

QoS PERCEPTUAL EN LA UNIDAD VIRTUAL DE LA UCM
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ARIEL GIOVANNI LOAIZA ARENAS

CODIGO: 0T720101002

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
PROGRAMA DE INGENIERÍA TELEMÁTICA
MANIZALES

2013

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	6
Justificación.....	7
Objetivo.....	8
Metodología.....	9
FASES DEL PROCESO DEL TRABAJO DE GRADO.....	10
Fase 1: Exploración y conceptualización de la página de la UCM Virtual	10
Conceptos básicos.....	10
Calidad.....	10
Servicio.....	10
Requerimiento.....	10
Parámetro.....	11
Construcción de un concepto de calidad pertinente a la naturaleza de la Unidad Virtual en particular.....	12
QoS en software.....	12
QoS en capacitación.....	12
QoS en documentación.....	12
Fase 2: Determinación de los grupos de usuarios (estudiantes y docentes).....	13
Tabla 1 población objetivo para la aplicación del instrumento.....	13
Definición y cálculo de la muestra: estudiantes antiguos, estudiantes nuevos y docentes.....	14
Representación de la muestra para estudiantes antiguos.....	16
Tabla 2 calcular tamaño de la muestra para estudiantes antiguos	16
Representación de la muestra para los estudiantes nuevos de primer semestre.....	17
Tabla 3 calcular tamaño de la muestra de estudiantes nuevos	17

Representación de la muestra para los docentes.....	18
Tabla 4 calcular tamaño de la muestra de docentes.....	18
Construcción de preguntas que identifiquen los parámetros.....	19
Parámetros sobre el uso de la página de la UCM Virtual y plataforma MOODLE.....	19
Primer instrumento (Estudiantes antiguos).....	19
Parámetros.....	20
Segundo instrumento (Estudiantes nuevos de primer semestre).....	22
Parámetros.....	22
Tercer instrumento (Docentes).....	24
Ponderación de las preguntas (ítems).....	27
Estructuración de las preguntas.....	27
Fase 3: Trabajo de campo.....	28
Encuentro con los usuarios de la plataforma para obtener las respuestas.....	28
Sistematizar los instrumentos en la plataforma.....	29
Análisis de los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes antiguos de la UCM de todas las facultades discriminado por programas.....	30
Análisis de Parámetro Diseño.....	31
Análisis de Parámetro usabilidad.....	34
Análisis de Parámetro interactividad.....	40
Análisis de Parámetro contenido.....	48
Análisis de Parámetro visibilidad.....	50
Preguntas abiertas estudiantes presenciales y a distancia.....	54

Análisis de los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes nuevos de primer semestre de la UCM de todas las facultades discriminado por programas.....	56
Análisis de Parámetro capacitación.....	57
Análisis de Parámetro tiempo.....	61
Análisis de Parámetro capacitador.....	63
Análisis de Parámetro aprendizaje.....	66
Análisis de las preguntas en donde se piden sugerencias para el sitio web de la UCM virtual....	70
Análisis de los resultados del instrumento aplicado a los docentes de la UCM de todas las facultades discriminado por programas.....	71
Análisis de Parámetro usabilidad.....	72
Análisis de Parámetro elaboración de modulo o curso.....	75
Análisis de Parámetro manejo de recursos.....	78
Análisis de Parámetro diseño.....	86
Análisis de Parámetro SILABUS.....	88
Análisis de Parámetro calculadora de créditos educativos.....	91
Preguntas abiertas docentes presenciales y docentes a distancia.....	95
Conclusiones.....	97
Documentación de manuales de calidad en algunos procesos realizados por personal de la Unidad Virtual de la UCM.....	98
Manual para Diseño de objetos virtuales.....	98
Manual nuevo usuario a la plataforma a distancia.....	101
Manual nuevo usuario a la plataforma presencial.....	104
Manual nuevo usuario a la plataforma virtual.....	107

Manual para calificar cursos o módulos virtuales.....	110
Manual para calificar cursos o módulos presenciales.....	113
Manual para calificar cursos o módulos a distancia.....	117
Fuentes.....	121
Bibliografía.....	121
Anexos	
Anexo 1 Cronograma de actividades	
Anexo 2 Encuesta QoS Unidad Virtual docentes	
Anexo 3 Encuesta QoS Unidad Virtual estudiantes antiguos	
Anexo 4 Encuesta QoS Unidad Virtual estudiantes nuevos	

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al trabajo de grado, realizado en la Unidad Virtual de la UCM, en el marco de los requerimientos de grado de la carrera en Ingeniería Telemática de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, de la misma universidad.

El trabajo destaca las fases del proceso, hasta alcanzar el reconocimiento perceptual de los servicios de la Unidad Virtual, en la perspectiva de visibilizar mejor la tarea pedagógica, técnica y de gestión de esta instancia de la UCM, cuya preocupación se centra en el diseño y desarrollo de software, la capacitación a estudiantes y docentes y la documentación de procesos.

Estas tres fuentes (software, capacitación y documentación), fueron la base para la búsqueda, diseño y construcción de parámetros, definidos y valorados desde QoS, para mejorar la calidad de los procesos de la Unidad Virtual y contribuir al desarrollo tecnológico y educativo de la UCM.

El trabajo permitió definir conceptualmente los términos claves del proceso y brindar información básica, a partir de la estadística descriptiva, para comprender, en términos de diagnóstico, las posturas y opiniones de los diferentes actores institucionales, respecto a los servicios de la Unidad Virtual y sus fuentes de apoyo como capacitación, la página web y todos sus componentes y las posibilidades de documentación y software.

Se resalta la importancia de la Unidad Virtual como lugar de indagación, debido a la calidad humana y profesional del equipo líder y la confianza en que este trabajo aporte de manera proactiva al desarrollo informático institucional.

JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de grado se justificó por el nivel de beneficio que representó para la Unidad Virtual ya que permitió desarrollar los objetivos de este proyecto

Lo anterior, hace que el estudio se torne novedoso, dado que para la Unidad Virtual, ya era una necesidad incursionar con innovación en estos procesos de documentación, a partir de tener en cuenta parámetros QoS y la percepción de los mismos, con miras a mejorar la calidad de los servicios de la Unidad.

Finalmente, este estudio se justifica, dada la practicidad que se genera de mismo, ya que con ello se contribuye a que la UCM tenga un modelo propio, oportuno y pertinente para el tratamiento de la información y la comunicación, desde la perspectiva perceptual y metodológica de los parámetros QoS y de esta manera, proceder a validar los hallazgos y protocolizar procesos tendientes a asegurar la calidad de los servicios de la Unidad Virtual UCM.

OBJETIVO

El trabajo de grado tuvo como objetivo la investigación QoS en documentación, capacitaciones y software, manejo, uso y dirección de los software de la UCM Virtual, desarrollar e implementar parámetros de medición en QoS de la UCM Virtual, realizar un plan de trabajo para un análisis completo bajo parámetros QoS en la Unidad Virtual; análisis completo del uso de la página de la UCM Virtual bajo parámetros QoS; análisis completo de capacitaciones realizadas por la UCM

Virtual a los estudiantes nuevos; análisis completo del uso de cada software de la UCM Virtual dentro de la UCM bajo parámetros QoS, análisis completo de los procesos realizados en la UCM Virtual (asignación y/o cambio de claves y de sus cursos); documentación del análisis QoS en la Unidad Virtual, diseñar un plan de mejoramiento de QoS en la UCM Virtual, dependencia de la Universidad Católica de Manizales.

METODOLOGIA

Para cumplir con los objetivos propuestos se llevara a cabo la siguiente metodología la cual está enmarcada en tres fases fundamentales:

Fase 1: Exploración y conceptualización de la página de la UCM Virtual, a partir de los siguientes conceptos básicos: calidad, calidad, servicio, requerimiento, parámetro.

Fase 2: Determinación de los grupos de usuarios (estudiantes y docentes), a partir de ddefinición y cálculo de la muestra: estudiantes antiguos, estudiantes nuevos y docentes y representación de las muestras. Construcción de preguntas que identifiquen los parámetros. Construcción, validación y aplicación de instrumentos.

Fase 3: Trabajo de campo: encuentro con los usuarios de la plataforma para obtener las respuestas, sistematizar los instrumentos en la plataforma y análisis de los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes antiguos de la UCM de todas las facultades discriminado por programas. Análisis de los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes nuevos de primer semestre de la UCM de todas las facultades discriminado por programas y análisis de los resultados del instrumento aplicado a los docentes de la UCM de todas las facultades discriminado por programas

FASES DEL PROCESO DEL TRABAJO DE GRADO

Fase 1: Exploración y conceptualización de la página de la UCM Virtual

El objetivo de esta fase1 para el desarrollo del trabajo de investigación de QoS en la Unidad Virtual, fue de tener en cuenta unos conceptos básicos sobre calidad de servicio, para empezar a realizar el análisis de los servicios de manera perceptual, de esta manera se logró identificar una serie de parámetros encontrados en la página de la UCM Virtual sobre el uso de esta, las capacitaciones realizadas por la Unidad Virtual, a docentes y estudiantes nuevos y por último en la utilización de los software que provee la Unidad Virtual a los usuarios.

Conceptos básicos

Calidad:

Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Servicio:

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

Requerimiento:

Una exigencia para satisfacer una necesidad del usuario.

Parámetro:

Una función definida sobre valores numéricos que caracteriza una población o un modelo. Los parámetros permiten obtener de manera cuantitativa información útil para la toma de decisiones.

Entonces, el QoS es satisfacer al cliente cumpliendo con unos requerimientos, donde los requerimientos son las características del servicio solicitadas por los clientes.

Los instrumentos tienen dos características las cuales son *Validez* de un instrumento (que sirva para lo que está construido) y *confiabilidad* de un instrumento (que los resultados sean consistentes).

La definición de QoS se aplica a tres aspectos fundamentales para la Unidad Virtual como lo son *QoS en software*, *QoS en Capacitación* y *QoS en documentación*.

Construcción de un concepto de calidad pertinente a la naturaleza de la Unidad Virtual en particular.

QoS en software se refiere a las diferentes actividades que para satisfacer al usuario se preparan y desarrollan para el diseño de la arquitectura de las TIC.

QoS en capacitación se refiere a las diferentes actividades que para satisfacer al usuario se preparan y desarrollan en procesos de enseñanza y aprendizaje para garantizar la búsqueda, selección y uso de las TIC.

QoS en documentación se refiere a las diferentes actividades que para satisfacer al usuario se preparan y desarrollan para la organización y uso eficiente de la información.

Fase 2: Determinación de los grupos de usuarios (estudiantes y docentes)

La población objetivo la cual se seleccionó y se le aplicó el instrumento fueron los estudiantes y docentes de la Universidad Católica de Manizales, los cuales se separaron en tres grupos correspondientes a estudiantes antiguos, estudiantes nuevos y docentes, cabe aclarar que el objetivo fue encuestar a estudiantes y docentes de todas las facultades de la UCM.

Población objetivo para la aplicación del instrumento	
Estudiantes matriculados	2040
Estudiantes nuevos de primer semestre	224
Docentes	152

Tabla 1. Esta tabla muestra la cantidad de estudiantes matriculados, estudiantes nuevos de primer semestre y la cantidad de docentes que en el momento hay en la UCM. Esta información fue proporcionada por el departamento de planeación de la UCM.

Definición y cálculo de la muestra: estudiantes antiguos, estudiantes nuevos y docentes

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a considerar más importantes durante el trabajo de investigación, este determina el grado de credibilidad de los resultados obtenidos.

La siguiente formula orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. Ejemplos:

- **Ejemplo 1:** si los resultados de una encuesta dicen que 100 personas comprarían un producto y tenemos un error muestral del 5% comprarán entre 95 y 105 personas.
- **Ejemplo 2:** si hacemos una encuesta de satisfacción a los empleados con un error muestral del 3% y el 60% de los encuestados se muestran satisfechos significa que entre el 57% y el 63% (60% +/- 3%) del total de los empleados de la empresa lo estarán.
- **Ejemplo 3:** si los resultados de una encuesta electoral indicaran que un partido iba a obtener el 55% de los votos y el error estimado fuera del 3%, se estima que el porcentaje real de votos estará en el intervalo 52-58% (55% +/- 3%).

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Representación de la muestra para estudiantes antiguos

Discriminación de los estudiantes por carreras para el cálculo del tamaño de la muestra (proporcionalidad). Se tendrá en cuenta que los estudiantes que pertenecen a más de un programa, se ubicarán en el programa que menos estudiantes tenga, para hacerlo más representativo.

CALCULAR TAMAÑO DE LA MUESTRA ESTUDIANTES ANTIGUOS	
N=número de estudiantes antiguos	2040
K=nivel de confianza	1,96
e=si no queremos un error mayor al 4%	0,04
p= individuos que poseen la característica	0,8
q=individuos que no poseen característica	0,2
n=número de encuestas que debemos hacer	405

Tabla 2. Esta tabla muestra la cantidad de estudiantes que tienen la UCM matriculados y en esta se calculó se muestra el número de encuestas que se tendrían que realizar para que los resultados de la encuesta sean fiables.

Representación de la muestra para los estudiantes nuevos de primer semestre

CALCULAR TAMAÑO DE LA MUESTRA ESTUDIANTES NUEVOS	
N=número de estudiantes nuevos	224
K=nivel de confianza	1,96
e=si no queremos un error mayor al 4%	0,04
p= individuos que poseen la característica	0,8
q=individuos que no poseen característica	0,2
n=número de encuestas que debemos hacer	142

Tabla 3. Esta tabla muestra la cantidad de estudiantes nuevos que tienen la UCM matriculados y en esta se calculó se muestra el número de encuestas que se tendrían que realizar para que los resultados de la encuesta sean fiables.

Representación de la muestra para los docentes

Discriminación de los docentes por facultades para el cálculo del tamaño de la muestra (proporcionalidad). Se tendrá en cuenta que docentes que pertenecen a más de un programa, se ubicarán en el programa que tengan mayor asignación académica en horas.

CALCULAR TAMAÑO DE LA MUESTRA DOCENTES	
N=número de docentes	152
K=nivel de confianza	1,96
e=si no queremos un error mayor al 4%	0,04
p= individuos que poseen la característica	0,8
q=individuos que no poseen característica	0,2
n=número de encuestas que debemos hacer	109

Tabla 4. Esta tabla muestra la cantidad de docentes que trabajan en la UCM y en esta se calculó el número de encuestas que se tendrían que realizar para que los resultados de la encuesta sean fiables.

Construcción de preguntas que identifiquen los parámetros

Hay tres grupos a los cuales se les hizo la encuesta que son estudiantes antiguos, estudiantes nuevos y docentes. A continuación se listara los parámetros por cada grupo objetivo para la construcción de las preguntas que los identifican las cuales se realizaron en la aplicación del instrumento.

Con a la identificación de los parámetros se logró diseñar tres instrumentos:

Parámetros sobre el uso de la página de la UCM Virtual y plataforma MOODLE

La siguiente lista de parámetros encontrados en la página sirven para identificar las preguntas que se realizaron en el instrumento con el fin de posicionar la página de la UCM Virtual dentro de la comunidad académica, para el reconocimiento, la mejora, la utilidad y el uso académico que le dan los estudiantes y docentes de la Universidad Católica de Manizales. Para identificar las necesidades de los usuarios (estudiantes y docentes) y sirven para estandarizar procesos en la Unidad Virtual.

Primer instrumento (Estudiantes antiguos)

Este instrumento es para conocer si los **estudiantes antiguos** de la UCM, conocen la página de la UCM Virtual, que tanto usan la plataforma MOODLE y sobre la utilización de las herramientas que pueden encontrar en esta.

Parámetro Diseño, parámetro usabilidad, parámetro interactividad, parámetro contenido y parámetro visibilidad. A cada parámetro se le diseño una pregunta orientadora para evaluar el servicio de la siguiente manera

Parámetros

Parámetro Diseño

¿El menú de la página UCM Virtual es acorde a sus componentes?

¿Los enlaces y botones son fáciles de identificar en la página UCM Virtual?

¿Le resulta fácil navegar en la plataforma MOODLE?

Parámetro Usabilidad

¿Con que frecuencia a la página de la UCM Virtual?

¿Encuentra de una manera rápida y eficaz lo que busca en la página UCM Virtual?

¿Con que frecuencia ingresa a la plataforma MOODLE?

¿Ha utilizado el chat en línea de la página UCM Virtual?

¿Ha calificado alguna vez la página de la UCM Virtual?

¿Ha cambiado la contraseña de acceso a la plataforma MOODLE?

Parámetro Interactividad

¿Qué tan interactiva es la página de la UCM Virtual?

¿Los avisos informativos de noticias de la UCM Virtual son de su interés?

¿Con que frecuencia ha descargado de la plataforma MOODLE material de apoyo para el curso (documentos, fotos, videos) sin problemas?

Seleccione los software que ha descargado desde la página UCM Virtual para su computador:

Ninguno, Skype, Firefox, WinRar, java y QuickTime.

¿Puede subir sus tareas con facilidad a la plataforma MOODLE?

¿Ha participado en un foro en alguno de los cursos de la plataforma MOODLE?

¿Ha participado en una conferencia web programada como actividad por el docente en la plataforma MOODLE?

¿El docente ha utilizado la herramienta pizarra virtual que brinda a los participantes diapositivas, audio, chat y video en línea en la plataforma MOODLE?

Parámetro Contenido

¿Conoce las diferencias entre plataforma SIGA y la plataforma MOODLE?

¿Conoce el canal en YouTube de la UCM Virtual?

Parámetro Visibilidad

¿Ha utilizado el enlace que encuentra en la web de la UCM que le permite ingresar a la página de la UCM Virtual?

¿Ha recurrido la búsqueda de palabras claves y mapa del sitio en la página UCM Virtual?

¿Ha leído las noticias que están en la página UCM Virtual?

¿Está en un lugar visible y de fácil acceso el ingreso a las plataformas MOODLE?

Segundo instrumento (Estudiantes nuevos de primer semestre)

Este segundo instrumento se diseñó basado en los parámetros encontrados sobre la asistencia a la capacitación que brinda la Unidad Virtual a **estudiantes nuevos de primer semestre** de todas las facultades de la UCM.

Parámetro capacitación, parámetro tiempo, parámetro capacitador y parámetro aprendizaje. A cada parámetro se le diseñó una pregunta orientadora para evaluar el servicio de la siguiente manera

Parámetros**Parámetro Capacitación**

¿Asistió a la capacitación en plataforma MOODLE?

¿Si la anterior respuesta fue un no, conteste, ¿Por qué no recibió capacitación en plataforma MOODLE?

¿Si la anterior respuesta fue un sí, conteste, ¿Quién le dictó la capacitación?

¿Considera necesario realizar una segunda capacitación para afianzar conocimientos adquiridos?

¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en la capacitación fueron las necesarias (video beam, salas, computadores)?

Parámetro Tiempo

¿La capacitación se hizo en un horario adecuado?

¿Considera que el tiempo de la capacitación fue el necesario para los temas vistos?

Parámetro Capacitador

¿El docente que orientó la capacitación, desarrollo apropiadamente los objetivos y contenidos de la misma?

¿La metodología del capacitador fue la adecuada para el fácil aprendizaje?

¿El capacitador mantuvo una actitud positiva que favoreciera el aprendizaje?

Parámetro Aprendizaje

¿Usted interiorizó (aprendió) los objetivos y contenidos de la capacitación?

¿Aprendió el proceso para cambiar la contraseña y la foto en la plataforma?

¿Aprendió el proceso de búsqueda y matrícula de un curso en la plataforma MOODLE?

¿Hubo oportunidades para retroalimentación (sugerencias, inquietudes entre otros), durante la capacitación en plataforma MOODLE?

Tercer instrumento (Docentes)

Este tercer y último instrumento fue diseñado con el objetivo de conocer que tanto usan los **docentes** la plataforma MOODLE en sus actividades diarias académicas con los estudiantes, sobre el manejo de las herramientas que encuentran en la plataforma y algún software que encuentran en la página de la UCM Virtual.

Parámetros

Parámetro usabilidad, parámetro elaboración del curso o modulo, parámetro manejo de recursos, parámetro diseño, parámetro SILABUS y parámetro calculadora de créditos.

Parámetro usabilidad

¿Utiliza usted la plataforma MOODLE?

¿Asistió a la capacitación para docentes en plataforma MOODLE?

¿Ha cambiado la contraseña de acceso a la plataforma por medio del MOODLE?

Parámetro elaboración del módulo o curso

¿Sabe e interpreta cuales son los lineamientos para la construcción de módulos o cursos en la plataforma MOODLE?

¿Ha creado en la plataforma MOODLE algún módulo o curso de apoyo a la presencialidad o apoyo a distancia?

¿Considera que la construcción del módulo o curso en la plataforma es fácil?

Parámetro Manejo de recursos

¿Al añadir una actividad en la plataforma MOODLE encuentra una serie de íconos para la edición de la actividad que desear realizar, ¿sabe cómo usarlos?

¿En la plataforma MOODLE el nombre de las actividades y recursos se puede editar, reconoce el ícono para hacerlo?

¿Conoce el icono para ocultar actividades en la plataforma MOODLE?

¿Ha utilizado como actividad la herramienta pizarra virtual?

¿Ha utilizado el banco de preguntas?

¿Reconoce la manera como debe evaluar a los estudiantes en la plataforma?

¿Ha utilizado la opción copia de seguridad y la ha configurado en la plataforma MOODLE?

¿Con que frecuencia usted reinicia el curso o modulo?: al finalizar el curso, al finalizar el semestre, cada año y nunca.

Parámetro Diseño

¿Le resulta fácil navegar en la plataforma MOODLE?

¿Le gusta el diseño de la plataforma MOODLE?

Parámetro SILABUS

¿Ha utilizado el SILABUS?

¿Es sencillo el acceso para crear o actualizar el SILABUS?

¿Ha actualizado el contenido del SILABUS?

Parámetro calculadora de créditos

¿Ha utilizado la calculadora de créditos educativos?

¿Ha usado la calculadora de créditos en la página de la UCM Virtual?

¿Le es útil la calculadora de créditos educativos?

¿Ha descargado la calculadora de créditos para su teléfono celular?

Ponderación de las preguntas (ítems)

Ya se cuenta con un banco de preguntas distribuidas por parámetros los cuales se ajustaron gracias a la evaluación del experto (asesor). La ponderación de las preguntas, se realizó por grupos de preguntas, de acuerdo con su naturaleza y el tipo de respuesta que se sugirió así:

Grupo 1: preguntas de doble alternativa (si-no) que reconocen la existencia o ausencia de un parámetro.

Valoración: si: 5 no: 0

Grupo 2: preguntas con la opción de seleccionar una o varias respuestas

Valoración: se sumaran las veces que una respuesta ha sido seleccionada

Grupo 3: preguntas que sugieren un nivel de satisfacción, para ser medidas a través de una escala de Likert, de mínimo cuatro opciones.

Valoración: totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), neutral (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

Estructuración de las preguntas

- Las preguntas se construyen y clasifican por parámetros
- Las preguntas tienen una composición sencilla de fácil comprensión para los usuarios
- Las preguntas se agrupan para la valoración en los tres tipos definidos anteriormente (doble alternativa, escala valorativa y escala de Likert)

Fase 3: trabajo de campo**Encuentro con los usuarios de la plataforma para obtener las respuestas.**

Se solicitó a los decanos de las cuatro facultades (facultad de Salud, Facultad de ingenierías y arquitectura, Facultad de educación y la Facultad humanidades ciencias sociales y administración), por medio de una carta expedida por la Unidad Virtual, un permiso para que los estudiantes antiguos asistieran en un horario que se acordó previamente con los decanos, para que contestaran la encuesta y asistieran en el horario indicado a las salas de sistemas en donde respondían la encuesta que está en la plataforma MOODLE. Los estudiantes asistieron a este encuentro en compañía de un profesor.

Por medio de correo electrónico todos los estudiantes a distancia resolvieron el instrumento desde su propia casa, este grupo de estudiantes se les dio acceso a la encuesta desde la plataforma MOODLE.

Los parámetros del uso de la página de la UCM Virtual, la encuesta de la capacitación en plataforma MOODLE y la encuesta de uso de los SW que hay en la página de la UCM Virtual.

Se solicitó a los decanos de las cuatro Facultades (facultad de Salud, Facultad de ingenierías y arquitectura, Facultad de educación y la Facultad humanidades ciencias sociales y administración), por medio de carta expedida por la unidad virtual, permiso para que los docentes resolvieran las encuestas, aprovechando un horario de reunión académica llamada

colectivo docente que se hace en las facultades. Los docentes resolvieron el instrumento de manera física en donde se le proporciono a cada uno una hoja con la copia del instrumento.

Los estudiantes nuevos de primer semestre resolvieron el instrumento de manera física en donde se le proporciono a cada uno una hoja con la copia del instrumento. El encuentro con estos estudiantes se acordó con los decanos en donde se visitaron las aulas de clase con el permiso del docente.

Sistematizar los instrumentos en la plataforma

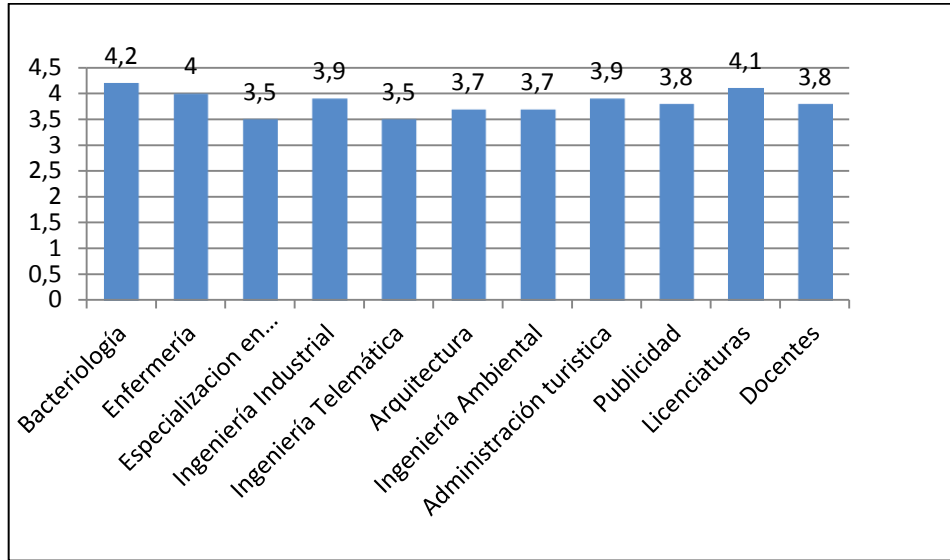
Se sistematizaron las encuestas de los docentes y de los estudiantes nuevos de primer semestre en la plataforma por programas, la validación y tabulación de las respuestas se realizó la validación respectiva, demostrándose que los instrumentos estaban bien contruidos, y se ajustaron para aumentar su confiabilidad. Así mismo se tabularon las respuestas y la información se organizó a través de formas estadísticas (tortas, barras e histogramas).

Análisis de los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes antiguos de la UCM de todas las facultades discriminado por programas

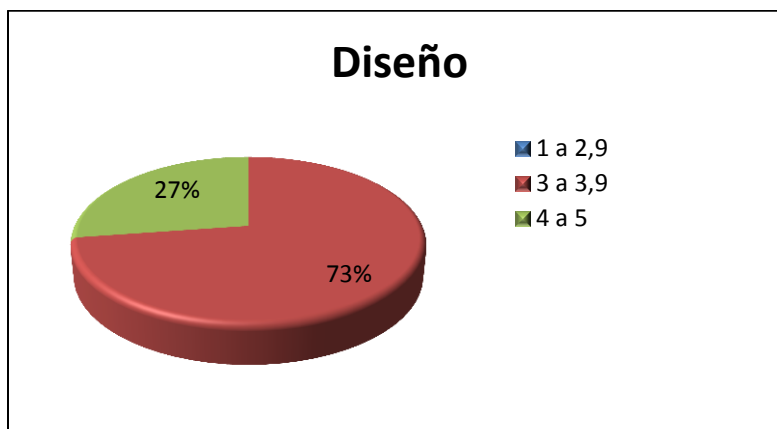
	Estudiantes antiguos	Total matriculados	Muestra	total encuestados	
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	INGENIERÍA INDUSTRIAL	116	28	37	
	ARQUITECTURA	205	44	51	
	INGENIERÍA TELEMÁTICA	66	17	21	
	INGENIERÍA AMBIENTAL	189	41	39	
Facultad de Ciencias de la Salud	ENFERMERÍA	380	65	85	
	BACTERIOLOGÍA	277	54	48	
	ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD (D)	56	15	165	
	TÉCNICO PROFESIONAL EN FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD (D)	12	3	0	
Facultad de Educación	LICENCIATURA EN EDUCACION RELIGIOSA (D)	38	11	90	
	LICENCIATURA EN MATEMATICAS (D)	46	32		
	LICENCIATURA EN TECNOLOGIA E INFORMATICA (D)	137	13		
Facultad humanidades ciencias sociales y administración	ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA	66	17	26	
	PUBLICIDAD	379	65	66	
		TOTAL	2040	405	628

DISEÑO

¿El menú de la página UCM Virtual son acordes a sus componentes?



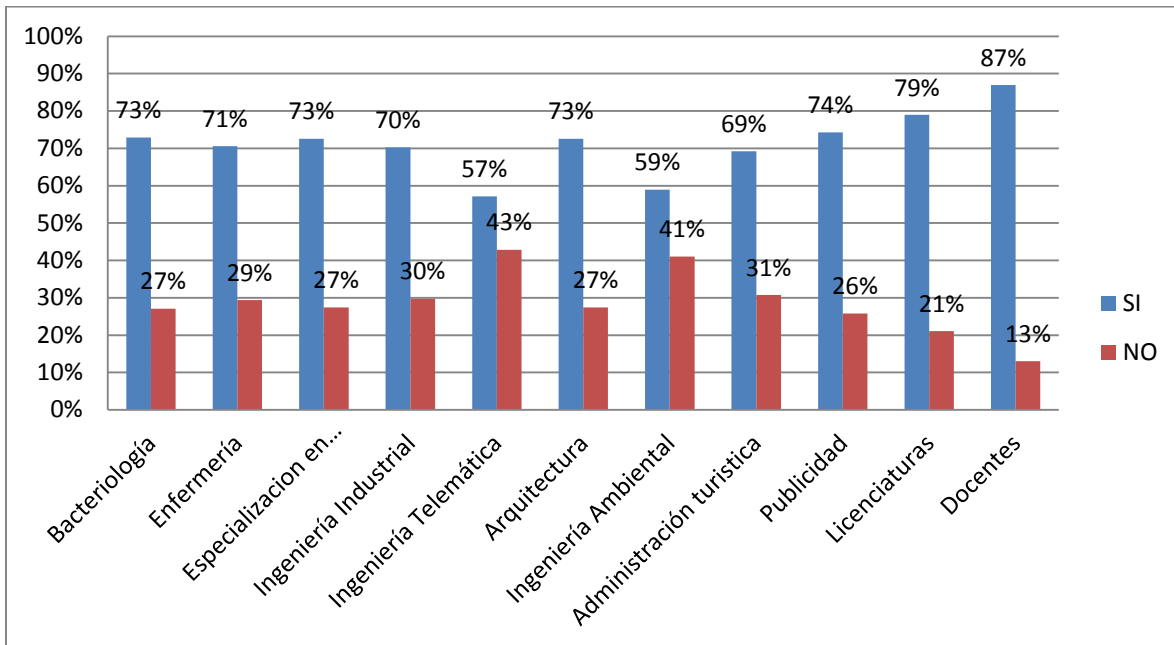
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	8
4 a 5	3



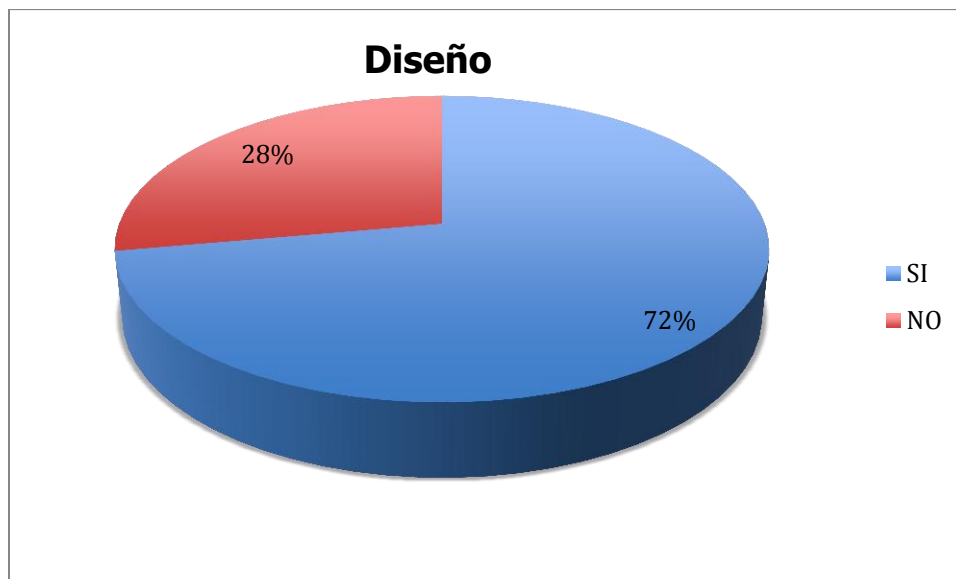
Evidencias

La mayoría de los estudiantes y docentes de la UCM manifiestan que el menú de la página es acorde a sus componentes.

¿Los enlaces y botones son fáciles de identificar en la página UCM Virtual?



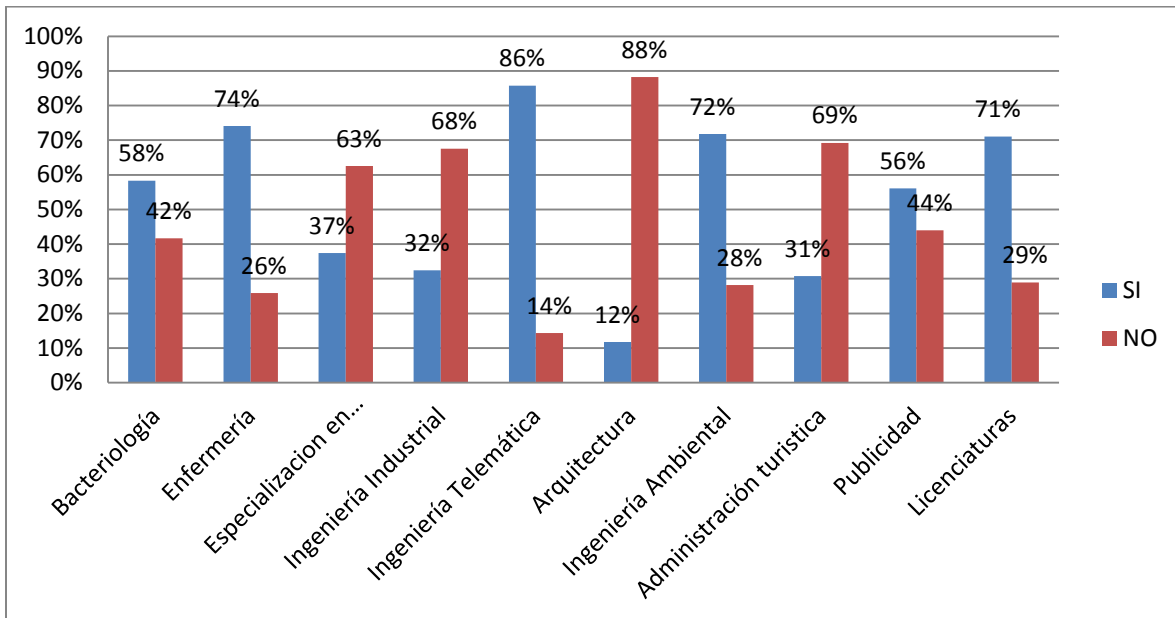
SI	NO
42	16



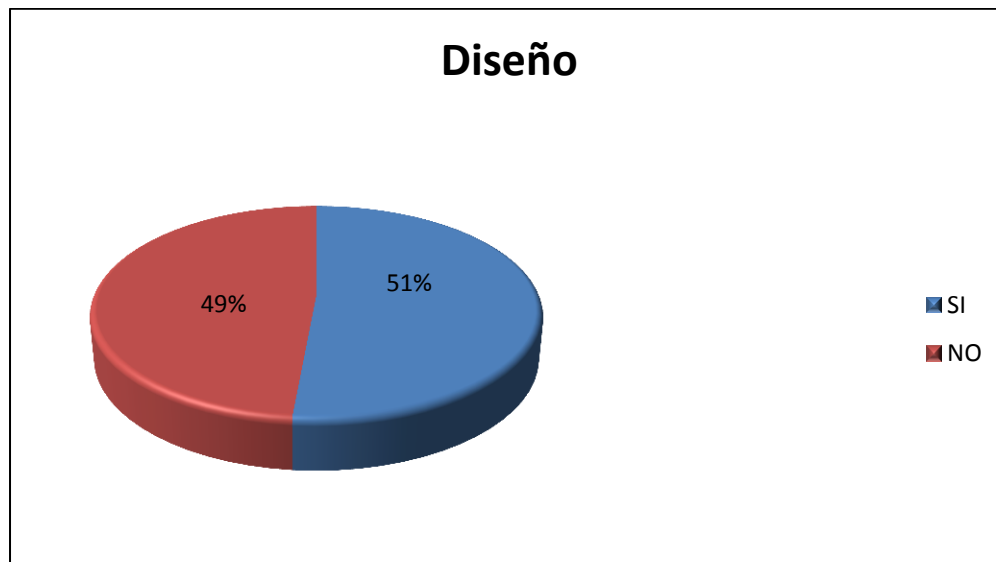
Evidencias

La mayoría de los estudiantes y Docentes en un 72%, manifiestan que los enlaces y botones son fáciles de identificar en la Página de la UCM Virtual.

