

# **Análisis de los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual**

Francisco Javier Castellanos González

Steffi Greisy Marín Díaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Educación ECEDU

Maestría en Educación

2024

**Análisis de los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual**

Francisco Javier Castellanos González

Steffi Greisy Marín Díaz

Trabajo de investigación para optar por el título de Magíster en Educación

Director

Sc.D. Juan Manuel Santacruz Valcárcel

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Educación ECEDU

Maestría en Educación

2024

### **Dedicatoria**

A Dios, por ser la luz que guía nuestro camino, por mostrarnos que sus tiempos son perfectos y por darnos la sabiduría y la perseverancia para culminar exitosamente nuestro trabajo.

A nuestros padres, que son un ejemplo de lucha y tenacidad en la consecución de sus sueños y que siempre nos han apoyado y han estado presentes en los momentos más importantes de nuestras vidas.

### **Agradecimientos**

Queremos expresar un especial agradecimiento a nuestra querida Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) que nos abrió las puertas en el mundo laboral y que nos permite seguir creciendo académica y profesionalmente.

A nuestro asesor en este proyecto de investigación, el Dr. Juan Manuel Santacruz, por su paciencia, apoyo incondicional y sus conocimientos brindados durante todo el proceso.

Al director de la UNAD CEAD Vélez, Rubiel Suárez González por su disponibilidad y apoyo para poder realizar este trabajo.

A los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez, por su colaboración y disposición para responder a las solicitudes de nuestro proyecto.

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez. Para ello, se identificaron y categorizaron 12 factores sociales relevantes. Se desarrolló un cuestionario con 51 ítems, utilizando la escala Likert, y se recopilaron 292 respuestas de los estudiantes. Los resultados, analizados con el software estadístico SPSS, destacan la influencia significativa de los factores: obligaciones laborales y acceso a un servicio de internet con calidad, mientras que la satisfacción del estudiante y el seguimiento a estudiantes tuvieron un impacto menor. Estos hallazgos resaltan el compromiso de la UNAD con el cumplimiento de estándares de alta calidad. Se recomienda ofrecer asesoramiento para la gestión del tiempo, mejorar la infraestructura tecnológica y ofrecer programas de capacitación en competencias digitales.

**Palabras claves:** Factores sociales, calidad de la educación virtual, conectividad, seguimiento a estudiantes.

### **Abstract**

The aim of this study is to analyze the social factors that influence the quality of virtual education at UNAD CEAD Vélez. To achieve this, 12 relevant social factors were identified and categorized. A questionnaire with 51 items was developed using the Likert scale, and 292 responses from students were collected. Results, analyzed using SPSS, highlight the significant influence of factors such as work obligations and access to quality internet service, while student satisfaction and student monitoring had a lesser impact. These findings underscore UNAD's commitment to meeting high-quality standards. It is recommended to offer guidance for time management, improve technological infrastructure, and provide training programs in digital skills.

**Keywords:** Social factors, quality of virtual education, connectivity, student monitoring.

## Tabla de contenido

Lista de tablas .....	10
Lista de figuras.....	11
Lista de Anexos.....	13
Introducción .....	14
Planteamiento del Problema .....	16
Descripción del Problema.....	16
Pregunta de investigación .....	24
Justificación .....	25
Objetivos.....	28
Objetivo general.....	28
Objetivos específicos .....	28
Marco Referencial.....	29
Antecedentes .....	29
Marco legal .....	38
Ley 30 de 1992.....	38
Ley 1188 de 2008.....	38
Decreto 1295 de 2010 .....	39
Decreto 1330 de 2019 .....	39
Marco teórico.....	39
Calidad de la educación virtual.....	40
Factores sociales de la educación virtual .....	43

Marco Metodológico.....	57
Enfoque.....	57
Tipo de investigación.....	58
Población.....	58
Muestra.....	59
Validez y confiabilidad del instrumento.....	61
Técnicas de recolección y análisis de datos.....	62
Instrumentos.....	63
Matriz en el programa de software de hojas de cálculo Excel.....	63
Cuestionario.....	63
Fases para llevar a cabo la investigación.....	64
Fase I. Definición del listado de factores.....	64
Fase II. Categorización de los factores sociales según su influencia en la calidad de la educación virtual.....	65
Fase III. Evaluación del impacto de los factores sociales en la calidad de la educación virtual.....	65
Resultados y análisis.....	67
Análisis de las preguntas cerradas y sin escala Likert, mediante SPSS.....	67
Análisis de las preguntas realizadas bajo la escala Likert, mediante SPSS.....	78
Discusión.....	108
Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual. ..	108

Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.....	111
Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.....	113
Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.....	114
Conclusiones.....	116
Recomendaciones .....	118
Referencias.....	121
Anexos .....	128

### Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Identificación de los factores con los que se trabajará en la investigación.....	55
<b>Tabla 2.</b> Confiabilidad del instrumento.....	62
<b>Tabla 3.</b> Media y desviación estándar de cada pregunta, según las respuestas de los estudiantes	80
<b>Tabla 4.</b> Baremación de variables conformadas por una sola pregunta.....	87
<b>Tabla 5.</b> Baremación de variables conformadas por dos preguntas .....	88
<b>Tabla 6.</b> Baremación de variables conformadas por tres preguntas.....	88
<b>Tabla 7.</b> Baremación de variables conformadas por cuatro preguntas .....	88
<b>Tabla 8.</b> Baremación de variables conformadas por seis preguntas .....	89
<b>Tabla 9.</b> Medidas de tendencia central y desviación estándar para cada variable creada por cada factor .....	91
<b>Tabla 10.</b> Factores sociales ordenados de mayor a menor impacto en la calidad de la educación virtual .....	112

## Lista de figuras

<b>Figura 1:</b> Localización de la provincia de Vélez, Santander, Colombia .....	21
<b>Figura 2.</b> Cálculo del tamaño de la muestra en el programa STATS .....	60
<b>Figura 3.</b> Género de los estudiantes que respondieron el cuestionario .....	68
<b>Figura 4.</b> Edad de los estudiantes.....	69
<b>Figura 5.</b> Estrato socioeconómico de los estudiantes .....	70
<b>Figura 6.</b> Zona de residencia de los estudiantes.....	71
<b>Figura 7.</b> Representación de los estudiantes que son cabeza de hogar .....	72
<b>Figura 8.</b> Porcentaje de estudiantes que tienen personas a su cargo.....	73
<b>Figura 9.</b> Representación de los estudiantes con enfermedades crónicas .....	74
<b>Figura 10.</b> Identificación del porcentaje de estudiantes que trabaja .....	75
<b>Figura 11.</b> Tipo de trabajo de los estudiantes .....	76
<b>Figura 12.</b> Tiempo de trabajo de los estudiantes .....	77
<b>Figura 13.</b> Representación del tipo de familia de los estudiantes .....	78
<b>Figura 14.</b> Ilustración de cómo se crearon en SPSS las variables de las sumas de las respuestas de los estudiantes a cada pregunta y según al factor que representan. ....	90
<b>Figura 15.</b> Ilustración de cómo se crearon las 12 variables a analizar, dependiendo del número de preguntas para cada factor y según los baremos calculados .....	91
<b>Figura 16.</b> Nivel de impacto del factor CS .....	95
<b>Figura 17.</b> Nivel de impacto del factor CPF .....	96
<b>Figura 18.</b> Nivel de impacto del factor OL.....	97
<b>Figura 19.</b> Nivel de impacto del factor AF2 .....	98
<b>Figura 20.</b> Nivel de impacto del factor AIC .....	99

<b>Figura 21.</b> Nivel de impacto del factor RT .....	100
<b>Figura 22.</b> Nivel de impacto del factor AUI .....	101
<b>Figura 23.</b> Nivel de impacto del factor CD.....	102
<b>Figura 24.</b> Nivel de impacto del factor SAE.....	103
<b>Figura 25.</b> Nivel de impacto del factor RED .....	104
<b>Figura 26.</b> Nivel de impacto del factor ACA.....	105
<b>Figura 27.</b> Nivel de impacto del factor SE.....	106

## Lista de Anexos

<b>Anexo A.</b> Resumen Analítico Especializado – RAE.....	128
<b>Anexo B.</b> Caracterización de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez, periodo 16-01 de 2023 .....	137
<b>Anexo C.</b> Formato de validación del instrumento.....	137
<b>Anexo D.</b> Diligenciamiento del formato de validación por parte de los expertos.....	158
<b>Anexo E.</b> Matriz en el programa de software de hojas de cálculo Excel .....	213
<b>Anexo F.</b> Cuestionario.....	214
<b>Anexo G.</b> Consentimiento informado - autorización para aplicar el instrumento.....	221
<b>Anexo H.</b> Aplicación del cuestionario mediante Microsoft Forms .....	222

## **Introducción**

En Colombia, el aumento de la demanda de acceso a la educación superior ha llevado a la implementación de estrategias para garantizar la inclusión, incluyendo la modalidad virtual. Sin embargo, comprender los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual sigue siendo un desafío significativo (Valenzuela, 2009). Este estudio se enmarca en la línea de investigación: factores asociados a la calidad de la educación a distancia y se centra en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), reconocida por su liderazgo en educación virtual, específicamente en su Centro de Educación Abierta y a Distancia (CEAD) en el municipio de Vélez, Santander, donde la alta proporción de población rural y su difícil acceso plantean desafíos sociales que podrían afectar la calidad educativa.

El objetivo de esta investigación es analizar los factores sociales que inciden en la calidad de la educación virtual en los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez. Se aplicó un cuestionario para recopilar datos sobre el impacto de doce factores sociales identificados en una revisión bibliográfica inicial. Los resultados muestran los factores que ejercen mayor y menor influencia en la calidad de la educación virtual en la población estudiada. A partir de estos hallazgos, se proponen recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual y se establece una base para investigaciones futuras sobre condiciones sociales relacionadas con la calidad educativa.

El estudio se estructura en distintas secciones: planteamiento del problema, definición de la pregunta y justificación; objetivos de la investigación; marco teórico, abordando teorías y conceptos sobre calidad educativa virtual y los factores sociales identificados; metodología, incluyendo enfoque, tipo de investigación, población y muestra, técnicas de recolección y análisis de datos, e instrumentos utilizados; análisis y discusión de resultados; conclusiones y

recomendaciones para futuras investigaciones, destacando la contribución de este estudio al conocimiento de los factores sociales determinantes y su importancia para la calidad educativa.

## **Planteamiento del Problema**

### **Descripción del Problema**

De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2022) la educación virtual “se refiere al desarrollo de programas de formación que tienen como escenario de enseñanza y aprendizaje el ciberespacio” (párr. 3). Lo cual implica que se pueden generar espacios de formación en donde el cuerpo, el espacio y el tiempo no necesariamente tienen que coincidir y que se da gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Además, esta modalidad de educación surge de la necesidad de cobertura a personas que por diferentes situaciones sociales no pueden acceder a la educación presencial.

La modalidad virtual y a distancia, per se, es trans-territorial y trans-fronteriza; es decir, por su naturaleza es global, y a través de diferentes metodologías hace uso de diversos recursos físicos, tecnológicos, medios y mediaciones pedagógicas, para facilitar el aprendizaje y la formación integral del estudiante. En la virtualidad, la vida académica y la vida universitaria no desaparecen, y demandan de creativos procesos de planificación, de tal manera que la socialización y la presencia in situ dejan de ser lo fundamental y se constituyen en un complemento efectivo y necesario en la adquisición de múltiples habilidades propias de la interacción personal. El seguimiento y el acompañamiento permanente al estudiante, bien sea de forma sincrónica o asincrónica, perfectamente refuerzan el significado del mirarse a los ojos y del observar el lenguaje corporal. (Leal, 2021, párr. 8)

Lo anterior significa que cualquiera puede iniciar sus estudios de educación superior, sin importar su edad, el sitio donde se encuentre o el momento, y que se formará con calidad; pero,

debe contar con algunos requisitos, recursos, medios y medicaciones para desempeñarse exitosamente.

Por su parte, brindar educación de calidad, se ha convertido en uno de los objetivos primordiales de las Instituciones de Educación Superior en Colombia (IES). Esto porque es requisito indispensable para garantizar su continuidad en la prestación del servicio educativo; para entrar en los rankings mundiales de calidad y alcanzar reconocimiento local y global; y para lograr un alto grado de satisfacción en los estudiantes. Es por ello, que diferentes organizaciones han planteado la necesidad de establecer objetivos y acciones claras que conlleven a una educación de calidad.

Desde la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2018), como cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible 2030, se contempla la Educación de Calidad, cuya finalidad es: “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (p.27). Además, tiene entre sus metas el acceso igualitario a hombres y mujeres a la educación superior.

En el año 2003, surgió la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), con el objetivo de fomentar el establecimiento de agencias de aseguramiento de la calidad, así como procesos de evaluación y acreditación en países miembros de Centroamérica, América Latina, El Caribe y Europa.

En Colombia, se tiene el Sistema Nacional de Acreditación en Colombia (SAC), que se creó con la Ley 30 de 1992, con el objetivo fundamental de: “garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos” (Artículo 53 de la Ley 30 de 1992). Se trata de un instrumento de fomento de la calidad de la educación superior, que está conformado por un

conjunto de actores que promueven en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), es una institución de educación superior de orden público, conocida como una de las mega universidades del país por contar con más de 100.000 estudiantes, fue creada con el objeto de ofrecer programas académicos a distancia y virtuales que respondan a las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales y es una institución caracterizada por su compromiso con las comunidades y poblaciones que no han tenido la oportunidad de ingresar a la educación superior tradicional. Además, es una institución pionera en la educación virtual y la única que sin ofrecer programas académicos presenciales está acreditada en alta calidad.

En la UNAD, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral de los programas y servicios, bajo la supervisión de la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados (VISAE), constituye un entramado complejo que involucra a toda la comunidad académica en torno a políticas, normativas, herramientas, organismos, personal, procesos y procedimientos, todos dirigidos a garantizar la calidad integral y la excelencia institucional. El pilar fundamental de este sistema es el Modelo de Autoevaluación Unadista, el cual se sustenta en el cumplimiento de las responsabilidades esenciales de la Universidad. Este modelo se fundamenta en conceptos clave como la cultura de la calidad, la autonomía universitaria, la autoevaluación, la autorregulación, el mejoramiento continuo y los principios fundamentales de la educación a distancia.

Para lograr alcanzar los objetivos establecidos por los organismos mencionados, enfocados en consolidación de una educación de calidad y desde la necesidad de las IES en Colombia, el primer paso es definir qué es calidad. Desde el MEN, después de considerar la dificultad de enmarcar la calidad en un solo concepto, debido a su elusividad, polisemia e imposibilidad de tratarla igualmente en todos los contextos; se ha decidido adoptar la definición del MEN y quien a su vez acogió la del Consejo Nacional de Acreditación (CNA, como se citó en Silva et al., 2014), según la cual:

El concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. (p. 14)

Para determinar la distancia entre lo real y lo deseable, el CNA debe establecer características generales, pero según su propia definición son relativas porque dependen de la naturaleza de las instituciones a evaluar, esto es, adaptable según el contexto (Silva et al., 2014).

Es por ello que la UNAD en su Modelo de Acreditación, teniendo en cuenta el concepto de calidad adoptado por el MEN y en su autonomía, establece su propia definición de calidad como: “el conjunto de prácticas que garantizan el cumplimiento de los propósitos misionales, en el marco de patrones de excelencia, determinados por la comunidad académica, valoradas y reconocidas por el entorno social” (Escuela de Ciencias Administrativas, contables, económicas y de negocios [ECACEN], 2021, p. 158).

Por otro lado, la UNAD es una sola institución con un principio de fractalidad, que le permite actuar en diversos escenarios, es por ello que cuenta con ocho zonas, cada una de las

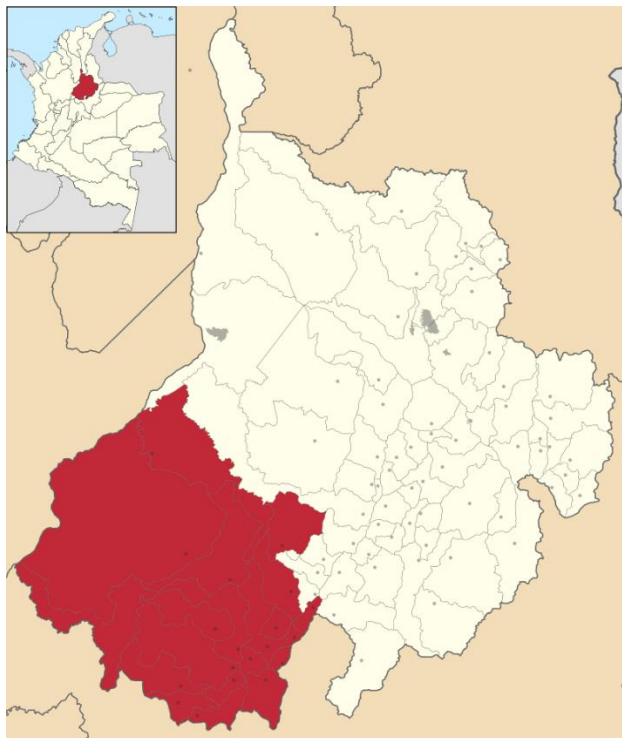
cuales posee una identidad sociocultural. Entre estas, está la Zona Centro Oriente (ZCORI), constituida por los departamentos de Santander y Norte de Santander. A su vez, cada zona está formada por varios centros, en donde se replican las disposiciones misionales de la universidad. Dentro de la ZCORI, está el Centro de Educación Abierta y a Distancia (CEAD) Vélez, sobre el cual se presentan las características de su contexto a continuación.

El municipio de Vélez está al sur del departamento de Santander, como se muestra en la figura 1, y es la capital de la provincia de Vélez. Es un municipio que está a unos 231 km de la ciudad de Bucaramanga, capital del departamento. La provincia de Vélez se caracteriza por su tradición cultural y bellezas paisajísticas, que favorecen la llegada de muchos turistas que aportan a su economía, basada en la agricultura, relacionada con la producción de caña, cacao y fruticultura y en la industria del bocadillo y la panela.

La provincia de Vélez está conformada por 20 de los 87 municipios del departamento, lo cual representa el 23% de los mismos. De igual forma sucede con el área superficial, como lo muestra la figura 1. Solo aporta el 6,5% de la población del departamento, lo que significa que la mayoría de la población está en zona rural y se ratifica con el número de veredas que tiene, pues tan solo Vélez tiene 53 veredas. Además, se encuentran veredas muy alejadas de los cascos urbanos, muchas de ellas de difícil acceso por su ubicación geográfica.

**Figura 1:**

*Localización de la provincia de Vélez, Santander, Colombia*



*Nota.* La figura muestra la provincia de Vélez en el departamento de Santander, Colombia.  
Fuente: Shadowxfox, Wikimedia (2015).

