

MEJORAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE COMO VÍA DE APOYO AL PRESTADOR DE SERVICIO COMUNITARIO UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA PORTUGUESA

Félix Arturo Armas
Correo: felixarmas@gmail.com

Recibido: 06 de junio de 2023
Aceptado: 08 de diciembre de 2023

RESUMEN

El presente estudio está dirigido a mejorar el Sistema de Gestión de Aprendizaje (SGA) como apoyo al Prestador de Servicio Comunitario implementado en la Universidad Nacional Abierta Portuguesa, recurriendo a la realización de entrevistas no estructuradas a los prestadores de servicio con el fin de conocer las debilidades del sistema implementado susceptibles de mejoras. Es un trabajo de aplicación fundamentado en Fleitas y Azocar (2016), involucra una población de catorce prestadores de servicio comunitario pertenecientes a las Unidades de Apoyo Biscucuy, Turén, Centro de Inscripción y Aplicación de Pruebas Guanare todas adscritas al Centro Local del estado Portuguesa, quienes respondieron a un cuestionario aplicado posterior a la implementación de la propuesta, la validación del instrumento utilizado fue realizada con juicio de expertos y la confiabilidad mediante análisis de homogeneidad Kuder Richardson Kr (20/21). Los resultados se procesaron y analizaron interpretando el impacto producido por las mejoras implementadas al sistema. Entre las conclusiones se evidenció la mejora del SGA utilizado como vía de apoyo comunicacional al Prestador de Servicio. Este trabajo se vincula con los propósitos de la Línea de Investigación: Gestión de Investigación y Desarrollo.

Palabras Claves: Moodle, Servicio Comunitario, Apoyo Comunicacional.

ABSTRACT

The present study is aimed at improving the Learning Management System (LMS) as a support to the Community Service Provider implemented at the Portuguese National Open University, resorting to conducting unstructured interviews with service providers in order to know the weaknesses of the implemented system susceptible to improvements. It is an application work based on Fleitas and Azócar (2016), it involves a population of fourteen community service providers belonging to the Biscucuy, Turén Support Units, Guanare Test Registration and Application Center, all attached to the Local Center of the Portuguesa

state, who responded to a questionnaire applied after the implementation of the proposal, the validation of the instrument used was carried out with expert judgment and reliability through homogeneity analysis Kuder Richardson Kr (20/21). The results were processed and analyzed, interpreting the impact produced by the improvements implemented to the system. Among the conclusions, the improvement of the SGA used as a means of communication support to the Service Provider was evidenced. This work is linked to the purposes of the Research Line: Research and Development Management.

Keywords: Moodle, Community Service, Communication Support

INTRODUCCIÓN

Cumplir con la prestación del Servicio Comunitario de la Universidad Nacional Abierta (UNA), como estipula la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, es requisito obligatorio en la República Bolivariana de Venezuela como condición para la obtención de títulos de pregrado, a su vez cada universidad reglamenta su aplicación de acuerdo a normativas internas este el caso de la UNA, con esta premisa el estudiante de la institución cursa carreras diseñadas para ser impartidas en la modalidad a distancia desarrollando las competencias necesarias que le permiten afrontar el reto que ello implica.

Ante este aspecto, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), posibilitan formas de participación del servicio comunitario entre profesores, institución educativa y sujetos de aprendizaje, independientemente del lugar donde se hallen los sujetos participantes en la formación abierta y a distancia, Rosario (2005) resalta el hecho en el cual las TIC están sufriendo un desarrollo vertiginoso, afectando a prácticamente todos los campos de la sociedad, la educación no es una excepción pues se presenta cada vez más como una necesidad en este contexto donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente.

Esta situación particular está presente en las distintas dependencias de la UNA en el Centro Local Portuguesa (CLP): Sede Araure, Unidades de Apoyo Biscucuy, Turén, Centro de Inscripción y Aplicación de Pruebas (CIAP) Guanare, las cuales se constituyen en sedes

de ejecución de programas en la región, donde se presta servicio de orientación y asesoría directamente a las y los prestadores de servicio comunitario en la conducción de su aprendizaje, y otras estrategias de evaluación relacionada con este programa.

La aplicación de entrevistas no estructuradas permitieron identificar dificultades propias al Prestador de Servicio sujetos de aprendizaje, razón por la cual se puso en servicio un SGA como apoyo en plataforma Moodle, esto permitió detectar aspectos de susceptibles de ser mejorados relacionados a debilidades en la comunicación didáctica entre prestadores del servicio comunitario y la institución representada en sus asesores, esto originó el propósito del estudio orientado a la búsqueda de mejoras al modelo utilizado.

Las limitaciones están definidas en el ámbito espacial temporal del estudio realizado con la participación de los estudiantes de pregrado de la UNA inscritos en el CLP Portuguesa quienes residen en distintos lugares del Estado.