¿Le resulta fácil navegar en la plataforma MOODLE?



SI	NO
32	30

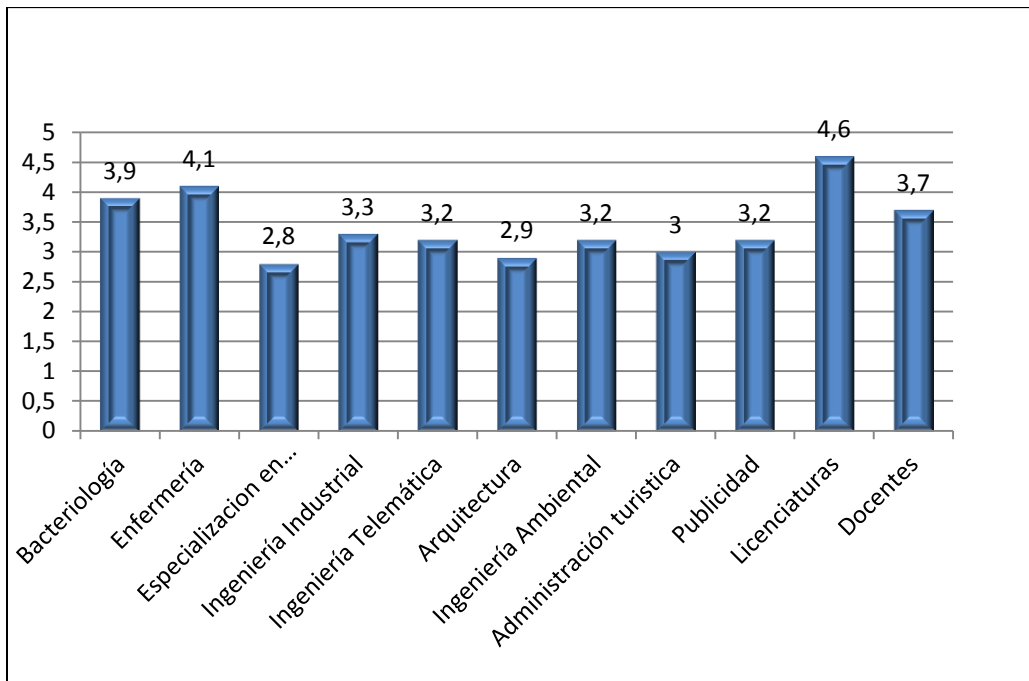


Evidencias

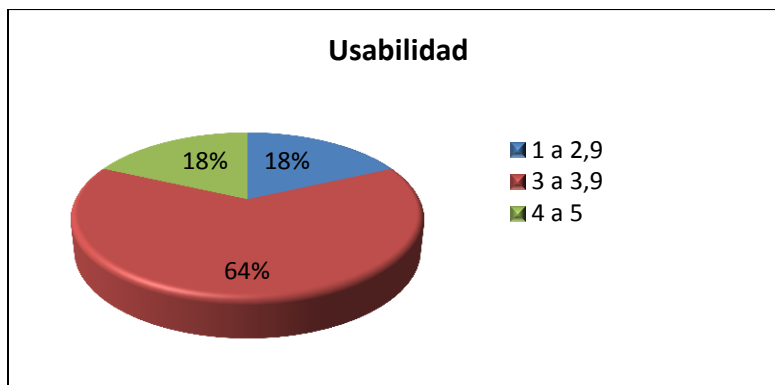
Una mayor parte de estudiantes les resulta fácil navegar en la plataforma MOODLE siendo alto el porcentaje de estudiantes que no consideran que es fácil la navegación en la plataforma representado este por el 49%.

Usabilidad

¿Accede con frecuencia a la página de la UCM Virtual?



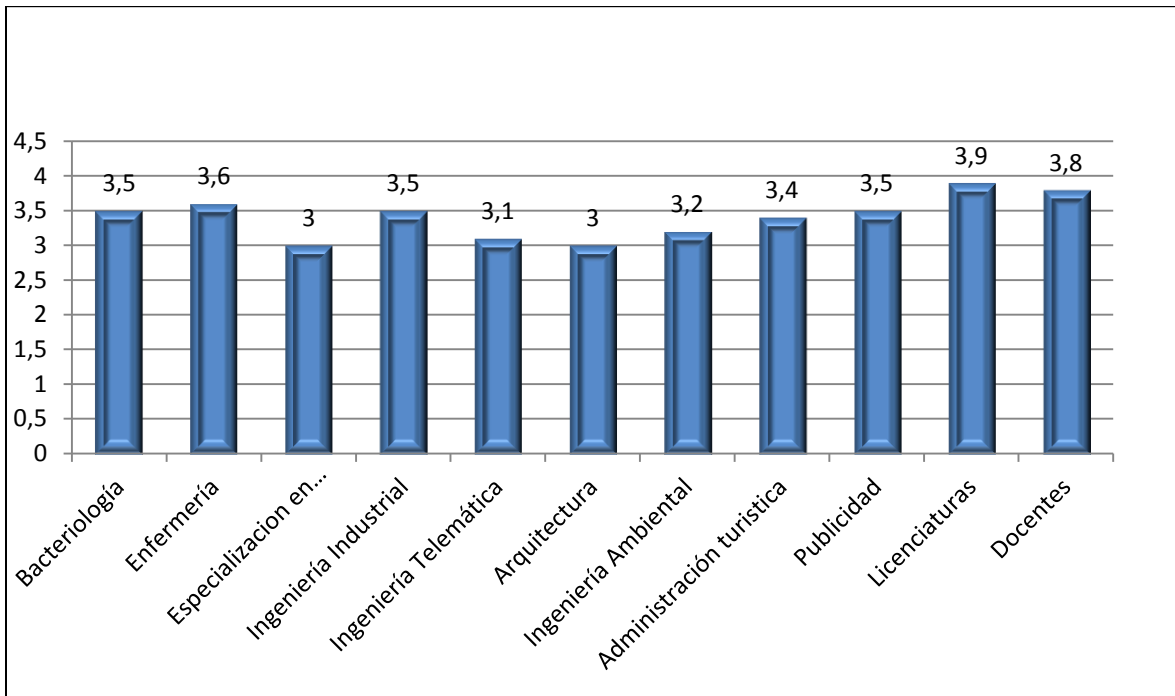
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	2
3 a 3,9	7
4 a 5	2



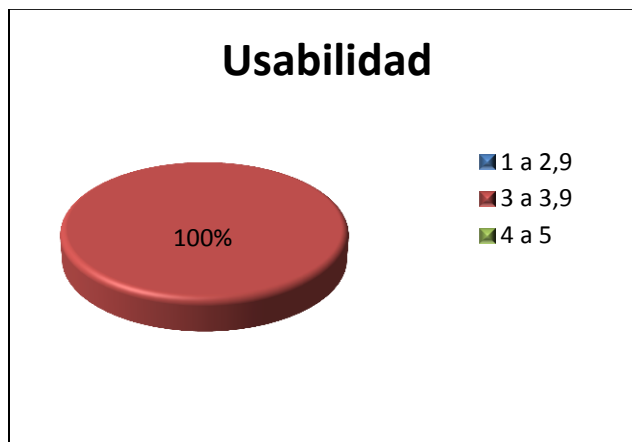
Evidencias

Los estudiantes que con más frecuencia acceden a la página de la UCM Virtual son de los programas de enfermería, bacteriología y licenciaturas.

¿Encuentra de una manera rápida y eficaz lo que busca en la página UCM Virtual?



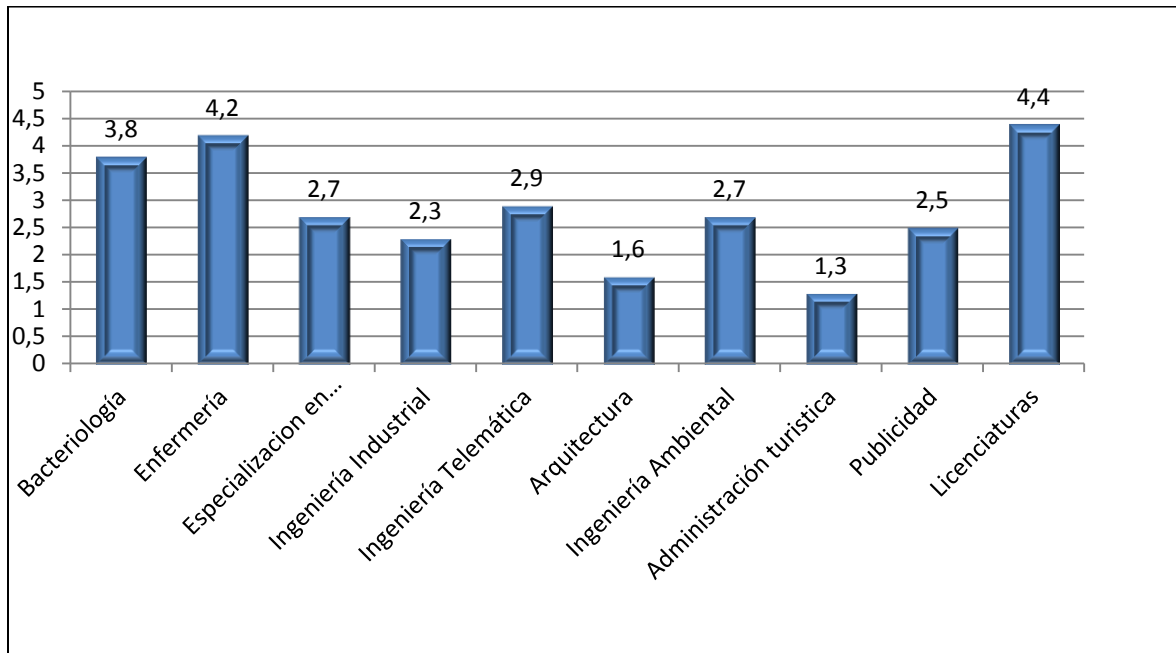
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	11
4 a 5	0



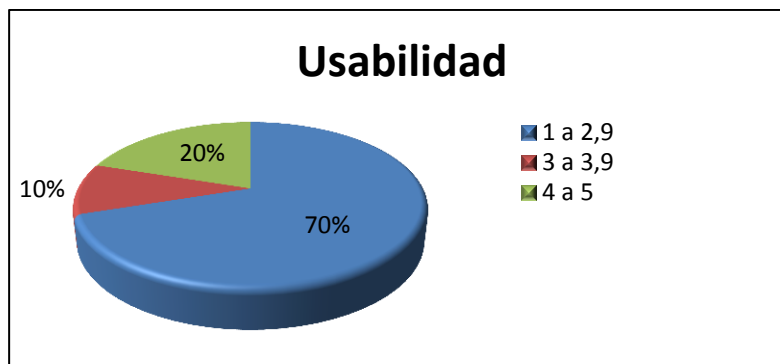
Evidencias

En la mayoría de los estudiantes y docentes encuestados opinaron que encuentran en forma rápida y eficaz lo que buscan en la página de la UCM Virtual.

¿Con que frecuencia ingresa a la plataforma MOODLE?



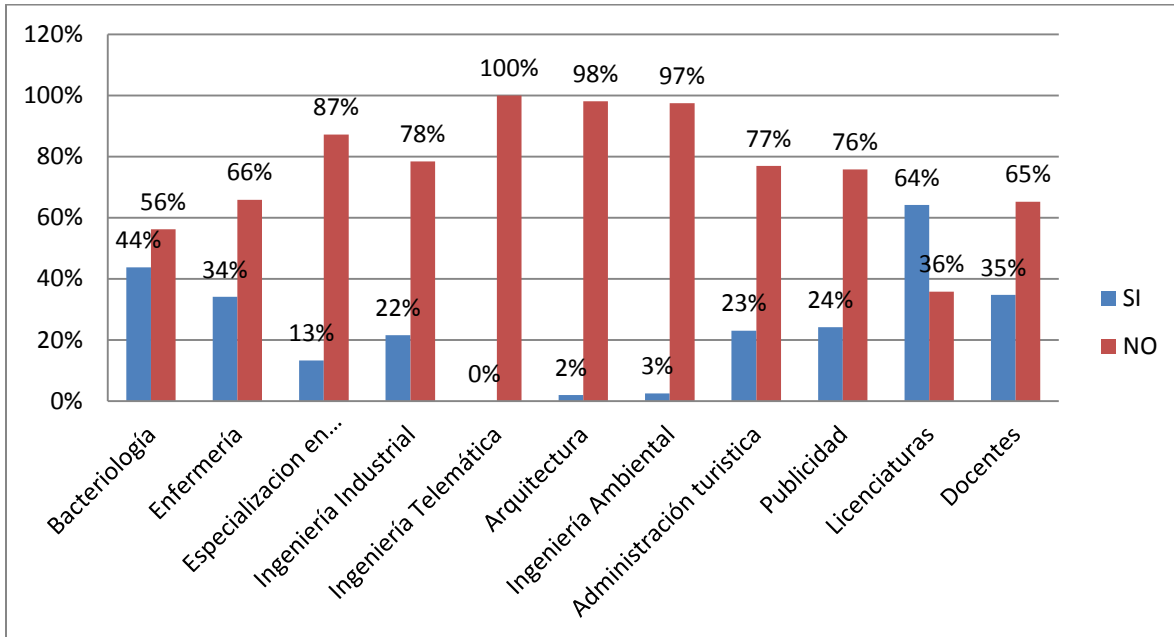
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	7
3 a 3,9	1
4 a 5	2



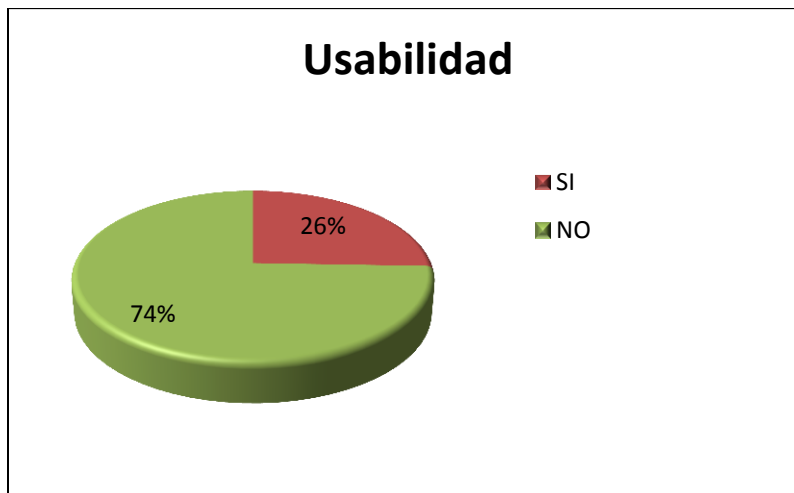
Evidencias

Los estudiantes que con más frecuencia ingresan a la plataforma MOODLE son Enfermería y licenciaturas y bacteriología. Los estudiantes que acceden con menos frecuencia ingresan a la plataforma son los programas de especialización en salud, industrial, telemática, arquitectura, ambiental, admón. turística y publicidad.

¿Ha utilizado el chat en línea de la página UCM Virtual?



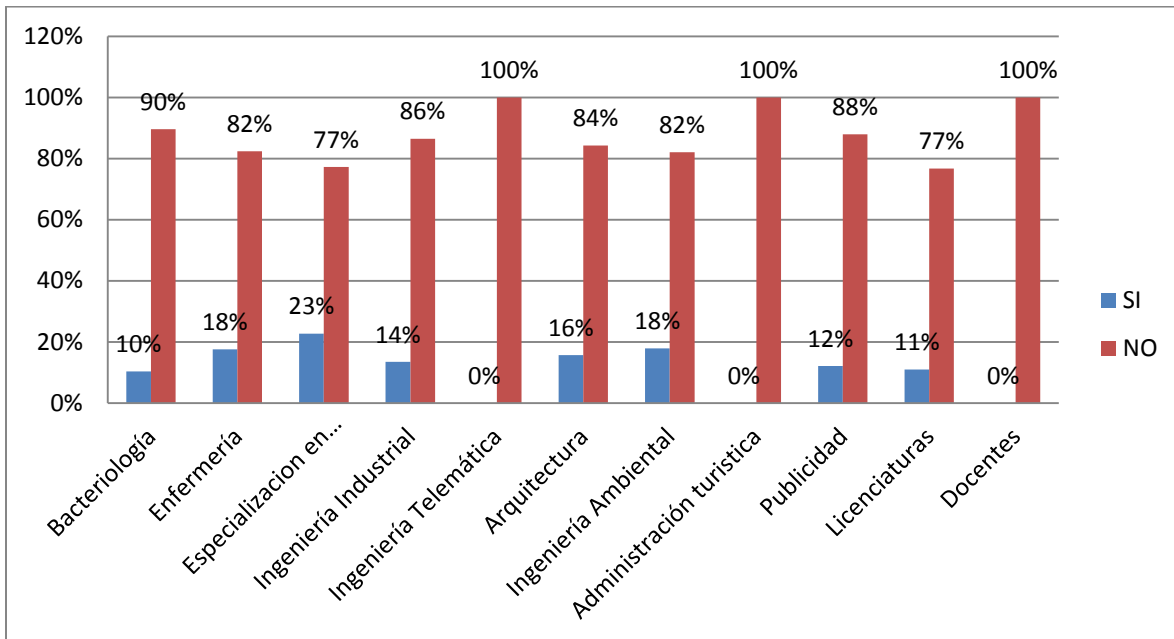
SI	NO
15	43



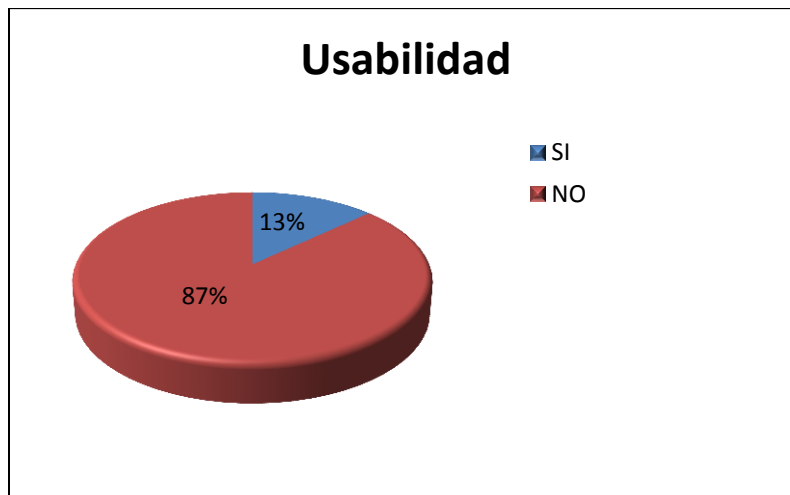
Evidencias

Las licenciaturas son el programa que más ha utilizado el chat en línea de página de la UCM Virtual representado con el 64% de esos estudiantes. La mayoría de los estudiantes de la UCM no utilizan el chat en línea.

¿Ha calificado alguna vez la página de la UCM Virtual?



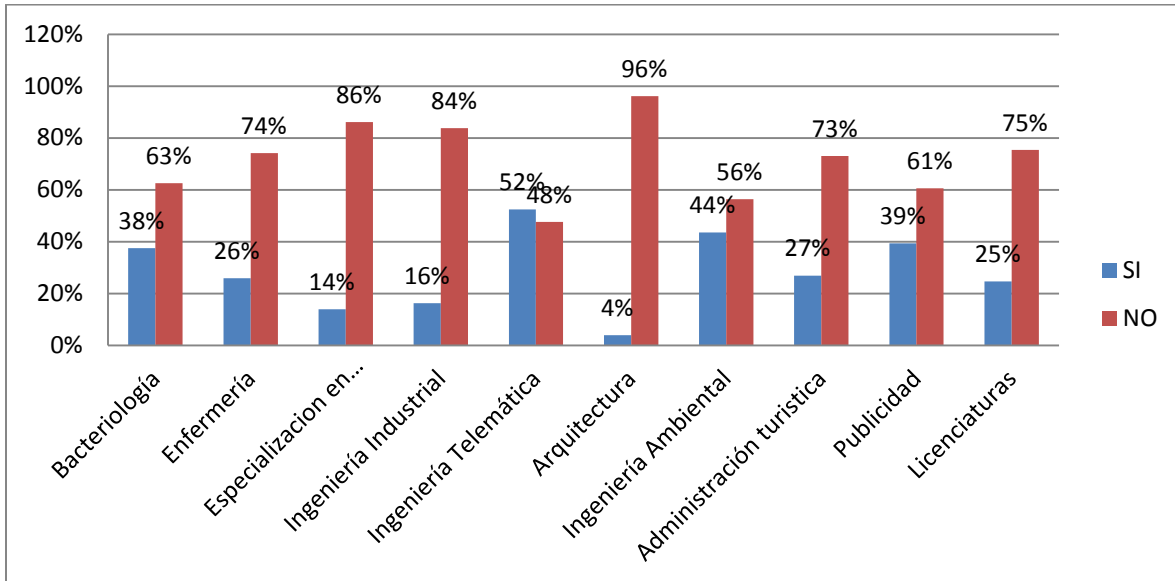
SI	NO
6	40



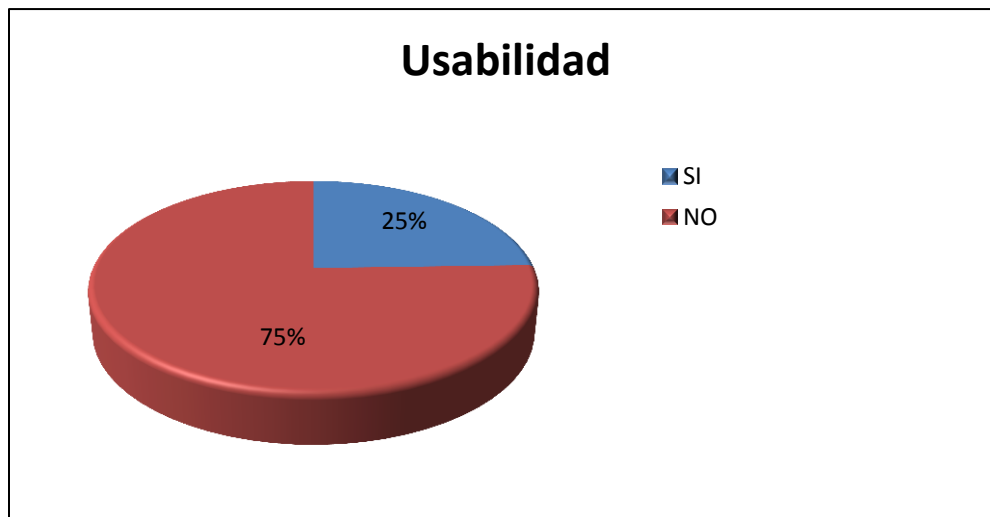
Evidencias

La gran mayoría de los estudiantes y docentes manifestaron que nunca han calificado la página de la UCM Virtual estos grupos representados con el 87%.

¿Ha cambiado la contraseña de acceso a la plataforma MOODLE?



SI	NO
12	37

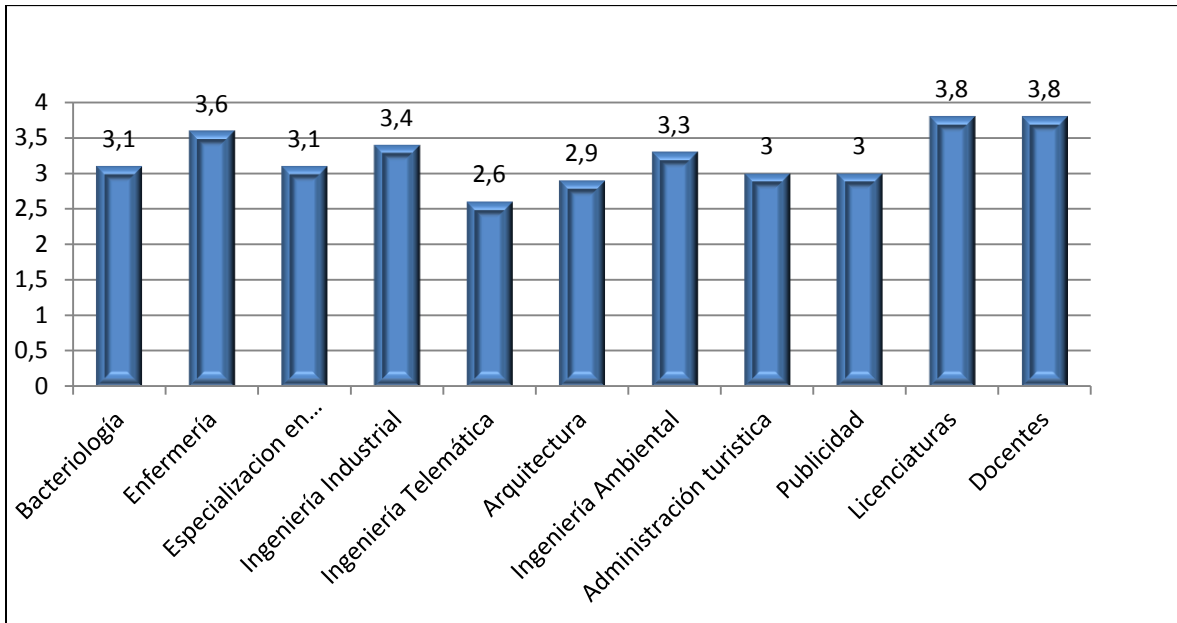


Evidencias

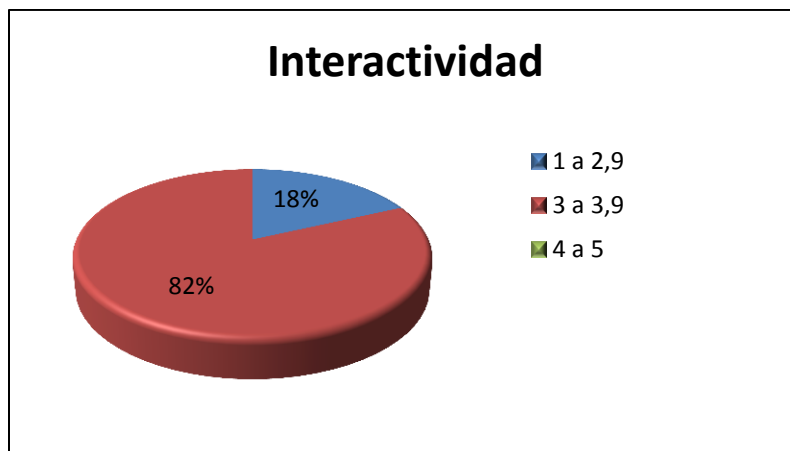
Solo el programa de ingeniería telemática la mayor parte de sus estudiantes han cambiado la contraseña de la plataforma MOODLE representado por el 52%. La mayoría de los estudiantes encuestados no ha cambiado la contraseña de acceso a la plataforma MOODLE representados con el 75% de total.

Interactividad

¿Qué tan interactiva es la página de la UCM Virtual?



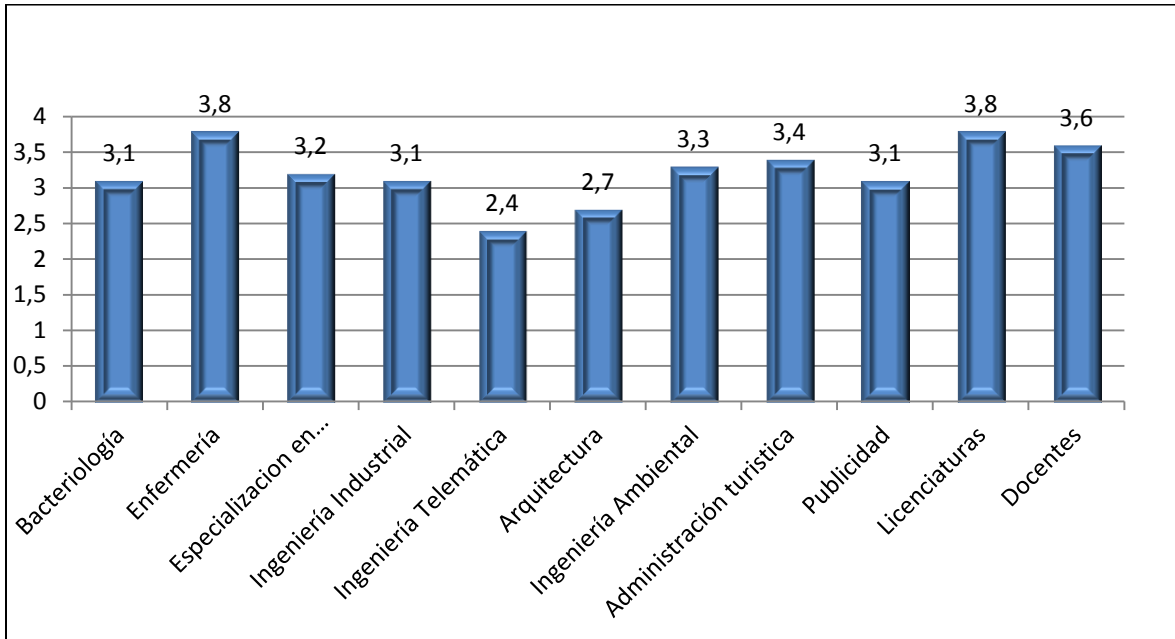
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	2
3 a 3,9	9
4 a 5	0



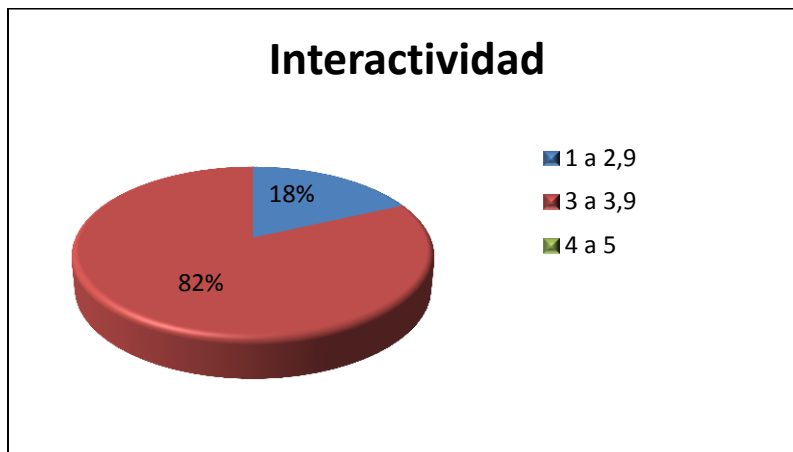
Evidencias

La Mayoría de los estudiantes y docentes encuestados manifestaron que la página de la UCM Virtual es interactiva.

¿Los avisos informativos de noticias de la UCM Virtual son de su interés?



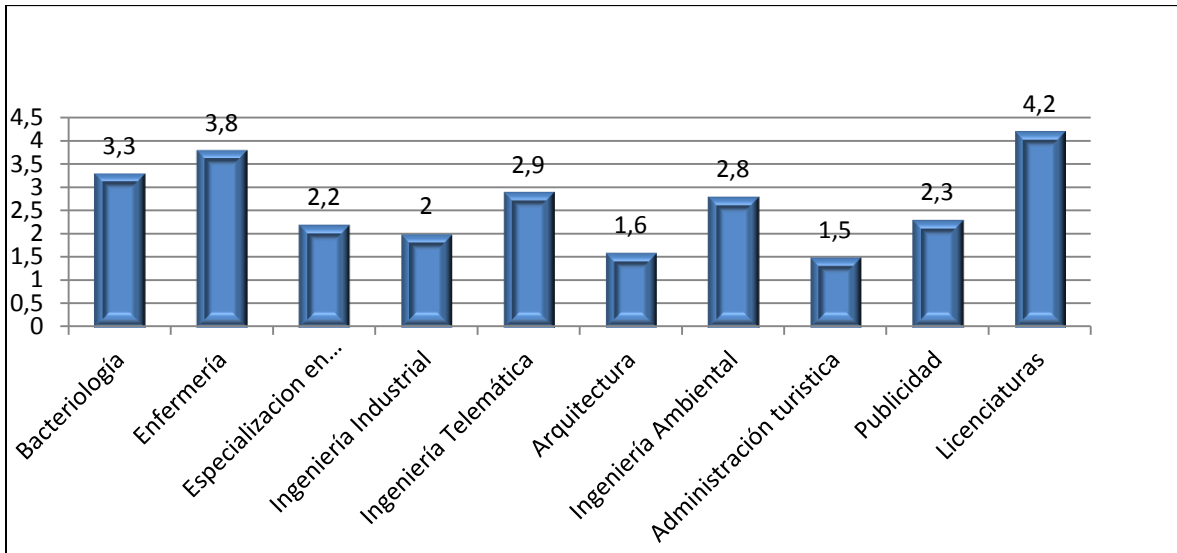
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	2
3 a 3,9	9
4 a 5	0



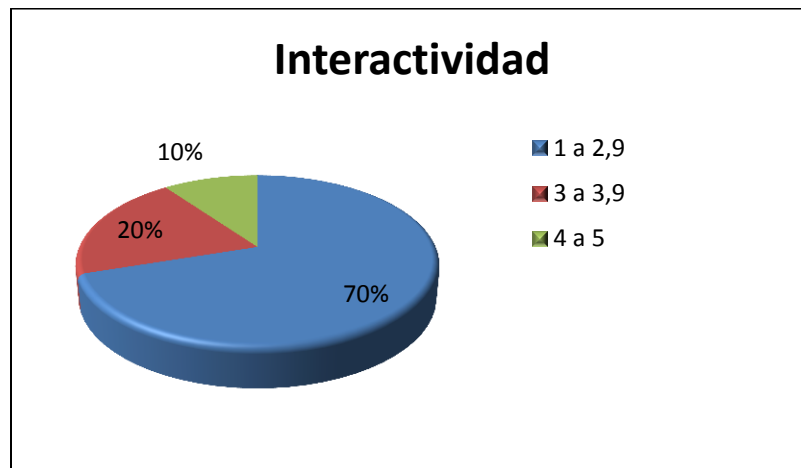
Evidencias

La mayoría de los estudiantes de la UCM consideran que las noticias publicadas por la UCM virtual son de su interés en su banner principal, pero expresan que existen muchas noticias desactualizadas en su slider de noticias.