El CEAD Vélez está en el casco urbano del municipio y para el periodo 16-01 de 2023, el cual es el primer periodo de matrícula del año y está constituido por 16 semanas, contaba con 17 tutores distribuidos en las diferentes escuelas, 3 administrativos, 2 monitoras y 4 personas de servicios generales. Tenía matriculados aproximadamente 1.251 estudiantes, de los cuales el 70,4% pertenecían al estrato 1 y el 27% al estrato 2, es decir, que solo el 2,6% pertenecían a los estratos 3, 4 y 5. También es importante mencionar que, el 70,9% eran mujeres y el 29,1%, hombres. Además, contaba con 11 estudiantes con necesidades educativas especiales, asociadas a: Discapacidad sensorial (baja visión y ceguera) y discapacidad física o motora (ver Anexo B).

Por otro lado, en el informe del balance de gestión social 2022 de la UNAD, rendición de cuentas, consolidación cuatrienio 2019 - 2022, se identifican algunas problemáticas, incluyendo las relacionadas con el CEAD Vélez. Entre ellas se destacan: los resultados de las pruebas Saber Pro de la UNAD, en comparación con los resultados a nivel nacional, donde se observa que, en todas las competencias genéricas, la UNAD se encuentra por debajo del promedio nacional. Además, en cuanto a la retención de estudiantes, está cerca del 70 %, es decir, un 30 % de estudiantes abandonan la universidad (Universidad Nacional Abierta y a Distancia [UNAD], 2022). Este porcentaje alto de deserción podría estar asociado a factores sociales, lo cual también debe ser analizado específicamente en el contexto del CEAD Vélez.

En el CEAD Vélez, se realizó una encuesta por parte de la consejería académica, conformada por docentes altamente calificados, cuya misión consiste en respaldar a los estudiantes recién ingresados en el proceso de matrícula y apoyarlos en su trayectoria universitaria para asegurar su éxito académico. Los resultados de esta encuesta revelan que, de los 204 estudiantes que se inscribieron en la universidad para el primer período de 2023, aproximadamente el 52% reside en zonas rurales, lo que equivale a 106 estudiantes. Sorprendentemente, tan solo el 3,7% de estos alumnos cuenta con padres que hayan cursado estudios universitarios, lo que implica que el 96,3% de ellos representa la primera generación de sus familias en acceder a la educación superior (ver Anexo B).

Considerando estas circunstancias y desde la perspectiva educativa regional, es necesario examinar la formación impartida en las escuelas, el acceso a recursos tecnológicos y conectividad, especialmente por el origen de los estudiantes en áreas rurales.

Desde esta perspectiva, la educación que ofrece la universidad debe estar centrada en responder adecuadamente a los desafíos que presentan los jóvenes. Aquí se entra en un terreno

complejo, ya que se requiere analizar los mayores problemas de los jóvenes al responder adecuadamente con su formación. Lo anterior, permitiría identificar las acciones que se pueden llevar a cabo para brindar una educación de calidad. Más aún, entendiendo que la educación virtual presenta mayores retos a los estudiantes y docentes, que la educación presencial, ya que, el estudiante debe fortalecer sus principios de autonomía, disciplina, responsabilidad y criterio para poder formarse. Asimismo, el docente debe estar cualificado, para poder brindar las herramientas necesarias a los estudiantes que optan por la modalidad virtual.

Por otra parte, considerando el perfil predominante de la población matriculada en el CEAD Vélez, mayoritariamente proveniente de los municipios que componen la provincia de Vélez, se evidencian marcados índices en indicadores socioeconómicos preocupantes. Por ejemplo, se observa que, en el año 2022, el 16,1% de la población enfrentaba insuficiencia de ingresos (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2022). Asimismo, se registraron un promedio de 184 denuncias por violencia intrafamiliar en el mismo año (Policía Nacional de Colombia [PONAL], 2022). En cuanto al tránsito a la educación superior, se constata que, en el año 2022, tan sólo el 36,3% de los bachilleres ingresaron inmediatamente a programas de educación superior en el año siguiente a la culminación de la educación media (MEN, 2022). Además, un estudio realizado en el año 2021 sobre competencias digitales en estudiantes de la UNAD CEAD Vélez reveló que, en todas las competencias evaluadas, no se superaba el 30% de alcance desde nivel básico hasta avanzado, con estudiantes de primera matrícula ubicados mayormente en nivel intermedio y los de segunda matrícula en nivel básico (Sedano, 2023).

A raíz de estas condiciones, resulta imperativo identificar posibles factores que inciden en la calidad de la educación virtual. Entre ellos: la falta de conectividad, vital para acceder a la plataforma y herramientas universitarias, posiblemente agravada por la ubicación geográfica del

centro; la competencia en el manejo de herramientas ofimáticas, habilidad de la que algunos estudiantes pueden carecer debido al contexto de su educación previa; el acceso a equipos de cómputo, un recurso con el que algunos estudiantes no cuentan debido a su estrato socioeconómico, y que es esencial para el desarrollo de actividades virtuales; y la diversidad de perfiles estudiantiles, que incluye tanto a jóvenes como a personas mayores. Este último grupo, podría enfrentar grandes desafíos en el manejo de herramientas digitales.

Estos factores, sumados a otros que se analizarán posteriormente, podrían influir significativamente en los procesos de calidad educativa, pues son elementos esenciales para la realización de estudios virtuales. Por tanto, surge la necesidad de comprender su impacto en los procesos formativos y analizar estrategias para mitigar estos factores, con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad propuestos por la universidad.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el impacto de los factores sociales en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez?

## **Justificación**

La incursión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la sociedad contemporánea ha desencadenado una transformación profunda en diversos ámbitos, incluyendo la educación. En este contexto, la educación virtual ha emergido como una modalidad educativa disruptiva, demandando una revisión crítica de los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje. Este cambio de paradigma subraya la importancia del aprendizaje autónomo, otorgando a los estudiantes un rol protagonista en su proceso de formación. La educación virtual ha demostrado ser una opción atractiva debido a su capacidad de ampliar la cobertura, inclusión de comunidades marginadas y flexibilidad espacio-temporal. Estas características la han convertido en una prioridad en la agenda política de los países que buscan posicionarse en el ámbito del conocimiento. La UNAD se ha comprometido con la mejora de la calidad educativa, reconociendo la necesidad de afrontar desafíos como la internacionalización y la retención estudiantil. Sin embargo, las estadísticas revelan que aún existen brechas en la calidad educativa, lo que implica un llamado urgente a la investigación y el análisis de los factores que influyen en la calidad de la educación virtual.

La relevancia social de esta investigación radica en su enfoque en la equidad en el acceso a la educación superior, particularmente en el contexto colombiano. La educación virtual se presenta como una herramienta clave para democratizar la educación y llegar a comunidades geográficamente dispersas o marginadas. Sin embargo, es esencial comprender cómo los factores sociales impactan en el proceso de aprendizaje en esta modalidad, ya que las barreras socioeconómicas, geográficas y culturales pueden influir significativamente en la calidad de la educación virtual. Estudiar estos factores permitirá a las instituciones educativas, incluida la UNAD, adaptarse mejor a las necesidades y preferencias de los estudiantes, lo que podría

aumentar la retención y la finalización de los programas de educación virtual, promoviendo así la inclusión y la equidad.

Las implicaciones prácticas de esta investigación son significativas, ya que los hallazgos podrían respaldar el diseño de estrategias pedagógicas más efectivas para la educación virtual. Esto podría traducirse en una mejora concreta de la experiencia del estudiante, el desarrollo de políticas institucionales más sólidas, la orientación en la creación de recursos tecnológicos y la promoción de la equidad e inclusión en la educación virtual. La UNAD y otras instituciones podrían utilizar estos resultados para abordar los desafíos identificados y optimizar sus programas de educación virtual, lo que, a su vez, podría aumentar su posición en rankings de calidad y contribuir al desarrollo del país.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación enriquecerá el conocimiento existente sobre la educación virtual al abordar factores sociales como elemento central. Si bien la literatura actual se ha centrado en aspectos tecnológicos y pedagógicos, este estudio proporcionará una perspectiva complementaria y esencial. Además, contribuirá a la construcción de teorías y modelos relacionados con la educación virtual, llenando un vacío en la literatura y promoviendo un enfoque interdisciplinario en la investigación educativa. Esto permitirá un análisis más holístico de la calidad de la educación virtual desde múltiples perspectivas, lo que enriquecerá el campo académico.

En términos metodológicos, esta investigación se destaca por su diseño sólido y riguroso. La selección cuidadosa de muestras representativas, la elección de instrumentos de recolección de datos válidos y confiables, y el uso de análisis estadísticos apropiados garantizarán la fiabilidad de los resultados. Además, orientará sobre los métodos de recolección de datos más adecuados, como encuestas, entrevistas, observaciones y análisis de contenido de interacciones en línea. Esto

proporcionará una guía valiosa para futuras investigaciones en el campo de la educación virtual y el análisis de factores sociales.

En consonancia con lo anterior, esta investigación sobre los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual es esencial en el contexto actual de transformación educativa. Su relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica hacen de este estudio un paso significativo hacia la mejora de la calidad educativa en la UNAD y en el panorama de la educación virtual en Colombia.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez, mediante un estudio cuantitativo para comprender los desafíos del contexto y proponer acciones específicas que promuevan la excelencia educativa.

### **Objetivos específicos**

- Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.
- Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.
- Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.
- Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.

## **Marco Referencial**

El objetivo principal de esta sección es proporcionar un marco referencial sólido para la investigación. Para lograrlo, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de los antecedentes relacionados con los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual. Luego, se hablará de las bases legales que sustentan el estudio de la calidad de la educación. Además, se presentarán teorías, conceptos y modelos relevantes relacionados con este tema de estudio a través del marco teórico. Esta revisión permitirá una comprensión más profunda de los diversos factores que podrían impactar la calidad de la educación virtual y ofrecerá una visión de las contribuciones previas en este campo de investigación.

### **Antecedentes**

La educación virtual está experimentando un crecimiento significativo debido a sus ventajas en términos de inclusión, cobertura y alcance. En este contexto, se vuelve esencial realizar un análisis exhaustivo de sus particularidades y determinar si realmente cumple con los estándares de calidad educativa. Los antecedentes de investigación recopilados en esta sección se centran en investigaciones previas que han abordado los factores que impactan en la calidad de la educación virtual y en su expansión. También se exploran las perspectivas de los diversos actores educativos en relación con esta modalidad de educación superior. Estos antecedentes se presentarán en orden, comenzando desde el nivel internacional y avanzando hacia el ámbito local.

En el año 2016, Zambrano llevó a cabo un estudio titulado "Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales" con el propósito de determinar el nivel de influencia de factores predictores de la satisfacción estudiantil, previamente identificados por autores como Sun y sus colaboradores en 2008, en el contexto de estudiantes que participan en cursos virtuales. La muestra de estudio estuvo compuesta por 102 participantes, y se realizó un

análisis de correlación. Los resultados obtenidos indicaron que todos los factores examinados, a excepción de la ansiedad relacionada con el uso de computadoras, mostraron correlaciones significativas con la satisfacción estudiantil. Además, se determinó que los "factores de flexibilidad del curso, actitud del docente hacia el e-learning, autoeficacia del estudiante en el uso de Internet y percepción de la interacción, juntos predecían el 47.2% de la satisfacción de los estudiantes" (Zambrano, 2016, p. 217).

Por lo tanto, Zambrano sugirió que, para obtener una comprensión más completa de la satisfacción estudiantil, se debe considerar no solo el rendimiento cognitivo del estudiante, sino también su satisfacción en relación con la totalidad de la experiencia de aprendizaje. (Zambrano, 2016). Como resultado de esta investigación, se concluyó que existen similitudes entre los hallazgos de Zambrano y los de Sun y sus colaboradores, especialmente en la identificación de dos factores comunes: la actitud del instructor hacia el e-learning y la flexibilidad del curso. Estos hallazgos resaltan la importancia de enfocarse en el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas y la orientación proporcionada por los docentes en los cursos virtuales, ya que juegan un papel crucial en la satisfacción de los estudiantes.

Por su parte, en el año 2020, Varas-Meza y colaboradores llevaron a cabo un estudio titulado "Educación virtual: factores que influyen en su expansión en América Latina" con el objetivo de identificar los factores que inciden en la expansión de la educación superior virtual en la región de América Latina. Para esta investigación, se empleó una metodología basada en la revisión documental que abarcó un total de 13 países latinoamericanos. Los resultados obtenidos revelaron la existencia de cuatro categorías de factores influyentes: socioeconómicos, sociopolíticos, socioculturales y socio-tecnológicos.

Entre las conclusiones destacadas de este estudio, se resalta la importancia de la expansión de la educación virtual, especialmente en el contexto universitario, donde las instituciones buscan mantener su competitividad en un mundo globalizado y en constante cambio en términos de dinámicas de mercado. Se destaca la necesidad de que estas instituciones adopten nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje que hagan un uso efectivo de las tecnologías emergentes. Además, se enfatiza el papel social de las universidades en garantizar la accesibilidad, calidad y cobertura de la educación virtual para todos los sectores de la sociedad. Este estudio proporciona una visión integral de los factores que impulsan la expansión de la educación virtual en América Latina, ofreciendo una guía valiosa para la toma de decisiones y la implementación de políticas educativas orientadas hacia el futuro.

Entretanto, en el año 2021, Quiñones-Negrete et al., realizaron una investigación titulada "Rendimiento académico y factores educativos de estudiantes del programa de educación en entorno virtual: Influencia de variables docentes." El objetivo principal de este estudio fue investigar la relación entre factores educativos, tales como estrategias y estilos de aprendizaje, y competencias genéricas de los estudiantes, que abarcan el trabajo autónomo, cooperativo y la competencia digital. Estas relaciones se exploraron a través de dos variables específicas del cuerpo docente: competencia digital y estilo de enseñanza, y se evaluaron en el contexto del rendimiento académico de los estudiantes en un entorno virtual, dentro de una universidad privada en Perú.

Este estudio, de naturaleza analítica y transversal, se llevó a cabo con una muestra de 216 estudiantes y 9 docentes pertenecientes a ciclos académicos II a X del programa de educación. Los resultados destacaron que los estilos de aprendizaje, especialmente los reflexivos y activos, junto con la competencia digital y el trabajo cooperativo, tuvieron una influencia significativa en

el rendimiento académico. Como recomendación, se sugiere que los docentes continúen utilizando plataformas digitales y adapten sus métodos de enseñanza según los estilos de aprendizaje de los estudiantes para mejorar su desempeño académico. En resumen, se concluye que los principales factores que inciden en el rendimiento académico son el estilo de aprendizaje, el trabajo colaborativo y la competencia digital, mientras que entre las variables docentes relevantes se encuentran el dominio de herramientas virtuales, el estilo de enseñanza y las estrategias de participación (Quiñones-Negrete et al., 2021).

Siguiendo con la importancia centrada en el estudiante, en el año 2022, Secaira et al. llevaron a cabo una investigación titulada "Factores que influyen en la satisfacción del alumnado universitario en la educación en línea: Un estudio con SEM (Modelo de ecuaciones estructurales)." El objetivo central de este estudio fue evaluar los factores que afectan la satisfacción de los estudiantes en la educación en línea, específicamente utilizando datos recopilados durante el período de clases durante la pandemia de COVID-19 entre los estudiantes de grado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) en Ecuador (Secaira et al., 2022).

Este estudio empleó la metodología estadística de análisis causal mediante ecuaciones estructurales (SEM), utilizando el software AMOS 26.0 y fundamentándose en un modelo de investigación conceptual. Los resultados destacaron tres factores principales que influyen en el nivel de satisfacción de los estudiantes en la educación en línea: la interacción estudiante-contenidos, la relación estudiante-profesores y los recursos tecnológicos. En conclusión, el estudio enfatiza la importancia de fortalecer la dinámica académica y las competencias de los docentes, teniendo en cuenta estos factores críticos identificados, con el fin de mejorar la satisfacción de los estudiantes en la educación en línea.

Desde el ámbito Nacional, en el año 2017, Ramírez y Morales llevaron a cabo un estudio titulado "Factores asociados a la permanencia y graduación universitaria en estudiantes de educación virtual y a distancia de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD-Zona Sur." El objetivo principal de este estudio fue identificar los factores asociados con la permanencia y graduación de los estudiantes en modalidades de educación virtual y a distancia en la UNAD Zona Sur. La muestra de estudio estuvo compuesta por 26 estudiantes matriculados en esta institución (Ramírez y Morales, 2017).

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y logró identificar factores que se agruparon en tres dimensiones clave: psicológica, socioambiental y pedagógica. En la dimensión psicológica, se destacaron elementos como los niveles de ansiedad, atención y concentración. En la dimensión socioambiental, se encontraron factores como la función formativa constructiva del docente, la integración social, la calidad de las relaciones estudiante-docente y familiar. Por último, en la dimensión pedagógica, se mencionaron aspectos como la falta de identificación de los servicios institucionales y el desempeño de los tutores (Ramírez y Morales, 2017).

Las autoras proponen la necesidad de iniciar una línea de investigación enfocada en estrategias educativas fundamentadas en la neuroeducación, con el objetivo de reformular los enfoques de enseñanza-aprendizaje. Esto permitiría abordar aspectos emocionales y motivacionales que contribuyan a un aprendizaje más significativo y perdurable. En conclusión, se destaca la importancia de la interacción entre docentes y estudiantes en entornos virtuales, especialmente a través de herramientas como los foros colaborativos y el correo electrónico, para reforzar la percepción de apoyo y acompañamiento por parte de los estudiantes.

Por otro lado, en el año 2019, Corredor publicó un estudio titulado "Factores de la calidad educativa desde una perspectiva multidimensional: Análisis en siete regiones de Colombia" con el propósito de identificar los diversos factores que influyen en la calidad de la educación media en el contexto colombiano. El enfoque de este estudio fue multidimensional y se seleccionaron siete regiones específicas (Arauca, Cauca, Chocó, Guaviare, Nariño, Santander y Valle del Cauca) como muestra de análisis.

La investigación se fundamentó en datos de las Pruebas Saber 11 y los Planes Departamentales de Desarrollo desde 2008 hasta 2019, con el fin de analizar los factores que inciden en la calidad de la educación media en tres dimensiones: personales, escolares y sociales. Los resultados revelaron que los departamentos con mejores resultados en las Pruebas Saber 11 habían integrado estrategias relacionadas con cada uno de los factores estudiados en sus planes de desarrollo. Estas estrategias abarcaron el fomento de competencias laborales y ciudadanas, la promoción de la alfabetización y el bilingüismo, mejoras en la infraestructura y equipamiento escolar, así como el reconocimiento y el incentivo a estudiantes destacados, además de la vinculación de la educación media con programas de formación técnica y educación superior. (Corredor, 2019).

