

[Cierre de edición el 01 de Mayo del 2023]

<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

Buenas prácticas en las asignaturas virtuales de alta matrícula ante el contexto de pandemia en la UNED de Costa Rica

Best Practices in High-Enrollment Courses in the Context of the Pandemic at the State Distance Learning University of Costa Rica

Boas práticas em disciplinas virtuais altamente matriculadas no contexto da Pandemia na Universidade Estadual a Distância na Costa Rica

Francisco Mora-Vicarioli

Universidad Estatal a Distancia

ROR: <https://ror.org/0529rbt18>

San José, Costa Rica

fmora@uned.ac.cr

 <https://orcid.org/0000-0002-7540-9551>

Jorge Luis Arce-Solano

Universidad Estatal a Distancia

ROR: <https://ror.org/0529rbt18>

San José, Costa Rica

jarces@uned.ac.cr

 <https://orcid.org/0000-0002-6933-6843>

Susana Fernández-Alfaro

Universidad Estatal a Distancia

ROR: <https://ror.org/0529rbt18>

San José, Costa Rica

sfernandez@uned.ac.cr

 <https://orcid.org/0000-0001-6150-9415>



Recibido • Received • Recebido: 03 / 08 / 2021

Corregido • Revised • Revisado: 10 / 03 / 2023

Aceptado • Accepted • Aprovado: 24 / 04 / 2023

Resumen:

Objetivos. 1. Valorar la pertinencia de la generación de entornos virtuales únicos en los modelos de gestión académica y administrativa para ofertas de asignaturas de alta matrícula de la cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica. 2. Mostrar un referente de buenas prácticas para la gestión de asignaturas de alta matrícula que favorezcan la gestión académica y administrativa. **Metodología.** El estudio fue cualitativo, se hizo una recolección de datos por medio de una encuesta en línea y con un tipo de muestra incidental, por medio de la cual se contó con la participación de 23 docentes de la Cátedra de Finanzas para lograr valorar la experiencia de mejora propuesta, para el uso de los entornos virtuales en asignaturas masivas, por medio de un tipo de investigación orientada desde la fenomenología. **Resultados.** La investigación brindó insumos de valor en cuanto a la configuración



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

del aula virtual en entornos únicos y con subgrupos, para asignaturas de alta matriculación, esta modalidad brindó un ahorro sustancial de tiempo en aspectos administrativos, en relación con el monitoreo de las labores docentes, así como el hecho de potenciar espacios de acompañamiento para consultas y atención de procesos de apelaciones sobre la evaluación de los aprendizajes. Se valoró, además, el uso de recursos didácticos, como el video, con el fin de brindar opciones flexibles en el modelo a distancia mediado por la virtualidad.

Palabras claves: Educación a distancia; e-learning; ciencias de la administración; finanzas.

Abstract:

Goals. 1. To evaluate the relevance of creating unique virtual environments in the academic and administrative management models for high-enrollment courses offered in the Finance Program at the State Distance Learning University of Costa Rica (UNED). 2. To provide an example of best practices for managing high-enrollment courses that promote academic and administrative management.

Methodology. This qualitative study utilized data collected through an online survey with an incidental sample of 23 teachers from the Department of Finance. The survey assessed the proposed improvement experience of using virtual environments for high-enrollment courses through a research method oriented under phenomenology.

Results. The research provided valuable inputs regarding the configuration of the virtual classroom with unique environments and subgroups for high-enrollment courses. This modality provided substantial time savings in administrative aspects related to the monitoring of teaching tasks, as well as promoting accompaniment spaces for consultations and attention to appeal processes for learning evaluations. Additionally, the use of didactic resources, such as video, was also valued for providing flexible options under a distance model mediated by virtuality.

Keywords: Distance education; e-learning; management science; finance.

Resumo:

Metas. 1. Avaliar a relevância da geração de ambientes virtuais únicos nos modelos de gestão acadêmica e administrativa para a oferta de disciplinas de alta matrícula da Cátedra de Finanças da Universidade Estadual a Distância (UNED) da Costa Rica. 2. Mostrar um referencial de boas práticas para a gestão de disciplinas com alta matrícula que favoreçam a gestão acadêmica e administrativa.

Metodologia. O estudo foi qualitativo e os dados foram coletados por meio de um questionário online com amostra incidental, através do qual participaram 23 docentes do Ministério das Finanças para avaliar a experiência de melhoria proposta, para a utilização de ambientes virtuais em disciplinas massivas, por meio de pesquisa orientada pela fenomenologia. **Resultados.** A pesquisa forneceu subsídios valiosos quanto à configuração da sala de aula virtual em ambientes únicos e com subgrupos para disciplinas de alta matrícula. Essa modalidade proporcionou uma economia substancial de tempo em aspectos administrativos, em relação ao acompanhamento das tarefas de ensino, bem como a promoção de espaços de acompanhamento para consultas e atenção aos processos de recurso sobre a avaliação da aprendizagem. A utilização de recursos didáticos, como o vídeo, também foi valorizada para oferecer opções flexíveis sob o modelo a distância mediado pela virtualidade.

Palavras chave: Educação a distância; e-learning; ciência da gestão; finanças.