¿Con que frecuencia ha descargado de la plataforma MOODLE material de apoyo para el curso (documentos, fotos, videos) sin problemas?



Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	7
3 a 3,9	2
4 a 5	1

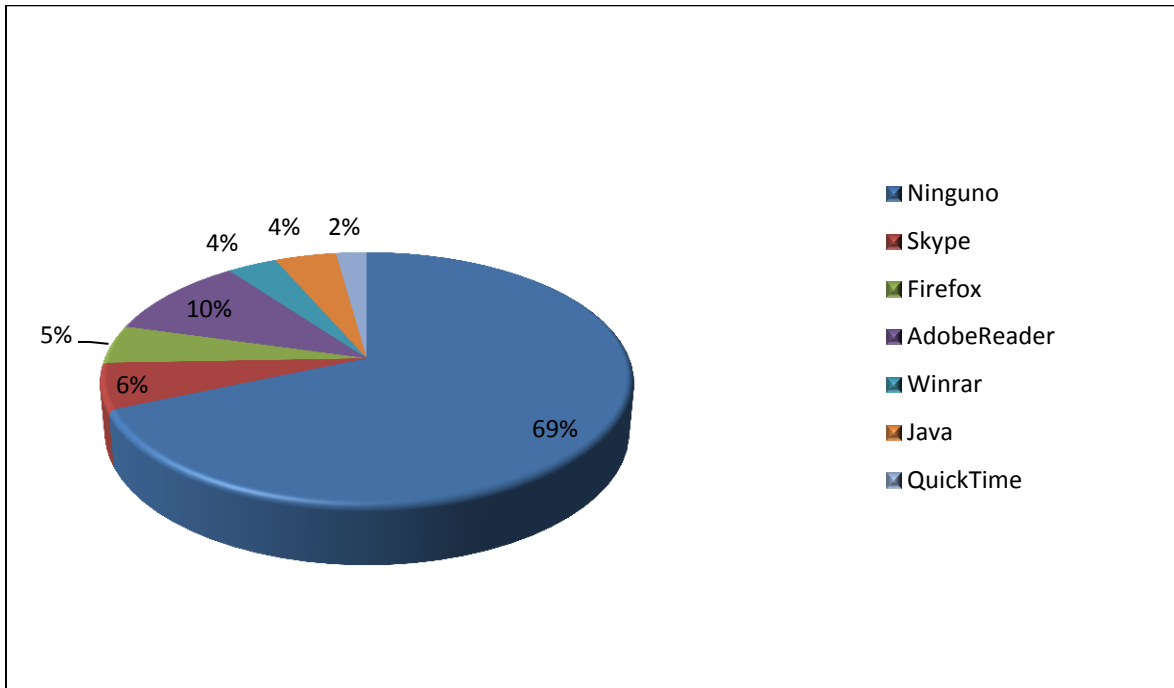


Evidencias

Bacteriología, enfermería y las licenciaturas son los programas que con más frecuencia descargan archivos de la plataforma MOODLE. Con Respecto a las descargas de documento fotos o videos de la plataforma MOODLE se evidencia con un 70% que no realizan descargas

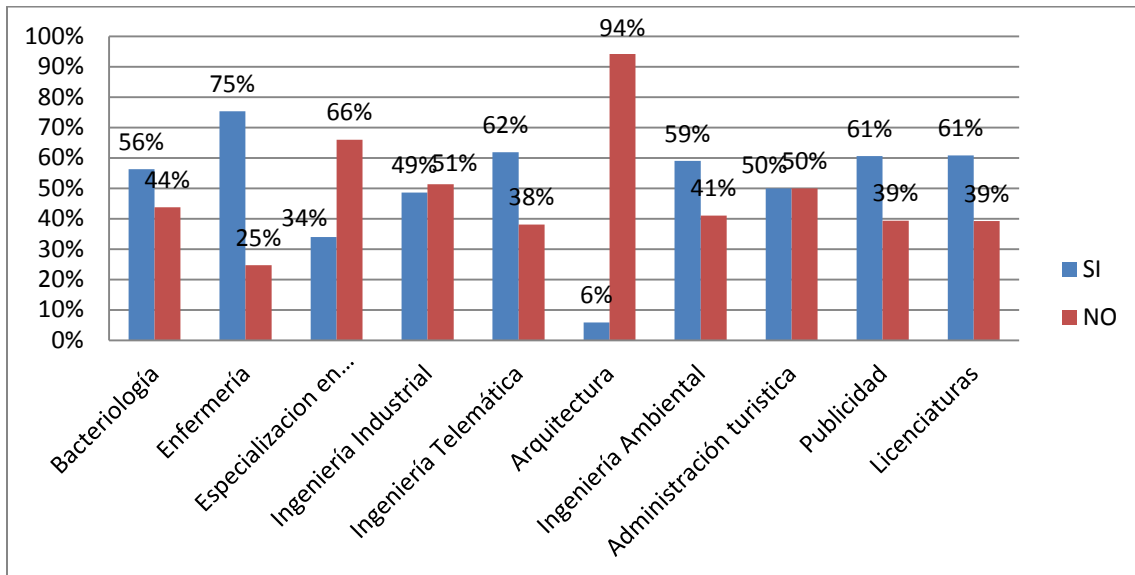
Seleccione el software que ha descargado desde la página UCM Virtual para su computador:

Estudiantes Antiguos	Ninguno	Skype	Firefox	AdobeReader	Winrar	Java	QuickTime
Promedio por carrera	50,1	4,3	3,6	7,7	2,6	3,2	1,6

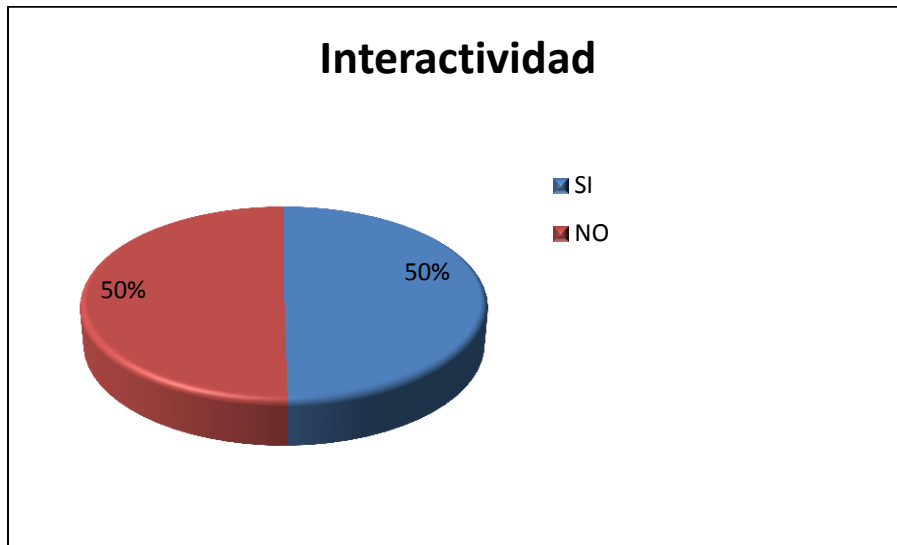


Los estudiantes que si han realizado descargas de software de la página de la UCM Virtual, es notable la preferencia para descargar el Adobe Reader representado con el 10%. En general la gran mayoría no realizan la descarga de ningún software de la página UCM Virtual.

¿Puede subir sus tareas con facilidad a la plataforma MOODLE?



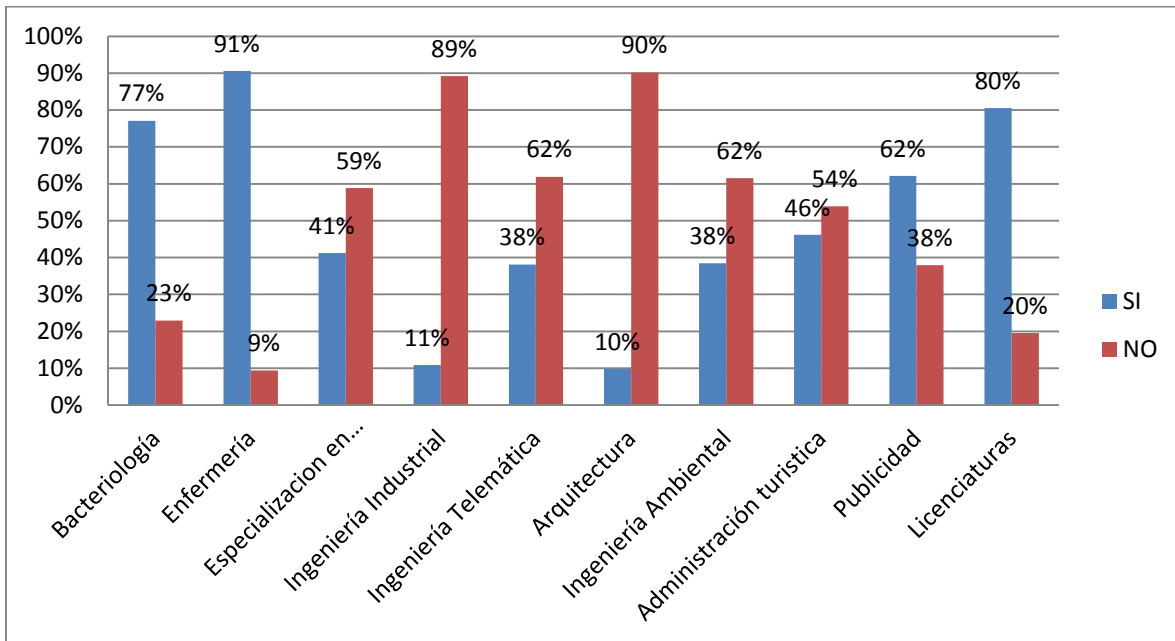
SI	NO
30	30



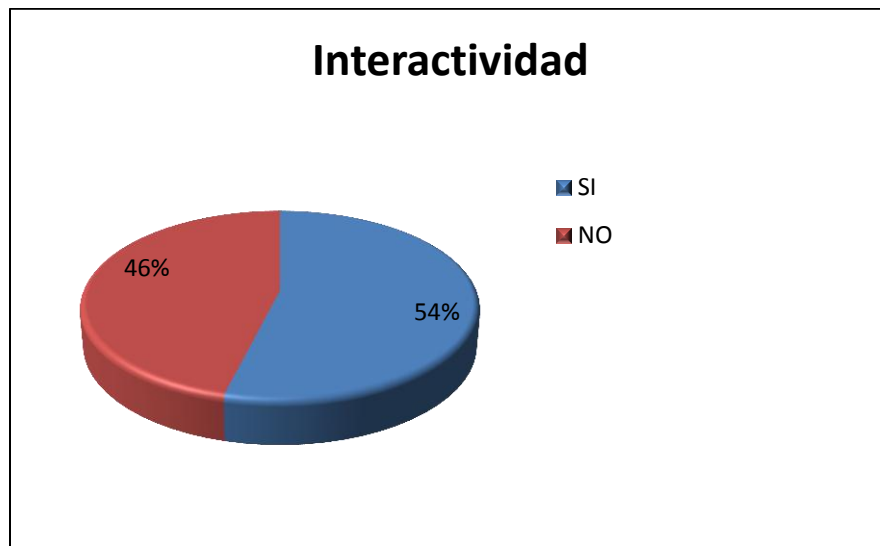
Evidencias

La mayor parte de los estudiantes de los programas bacteriología, enfermería, telemática, ambiental, publicidad y las licenciaturas opinan que pueden subir sus tareas con facilidad en la plataforma.

¿Ha participado en un foro en alguno de los cursos de la plataforma MOODLE?



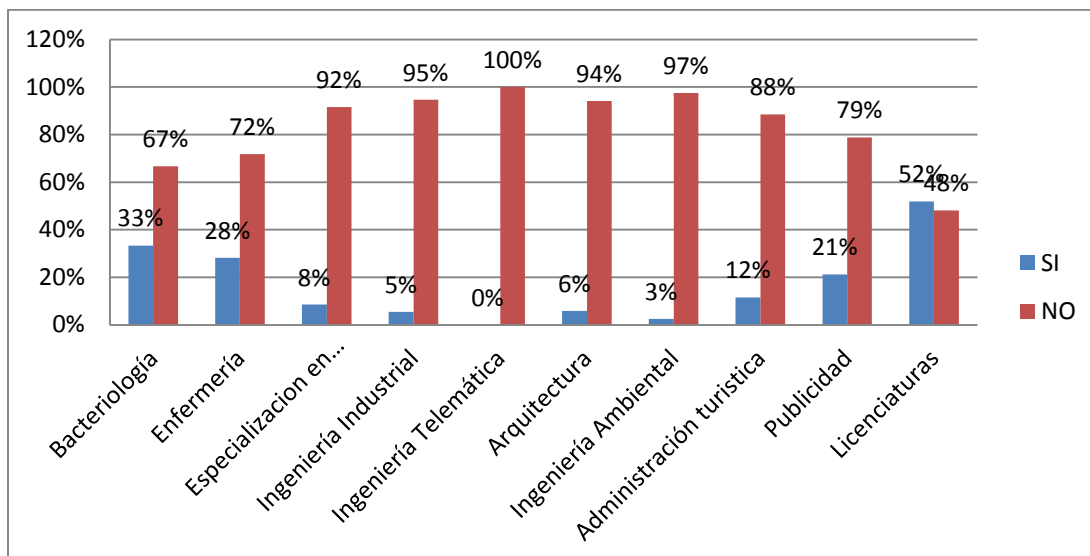
SI	NO
33	28



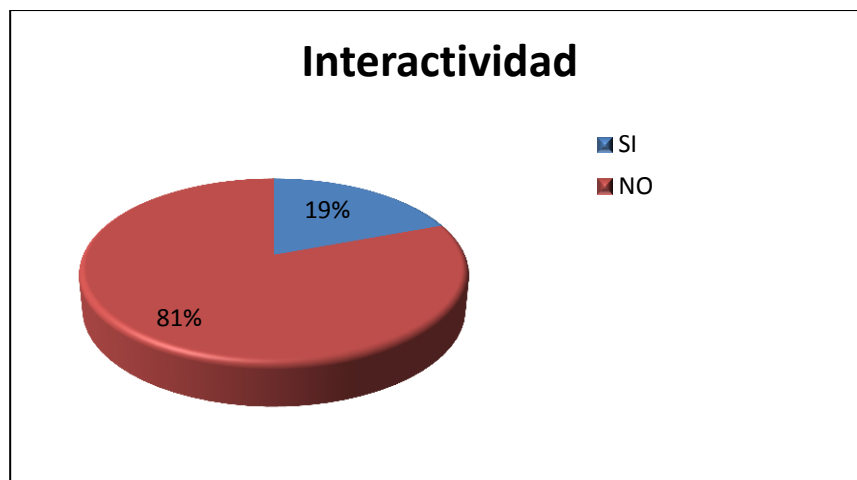
Evidencias

La mayoría de los Estudiantes en bacteriología, enfermería, publicidad y las licenciaturas han participado en alguno de los foros en la plataforma MOODLE.

¿Ha participado en una conferencia web programada como actividad por el docente en la plataforma MOODLE?



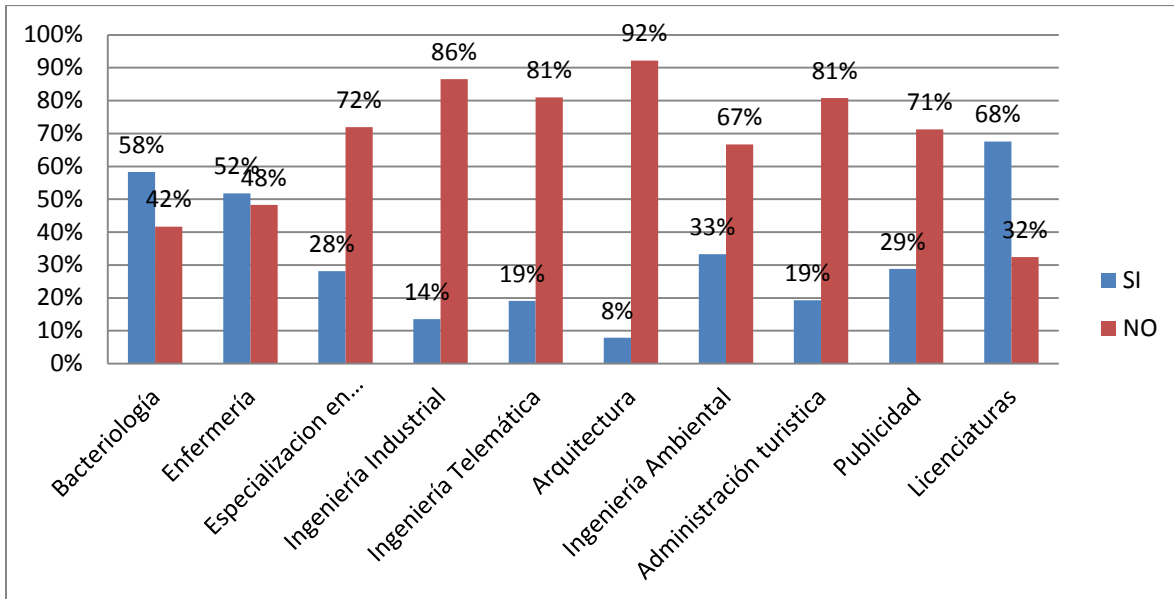
SI	NO
12	49



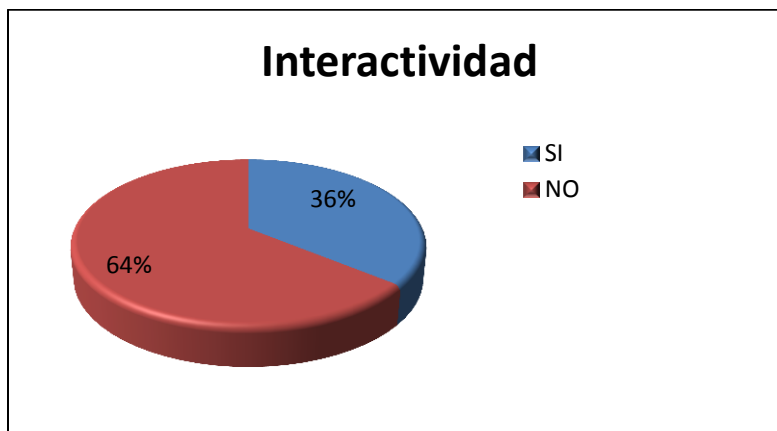
Evidencias

La mayoría de los estudiantes de licenciaturas han participado en una conferencia web programada como actividad por un docente. La mayoría de los estudiantes de la UCM no han participado de conferencia web programada como actividad por un docente.

¿El docente ha utilizado la herramienta pizarra virtual que brinda a los participantes diapositivas, audio, chat y video en línea en la plataforma MOODLE?



SI	NO
22	39



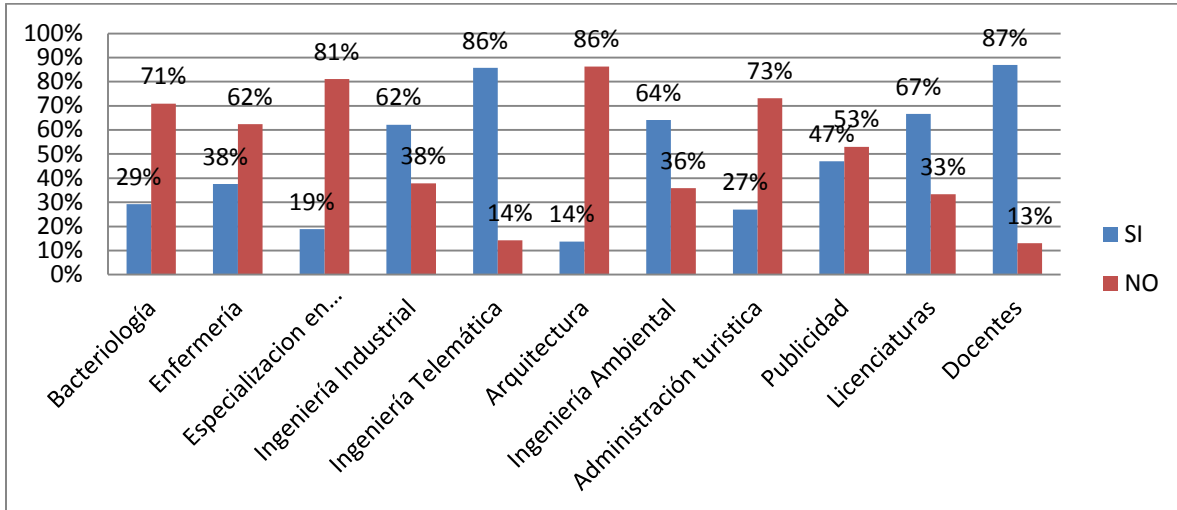
Evidencias

- La mayoría de los estudiantes de los programas de Bacteriología, Enfermería y Licenciaturas han participado en la pizarra virtual alguna vez en un curso de plataforma MOODLE. Los programas que no han participado en una actividad con la pizarra virtual acompañados por el docente representan la mayoría con el 64% del total de encuestados.

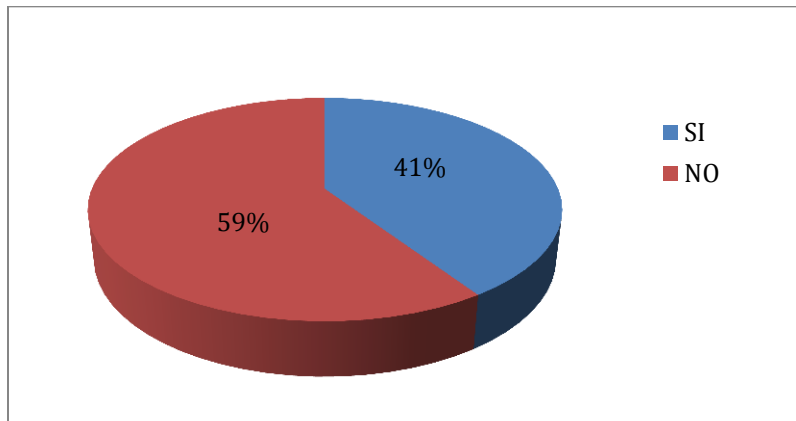
Contenido

¿Conoce la diferencia entre la información del SIGA y la información de la plataforma

MOODLE?



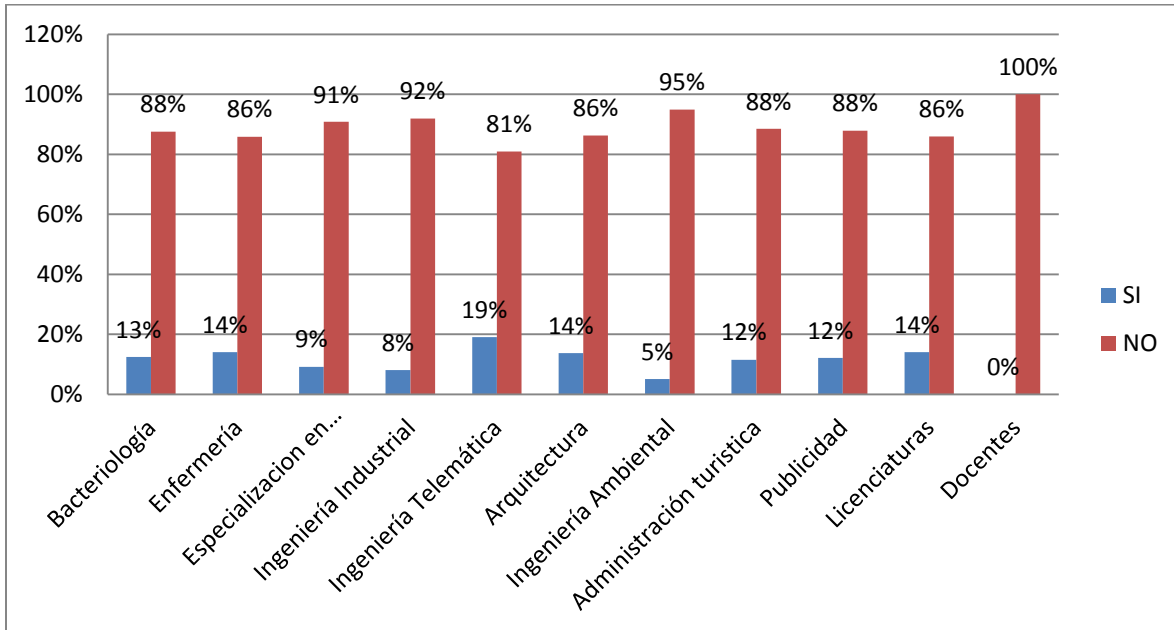
SI	NO
23,4545455	34,2727273



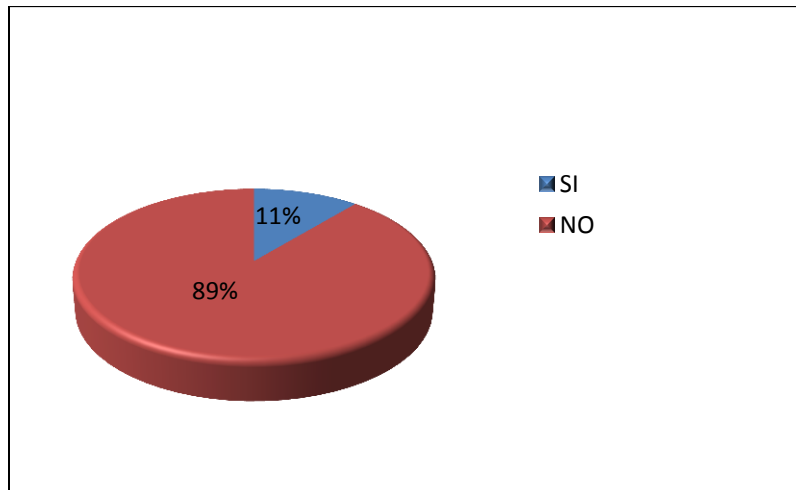
Evidencias

La mayoría de los estudiantes de bacteriología, enfermería, especialización en salud, arquitectura, Administración turística y publicidad no conocen la diferencia entre el SIGA y la plataforma MOODLE. La mayoría de los estudiantes encuestados no conocen la diferencia entre el SIGA y la plataforma MOODLE.

¿Conoce el canal en YouTube de la UCM Virtual?



SI	NO
6	50

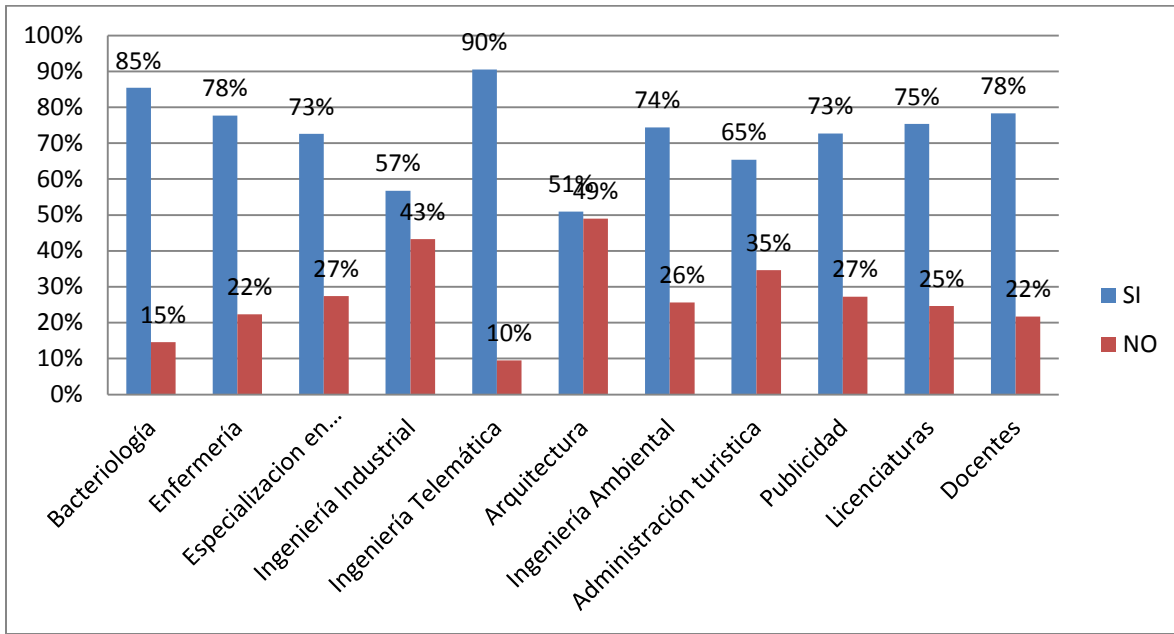


Evidencias

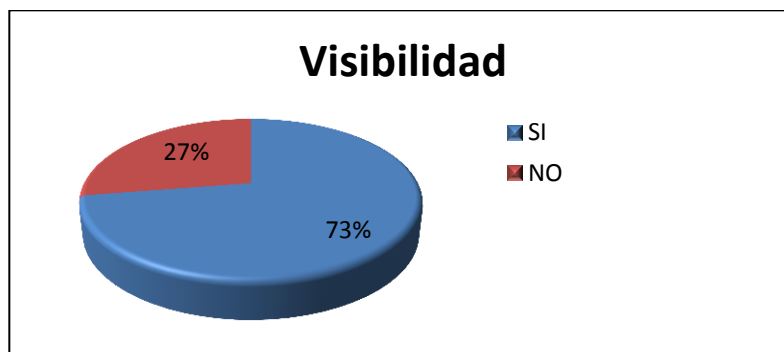
La gran mayoría de los estudiantes encuestados no conoce el canal en www.youtube.com de la UCM Virtual esto representado con el 89%.

Visibilidad

¿Ha utilizado el enlace que encuentra en la web de la UCM que le permite ingresar a la página de la UCM Virtual?



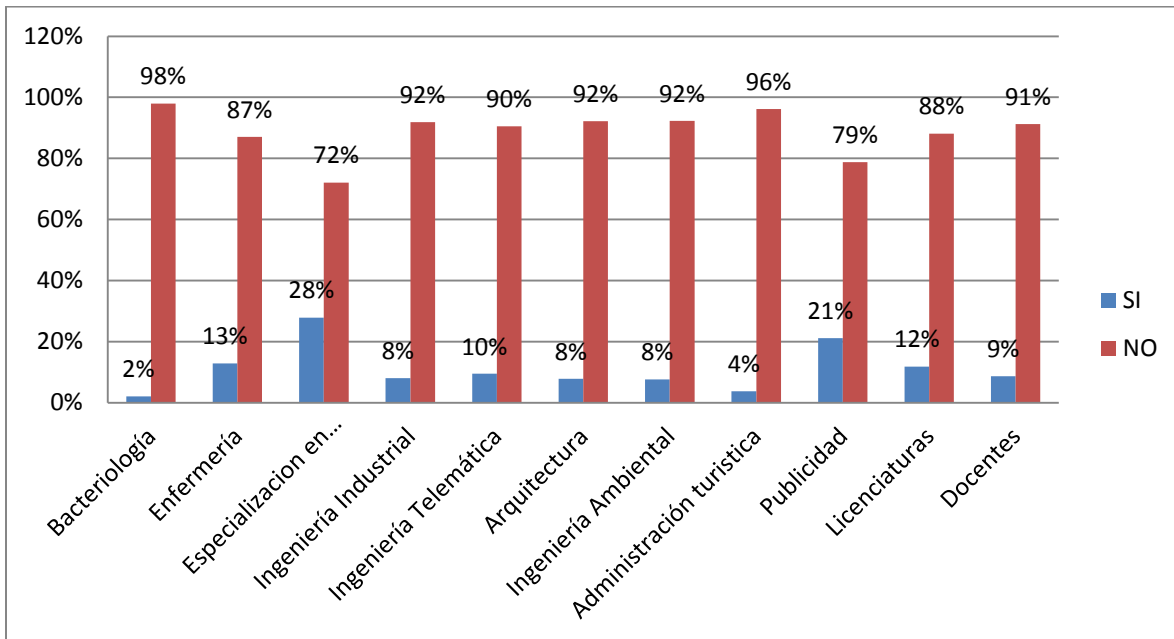
SI	NO
42	16



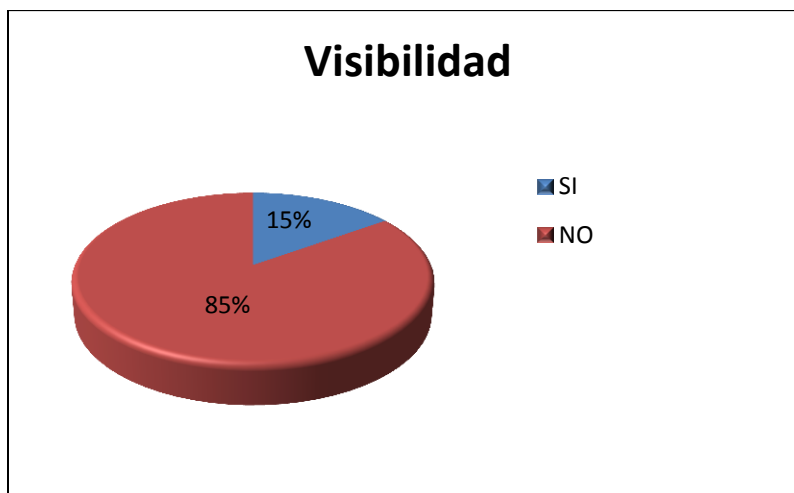
Evidencias

La mayoría de estudiantes encuestados por programa ingresan a la página UCM Virtual por medio del enlace que existe en la página principal de la UCM.

¿Ha recurrido la búsqueda de palabras claves y mapa del sitio en la página UCM Virtual?