Como resultado de esta investigación, la autora sugiere la formulación de políticas integrales dirigidas a fortalecer tanto los factores personales como los sociales. Además, propone la implementación de modelos educativos innovadores y un cambio de enfoque de la cobertura educativa hacia la calidad. Asimismo, sugiere que futuras investigaciones consideren aspectos como la disponibilidad de recursos financieros en el sector educativo, la relación con las políticas educativas nacionales y los niveles de desigualdad y pobreza en cada región, como factores adicionales a analizar para continuar mejorando la calidad educativa (Corredor, 2019).

En el año 2020, García et al. llevaron a cabo un estudio titulado "Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico", con el propósito de examinar los estándares nacionales e internacionales utilizados por organismos evaluadores de la calidad educativa en el ámbito de la educación superior en línea. Para ello, emplearon una metodología basada en la revisión documental y comparativa.

El análisis se realizó mediante la creación de una matriz que incluía criterios y categorías provenientes de diversos organismos evaluadores. Esta matriz permitió comparar los enfoques de evaluación de calidad de estos organismos y determinar la importancia que cada uno asigna a diferentes aspectos en la definición de la calidad de los programas de educación en línea.

Como resultado de este análisis, los autores identificaron ocho dimensiones clave en la evaluación de la calidad: modelo educativo, resultados del modelo, estudiantes, personal docente, infraestructura, servicios y procesos administrativos, responsabilidad social de la institución y vinculación.

En función de los hallazgos obtenidos, los autores proponen la estandarización de los aspectos a evaluar por parte de las instituciones encargadas de la evaluación de la calidad educativa en línea. Además, concluyen que evaluar la calidad no es una tarea sencilla, especialmente en un entorno educativo en constante transformación. Por lo tanto, sugieren que las metodologías de evaluación también deben evolucionar y adaptarse a medida que cambian las dinámicas educativas.

Finalmente, este estudio resalta la importancia de comprender y definir la calidad en la educación superior en línea y subraya la necesidad de una evaluación que refleje adecuadamente las características específicas de este entorno educativo en constante cambio.

Ahora bien, en el año 2020 Martelo et al., llevaron a cabo un estudio titulado "Factores que influyen en la calidad de la educación virtual" con el propósito de identificar y clasificar los factores que tienen un impacto en la calidad de la educación virtual. La investigación adoptó un enfoque mixto y se enmarcó en un diseño no experimental, de tipo transversal, correlacional y descriptivo.

Para alcanzar sus objetivos, los investigadores llevaron a cabo un proceso en tres etapas. En primer lugar, definieron una lista de factores relevantes mediante consultas con expertos y la revisión de documentos pertinentes. En segundo lugar, exploraron las relaciones entre estos factores mediante la creación de una matriz. Finalmente, utilizaron la técnica MICMAC (Matrices de Impactos Cruzados Multiplicación Aplicada para una Clasificación), la cual combina métodos cualitativos y cuantitativos, para clasificar los factores. Esta técnica implica la creación de una matriz  $n \times n$ , la cual luego se clasifica en cuatro cuadrantes que representan variables: clave, autónomas, determinantes y de resultados.

Los resultados del estudio incluyeron una clasificación de 10 variables seleccionadas por expertos a partir de una revisión documental que inicialmente había identificado 17 factores. Entre las conclusiones destacadas, se encontró que el factor "Autogestión de los contenidos de aprendizaje" fue considerado el más relevante, mientras que la "calidad del internet" se clasificó como el factor menos influyente en la calidad de la educación virtual (Martelo et al., 2020).

El estudio concluye que medir la calidad de la educación virtual es un desafío significativo debido a la multitud de variables que pueden influir en ella. Además, la clasificación resultante mostró que ocho de los diez factores fueron considerados clave y uno como determinante, lo que sugiere que, para mejorar la calidad de la educación virtual, es esencial tener en cuenta todos estos factores al desarrollar estrategias y políticas relacionadas con esta modalidad de estudio.

Así mismo, en el año 2020, Chalela-Naffah et al., llevaron a cabo un estudio con el título "Factores psicosociales y familiares que influyen en la deserción en estudiantes universitarios en el contexto de los países en desarrollo." Su objetivo principal fue examinar los factores que contribuyen a la decisión de los estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín (Colombia) de abandonar sus estudios en el año 2018.

Para abordar esta investigación, emplearon un enfoque cuantitativo y un diseño exploratorio-descriptivo de campo con un carácter transversal. La muestra consistió en 3026 estudiantes a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados del estudio evidenciaron que, junto con los factores económicos, las condiciones sociales, familiares y afectivas tienen un papel crucial en la deserción estudiantil. Como conclusión, los autores resaltaron la importancia de la colaboración entre directivos, administradores, docentes y estudiantes como un elemento fundamental en los procesos de retención académica. Proponen esta colaboración como una estrategia efectiva para abordar el fenómeno de la deserción universitaria (Chalela-Naffah et al., 2020).

En el año 2022, Segovia García et al. publicaron un estudio titulado "Educación Superior Virtual en Colombia: Factores Asociados al Abandono". El objetivo principal de esta investigación fue analizar los factores que contribuyen al abandono de la educación superior en modalidad virtual en Colombia. La muestra para el estudio consistió en 384 estudiantes que expresaron su intención de dejar sus estudios en alguno de los 40 programas de pregrado en modalidad virtual. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo y se aplicó un modelo estadístico de regresión logística multinomial. Los resultados obtenidos revelaron que las variables relacionadas con la satisfacción de los estudiantes respecto a los

servicios proporcionados por la institución y el contenido ofrecido para su programa de estudios están significativamente asociadas con la permanencia estudiantil.

En conclusión, los autores enfatizaron la importancia de que las Instituciones de Educación Superior (IES) continúen garantizando la permanencia de los estudiantes, prestando especial atención al seguimiento de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad. Asimismo, subrayaron la importancia de asegurar una oferta educativa equitativa y de calidad para todos los estudiantes (Segovia García et al., 2022).

### **Marco legal**

En este apartado, se presentan las bases legales que sustentan las condiciones mínimas de calidad asociadas a la educación superior en Colombia y su aseguramiento, considerando que el objeto de estudio de este proyecto está íntimamente ligado con la calidad de la educación en Colombia.

#### *Ley 30 de 1992*

Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior.

Dispone como objetivo de la educación superior y de sus instituciones prestar a la comunidad un servicio con calidad.

#### *Ley 1188 de 2008*

Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.

Establece que una Institución de Educación Superior (IES) para obtener el registro calificado de los programas académicos, debe demostrar el cumplimiento de condiciones de calidad institucionales y de programa.

*Decreto 1295 de 2010*

Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.

El decreto enfatiza la importancia de asegurar la calidad, teniendo en cuenta la denominación adecuada del programa, la justificación fundamentada en diagnósticos pertinentes, la organización curricular coherente y flexible, la promoción de la investigación, la vinculación con el sector externo, la idoneidad del personal docente, la disponibilidad de medios educativos y de infraestructura física apropiada, así como la viabilidad financiera para su desarrollo. Además, se destaca la importancia de la autoevaluación continua y el seguimiento a egresados como herramientas para garantizar la calidad y el impacto social de los programas académicos.

*Decreto 1330 de 2019*

Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación.

Las condiciones de calidad establecidas en el decreto se centran en garantizar aspectos clave para el funcionamiento integral de las instituciones de educación superior en Colombia y la oferta de programas académicos, fortaleciendo el sistema de aseguramiento de la calidad e integrando la evaluación de los resultados académicos.

**Marco teórico**

En este apartado se presenta una exposición sistemática de la teoría que sustenta la investigación, proporcionando el contexto y los fundamentos que facilitan la comprensión del problema investigado. Se comienza explorando la concepción de calidad en la educación virtual, examinando su definición tanto a nivel nacional como en el ámbito universitario, con especial atención al contexto de la UNAD. Así mismo, se abordan los indicadores que se utilizan para

evaluar la calidad educativa en este entorno. Posteriormente, se hace referencia a los doce factores sociales investigados en este estudio, ya que su comprensión y análisis permitirán identificar las áreas de influencia más significativas y que, en última instancia, contribuirán a mejorar la calidad de la educación virtual.

### ***Calidad de la educación virtual***

Definir la calidad de la educación es una tarea difícil, debido a las múltiples y variadas características que presentan los diferentes contextos educativos. Sin embargo, para el presente proyecto, se ha decidido tomar la definición adoptada por el MEN, quien es el máximo referente de la educación en Colombia, encargado de formular la política de educación nacional; y quien a su vez acogió la del CNA (como se citó en Silva et al., 2014), según la cual:

El concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. (p. 14)

En otras palabras, la calidad de la educación virtual está definida por los lineamientos y políticas educativas de cada institución, siendo evaluada según la manera en que se implementan en la práctica a través del Proyecto Educativo Institucional (PEI). Este documento, obligatorio para todas las instituciones educativas en Colombia, sirve como guía para alcanzar metas y define el nivel óptimo que cada institución aspira alcanzar en términos de calidad, considerando sus particularidades y los estándares generales de excelencia educativa.

De igual manera, se considera la definición de calidad de la educación proporcionada en el Decreto 1330 2019 que establece que:

Es el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.

(Decreto 1330, 2019, Artículo 2.5.3.2.1.1.)

Esto resalta la importancia de tener en cuenta las necesidades y demandas de la comunidad local a la hora de definir la calidad educativa. Los factores sociales, como el contexto socioeconómico, las características familiares y el acceso a recursos, pueden influir en la percepción y valoración de la calidad educativa. Además, la evaluación continua de las instituciones, tanto interna como externamente, permite identificar áreas de mejora y promover su desarrollo continuo para satisfacer las necesidades de la comunidad y garantizar una educación de calidad para todos los estudiantes.

Ahora bien, la UNAD en su Modelo de Acreditación, teniendo en cuenta el concepto de calidad adoptado por el MEN y en su autonomía establece su propia definición de calidad como: “el conjunto de prácticas que garantizan el cumplimiento de los propósitos misionales, en el marco de patrones de excelencia, determinados por la comunidad académica, valoradas y reconocidas por el entorno social” (ECACEN, 2021, p. 158).

Lo cual permite deducir que, la calidad en la UNAD se mide según los alcances en el cumplimiento de su misión, con pasos que deben situarse bajo la excelencia y que los propone la comunidad académica avalada por la sociedad.

Por otra parte, la UNAD evalúa la calidad de los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA), que representan la piedra angular de la educación virtual, al proporcionar el software que alberga todos los contenidos y recursos esenciales para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Este análisis se centra en los siguientes componentes:

El grado de confianza que genere tanto en el cuerpo académico como en los estudiantes; el volumen de interacción que permitan; las condiciones de accesibilidad, entre las cuales se consideran las didácticas, las culturales, las tecnológicas, etc.; el grado de motivación que produzcan en el estudiante, lo cual, sin lugar a dudas, ayudará a enriquecer el aprendizaje y a minimizar la deserción. (UNAD, 2011, p.67)

Estos componentes de calidad de los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) están estrechamente relacionados con el estudio de los factores sociales en la población estudiantil del CEAD Vélez, puesto que, la confianza en los AVA puede estar influenciada por diversos factores sociales, como la percepción de seguridad y privacidad en el entorno virtual, así como la reputación y credibilidad de la institución educativa entre los estudiantes y el cuerpo académico. El volumen de interacción en los AVA puede reflejar la capacidad de los estudiantes para participar activamente en la comunidad virtual, lo que a su vez puede estar influido por aspectos sociales como la disposición de los estudiantes a colaborar, comunicarse y compartir conocimientos en el entorno virtual.

Las condiciones de accesibilidad de los AVA, que incluyen aspectos didácticos, culturales y tecnológicos, pueden influir en la participación y el compromiso de los estudiantes, especialmente aquellos con diferentes niveles de habilidades y recursos socioeconómicos.

El grado de motivación que generan los AVA puede estar relacionado con factores sociales como el interés y la relevancia percibida del contenido del curso, así como el apoyo social y la conexión con la comunidad educativa en línea.

Lo cual significa que, al profundizar en el análisis de cada uno de los factores sociales, categorizarlos y evaluarlos, se estaría realizando un examen de los elementos que influyen directa o indirectamente en la experiencia educativa virtual de los estudiantes. Esto implica considerar no solo los aspectos tecnológicos del AVA, sino también los contextuales y emocionales que inciden en la efectividad y la satisfacción del proceso educativo. De esta manera, se lograría una comprensión más holística de la excelencia de los AVA, reconociendo su importancia como un pilar fundamental en la oferta de educación virtual de calidad.

### ***Factores sociales de la educación virtual***

Los factores sociales abarcan una amplia gama de aspectos que reflejan todos los ámbitos y dimensiones de la sociedad. Incluyen tanto elementos individuales como colectivos, manifestándose en individuos en roles como líderes, miembros de la masa y ciudadanos, así como en grupos sociales como familias, clases sociales, naciones y estados. Estos factores están compuestos por diversos aspectos específicos de la sociedad, como la política, la religión, el trabajo, la comunicación, la educación, el medio ambiente, la economía, el derecho, entre otros (Guzmán y Caballero, 2012).

Según la investigadora en educación, Latanzzi (como se citó en Guzmán y Caballero, 2012), los factores sociales se refieren a: “condiciones sociales o medios sociales que provocan cambios o inciden en el sistema educativo” (p.338). Esta definición resalta la importancia de estos factores como elementos externos que influyen en la educación, incluida la modalidad virtual.

Para evitar ambigüedades, Guzmán y Caballero (2012), proponen cuatro pasos para definir los factores sociales. En primer lugar, entender la realidad específica a la que se refiere, ya que estos factores no existen de forma independiente, sino que están intrínsecamente ligados a contextos sociales concretos, donde son construidos y aplicados por individuos.

En segundo lugar, es importante adoptar un enfoque interdisciplinario que permita analizar la complejidad de la condición social, considerando múltiples perspectivas que involucren a diversos actores, interacciones, grupos e instituciones que influyen en la realidad social específica.

En tercer lugar, es fundamental resaltar el papel de cada factor en las diferentes esferas de la vida social, como la economía, la política, el derecho, la historia y la cultura.

En cuarto lugar, es necesario definir cómo se manifiesta, a través de cada factor, la relación entre estas áreas de la sociedad (economía, política, cultura, etc.) y las dimensiones sociales que se analizan (estructuras establecidas, subjetividades, consensos, conflictos, existencia, conocimiento, etc.), con la realidad social específica en la que ese factor está involucrado.

Por ende, teniendo en cuenta el vínculo entre el concepto de factor social y la dimensión de la realidad a la cual se refiere, a continuación, se describen los 12 factores sociales seleccionados después de una revisión documental, sobre los cuales se elaborarán los instrumentos de recolección de la información con el fin de conocer su influencia en la calidad de la educación virtual.

### **Factor 1: El contexto socioeconómico (CS)**

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2007) señala cinco factores clave que inciden en la calidad educativa. Entre ellos, el contexto socioeconómico nacional juega un papel fundamental, dado que, el acceso a recursos y oportunidades socioeconómicas puede tener un impacto considerable en la participación efectiva de los estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje.

En primer lugar, es importante destacar que Colombia es un país caracterizado por la desigualdad socioeconómica. Se observan disparidades significativas en ingresos, acceso a servicios esenciales y estándares de vida entre distintas regiones y estratos sociales. Estas diferencias socioeconómicas impactan directamente en el ámbito educativo, ya que no todos cuentan con igual capacidad de invertir en educación ni las mismas oportunidades para competir en condiciones equitativas, lo que afecta la calidad educativa para todos (Gómez, 2019).

El acceso a dispositivos tecnológicos y a una conexión a Internet estable es un factor determinante para la participación efectiva en la educación virtual. Sin embargo, muchos estudiantes de bajos recursos enfrentan dificultades para adquirir o tener acceso a estos recursos. Además del acceso a la tecnología, el contexto socioeconómico también influye en otros aspectos relacionados con la educación virtual. Por ejemplo, los estudiantes de familias con bajos ingresos pueden tener menos apoyo y supervisión en el hogar debido a las condiciones laborales de los padres. Esto puede dificultar la creación de un entorno propicio para el aprendizaje en línea, afectando la motivación, el seguimiento de las tareas y la disciplina académica de los estudiantes.

### **Factor 2: Compromisos personales y familiares (CPF)**

Este factor hace referencia a las responsabilidades y obligaciones personales y familiares que pueden afectar la participación y el rendimiento de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea. Estos compromisos pueden incluir tareas domésticas, cuidado de familiares, empleo o trabajo a tiempo parcial, entre otros.

Los compromisos personales y familiares pueden tener varias implicaciones en la calidad de la educación virtual como: limitar el tiempo disponible para dedicarse al estudio y participar en las actividades de aprendizaje virtual, generar distracciones y dificultar la concentración, tensiones en el equilibrio entre la vida personal y académica de los estudiantes.

En un estudio realizado sobre los factores asociados al abandono en la educación superior virtual en Colombia, Segovia et al. (2022) ubica a los “compromisos personales y familiares” dentro de las seis causas por las cuales los estudiantes desertan. Asimismo, hace una correlación con otras variables, lo cual le da como resultado que la a probabilidad de abandonar los estudios por “Compromisos personales y familiares” si los estudiantes no tienen una valoración positiva del servicio prestado por la institución para el desarrollo del programa formativo, es de un 33%.

### **Factor 3: Obligaciones laborales (OL)**

Son las responsabilidades y compromisos relacionados con el empleo o el trabajo que pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes. De la misma forma, puede tener varias implicaciones en la calidad de la educación virtual como: limitar el tiempo disponible para el estudio, si los estudiantes requieren dedicar una cantidad significativa de tiempo a su trabajo; las largas horas de trabajo y las demandas laborales pueden generar fatiga y agotamiento en los estudiantes, lo que puede afectar su capacidad para concentrarse y mantener un nivel óptimo de participación y rendimiento en las actividades de aprendizaje virtual. Los estudiantes pueden enfrentarse a dificultades para gestionar su tiempo y priorizar sus responsabilidades laborales y académicas, lo que puede causar estrés y afectar su bienestar general.

Además, Segovia et al. (2022) en su artículo “Educación superior virtual en Colombia: factores asociados al abandono” lo clasifica como uno de los seis factores asociados a la deserción escolar y concluye que “la probabilidad de abandonar los estudios debido a las obligaciones laborales es mayor cuando la valoración del servicio prestado por la institución no es el óptimo y además cuando la dedicación diaria al estudio es baja” (Segovia et al., 2022, p. 209).

**Factor 4: Antecedentes familiares y apoyo familiar (AF2)**

La educación virtual ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años en Colombia, impulsada principalmente por los avances tecnológicos y la necesidad de acceso a la educación en medio de diversas circunstancias, como la pandemia de COVID-19. Sin embargo, la calidad de la educación virtual no solo depende de los recursos tecnológicos disponibles o las estrategias de enseñanza, sino que también está influenciada por factores socioculturales y familiares, entre ellos, los antecedentes familiares y el apoyo familiar.