Introducción

En el año 2020, a raíz de la afectación ocurrida por la pandemia a nivel mundial, los sistemas educativos en todos sus niveles se han visto obligados a transformar sus procesos educativos para responder a una realidad nunca vivida, donde se debe repensar la forma de impartir docencia sin desmeritar los niveles de calidad que deben prevalecer en todo proceso.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en términos generales, afirma que el COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada y reconocida recientemente como el SARS-CoV-2 y que se presenta por cuadros respiratorios de leves a moderados, con una recuperación sin tratamiento especial. Dicho esto, los efectos ocasionados por esta enfermedad generó una afectación importante en las actividades económicas a nivel internacional (y dentro de ellas la del sector educativo), por lo que en aras de mitigar el riesgo de contagio se tuvo que buscar alternativas diferentes para entregar la docencia que no pusieran en riesgo al estudiantado y al recurso humano de la UNED, evitando con ello las aglomeraciones en los hospitales y el incremento de la mortalidad en el país. Tal y como lo indica la OMS, el COVID-19 es un virus catalogado como de alto riesgo principalmente para personas mayores y con patologías cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, por lo que, la forma correcta de controlarlo es tener buena información, adoptar todas las medidas de protección recomendadas como es el lavado de manos, el uso de mascarilla y el uso de gel hidroalcohólico, así como no tocarse la cara (ojos, nariz y boca) por tratarse de las principales vías de contagio.

El *Informe de seguimiento de la Educación en el Mundo* de la [Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura \(UNESCO, 2020\)](#) plantea, dentro de sus objetivos de desarrollo sostenible (ODS 4) el *garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas las personas*. Lo anterior genera un espacio de análisis para comprender la importancia de implementar un modelo educativo que genere espacios de formación y comunicación con el fin de contribuir al desarrollo económico y regional, de ahí que para dicha organización existen elementos importantes para valorar una educación inclusiva como las diferentes leyes y políticas que implemente un país para su debida atención, la gobernanza y el financiamiento, los planes de estudio, el personal y las infraestructuras, normas, creencias y expectativas de la comunidad ([UNESCO, 2020](#)).

Con respecto a la afectación pandémica, algunos informes mencionan una caída en los procesos formativos de toda la población; según lo menciona [García Aretio \(2021\)](#), nunca antes se ha experimentado un cierre universal de las instalaciones educativas, producto de la falta de infraestructura amplia que permita seguir con la formación académica del estudiantado. Cabe decir que la UNESCO, en el Informe de seguimiento de la Educación en el Mundo 2020, prevé un retroceso considerable en el aprendizaje, lo cual se atribuye principalmente a la brecha digital que existe a nivel mundial.



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

La educación a distancia ha generado una oportunidad para seguir desarrollando y promoviendo mejores formas de aprendizaje ante la experiencia y trayectoria con la que cuenta la Universidad Estatal a Distancia en sus 44 años de existencia que, a partir de directrices institucionales, ha logrado mantener un sistema de educación superior acorde con las necesidades del mercado y a la afectación ocasionada producto del COVID-19. Las autoridades del Consejo de Rectoría (CONRE) de la UNED, en acuerdo CR-2020-0362, aprobaron la suspensión de las actividades académicas presenciales a partir del 9 de marzo de 2020 ([Universidad Estatal a Distancia \[UNED\], Consejo de Rectoría, 2020](#)), en procura de salvaguardar la salud no solo de sus estudiantes sino también de su funcionariado. Este acuerdo se mantiene en términos del modelo a distancia y hace que la oferta educativa de la UNED sea en la actualidad 100% virtual.

La UNED se crea por la Ley N.º 6044 del 3 de marzo de 1977, es la primera universidad centrada en desarrollar el modelo de educación a distancia en América Latina ([Asamblea Legislativa, 1977](#)). Con 45 años desde su creación, con cobertura de más de 37 sedes universitarias a nivel nacional, cuenta con una amplia oferta educativa en diferentes niveles, programas de extensión e investigación, y un proceso de desarrollo de las tecnologías de información y de comunicación, sustentados en Modelo Pedagógico aprobado por el Consejo Universitario sesión N.º 1714, artículo IV, inciso 3 del 09 de julio de 2004 y que busca una “concepción metodológica más abierta, más flexible, que ofrezca, al estudiante, herramientas para construir su propio proceso de enseñanza-aprendizaje y lo haga protagonista en la apropiación del conocimiento” ([UNED, Vicerrectoría Académica, 2005, p. 6](#)). Lo anterior generó que el 10 de octubre del 2007 la Asamblea Legislativa, por medio de la Ley N.º 8623 declara a la Universidad Estatal a Distancia como Institución Benemérita de la Educación y la Cultura de Costa Rica.

Con la afectación de la pandemia en el año 2020, el modelo de educación a distancia que se venía desarrollando en la cátedra de Finanzas de la UNED, sufrió cambios importantes en su oferta académica, donde se contaba con un modelo presencial conformado por cuatro tutorías de 3 horas cada una, y con un modelo de evaluación que contaba con dos pruebas escritas ordinarias, y dependiendo de la asignatura, podía contar con otras actividades evaluativas como foro académico, trabajo de investigación, tareas o estudios de caso. Posteriormente, con la entrada de la pandemia, y en atención a las directrices gubernamentales, las instancias acordaron variar la modalidad de trabajo y pasar de una forma presencial a trabajo en casa o teletrabajo, esta última operativa años antes de la pandemia, mediante acuerdo aprobado por el Consejo de Rectoría en el 2015 (CR.2015.445; Creación del Programa de Teletrabajo). Producto de lo anterior, la cátedra experimenta un cambio drástico al pasar a trabajar en una modalidad a distancia presencial a una modalidad a distancia 100% virtual de forma asincrónica con el estudiantado, es decir, aquella interacción y comunicación que no se realiza en tiempo real. En este contexto, cabe señalar que la UNED contaba previo a la emergencia sanitaria un elevado uso de la modalidad virtual, pero combinaba aún en mucha de su oferta la aplicación

de pruebas escritas presenciales, laboratorios de asistencia presencial y acompañamiento, la situación pandémica aceleró su proceso de virtualización.