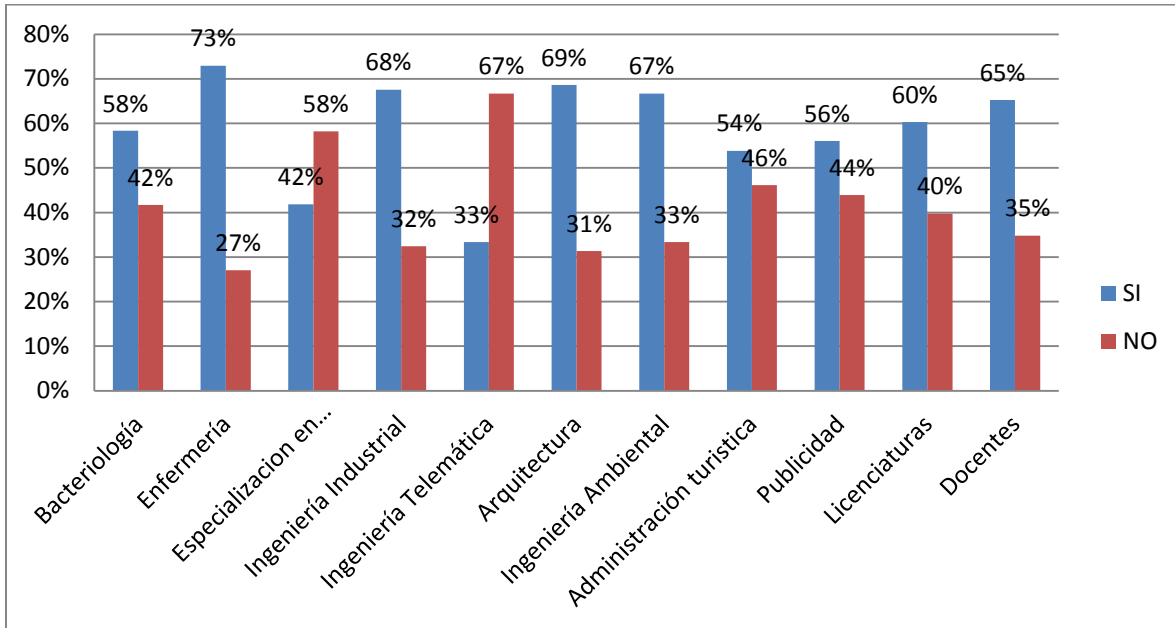
SI	NO
9	48



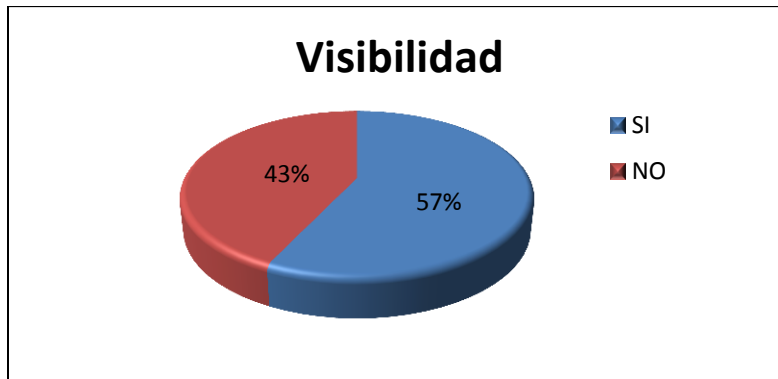
Evidencias

La mayoría de los estudiantes no han recurrido a la búsqueda de palabras claves en la página de la UCM Virtual.

¿Ha leído las noticias que están en la página UCM Virtual?



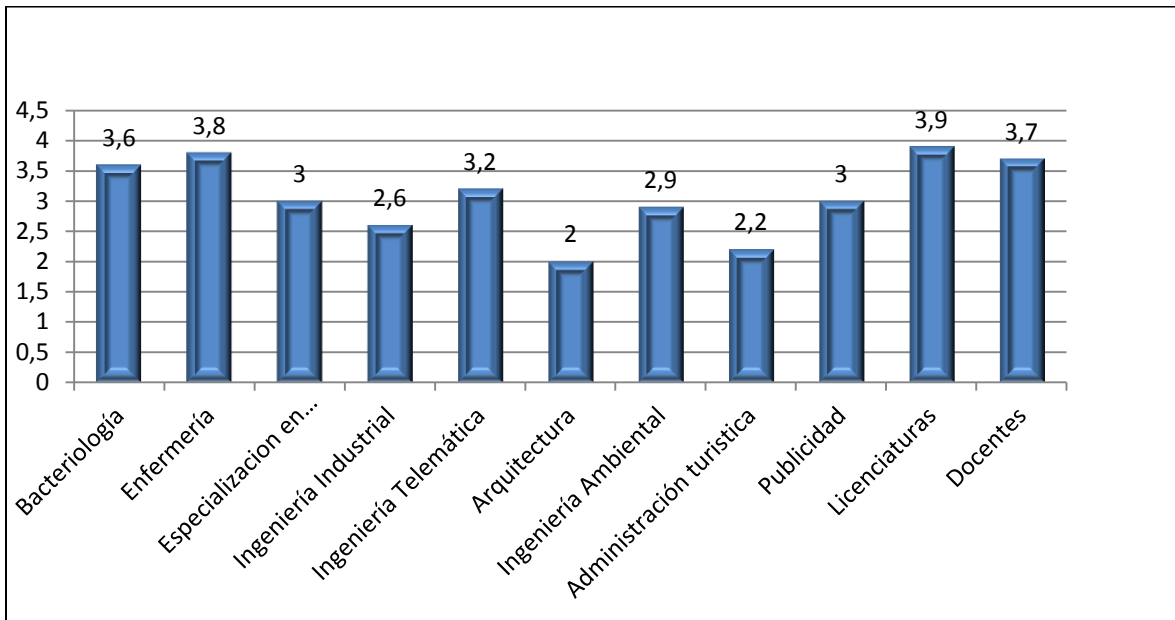
SI	NO
33	25



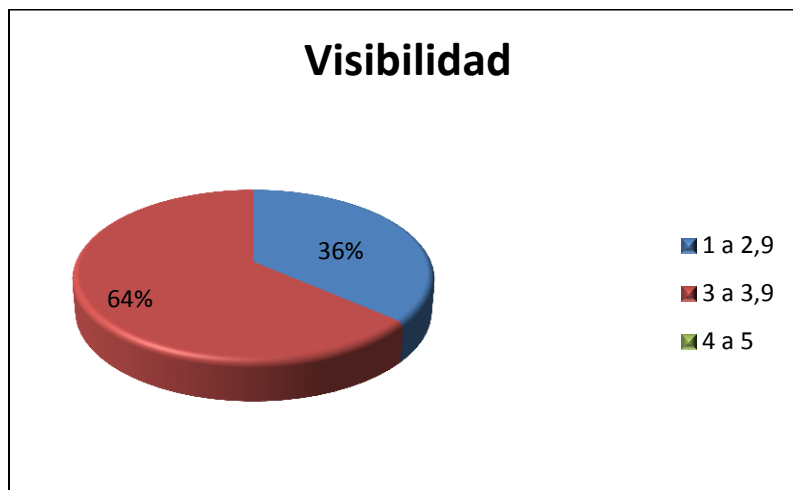
Evidencias

La mayoría de estudiantes si han leído las noticias que hay en la página de la UCM Virtual.

¿Está en un lugar visible y de fácil acceso el ingreso a las plataformas MOODLE?



Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	4
3 a 3,9	7
4 a 5	0

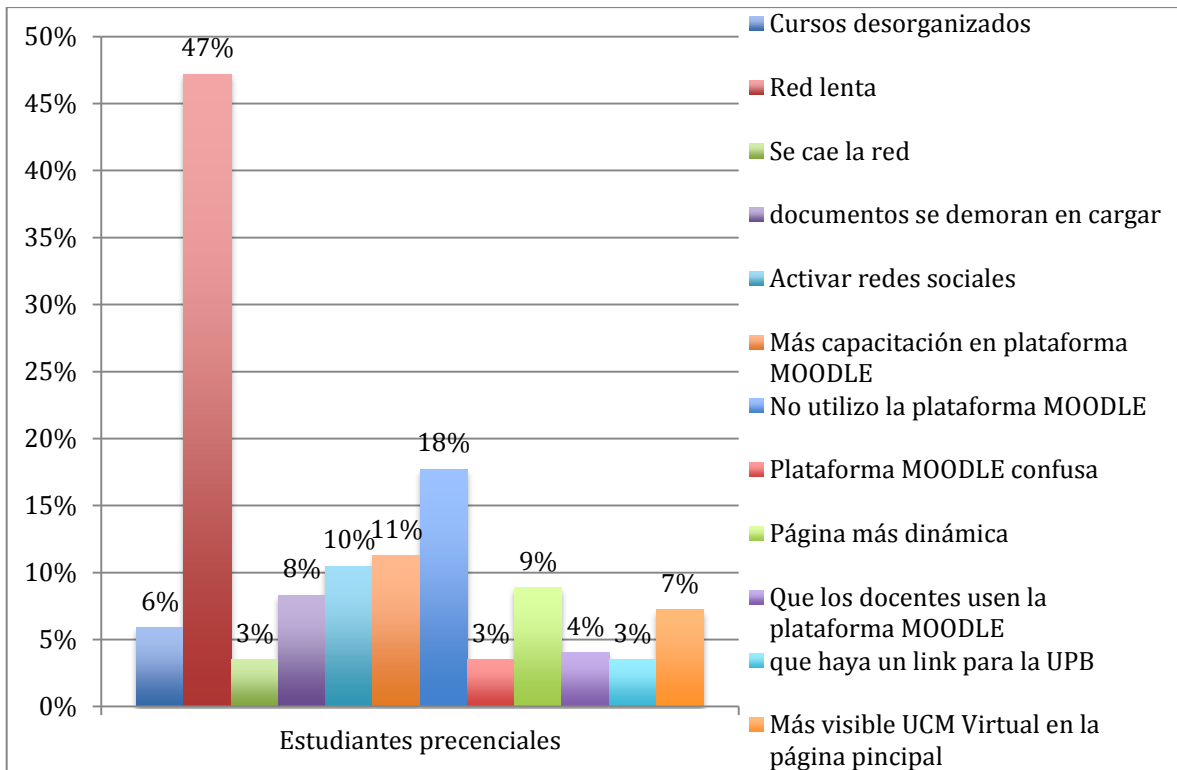


Evidencias

La mayoría de los estudiantes consideran que esta en un lugar visible y de fácil acceso el ingreso a la plataforma MOODLE.

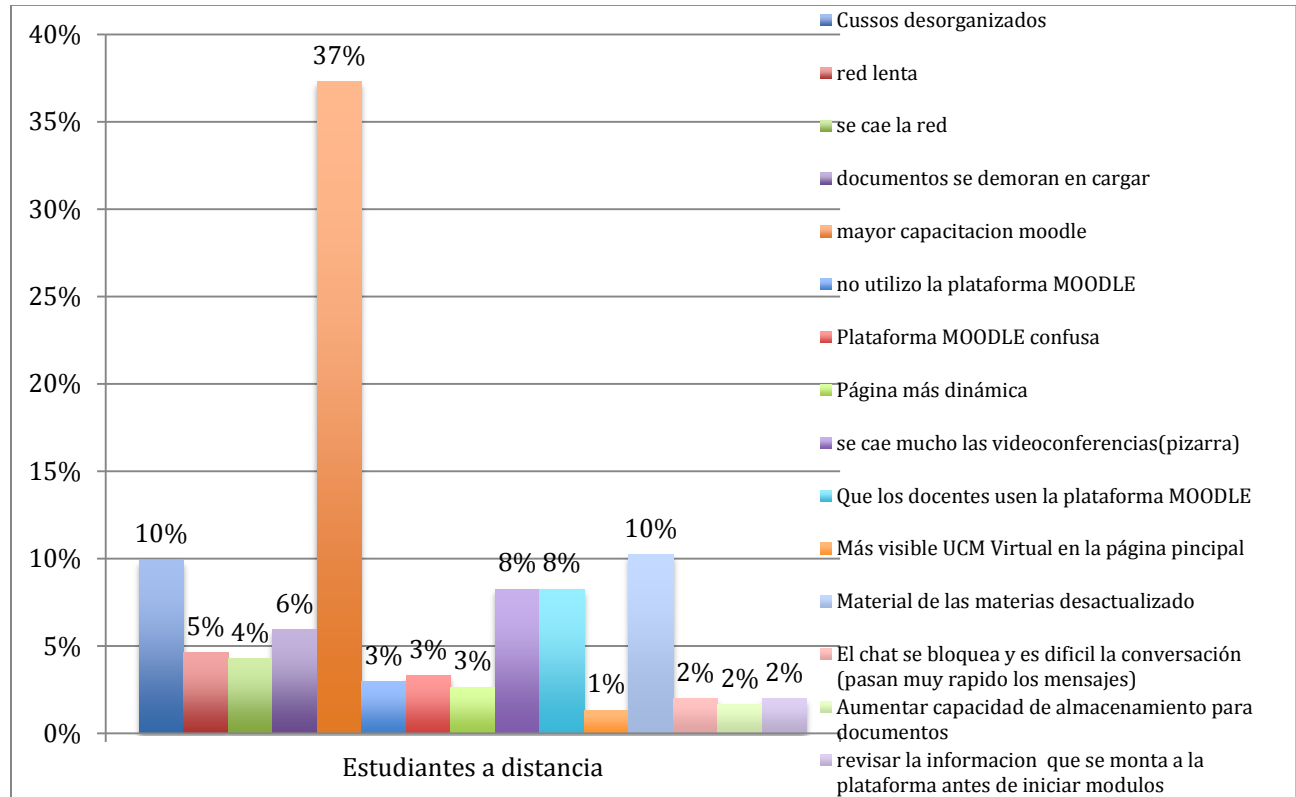
PREGUNTAS ABIERTAS

NOTA: Se realizó el análisis con las respuestas más comunes y repetitivas.



Evidencias

La Mayoría de los estudiantes encuestados de educación presencial manifiestan que la red de internet de la UCM es lenta. El 18% manifiestan que no utilizan la plataforma MOODLE. El 11% solicitan que se hagan más capacitaciones en el manejo de la plataforma MOODLE. Y solo en un 10% solicitan se habiliten el acceso a los sitios de redes sociales.



Evidencias

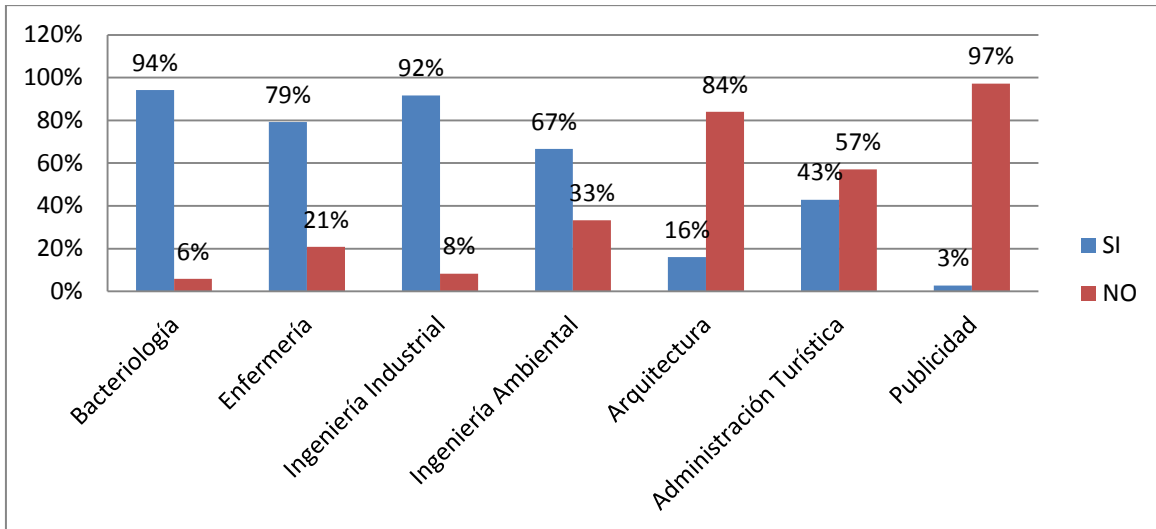
La mayoría de los estudiantes a Distancia solicitan capacitación para manejar la plataforma MOODLE, el 20% opinan que los cursos están desorganizados y el material que está en la plataforma esta desactualizado. El 8% manifiestan que se interrumpe la comunicación cuando utilizan la herramienta pizarra virtual en las videoconferencias.

Análisis de los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes nuevos de primer semestre de la UCM de todas las facultades discriminado por programas

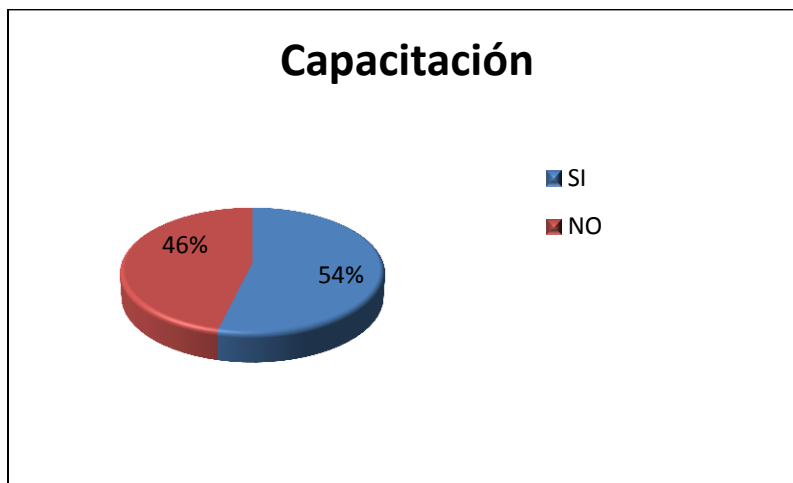
	Estudiantes nuevos	Total est.		Total encuestados
		Nuevos	Muestra	
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	INGENIERÍA INDUSTRIAL	20		12
	ARQUITECTURA	36		25
	INGENIERÍA AMBIENTAL	39		33
Facultad de Salud	ENFERMERÍA	36		24
	BACTERIOLOGÍA	34		34
Facultad humanidades	ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA	7		7
	PUBLICIDAD	52		36
total		224	142	171

CAPACITACIÓN

¿Asistió a la capacitación en plataforma MOODLE?



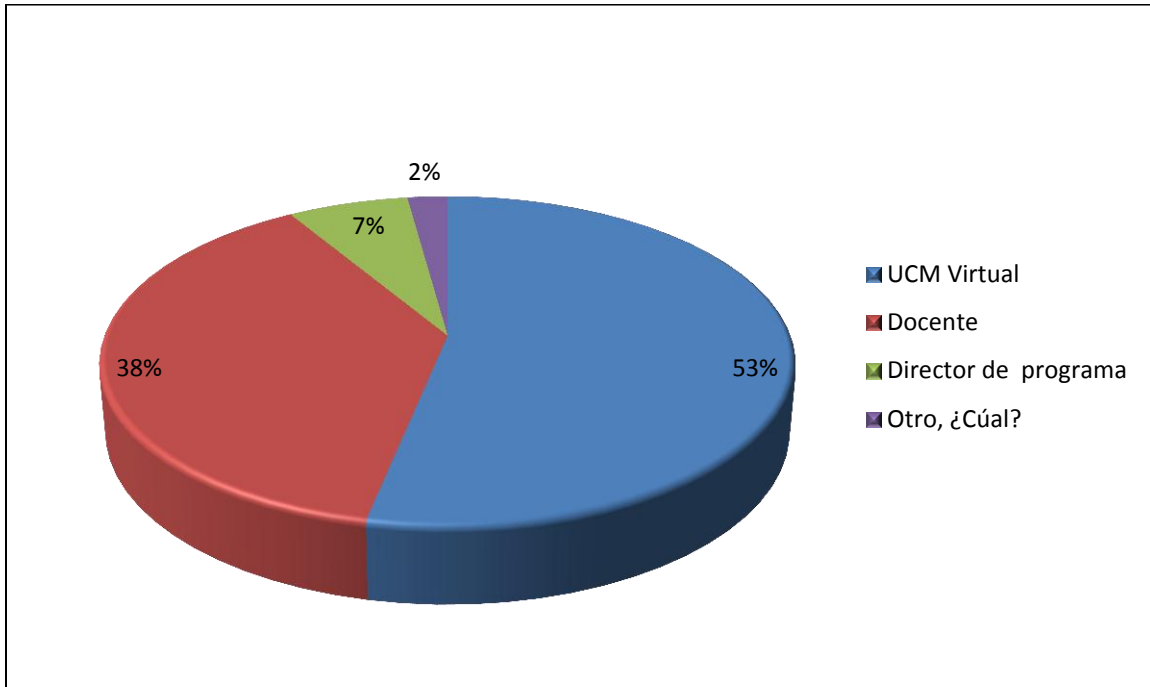
SI	NO
13	11



Evidencias:

La mayor parte de los estudiantes nuevos asistieron a la capacitación de la plataforma MOODLE. Las carreras que menos solicitan capacitación en MOODLE son Arquitectura, Administración turística y Publicidad.

Si la anterior respuesta fue un sí, conteste, ¿Quién le dictó la capacitación?



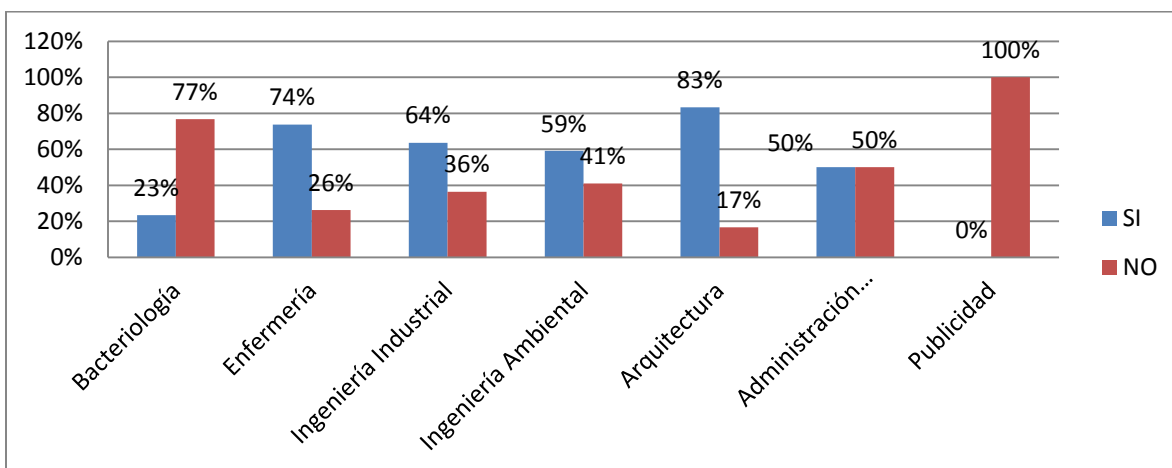
Evidencias

La mayoría de Los estudiantes nuevos recibieron capacitación de la UCM Virtual en su mayoría en las carreras de enfermería y bacteriología.

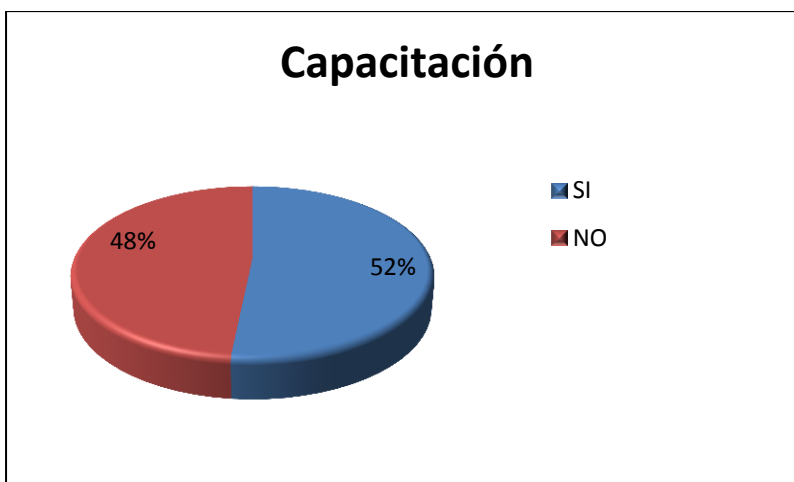
El 38% de estudiantes nuevos recibieron capacitación por el docente.

De los estudiantes nuevos que asistieron a la capacitación en plataforma MOODLE Sobresale que la Unidad Virtual es la líder en los procesos de cualificación en términos de la plataforma MOODLE, de acuerdo con estos resultados el 53% los estudiantes nuevos manifiestan manejo de la plataforma, lo cual es positivo, siempre y cuando estén vinculados a las políticas y al modelo pedagógico de la Unidad Virtual.

¿Considera necesario realizar una segunda capacitación para afianzar conocimientos adquiridos?



SI	NO
7	6

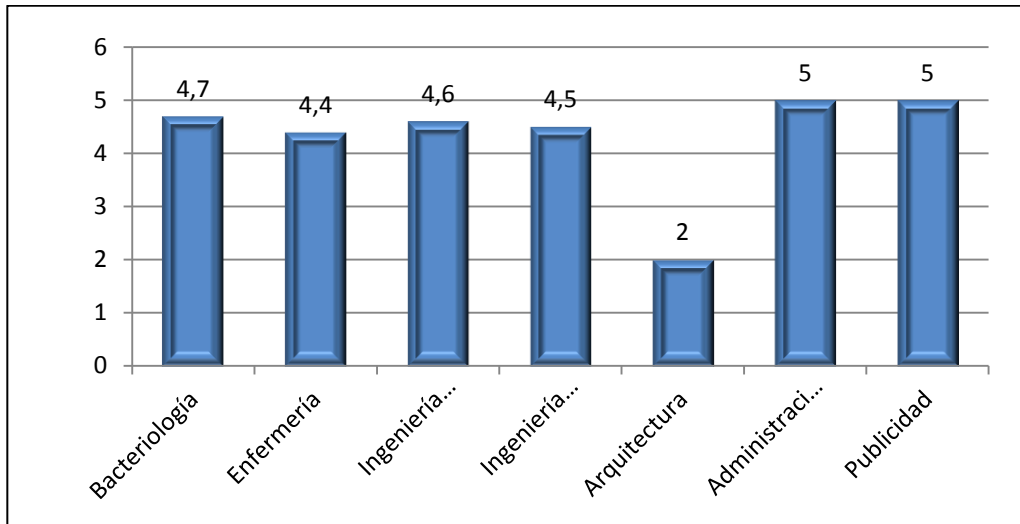


Evidencias

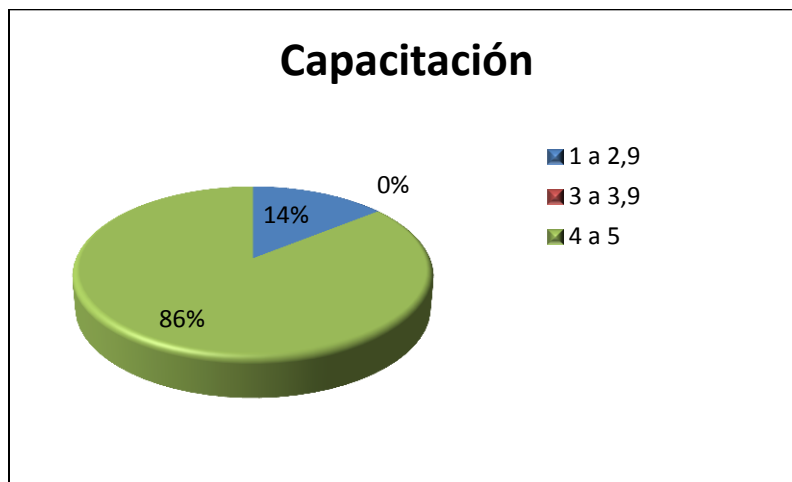
La mayoría de los estudiantes nuevos creen conveniente una segunda capacitación en plataforma.

De los estudiantes nuevos que asistieron a la capacitación en plataforma MOODLE un poco más de la mitad representado por el 52% de los estudiantes de primer semestre, opinaron que es necesario realizar alguna capacitación de refuerzo en plataforma.

¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en la capacitación fueron las necesarias (video beam, salas, computadores)?



Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	1
3 a 3,9	0
4 a 5	6

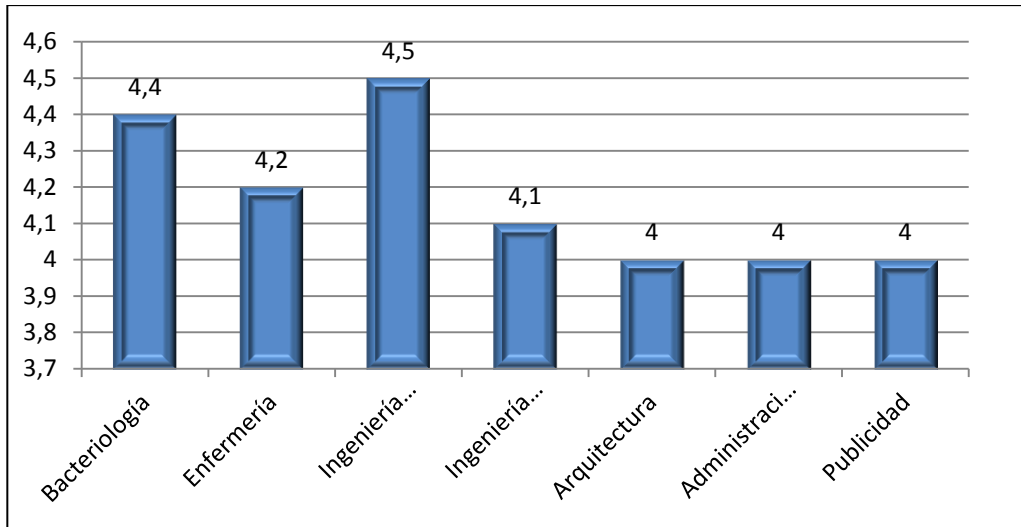


Evidencias

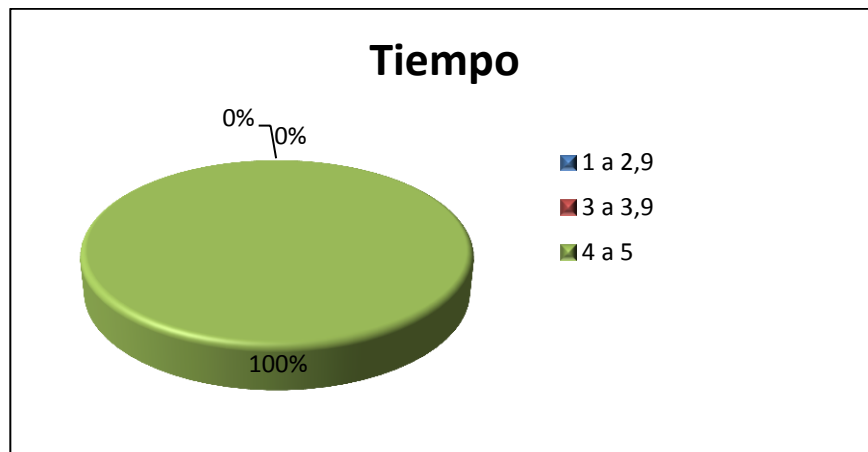
La gran mayoría de los estudiantes manifiestan que las ayudas tecnológicas utilizadas para la capacitación fueron las apropiadas para el aprendizaje.

TIEMPO

¿La capacitación se hizo en un horario adecuado?



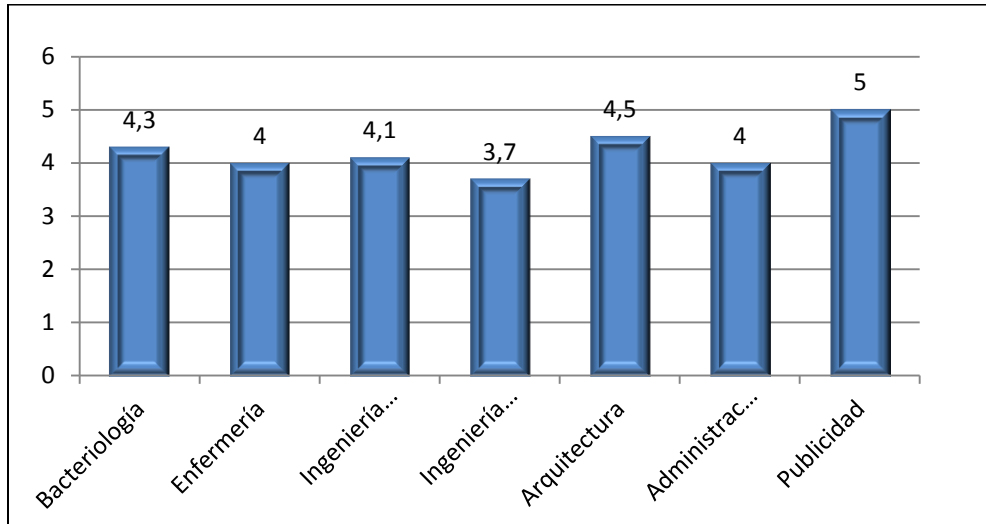
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	0
4 a 5	7



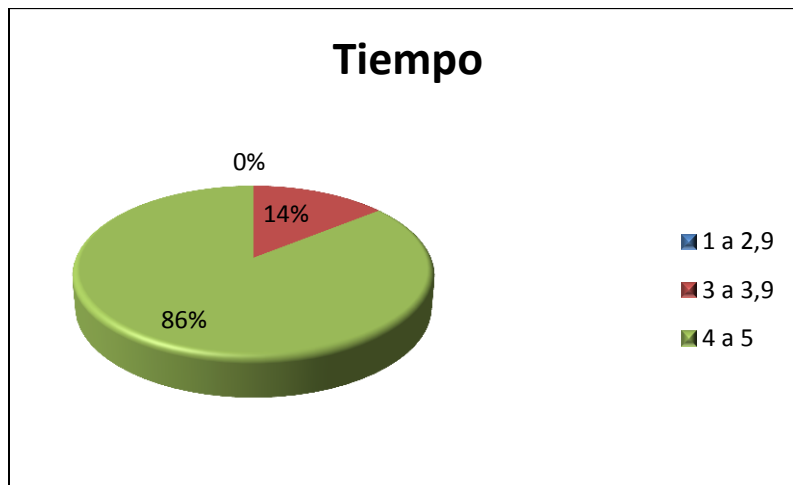
Evidencias

La Gran Mayoría de los estudiantes opinan que la capacitación se realizó en un horario adecuado de acuerdo a sus necesidades y cronogramas.

¿Considera que el tiempo de la capacitación fue el necesario para los temas vistos?



Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	1
4 a 5	6

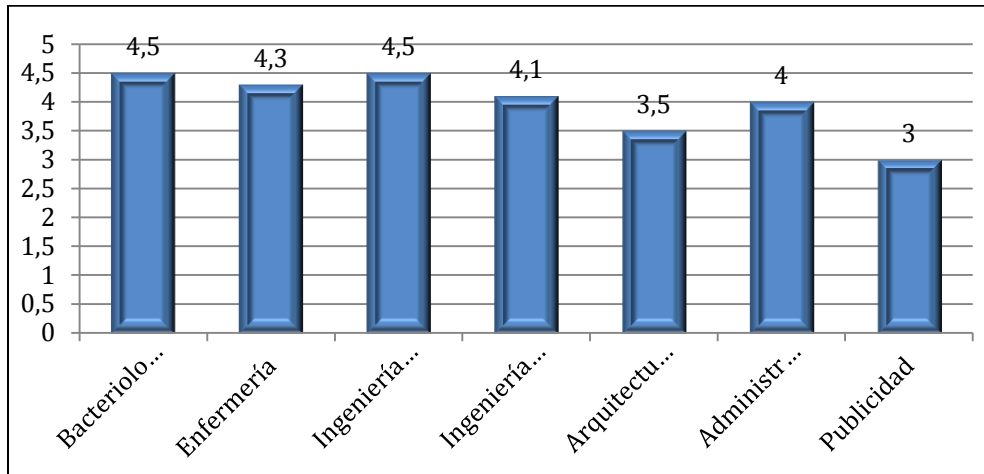


Evidencias

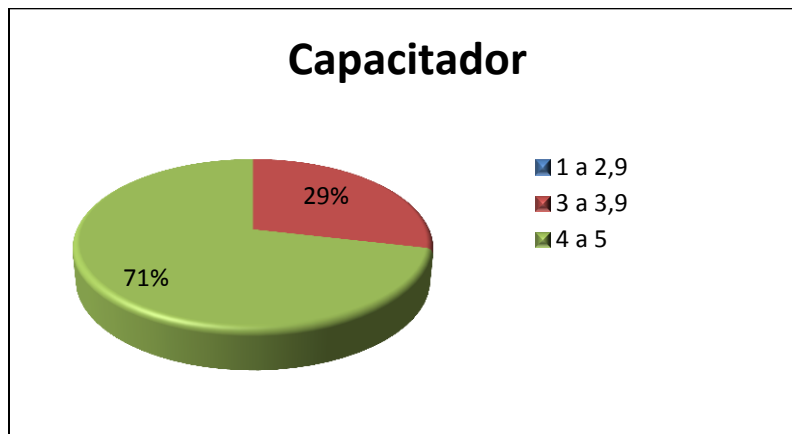
La gran mayoría de los estudiantes manifiestan que el tiempo fue el necesario para los temas vistos.

