virtual?

- ☐ Muy motivado/a
- ☐ Motivado/a
- ☐ Neutral
- ☐ Poco motivado/a
- ☐ Desmotivado/a

Compromiso con tu Formación: ¿Qué tan comprometido/a estás con cumplir tus responsabilidades académicas de forma autónoma?

- ☐ Totalmente comprometido/a
- ☐ Comprometido/a
- ☐ Neutral
- ☐ Poco comprometido/a
- ☐ Nada comprometido/a

6.2. Cuestionario para Docentes

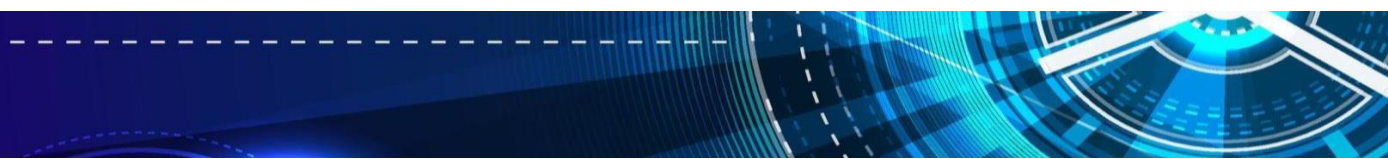
Dimensión 1: Usabilidad y Herramientas (Dimensión Tecnológica)

1. **Facilidad de Uso:** ¿Qué tan intuitiva encuentras la interfaz de Moodle 4.5 para gestionar tus cursos?
 - ☐ () Muy intuitiva
 - ☐ () Intuitiva
 - ☐ () Poco intuitiva
 - ☐ () Nada intuitiva
2. **Disponibilidad de Herramientas:** ¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para impartir clases de manera efectiva?
 - ☐ () Sí
 - ☐ () No
 - ☐ () Parcialmente
3. **Recomendaciones:** Por favor, indica cualquier sugerencia para mejorar la plataforma y los procesos de virtualidad. *(Respuesta abierta)*

AUTOEVALUACIÓN PARA DOCENTES EN LA MODALIDAD VIRTUAL

Finalidad: Reflexionar sobre el cumplimiento del rol docente en la virtualidad y fortalecer la mejora continua.

Dimensión 1: Competencias Pedagógicas y Tecnológicas (Dimensión Pedagógica y Tecnológica)



Diseño de Contenidos Digitales: ¿Consideras que los contenidos que diseñas (textos, videos, OVA) son claros, accesibles y eficaces para el aprendizaje virtual?

- ☐ Muy eficaces
- ☐ Eficaces
- ☐ Regulares
- ☐ Poco eficaces
- ☐ Ineficaces

Uso de Tecnologías Educativas: ¿Qué tan competente te consideras en el manejo de plataformas LMS y herramientas digitales para la enseñanza virtual?

- ☐ Muy competente
- ☐ Competente
- ☐ Regular
- ☐ Poco competente
- ☐ Incompetente

Incorporación de Tecnologías Emergentes: ¿Con qué frecuencia incorporas herramientas innovadoras (IA, simulaciones, laboratorios virtuales) en tus actividades de clase?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

Dimensión 2: Acompañamiento y Evaluación (Dimensión Pedagógica y Experiencia de Usuario)

Retroalimentación Continua: ¿Qué tan oportunamente ofreces retroalimentación personalizada a tus estudiantes a través del chat online?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca



Monitoreo del Progreso Estudiantil: ¿Utilizas los reportes de la plataforma (LMS) para dar seguimiento al avance, motivación en la superación de las dificultades de tus estudiantes?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

Dimensión 3: Ambiente de Aprendizaje Colaborativo. (Dimensión: Experiencia de Usuario)

Fomento de la Interacción: ¿Qué tan efectivamente promueves la participación estudiantil en foros, chats o actividades grupales virtuales?

- ☐ Muy efectivamente
- ☐ Efectivamente
- ☐ Regular
- ☐ Poco efectivamente
- ☐ Nada efectivamente

Diseño de Actividades Colaborativas: ¿Con qué frecuencia propones actividades colaborativas que permitan el trabajo en equipo virtual?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

Dimensión 4: Desarrollo Profesional y Bienestar Docente. (Dimensión administrativa)

Formación Continua: ¿Participas activamente en programas de capacitación, actualización docente o formación en pedagogía digital?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Rara vez



☐ Nunca

Bienestar Docente: ¿Consideras que cuentas con condiciones adecuadas (tecnológicas, institucionales, emocionales) para desarrollar tu labor docente en virtualidad?

