



## **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO DE CURSOS VIRTUALES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CUBA, S.A. (ETECSA)**

Avelin Marie Alonso Esquivel; [marie.alonso@etecsa.cu](mailto:marie.alonso@etecsa.cu)

Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A

### **RESUMEN**

En este artículo se exponen los resultados obtenidos a partir de la experiencia de la enseñanza en línea impartida en el periodo 2007-2009, en la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S. A (ETECSA). El propósito del estudio fue conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con esta modalidad y detectar sus problemas o limitaciones.

Los resultados reflejan la necesidad de prestar mayor atención a los aspectos administrativos y al funcionamiento de la plataforma como elementos que inciden más en las opiniones negativas recibidas.

**PALABRAS CLAVE:** satisfacción estudiante, evaluación de la educación, aprendizaje en línea, cursos de formación, calidad de la educación

### **ABSTRACT**

This article presents the results derived from on line teaching experience during the years 2007-2009 at the Telecommunications Cuban Enterprise Ltd., ETECSA. The study aimed at knowing students satisfaction degree and detecting problems or limitations of this modality.

Opinions reflect the need of paying more attention to the platform administrative and operating features as elements with a higher incidence of negative opinions.

**Keywords:** students satisfaction, educational evaluation, e-learning, training courses, educational quality

### **1. INTRODUCCIÓN**

Con el incremento de los avances de las ciencias y las tecnologías, permanecer actualizado se torna un reto en los profesionales que dedican prioritariamente su tiempo a la práctica de su



disciplina dejando atrás su educación continua. Por ello, las nuevas prácticas educativas en la formación profesional contemplan la cultura de la educación permanente y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (González D. R. A., 2000). De ahí que muchas empresas las estén incorporando, en mayor o menor medida, en los diferentes ámbitos de su realidad.

De manera general, estos ámbitos pueden clasificarse en 2 categorías: el ámbito referente a los procesos de gestión y el referente a los procesos formativos. Respecto al ámbito de la incorporación de las TIC en la docencia, ETECSA inició la articulación de este proceso, en el año 2003, con la creación de la Unidad de Teleformación en el Centro Nacional de Capacitación (CNC), convertida luego en Cátedra de Tecnología Educativa.

La finalidad de esta Cátedra es impulsar la introducción de las TIC en los programas de formación del personal con criterios psicopedagógicos claros, que reporten una docencia virtual de calidad y una mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje. El equipo humano es multidisciplinario: lo integran expertos en Informática y Multimedia, Psicología y Pedagogía.

Entre otros, en la Cátedra se desarrollan 2 procesos enfocados a la consecución de los objetivos: por un lado, un proceso de apoyo al profesorado y orientado a la virtualización de los cursos que ofrece el CNC, donde su diseño y desarrollo se realiza intentando optimizar su adaptación al formato digital y partiendo de bases psicopedagógicas sólidas. Por otro lado, un proceso paralelo de evaluación que se desarrolla con el fin de recoger información para mejorar el propio servicio de apoyo.

Las propuestas de evaluación de los procesos educativos coinciden en la importancia de tomar en cuenta el punto de vista del cliente —en este caso, el estudiante—. De este último, se recomienda explorar la satisfacción de sus necesidades como lo proponen Santoveña C. S. M. (2005), Padilla V. I. (2005) y Eggers C. K. (2005).

La exploración de la satisfacción del cliente puede realizarse por diversas vías: mediante la aplicación de instrumentos cerrados, con índices cuantitativos de valoración o a través de las sugerencias para garantizar la exploración de los destinatarios o clientes, independientemente de su formato, con vistas a disponer de información que enriquezca la mejora continua.

Dado que existe un consenso acerca de la importancia de considerar la opinión del cliente para favorecer la mejora continua de los procesos educativos (Organista S. J. y Backhoff E. E., 2002; EFQM, 2003 y Centro virtual, 2005), en este trabajo se atiende, prioritariamente, el tema de la satisfacción de los estudiantes para identificar elementos de cambio que deriven en la mejora continua del proceso integral de la formación en la Empresa.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Evaluar el nivel de satisfacción de alumnos y profesores tras participar en acciones formativas en la modalidad semipresencial o en línea impartidas en el Centro Nacional de Capacitación (CNC) de ETECSA.