CAPACITADOR

¿El docente que orientó la capacitación, desarrolló apropiadamente los objetivos y contenidos de la misma?



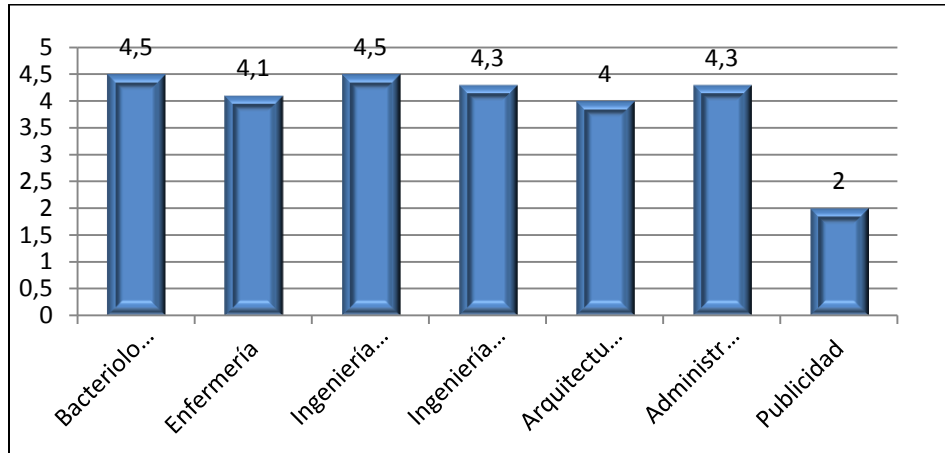
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	2
4 a 5	5



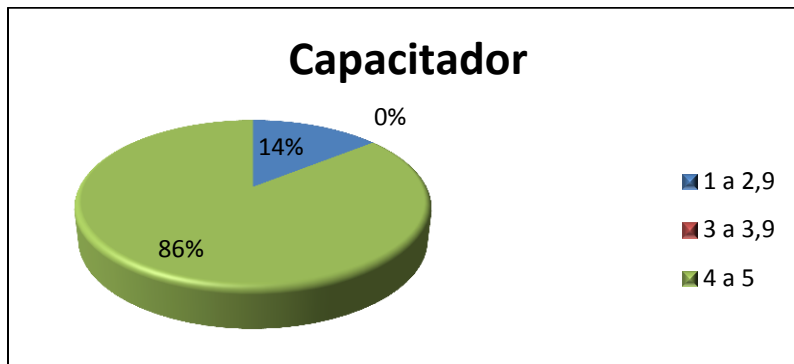
Evidencias

Los estudiantes de primer semestre que asistieron a la capacitación en plataforma el 71% opinaron, respecto al capacitador, que este orientó la capacitación cumpliendo con los objetivos, mientras que el 29% opinaron que se cumplieron medianamente.

¿La metodología del capacitador fue la adecuada para el fácil aprendizaje?



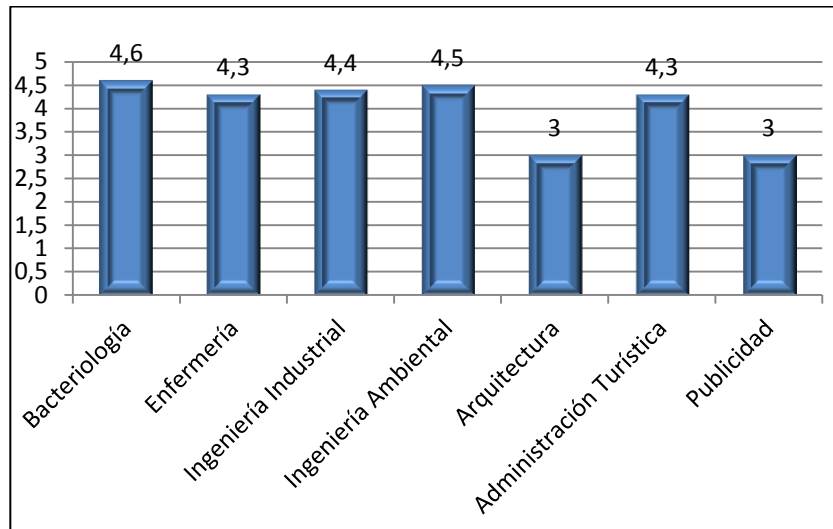
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	1
3 a 3,9	0
4 a 5	6



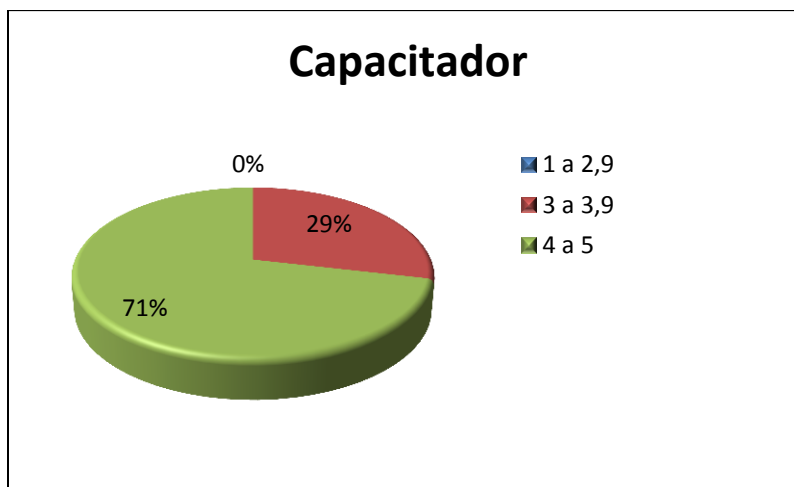
Evidencias

Una gran mayoría, representada en el 86% considera que la metodología del capacitador fue la adecuada para aprender los procesos de utilización de la plataforma, correspondiente a todas las carreras, excepto publicidad a quien corresponde el 14% que considera que muestra insatisfacción por la metodología empleada. Al cruzar este dato con la primera pregunta sobre si asistió o no a capacitación, es evidente que el programa de publicidad no muestra interés frente a los procesos formales de capacitación de la plataforma.

¿El capacitador mantuvo una actitud positiva que favoreciera el aprendizaje?



Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	2
4 a 5	5

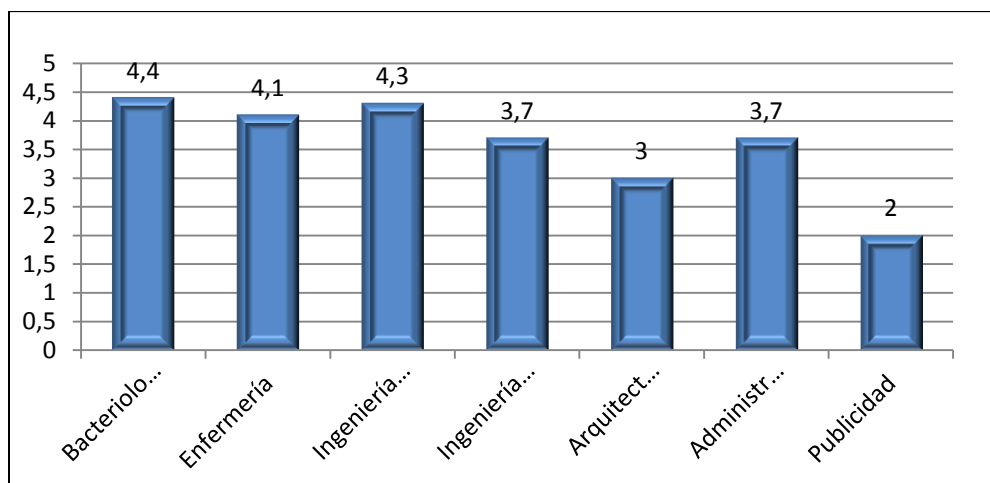


Evidencias

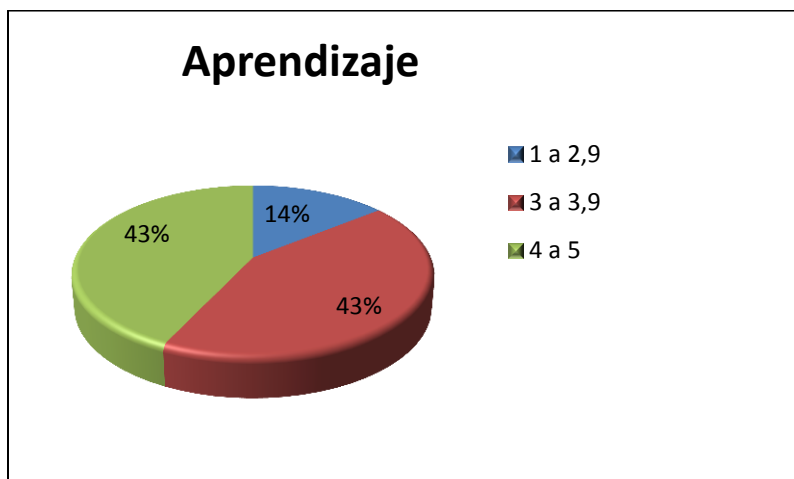
De los estudiantes que asistieron a capacitación en la plataforma MOODLE arquitectura el 71% opinaron que el capacitar mantuvo una actitud positiva que favoreció el aprendizaje, publicidad muestran un porcentaje bajo representado por el 29% respecto a la opinión sobre la actitud del capacitado.

APRENDIZAJE

¿Usted interiorizó (aprendió) los objetivos y contenidos de la capacitación?



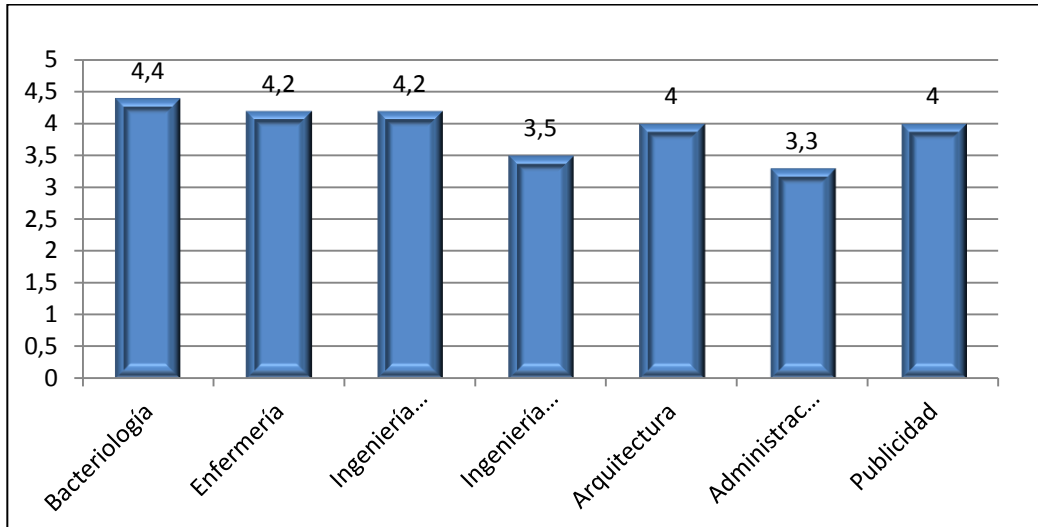
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	1
3 a 3,9	3
4 a 5	3



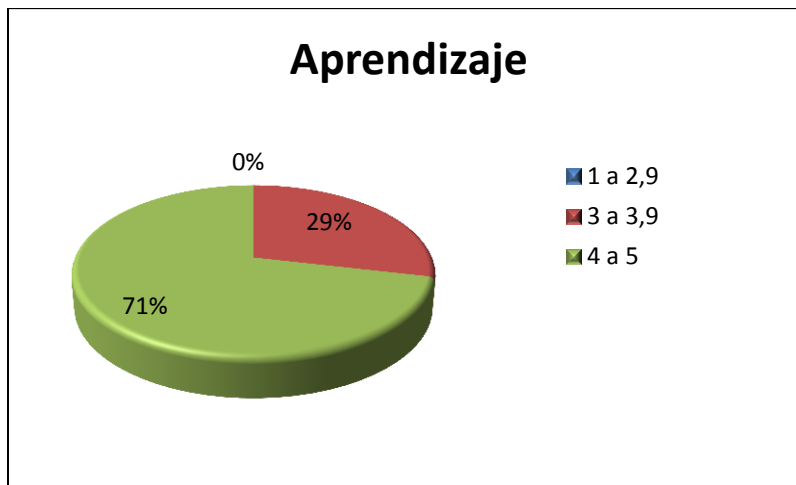
Evidencias

De los estudiantes que asistieron a capacitación en la plataforma MOODLE respecto a si se alcanzaron objetivos del aprendizaje, publicidad reitera con un porcentaje de 14% manifestando que no aprendieron lo necesario, mientras que para el resto de los programas el aprendizaje fue óptimo de 43% que aprendió los objetivos y contenidos de la capacitación.

¿Aprendió el proceso para cambiar la contraseña y la foto en la plataforma?



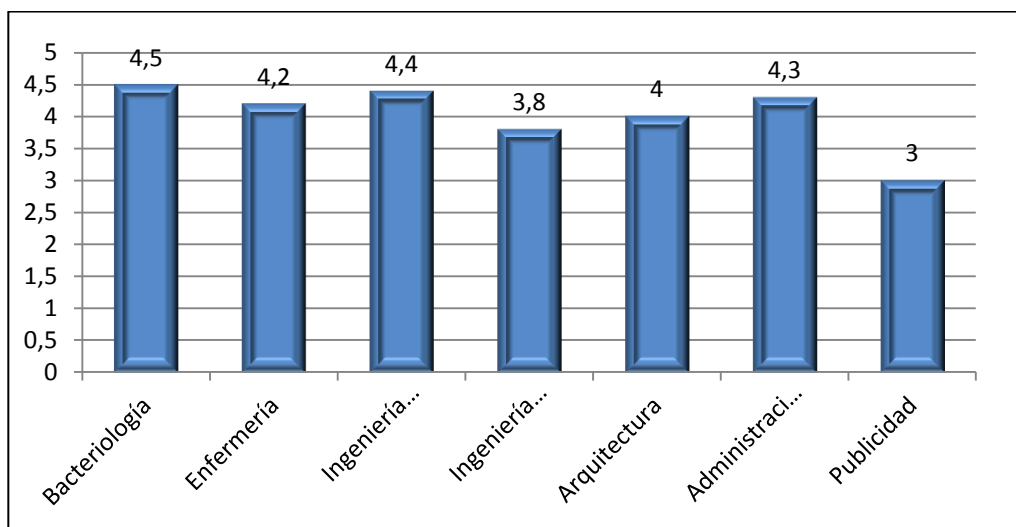
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	2
4 a 5	5



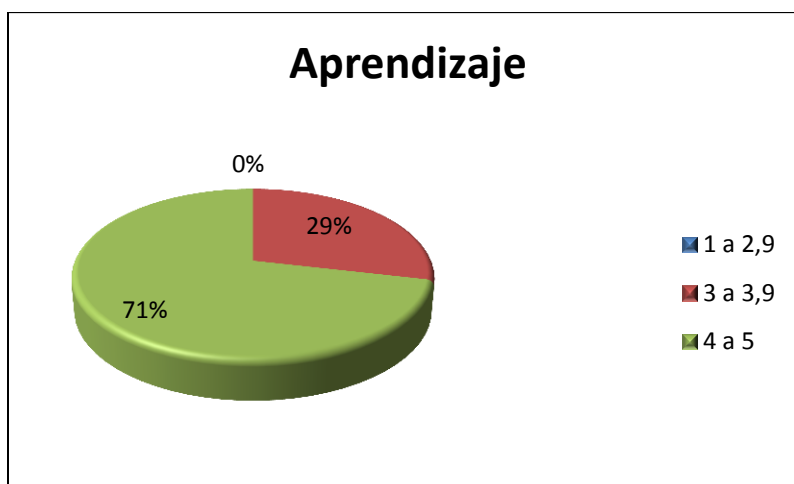
Evidencias

Bacteriología, enfermería, industrial, publicidad, arquitectura y admón. turística más del 15% conocen el proceso para cambiar la contraseña y cambiar la foto del perfil de la plataforma MOODLE, el cambio de contraseña, no muestra mucha variabilidad entre por los porcentajes por programa, lo cual es un indicador de logro.

¿Aprendió el proceso de búsqueda y matrícula de un curso en la plataforma MOODLE?



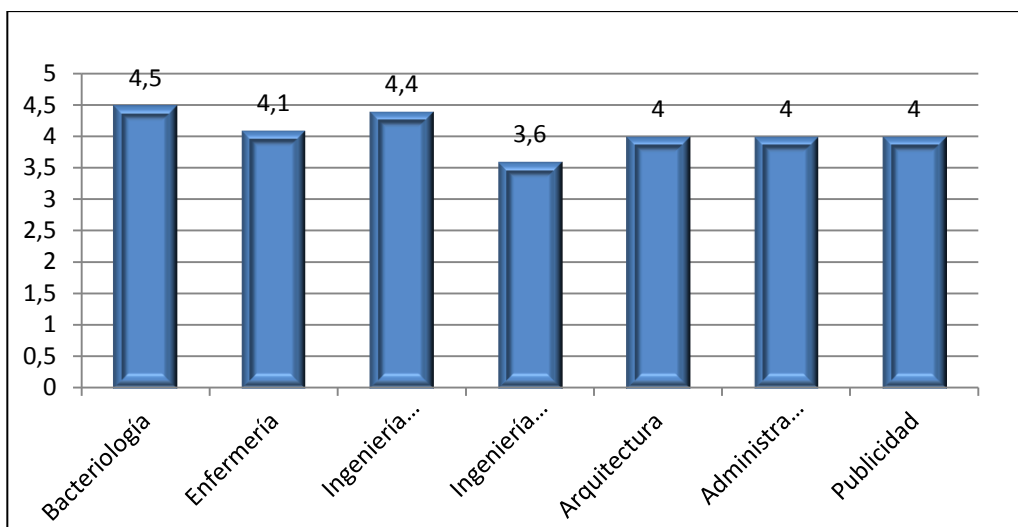
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	2
4 a 5	5



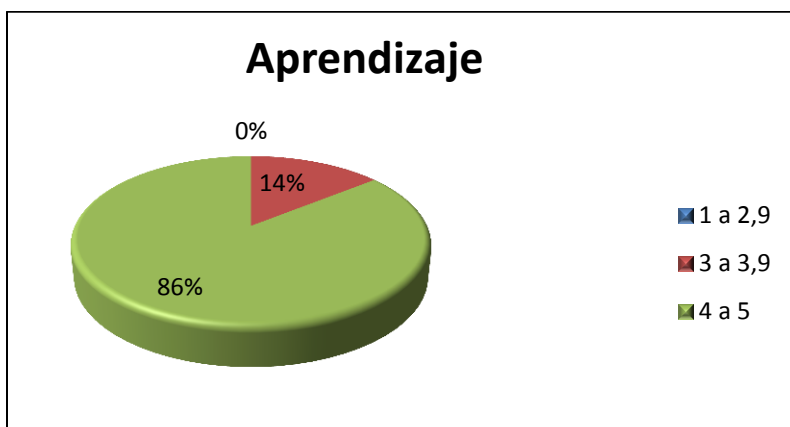
Evidencias

De los estudiantes que asistieron a capacitación en la plataforma MOODLE respecto al proceso de búsqueda y matrícula de un curso en la plataforma, los porcentajes por programa no muestran mucha variabilidad, lo cual evidencia que los estudiantes que estuvieron en la capacitación reconocen este proceso en la plataforma.

¿Hubo oportunidades para retroalimentación (sugerencias, inquietudes entre otros), durante la capacitación en plataforma MOODLE?



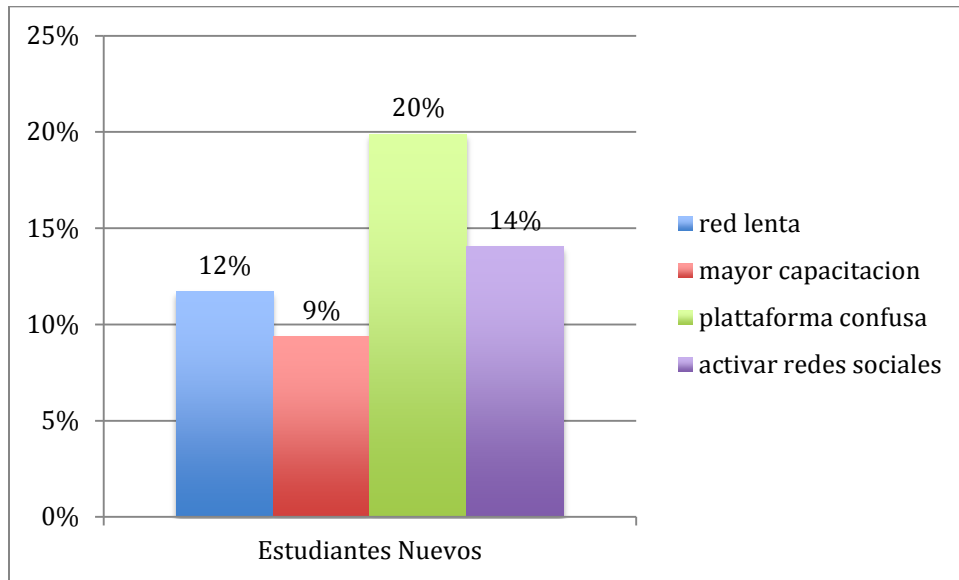
Medición Parámetro	No Carreras
1 a 2,9	0
3 a 3,9	1
4 a 5	6



Evidencias

De los estudiantes que asistieron a capacitación en la plataforma MOODLE con excepción de ingeniería ambiental, para quienes no hubo muchos momentos de realimentación (13%), los demás programas, con porcentajes más homogéneos opinaron que si hubo momentos en donde resolvía dudas el capacitador.

Para un mejor servicio de la UCM Virtual de la Universidad Católica de Manizales, queremos contar con su opinión siendo necesario que usted recomendara mejoras o sugerencias para nuestro nuevo sitio web www.ucmvirtual.edu.co



Evidencias

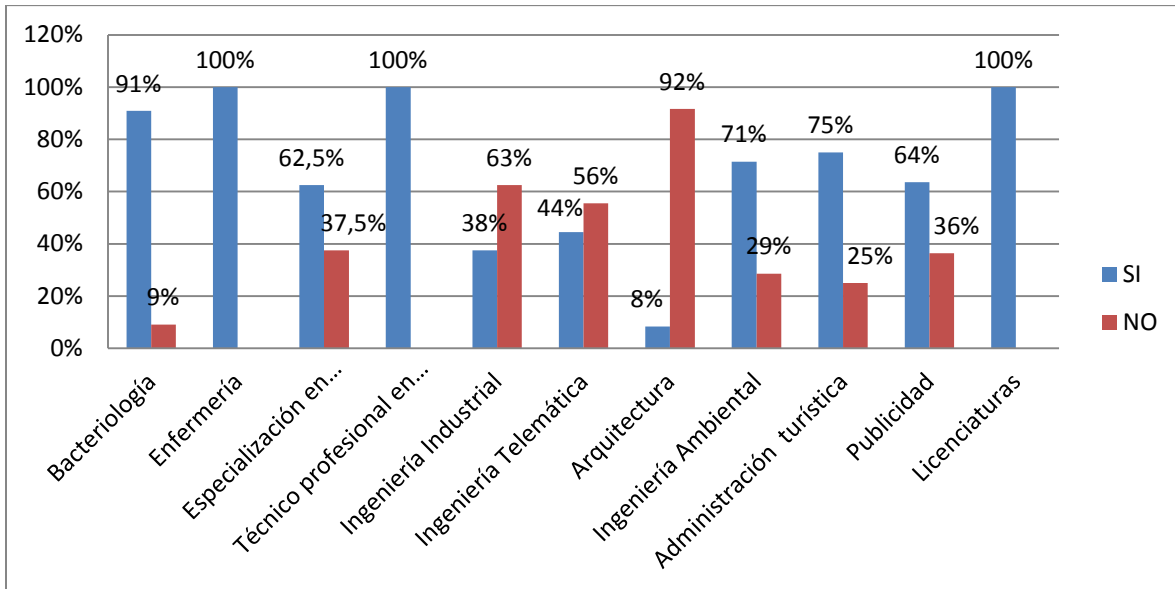
Bacteriología, enfermería, industrial y ambiental más del 67% de los estudiantes estuvieron en la capacitación. Arquitectura, publicidad y admón. turística más del 57 % no asistieron. Estudiantes de primer semestre todas las carrera 20% opinan que la plataforma es confusa. El 9% de Los estudiantes de primer semestre opinaron que deben hacer más capacitaciones en plataforma MOODLE. Si bien los estudiantes de primer semestre más del 50% asistieron a capacitación este porcentaje está representado por bacteriología, enfermería, Ing. industrial e Ing. ambiental, estos opinaron que en su mayoría que la plataforma es confusa, que la red de la universidad es lenta y desean que se les permita acceder a las redes sociales. En la opinión de ellos se ve reflejado que debe haber más capacitaciones.

Análisis de los resultados del instrumento aplicado a los docentes de la UCM de todas las facultades discriminado por programas

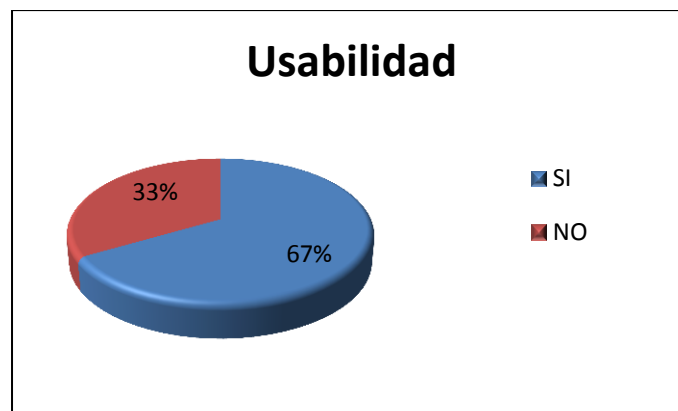
		Docentes	Total docentes	Muestra	total encuestados
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	INGENIERÍA INDUSTRIAL				8
	ARQUITECTURA				13
	INGENIERÍA TELEMÁTICA				9
	INGENIERÍA AMBIENTAL				7
Facultad de Salud	ENFERMERÍA				27
	BACTERIOLOGÍA				11
	ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD (D)				8
	TÉCNICO PROFESIONAL EN FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD (D)				2
Facultad de educación	LICENCIATURA EN EDUCACION RELIGIOSA (D)				9
	LICENCIATURA EN MATEMATICAS (D)				
	LICENCIATURA EN TECNOLOGIA E INFORMATICA (D)				
Facultad humanidades	ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA				4
	PUBLICIDAD				11
		total	152	109	109

USABILIDAD

¿Utiliza usted la plataforma MOODLE?



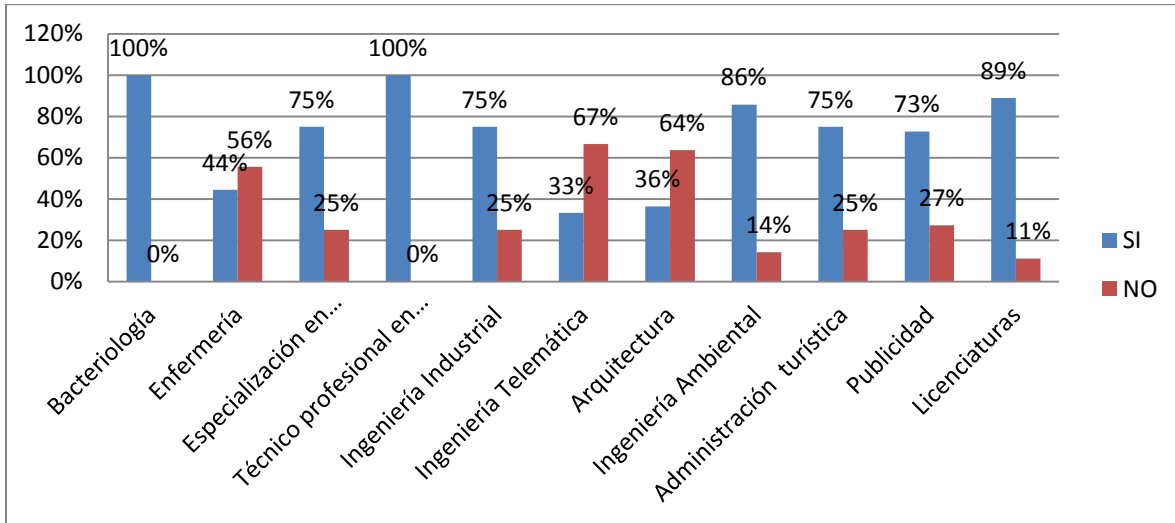
Docentes	SI	NO
Promedio	6	3



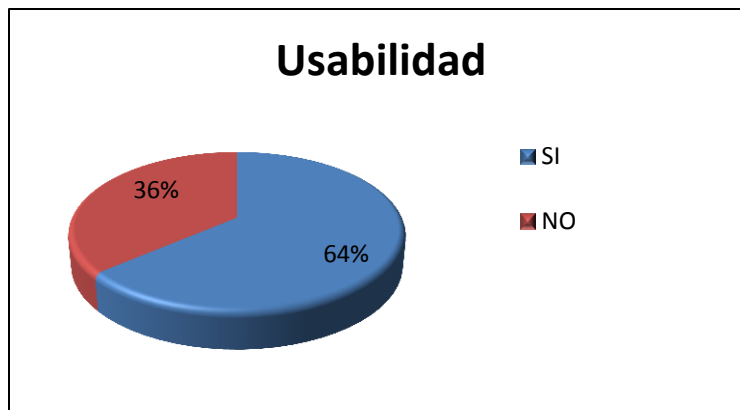
Evidencias

La mayoría de los docentes utilizan la plataforma MOODLE. En las carreras de Ingeniería Industrial, Telemática y Arquitectura es donde los docentes menos utilizan la MOODLE. Las carreras donde los docentes utilizan más la plataforma son Licenciaturas, Enfermería y Técnicos en Salud.

¿Asistió a la capacitación para docentes en plataforma MOODLE?



SI	NO
6	3



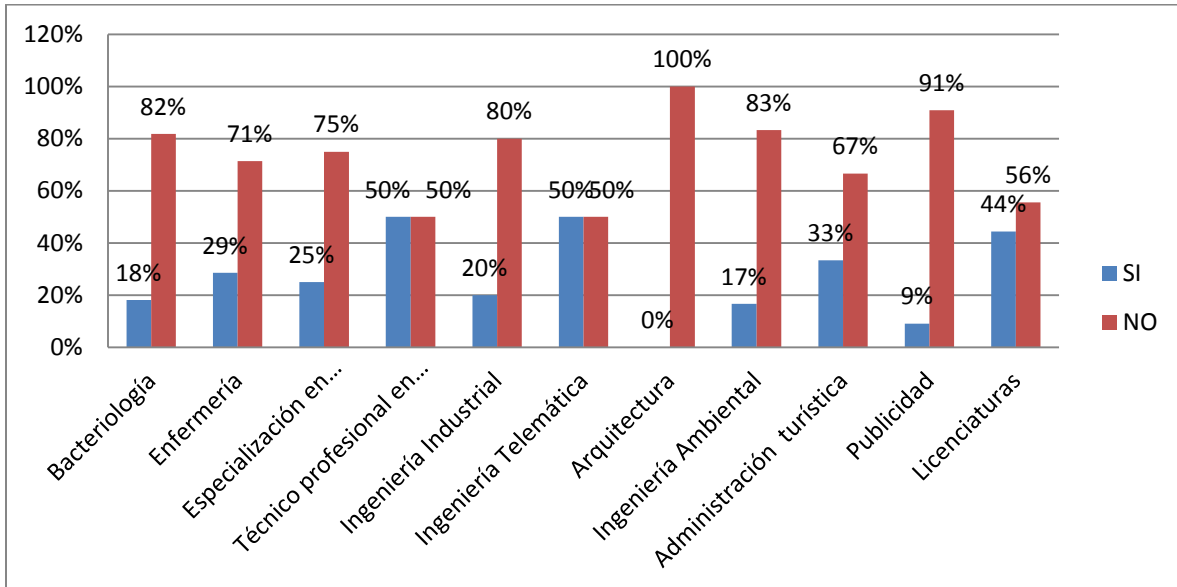
Evidencias

La mayoría de los docentes han asistido a la capacitación de MOODLE básico.

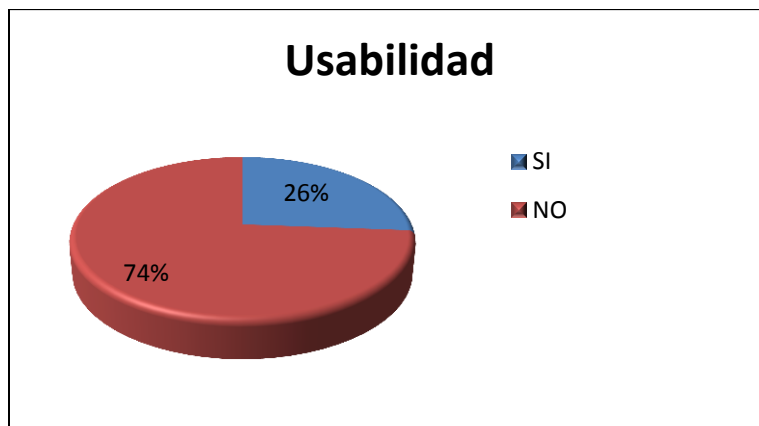
Los docentes de las carreras de Enfermería, Ingeniería Telemática y Arquitectura, son los que menos han asistido a la capacitación en MOODLE.

Bacteriología es la carrera donde los docentes más se han capacitado.

¿Ha cambiado la contraseña de acceso a la plataforma por medio del MOODLE?



SI	NO
2	6



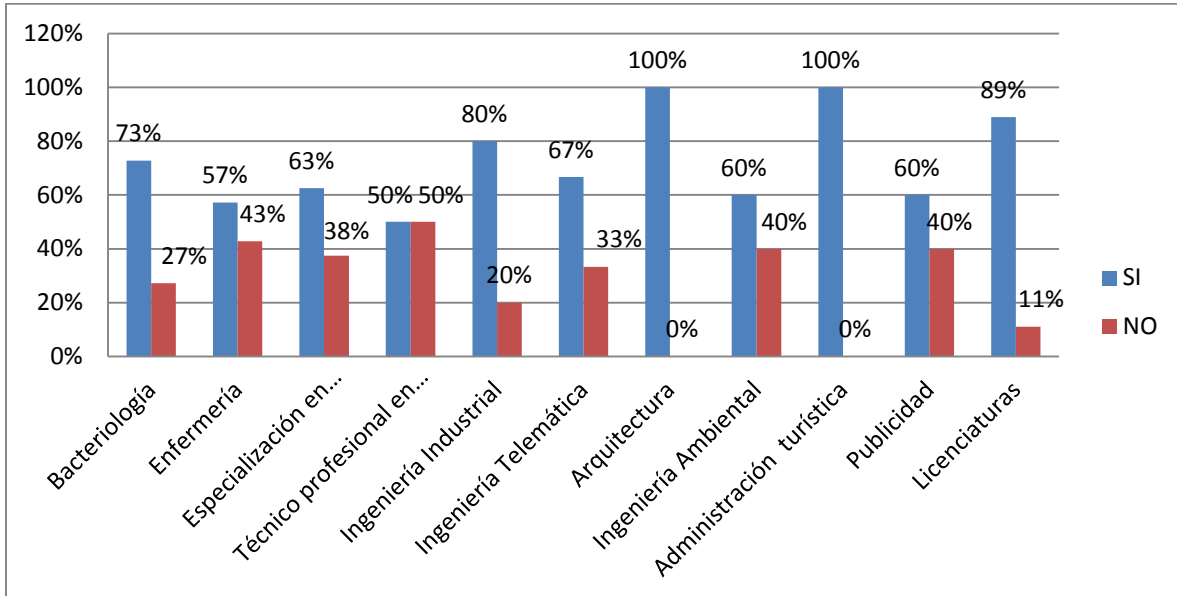
Evidencias

La mayoría de los docentes no cambian la contraseña del MOODLE.