El contexto anterior, lleva al equipo de investigación a plantearse las siguientes preguntas:

¿Será pertinente generar entornos separados o grupales en asignaturas de alta matrícula en una cátedra con actividades teórico-prácticas y con enfoque empresarial?

¿Qué referencias se tendrán al final de la investigación de buenas prácticas para la gestión de asignaturas de alta matrícula en una cátedra con enfoque empresarial?

A partir de las preguntas anteriores, se desencadenan los objetivos para este artículo, que corresponden a:

Valorar la pertinencia de la generación de entornos virtuales en los modelos de gestión académica y administrativa para ofertas de asignaturas de alta matrícula de la cátedra de Finanzas de la UNED de Costa Rica.

Mostrar un referente de buenas prácticas para la gestión de asignaturas de alta matrícula que favorezcan la gestión académica y administrativa.

Antecedentes

La cátedra de finanzas de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica, desde el año 2020, brinda una oferta 100% virtual gracias al apoyo de un modelo a distancia flexible que posibilita opciones de formación al estudiantado matriculado en ciencias de la administración. La cátedra está conformada por asignaturas de alta matrícula con un aproximado de 300 a 700 estudiantes, ubicadas principalmente en los niveles de diplomado y bachillerato, así como un equipo de 31 docentes (que incluye la coordinación y asistente de la cátedra).

La cátedra de finanzas pertenece a la Escuela de Ciencias de la Administración de la UNED, tiene asignada asignaturas con componentes tanto teóricos como prácticos, según el contexto de estudio a desarrollar. Dentro de las asignaturas prácticas están aquellas que pertenecen a la carrera del Diplomado en Administración de Empresas cuya oferta es de formación básica para todo el estudiantado antes de elegir el énfasis profesional a nivel de bachillerato y licenciatura que desean cursar según sus necesidades, intereses y aspiraciones. En el nivel de diplomado se encuentran Matemática financiera (código: 00413), Finanzas de corto plazo (código: 04099), y en el nivel de Bachillerato de la Carrera de Banca y Finanzas se encuentran las asignaturas de Finanzas de mediano y largo plazo (04100) y Valuación de activos financieros (04101).



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

En cuanto al componente teórico, las asignaturas se ubican en los niveles de bachillerato y licenciatura de la carrera de Banca y Finanzas, entre las que se encuentran Mercados financieros internacionales (00283), Operaciones bursátiles (00029), Banca comercial (00282), Crédito y transacciones bancarias (04025), Supervisión bancaria (04035) y Gerencia de riesgos (04054).

Expuesto lo anterior, se puede observar en la [Tabla 1](#) que actualmente la Cátedra de Finanzas cuenta con una oferta de diez asignaturas distribuidas en los diferentes niveles académicos (diplomado, bachillerato y licenciatura).

Tabla 1: Asignaturas de la cátedra de finanzas por nivel

Diplomado en Administración de Empresas	Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas	
	Bachillerato	Licenciatura
<ul style="list-style-type: none"> • Matemática financiera (código de asignatura: 00413) • Finanzas de corto plazo (código de asignatura: 04099) 	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzas de mediano y largo plazo (código de asignatura: 04100). • Valuación de activos financieros (código de asignatura: 04101). • Operaciones bursátiles (código de asignatura: 00029). • Banca comercial (código de asignatura: 00282). • Crédito y transacciones bancarias (código de asignatura: 04025). 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercados financieros internacionales (código de asignatura: 00283). • Supervisión bancaria (código de asignatura: 04035). • Gerencia de riesgos (código de asignatura: 04054).
El Diplomado corresponde al bloque común para los niveles de bachillerato y licenciatura.	Los niveles de Bachillerato y Licenciatura poseen un plan de estudios específico que tiene de base el nivel de Diplomado, la secuencia de asignaturas se distribuye por medio de bloques específicos.	

Nota: Elaboración propia a partir de la nueva propuesta de actualización del plan de estudios de la Carrera de Banca y Finanzas, se incorporarán en la bienal 2022-2023, cuatro asignaturas nuevas.

Antes del 2020, todas las asignaturas se ofertaban en forma presencial por medio de cuatro tutorías, y con un modelo de evaluación que contenía dos pruebas escritas ordinarias, foro académico, tareas, casos o trabajos de investigación, según la especialidad de cada una, aunque inicialmente se utilizaba el entorno virtual mediante la plataforma virtual de la UNED, únicamente como repositorio de material de apoyo, e información referida a la elaboración de las diferentes actividades evaluativas que eran de entrega presencial, por lo que el uso de estos entornos como apoyo tecnológico, era realmente escaso y poco desarrollado por la cátedra.

Algunas investigaciones recientes referente a la oferta y modalidad de estudio de la UNED son representadas por [Santamaría Sandoval & Chanto Sánchez \(2020\)](#), quienes explican el contexto del uso de la oferta virtual para la didáctica de la ingeniería en telecomunicaciones, donde se analizan aspectos académicos que influyen en el éxito del programa de estudios.



Dado que la oferta virtual contaba con una implantación progresiva en la UNED previo a la pandemia, resulta relevante el antecedente planteado por [Peraza-Delgado \(2020\)](#), donde describe el procedimiento para el diseño y oferta de asignaturas en línea y las acciones que apoyan su adecuada gestión, relativas a la capacitación de la persona docente, coordinación académica, definición de material didáctico y producción.