En este trabajo, se evaluó el uso del SGA como vía de apoyo comunicacional al Prestador de Servicio a través de la utilización del Aula Virtual en Ambiente Moodle por parte de los prestadores de servicio pertenecientes a las distintas carreras de pregrado en el CLP durante los lapsos académicos 2019-I y 2019-II, culminando con la ejecución del correspondiente plan de acción.

Los sujetos de estudio estuvieron conformados por distintos grupos de edades, desde los dieciocho años en adelante incluyendo participantes adultos mayores como se caracterizan los estudiantes de la UNA, tiene como perspectiva lograr la optimización del SGA que brinda apoyo a los estudiantes del Servicio Comunitario en el aspecto comunicacional.

Con la aparición de la pandemia producida por el Covid-19 en el inicio del año 2020, surgió la imposibilidad de realizar reuniones presenciales debido a las medidas restrictivas de cuarentena social impuestas por el gobierno nacional como medida de prevención de salud.

Ante esta situación, la aplicación adecuada de herramientas TIC para lograr una comunicación efectiva en el proceso de enseñanza aprendizaje destaca su importancia, pues

las actividades del servicio comunitario apoyadas con las TIC se constituyen en interés estratégico enmarcadas en el Plan de Políticas y Lineamientos Nacionales denominadas “Universidad en Casa”, dirigidas a cumplir con las medidas de seguridad como de salud pública producto de la pandemia provocada por el Covid-19, garantizando la continuidad de las actividades académicas.

De allí, la importancia en garantizar el proceso de comunicación, pues juega un importante papel en el desarrollo del servicio comunitario, sumado a la necesidad de la institución y los prestadores del servicio de mantenerse comunicados, en este proceso se activan diversos canales de comunicación entre los que figuran: Páginas web, carteleras, la Coordinación de Servicio Comunitario y medios informales entre otros, cada uno con los alcances y limitaciones propias de los canales y procesos comunicativos.

Las TIC aplicadas en los SGA, han despertado especial interés por los resultados positivos que brindan al proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual requiere necesariamente del uso correcto de estrategias y técnicas, asociadas con nuevas concepciones didácticas de la modalidad a distancia. Prueba de ello lo manifestado por Melo (2018):

Existen múltiples investigaciones que evidencian la ocupación de diferentes países y sistemas de educación relacionada con las TIC, sus impactos, formas, resultados de sus aplicaciones y búsqueda de soluciones innovadoras a las situaciones que de ellas mismas se van emanando. Muestra de ello entre muchos otros se encuentran los informes UNIVERSITIC, que analiza el estado de las TIC en universidades españolas, así como el UNIVERSITIC LATAM que realiza estos mismos análisis, pero para universidades de América Latina. (p. 4)

Las aplicaciones TIC en los SGA permiten integrar y presentar de forma coordinada y estructurada los diferentes módulos; administrar el acceso a través de navegadores e incluso, aplicaciones web; gestionar usuarios y recursos, así como materiales y actividades de formación utilizando servicios de la web 1.0 y 2.0; tramitar los servicios de comunicación como foros de discusión, videoconferencias entre otros; controlar, hacer seguimiento del proceso de aprendizaje, realizar evaluaciones y generar informes.

En el marco de lo planteado, la UNA a nivel nacional adolece de un sistema de apoyo a distancia implementado como estrategia didáctica en materia del servicio comunitario

dirigidas a los prestadores de servicio, representando un problema que necesita ser atendido por posibles repercusiones en la deserción estudiantil, cantidad de aplazados y ejecución de asesorías.

La comunicación digital entre el docente y el estudiante, se convierte en un vínculo opcional para realizar procesos didácticos, clave en la educación a distancia, una buena comunicación digital materializa la interacción social con los participantes, facilita la comprensión del mensaje, propicia el contacto entre personas en diferentes momentos y facilita el intercambio de los contenidos didácticos.

En el marco de las observaciones hechas acerca del uso de la plataforma Moodle para el Servicio Comunitario de la UNA, surgió el diagnóstico que llevó a determinar el propósito de mejorar el apoyo comunicacional brindado a través de este SGA a los participantes de las distintas dependencias de la UNA Portuguesa, lo cual implica un análisis en función de optimizar el dominio de las TIC y lograr una interacción efectiva y eficiente.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se trata de una investigación aplicada, con diseño no experimental de campo, enmarcada en la modalidad de proyecto de aplicación, en este orden de ideas teniendo como base en la metodología de Trabajos de Aplicación según Fleitas y Azócar (2016), se desarrolló el siguiente plan estructurado en correspondencia con la metodología planteada:

- Fase I. Diagnóstico: En esta etapa se establecen las debilidades, carencias o situación existentes aplicando el instrumento diseñado.
- Fase II. Análisis: Se establecen las necesidades prioritarias relacionadas con la comunicación dándoles jerarquía.
- Fase III. Diseño: Se estructuran las acciones y criterios pertinentes con sus estimaciones temporales como de los recursos a utilizar, se trata del plan de acción específico.
- Fase IV. Aplicación: Está comprendida por la puesta en práctica de todas y cada una de las actividades programadas.
- Fase V. Evaluación: Luego de aplicadas las mejoras se procedió a evaluar el efecto e impresiones del plan de acción ejecutado.