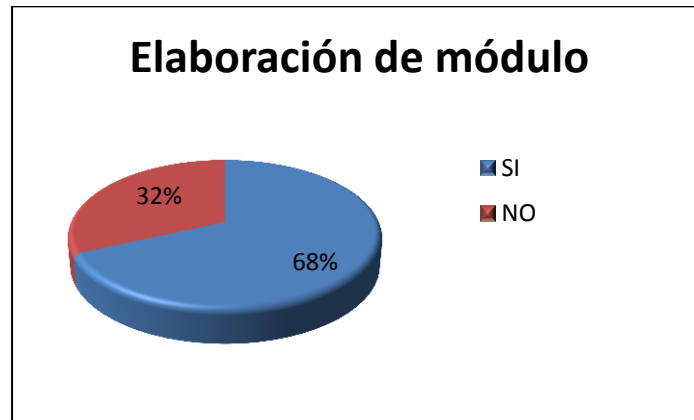
Los docentes de Licenciaturas y Técnicos en salud es donde más se ha cambiado la contraseña.

Elaboración del módulo

¿Sabe usted e interpreta cuales son los lineamientos y políticas institucionales para la construcción de módulos o cursos en la plataforma MOODLE?



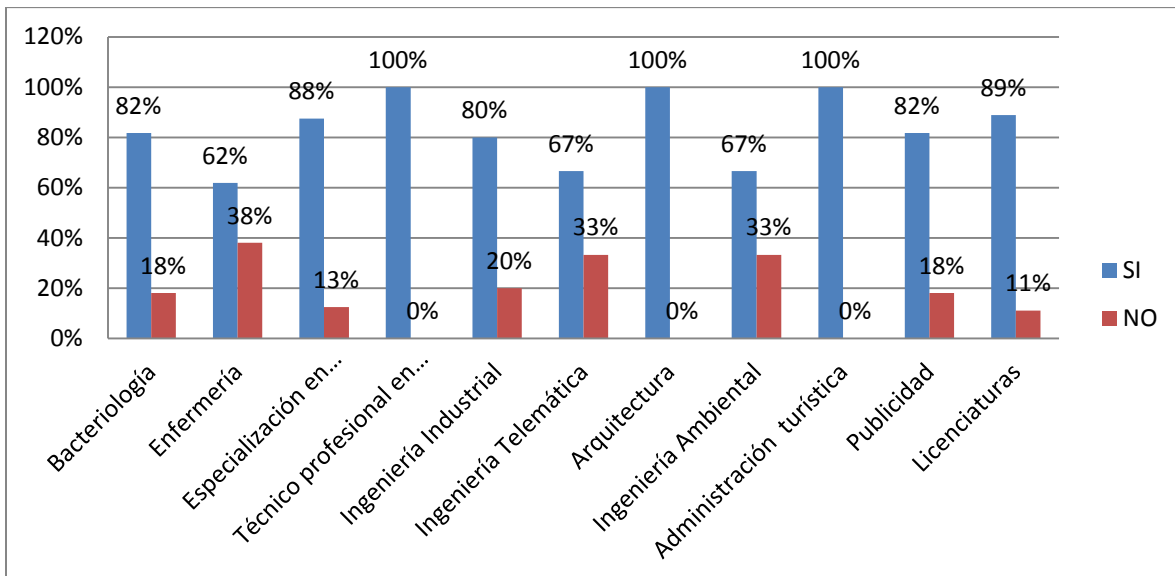
SI	NO
5	2



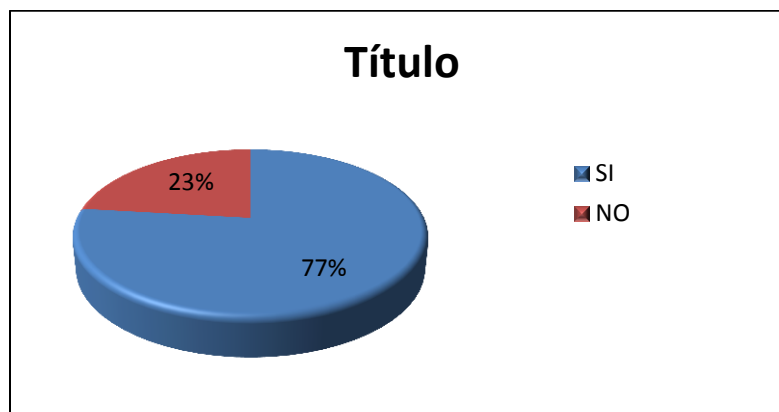
Evidencias

La mayoría de los docentes conocen los lineamientos y políticas de la UCM Virtual.

¿Ha creado en la plataforma MOODLE algún módulo o curso de apoyo a la presencialidad o apoyo a distancia?



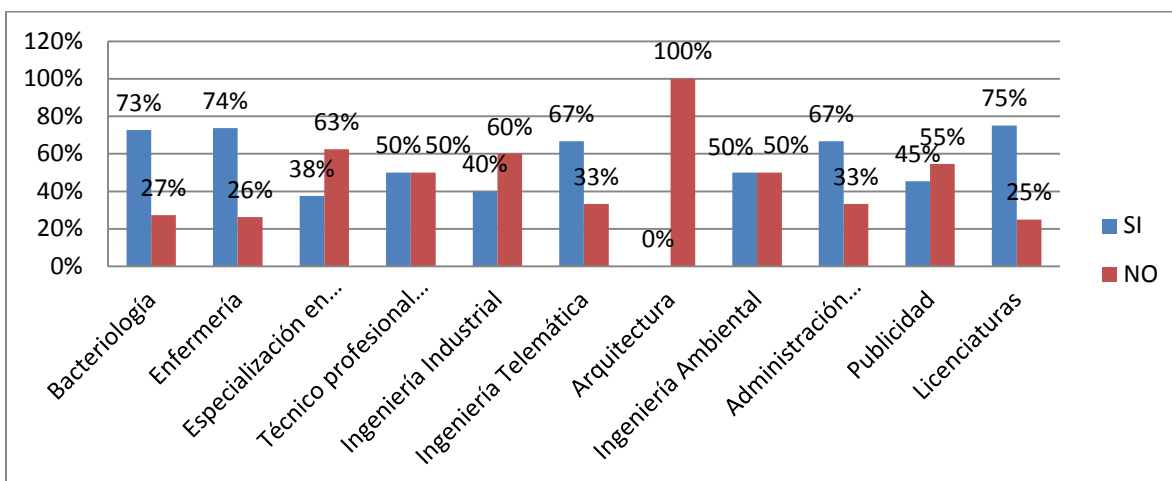
SI	NO
6	2



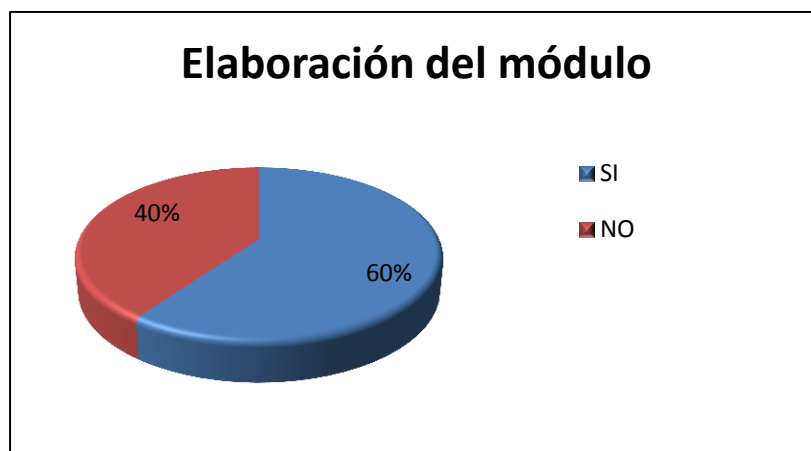
Evidencias

Los docentes manifiestan con un porcentaje del 77% que si han creado en algún momento un módulo en la plataforma. Por lo tanto es minoritario el número de docentes que no lo han hecho representados con un 23%.

¿Considera que la construcción del módulo o curso en la plataforma es rápida y sencilla?



SI	NO
4	3

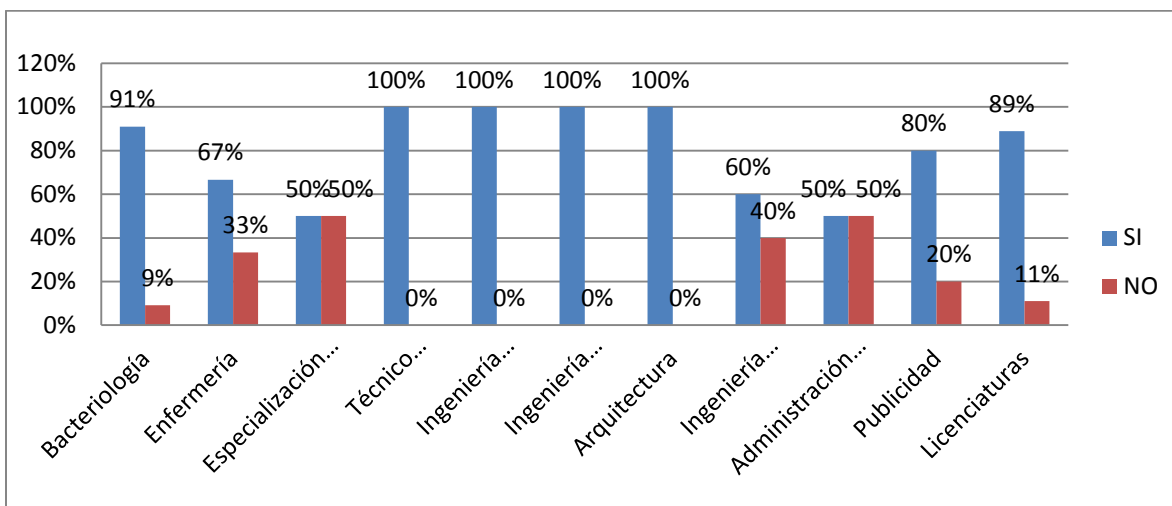


Evidencias

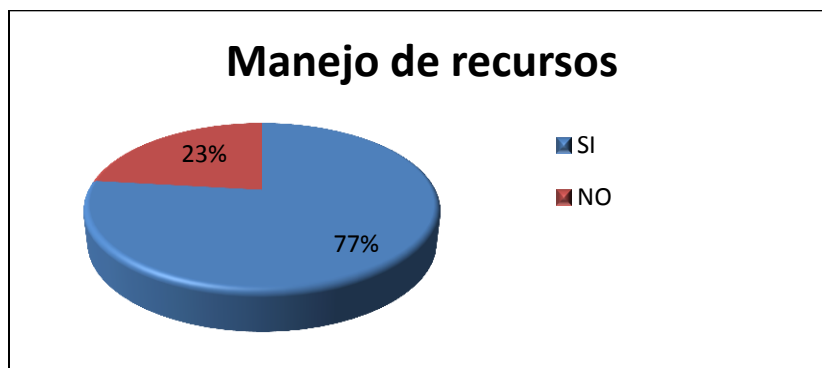
Bacteriología, enfermería, telemática, admón. turística y licenciaturas más del 67% considera que es fácil la construcción del módulo o curso en la plataforma. De las personas que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE para el 60% de los docentes la construcción de cursos en la plataforma no les representa dificultad, para el resto representado con el 40% si es dificultoso. Llama la atención que los docentes del programa de arquitectura esta represente dificultad 100%.

MANEJO DE RECURSOS

Al añadir una actividad en la plataforma MOODLE encuentra una serie de iconos para la edición de la actividad que desea realizar ¿sabe cómo usarlos?



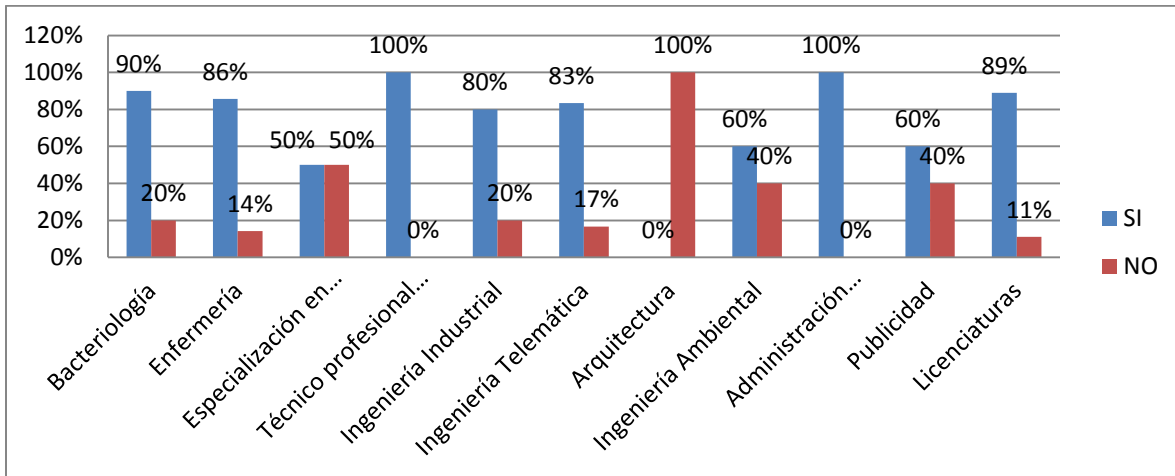
SI	NO
6	2



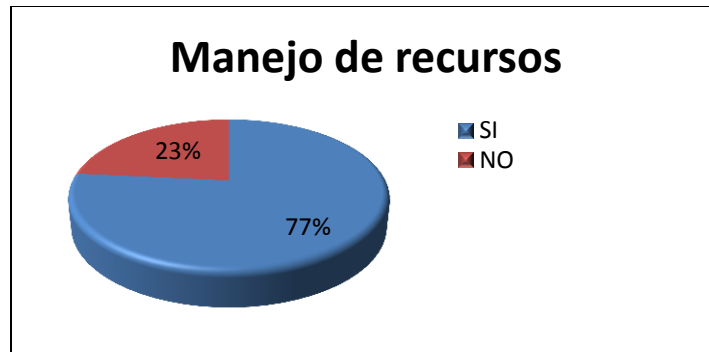
Evidencias

De las personas que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE el 77% de los docentes manifiestan si saber el uso de los iconos al añadir una actividad, se destacan técnico .Prof. en salud Ing. industrial, Ing. telemática y arquitectura con un 100% cada programa respectivamente. Un porcentaje bajo del 23% manifiesta no saberlo, representado por especialización en salud y administración turística.

En la plataforma MOOLDE el nombre de las actividades y recursos se puede editar, ¿Reconoce el ícono para hacerlo?



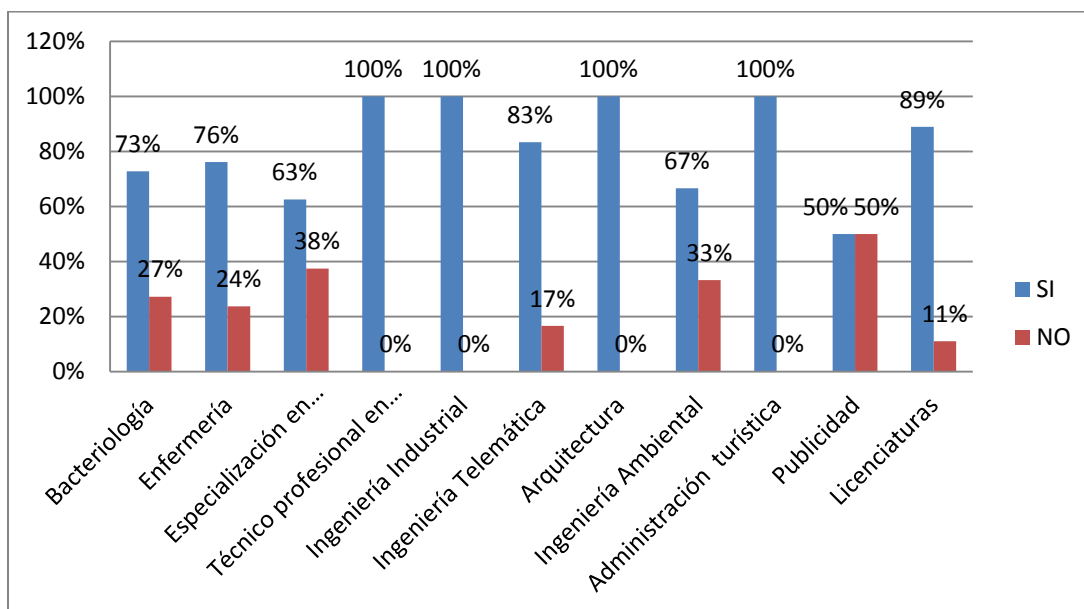
SI	NO
6	2



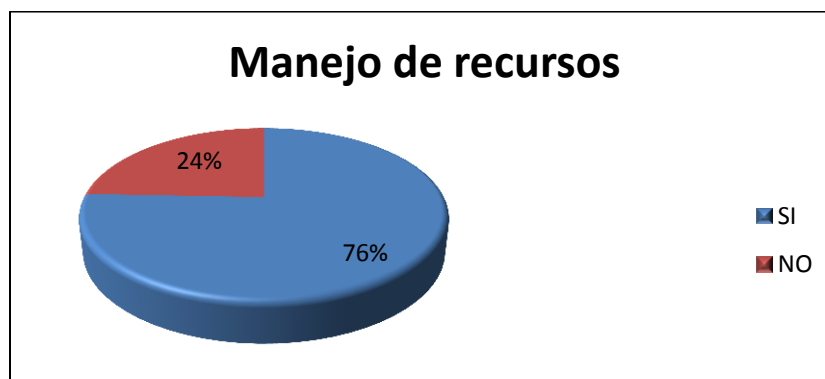
Evidencias

Más del 60% de los docentes reconocen el icono para editar actividades en la plataforma, de las personas que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE se evidencia que el 77% que los docentes si conocen el icono para editar el nombre de los recursos o actividades. Llama la atención que el programa de arquitectura con un 100% aporta al 23% de los docentes que no reconocen el icono para editar actividades en la plataforma.

¿Conoce el ícono para ocultar actividades en la plataforma MOODLE?



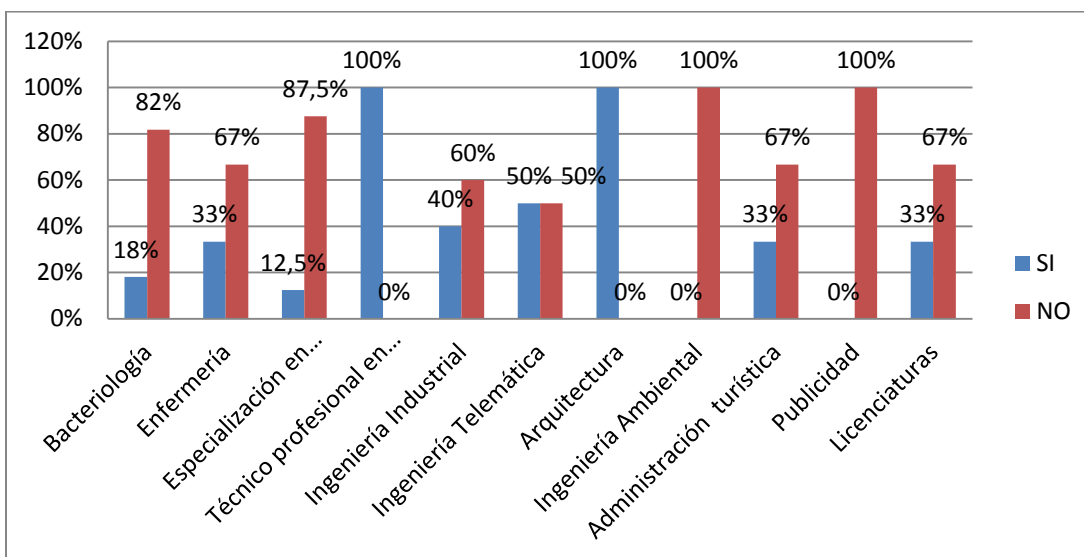
SI	NO
6	2



Evidencias

De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE el 77% de los docentes de la Universidad Católica de Manizales reconocen el icono para ocultar actividades en la plataforma MOODLE se destacan técnico. Prof. en salud, industrial, arquitectura y administración turística con un 100% cada uno respectivamente. El 24% restante no identifican el icono para ocultar actividades en la plataforma.

¿Ha utilizado como actividad la herramienta pizarra virtual?



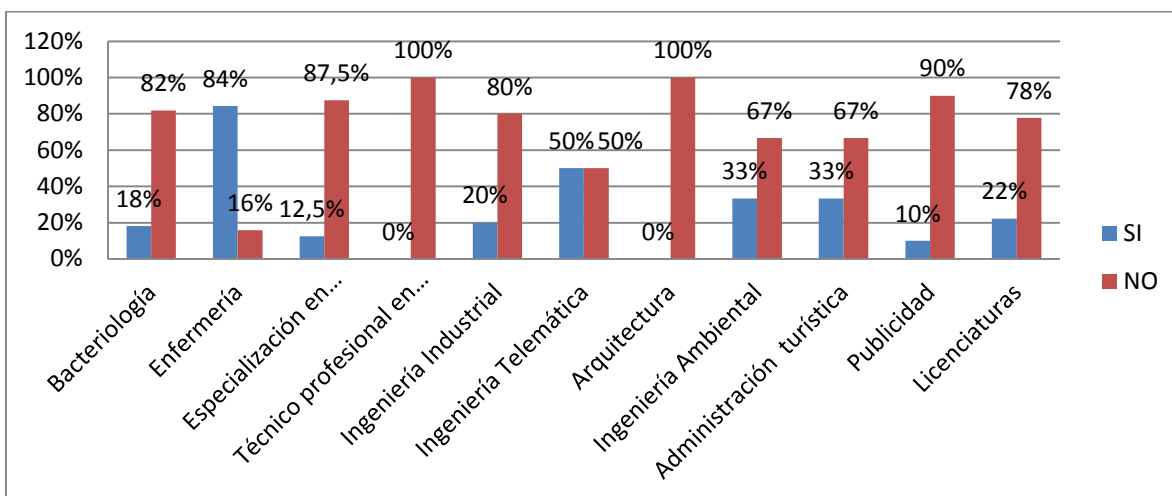
SI	NO
2	6



Evidencias

Técnico, Prof. en salud, arquitectura 100% si han utilizado la herramienta pizarra virtual en la plataforma MODLE. De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE el 73% de los docentes no han utilizado la herramienta pizarra virtual y en un porcentaje menor del 27% de docentes que si han utilizado la herramienta pizarra virtual.

¿Ha utilizado como actividad el banco de preguntas?



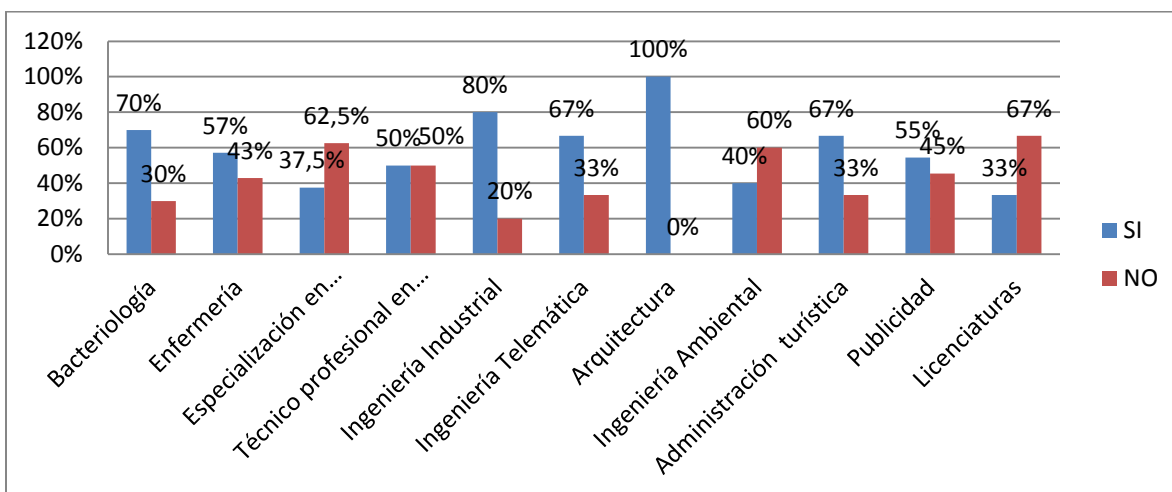
SI	NO
3	5



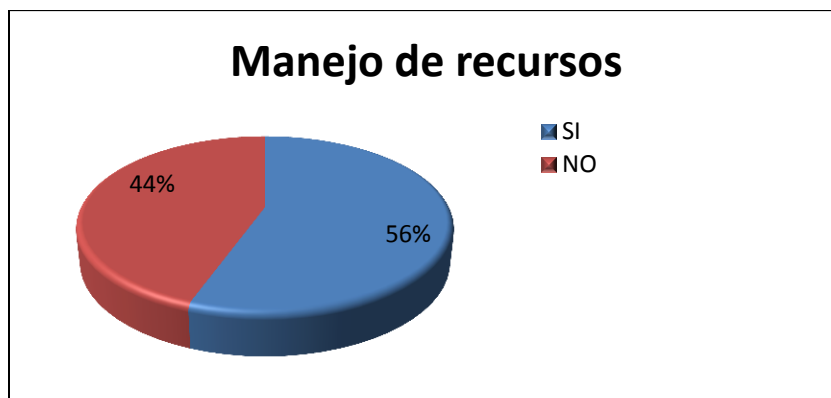
Evidencias

Enfermería el 50% de los docentes si han utilizado la herramienta pizarra virtual, de los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE el 64 % de los docentes no han utilizado como actividad el banco de preguntas destacándose los docentes de técnico. Prof. en salud y arquitectura. En un porcentaje menor del 36% de docentes si han utilizado alguna vez el banco de preguntas como actividad en la plataforma MOODLE sobresaliendo enfermería con un 84% de los docentes que si han utilizado esta herramienta de la plataforma.

¿Reconoce la manera como debe evaluar a los estudiantes en la plataforma MOODLE?



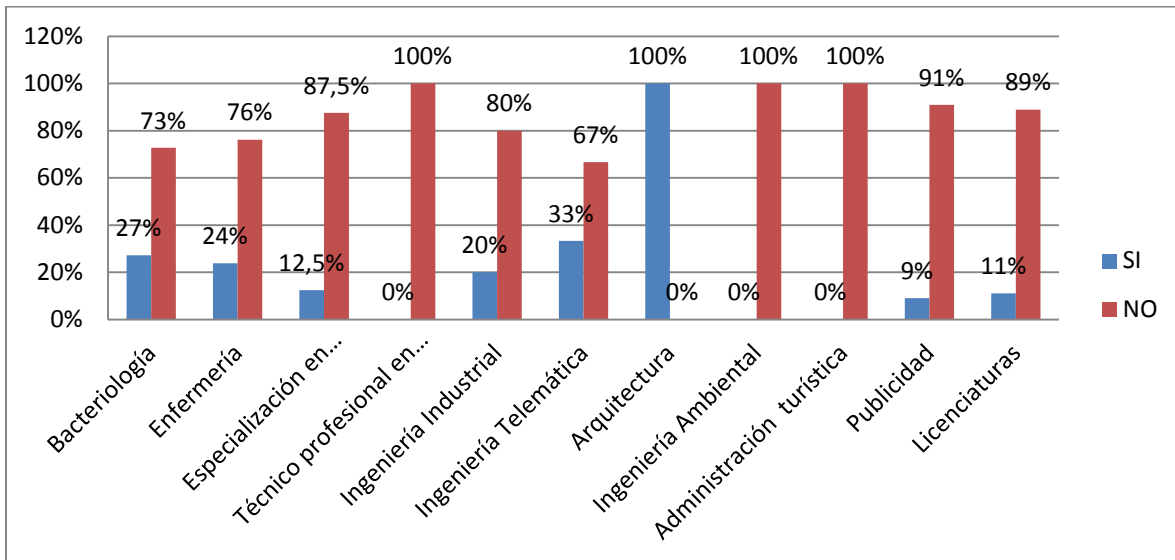
SI	NO
4	3



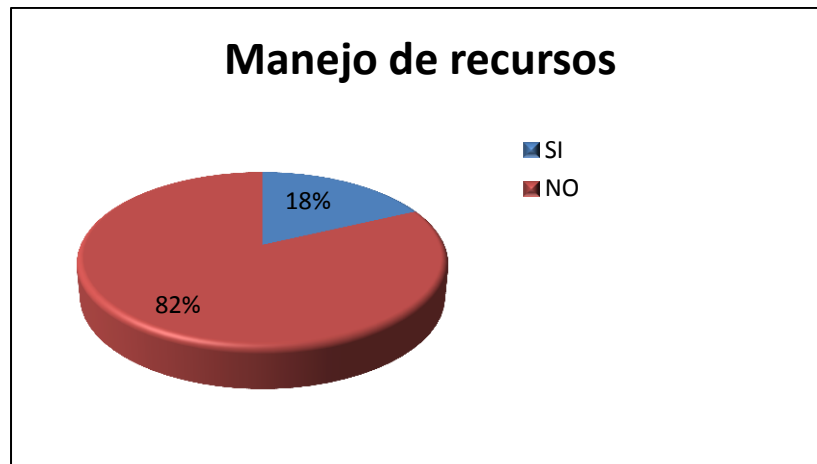
Evidencias

Bacteriología, enfermería, industrial, telemática, arquitectura, administración turística, publicidad más del 55% de estos docentes si saben cómo evaluar a los estudiantes en la plataforma. De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE es evidente que un poco más de la mayoría de docentes reconocen la manera de evaluar a los estudiantes en la plataforma MOODLE donde el programa de arquitectura con el 100% aporta al 56% del total de los docentes. Siendo alto el porcentaje de docentes que no saben cómo evaluar a los estudiantes en la plataforma representado con el 44%.

¿Ha utilizado la opción copia de seguridad en alguno de los cursos en la plataforma MOODLE?



SI	NO
1	6



Evidencias

De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE en general no han utilizado la opción de copia de seguridad en ninguno de los cursos el 82% de los docentes, y con un porcentaje de 18% muy bajo son docentes que si han utilizado esta opción en la plataforma MOODLE representado en su mayoría por el programa de arquitectura con el 100%.

¿Con que frecuencia usted reinicia el curso o módulo en la plataforma MOODLE?

Docentes	Al finalizar el curso	Al finalizar el semestre	Cada año	Nunca
Promedio de Docentes por programa	0,5	2,0	1,0	3,2



Evidencias

Nunca han reiniciado el curso o módulo 47% representado por enfermería, especialización en salud, industrial, ambiental y publicidad

Docentes que han reiniciado el curso o modulo al finalizar semestre con el 30% representado por bacteriología, enfermería y publicidad

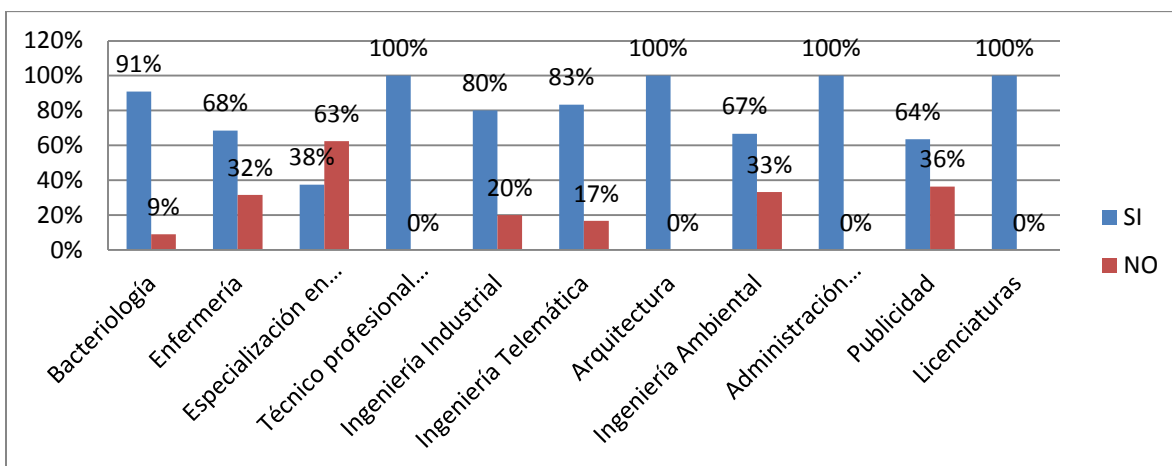
Docentes que reinician el curso cada año 15% representado por enfermería, telemática y administración turística

Docentes que reinician el curso al finalizar el curso representado con el 8% correspondiente bacteriología, especialización en administración de la salud, técnico profesional en procesos administrativos de salud y administración turística.

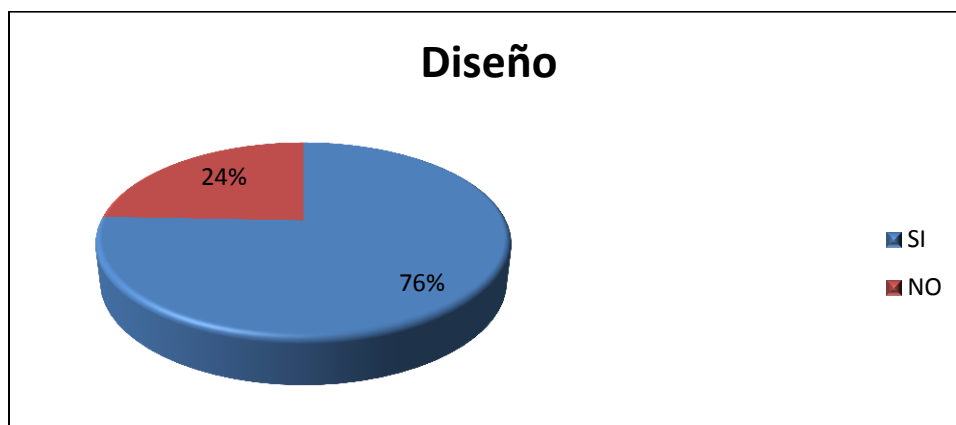
De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE la mayoría de estos con el 47% nunca han reiniciado un curso en la plataforma.

DISEÑO

¿Le resulta fácil navegar en la plataforma MOODLE?