Un referente reciente en el contexto de las Ciencias de la Administración de la UNED es el aportado por [Mora Vicarioli & Arce Solano \(2020\)](#) donde se expone cómo la modalidad virtual y el tipo de estrategias que allí se desarrollan pueden potenciar las habilidades blandas en los futuros grupos profesionales de Ciencias de la Administración.

En materia de evaluación de los aprendizajes contaba también con una gran experiencia, dado el uso intensivo de los entornos virtuales, por lo cual autoras como [Calderón Badilla & Ulate Sánchez \(2020\)](#) presentan un estudio sobre las variables de autonomía, aprender a aprender y competencias por parte de la persona estudiante.

Estos antecedentes institucionales permiten comprender que la UNED cuenta con un desarrollo amplio en material del uso de la virtualidad como apoyo a la educación a distancia, previo a la pandemia, que permitió tomar medidas para continuar con los procesos académicos.

Marco teórico

La educación a distancia resulta un modelo educativo que cobra cada vez más credibilidad, en especial cuando se apoya en el uso del *e-learning* para garantizar la cobertura y flexibilidad de la oferta. Este tipo de modalidad surge con el fin de expandir la educación a aquella población que no puede acceder a modelos presenciales ([Covarrubias Hernández, 2021](#)).

En relación con el *e-learning*, este es un término que se plantea para caracterizar un proceso de formación a distancia que es mediado o efectuado por plataformas tecnológicas o de gestión del aprendizaje. Como lo señalan [Pozas Rivera & Navarrete Sánchez \(2021\)](#): “Derivado de los acontecimientos globales relacionados con la pandemia de COVID-19, el sistema educativo mundial se vio en la necesidad de adoptar el e-learning como la modalidad predominante para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje” (p. 6), por lo que, producto de esta situación mundial se logró gracias al e-learning, darle continuidad al proceso educativo, y garantizar una oferta permanente al estudiantado.

Siguiendo esta misma línea, [Niembro Gaona et al. \(2020\)](#) se refieren al e-learning como: “el aprendizaje en cualquier momento y en cualquier lugar, sin barreras geográficas o de agenda, confiando en Internet para el acceso a los materiales de aprendizaje e interactuando con expertos y estudiantes semejantes” (p. 2), es precisamente lo señalado por los autores un concepto denominado de ubicuidad, el cual es tendiente a la posibilidad de formación flexible.



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>

<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

En este sentido, el posicionamiento que actualmente se observa por parte de la educación a distancia responde a sus características distintivas, las cuales facilitan el uso de las plataformas tecnológicas para impartir docencia. Según [García Aretio \(2017\)](#), estas características corresponden a: apertura, flexibilidad, eficacia, inclusión o democratización, economía, formación permanente, aprendizaje activo, entre otros.

Tal como lo aporta [Quesada Castillo \(2006\)](#): “en la educación a distancia en general y en la que se realiza ‘en línea’ en particular, la interacción profesor-alumno se hace por medio de los recursos tecnológicos” (p. 3), de modo que las posibilidades comunicativas resultan un aspecto significativo en el marco de una educación a distancia con un mejor acompañamiento y realimentación formativa para el estudiantado.

En el caso del uso de las tecnologías que apoyan la educación a distancia e incluso en modelos que han migrado a este tipo de modalidad, la planificación educativa resulta un elemento medular que alimenta el proceso, sin dejar de lado que el personal docente resulta un ente facilitador o mediador ([Umaña-Mata, 2020](#)).

Un aspecto fundamental para potenciar el uso de las tecnologías digitales en educación es acortar la brecha digital, visto no solo como el acceso sino también en el aspecto de competencias para su uso por parte de docentes y estudiantes ([Mendoza Castillo, 2020](#)). La brecha digital puede impedir el derecho universal a la educación ([Prince Torres, 2021](#)), por lo cual resulta un aspecto a tomar en cuenta por parte de las instituciones educativas en los diferentes contextos.

En experiencias desarrolladas por [Snoussi & Radwan \(2020\)](#), en el contexto de los Emiratos Árabes Unidos (EAU), con el uso del aprendizaje virtual en el momento de la crisis sanitaria mundial y cómo esta puede apoyar en las mejoras de la comunicación de la persona estudiante, uno de los retos correspondió a las competencias tecnológicas. Por su parte, [Baber \(2021\)](#) presenta la experiencia de la enseñanza por medio del e-learning en el contexto de pandemia en Corea del Sur, donde se verificaron características de la persona docente y de la población estudiantil, así como uso de las tecnologías, principalmente la aceptación.

Metodología

El propósito de esta investigación es realizar un estudio cualitativo, el cual permite validar la teoría y en este caso una experiencia práctica, que trata de exponer al público lector experiencias académicas para los casos en donde las asignaturas son de alta matrícula y que contienen actividades evaluativas de carácter teórico y práctico ([Creswell, 2014](#)). La investigación se trabajó con una muestra incidental, que incluyó la participación de 23 docentes, la totalidad con experiencia en su campo de especialidad y docentes de la cátedra con más de cuatro años de experiencia impartiendo docencia en entornos presenciales y que, como producto de la pandemia, debieron migrar a entornos virtuales. El abordaje general que se utilizó en la investigación es de tipo fenomenológico tal y como lo señalan [Hernández Sampieri et al. \(2014\)](#), al afirmar que “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de

las personas con respecto a un fenómeno” (p. 493), con lo cual, se tratará de exponer acciones concretas y utilizadas en los entornos virtuales para lograr una mejor experiencia académica.