Identificar elementos y procesos que promueven o limitan la satisfacción de los estudiantes y docentes para promover la mejora continua de la educación a distancia y consolidar la calidad de los servicios educativos que ofrece la Institución en esta modalidad.



### 3. CARACTERÍSTICAS Y DISEÑO DEL ESTUDIO

La muestra estuvo formada por 307 alumnos y 15 profesores participantes en las acciones de capacitación en la modalidad semipresencial o a distancia impartidas en el CNC, en el periodo 2007-2009. Debe señalarse que, en este tiempo, no se contempla el segundo semestre del año 2008 en el cual la plataforma no estuvo disponible para su utilización por problemas técnicos del servidor donde se encontraba instalada; de ahí que los cursos programados para esta fecha se impartieran en el primer semestre del año 2009. Por esta razón, este estudio se ha realizado tomando para el análisis 4 semestres —primero y segundo de 2007 y primero del 2008 y 2009—.

La plataforma utilizada para la ejecución de las acciones en línea fue SEPAD — desarrollada por la Universidad Central “Martha Abreu” de Las Villas— y las sesiones presenciales de aquellas acciones que la contemplaban en su programa de estudio, se realizaron en el Centro Nacional de Capacitación.

Para la recogida de información se utilizaron 2 instrumentos:

- a) Cuestionario de satisfacción de alumnos de acciones semipresenciales o a distancia
- b) Encuesta realizada a los profesores de los cursos analizados.

A todos los alumnos, una vez concluida la acción de capacitación, se les aplicó el cuestionario de satisfacción de manera presencial o vía correo electrónico. El mismo aborda 5 dimensiones: generalidades del curso, aseguramiento docente, aseguramiento material, aseguramiento técnico y valoración general del curso. Está formado por 26 indicadores cuya escala de valoración está definida por el siguiente grado de acuerdo:

1=Muy insatisfecho

2=Insatisfecho

3=Medianamente satisfecho

4=Satisfecho

5=Muy satisfecho

El grado de fiabilidad medido a través del coeficiente de correlación alfa de Cronbach fue del 0,905.

El protocolo de la encuesta realizada a los profesores estaba formado por preguntas abiertas del tipo: “...nos gustaría nos comentase los aspectos que considera positivos y negativos de la acción de capacitación que impartió en la modalidad a distancia...”. Con vistas a su aplicación, se utilizó el mismo procedimiento seguido para el caso de los alumnos.

Para el tratamiento de los datos se ha utilizado el *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 15.0, que establece las relaciones que fueron de interés para este estudio. Las preguntas cualitativas se han analizado agrupando los comentarios en aspectos positivos, negativos y a



mejorar.

## 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

### Cuestionario de satisfacción a los alumnos

A continuación, se muestran los resultados encontrados respecto a las diferentes dimensiones que recogía el cuestionario (Tabla no. 2) donde se pueden observar los valores medios alcanzados. Dado que en la mayoría de los cursos analizados, los indicadores relacionados con la dimensión “Aseguramiento material” alcanzaban un valor cero —no procede—, se decidió omitir esta dimensión del análisis.

Dimensiones	Media	Desv. típ.
Generalidades del curso	4.48	0.58
Aseguramiento docente	4.79	0.39
Aseguramiento técnico	4.58	0.68
Valoración general del curso	4.88	0.40

Tabla 2. Valores medios alcanzados en las diferentes dimensiones

Como puede apreciarse todas las dimensiones fueron evaluadas por encima de la puntuación media de “4”, por lo tanto, están todas cercanas al valor de 5; esto indicaría un elevado grado de satisfacción de los alumnos en las mismas.

#### ➤ Generalidades del curso

En la tabla no. 3 se presentan los valores medios alcanzados en los indicadores que configuraban la dimensión “Generalidades”.

Dimensión: Generalidades del curso	Media	Desv. típ.
Conocimiento previo de la convocatoria	4.38	0.73
Correspondencia del curso con la necesidad de capacitación detectada	4.62	0.70
Aporte del curso al desempeño laboral	4.55	0.72
Respeto del jefe directo al horario del curso	4.40	0.86

Tabla 3. Valores medios y desviación típica de la dimensión “Generalidades del curso”.

Los valores obtenidos —todos por encima de la puntuación media de “4”— muestran que la satisfacción de los alumnos, en cuanto a las cuestiones generales del curso, ha sido alta. No obstante, esta dimensión resultó ser la de más baja puntuación de las estudiadas.