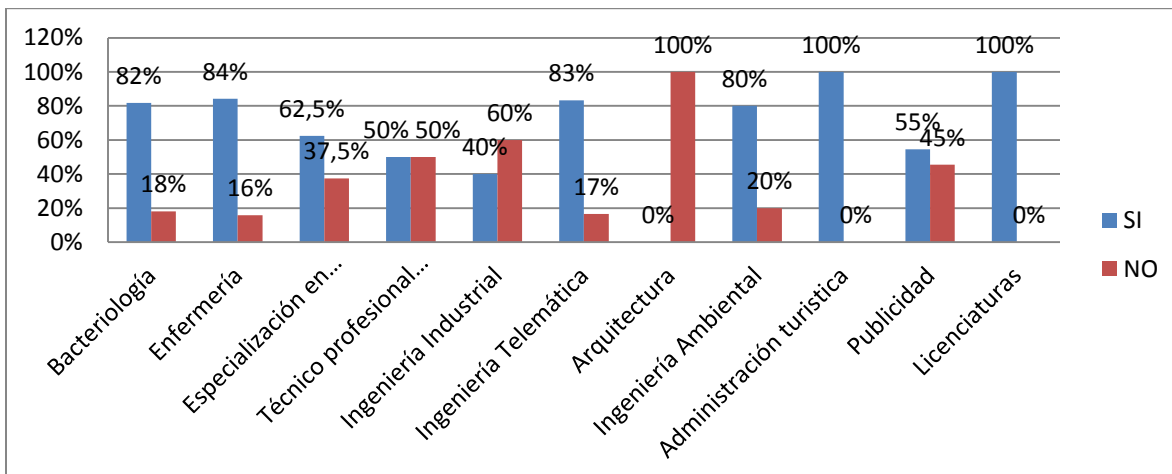
SI	NO
6	2



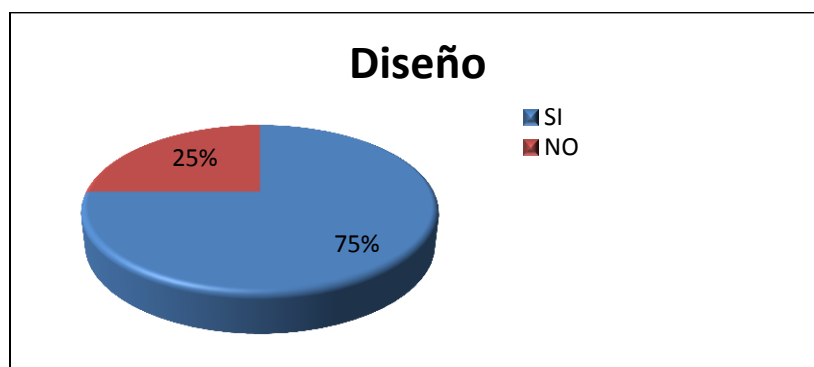
Evidencias

Bacteriología, enfermería, técnico. Prof. en salud, industrial, telemática, ambiental, administración turística, publicidad y licenciaturas más del 64%. De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLES sobresale el porcentaje de docentes que consideran que la navegación en la plataforma es fácil representado con el 78%, comparado con el 24% de docente que consideran que la plataforma no es amigable sobresaliendo el programa de especialización en salud que aporta el 63% al porcentaje menor.

¿Le gusta el diseño de la plataforma MOODLE?



SI	NO
5	2

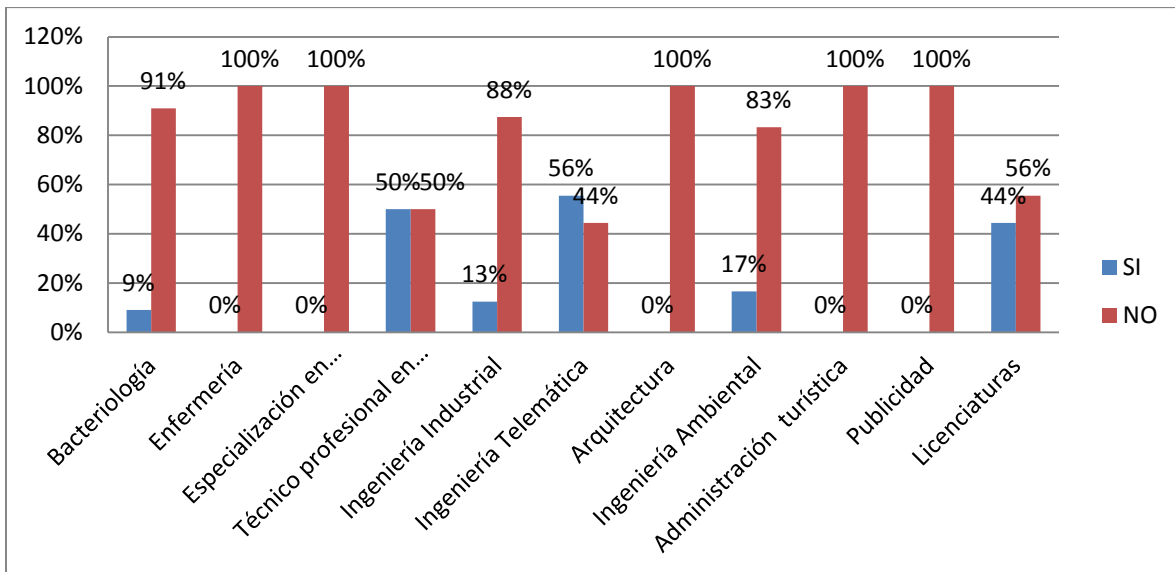


Evidencias

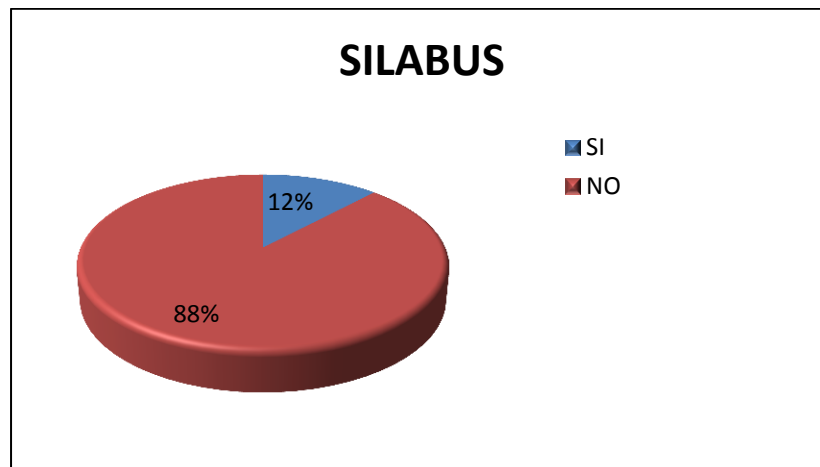
Bacteriología, enfermería, especialización en salud, telemática, ambiental, administración turística. Publicidad y licenciaturas más del 55% de docentes que les gusta el diseño de la plataforma MOODLE. En coherencia con la pregunta anterior el 75% de los docentes manifiestan que les gusta el diseño de la plataforma MOODLE. Frente a un 25% que opinan lo contrario notándose que el programa de arquitectura con un 100% de docentes que no les gusta el diseño de la plataforma..

SILABUS

¿Ha utilizado el SILABUS?



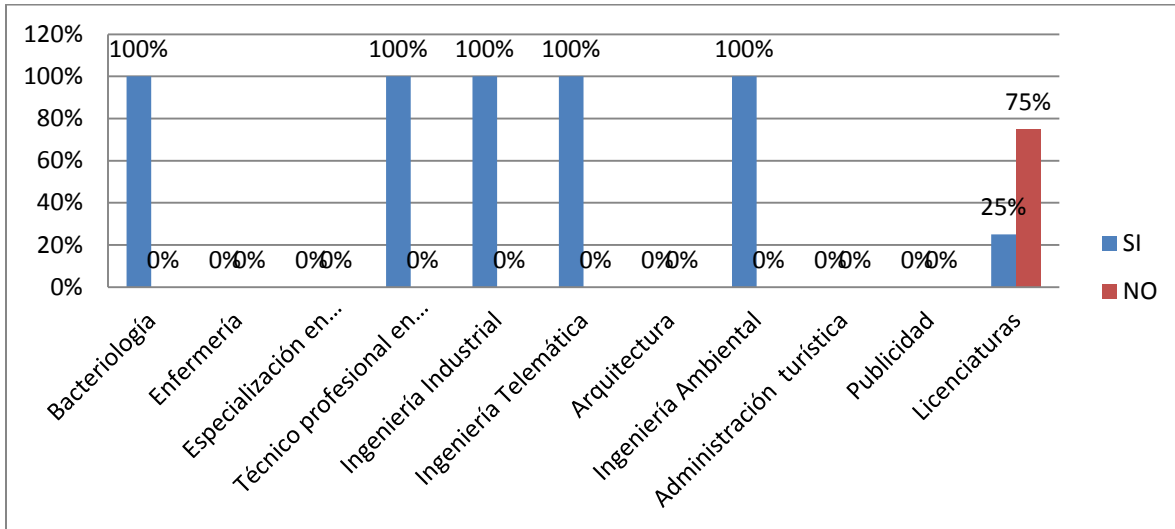
SI	NO
1	9



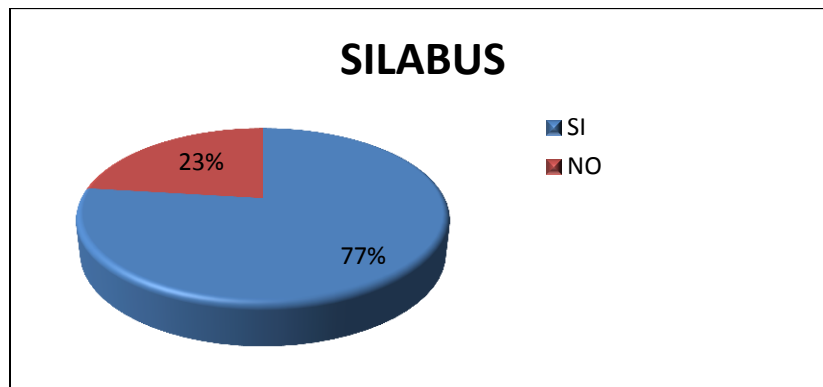
Evidencias

De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE es notable que la gran mayoría de los docentes no han utilizado el SILABUS representado con el 88%, solo en un menor porcentaje del 12% de docentes si la han utilizado representado por Ing. telemática.

¿Sencillo el acceso para crear o actualizar el SILABUS?



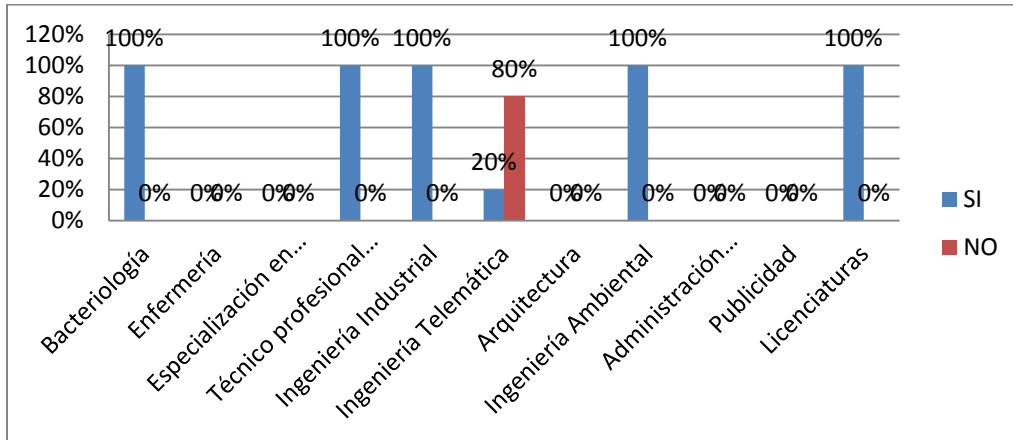
SI	NO
1	0



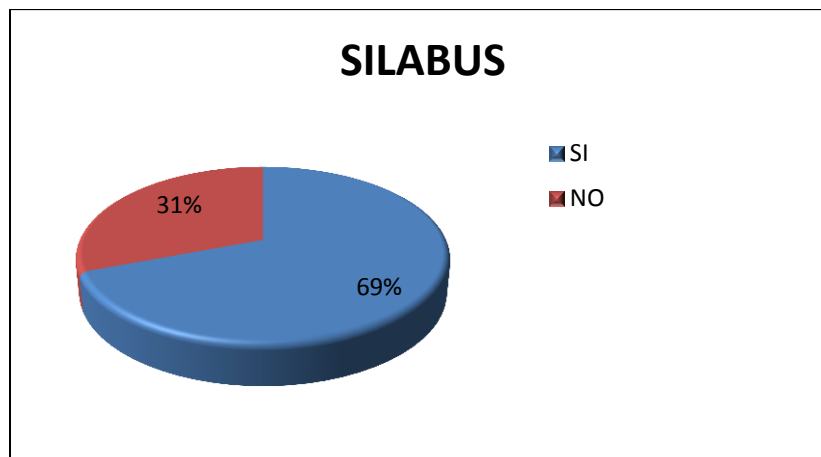
Evidencias

Bacteriología, técnico. Prof. en salud, industrial, telemática y ambiental el 100% de los docentes que si han utilizado el SILABUS consideran que el acceso para crear o modificar el SILABUS es sencillo. De los docentes que si han utilizado el SILABUS el 77% de ellos consideran que es sencillo el acceso a este, mientras un 23% de docentes opinan que el acceso no es sencillo representado con el 75% de docentes de las licenciaturas.

¿Ha actualizado el contenido del SILABUS?



SI	NO
1	0

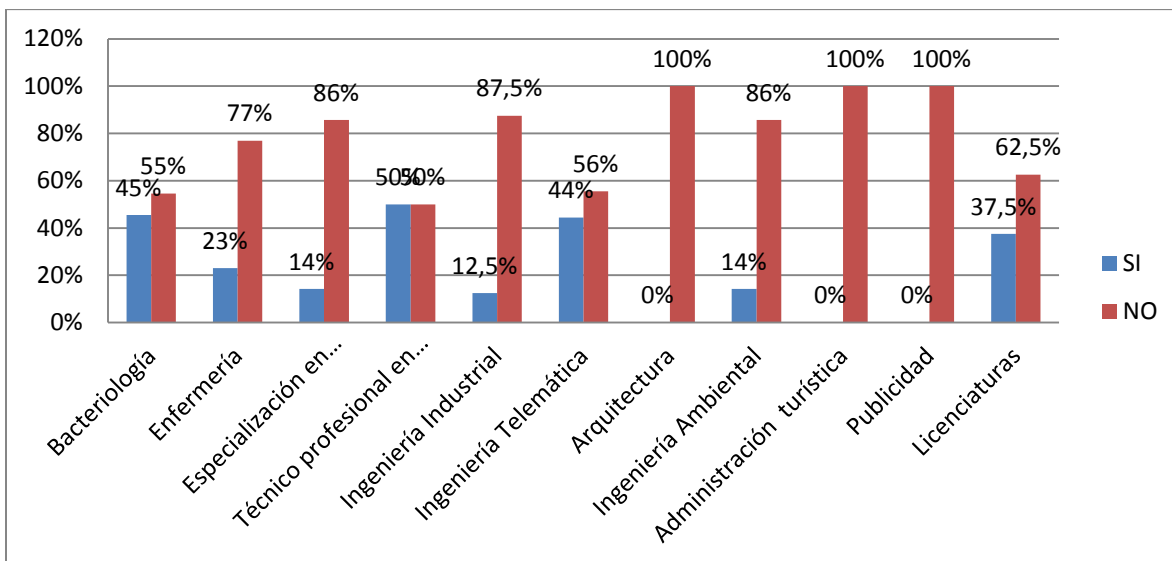


Evidencias

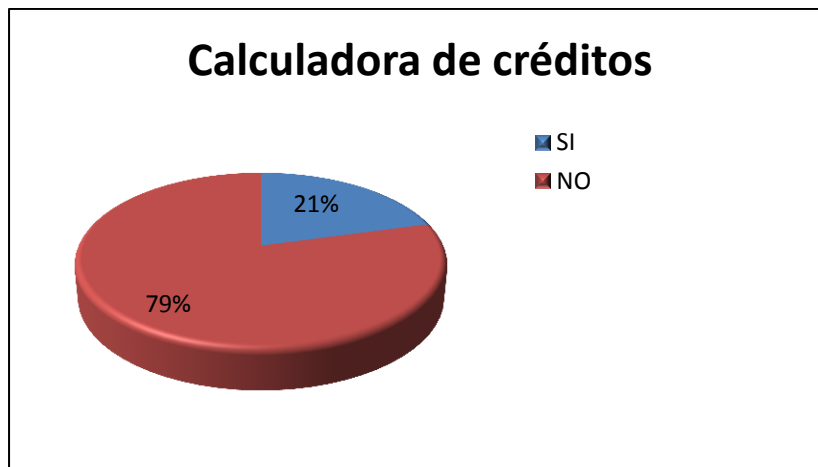
De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE la mayoría de estos han actualizado el contenido del SILABUS con el 69%, y un 31% no lo han hecho nunca.

CALCULADORA DE CREDITOS EDUCATIVOS

¿Ha utilizado la calculadora de créditos educativos?



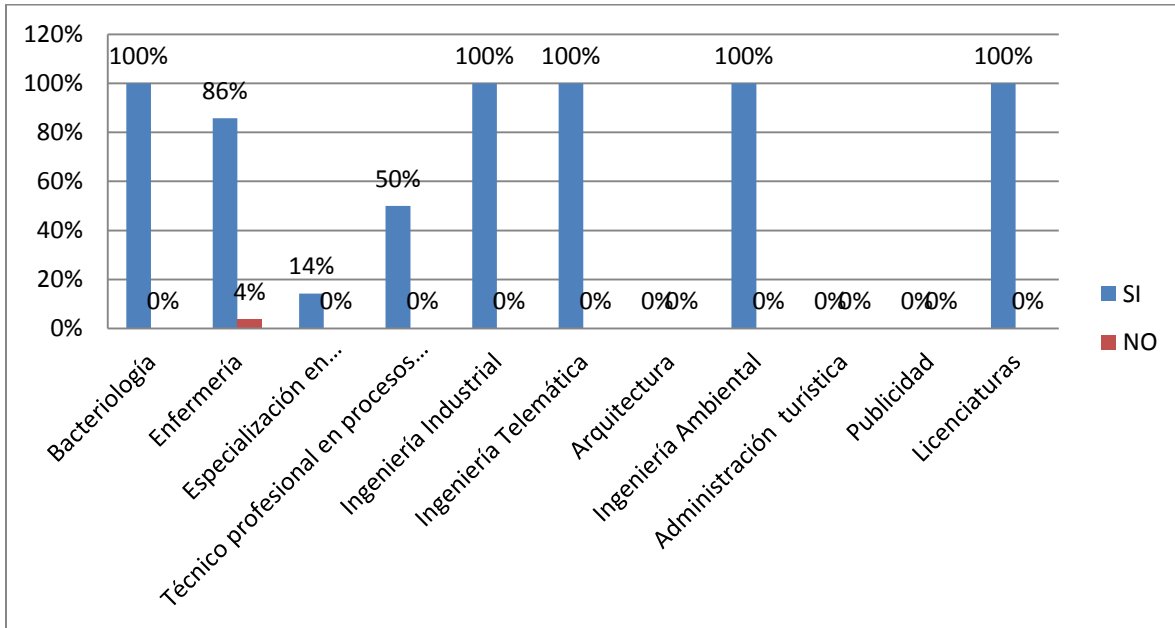
SI	NO
2	8



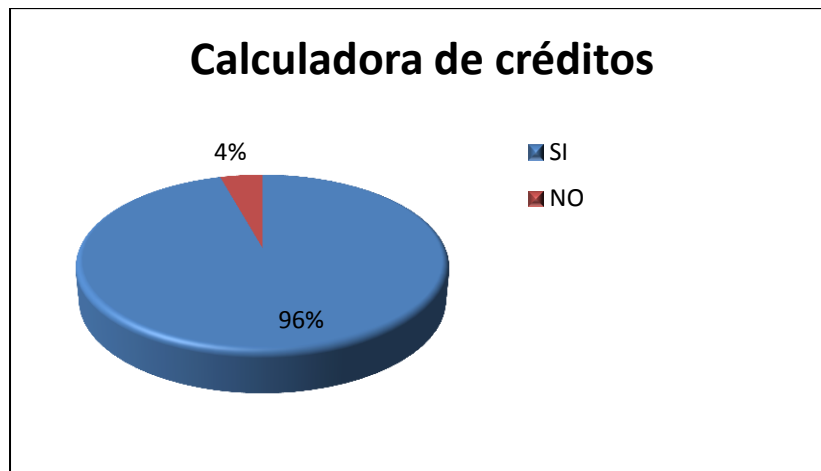
Evidencias

De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE es notable que la gran mayoría de los docentes no haya utilizado la calculadora de créditos, solo en un menor porcentaje del 21% de docentes si la han utilizado representado en su mayoría por bacteriología, técnico profesional en salud e Ing. telemática.

¿Ha usado la calculadora de créditos educativos en la página de la UCM virtual?



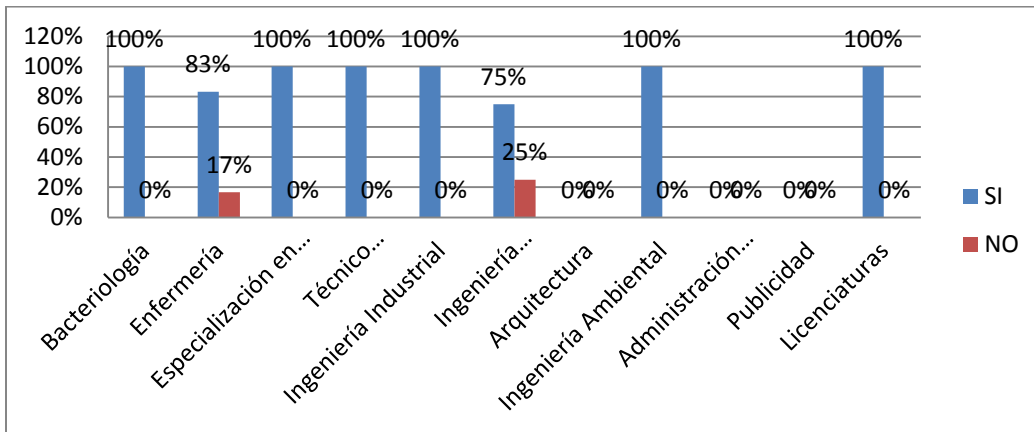
SI	NO
2	0



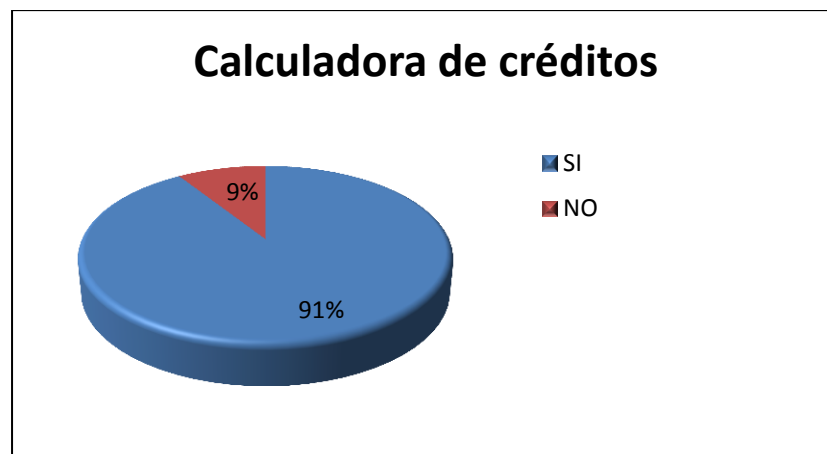
Evidencias

De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE los que sí han utilizado la calculadora de créditos la gran mayoría con el 96% han usado la calculadora de créditos que se encuentra en la página de la UCM Virtual. Comparado con un 4% representado por enfermería.

¿Le es útil la calculadora de créditos educativos?



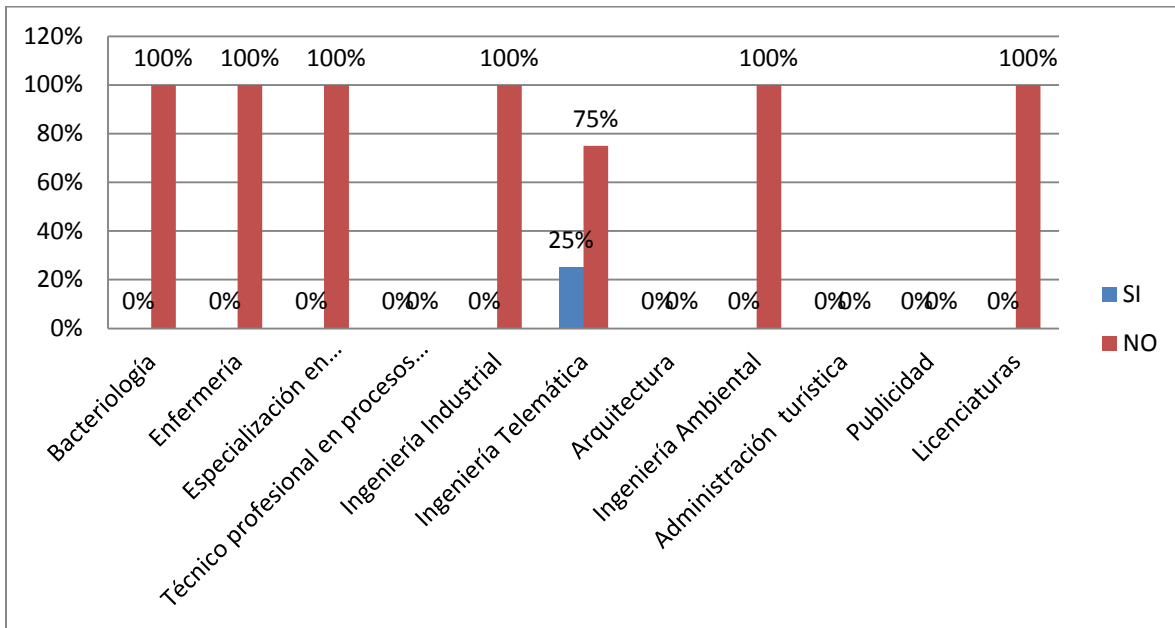
SI	NO
2	0



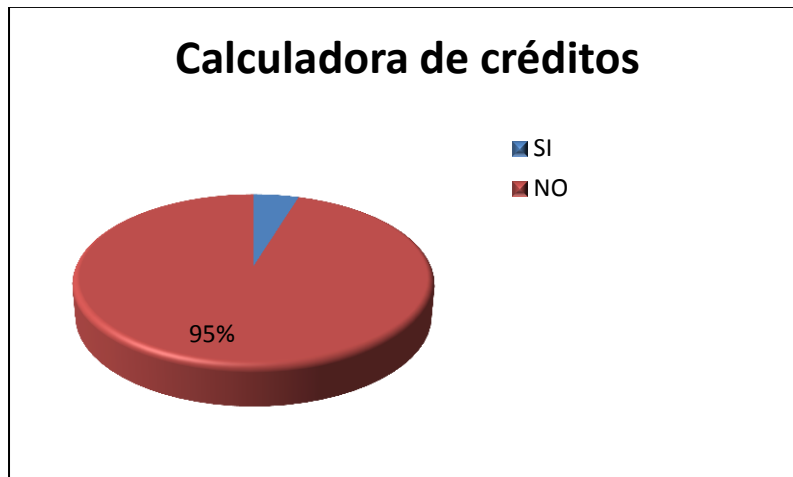
Evidencias

De los docentes que hicieron la capacitación y utilizan la plataforma MOODLE con un 91% en su mayoría de docentes que si han utilizado la calculadora de créditos educativos opinaron que si es útil, frente a un 9 % de docentes representada esta cifra en menor porcentaje por enfermería e Ing. telemática.

¿Ha descargado la calculadora de créditos educativos en su teléfono celular?



SI	NO
0	2

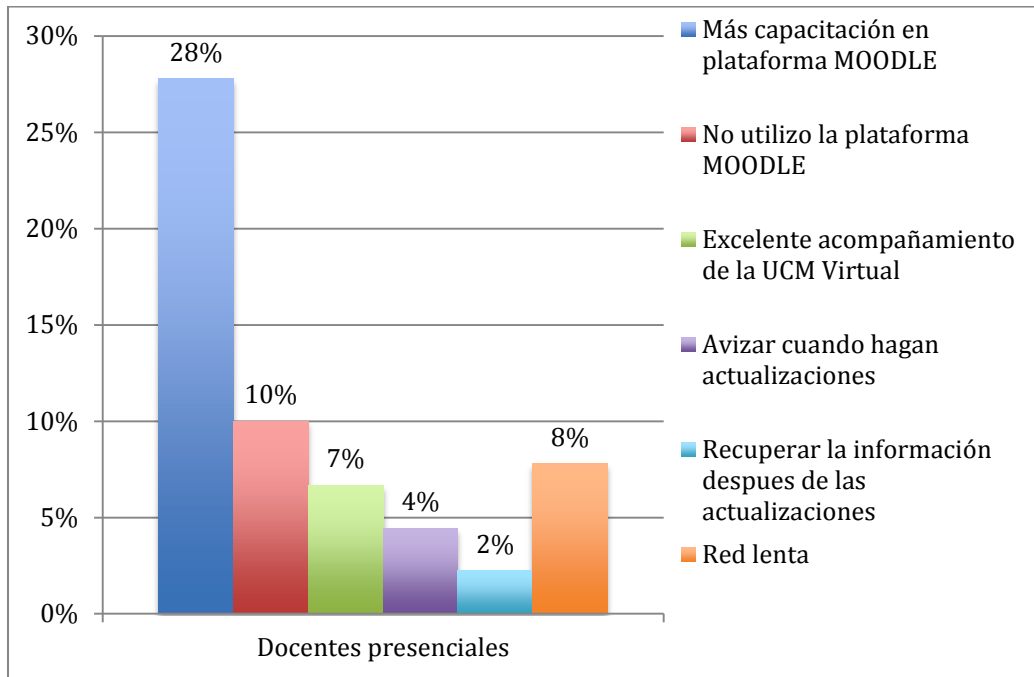


Evidencias

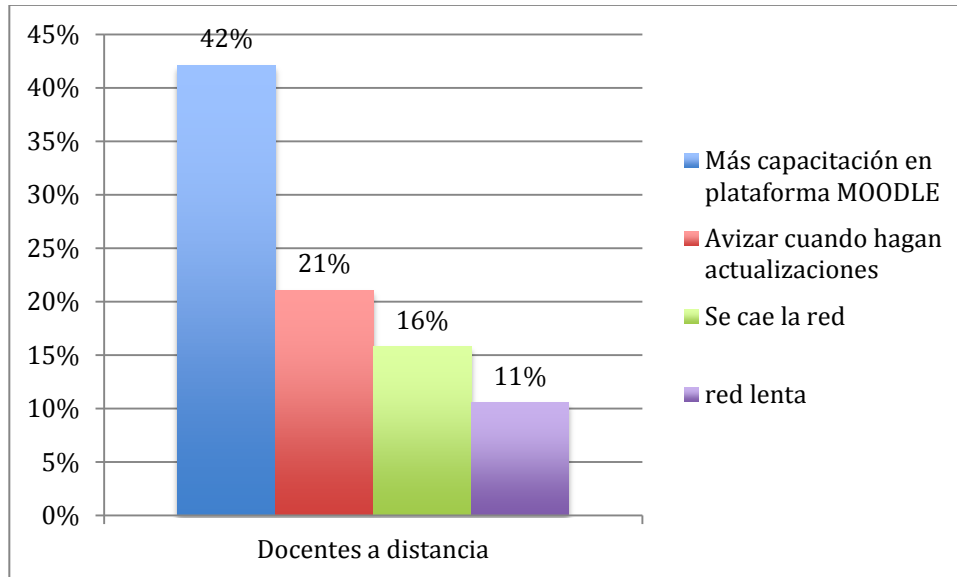
De estos programas los docentes no han descargado la calculadora de créditos en su celular.

En general los docentes no descargaron la calculado de créditos, en donde ingeniería telemática se destaca con un porcentaje del 25% muy bajo, que si la han descargado en su celular.

Preguntas abiertas por docentes presenciales y docentes a distancia



Respecto a las sugerencias o dificultades presentadas en la plataforma o la página los docentes de programas presenciales manifestaron con un porcentaje mayor del 28% que se deben hacer más capacitaciones en la plataforma MOODLE, y con un porcentaje del 2% los docentes indicaron que cuando se hagan actualizaciones en la plataforma se pueda recuperar la información de los cursos.



Para los docentes de programas a distancia el punto crítico se centra en la necesidad de más capacitación en plataforma con un 42%, frente a un 11% que opinaron que la red es lenta.

CONCLUSIONES

- Entendiendo, como se dijo en el cuerpo del trabajo, que la calidad es referenciada por el conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, es claro que para la Unidad Virtual de la UCM, este trabajo constituye un aporte para hacer que los procesos se desarrollen con calidad, esto es, que ganen en propiedades que satisfagan a los usuarios (estudiantes, docentes, administrativos, público en general) en sus necesidades de comunicación informática a través de la página web, la documentación y los software.
- El trabajo de grado tuvo como centro de atracción los parámetros, señalados en el mismo como una función definida sobre valores numéricos que caracteriza una población o un modelo. En tal sentido, fue preocupación que estos parámetros permitieran obtener de manera cuantitativa información útil para mejorar la toma de decisiones en la Unidad Virtual de la UCM, para con ello con el QoS reconocido y construido, satisfacer al cliente cumpliendo con unos requerimientos, donde los requerimientos son las características del servicio solicitadas por los clientes en aspectos como: la documentación, el software y las capacitaciones.

Documentación de manuales de calidad en algunos procesos realizados por personal de la Unidad Virtual

DISEÑO DE OBJETOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE

A continuación se muestra el proceso y los posibles inconvenientes que se puedan presentar para el diseño de un Objeto Virtual de Aprendizaje (OVA), esta función es realizada por el equipo de diseño que pertenece a la Unidad Virtual. El tiempo estimado para el diseño de un objeto virtual de aprendizaje es de 8 días como máximo. Todo el proceso de diseño, colores, tipo de letra e imágenes de fondo deben ser revisados y aprobados por el coordinador de la Unidad virtual.

El OVA es un recurso de digital de apoyo, auto-contenible y reutilizable, el cual usa el docente para fortalecer el proceso de enseñanza y formación abierto en el tiempo y el espacio geográfico mediado por las tecnologías de la información y la comunicación, democratiza la educación y favorece las zonas de difícil acceso, los OVA por su naturaleza se constituyen en elementos integrales y estratégicos de todo ambiente virtual de aprendizaje.

La estructura visual para el diseño de un OVA es la siguiente:



Se debe colocar el nombre del programa para el cual se quiere requiere diseñar el OVA y el nombre del curso el cual es el objetivo del contenido del OVA.

- Guía del curso (Introducción)

- Proceso previo (Momento previo)
- Abordaje teórico (Momento teórico)
- Proceso investigativo (Momento investigativo)
- Proceso evaluativo (Momento evaluativo)
- Recursos (Actividades del módulo)

Cada uno de los anteriores momentos o procesos, son carpetas dentro de las cuales está el contenido del curso, actividades a realizar y evaluación, estos momentos están sujetos a cambios debido a la naturaleza del curso que se requiere desarrollar, no se toma este diseño anterior como un estándar para el diseño de los OVA.

Previamente el director de programa o docente que ha solicitado el OVA, debe tener definido el área, la asignatura, las competencias que desea abordar y los contenidos temáticos que se van a vincular con el OVA. La presentación del OVA es a través de la plataforma MOODLE, después se define qué tipo de materiales y recursos que se van a utilizar (videos, imágenes, documentos, presentaciones etc.).