El método de recolección de los datos que se utilizó fue por medio de encuesta en línea a profundidad y a la totalidad de la población de docentes de la cátedra. El instrumento utilizado fue validado y piloteado previo a su aplicación, con lo cual se pudo mejorar las preguntas y coherencia. Se utilizó un formulario en línea que ofrece *Microsoft Office 365* con el fin de aplicarlo de manera virtual a la población meta, y posteriormente se procedió a realizar el análisis de los datos recopilados. El análisis de datos se hizo a partir de la base de datos generada en la herramienta de Microsoft Excel, con lo cual se obtuvo la sistematización de los resultados.

Metodología de implementación desde un entorno virtual único con grupos separados

La Cátedra de Finanzas presenta importantes retos por la cantidad de asignaturas que oferta, la alta matrícula en asignaturas con componente práctico, y cerca de 30 docentes que en promedio laboran por periodo académico. Como primera respuesta para adaptar la oferta a las necesidades generadas a raíz de la pandemia, se utilizan entornos individuales en cada asignatura, estableciendo los grupos de estudiantes que le correspondería atender a cada profesor o profesora, lo cual presentaba un gran reto debido a que, al realizar los ajustes requeridos como avisos y comunicados de interés, monitoreo, subida de archivos nuevos y diferentes aspectos administrativos, se debía ingresar a los diferentes entornos individuales y replicar hasta 31 veces la misma información, dificultando el proceso de actualización de los entornos de forma ágil y oportuna. Por lo cual, partiendo de esta primera experiencia, se valoró a partir del segundo cuatrimestre del 2020 utilizar un único entorno virtual por asignatura y generar a lo interno de este mismo los diferentes grupos según docentes, de modo que una asignatura, considerando la matrícula, podía contar con hasta ocho docentes y, por lo tanto, ocho entornos, donde el estudiantado solamente podrían visualizar el entorno al cual fue asignado, comunicándose desde este espacio con el profesor o profesora del grupo mediante los diferentes medios de comunicación que aporta la plataforma virtual (foros y correo), así como realizar el envío de las tareas en los plazos definidos.

Esta configuración por grupos separados a lo interno del entorno creado para cada asignatura requiere una planificación previa por parte de la cátedra y una gestión de las personas usuarias, sin embargo, la inversión inicial de tiempo es compensada por los beneficios que se describen a continuación.

Beneficios de la modalidad de entorno único vs entornos separados

En la siguiente [Tabla 2](#) se presenta una comparación entre ambas modalidades de gestión de los entornos virtuales utilizadas a nivel de la Cátedra de Finanzas a partir del año 2020. Es importante aclarar que, en la tabla se sistematiza la experiencia de las personas colaboradoras de la cátedra que son autoras de este manuscrito.



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

Tabla 2: Comparación entre modalidades de gestión del entorno virtual: separados y único

Característica	Primer cuatrimestre - 2020	Segundo cuatrimestre - 2020
	Entornos separados por docente	Entorno único (con grupos por docente)
1. Entornos habilitados	La cantidad de entornos por asignatura responde al número de docentes que se contratan. Cada docente contará con su entorno donde atenderá el grupo asignado de estudiantes dentro de su carga académica.	Un entorno único por asignatura, y a lo interno del mismo los entornos individuales por cada docente que se contrata, desde donde atenderá su grupo asignado de estudiantes dentro de su carga académica.
2. Monitoreo o supervisión (cumplimiento de tareas y plazos)	Esta tarea se realiza por separado, ingresando a todos los entornos generados en las diferentes asignaturas.	Esta tarea implica ingresar a un entorno único de cada asignatura, y desde un único espacio realizar la revisión, seguimiento y atención dado por cada docente.
3. Actualización de materiales durante el periodo académico	Se realiza en cada uno de los entornos, pues son separados en su contenido.	Se realiza desde el entorno único, permitiendo su visualización en todos los entornos individuales y grupos creados.
4. Revisión y actualización de bases de datos para pruebas en línea.	Se debe actualizar la base de datos de cada uno de los entornos creados, en caso de ser necesario.	Se realiza desde el entorno único, permitiendo la visualización en todos los entornos individuales.
5. Comunicaciones generales por parte de la cátedra.	Se realiza en cada entorno de manera separada.	Se realiza desde el entorno único, visible desde los entornos individuales.
6. Uniformidad de contenidos y comunicaciones generales.	Se debe garantizar que la información enviada sea recibida y visualizada por igual en todos los entornos.	Resulta más sencillo uniformar contenidos y comunicaciones, ya que la información lleva a todas las personas por igual.
7. Atención de consultas que ingresan a los entornos de cada profesor o profesora.	La cátedra realiza la revisión, ingresando a los diferentes entornos de cada docente para visualizar las respuestas brindadas y los pendientes.	La cátedra realiza la revisión, ingresando al entorno único, y filtrando el nombre de cada docente para visualizar las respuestas brindadas y los pendientes.

Nota: Fuente elaboración propia.



Tal como se visualiza en la tabla anterior, la modalidad por entorno único permite una gran simplificación en aspectos administrativos y de configuración, a su vez permite una rápida revisión de la gestión académica del equipo docente.

Labor de monitoreo de los entornos

Es importante señalar que la labor de monitoreo o supervisión en los entornos virtuales resulta clave para brindar una atención adecuada y oportuna a la población estudiantil, en términos de cumplimiento de plazos de respuesta, el cual a nivel de la UNED es de 48 horas, donde la recomendación hacia el cuerpo docente es la revisión y atención diaria de consultas del estudiantado. Por otro lado, se tienen los plazos para calificación de las actividades evaluativas, las cuales poseen un plazo reglamentario de 15 días naturales (Reglamento General Estudiantil; art. 53) (UNED, 2012).