Lo anterior se debe a los valores medios alcanzados en los indicadores “Conocimiento previo de la convocatoria” (4.38) y “Respeto del jefe directo al horario del curso” (4.40). En relación con el primer indicador, el 20,5 % de los alumnos manifestó una baja satisfacción pues, por lo general, no suelen conocer con anterioridad que han sido seleccionados para recibir un curso a distancia.

En lo que concierne al indicador “Respeto del jefe directo al horario del curso”, el 12,3 % de los alumnos expresó una baja satisfacción al considerar que su superior no respeta el tiempo diario (2 horas) concebido para la realización de las actividades del curso. Las respuestas a este indicador resultan las más heterogéneas de las evaluadas en esta dimensión. Algunos de los comentarios formulados fueron: “El curso fue retador, pero considero que logrando la implicación de los jefes directos pudiera lograrse un mejor aprovechamiento”, “Se debe coordinar con el jefe inmediato los horarios de afectación del curso para que se respeten”, “Es muy difícil durante el tiempo de trabajo poder acceder al curso pues los jefes no dan tiempo para hacerlo, no le dan importancia al curso”, “Estoy muy satisfecha aunque creo debería valorarse la posibilidad de acceso conmutado para los alumnos con el fin de no utilizar tanto el tiempo laboral”.

El cuestionario contemplaba, además, una pregunta de respuesta múltiple relacionada con el horario en que los alumnos habían realizado el curso. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla no. 4

Alternativas de respuestas	%
Durante la jornada laboral (JL)	53.42
Durante la JL y en horario extra-laboral	4.10
En horario extra-laboral	<b>26.02</b>
En horario extra-laboral y los fines de semana	<b>13.69</b>
Los fines de semana	<b>1.36</b>
Durante la JL, en horario extra-laboral y fines de semana	2.73

Tabla 4. Horario de realización del curso por los alumnos.

Se constata que sólo el 53.42 % de los alumnos pudo realizar el curso en el horario establecido para su ejecución —2 horas diarias de la jornada laboral—. El 41.7 % lo siguió completamente en horario extra-laboral —con la realización de las actividades una vez concluida la jornada laboral o durante los fines de semana— debido, fundamentalmente, a las incomprensiones de sus superiores respecto al tiempo que requieren para el estudio de los materiales y el cumplimiento de las actividades orientadas.

➤ Aseguramiento docente

El “Aseguramiento docente” fue la dimensión que obtuvo un segundo mayor valor medio por parte de los estudiantes y la que presenta las respuestas más homogéneas. La misma está conformada por varias sub-dimensiones las cuales se analizan a continuación:

✓ Aspectos relacionados con el Profesor-Tutor en línea



En la tabla no. 5 se presentan los valores medios alcanzados en los diferentes indicadores que conformaban la sub-dimensión “Aspectos relacionados con el Profesor-Tutor en línea”.

<b>Sub-dimensión: Aspectos relacionados con el Profesor-Tutor en línea</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Dominio de la materia por parte del profesor-tutor	4.97	0.23
Habilidades técnicas del profesor-tutor para la utilización de los diferentes recursos en línea	4.97	0.23
Capacidad del profesor para motivar y estimular la participación	4.88	0.47
Atención a los intereses de los alumnos y explicación de contenidos por parte del profesor-tutor	4.95	0.28
Tiempo de respuesta del profesor-tutor para la atención de las dudas y recomendaciones sobre los trabajos y la calidad de los mismos	4.88	0.40

Tabla 5. Valores medios y desviación típica de la sub-dimensión “Aspectos relacionados con el profesor-tutor en línea”.

En esta sub-dimensión se encuentran los indicadores con mejor valoración por parte de los alumnos a lo largo del cuestionario, en concreto: “Dominio de la materia por parte del profesor-tutor” (4.97), “Utilización de los diferentes recursos en línea por parte del profesor-tutor” (4.97) y “Atención a los intereses de los alumnos y explicación de contenidos por parte del profesor-tutor” (4.95)

De manera general, los valores obtenidos permiten aseverar que el desempeño de los profesores de los cursos analizados fue percibido de manera muy satisfactoria por los alumnos, los cuales sintieron que los profesores les respondieron en un tiempo adecuado y los animaron a participar de forma activa. Los siguientes comentarios evidencian esta valoración: “El profesor estuvo al pendiente con sus comentarios a través del correo”, “En las tareas que entregué siempre recibí recomendaciones”, “El profesor publicaba las calificaciones para que pudiésemos llevar el control”.