En cuanto al instrumento de recolección de información, en la primera etapa de diagnóstico se hizo uso de las entrevistas y la observación directa. Para la evaluación posterior de la propuesta solución se elaboró un cuestionario dicotómico de corte positivista.

El cuestionario fue diseñado con Google Form, esta herramienta en línea permitió aplicarlo a los participantes vía internet con el fin de obtener una visión lo más completa posible del alcance de la solución aplicada, calificando las respuestas en dos opciones: “SI” o “NO” en atención a los indicadores resultantes de la operacionalización de la variable relacionada con las variables objeto de investigación.

El instrumento se conformó con trece (13) ítems distribuidos en tres dimensiones estudiadas; en la primera dimensión “Técnica” se dispusieron seis ítems, en tanto que, en la segunda dimensión de “Interactividad”, se redactaron dos ítems y para la tercera dimensión “Valoración”, se diseñaron cinco ítems.

Con relación a las técnicas, se hizo uso de la observación directa en la primera etapa, y la aplicación de un cuestionario dicotómico con alternativas de respuestas “SI” o “NO”, con el propósito de evaluar el impacto de la propuesta, la aplicación del cuestionario contó con la participación de la población de catorce (14) Prestadores de Servicio, a quienes se aplicó el instrumento según el siguiente plan:

1. Notificación a cada sujeto acerca de la aplicación del cuestionario vía Google Form.
2. Establecimiento de tiempo para responder al cuestionario.
3. Explicación del alcance y propósito del cuestionario.
4. Realización del cuestionario.
5. Vaciado y tabulación de los datos obtenidos en el instrumento.

Para conformar la población se involucraron la totalidad de los inscritos en el servicio comunitario durante el lapso académico 2020-I catorce (14) prestadores de servicio pertenecientes a las Unidades de Apoyo, Centro de Aplicación de Pruebas y Sede del Centro Local Portuguesa sin criterios muestrales debido a que su tamaño, permitió un manejo cómodo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el análisis de datos, se interpretaron hechos y números con el fin de obtener informaciones facilitando la toma de decisiones; las respuestas y los resultados arrojados por el instrumento construido con la aplicación de formularios de Google Docs.

Una vez realizado, se aplicó estadística descriptiva para el cálculo de frecuencias y porcentajes con las respuestas positivas y negativas obtenidas del instrumento, terminada la recolección de datos y tabulados se interpreta de acuerdo al principio de Pareto elementos críticos decisivos presentes en las respuestas obtenidas del instrumento.

Tabla 1: Organización de las frecuencias obtenidas del instrumento “p” y “q” (2020)

	Ítem												
	3	4	5	6	8	10	12	2	7	9	13	1	11
p%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,57	0,57	0,57	0,57	0,64	0,64
q%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,43	0,43	0,43	0,43	0,36	0,36

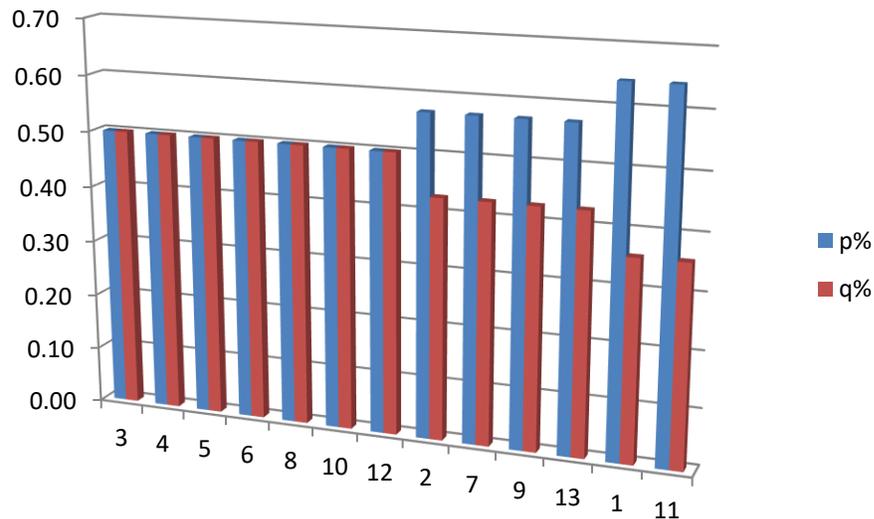


Ilustración 1: Histograma de respuestas positivas y negativas del instrumento (2020).