La tarea de monitoreo en cátedras con asignaturas de alta matrícula se facilita sustantivamente cuando se utiliza un entorno único, de modo que, en lugar de revisar 30 entornos separados, el entorno único tiene la particularidad de permitir la revisión de entornos por asignaturas, y en especial, la cátedra de finanzas cuenta por cuatrimestre con cinco entornos de asignaturas masivas. Este aspecto posibilita optimizar el tiempo invertido en la revisión diaria del cumplimiento del personal docente en la atención del grupo asignado.

Resultados y análisis

La encuesta fue aplicada a un total de 23 docente de la Cátedra de Finanzas, de los cuales el 65% corresponde al género masculino y el 35% al femenino. En cuanto al rango de edad, el 57% supera los 45 años y el restante 43% se ubica entre los 30 y 45 años.

En relación con la jornada laboral a nivel de la UNED, la mayor parte del cuerpo docente, un 65% cumple con una jornada de cuarto de tiempo equivalente a 21,5 horas quincenales, luego se tienen una porción de 26% de docentes con medio tiempo que equivale a 42 horas quincenales.

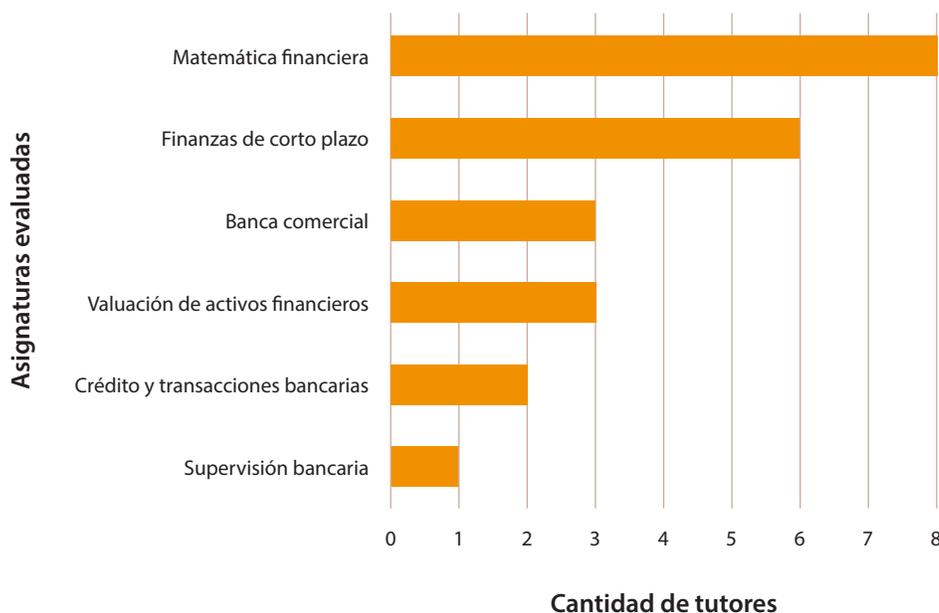
En cuanto al tipo de nombramiento, la mayor parte del equipo docente se encuentra a plazo fijo (interinazgo) para un 78%, tres con propiedad, uno ad-honoren. Por otro lado, el 43% de la población encuestada cuenta con más de 10 años de laborar para la UNED, 39% cuenta con menos de 5 años y un 17% con entre 5 y 10 años de experiencia laboral en la institución.

En cuanto a lo relacionado con la ubicación del profesorado según la asignatura impartida, en la [Figura 1](#) se muestra la distribución: las asignaturas de Matemática Financiera y de Finanzas de corto plazo son las que tienen el mayor número de docentes, dado que son asignaturas de nivel de diplomado, tronco común para todos los énfasis y, por lo tanto, concentra la mayor cantidad de la población estudiantil. Otro elemento para resaltar es que, al ser asignaturas masivas o de alta matrícula, se ofertan todos los cuatrimestres, a diferencia de las asignaturas que se encuentran ubicadas en los niveles superiores (bachillerato y licenciatura).



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

Figura 1: Cantidad de docentes por asignatura



Nota: Elaboración propia.

En relación con la configuración del aula virtual, en términos operativos y con distribución de grupos a lo interno, el 71% del equipo docente asigna un valor de 5 en la escala del 1 al 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, por otro lado, un 24% le asignó una valoración de 4. Es importante destacar que esta fue uno de los cambios esenciales que permitieron una adecuada gestión académica de las asignaturas especialmente aquellas de alta matrícula. La configuración en grupos cuenta con funcionalidades específicas, esto al momento de responder consultas o publicar avisos recientes o bien redactar mensajes internos en el buzón de correo.

Sobre la organización y configuración de las asignaturas en cuanto a distribución de pestañas, colocación de etiquetas y contenidos, así como actividades, un 90% de los encuestados señaló que la configuración establecida por la cátedra resultó de fácil manejo de los entornos virtuales.

Respecto del proceso de comunicación y atención de consultas en la virtualidad, se promovió un concepto de foro denominado *Foro de acompañamiento*, el cual además de consultas, tuvo un espíritu de seguimiento y atención al estudiantado, de manera que las aclaraciones y recordatorios fueran aprovechados por todo el estudiantado. A su vez, al ser mensajes publicados de manera pública, la cátedra pudo monitorear fácilmente los plazos de respuestas brindadas por parte del personal docente.