Los antecedentes familiares, de acuerdo con Chalela et al. (2020) hacen referencia a aspectos como el apoyo recibido, obligaciones personales, problemas familiares y nivel educativo de los padres, que juegan un papel crucial en la calidad de la educación, pues en las familias en las que estos aspectos son favorables, los estudiantes tienden a mostrar mejores resultados. Esto puede deberse a que estos hogares suelen proporcionar un ambiente más propicio para el aprendizaje, con un mayor énfasis en la importancia de la educación y recursos adicionales para el desarrollo académico.

El apoyo familiar desempeña un papel esencial en el desarrollo académico y emocional de los estudiantes, especialmente en un contexto de educación virtual. El apoyo emocional y la participación activa de los padres en el proceso educativo están estrechamente vinculados con el éxito académico de los estudiantes. Cuando los padres participan en la supervisión de las actividades académicas de sus hijos, desde una buena relación basada en el diálogo, tienen una retroalimentación constructiva y los motivan a alcanzar sus metas educativas, se crea un ambiente de apoyo que facilita el aprendizaje (Eraso, como se citó en Corredor, 2019).

En el caso específico de la educación virtual, el apoyo familiar se vuelve aún más crítico debido a los desafíos adicionales que pueden surgir, como la gestión del tiempo, la autorregulación y la adaptación a nuevas tecnologías de aprendizaje.

#### **Factor 5: Acceso a un servicio de Internet con calidad (AIC)**

El acceso a un servicio de Internet con calidad se ha convertido en un aspecto fundamental en la educación superior, ya que influye de manera significativa en la calidad de la experiencia educativa de los estudiantes. La disponibilidad de una conexión a Internet confiable y de alta velocidad es esencial para acceder a recursos educativos en línea, participar en clases virtuales, realizar investigaciones y colaborar con compañeros y profesores (Martelo et al. 2020).

En la actualidad, la educación superior se ha visto transformada por la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El acceso a Internet se ha convertido en una herramienta esencial para el aprendizaje y la investigación, permitiendo a los estudiantes acceder a una amplia gama de recursos académicos, como bibliotecas virtuales, bases de datos especializados, revistas científicas y plataformas de aprendizaje en línea. Además, la comunicación en tiempo real a través de videoconferencias y foros en línea ha facilitado la interacción entre estudiantes y profesores, promoviendo el debate y la colaboración.

Por otra parte, a pesar de los avances tecnológicos, existen barreras significativas que limitan el acceso a un servicio de Internet con calidad en el ámbito de la educación superior. Una de las principales barreras es la brecha digital, que se refiere a las desigualdades en el acceso a la tecnología y las conexiones de Internet. Esta brecha puede deberse a factores socioeconómicos, geográficos y culturales, lo que resulta en una falta de acceso equitativo a recursos educativos en línea (Lloyd, 2020).

Además, la calidad de la conexión a Internet puede variar según la ubicación geográfica y la infraestructura de telecomunicaciones disponible. Las áreas rurales y remotas a menudo enfrentan desafíos mayores en términos de conectividad y acceso a un servicio de Internet con calidad, lo que limita las oportunidades de aprendizaje para los estudiantes que residen en estas zonas.

#### **Factor 6: Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea (RT)**

Los recursos materiales tecnológicos se refieren a los dispositivos, herramientas y tecnologías utilizadas para facilitar y apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.

Dispositivos como el computador, el celular, la tableta, son indispensables para poder estudiar en la modalidad virtual, ya que toda la interacción se da a través de plataformas virtuales. Allí, el estudiante tiene la posibilidad de acceder a las guías de estudio, comunicarse con su tutor y compañeros, solicitar tutorías, asistir a web conferencias y utilizar todas las estrategias necesarias para lograr el aprendizaje.

En un estudio realizado con el objetivo de analizar los factores que influyen en la satisfacción general de los estudiantes universitarios en la educación en línea, en época de pandemia, los resultados revelaron que: “la Interacción estudiante-contenidos, Relación estudiante-profesores y los Recursos tecnológicos, son los factores que mayormente inciden en el grado de satisfacción del estudiantado en la educación en línea” (Secaira et al., 2022, p.439).

Este hallazgo confirma la relevancia del factor "recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea" en la educación virtual. Además, resalta la importancia de otros aspectos asociados, como los problemas de conectividad, la capacitación del profesorado en el uso de

herramientas tecnológicas y una inversión sólida en infraestructura para la implementación efectiva de recursos digitales (Secaira et al., 2022).

### **Factor 7: Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet (AUI)**

En su estudio sobre los ‘Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales’ Zambrano (2016) encontró que: “los factores flexibilidad del curso, actitud docente hacia el e-learning, autoeficacia del estudiante en el uso de Internet y percepción de la interacción predicen el 47.2% de la satisfacción estudiantil” (p.217).

Por otra parte, el concepto de ‘autoeficacia en el uso de las TIC’ fue usado en un estudio que buscaba identificar los factores que se asocian a una autoeficacia positiva en el uso de las tecnologías por parte de estudiantes adultos, en donde la definen como: “el conjunto de creencias individuales de un estudiante sobre su capacidad para explorar la información digital y para comunicarse utilizando el ordenador e Internet” (Aesaert, et al., como se citó en Padilla et al., 2022, p. 23). En el estudio analizaron la medida en que las variables de: género, la experiencia previa de uso, la formación, las actitudes hacia el uso de las TIC y la edad explicaban la autoeficacia en la utilización de herramientas tecnológicas, para así, poder entender cuál era la población que requería más apoyo y sus carencias específicas en competencias y alfabetización digitales.

En dicho estudio, se concibió entonces a la ‘Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet’ como una variable predictiva clave, ya que es “un factor de motivación para el uso exitoso de estas herramientas en el entorno de aprendizaje” (Hammond et al., como se citó en Padilla et al., 2022, p. 24-25).

Por lo anterior, la ‘autoeficacia del estudiante en el uso de Internet’ puede tener varias implicaciones en la calidad de la educación virtual, como: la participación activa, ya que un

estudiante que se siente seguro y competente en el uso de herramientas y recursos en línea es más propenso a involucrarse de manera activa, a participar en discusiones, realizar actividades y buscar recursos adicionales para su aprendizaje; la gestión del aprendizaje, ya que estaría proclive a establecer metas claras, autorregular su proceso de aprendizaje, buscar información relevante y utilizar las herramientas digitales disponibles de manera eficiente y la motivación y confianza, debido a que si se siente más seguro al usar el internet tiene más probabilidades de estar motivado, perseverar en el aprendizaje y tener una actitud positiva hacia las tecnologías y recursos en línea.

### **Factor 8: Competencia Digital del Estudiante (CD)**

Se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que tiene un estudiante para utilizar eficazmente las tecnologías digitales en el contexto de la educación virtual. Implica la capacidad de utilizar herramientas digitales, buscar y evaluar información en línea, comunicarse de manera efectiva a través de medios digitales y participar en entornos de aprendizaje en línea.

Este concepto es ampliado por Cabero et al., (2011), quienes se refieren a la competencia digital como “un marco conceptual para acceder, analizar, evaluar y crear mensajes en una variedad de formas, que vayan desde la impresas, pasando por las audiovisuales como los vídeos, hasta Internet y los multimedia” (p. 73). Es decir, que conlleva además de saber utilizar las herramientas tecnológicas, tener un pensamiento digital para resolver problemas informáticos.

En un estudio realizado por Quiñones et al. (2021) para explorar la relación entre los factores educativos y las competencias discentes genéricas como la competencia digital, se establecieron como dimensiones de la variable ‘competencia digital del estudiante’ las siguientes: Medios Tecnológicos, Tiempo de uso del Internet, Competencias en conocimiento y uso de las

TIC en la comunicación social y aprendizaje colaborativo, Competencia de uso de las TIC para la búsqueda y tratamiento de información, Competencias interpersonales en el uso de las TIC en el contexto universitario y Herramientas virtuales y de comunicación social en Pregrado. El estudio demostró que la competencia digital está dentro de las tres variables que más influyen en el rendimiento académico de los estudiantes.

### **Factor 9: Satisfacción del estudiante (SAE)**

Alude al placer o cumplimiento experimentado por el estudiante en relación al servicio educativo virtual al que accede. La satisfacción refleja la percepción y evaluación personal del estudiante sobre diferentes aspectos de la educación virtual.

Asimismo, se habla de la satisfacción del estudiante como el “elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que es uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza” (Zas como se citó en Jiménez et al., 2011).

Por su parte Chalela-Naffah et al. (2020) consideraron a la ‘satisfacción estudiantil’ como uno de los nueve factores claves que influyen en la deserción universitaria. En su estudio ‘Factores psicosociales y familiares que influyen en la deserción en estudiantes universitarios en el contexto de los países en desarrollo’ buscaron medir la relación de la ‘satisfacción estudiantil’ con los servicios provistos por la IES, como el precio del programa con respecto a otros, el apoyo financiero para cubrir la vida estudiantil y las bajas expectativas respecto al futuro y encontraron que en cuanto a las condiciones institucionales, la satisfacción es un factor de permanencia, y que los estudiantes con mayor acervo formativo presentan mayor satisfacción y por tanto mayor tendencia a mantenerse en universidades con alta calidad que aquellos con debilidades formativas. Además, que la calidad docente y el método de enseñanza están altamente relacionados con la satisfacción estudiantil.

### **Factor 10: La relación estudiante-docente y estudiante-estudiante (RED)**

Diversos estudios han demostrado que la relación entre estudiantes y docentes, así como entre los propios estudiantes, desempeñan un papel fundamental en la calidad de la educación. Esta relación interaccional puede afectar el proceso de enseñanza-aprendizaje, la motivación de los estudiantes y el clima escolar.

La relación estudiante-docente es esencial para el logro de una educación de calidad. Según Castro (2017), “es importante resaltar que el docente debe plantear estrategias que favorezcan el aprendizaje significativo de cada uno de los alumnos” (p. 106). Lo cual conduce a las competencias que debe tener un docente en la educación virtual, algunas de ellas son: la comunicación afectiva, que permite captar y expresar emociones en la educación en línea; la empatía, que permite conocer y tener conexión con los estudiantes; la motivación, enfocada a crear un clima de aprendizaje; la asesoría, que permita un aprendizaje significativo; y el trabajo en equipo, que debe ser fomentado por el docente (Gros, 2011).

La relación entre los propios estudiantes también tiene un impacto significativo en la calidad de la educación. De acuerdo con Gros (como se citó en Castro, 2017) una de las competencias que debe tener el estudiante, es la relacional, “que tiene que ver con el desarrollo de su aprendizaje en comunidad, con la necesidad de interactuar con sus pares y sus docentes para establecer una comunidad de aprendizaje” (p. 106). La interacción positiva entre pares puede fomentar el trabajo en equipo, la colaboración y el intercambio de conocimientos. Estas interacciones sociales en el aula pueden generar un ambiente de apoyo mutuo y facilitar el proceso de aprendizaje.

**Factor 11: Autogestión de los contenidos de aprendizaje (ACA)**

En su estudio sobre ‘Factores que influyen en la calidad de la educación virtual’, Martelo et al. (2020) clasifican a la ‘autogestión de los contenidos de aprendizaje’ como uno de los 17 (diecisiete) factores que, según la literatura consultada, son los más importantes y que certifican la calidad en la educación virtual y lo describen como: “Condición en la cual el estudiante responde por su aprendizaje y vigila sus objetivos académicos” (p. 355).

Dentro de los resultados de la investigación la ‘Autogestión de los contenidos de aprendizaje’ resultó ser un factor clave, esto es debido, según los autores, a que es una competencia necesaria en el siglo XXI. Así mismo, resaltan que: “el centro de la educación virtual lo ocupan los estudiantes, sujetos activos y responsables, capaces de hacerse cargo autónomamente de su propio aprendizaje” (p. 358).

De esta manera, la autogestión de los contenidos de aprendizaje puede tener varias implicaciones en la calidad de la educación virtual como la autonomía y responsabilidad, la personalización del aprendizaje, la adaptabilidad y flexibilidad, el pensamiento crítico y evaluación y el aprendizaje a lo largo de la vida.

**Factor 12: Seguimiento a estudiantes (SE)**

El seguimiento a estudiantes desempeña un papel crucial en la calidad de la educación virtual, el cual es entendido como el “acompañamiento que se les da a los estudiantes para verificar el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Martelo et al. 2020, p. 355). Durante el proceso de enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales, es fundamental establecer mecanismos efectivos de seguimiento para garantizar el progreso académico y el bienestar de los estudiantes.

Lo anterior permite a los educadores evaluar el progreso individual de los estudiantes, identificar áreas de mejora y brindar el apoyo necesario para optimizar su aprendizaje. A través

del seguimiento, los educadores pueden identificar tempranamente las dificultades que enfrentan los estudiantes, como el bajo rendimiento académico, la falta de participación o la desconexión emocional.

El docente debe estimular la reflexión, que contemple situaciones de aprendizaje, guiar, proporcionar ayuda e información complementaria: diseñar estrategias para que los alumnos aprendan por sí mismos, corregir sus trabajos y asesorar al estudiante en su proceso de aprendizaje, además evaluar los resultados obtenidos en relación a la materia objeto de estudio (Rodríguez, 2020, p. 32)

De este modo, el seguimiento a estudiantes se posiciona como un factor crítico que afecta la calidad de la educación virtual. El monitoreo del progreso académico, el apoyo emocional y social, y la retroalimentación constante son componentes fundamentales para garantizar un entorno virtual de calidad.

A continuación, en la tabla 1, se presentan cada uno de los factores a ser analizados con su respectivo código y descripción; los cuales fueron identificados en la revisión documental de artículos asociados a las variables de factores sociales y calidad de la educación virtual:

**Tabla 1.**

*Identificación de los factores con los que se trabajará en la investigación*

N°	Código	Variable	Descripción
1	CS	El contexto socioeconómico	El acceso a recursos y oportunidades socioeconómicas.
2	CPF	Compromisos personales y familiares	Las responsabilidades y obligaciones personales y familiares que pueden afectar la participación y el rendimiento de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea.
3	OL	Obligaciones laborales	Responsabilidades y compromisos relacionados con el empleo o el trabajo que pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes.

<b>4</b>	AF2	Antecedentes familiares y apoyo familiar	El apoyo recibido, obligaciones personales, problemas familiares y nivel educativo de los padres
<b>5</b>	AIC	Acceso a un servicio de Internet con calidad	La disponibilidad de una conexión a Internet confiable y de alta velocidad.
<b>6</b>	RT	Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea	Dispositivos, herramientas y tecnologías utilizadas para facilitar y apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.
<b>7</b>	AUI	Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet	“El conjunto de creencias individuales de un estudiante sobre su capacidad para explorar la información digital y para comunicarse utilizando el ordenador e Internet” (Aesaert, et al., 2017, citado por Padilla et al., 2022, p. 23).
<b>8</b>	CD	Competencia Digital del Estudiante	“Un marco conceptual para acceder, analizar, evaluar y crear mensajes en una variedad de formas, que vayan desde la impresas, pasando por las audiovisuales como los vídeos, hasta Internet y los multimedia” (Cabrero et al., 2011, p. 73).
<b>9</b>	SAE	Satisfacción del estudiante	Cumplimiento experimentado por el estudiante en relación al servicio educativo virtual al que accede.
<b>10</b>	RED	La relación estudiante docente y estudiante – estudiante	La comunicación, empatía, motivación y asesoría entre actores de la comunidad de aprendizaje.
<b>11</b>	ACA	Autogestión de los contenidos de aprendizaje	“Condición en la cual el estudiante responde por su aprendizaje y vigila sus objetivos académicos” (Martelo et al., 2020, p. 355).
<b>12</b>	SE	Seguimiento a estudiantes	“Acompañamiento que se les da a los estudiantes para verificar el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Martelo et al. 2020, p. 355).

*Fuente:* Autoría Propia

## **Marco Metodológico**

En este apartado se expone la metodología empleada en el estudio, abordando el enfoque adoptado, el tipo de investigación realizada, las técnicas utilizadas para recopilar y analizar datos. También, se evalúa la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados, se define la población objeto de estudio, especificando su tipo y características, y se detallan las fases que se llevaron a cabo para realizar la investigación.

### **Enfoque**

El presente estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, tal como lo señalan Hernández-Sampieri et al. (2014), donde el proceso es secuencial y probatorio, con cada etapa rigurosamente precediendo a la siguiente, refinando así la idea inicial a lo largo de la investigación.

La investigación inició con una revisión de la literatura para identificar los factores que diversos autores han sugerido como influyentes en la calidad de la educación virtual. Posteriormente, se procedió a clasificar específicamente los factores sociales, considerando las características de la población bajo estudio. A continuación, se definieron y establecieron indicadores de medición que guiaron la formulación de preguntas para una encuesta estructurada, implementada mediante un cuestionario cerrado, utilizando la escala Likert y dirigido a la muestra poblacional para recopilar datos cuantitativos.

Finalmente, se realizó un análisis utilizando técnicas estadísticas a través del software SPSS (acrónimo en inglés de Statistical Package for the Social Sciences [Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales]) para medir y analizar las variables de acuerdo con su impacto en la calidad de la educación virtual. Este análisis permitió derivar conclusiones fundamentadas respecto a los objetivos planteados.

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional. El enfoque descriptivo se selecciona con el propósito de identificar, clasificar y medir el impacto de los factores sociales en la calidad de la educación virtual en los estudiantes de la UNAD CEAD VÉLEZ, ya que como señala Hernández-Sampieri et al., (2014): “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

Además, este estudio se clasifica como correlacional, ya que, dado a su objetivo, es necesario establecer relaciones y vínculos entre las diversas variables sociales y su incidencia en la calidad de la educación virtual y en los estudios correlacionales, se mide cada variable por separado y luego se procede a cuantificar, analizar y establecer las conexiones entre ellas (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 93). Esto permite evaluar el grado de asociación y comprender cómo interactúan estos factores sociales en el contexto de la educación virtual.

En conjunto, este enfoque descriptivo-correlacional permite abordar de manera integral el problema de investigación, proporcionando una comprensión detallada de los factores sociales y su influencia en la calidad de la educación virtual, así como establecer relaciones significativas entre las variables analizadas.

### **Población**

La población objetivo de este estudio está compuesta por los 1,251 estudiantes matriculados en la UNAD CEAD Vélez para el periodo 16-01 de 2023, quienes participan en diversos programas de formación, en los niveles tecnológicos, profesionales y posgraduales. Estos estudiantes residen en la provincia de Vélez, en el departamento de Santander, y en la provincia del Bajo Ricaurte, en el Departamento de Boyacá. Son estudiantes con unas características

específicas y condiciones espaciales en cuanto a su contexto socio cultural se refiere, en donde se destaca que en su mayoría pertenecen a los estratos socioeconómicos 1 o 2 y el género predominante es el femenino ya que alrededor del 70% de los estudiantes son mujeres.