✓ Aspectos relacionados con los Contenidos

En la tabla no. 6 se ofrecen los valores medios alcanzados para los indicadores que conformaban esta dimensión.

<b>Sub-dimensión: Contenidos</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Estructuración lógica de los contenidos para su comprensión	4.90	0.34
Equilibrio entre contenidos teóricos y prácticos	4.68	0.59
Actualidad y relevancia de los contenidos	4.90	0.34



Utilización de gráficos, ejemplos, simulaciones para facilitar la comprensión de los contenidos	4.84	0.40
Adecuación del tiempo de duración del curso	4.74	0.60
Correspondencia entre los objetivos del curso y los contenidos	4.85	0.46
Claridad en la orientación de las actividades	4.80	0.42
Correspondencia evaluación-objetivos	4.88	0.37
Nivel de suficiencia de la información recibida	4.79	0.44

Tabla 6. Valores medios y desviación típica de la sub-dimensión “Contenidos”.

Los valores medios más bajos en esta sub-dimensión se hayan en los indicadores: “Equilibrio entre contenidos teóricos y prácticos” (4.68) y “Adecuación del tiempo de duración del curso” (4.74). Sin embargo, si bien son puntuaciones que son inferiores a las del resto de los inidcadores, continúan estando más cercanas a la opción “Muy satisfecho”.

En relación con el indicador “Equilibrio entre contenidos teóricos y prácticos”, el 6.8 % de los alumnos manifestó una satisfacción media, sobre todo, aquellos cuyos cursos pertenecían a la especialidad de telecomunicaciones. Este tipo de alumno está acostumbrado a que los cursos en los que participa tengan un alto componente de actividades prácticas. Estas no han podido ser incorporadas, en su totalidad, a las acciones de capacitación en la modalidad a distancia, debido a la escasa disponibilidad de laboratorios virtuales y otras aplicaciones diseñadas para este fin. En este sentido, algunos de los comentarios fueron: “Creo que el curso debió tener mayor tiempo de práctica”, “Me gustaría haber tenido la posibilidad de configurar un servicio”, “Para la próxima versión del curso debería incluirse un software para practicar la gestión de la presurización”.

En lo que concierne al indicador “Adecuación del tiempo de duración del curso”, el 8.2 % de los alumnos expresó una satisfacción media, pues consideraron que el curso en el que participaron debió haber tenido una mayor duración atendiendo a la cantidad de contenido propuesto: “Creo que debió haberse dado más tiempo para hacer las actividades evaluativas”.

El análisis de los valores en esta sub-dimensión revela que, de acuerdo con las percepciones de los alumnos, las dificultades no radican tanto en la calidad de los contenidos, sino más bien en el volumen y estructuración de los mismos.

✓ Aspectos relacionados con la Comunicación

En la tabla no. 7 se presentan los resultados alcanzados para los indicadores que conformaban esta sub-dimensión.

<b>Subdimensión: Comunicación</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Comunicación profesor-alumno	4.89	0.42
Idoneidad del correo electrónico para la comunicación	4.85	0.46



Idoneidad del chat para la comunicación	3.55	0.52
Funcionamiento de los medios utilizados para la comunicación y el intercambio entre los participantes del curso	4.64	0.65

Tabla 7. Valores medios y desviación típica de la sub-dimensión “Comunicación”.

Esta sub-dimensión se orientó al análisis de las herramientas de comunicación utilizadas así como al grado de interacción entre los profesores y los alumnos.

Los valores medios obtenidos evidencian que la “Comunicación con los profesores” fue evaluada con una puntuación cercana a la opción “Muy satisfactoria”, no tanto así el “Funcionamiento de los medios utilizados” para llevarla a cabo, donde el 9.6 % de los alumnos expresó una satisfacción media.

En esta valoración general incidió notablemente la puntuación obtenida en el indicador “Idoneidad del chat para la comunicación”, el cual alcanzó un valor medio de sólo 3.55 —el indicador con la puntuación más baja de todos los evaluados en el cuestionario— debido a que el 23.3 % de los alumnos manifestó una baja satisfacción con esta herramienta. Varios de los comentarios al respecto fueron los siguientes: “El chat de la plataforma es una tortura”, “Me da dolor de cabeza seguir una conversación por el chat”, “Deberían modificar el chat de la plataforma para que fuera más cómoda su utilización”.