Algunos de los inconvenientes presentados en el proceso de diseño del OVA. Las ideas propuestas por los diseñadores de la unidad virtual siempre están sujetos a cambios, por parte de la persona (director de programa o docente) esto hace que el proceso para la entrega del OVA se alargue, las carpetas donde está el contenido del curso no cuentan con una estandarización que permita a los diseñadores de la unidad virtual contar con un modelo o guía para el diseño del OVA, replicación al subir el OVA, el diseñador encargado de subir el OVA a la plataforma

encuentra al menos 60 cursos repetidos, las actividades y tiempo que se generan en el diseño del OVA no aparecen en el cronograma de actividades de los diseñadores.

El equipo de diseñadores de la Unidad Virtual debería contar con al menos cuatro formatos animados (Jquery o canvas) para el diseño de los OVA, la animación de los objetos virtuales de aprendizaje es responsabilidad de los ingenieros de la Unidad Virtual, si el equipo de diseño contara con estos 4 formatos para el diseño de un OVA, lo único que se podría discutir para el diseño del OVA sería el fondo de este y los colores que se desearían utilizar para el curso. Las carpetas que contienen la información del curso en el OVA deberían estar estandarizadas de manera que al momento de subir la información se facilite, esto permitiría agilizar la entrega y el tiempo del proceso de diseño del OVA. Se debería crear un horario respetable para cumplir con las actividades y tiempo que se generan en el diseño de un OVA, pues en el momento este tipo de solicitudes de las facultades de la Universidad Católica de Manizales, son actividades que se solicitan al coordinador de la Unidad Virtual que es la persona que decide la prioridad de esta solicitud, esta actividad no está en el cronograma de actividades de los diseñadores de la unidad virtual, por consiguiente es una actividad imprevista, con un grado de prioridad que demanda un tiempo que no está asignada en el cronograma de actividades.

MANUAL PARA REGISTRARSE COMO UN NUEVO USUARIO A LA PLATAFORMA MOODLE PARA EDUCACIÓN A DISTANCIA

A continuación se indica el proceso de registro como nuevo usuario de la plataforma MOODLE para la educación a distancia de la Universidad Católica de Manizales. Este proceso lo puede realizar el nuevo estudiante o docente interesado en hacer uso de esta plataforma, desde cualquier computadora con acceso a internet, la creación de una cuenta para la plataforma MOODLE de la educación a distancia tiene un tiempo estimado de dos minutos.

1. Para registrarse como un nuevo usuario de la plataforma MOODLE para la educación a distancia debe escribir (<http://www.ucmvirtual.edu.co/>) en la barra de búsqueda del navegador.

The screenshot shows the homepage of the Universidad Católica de Manizales virtual platform. At the top, there is the university logo and the text 'UCM | virtual'. A search bar is located on the right side. Below the header, there are several news items and a navigation menu with tabs for 'CENTRO DE AYUDAS', 'CENTRO DE PRENSA', 'BIBLIOTECA VIRTUAL', 'EDUCACIÓN VIRTUAL', 'TALENTO HUMANO', 'E-BIENESTAR', 'CONGREGACIÓN', and 'SEDE VIRTUAL'. A large banner for a 'Diplomado Gestión de Aprendizaje flexibles mediados por las TIC' is prominently displayed. To the right, there are sections for 'Plataformas' (Education Presencial, Educación a Distancia, Educación Virtual) and 'P.Q.R.S.' (Questions, Requests, and Reports) with a form for user input. The footer includes contact details, copyright information, and various accreditation logos such as 'VIGILADO', 'W3C XHTML 3.0', and 'W3C CSS level 2'.

2. Se debe hacer clic en el vínculo naranja que dice Educación a Distancia



3. Luego de acceder a este vínculo aparecerá una sección en la cual usted debe presionar el vínculo que dice ¿Desea registrarse? Para crear la cuenta.



4. En esta parte el nuevo usuario deberá escribir todos los datos solicitados en el formulario marcados con un asterisco rojo (*) los cuales son obligatorios, para completar la creación de la cuenta de un nuevo usuario de la plataforma MOODLE de educación a distancia, al finalizar debe hacer clic en el botón crear cuenta.

PROGRAMAS A DISTANCIA

[Página Principal](#) > [Entrar](#) > [Nueva cuenta](#)

Navegación

- [Página Principal](#)
- [Novedades del sitio](#)
- [Cursos](#)

Crear un nuevo usuario y contraseña para acceder al sistema

Nombre de usuario*

Contraseña* Desenmascarar

Por favor, escriba algunos datos sobre usted

Dirección de correo*

Correo (de nuevo)*

Nombre*

Apellido*

Ciudad*

País*

Usted no se ha identificado. ([Entrar](#))

Por último se le enviará un mensaje confirmando la creación de la cuenta a la dirección de correo electrónico que escribió en los datos solicitados en el formulario de anterior.

MANUAL PARA REGISTRARSE COMO UN NUEVO USUARIO A LA PLATAFORMA MOODLE PARA EDUCACIÓN PRESENCIAL

A continuación se indica el proceso de registro como nuevo usuario de la plataforma MOODLE para la educación presencial de la Universidad Católica de Manizales. Este proceso lo puede realizar el nuevo estudiante o docente interesado en hacer uso de esta plataforma, desde cualquier computadora con acceso a internet, la creación de una cuenta para la plataforma MOODLE de la educación presencial tiene un tiempo estimado de dos minutos.

1. Para registrarse como un nuevo usuario de la plataforma MOODLE para la educación presencial debe escribir (<http://www.ucmvirtual.edu.co/>) en la barra de búsqueda del navegador.

The screenshot displays the website interface for the Universidad Católica de Manizales virtual platform. At the top, there is a header with the university logo, the text 'UCM | virtual', a search bar labeled 'Buscar', and a 'Mapa del sitio' link. Below the header, there are several news items with dates and titles, such as 'Conferencia Internacional' and 'Charlas Ingeniería | Aplicaciones Móviles'. A navigation bar contains various menu items like 'CENTRO DE AYUDAS', 'CENTRO DE PRENSA', 'BIBLIOTECA VIRTUAL', 'EDUCACIÓN VIRTUAL', 'TALENTO HUMANO', 'E-BIENESTAR', 'CONGREGACIÓN', and 'SEDE VIRTUAL'. A large banner for 'Diplomado Gestión de Aprendizaje flexibles mediados por las TIC' is prominently displayed. Below the banner, there is a 'Centro de Ayudas' section with icons for Firefox, Skype, Adobe Reader, Adobe Flash Player, and WinRAR. To the right, there is a 'Plataformas' section with buttons for 'Educación Presencial', 'Educación a Distancia', and 'Educación Virtual'. Further down, there is a 'P.Q.R.S.' (Feedback) form with fields for 'Nombre', 'Correo', 'pqrs', 'Dirigido a', and a 'Mensaje' field. The footer contains contact information, copyright notices, and various certification logos including 'VIGILADO', 'W3C XHTML 2.0', and 'W3C CSS level 2'.

2. Se debe hacer clic en el vínculo verde que dice Educación Presencial



3. Luego de acceder a este vínculo aparecerá una sección en la cual usted debe presionar el vínculo que dice ¿Desea registrarse? Para crear la cuenta.



4. En esta parte el nuevo usuario deberá escribir todos los datos solicitados en el formulario marcados con un asterisco rojo (*) los cuales son obligatorios, para completar la creación de la cuenta de un nuevo usuario de la plataforma MOODLE de educación presencial, al finalizar debe hacer clic en el botón crear cuenta.

UVirtual-Presencialidad

Página Principal ▶ Entrar ▶ Nueva cuenta

Navegación

- Página Principal
- Novedades del sitio
- Cursos

Crear un nuevo usuario y contraseña para acceder al sistema

Nombre de usuario*

Contraseña* Desenmascarar

Por favor, escriba algunos datos sobre usted

Dirección de correo*

Correo (de nuevo)*

Nombre*

Apellido*

Ciudad*

País*

Usted no se ha identificado. (Entrar)

Por último se le enviará un mensaje confirmando la creación de la cuenta a la dirección de correo electrónico que escribió en los datos solicitados en el formulario de anterior.

MANUAL PARA REGISTRARSE COMO UN NUEVO USUARIO A LA PLATAFORMA MOODLE PARA EDUCACIÓN VIRTUAL

A continuación se indica el proceso de registro como nuevo usuario de la plataforma MOODLE para la educación presencial de la Universidad Católica de Manizales. Este proceso lo puede realizar el nuevo estudiante o docente interesado en hacer uso de esta plataforma, desde cualquier computadora con acceso a internet, la creación de una cuenta para la plataforma MOODLE para educación virtual tiene un tiempo estimado de dos minutos.

1. Para registrarse como un nuevo usuario de la plataforma MOODLE para educación virtual debe escribir (<http://www.ucmvirtual.edu.co/>) en la barra de búsqueda del navegador.

The screenshot displays the website interface for Universidad Católica de Manizales. At the top, there is a logo on the left, the text "UCM | virtual" in the center, and a search bar on the right with the word "Buscar" and a magnifying glass icon. Below the search bar is a "Mapa del sitio" link. The main content area features several news items with dates and titles, such as "Conferencia Internacional" and "Charlas Ingeniería". A navigation menu includes links for "CENTRO DE AYUDAS", "CENTRO DE PRENSA", "BIBLIOTECA VIRTUAL", "EDUCACIÓN VIRTUAL", "TALENTO HUMANO", "E-BIENESTAR", "CONGREGACIÓN", and "SEDE VIRTUAL". A large banner advertises a "Diplomado Gestión de Aprendizaje flexibles mediados por las TIC" with a "Inscripciones Abiertas" button. To the right, there are sections for "Plataformas" (Education Presencial, Educación a Distancia, Educación Virtual) and "P.Q.R.S." (Feedback form). At the bottom, there is a "Centro de Ayudas" section with icons for Firefox, Skype, Adobe Reader, Adobe Flash Player, and WinRAR, along with a "Califica esta Página" (Rate this page) section. The footer contains contact information, copyright notice, and various accreditation logos like "VIGILADO" and "W3C".

2. Se debe hacer clic en el vínculo azul que dice Educación Virtual.



3. Luego de acceder a este vínculo aparecerá una sección en la cual usted debe presionar el vínculo que dice ¿Desea registrarse? Para crear la cuenta.



4. En esta parte el nuevo usuario deberá escribir todos los datos solicitados en el formulario marcados con un asterisco rojo (*) los cuales son obligatorios, para completar la creación de la cuenta de un nuevo usuario de la plataforma MOODLE para educación virtual, al finalizar debe hacer clic en el botón crear cuenta.

UCM VIRTUAL

[Página Principal](#) ► [Entrar](#) ► [Nueva cuenta](#)

Navegación

- [Página Principal](#)
- [Novedades del sitio](#)
- [Cursos](#)

Crear un nuevo usuario y contraseña para acceder al sistema

Nombre de usuario*

Contraseña* Desenmascarar

Por favor, escriba algunos datos sobre usted

Dirección de correo*

Correo (de nuevo)*

Nombre*

Apellido*

Ciudad*

País*

Usted no se ha identificado. ([Entrar](#))

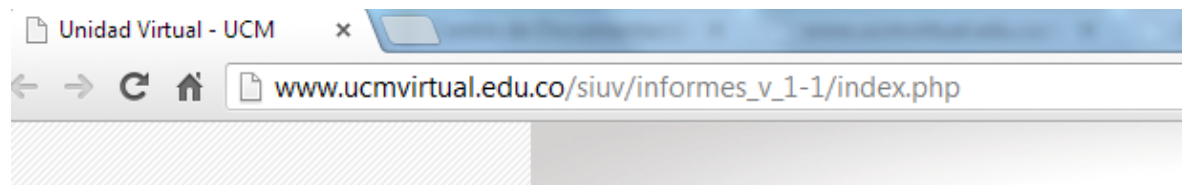
Por último se le enviará un mensaje confirmando la creación de la cuenta a la dirección de correo electrónico que escribió en los datos solicitados en el formulario de anterior.

MANUAL PARA CALIFICAR CURSOS O MÓDULOS VIRTUALES

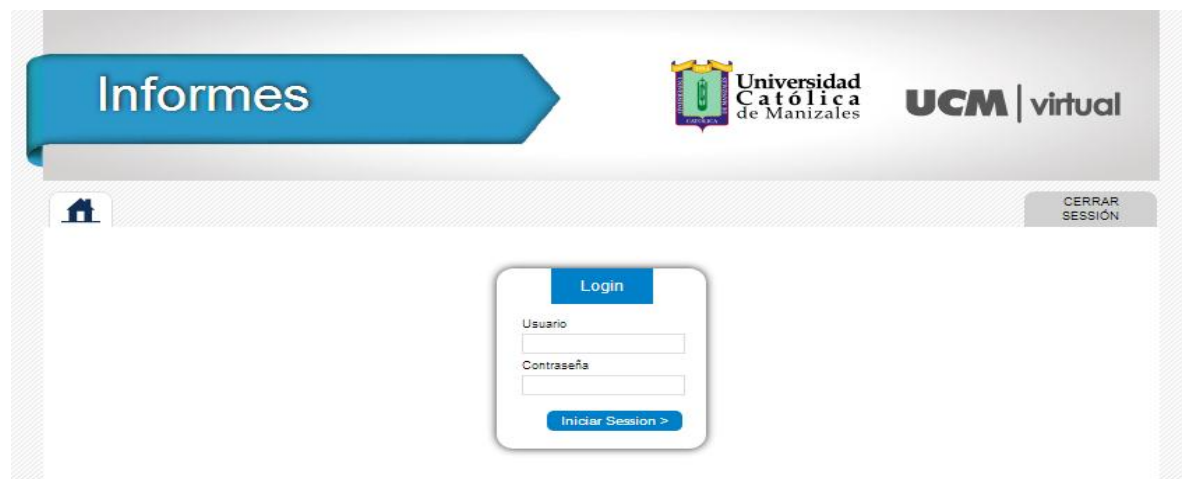
A continuación se indica el proceso para calificar cursos o módulos virtuales, apoyado en el software de informes. Esta tarea la realiza la secretaria y es asignada por cualquiera de los Ingenieros de la Unidad Virtual, el tiempo estimado para realizar la calificación del curso o módulo es de 5 minutos.

Se busca el curso o módulo virtual en la plataforma.

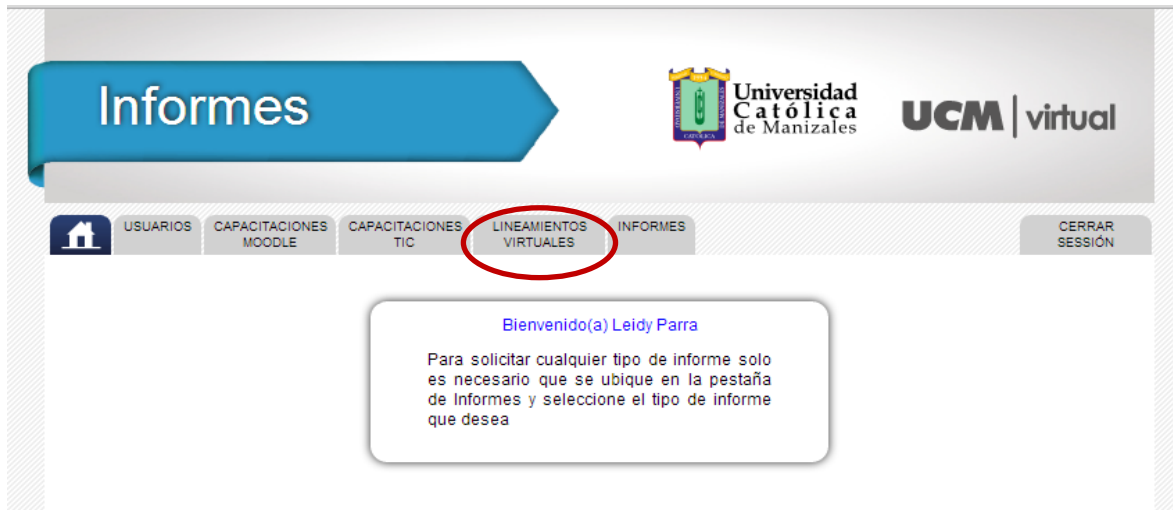
1. Para el inicio de la calificación del curso o módulo debe escribir la siguiente dirección (http://www.ucmvirtual.edu.co/siuv/informes_v_1-1/index.php) en la barra de búsqueda del navegador.



2. Después aparecerá una sección en donde usted debe ingresar su nombre de usuario y su contraseña asignados.



3. Luego de haber ingresado al software de informes se debe acceder a la pestaña lineamientos virtuales.



4. En la pestaña de lineamientos virtuales selecciona calificación cursos virtuales.



5. Al ingresar a calificación de cursos virtuales, aparecerá un formulario en donde en la primera parte de este el evaluador seleccionara, la facultad, el programa y el nombre del curso virtual objetivo para la calificación.

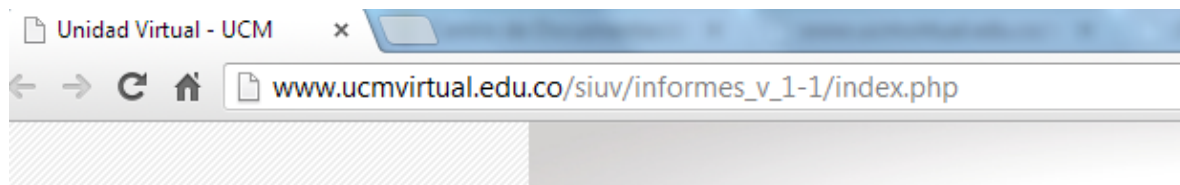
6. La segunda y última parte del formulario consiste en comparar el curso virtual objetivo para evaluar con cada uno de los campos, en donde el evaluador seleccionará dependiendo si cumple o no con los requisitos que debe tener el curso virtual, y un espacio en donde se deben colocar las observaciones pertinentes encontradas durante la calificación, al finalizar se hace clic en guardar calificación.

MANUAL PARA CALIFICAR CURSOS O MÓDULOS PRESENCIALES

A continuación se indica el proceso para calificar cursos o módulos presenciales, apoyado en el software de informes. Esta tarea la realiza la secretaria y es asignada por cualquiera de los Ingenieros de la Unidad Virtual, el tiempo estimado para realizar la calificación del curso o módulo es de 5 minutos.

Se busca el curso o módulo en la plataforma.

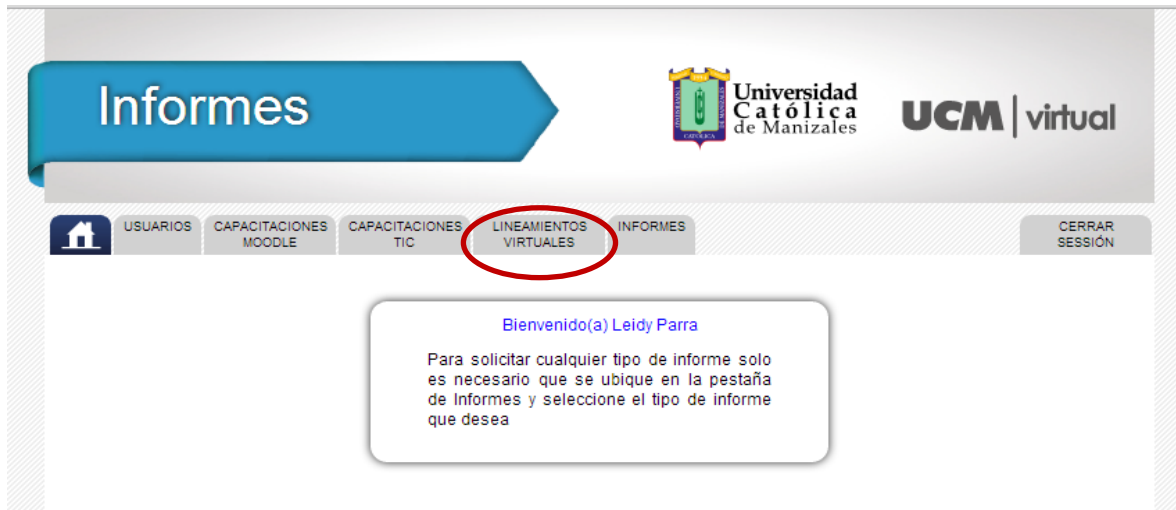
1. Para el inicio de la calificación del curso o módulo debe escribir la siguiente dirección (http://www.ucmvirtual.edu.co/siuv/informes_v_1-1/index.php) en la barra de búsqueda del navegador.



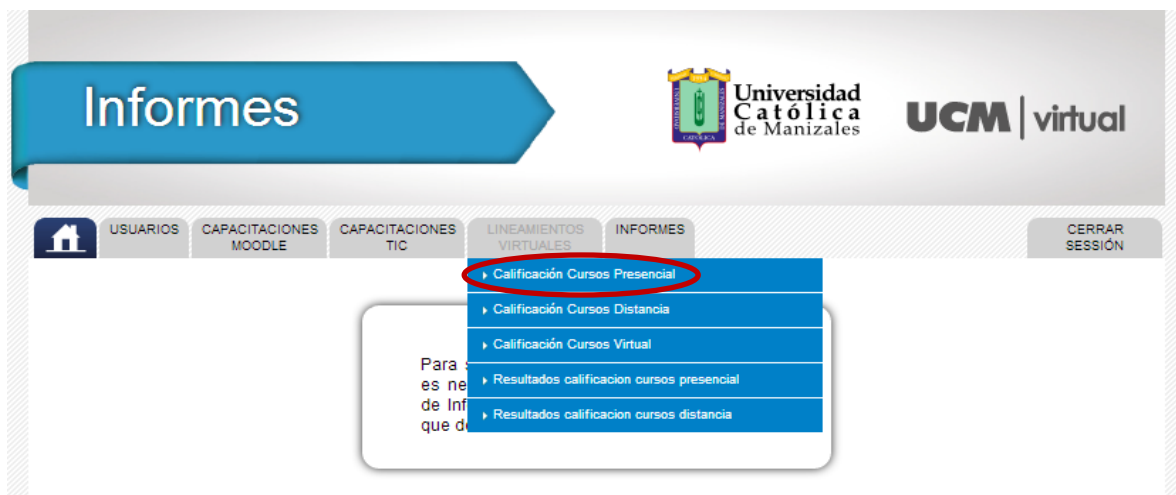
2. Después aparecerá una sección en donde usted debe ingresar su nombre de usuario y su contraseña asignados.



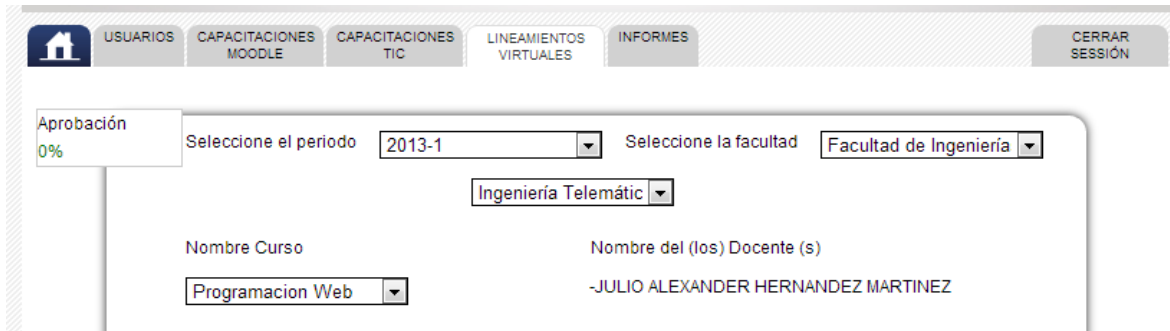
3. Luego de haber ingresado al software de informes se debe acceder a la pestaña lineamientos virtuales.



4. En la pestaña de lineamientos virtuales selecciona calificación cursos presenciales.



5. Al ingresar a calificación de cursos presenciales, aparecerá un formulario en donde en la primera parte de este el evaluador seleccionara, la facultad, el programa y el nombre del curso presencial objetivo para la calificación.



Aprobación
 0%

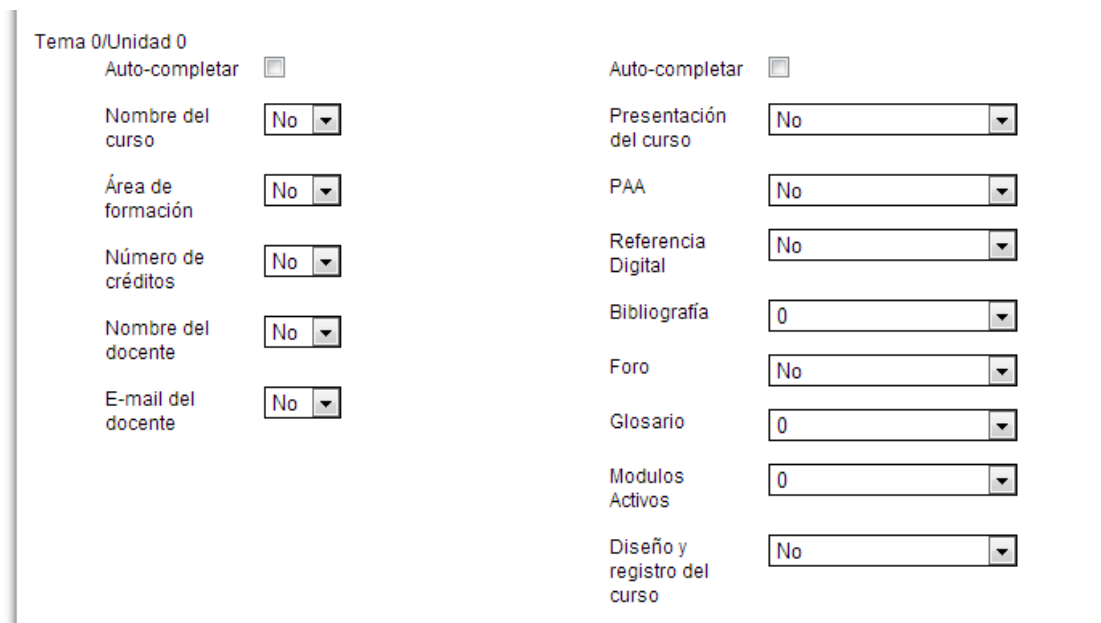
Seleccione el periodo: 2013-1 Seleccione la facultad: Facultad de Ingeniería

Ingeniería Telemática

Nombre Curso: Programacion Web

Nombre del (los) Docente (s): -JULIO ALEXANDER HERNANDEZ MARTINEZ

6. La siguiente parte es la segunda del formulario consiste en comparar el curso presencial objetivo para evaluar con cada uno de los campos, en donde el evaluador seleccionará dependiendo si cumple o no con los requisitos que debe tener el curso presencial.



Tema 0/Unidad 0

Auto-completar	<input type="checkbox"/>	Auto-completar	<input type="checkbox"/>
Nombre del curso	No	Presentación del curso	No
Área de formación	No	PAA	No
Número de créditos	No	Referencia Digital	No
Nombre del docente	No	Bibliografía	0
E-mail del docente	No	Foro	No
		Glosario	0
		Modulos Activos	0
		Diseño y registro del curso	No

7. La tercera y última parte de la evaluación del curso o módulo presencial objetivo a calificar, en donde se debe seleccionar si el curso o módulo cumple con los lineamientos en los contenidos exigidos, y un espacio en donde se deben colocar las observaciones pertinentes encontradas durante la calificación, al finalizar se hace clic en guardar calificación.

Contenido del Curso

Unidades en PAA	<input type="text" value="0"/>
Unidades en plataforma	<input type="text" value="0"/>
Numero de videos en plataforma	<input type="text" value="0"/>
Numero de recursos en plataforma	<input type="text" value="0"/>
Numero de evaluaciones en plataforma	<input type="text" value="0"/>

Observaciones

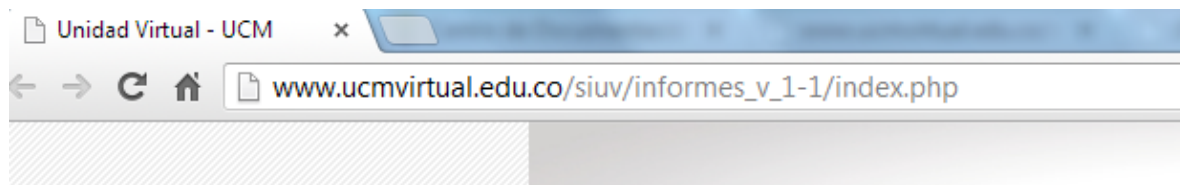
[Guardar Calificación](#)

MANUAL PARA CALIFICAR CURSOS O MÓDULOS A DISTANCIA

A continuación se indica el proceso para calificar cursos o módulos a distancia, apoyado en el software de informes. Esta tarea la realiza la secretaria y es asignada por cualquiera de los Ingenieros de la Unidad Virtual, el tiempo estimado para realizar la calificación del curso o módulo es de 5 minutos.

Se busca el curso o módulo a distancia en la plataforma.

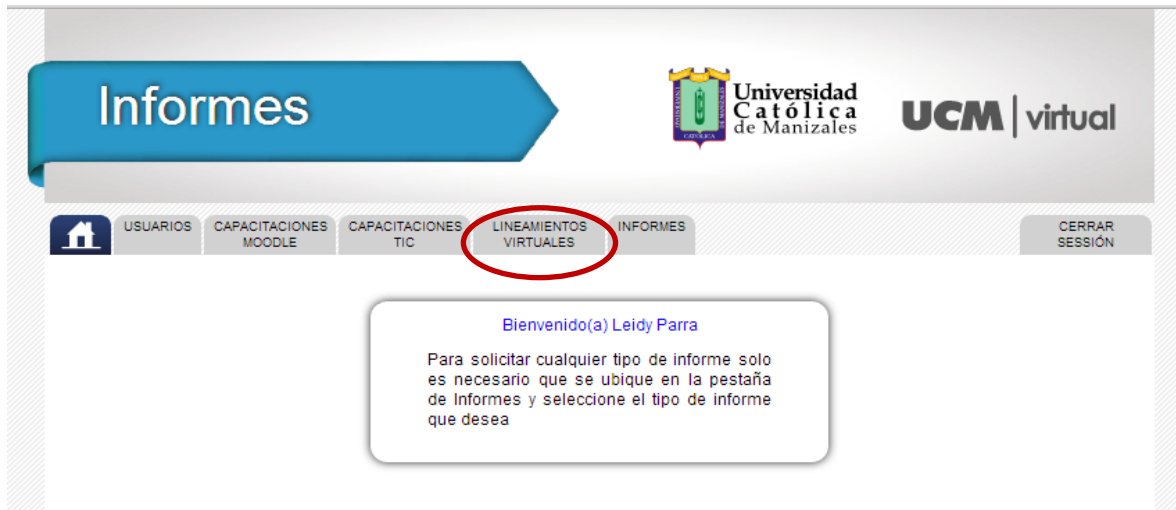
1. Para el inicio de la calificación del curso o módulo a distancia debe escribir la siguiente dirección (http://www.ucmvirtual.edu.co/siuv/informes_v_1-1/index.php) en la barra de búsqueda del navegador.



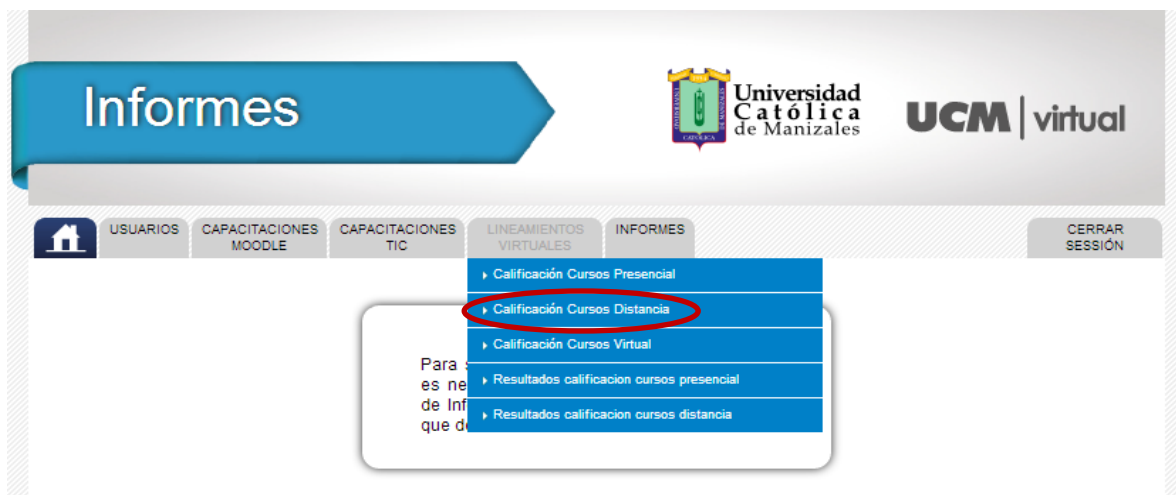
2. Después aparecerá una sección en donde usted debe ingresar su nombre de usuario y su contraseña asignados.



3. Luego de haber ingresado al software de informes se debe acceder a la pestaña lineamientos virtuales.



4. En la pestaña de lineamientos virtuales selecciona calificación cursos distancia.



5. Al ingresar a calificación de cursos distancia, aparecerá un formulario en donde en la primera parte de este el evaluador seleccionara, la facultad, el programa y el nombre del curso objetivo a distancia para la calificación.

6. La siguiente parte es la segunda del formulario consiste en comparar el curso objetivo a distancia para evaluar con cada uno de los campos, en donde el evaluador seleccionará dependiendo si cumple o no con los requisitos que debe tener el curso a distancia.

7. La tercera y última parte de la evaluación del curso o módulo a distancia objetivo a calificar, en donde se debe seleccionar si el curso o módulo cumple con los lineamientos en los contenidos exigidos, y un espacio en donde se deben colocar las observaciones pertinentes encontradas durante la calificación, al finalizar se hace clic en guardar calificación.

Contenido del Curso	
UDPROCO en formato portable	<input type="text" value="No"/>
Momentos en Plataforma	<input type="text" value="0"/>
Numero de videos en plataforma	<input type="text" value="No"/>
Elance a una web o simulador	<input type="text" value="No"/>
Lectura externa	<input type="text" value="No"/>
Actividades Evaluativas	<input type="text" value="0"/>

Observaciones

[Guardar Calificación](#)

FUENTES:

Testimoniales: estudiantes y docentes usuarios de la Unidad Virtual de la UCM

Documentales: manuales y políticas de la Unidad Virtual de la UCM

Bibliografía

Nieves. A, Domínguez. F.C, probabilidad y estadística para ingeniería un enfoque moderno, Mc Graw Hill, pág. 93-117.

Agudelo. D.M, políticas y lineamientos institucionales de la educación virtual, centro editorial UCM, 27-34.

Web grafía

Plan estratégico del servicio de archivo y registro de la universidad de alicante [revisado febrero 2013], disponible en:

<http://sar.ua.es/es/documentos/calidad/planes-estrategicos/plan-estretegico-del-servicio-de-archivo-y-registro-2007-2011.pdf>

Documentos de Calidad. Servicio de archivo y registro Universidad de alicante, [revisado febrero 2013] disponible en:

<http://sar.ua.es/es/calidad/calidad.html>

Directrices para Desarrollar Documentación de Calidad [revisado febrero 2013], disponible en :

http://www.seedtest.org/upload/cms/user/QDocumentationGuideSPANISH_DirectricesparaDocumentaciondecalidad1.pdf

Colunga, Carlos la calidad del servicio, [revisado marzo 2013], disponible en:

<http://www.up-people.com.mx/Lacalidadenelservicio.pdf>

Duarte Castillo, José Luis. Economía de la empresa. Universidad autónoma de Barcelona.

Calidad de servicio [revisado marzo 2013], disponible en:

<http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%20en%20Servicio.pdf>

Calidad de servicio México [revisado marzo 2013], disponible en:

<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r84305.PDF>

Feedback networks technologies, cálculo de la muestra [revisado abril 2013], disponible en:

<http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>