### **Muestra**

Para la selección de la muestra, se empleó un enfoque probabilístico, teniendo en cuenta que se precisa el tamaño de la misma y que “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra” (Hernández-Sampieri, 2014, p.175). La aplicación de los métodos probabilísticos fortalece la validez y la representatividad de la muestra, lo que contribuye a obtener resultados confiables y generalizables.

Para calcular el tamaño óptimo de la muestra, se utilizó la fórmula para muestreo probabilístico simple para datos finitos, la cual se enuncia a continuación:

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

$n$  es el tamaño de la muestra.

$k$  es una constante que representa la probabilidad de que las repuestas encontradas sean ciertas y depende del nivel de confianza.

$p$  es la probabilidad de éxito.

$q$  es la probabilidad de fracaso.

$N$  es el tamaño de la población.

$e$  es el margen de error

En esta investigación se ha considerado un nivel de confianza del 95% en el cual el valor de  $k = 1,96$  y un margen de error del 5%, representado por  $e = 0,05$ . Esto significa que los resultados obtenidos en la investigación pueden variar en un rango de  $\pm 5\%$  en comparación con la población total. Además, se ha asignado la misma probabilidad de éxito y fracaso, lo que significa

que  $p = 0,5$  y  $q = 0,5$ , teniendo en cuenta que se desconocen las características específicas de cada estudiante. Ahora, teniendo en cuenta que la población en estudio son los 1251 estudiantes matriculados en el periodo 16-01 de 2023, es decir,  $N = 1251$  y la fórmula (1) tenemos:

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

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(1251)}{(0,05)^2 * (1251 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 294,08$$

$$n \cong 294$$

De acuerdo con lo anterior, el tamaño ideal de la muestra es de 294 estudiantes, este resultado se evidencia en la figura 2, en donde se hace uso de la calculadora en línea The Survey System para verificar el resultado.

### Figura 2.

*Cálculo del tamaño de la muestra en la calculadora The Survey System*

**Precisar Tamaño de Muestra**

Nivel de Confianza:  95%  99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

Fuente: <https://www.surveysoftware.net/sscalce.htm#ssneeded>

Es importante mencionar que los 294 estudiantes que hicieron parte de la muestra, fueron los que respondieron el cuestionario, después de ser enviado a los 1251 estudiantes y el cual fue cerrado una vez se obtuvo el tamaño de la muestra determinado. Además, se debe tener en cuenta que en el análisis de los resultados solo se usaron las respuestas de 292 de los 294 estudiantes, considerando que hubo 2 que no autorizaron el tratamiento de datos.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

De acuerdo con Hernández-Sampieri (2014) la validez y confiabilidad de un instrumento permiten identificar la coherencia y consistencia del mismo, de tal forma que este mida lo que debe medir y que los resultados que se encuentran de un individuo sean los mismos independientemente del momento y las veces en se le aplique el instrumento.

Para validar el instrumento utilizado, se recurrió al juicio de tres expertos en el área de la investigación, a los cuales se les envió el título del proyecto, los objetivos planteados y el cuestionario con sus respectivas respuestas, al igual que los factores sociales a los cuales iban direccionadas cada una de las preguntas. Se les solicitó evaluar varios aspectos clave: la pertinencia de las preguntas con respecto a los objetivos planteados en la investigación, la coherencia de las preguntas con los factores sociales que se iban a analizar, la correspondencia de las preguntas con los indicadores establecidos, y la adecuación de la redacción de las preguntas.

Junto con el cuestionario, se les proporcionaron formatos para que pudieran emitir su juicio de validación y realizar las contribuciones necesarias para enriquecer nuestro instrumento de investigación, como se puede ver en los anexos A y B. Ellos debían decidir si cada pregunta era pertinente o no lo era, de acuerdo con la información brindada, igualmente podían hacer comentarios respecto a cada pregunta y finalmente validar o no el instrumento.

En el juicio emitido por los expertos, se validó el instrumento de recolección de información e igualmente sugirieron cambios en algunas de las preguntas, los cuales fueron tenidos en cuenta antes de ser aplicado el cuestionario.

Ahora, para establecer la confiabilidad del instrumento, se determina el coeficiente alfa de Cronbach, el cual se utiliza desde 1951 y constituye un modelo de consistencia interna basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems o variables analizadas. El coeficiente alfa de Cronbach se calcula utilizando el software SPSS. Los resultados mostrados en la tabla 2 indican un coeficiente alfa de Cronbach de 0.9, lo cual refleja una excelente consistencia interna entre las variables y confirma la fiabilidad del instrumento.

**Tabla 2.**

*Confiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,900	,908	40

*Fuente:* Autoría Propia

**Técnicas de recolección y análisis de datos**

Para cumplir con el objetivo de identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual, se utilizó una técnica documental, la cual se apoya en la recopilación de la información a través de fuentes bibliográficas que sirven al investigador para fundamentar y complementar su estudio con lo aportado por diferentes autores (Cevallos et al., 2017). Como

instrumento para organizar, sintetizar y clasificar la información se utilizó el programa de software de hojas de cálculo Excel.

Otra técnica utilizada fue la de campo, la cual se realiza directamente en el medio en donde se presenta el fenómeno de estudio (Cevallos et al., 2017). Para ello, se usó el cuestionario como herramienta de apoyo, para implementarlo con la población objetivo que fueron los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez.

### **Instrumentos**

#### ***Matriz en el programa de software de hojas de cálculo Excel***

Durante la revisión bibliográfica a nivel regional, nacional e internacional sobre estudios relacionados con los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual, se diligenció una matriz en Excel. Esta matriz, propuesta por los investigadores, constaba de dos hojas: una titulada "Revisión Inicial de Factores" y otra "Factores Seleccionados". La primera hoja se utilizó para definir los factores encontrados y organizar sus fuentes, como se muestra en el anexo C, mientras que la segunda se empleó para establecer los indicadores de cada factor, los cuales posteriormente sirvieron como base para formular las preguntas que se incluirían en el cuestionario, como se muestra en el anexo C.

#### ***Cuestionario***

Para avanzar en el objetivo de la investigación, se diseñó un cuestionario que consta de un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables a medir y que se desarrolló en coherencia con la formulación del problema (Chasteauneuf, 2009), comprendiendo un total de 51 preguntas. De estas, 40 se plantearon utilizando la escala de Likert, un instrumento psicométrico en el cual los encuestados expresan su grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas, 2018). Las categorías de respuesta elegidas

fueron: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Las restantes 11 preguntas, al ser de naturaleza demográfica, no se midieron bajo esta escala.

El proceso de elaboración del cuestionario se realizó a través la herramienta de Microsoft Forms, en donde se registraron las 51 preguntas. Posteriormente, el cuestionario fue enviado por correo electrónico y WhatsApp a los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez. Se cerró la recolección de datos al obtener 294 respuestas completas.

La información recopilada se exportó a una hoja de cálculo en Excel y luego se consolidó y procesó mediante análisis estadístico utilizando el software SPSS.

### **Fases para llevar a cabo la investigación**

#### ***Fase I. Definición del listado de factores***

En la primera etapa se identificaron los factores a analizar. Se realizó una búsqueda rigurosa de artículos de orden local, nacional e internacional que daban cuenta de estudios similares. De los artículos seleccionados, se extrajeron 76 factores generales que, según sus hallazgos, tenían incidencia en la calidad de la educación virtual. Seguidamente, se realizó una descripción detallada de cada uno de estos factores con el fin de determinar cuáles podían ser considerados como factores sociales. Como resultado de este análisis, se identificaron 12 factores sociales relevantes. Toda esta información fue meticulosamente registrada, organizada y clasificada en una hoja de cálculo de Excel denominada "Revisión Inicial de Factores", donde también se incluyeron las referencias bibliográficas correspondientes a cada conjunto de factores determinados.

## ***Fase II. Categorización de los factores sociales según su influencia en la calidad de la educación virtual***

Esta fase comprende la elaboración del cuestionario. A partir de la identificación de los factores sociales, se procedió en una segunda hoja de cálculo Excel denominada "Factores Seleccionados" a desarrollar una serie de indicadores para cada uno de ellos, considerando su descripción y relevancia. Posteriormente, se llevó a cabo la formulación de las preguntas, al menos una por cada indicador identificado, resultando en un total de 51 preguntas. Estas preguntas fueron utilizadas como base para el cuestionario, el cual fue creado en la herramienta Microsoft Forms y constituyó el instrumento principal de la investigación.

Seguidamente, se llevó a cabo un proceso de validación del cuestionario con tres expertos, quienes lo aprobaron con sugerencias de ajustes mínimos. Una vez realizados estos ajustes, el cuestionario se envió a la población de estudio, de la cual se recibieron las 294 respuestas correspondientes al tamaño de muestra, que se determinó con un nivel de confianza del 95%.

## ***Fase III. Evaluación del impacto de los factores sociales en la calidad de la educación virtual***

Una vez obtenidas las 294 respuestas, se trasladaron a una hoja de cálculo Excel para facilitar el manejo de la información, identificando así que dos de los participantes no autorizaron el tratamiento de datos, por lo cual el análisis se realizó con 292 respuestas.

Desde el documento de Excel, se trasladaron todas las respuestas al software SPSS para su análisis. En primer lugar, se caracterizaron las variables considerando su tipo y se procedió al análisis de las 11 preguntas que no fueron evaluadas bajo la escala de Likert.

Posteriormente, se analizaron las 40 preguntas que sí se encontraban en esta escala. Para cada pregunta, se asignó una puntuación del 1 al 5, según las respuestas de los estudiantes y la naturaleza de la afirmación. Si el enunciado hacía referencia a una situación negativa para el

estudiante, la puntuación se asignaba así: nunca igual a 1, casi nunca igual a 2, a veces igual a 3, casi siempre igual a 4 y siempre igual a 5 y si por el contrario, si el enunciado de la pregunta hacía referencia a un aspecto positivo para el estudiante, la puntuación asignada era la siguiente: Nunca igual a 5, casi nunca igual a 4, a veces igual a 3, casi siempre igual a 2 y siempre igual a 1; esto con el fin de que al momento de analizar los resultados, las puntuaciones más altas representaran un impacto negativo en la calidad de la educación virtual y los puntajes más bajos, un impacto positivo. Ahora bien, inicialmente se determinó la media y la desviación estándar para cada una de las preguntas. Luego, se crearon nuevas variables que representaban las sumas de las puntuaciones de las respuestas dadas por cada estudiante, dependiendo de las preguntas que conformaban cada factor.

A partir de dichas variables y siguiendo un proceso de baremación, que Sánchez et al. (2018) definen como “una norma cuantitativa que se establece después de un proceso de investigación denominado estandarización o normalización de un instrumento. Puede ser expresado en puntuación ponderada tipo escala percentil, típica, estandar u otro criterio que adopte el investigador” (p. 23). Se crearon 12 nuevas variables que fueron medidas según el nivel de impacto en 3 categorías: bajo igual a 1, medio igual a 2 y alto igual a 3. Es importante aclarar, que estas variables representan la relación entre las preguntas que conforman cada factor. Finalmente, con las 12 variables creadas, se hace el respectivo análisis, determinando la media y la desviación estándar para cada una de ellas y sus respectivas frecuencias, lo cual permite identificar el nivel de impacto en la calidad de la educación virtual de cada uno de los factores en estudio.

## **Resultados y análisis**

Para obtener los resultados, se elaboró una encuesta en Microsoft Forms, la cual fue avalada por tres expertos. La encuesta consta de 51 preguntas, de las cuales, 40 se realizaron bajo la siguiente escala de Likert: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca. Las otras 11 preguntas, fueron preguntas cerradas, pero no medidas en la escala Likert.

La encuesta fue enviada a los estudiantes por medio de correo y de WhatsApp y se dejó abierta hasta obtener las 294 respuestas que se necesitaban, según el tamaño de la muestra que se determinó, con un nivel de confianza del 95%.

Las respuestas encontradas en la encuesta, se exportaron a una hoja de cálculo de Excel, para poder manejar la información más fácilmente y después se importaron al software SPSS, que fue la herramienta donde se analizó toda la información.

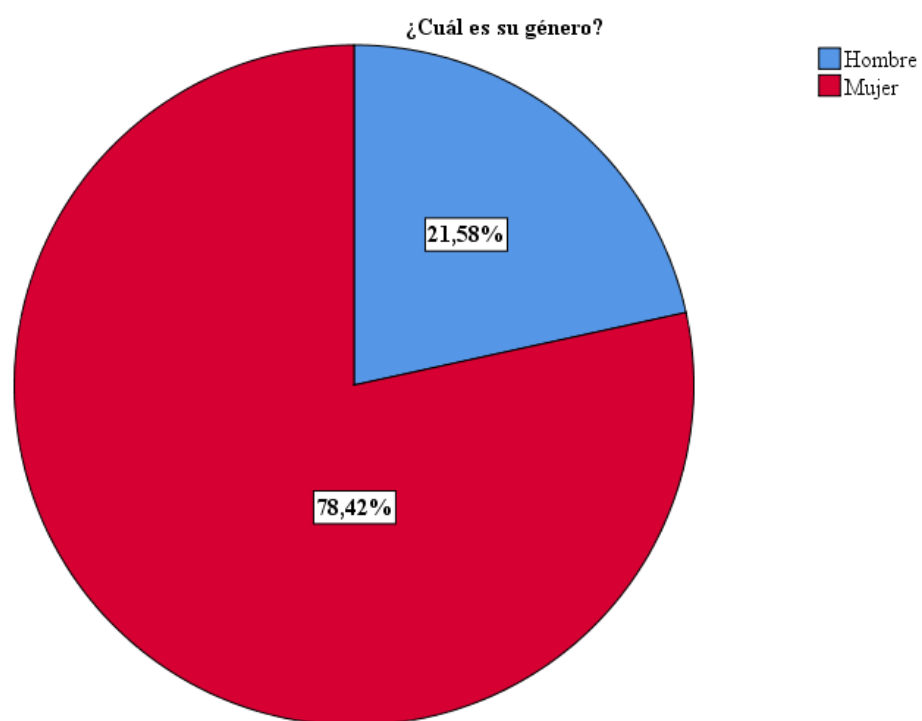
### **Análisis de las preguntas cerradas y sin escala Likert, mediante SPSS**

Inicialmente, se analizan las preguntas que no estaban bajo la escala Likert, donde se encuentran los siguientes resultados:

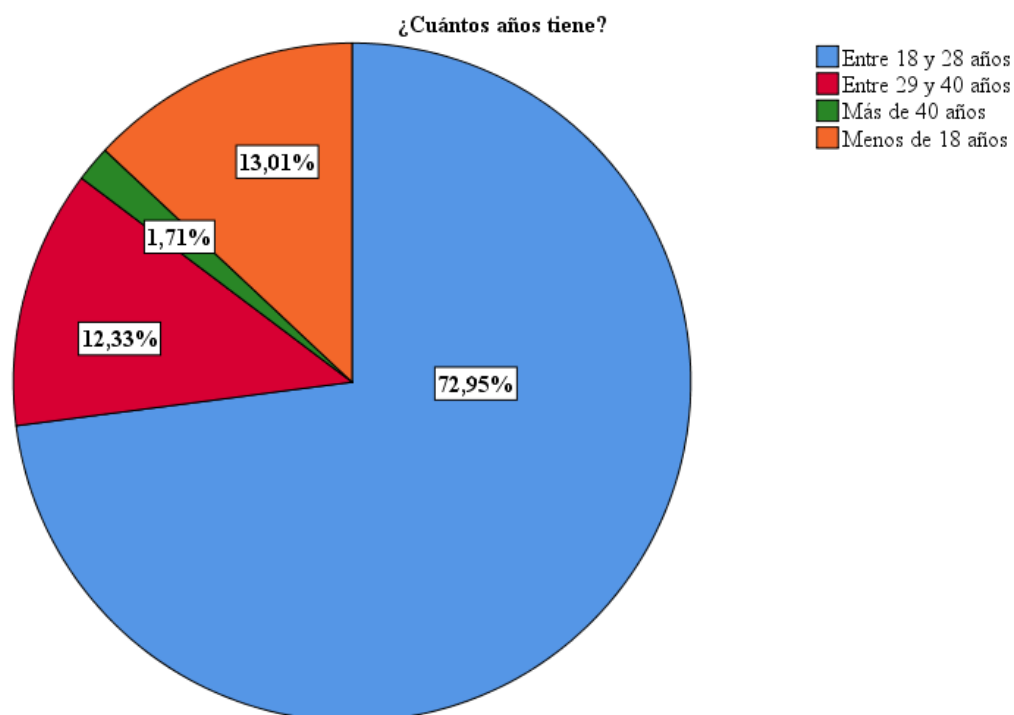
En la figura 3 se observa que el 78,42% de las personas que contestaron la encuesta son mujeres, lo cual está asociado con el hecho de que en el CEAD Vélez para el año 2023 algo más del 70% de los estudiantes matriculados eran mujeres, esto indica que la muestra representa adecuadamente a la población en estudio.

**Figura 3.**

*Género de los estudiantes que respondieron el cuestionario*



*Fuente: Autoría Propia*

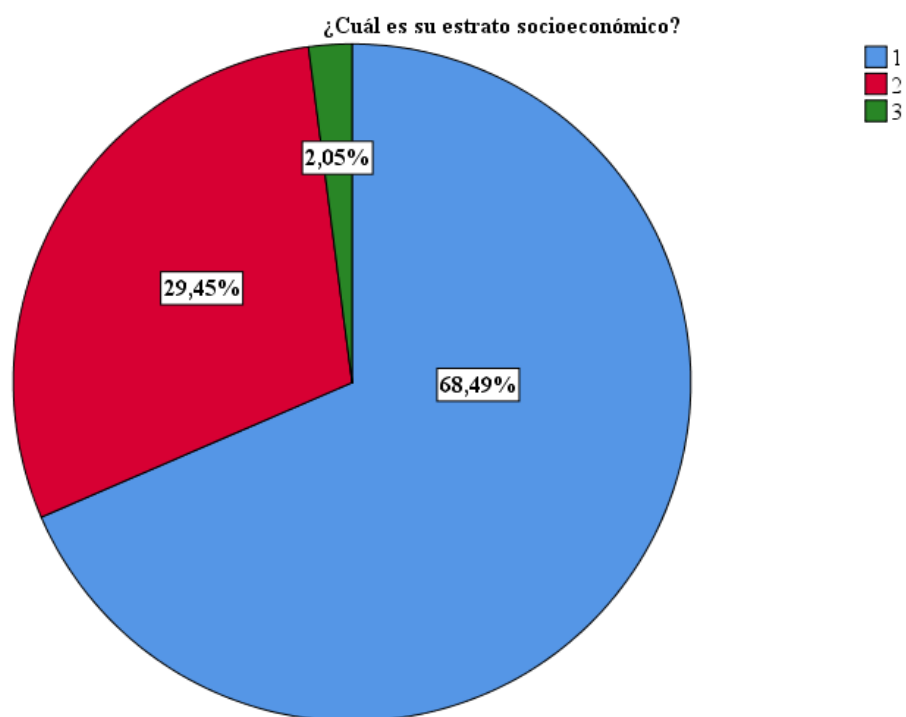
**Figura 4.***Edad de los estudiantes**Fuente: Autoría Propia*

Igualmente, como se muestra en la figura 4, se identifica que el 72,95% de los encuestados tienen una edad que oscila entre los 18 y los 28 años, que eran las edades para las cuales las políticas de Generación E y Matrícula 0 del estado, cubrían sus estudios de pregrado. Tanto el programa de Generación E, como el de Matrícula 0, eran programas del gobierno nacional que le apuntaban a la transformación social y el desarrollo de las regiones del país a través del acceso, permanencia y graduación a la educación superior de los jóvenes en condición de vulnerabilidad económica y eran políticas a las que se podía acceder si se cumplía con varios requisitos, entre los cuales estaba tener entre 18 y 28 años. Es decir, que probablemente la mayoría de estos estudiantes, estudian con el beneficio de gratuidad. También, es importante resaltar que hay un

14,04% de estudiantes que son mayores de 29 años, para los cuales posiblemente la modalidad de educación virtual es completamente nueva y quizás el uso de herramientas ofimáticas se les puede dificultar.