☐ Totalmente de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Neutral

☐ En desacuerdo

☐ Totalmente en desacuerdo

Dimensión 5: Compromiso Institucional. (Dimensión administrativa)

Alineación con el Modelo Educativo CUR: ¿Sientes que tus prácticas docentes están alineadas con los principios del modelo pedagógico institucional y el Plan de Desarrollo 2022–2030?

☐ Totalmente alineadas

☐ Alineadas

☐ Parcialmente alineadas

☐ Poco alineadas

☐ Desalineadas

6.3. Cuestionario para Personal Administrativo (Coordinador)

Dimensión 1: Administración de la Plataforma. (Dimensión administrativa y Tecnológica)

1. **Contenido instruccional:** El docente entrega los contenidos instruccionales en los tiempos establecidos.

- () Sí, siempre
- () Algunas veces
- () No

2. El docente entrega los contenidos instruccionales con la calidad requerida por los ingenieros para la creación de OVA's.

- () Sí, siempre
- () Algunas veces
- () No

3. **Eficiencia en la Gestión de Cursos:** ¿El proceso de configuración y administración de cursos en Moodle 4.5 es eficiente?

- () Sí



- () No
 - () En parte
4. **Soporte Técnico:** ¿La CUR brinda un soporte técnico adecuado para la gestión y administración de la plataforma virtual?
- () Sí, siempre
 - () Algunas veces
 - () No

Dimensión 2: Gestión Académica en la Virtualidad. (Dimensión Tecnológica)

3. **Carga de Contenidos:** ¿La carga de contenidos en Moodle 4.5 se realiza de manera eficiente y sin inconvenientes?
- () Sí, sin problemas
 - () A veces con dificultades
 - () Frecuentes dificultades
4. **Coordinación con Docentes:** ¿Existen canales efectivos de comunicación entre el personal administrativo y los docentes para la gestión de la virtualidad?
- () Sí
 - () No
 - () Parcialmente
5. **Recomendaciones:** Por favor, indica cualquier sugerencia para mejorar la plataforma y los procesos de virtualidad. *(Respuesta abierta)*

Dimensión 3: Soporte Técnico y Resolución de Problemas. (Dimensión Experiencia de Usuario)

5. **Tiempo de Respuesta a Incidencias:** ¿Cuánto tiempo tarda el soporte técnico en resolver problemas reportados?
- () Menos de 24 horas
 - () Entre 1 y 3 días
 - () Más de 3 días
6. **Eficiencia en Resolución de Problemas:** ¿Las soluciones ofrecidas por el soporte técnico son efectivas?
- () Sí, siempre
 - () A veces
 - () No

Dimensión 4: Satisfacción General y Recomendaciones. (Dimensión Experiencia de Usuario)

7. **Experiencia en la Gestión de la Virtualidad:** En general, ¿cómo calificarías tu experiencia en la gestión administrativa o técnica de la virtualidad en la CUR?



- () Muy satisfactoria
 - () Satisfactoria
 - () Poco satisfactoria
 - () Insatisfactoria
8. **Recomendaciones:** ¿Qué mejoras sugerirías para optimizar la gestión administrativa y el soporte técnico en la virtualidad? (*Respuesta abierta*)

6.4 Cuestionario para de Soporte Técnico

Dimensión 1: Administración de la Plataforma. (Dimensión administrativa)

5. **Eficiencia en la Gestión de Cursos:** ¿El proceso de configuración y administración de cursos en Moodle 4.5 es eficiente?
- () Sí
 - () No
 - () En parte
6. **Soporte Técnico:** ¿La CUR brinda un soporte técnico adecuado para la gestión y administración de la plataforma virtual?
- () Sí, siempre
 - () Algunas veces
 - () No

Dimensión 2: Gestión Académica en la Virtualidad. (Dimensión Tecnológica)

6. **Carga de Contenidos:** ¿La carga de contenidos en Moodle 4.5 se realiza de manera eficiente y sin inconvenientes?
- () Sí, sin problemas
 - () A veces con dificultades
 - () Frecuentes dificultades
7. **Coordinación con Docentes:** ¿Existen canales efectivos de comunicación entre el personal administrativo y los docentes para la gestión de la virtualidad?
- () Sí
 - () No
 - () Parcialmente
8. **Recomendaciones:** Por favor, indica cualquier sugerencia para mejorar la plataforma y los procesos de virtualidad. (*Respuesta abierta*)

Dimensión 3: Soporte Técnico y Resolución de Problemas. (Dimensión Experiencia de Usuario)