Lo anterior responde a que la herramienta Chat de la plataforma de teleformación empleada es muy obsoleta y de difícil uso para el alumno/profesor. La misma está desarrollada principalmente en ASP y con muy escaso uso de *javascript*, lo que la convierte más que en ayuda, en obstáculo para la comunicación. Su interfaz es reducida, con pocas opciones, la página que lo contiene se recarga en su totalidad periódicamente —según el tiempo definido por el usuario—, esto conlleva a un rechazo casi generalizado por parte de los usuarios.

➤ Aseguramiento técnico

En la tabla no. 8 se muestran los valores medios alcanzados en los indicadores que configuraban la dimensión: “Aseguramiento técnico”.

<b>Dimensión: Aseguramiento técnico</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Funcionamiento de la plataforma	4.59	0.72
Idoneidad sitio web (navegación sencilla de la plataforma y funcionalidades fáciles de comprender)	4.66	0.78
Tiempos de respuesta de la plataforma	4.74	0.60

Tabla 8. Valores medios y desviación típica de la dimensión “Aseguramiento técnico”.

Los indicadores de esta dimensión fueron evaluados por encima de la puntuación media de “4”. No obstante, el “Aseguramiento técnico” es la segunda dimensión con valor medio más bajo.



Los indicadores con mayor incidencia en este resultado son: “Funcionamiento de la plataforma! (4.59) e “Idoneidad sitio web” —navegación sencilla de la plataforma— (4.66). Con respecto al primer indicador, el 8.2 % de los alumnos se consideró medianamente satisfecho debido a las interrupciones de varias de las funcionalidades de la plataforma durante el periodo de ejecución del curso, como se evidencia en los comentarios emitidos: “Algunas veces se borraba la información que contestaba en las auto-evaluaciones”, “Durante la primera semana hubo dos días que la plataforma no estuvo disponible por fallas en el servidor”. Algunas de estas interrupciones exigieron de los alumnos la búsqueda de alternativas que le permitieran seguir el curso con la menor afectación posible, por ejemplo, el envío de las respuestas de las actividades a los profesores a través del correo empresarial porque no funcionaba correctamente la opción “Enviar trabajos de la plataforma”.

En relación con el indicador “Idoneidad sitio Web” —navegación sencilla de la plataforma—, el 9.6 % de los estudiantes manifestó una satisfacción media. Lo anterior responde a que algunas de las funcionalidades de la plataforma fueron valoradas de difícil comprensión su funcionamiento tales como las herramientas Chat y Calificaciones oficiales: “En la sala de Chat siempre me confundo a la hora de enviar mensajes privados”.

Debe señalarse que, a excepción de los cursos de Idioma que se iniciaron con un encuentro presencial para explicar el funcionamiento de la plataforma, los de las restantes especialidades comenzaron a distancia y los alumnos matriculados en ellos recibieron vía correo electrónico una guía explicativa —en formato *flash*— del funcionamiento de la misma. Esto generó en varios alumnos el siguiente comentario: “Debería existir un encuentro presencial para explicar como funciona la plataforma”,

➤ Valoración general del curso

El nivel de satisfacción general con respecto al curso alcanzó un valor medio de 4.88, dado que el 96.8 % de los alumnos manifestó una alta o muy alta satisfacción. Un elemento que se destaca es el hecho de que el 7.5 % de los estudiantes que evaluaron de manera positiva el curso, considera que este no responde, en gran medida, a sus necesidades de capacitación, como puede apreciarse en la tabla no. 9.

			Nivel de satisfacción con respecto al curso			Total
			Medio	Alto	Muy alto	
Correspondencia con la necesidad de capacitación	Bajo	% de Correspondencia con la necesidad de capacitación	,0 %	,0 %	100,0 %	100,0 %
		% de Nivel de satisfacción con respecto al curso	,0 %	,0 %	1,5 %	1,4 %
		% del total	,0 %	,0 %	1,4 %	1,4 %
	Medio	% de Correspondencia con la necesidad de capacitación	16,7 %	16,7 %	66,7 %	100,0 %