**Figura 5.**

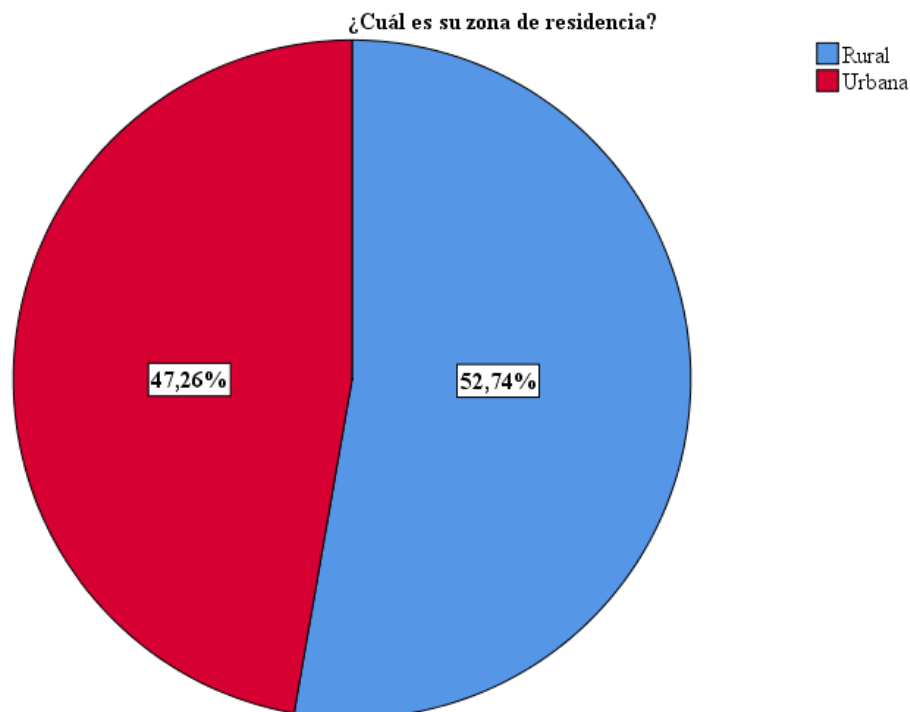
*Estrato socioeconómico de los estudiantes*



*Fuente: Autoría Propia*

**Figura 6.**

*Zona de residencia de los estudiantes*



*Fuente: Autoría Propia*

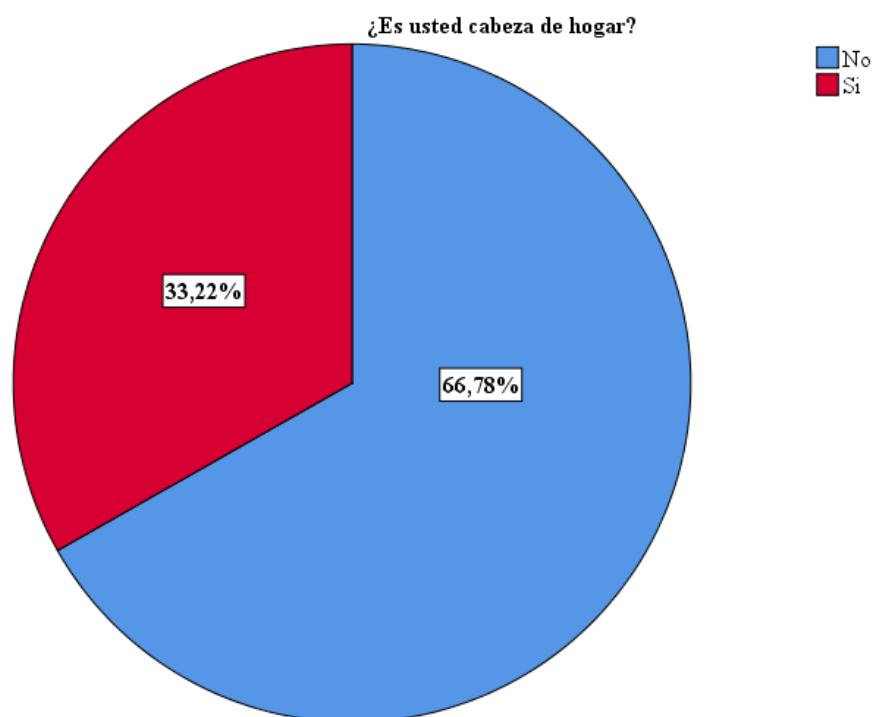
Asociado a lo anterior y como se observa en la figura 5, se encuentra que el 97,94% de los estudiantes pertenecen a los estratos 1 y 2, que de acuerdo con el DANE son las personas que se encuentran en extrema pobreza y reciben subsidios en los servicios públicos, por ende, no cuentan con los recursos para invertir en la tecnología necesaria para el óptimo desarrollo de la educación virtual.

Además, según se ve en la figura 6, el 52,74% de los encuestados viven en una zona rural, en donde la señal del internet, necesario para la educación virtual, no es buena y sumado a los estratos socioeconómicos, se confirma en la población en estudio lo afirmado por Gómez (2019)

en cuanto a como se ve afectada la calidad de la educación, por la falta de recursos para invertir en educación.

**Figura 7.**

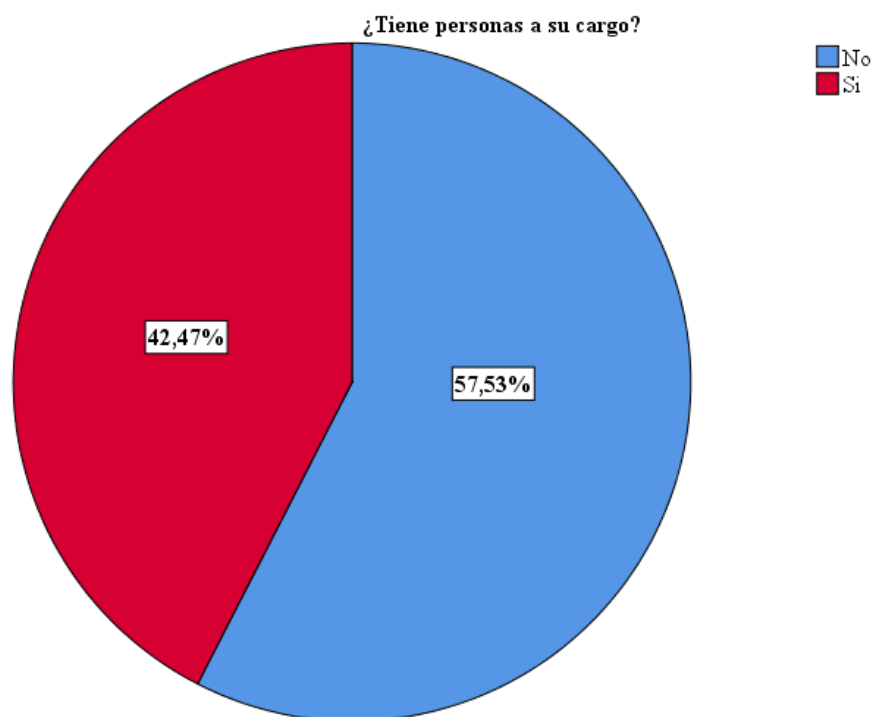
*Representación de los estudiantes que son cabeza de hogar*



*Fuente: Autoría Propia*

**Figura 8.**

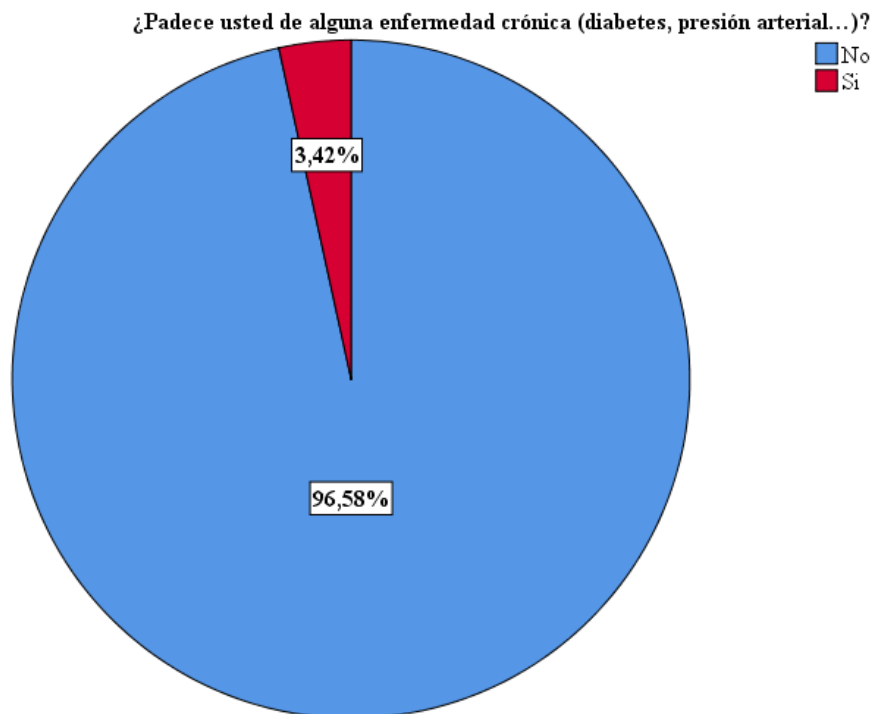
*Porcentaje de estudiantes que tienen personas a su cargo*



*Fuente: Autoría Propia*

**Figura 9.**

*Representación de los estudiantes con enfermedades crónicas*

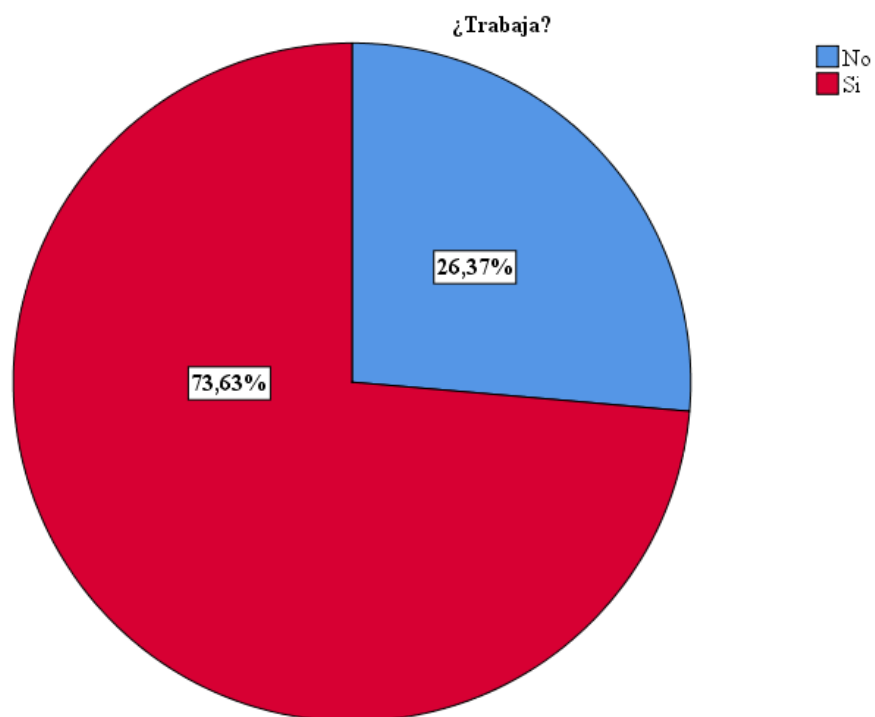


*Fuente: Autoría Propia*

Según los antecedentes de la investigación, se identifican ciertos factores que podrían incidir en la calidad de la educación. Entre ellos se encuentran la responsabilidad de ser cabeza de hogar, tener dependientes a cargo o enfrentar enfermedades crónicas. Sin embargo, en la población estudiada, estos factores parecen tener una influencia limitada. Esto se evidencia en las respuestas recabadas y que muestran las figuras 7, 8 y 9 respectivamente, donde un 66.78% de los estudiantes indican no ser cabeza de hogar y, por ende, no tienen la responsabilidad principal de mantener a una familia. Asimismo, un 57.53% manifiesta no tener personas a su cargo que requieran su cuidado, y un notable 96.58% declaran no padecer enfermedades crónicas. Estos hallazgos sugieren que el factor CPF no impacta significativamente en la calidad de la educación virtual de los estudiantes.

**Figura 10.**

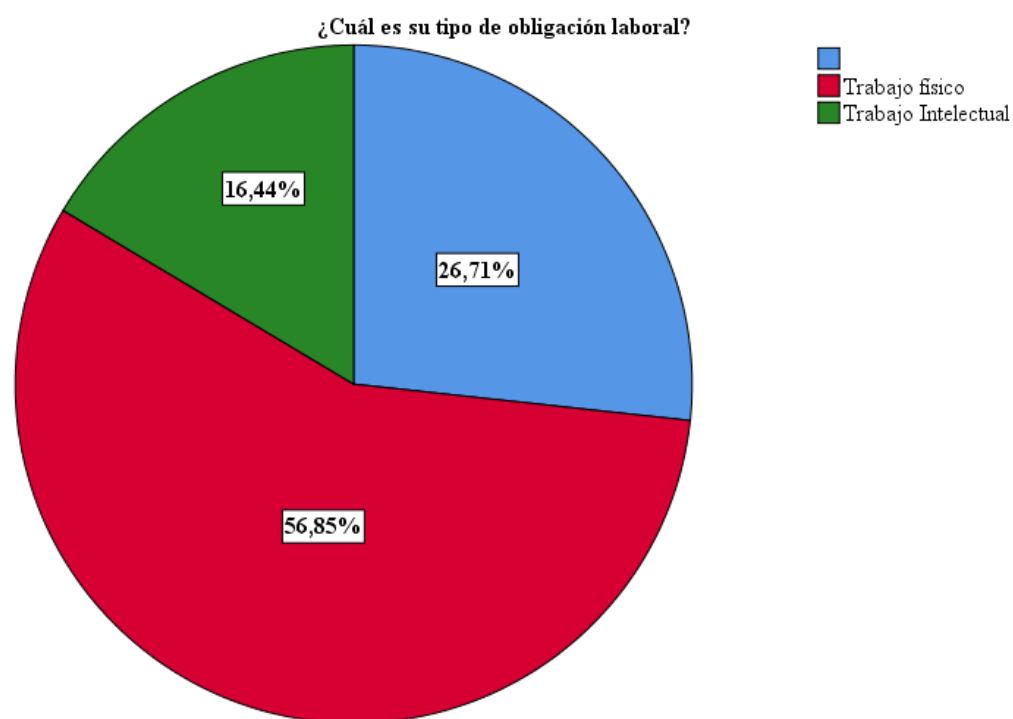
*Identificación del porcentaje de estudiantes que trabaja*