7. **Tiempo de Respuesta a Incidencias:** ¿Cuánto tiempo tarda el soporte técnico en resolver problemas reportados?
- () Menos de 24 horas
 - () Entre 1 y 3 días
 - () Más de 3 días
8. **Eficiencia en Resolución de Problemas:** ¿Las soluciones ofrecidas por el soporte técnico son efectivas?
- () Sí, siempre



- () A veces
- () No

Dimensión 4: Satisfacción General y Recomendaciones. (Dimensión Experiencia de Usuario)

9. **Experiencia en la Gestión de la Virtualidad:** En general, ¿cómo calificarías tu experiencia en la gestión administrativa o técnica de la virtualidad en la CUR?
- () Muy satisfactoria
 - () Satisfactoria
 - () Poco satisfactoria
 - () Insatisfactoria
10. **Recomendaciones:** ¿Qué mejoras sugerirías para optimizar la gestión administrativa y el soporte técnico en la virtualidad? (*Respuesta abierta*)

7. Análisis de Resultados

7.1. Evaluación de la Plataforma Moodle 4.5

La Unidad de Virtualización y Tecnologías Educativas (UVTE) será la instancia responsable de la implementación y recolección de los instrumentos de evaluación de la plataforma Moodle 4.5, dirigidos a estudiantes, docentes, personal administrativo y equipo de soporte técnico. Esta unidad, en articulación con las coordinaciones y decanaturas de cada unidad académica, acompañará el análisis de los resultados, identificando las fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos críticos del entorno virtual. Se emplearán técnicas de estadística descriptiva para las respuestas cuantitativas y análisis de contenido para las respuestas cualitativas. Con base en los hallazgos, la UVTE elaborará un informe técnico que consolidará observaciones, recomendaciones y propuestas de mejora. Dicho informe será presentado al Consejo Académico, instancia encargada de revisar, oficializar y dar curso a la implementación de las acciones derivadas, asegurando su ejecución y seguimiento conjunto con las áreas responsables.

7.2. Identificación de Fortalezas y Áreas de Mejora

A partir de los datos recopilados, se identificarán las fortalezas de la plataforma y los procesos de virtualidad, así como las áreas de mejora que requieren intervención para optimizar la experiencia de los usuarios. La implementación de estas mejoras se desarrollará en articulación entre la Unidad de Virtualización y Tecnologías Educativas (UVTE) y las coordinaciones y decanaturas de cada unidad académica, garantizando que las acciones correctivas y de fortalecimiento respondan a las realidades específicas de cada programa. Este trabajo conjunto permitirá una aplicación contextualizada de los ajustes, fortaleciendo el impacto de la modalidad virtual en términos pedagógicos, tecnológicos y administrativos.



Algunas de las métricas clave a analizar incluyen:

- **Tasa de satisfacción general** con la plataforma Moodle 4.5.
- **Frecuencia y tipo de problemas reportados** por los usuarios.
- **Tiempo promedio de resolución de problemas** por parte del soporte técnico.
- **Nivel de interacción y participación** en actividades virtuales.

8. Recomendaciones y Propuestas de Mejora

Basado en los hallazgos del análisis de resultados, se formularán recomendaciones específicas para mejorar la plataforma Moodle 4.5 y los procesos de virtualidad en la CUR. Estas recomendaciones estarán orientadas a:

- **Optimizar la experiencia de navegación y accesibilidad** de la plataforma.
- **Fortalecer la capacitación docente** en herramientas digitales y diseño instruccional.
- **Mejorar la eficiencia del soporte técnico**, reduciendo tiempos de respuesta y asegurando soluciones efectivas.
- **Implementar estrategias de gamificación y aprendizaje adaptativo** para mejorar la motivación y el desempeño de los estudiantes.
- **Asegurar el cumplimiento de estándares internacionales de accesibilidad y educación virtual.**

La implementación de **Moodle 4.5** en la CUR representa un avance significativo en la consolidación de la educación virtual como una modalidad robusta, inclusiva y flexible. A través de este estudio, se ha establecido un marco de evaluación que permite analizar con objetividad el desempeño de la plataforma y la efectividad de los procesos pedagógicos y administrativos vinculados a la virtualidad.

Los hallazgos obtenidos servirán como base para la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua de la experiencia educativa. Se espera que la optimización de la accesibilidad, la formación docente en el uso de herramientas digitales, la eficiencia del soporte técnico y la integración de metodologías que fortalezcan la calidad de la educación virtual en la CUR.

En un entorno académico en constante evolución, este proceso de evaluación garantiza el cumplimiento del compromiso de la CUR con la transformación digital y la excelencia educativa. La virtualidad debe ser más que una alternativa: debe convertirse en un ecosistema dinámico y adaptativo que impulse la formación integral de los estudiantes y su inserción en un mundo profesional cada vez más digitalizado.