		% de Nivel de satisfacción con respecto al curso	50,0 %	20,0 %	6,1 %	8,2 %
		% del total	1,4 %	1,4 %	5,5 %	8,2 %
	Alto	% de Correspondencia con la necesidad de capacitación	,0 %	7,7 %	92,3 %	100,0 %
		% de Nivel de satisfacción con respecto al curso	,0%	20,0 %	18,2 %	17,8 %
		% del total	,0 %	1,4 %	16,4 %	17,8 %
	Muy alto	% de Correspondencia con la necesidad de capacitación	1,9 %	5,7 %	92,5 %	100,0 %
		% de Nivel de satisfacción con respecto al curso	50,0%	60,0 %	74,2 %	72,6 %
		% del total	1,4 %	4,1 %	67,1 %	72,6 %
Total		% de Correspondencia con la necesidad de capacitación	2,7 %	6,8 %	90,4 %	100,0 %
		% de Nivel de satisfacción con respecto al curso	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		% del total	2,7 %	6,8 %	90,4 %	100,0%

Tabla 9. Tabla de contingencia Correspondencia con la necesidad de capacitación \* Nivel de satisfacción con respecto al curso

Como elemento de valoración en esta dimensión, se recogieron, además, las respuestas de los alumnos a otros 2 aspectos: la recomendación del curso a terceros y la participación en otro curso similar en modalidad.

Los resultados a estas dos interrogantes se muestran en la tabla no.10.

Aspectos indagados	Sí	No
Recomendación del curso a terceros	95,9	4,1
Participación en otro curso similar en modalidad	94,5	5,5

Tabla 10. Porcentaje de los aspectos Recomendación del curso a terceros y Participación en otro curso similar en modalidad.

Los porcentajes obtenidos muestran que pese a las dificultades presentadas durante la ejecución de los cursos, el 94.5 % de los alumnos estaría dispuesto a repetir la experiencia de ser estudiante de un curso virtual. Otro aspecto interesante a destacar es que el 5.5 % que manifiesta no volver a participar en un curso con estas características, expresa que si se tratase de un curso con matrícula libre y sin cronograma o fecha límite, sí les gustaría estudiar en esta modalidad.



## Encuesta realizada a los profesores

Para analizar las respuestas de los profesores, los aspectos positivos y negativos enunciados se agruparon —cuando fue posible— en las dimensiones evaluadas en el cuestionario de satisfacción de los alumnos. De manera general, los profesores manifestaron un nivel de satisfacción con respecto al curso similar al de los alumnos (4.89)

### Aspectos positivos:

Los aspectos positivos de la experiencia de formación de los profesores encuestados estuvieron relacionados con la dimensión “Aseguramiento docente”. En este sentido se destacaron como aspectos positivos la puntualidad en: la habilitación de los participantes como matrícula del curso, la entrega del registro de control con los datos de los alumnos, y en la entrega a los alumnos de los materiales y recursos para las actividades prácticas.

### Aspectos negativos:

Los aspectos negativos de la experiencia de formación de los profesores encuestados estuvieron referidos, esencialmente, a las dimensiones “Generalidades del curso” y “Aseguramiento técnico”.

Respecto a la primera dimensión, todos los docentes reclamaron la necesidad de que el horario del curso sea respetado por los directivos de los alumnos tal y como se aprecia en los siguientes comentarios: “A los alumnos no le dan tiempo en su trabajo para hacer las tareas del curso”, “Es imprescindible establecer el compromiso de los jefes inmediatos de los alumnos con la participación de éstos 100 % en el curso”.

En relación con el “Aseguramiento técnico”, las insatisfacciones estuvieron vinculadas con el “Funcionamiento de la plataforma”, pues al igual que les sucedió a los alumnos, presentaron dificultades con algunas funcionalidades, las cuales en varios momentos del curso no estuvieron disponibles. En su caso, estuvieron asociadas a las herramientas para la tutoría.

## **5. CONCLUSIONES**

El nivel satisfacción mostrado por los alumnos se ha manifestado en todas las dimensiones evaluadas: “Generalidades del curso”, “Aseguramiento docente” —“Comportamiento de los profesores-tutores”, “Contenidos”, “Utilización de las herramientas de comunicación”— y el “Aseguramiento técnico” —“Plataforma empleada”—.

Esta valoración positiva de la experiencia se debe, en gran medida, al desempeño de los docentes, a las relaciones establecidas con los alumnos y al conocimiento que tenían sobre la plataforma y sus posibilidades. Por otra parte, las altas puntuaciones obtenidas en la subdimensión “Contenidos”, corrobora la calidad del trabajo desarrollado por la Cátedra de Tecnología Educativa en el proceso de apoyo al profesorado, orientado a la virtualización de los cursos que ofrece el Centro Nacional de Capacitación.