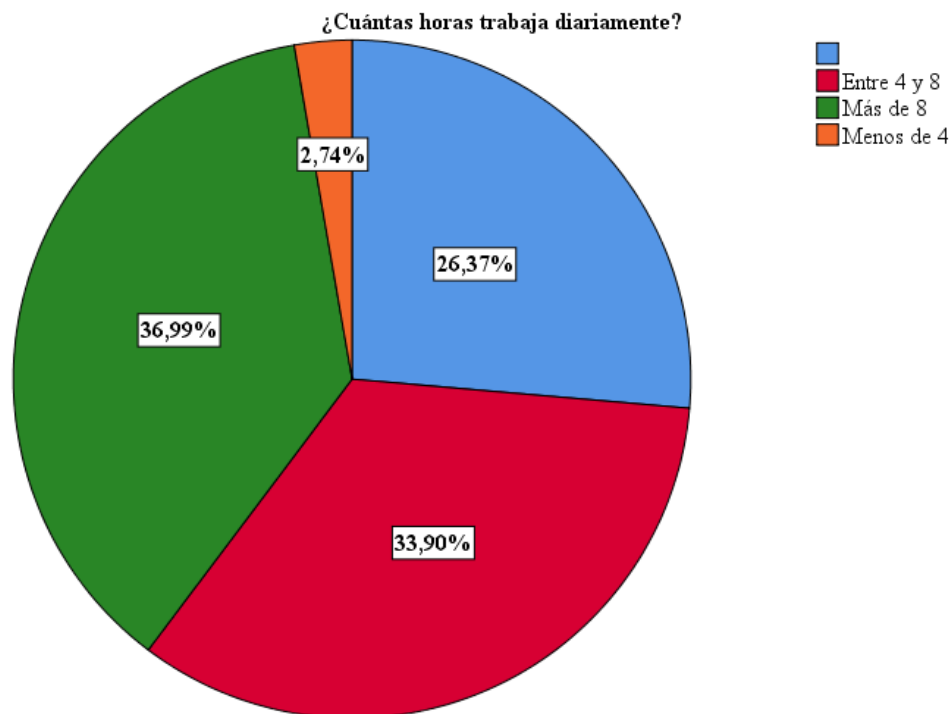
*Fuente: Autoría Propia*

**Figura 11.**

*Tipo de trabajo de los estudiantes*



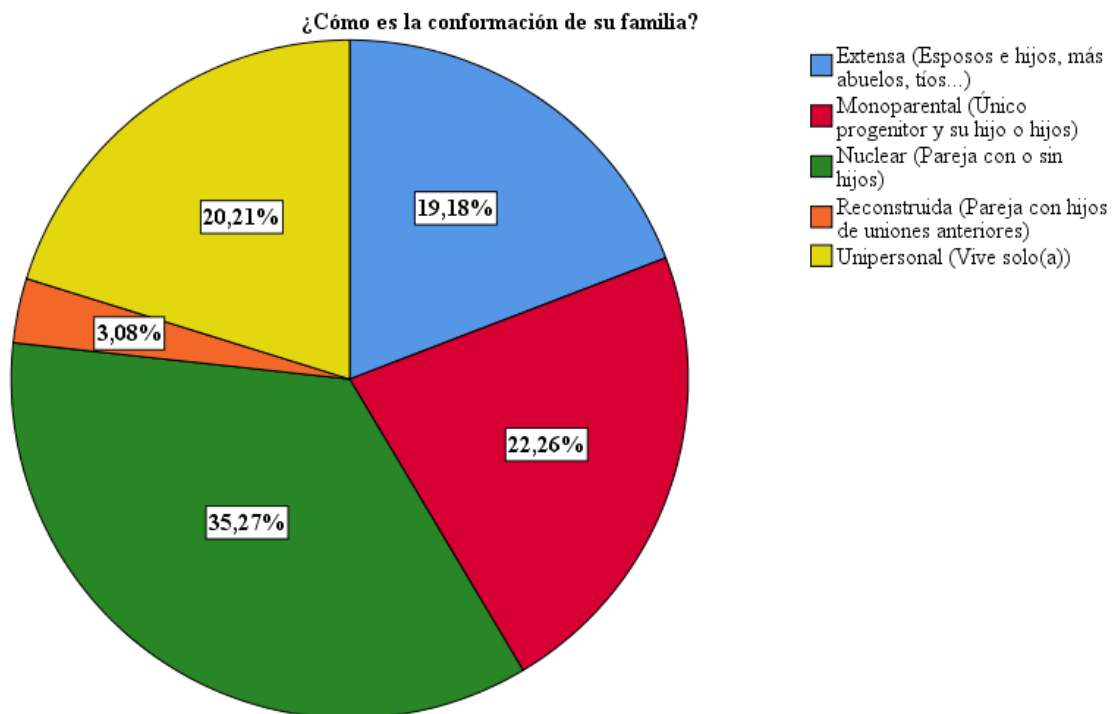
*Fuente: Autoría Propia*

**Figura 12.***Tiempo de trabajo de los estudiantes**Fuente: Autoría Propia*

Las obligaciones laborales, son otro factor que puede influir en la calidad de la educación y de las personas encuestadas, se observa que el 73,63% de los estudiantes trabaja, como se ve en la figura 10, y es una de las razones por la que eligen la educación virtual. Ahora, como se evidencia en la figura 11, el 56,85% de los estudiantes trabaja y su trabajo es físico y en la figura 12 se identifica que el 70,80 % de ellos, trabaja más de 4 horas diarias, es decir, que en un alto porcentaje trabajan casi todo el día, generando un desgaste físico y llegarán a casa muy cansados a realizar sus actividades académicas. Todo esto quiere decir, que las obligaciones laborales, se convierten en un factor que puede influir bastante en la calidad de la educación virtual.

**Figura 13.**

*Representación del tipo de familia de los estudiantes*



*Fuente:* Autoría Propia

La última pregunta que no fue diseñada bajo la escala Likert, buscaba determinar cómo es la conformación de la familia de cada estudiante, y como se observa en la figura 13 se encuentra que los resultados están distribuidos en porcentajes casi iguales en los diferentes tipos de familia, menos en el tipo de familia reconstruida, es decir, que no se inclina hacia ningún tipo de familia y dejaría de ser tan influyente, este factor en la calidad de la educación.

#### **Análisis de las preguntas realizadas bajo la escala Likert, mediante SPSS**

La tabla 3 muestra el promedio obtenido en cada una de las preguntas y la variación de las respuestas en cada una de ellas. La valoración se da en una escala de 1 a 5, teniendo en cuenta que si la pregunta tiene una afirmación positiva el puntaje asignado es: Siempre=1, Casi siempre=2, A

veces=3, Casi nunca=4 y Nunca=5. Por el contrario, si la pregunta tiene una afirmación negativa el puntaje es: Siempre=5, Casi siempre=4, A veces=3, Casi nunca=2 y Nunca=1.

La valoración se da de esta forma, para poder determinar el grado de influencia de cada factor en la calidad de la educación. Por ejemplo, esta tabla 1 muestra que donde puede haber mayor influencia es en las preguntas ¿Con que frecuencia, considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente? y ¿Recibe apoyo económico de sus familiares para pagar gastos relacionados con sus estudios? las cuales tienen los promedios más altos los cuales son 3,61 y 3,67 respectivamente. De acuerdo con Segovia et al. (2022) una de las causas de la deserción estudiantil es la poca dedicación al estudio que se da por las obligaciones laborales de los estudiantes y en ese mismo sentido estas se convierten en un factor clave en la calidad de la educación virtual.

Igualmente, se identifica que las preguntas con menor influencia son ¿Con que frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar? y ¿Considera que con la formación recibida tendrá las competencias necesarias para salir al mundo laboral? Las cuales tienen los promedios más bajos los cuales son 1,12 y 1,53 respectivamente. De acuerdo con Chalela et al (2020), cuando los estudiantes presentan situaciones familiares favorables, en cuanto a la relación con sus familias y el apoyo que reciben de ellas, los resultados en sus procesos de formación son satisfactorios, es decir, que el hecho de los que los estudiantes no vivan situaciones de violencia intrafamiliar, favorece su proceso educativo y convierte al factor AF2, en un factor con bajo impacto en la calidad de la educación virtual.

**Tabla 3.**

*Media y desviación estándar de cada pregunta, según las respuestas de los estudiantes*

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. Desviación	N
¿Considera que su lugar de residencia es de difícil acceso?	2,75	1,265	215
¿En qué medida considera que ser cabeza de hogar, tener personas a cargo o padecer alguna enfermedad crónica afecta su proceso de formación académica?	2,74	1,232	215
¿Con que frecuencia, considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente?	3,61	,925	215
¿Considera que su trabajo afecta su proceso de formación académica?	2,80	1,082	215
¿Con que frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar?	1,12	,380	215
¿Considera que recibe apoyo moral por parte de su familia para estudiar?	1,90	1,102	215
¿Recibe apoyo económico de sus familiares para pagar	3,67	1,390	215

gastos relacionados con sus estudios?			
¿Con qué frecuencia se interrumpe el servicio de internet en su hogar?	3,20	,876	215
¿Ha experimentado problemas de conectividad durante la realización de sus actividades educativas en línea?	3,11	,905	215
¿Ha tenido problemas de velocidad de internet mientras realizaba alguna actividad educativa en línea?	3,18	,907	215
¿La velocidad de su servicio de internet es suficiente para realizar sus actividades educativas en línea?	2,53	,853	215
¿Cuenta con un equipo de cómputo, de forma permanente, para desarrollar sus actividades académicas?	1,76	1,129	215
¿Con que frecuencia accede a la plataforma de la universidad?	1,97	,748	215
¿Utiliza los servicios que ofrece la biblioteca?	2,89	1,038	215
¿Ingresa a páginas web que no están relacionadas con su	2,53	1,062	215

estudio, mientras realiza actividades asignadas en los cursos?			
¿Las referencias bibliográficas que coloca en sus trabajos son de fuentes académicas confiables?	1,53	,689	215
¿Con qué regularidad cree que dedica tiempo innecesario a las redes sociales?	3,03	,757	215
¿Maneja correctamente las herramientas ofimáticas: Word, Excel, Power Point, correo electrónico y calendario?	1,77	,756	215
¿Ha presentado dificultades en el manejo de la plataforma de la Universidad?	2,42	,871	215
¿Conoce y maneja recursos digitales como: genially, canva, podcast, powtoon, ¿entre otros?	2,21	1,033	215
¿Con que frecuencia utiliza los canales de comunicación disponibles en la educación virtual como: Teams, correo institucional, correo	2,09	,854	215

interno del curso y foros?			
¿Se ha adaptado con facilidad al trabajo en línea?	2,17	,891	215
¿Considera pertinentes los cursos que ofrece su carrera de acuerdo a su perfil profesional?	1,61	,771	215
¿Considera que con la formación recibida tendrá las competencias necesarias para salir al mundo laboral?	1,53	,741	215
¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus tutores?	2,21	,836	215
¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus compañeros?	2,53	,936	215
¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le brindan sus tutores?	1,75	,775	215
¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le brindan sus compañeros para realizar sus actividades académicas?	2,48	,966	215
¿Considera satisfactorio el apoyo proporcionado por bienestar universitario?	1,87	,882	215

¿El trabajo colaborativo le ha hecho más fáciles las tareas a desarrollar?	2,93	1,094	215
¿Con qué frecuencia genera espacios para estudiar por su propia cuenta?	2,11	,783	215
¿Busca recursos (videos, libros, podcasts) adicionales a los propuestos en las unidades temáticas para lograr una mejor comprensión de los contenidos?	2,09	,830	215
¿Establece un horario de estudio al inicio de cada periodo, que le permita cumplir con sus actividades a tiempo?	2,19	,987	215
¿Considera que el tiempo que dedica a realizar sus actividades académicas es suficiente?	2,47	,999	215
¿Considera que sus hábitos de estudio responden a la modalidad virtual en la que se encuentra?	2,11	,835	215
¿Utiliza resúmenes, organizadores gráficos, juegos u otras estrategias para lograr una mejor	2,43	1,006	215

compreñión de los contenidos?			
¿Considera de calidad el acompañamiento por parte de los docentes en relación a las actividades educativas en línea?	1,87	,795	215
¿Ha recibido retroalimentación sobre el desempeño en las actividades educativas en línea por parte de los docentes?	1,98	,983	215
¿Ha recibido material de apoyo por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	1,69	,853	215
¿Considera de utilidad el material de apoyo recibido por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	1,60	,723	215

*Fuente:* Autoría Propia

En la tabla 3, también se puede identificar en cuál de las preguntas las respuestas dadas por los estudiantes son más homogéneas y convergentes a un mismo punto, que en este caso es ¿Con que frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar?, que solo tiene una desviación de 0,38. Esto confirma que los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez, prácticamente no viven situaciones de violencia intrafamiliar y que por ende el factor asociado a esta pregunta, probablemente no va a influir en la calidad de la educación.

También se evidencia que la pregunta con mayor dispersión en las respuestas dadas por los estudiantes es ¿Recibe apoyo económico de sus familiares para pagar gastos relacionados con sus estudios? con una desviación de 1,32 que significa que en este sentido las situaciones de los estudiantes son muy diferentes.

En la tabla 1, también se evidencia que varias preguntas tienen una desviación estándar alta, teniendo en cuenta que los datos oscilan entre 1 y 5, esto quiere decir, que en algunos aspectos hay opiniones divididas entre los estudiantes, por ejemplo, hay muchos estudiantes que consideran que el trabajo colaborativo no favorece su proceso de formación, pero hay otros que consideran lo contrario. También se puede evidenciar que hay estudiantes que manejan correctamente las herramientas ofimáticas y los recursos que responden al factor CD, pero hay otros que definitivamente no y esas situaciones contrarias entre los estudiantes se ven reflejadas en las desviaciones estándar altas.

Después de realizar un análisis individual de las 40 preguntas formuladas con la escala Likert, las cuales fueron diseñadas para abordar 12 factores sociales que, según el análisis documental, se consideró que podrían influir en la calidad de la educación virtual en la población, se procedió a analizar estas preguntas con el fin de determinar el grado de impacto de cada factor. Para ello, se crearon 12 nuevas variables utilizando el software SPSS, donde cada variable representa uno de los 12 factores identificados.

Para calcular cada variable, se procedió de la siguiente forma: primero con la herramienta SPSS se crearon unas variables que representan la suma de puntajes de cada estudiante, según el número de preguntas que tenía cada factor en la escala Likert, esto teniendo en cuenta la valoración dada a cada pregunta, como se explicó anteriormente. Es decir, que, si por ejemplo un

factor tenía tres preguntas, en la variable creada con la suma de puntajes, los valores oscilan entre 3 que sería el puntaje mínimo y 15 que sería el puntaje máximo.

Cómo segundo paso, se crearon los baremos, para lo cual se necesita el puntaje mínimo y el puntaje máximo en cada variable y el número de escalas en las que se va a dividir.

A continuación, se muestra el proceso de baremación para cada variable, teniendo en cuenta que se toma el puntaje máximo, se le resta el puntaje mínimo y el resultado obtenido se divide en tres. Después se toma el puntaje mínimo y se le suma el resultado de la división para determinar el límite superior de la primera escala de valoración, luego a ese resultado se le suma el resultado de la división y se obtiene el límite superior de la segunda escala de la valoración y de igual forma para la tercera, esto teniendo en cuenta que en el SPSS se colocan los límites superiores de cada intervalo. Se aclara que para las nuevas variables que se crean, las escalas de valoración toman los valores así: bajo=1, medio=2 y alto=3.

Para las variables 1 y 2, que representan a los factores CS y CPF solo había una pregunta en escala Likert, luego el puntaje mínimo es 1 y el puntaje máximo es 5 y al dividirse en tres escalas, la baremación queda como se muestra en la tabla 4:

**Tabla 4.**

*Baremación de variables conformadas por una sola pregunta*

Escala	Puntaje máximo
Bajo	2,3
Medio	3,7
Alto	5

*Fuente: Autoría Propia*

Para la variable 3, que representa el factor OL, había dos preguntas en escala Likert, luego el puntaje mínimo es 2 y el puntaje máximo es 10 y al dividirse en tres escalas, la baremación queda como se muestra en la tabla 5:

**Tabla 5.**

*Baremación de variables conformadas por dos preguntas*

Escala	Puntaje máximo
Bajo	4,7
Medio	7,3
Alto	10

*Fuente: Autoría Propia*

Para las variables 4, 6, 7 y 9, que representan a los factores AF2, RT, AUI y SAE, había tres preguntas en escala Likert, luego el puntaje mínimo es 3 y el puntaje máximo es 15 y al dividirse en tres escalas, la baremación queda como se muestra en la tabla 6:

**Tabla 6.**

*Baremación de variables conformadas por tres preguntas*

Escala	Puntaje máximo
Bajo	7
Medio	11
Alto	15

*Fuente: Autoría Propia*

Para las variables 5, 8 y 12, que representan a los factores AIC, CD y SE, había cuatro preguntas en escala Likert, luego el puntaje mínimo es 4 y el puntaje máximo es 20 y al dividirse en tres escalas, la baremación queda como se muestra en la tabla 7:

**Tabla 7.**

*Baremación de variables conformadas por cuatro preguntas*

Escala	Puntaje máximo
Bajo	9,3
Medio	14,7
Alto	20

*Fuente: Autoría Propia*

Para las variables 10 y 11, que representan a los factores RED y ACA, había seis preguntas en escala Likert, luego el puntaje mínimo es 6 y el puntaje máximo es 30 y al dividirse en tres escalas, la baremación queda como se muestra en la tabla 8:

**Tabla 8.**

*Baremación de variables conformadas por seis preguntas*

Escala	Puntaje máximo
Bajo	14
Medio	22
Alto	30

*Fuente: Autoría Propia*

El tercer paso, es crear las nuevas variables, teniendo en cuenta las variables creadas con las sumas de puntajes en cada factor y los baremos creados según el número de preguntas. En las figuras 14 y 15 se muestran los resultados obtenidos al crear en SPSS, las variables con las sumas de puntajes por cada estudiante y de crear las 12 variables que se proceden a analizar.

**Figura 14.**

*Ilustración de cómo se crearon en SPSS las variables de las sumas de las respuestas de los estudiantes a cada pregunta y según al factor que representan.*

sr FSICEV.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

ANFAOB	ACINTERCALI	RECTEC	AUTINTER	COMDIG	SATEST	RELAESTDOC	AUTOGESCON	SEQUIEST
5,00	16,00	10,00	10,00	11,00	5,00	14,00	9,00	7,00
5,00	7,00	7,00	9,00	5,00	6,00	8,00	11,00	6,00
11,00	13,00	6,00	5,00	11,00	5,00	13,00	10,00	5,00
4,00	10,00	8,00	9,00	5,00	5,00	12,00	8,00	5,00
9,00	15,00	11,00	9,00	13,00	7,00	13,00	16,00	6,00
4,00	18,00	7,00	4,00	6,00	4,00	14,00	8,00	4,00
8,00	13,00	12,00	5,00	6,00	3,00	13,00	13,00	6,00
3,00	5,00	3,00	10,00	6,00	5,00	9,00	6,00	4,00
6,00	11,00	3,00	5,00	5,00	3,00	9,00	8,00	4,00
8,00	6,00	5,00	9,00	8,00	5,00	17,00	7,00	6,00
3,00	11,00	5,00	7,00	6,00	4,00	6,00	13,00	4,00
4,00	16,00	6,00	6,00	8,00	4,00	12,00	13,00	9,00
9,00	10,00	7,00	8,00	11,00	6,00	17,00	16,00	8,00
6,00	12,00	4,00	8,00	9,00	3,00	12,00	6,00	5,00
6,00	16,00	6,00	7,00	9,00	7,00	13,00	16,00	9,00
3,00	16,00	6,00	7,00	9,00	4,00	14,00	14,00	15,00
7,00	11,00	3,00	5,00	9,00	4,00	13,00	11,00	6,00
8,00	9,00	6,00	3,00	13,00	4,00	8,00	16,00	6,00
6,00	11,00	3,00	6,00	6,00	5,00	12,00	8,00	4,00
9,00	12,00	6,00	8,00	11,00	7,00	19,00	14,00	7,00
4,00	4,00	3,00	9,00	8,00	3,00	6,00	6,00	4,00
3,00	8,00	4,00	8,00	6,00	5,00	15,00	8,00	5,00
6,00	12,00	5,00	7,00	10,00	6,00	10,00	8,00	4,00

*Fuente:* Imagen tomada del SPSS

**Figura 15.**

*Ilustración de cómo se crearon las 12 variables a analizar, dependiendo del número de preguntas para cada factor y según los baremos calculados*

CS	CPF	OL	AF2	AIC	RT	AUI	CD	SAE	RED	ACA	SE
1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1
1	3	.	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
1	3	.	1	2	2	2	2	1	1	1	1
3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	1
3	1	.	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	.	2	1	1	2	1	1	2	1	1
1	2	.	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1
3	3	.	1	2	1	2	2	1	1	1	1
2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1
3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1
3	3	.	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1

*Fuente:* Imagen tomada del SPSS

A continuación, se procede con el análisis de las nuevas variables creadas en el SPSS y que representan a los 12 factores sociales con los que se ha trabajado en la investigación.