El histograma anterior recoge de manera global las frecuencias a las respuestas afirmativas (p%) y negativas (q%), ordenadas de mayor a menor, se deduce de estos resultados que la mitad de las respuestas (p%) aprobaron con su aceptación los cambios realizados al SGA en un 50%, agregado al hecho de que los restantes ítem obtuvieron un porcentaje a favor de los cambios que superaron el 60% de manifestaciones aprobatorias. En cuanto al rechazo manifestado en las respuestas negativas (q%) representaron un acumulado menor al 60%. Todo lo anterior permite deducir en general que las mejoras realizadas al SGA fueron aceptadas por los usuarios del sistema.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La realización de este trabajo permitió profundizar en la necesidad de mejorar la comunicación con los cursantes de Servicio Comunitario impartido en la UNA Portuguesa. En correspondencia con los objetivos específicos planteados en la investigación se logró:

- i) Diagnosticar que las vías de Apoyo Comunicacional utilizadas por el Prestador de Servicio en el SGA resultaban poco eficientes, por tanto, se justificó la aplicación de mejoras para la comunicación ofrecida con el SGA, una vez realizadas las respuestas emitidas aprobaron los cambios realizados, sumado a esto las restantes denotaron de manera general satisfacción por los resultados.
- ii) Analizar cuales debían ser las mejoras necesarias al SGA para el dar el apoyo comunicacional, seleccionando para ello los “Recursos” y “Actividades” disponibles en Moodle como: Sala de Chat, Video Conferencias, Foros, E-mail, Cartelera y Enlaces de Interés.
- iii) Confirmar con el diseño de la solución y la ejecución del Plan de Acción el alcance de las mejoras requeridas en el SGA brindado a los prestadores de servicio comunitario.
- iv) Demostrar el impacto positivo producido en relación a las vías de comunicación utilizadas, la población seleccionada manifestó en el instrumento empleado su satisfacción y motivación después de aplicadas las mejoras
- v) Los participantes presentaron un alto porcentaje de acuerdo en relación a las dimensiones estudiadas: Técnica, Interactiva y Valoración, confirmando

asimismo que fueron alcanzados sucesivamente los objetivos específicos planteados.

Se desprende como consecuencia de esto el logro del objetivo general de la investigación, siendo así verificada la realidad investigada, el resultado de la aplicación de esta solución evidencia la importancia de mantener mecanismos de la retroalimentación para detectar posibles mejoras a los SGA implementados y el potencial que ofrecen las TIC en estas soluciones, del mismo modo representa un aporte a la UNA en la sistematización de experiencias y mejoras a la ejecución de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior así como un aporte a otras investigaciones relacionadas con este estudio.

A la luz de las conclusiones y la experiencia obtenida a lo largo de este trabajo, se presentan las siguientes recomendaciones de acciones probables a seguir:

- El resultado de esta investigación demuestra la importancia de mantener mecanismos de retroalimentación con los usuarios acerca de la eficiencia de los SGA, por lo cual se recomienda mantener abiertos estos canales permanentemente.
- Es necesario investigar sobre las herramientas TIC disponibles para solucionar eficientemente los problemas que sean detectados a través de los diagnósticos en los SGA implementados.
- Resulta conveniente promover la utilización del SGA en el Servicio Comunitario con el objeto de aprovechar la aceptación sobre las mejoras del proceso de comunicación implementadas.
- Se hace necesario desarrollar cursos o talleres bajo cualquier modalidad a distancia o presencial, con el objetivo de satisfacer las necesidades de formación en materia de las TIC al personal docente asesor y a los sujetos de aprendizaje.
- Promocionar el SGA del Servicio Comunitario entre los Prestadores de Servicio de la UNA Portuguesa.

REFERENCIAS

Fleitas C. y Azocar R. (2016.) *Epistemología del Trabajo de Aplicación*. Editora Digital, Buenos Aires, Argentina ISBN: 978-1-00-111030.

Ley de Servicio Comunitario del estudiante de Educación Superior (2005). Gaceta Oficial Nro. 38272 Caracas Ministerio del Poder Popular Para la Educación Superior, 14 de septiembre 2005.

Melo, H. (2018). *La integración de las TIC como vía para optimizar el proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior en Colombia.* Alicante España

Rosario Jimmy. (2005), *La Tecnología de La Información y la Comunicación (Tic). Su Uso Como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual.* Disponible en el archivo del Observatorio para la CiberSociedad.