En este sentido se plantea la siguiente pregunta: *¿Considera que la utilización del foro de acompañamiento logra resolver las necesidades del estudiantado al plantear sus dudas sobre la asignatura?* El 74% del personal docente encuestado indicó que sí, mientras que el restante 26% señaló que no, aportando las siguientes apreciaciones en cuanto al uso de este recurso de comunicación, indicando que especialmente para respuestas de estilo práctico fue un reto por medio del foro, ya que algún estudiantado prefiere el contacto cara a cara, mientras otro no lo aprovecha para realizar consultas propias de los contenidos. Ante lo señalado, la cátedra recalcó siempre al cuerpo docente la necesidad imperante de publicar constantemente los recordatorios de los temas en el foro de acompañamiento, con el fin de incentivar su uso, por lo que podríamos deducir que el estudiantado requiere de un periodo de adaptación a la virtualidad para aprovechar los espacios brindados para la atención de consultas.

En relación con el proceso de apelaciones con el que cuenta el estudiantado para presentar su inconformidad con las calificaciones obtenidas, se generó un *buzón de apelaciones* que permitiera el ordenamiento de este trámite administrativo, donde el estudiante o la estudiante objeta la calificación recibida, lo cual está regulado por el Reglamento General Estudiantil (art. 61 y 62), en cuanto a plazos específicos y secuencia según su evolución. Sobre este proceso, el 64% de docentes le asigna a este espacio la valoración de 5 (la más alta en la escala del 1 al 5) y un 22% un 4. Este buzón integrado en el entorno virtual con división de grupos a lo interno permitió también a la cátedra un monitoreo constante de los casos pendientes de resolver respetando los plazos establecidos, lo cual es primordial para cumplir el debido proceso.

En cuanto a los beneficios derivados de la modalidad virtual utilizada y la configuración específica de las asignaturas de la cátedra por medio del uso de grupos internos, se identifican, en la [Figura 2](#), aquellos más concurrentes señalados por el cuerpo docente. Entre los cuales destacan el uso colaborativo del entorno y comunicación uniforme por parte del cuerpo docente.

En cuanto a la necesidad de capacitación para el uso de los entornos virtuales, el 59% del cuerpo docente encuestado señaló que sí la considera necesaria con el fin de ampliar sus conocimientos en cuanto a las herramientas que aporta el entorno virtual para atención e interacción entre docente-estudiante. Esto da cuentas de los requerimientos que se necesitan para un manejo más avanzado de la virtualidad. Como tema adicional de capacitación, el personal docente señala la necesidad de elaborar videos didácticos sobre los diferentes contenidos de las asignaturas, tarea que ya ha venido realizando la cátedra desde el primer cuatrimestre 2020, al asignar su elaboración a algunas personas tutoras según su especialidad, que sirvan como recursos de apoyo indispensables para el estudiantado.



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

Figura 2: Principales beneficios derivados de la modalidad virtual bajo las configuraciones específicas



Nota: Elaboración propia.

Conclusiones y recomendaciones

La correcta configuración y personalización de un aula virtual permite contar con elementos para la adecuada gestión académica, lo cual facilita las labores en asignaturas de alta matrícula, y a su vez existe un ahorro significativo de tiempo en aspectos administrativos y de supervisión de la gestión realizada por el personal docente.

El hecho de contar con un solo entorno donde se cuenta con grupos separados, uno por cada docente, facilita, sin duda, las labores de monitoreo por parte de la cátedra, en especial cuando el equipo docente es amplio y distribuido en muchas asignaturas.

En cuanto al uso del foro de acompañamiento, para la atención de consultas y apoyo al estudiantado, el cuerpo docente en su mayoría lo identifica como un espacio adecuado, sin embargo, el estudiantado requiere generar más afinidad con el medio y conocer sus beneficios para motivar su uso.

El buzón de apelaciones permitió una ágil atención y control de las apelaciones, un trámite administrativo que requiere atender con plazos rigurosos con el fin de cumplir con el debido proceso, pues este es un derecho del estudiantado al amparo de lo que establece el Reglamento General Estudiantil. La división de grupos a lo interno y el uso de este buzón permitió una

adecuada gestión académica, con lo que la configuración generada para asignaturas de alta matrícula posibilitó a la cátedra una labor sencilla en el monitoreo y cumplimiento de los plazos de respuesta por la parte docente.

En cuanto a la configuración específica de las asignaturas virtuales, los aspectos mejor valorados por el cuerpo docente fueron la colaboración y la comunicación, ya que gracias a la virtualidad estos pudieron ser más uniformes entre el cuerpo docente, y evitaron, con ello, la disparidad en contenidos, aclaraciones y atención general, así como la comparación entre las personas estudiantes, principalmente matriculadas en asignaturas masivas con más de 10 docentes.

Según la necesidad de capacitación para el uso de los entornos virtuales que indicó una buena porción del cuerpo docente, la cátedra ha generado estrategias de comunicación y capacitación mediante la elaboración de videos tutoriales cortos con el fin de mostrar detalles operativos importantes como: calificación de actividades, atención de apelaciones, publicación de anuncios y comunicación en general.

El video didáctico representa un recurso valioso que muestra los contenidos de las diferentes asignaturas, por lo que la gestión de la cátedra se aboca, en el contexto actual, a mejorar y actualizar los recursos de apoyo disponibles en los entornos virtuales, con contenidos adecuados, accesibles y flexibles para toda la población. Para esta labor, se cuenta con la colaboración del personal docente con experiencia y conocimiento de la asignatura, así como el manejo de las herramientas tecnológicas que facilitan su elaboración. Para tal fin, buena parte de las personas colaboradoras, señalan la necesidad de contar con mayor capacitación en la elaboración de estos recursos.