En relación con los contenidos, un aspecto que debe valorarse en el diseño de los futuros cursos es la inclusión de una sesión presencial de apoyo al inicio, con vistas a explicar el funcionamiento



de la plataforma y sus distintas herramientas.

Las valoraciones más negativas de los estudiantes se han encontrado en el “Funcionamiento de la plataforma” y en el “Respeto de los jefes directos al horario concebido para el curso”.

Durante el periodo evaluado, el “Funcionamiento de la plataforma” fue inestable debido a problemas técnicos del servidor donde se encontraba instalada. Adicionalmente, se presentaron dificultades con algunas funcionalidades. Esto conllevó a la dirección del CNC a discontinuar su utilización en el segundo semestre del 2009 y valorar la migración hacia una plataforma de código abierto.

El “Respeto de los jefes directos al horario concebido para el curso” constituyó el aspecto de mayor insatisfacción tanto de alumnos como docentes. Es importante señalar que los alumnos no disponen de conectividad en sus domicilios, de ahí que la realización de los cursos deba ejecutarse como parte de la jornada laboral. Sin embargo, los jefes directos de los alumnos matriculados en los cursos virtuales suelen minimizar la importancia de las exigencias que este tipo de enseñanza plantea a los a los estudiantes. Por lo tanto, urge que la Institución establezca las medidas oportunas para facilitar las actividades de los alumnos en los cursos virtuales, pues de lo contrario se corre el riesgo de generar un rechazo hacia este tipo de acciones formativas.

## **BIBLIOGRAFIA**

Centro virtual (2005). Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América latina y el Caribe. *Memoria*. Consultado en abril de 2006 en <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/bienvenida.html>

EFQM (2003). Conceptos Fundamentales de la Excelencia. *Fundación Europea para la Gestión de Calidad*. Consultado en febrero de 2006 en [http://www.efqm.org/uploads/fundamental\\_concepts\\_spanish.pdf](http://www.efqm.org/uploads/fundamental_concepts_spanish.pdf)

Eggers C. K. (2005). Criterios para evaluar la calidad de la dimensión pedagógica del sistema de educación a distancia de la UDLA. *LatinEduca2005*. Consultado en abril 2006 en <http://www.e-hysfrmutn.net/moodles/010/file.php/2/linea5/Eggers%20Karla.pdf>

González D. R. A. (2000). Educación superior virtual y nuevos materiales para la enseñanza. *Colección Pedagógica Universitaria No. 32-33*. Edición de 25 Aniversario, Julio/99 – Junio/2000. Consultado en marzo de 2006 en [http://www.uv.mx/iie/Coleccion/No\\_3233\\_Coleccion.html](http://www.uv.mx/iie/Coleccion/No_3233_Coleccion.html)

Organista S. J. y Backhoff E. E. (2002). Opinión de estudiantes sobre el uso de apoyos didácticos en línea en un curso universitario. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Vol. 4, (1). Consultado en abril de 2006 en <http://redie.uabc.mx/vol4no1/contenido-organista.html>

Padilla V. I. (2005). Educación a Distancia: Ofrecimientos con Calidad y Eficacia. *Instituto para el Desarrollo de la Enseñanza y el Aprendizaje en Línea Universidad de PR-Mayagüez*. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.uprm.edu/ideal/hermes2005/calidad.pdf>

Santoveña C. S. M. (2005). Criterios de calidad para la evaluación de los cursos virtuales. Unidad de Virtualización Académica de la UNED. Consultado en enero de 2006 en [http://www.ocv.org.mx/ocv2005/contenido/articulos/articulo01\\_sept2005.pdf](http://www.ocv.org.mx/ocv2005/contenido/articulos/articulo01_sept2005.pdf)



ALONSO, Avelin Marie (2010) « Evaluación de la satisfacción del alumnado de cursos virtuales en la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. (ETECSA)» [artículo en línea]. EDUTEC, Revista Electrónica de Tecnología Educativa. Núm. 32 / Mayo 2010. [Fecha de consulta: dd/mm/aa]. <http://edutec.rediris.es/revelec2/revelec32/> ISSN 1135-9250.