Para futuras investigaciones se puede valorar extender esta práctica hacia otras cátedras de Ciencias de la Administración de la UNED, con el fin de valorar la pertinencia como una buena práctica en la gestión.

Declaración de contribuciones

Las personas autoras declaran que han contribuido en los siguientes roles: **F. M. V.** contribuyó con la escritura del artículo; la gestión del proceso investigativo; la obtención de fondos, recursos y apoyo tecnológico y el desarrollo de la investigación. **J. L. A. S.** contribuyó con la escritura del artículo; la gestión del proceso investigativo; la obtención de fondos, recursos y apoyo tecnológico y el desarrollo de la investigación. **S. F. A.** contribuyó con la escritura del artículo; la gestión del proceso investigativo; la obtención de fondos, recursos y apoyo tecnológico y el desarrollo de la investigación.



<https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15893>
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare>
educare@una.ac.cr

Referencias

- Asamblea Legislativa. (1977). Ley: 6044 del 03/03/1977. Crea la Universidad Estatal a Distancia (UNED). Colección de leyes y decretos, Tomo 2, p. 530. *SCIJ*. https://www.uned.ac.cr/academica/images/Normativa/Ley_de_creacion.pdf
- Baber, H. (2021). Modelling the acceptance of e-learning during the pandemic of COVID-19-A study of South Korea. *The International Journal of Management Education*, 19(2), Artículo 100503. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100503>
- Calderón Badilla, Y. & Ulate Sánchez, R. (2020). Caracterización social de la evaluación de los aprendizajes apoyada en entornos virtuales (autonomía, aprender a aprender y competencias), en la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (UNED). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 15(1), 211-233. <https://doi.org/10.15359/rep.15-1.11>
- Covarrubias Hernández, L. Y. (2021). Educación a distancia: Transformación de los aprendizajes. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 150-160. <https://doi.org/10.36390/telos231.12>
- Creswell, J. (2014). *Diseño de la investigación: Métodos cualitativos, métodos cuantitativos y mixtos*. Sage.
- García Aretio, L. (2017). Educación a distancia y virtual: Calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 9-25. <https://doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- García Aretio, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: Preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 9-32. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Mendoza Castillo, L. (2020). Lo que la pandemia nos enseñó sobre la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(Especial), 343-352. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.119>
- Mora Vicarioli, F. & Arce Solano, J. (2020). El *e-learning* como potenciador de las habilidades blandas en la enseñanza de las ciencias de la administración: El caso de la Universidad Estatal a Distancia UNED de Costa Rica. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 15(2), 233-252. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/14723>
- Niembro Gaona, M. C. M., Hernández Díaz, A. M., & Amador Velázquez, R. (2020). Aplicación del E learning en Educación Media Superior. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 7(14), 1-13. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/716>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo. Inclusión y educación: Todos y todas sin excepción*. <https://es.unesco.org/gem-report/report/2020/inclusion>
- Peraza-Delgado, M. (2020). Análisis del procedimiento actual para la creación y gestión de asignaturas con componente virtual de la UNED de Costa Rica y propuesta de mejoramiento. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 11(1), 25-46. <https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2931>
- Pozas Rivera, J. & Navarrete Sánchez, E. (2021). Actitud ante el e-learning en alumnos de educación superior. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 8(15), 1-34. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/743/898>
- Prince Torres, Á. (2021). La brecha digital como obstáculo al derecho universal a la educación en tiempos de pandemia. *Journal of the Academy*, (4), 26-41. <https://doi.org/10.47058/joa4.3>
- Quesada Castillo, R. (2006). Evaluación del aprendizaje en la educación a distancia "en línea". *Red. Revista de Educación a Distancia*, 6(Extraordinario), 1-15. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/75321/1/02.pdf>
- Santamaría Sandoval, J. R. & Chanto Sánchez, E. (2020). Aplicación de la virtualidad en la enseñanza de la ingeniería: Caso de estudio Ingeniería en Telecomunicaciones en la UNED de Costa Rica. *Revista Technology Inside by CPIC*, 5(5), 96-113. <https://cpic-sistemas.or.cr/revista/index.php/technology-inside/article/view/41>
- Snoussi, T. & Radwan, A. F. (2020). Distance E-learning (DEL) and communication studies during covid-19 Pandemic. *Utopía y Praxis Latinoamericana: Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social*, 25(10), 253-270. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8123680>
- Umaña-Mata, A. C. (2020). Educación superior en tiempos de COVID-19: Oportunidades y retos de la educación a distancia. *Innovaciones Educativas*, 22(Especial), 36-49. <https://doi.org/10.22458/ie.v22iEspecial.3199>
- Universidad Estatal a Distancia (UNED). (2012). *Reglamento General Estudiantil*. https://www.uned.ac.cr/academica/images/cidreb/reglamento/estudiantil/general_estudiantil.pdf
- Universidad Estatal a Distancia (UNED), Consejo de Rectoría. (2020). Ref.: CR-2020-0362. Le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión 2072-2020, Artículo I, inciso 3) celebrada el 09 de marzo de 2020. https://principal.uned.ac.cr/images/rector/acuerdos_covid/1_2020-0362.pdf
- Universidad Estatal a Distancia (UNED), Vicerrectoría Académica. (2005). *Modelo pedagógico*. <https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/24.pdf>