**Tabla 9.**

*Medidas de tendencia central y desviación estándar para cada variable creada por cada factor*

	Estadísticos					
	N Válido	N Perdidos	Media	Media na	Moda	Desv. Desvia ción
¿Cuál es el nivel de impacto del factor contexto	292	0	1,84	2,00	1	,790

socioeconómico en la calidad de la educación virtual?						
¿Cuál es el nivel de impacto del factor compromisos personales/familiares en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,89	2,00	2	,773
¿Cuál es el nivel de impacto del factor obligaciones laborales, en la calidad de la educación virtual?	215	77	2,09	2,00	2	,642
¿Cuál es el nivel de impacto del factor antecedentes familiares y apoyo familiar en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,34	1,00	1	,483
¿Cuál es el nivel de impacto del factor acceso a un internet con calidad en la educación virtual?	292	0	2,01	2,00	2	,589
¿Cuál es el nivel de impacto del factor los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,27	1,00	1	,484
¿Cuál es el nivel de impacto del factor autoeficacia del estudiante en el uso de Internet en la	292	0	1,39	1,00	1	,495

calidad de la educación virtual?						
¿Cuál es el nivel de impacto del factor competencia digital del estudiante en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,33	1,00	1	,506
¿Cuál es el nivel de impacto del factor satisfacción del estudiante en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,11	1,00	1	,309
¿Cuál es el nivel de impacto del factor la relación estudiante docente y estudiante – estudiante en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,40	1,00	1	,531
¿Cuál es el nivel de impacto del factor autogestión de los contenidos de aprendizaje en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,35	1,00	1	,486
¿Cuál es el nivel de impacto del factor seguimiento a estudiantes en la calidad de la educación virtual?	292	0	1,18	1,00	1	,412

*Fuente:* Autoría Propia

En la tabla 9 se puede identificar los factores con mayor impacto en la calidad de la educación virtual. En donde se encuentra en primer lugar las obligaciones laborales con una media de 2,09 y una desviación estándar de 0,642 lo cual ratifica lo descrito en el análisis inicial de

las preguntas que no fueron medidas en la escala Likert y que muestra que las obligaciones laborales son el factor que mayor afectación tienen en la calidad de la educación virtual desde la percepción de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez.

En un segundo lugar el acceso a un internet con calidad con una media de 2,01 y una desviación estándar de 0,589 que está asociado al estrato socioeconómico de los estudiantes y el lugar de residencia, es otro factor que afecta la calidad de la educación en la población y de acuerdo con Martelo et al. (2020) contar con un internet de calidad y de buena velocidad es necesario para responder con las exigencia de la educación virtual, para poder acceder a la información y comunicarse con sus tutores, compañeros y demás actores de su proceso de académico.

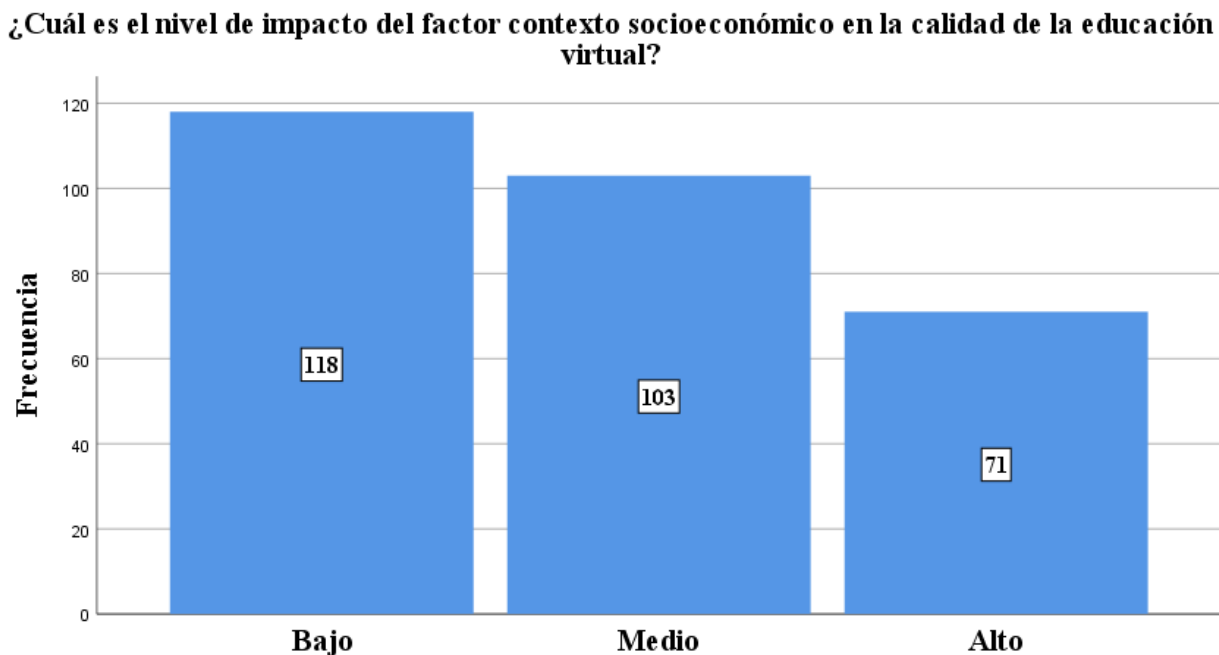
De igual forma, en la tabla 9 se identifica que los factores que menos afectan la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez, son la satisfacción del estudiante con una media de 1,11 y una desviación estándar de 0,309 y el seguimiento a estudiantes con una media de 1,18 y una desviación estándar de 0,412, lo que significa que los estudiantes se sienten satisfechos con la formación recibida, con la modalidad de estudio y con los propósitos de formación de cada uno de sus programas. Igualmente, estos resultados muestran que los estudiantes se sienten satisfechos con el acompañamiento recibido por parte de los docentes y que, con la realimentación, material de apoyo e información brindado por sus profesores pueden desarrollar las actividades académicas en línea, sin ningún problema.

Además, la satisfacción de los estudiantes con respecto a la formación y el apoyo recibidos es fundamental, tal como lo sugiere Castro (2017). Según este autor, una educación de calidad requiere una relación sólida entre profesores y estudiantes, donde los docentes empleen estrategias efectivas para promover aprendizajes significativos en sus alumnos.

Ahora bien, los resultados encontrados para cada uno de los factores sociales se analizan enseguida:

**Figura 16.**

*Nivel de impacto del factor CS*

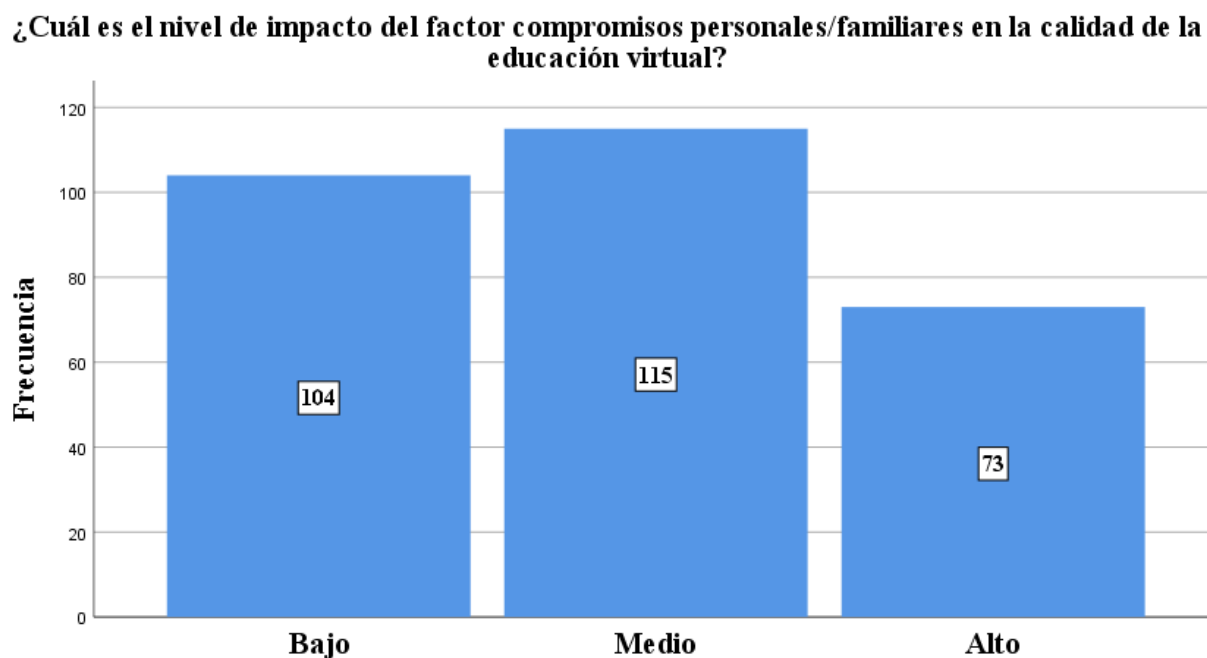


*Fuente:* Autoría Propia

En la figura 16, se observa que 118 de los 292 estudiantes que respondieron la encuesta, equivalente a 40,4% consideran que su contexto socioeconómico no afecta la calidad de su formación, es decir, que a pesar de las precariedades con las que viven, pueden responder con su proceso de formación. Sin embargo, no hay que desconocer que hay un 24,3 de los estudiantes que consideran que su proceso de formación si se ve afectado por sus condiciones socioeconómicas y esto puede estar asociado en con la deserción estudiantil en el CEAD Vélez, que como se describió en el planteamiento del problema, está alrededor del 30%.

**Figura 17.**

*Nivel de impacto del factor CPF*

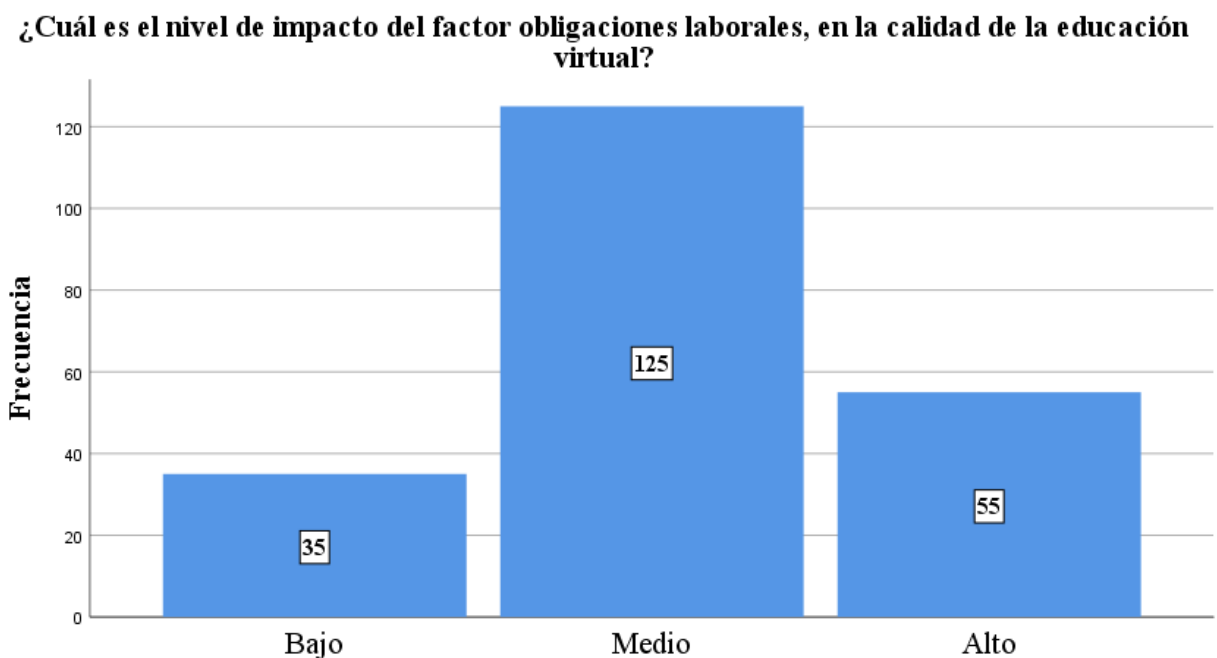


*Fuente: Autoría Propia*

En el caso del factor compromisos personales/familiares, tal como se observa en la figura 17, hay 115 estudiantes que consideran que este tipo de situaciones pueden tener una mediana influencia en la calidad de la educación, esto a pesar de que en las preguntas relacionadas a este factor y que fueron analizadas inicialmente, predominó el no con porcentajes del 66,78%, 57,53% y 96,58%. Esto nos da a entender, que a pesar de que la mayoría de los estudiantes no presentan dificultades en este factor, si consideran que puede afectar la calidad de la educación.

**Figura 18.**

*Nivel de impacto del factor OL*



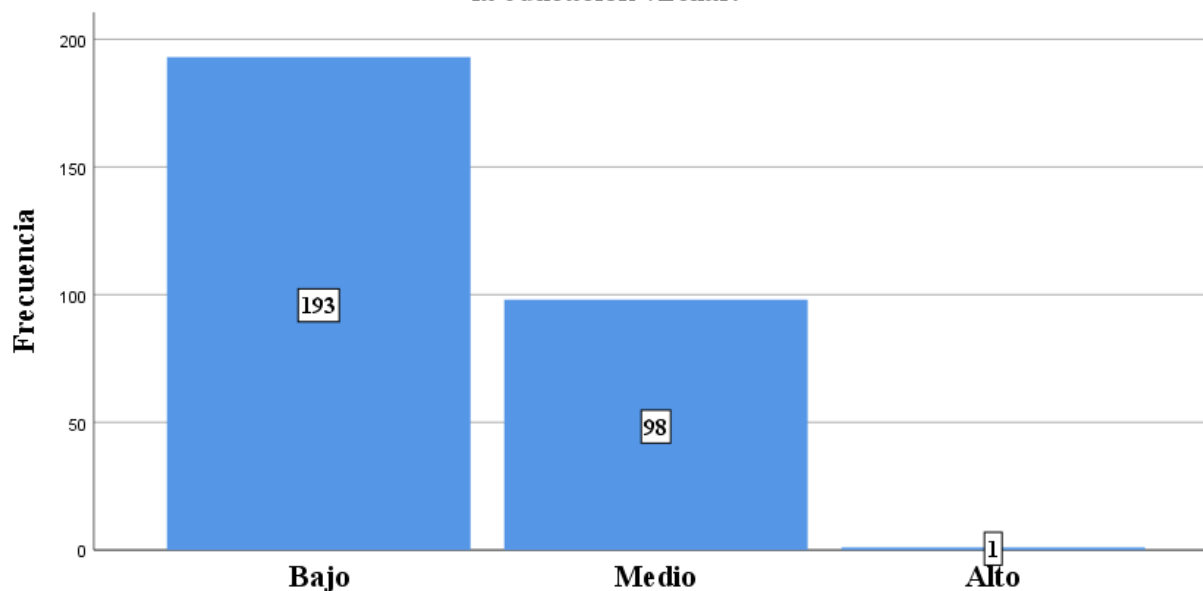
*Fuente: Autoría Propia*

En el factor de obligaciones laborales, analizado en la figura 18, solo se tuvieron en cuenta a 215 de los estudiantes que respondieron la encuesta, esto teniendo en cuenta que había una pregunta condicionada, para responder otras, dependiendo de si el estudiante trabaja o no, en este caso 215 estudiantes trabajan. En este factor, se observa que la mayoría de los estudiantes considera que su proceso de formación y por ende la calidad de la educación se ve afectada en un mediano o alto impacto, por su condición laboral y que cómo se mencionó anteriormente es el factor social que mayor influencia negativa tiene en la calidad de la educación virtual.

**Figura 19.**

*Nivel de impacto del factor AF2*

**¿Cuál es el nivel de impacto del factor antecedentes familiares y apoyo familiar en la calidad de la educación virtual?**

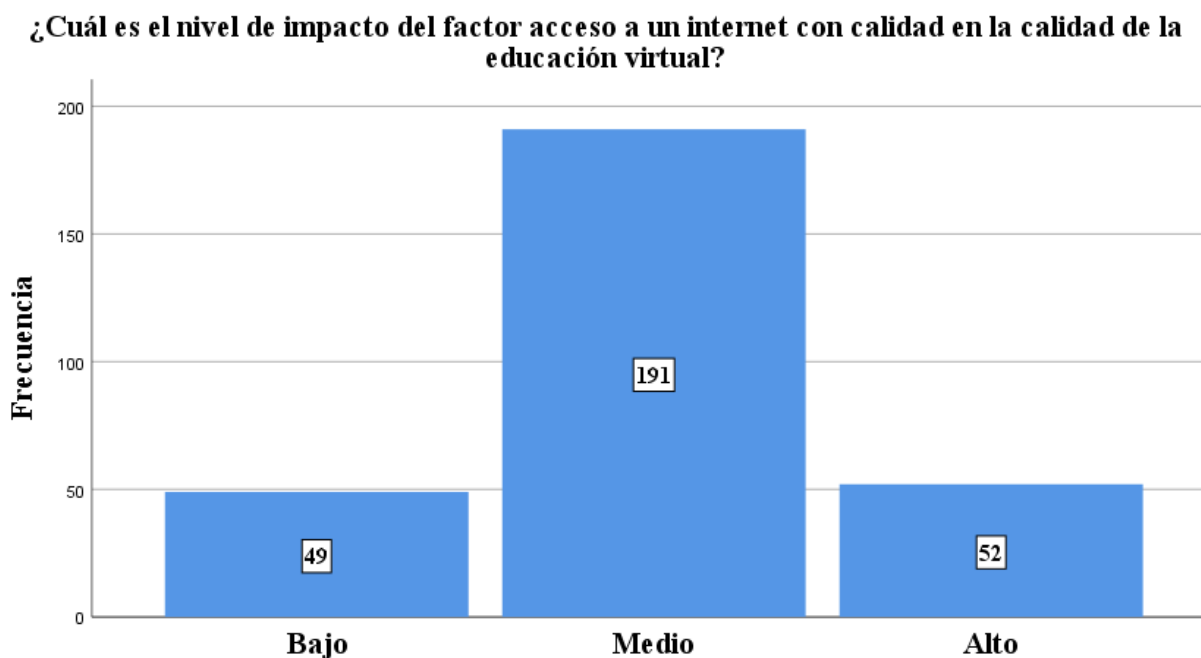


*Fuente: Autoría Propia*

El nivel de impacto del factor antecedentes familiares y apoyo familiar en cuanto a la afectación de la calidad de la educación, es bajo, según se ve en la figura 19 y como lo manifestaron 193 de los 292 estudiantes, esto quiere decir, que el 66,1% de los estudiantes se sienten apoyados por sus familias en su proceso de formación. Ahora bien, hay 98 estudiantes que perciben una mediana afectación y esto es debido al poco apoyo económico que reciben por sus familiares para estudiar, tal como lo muestra la tabla 3.

**Figura 20.**

*Nivel de impacto del factor AIC*

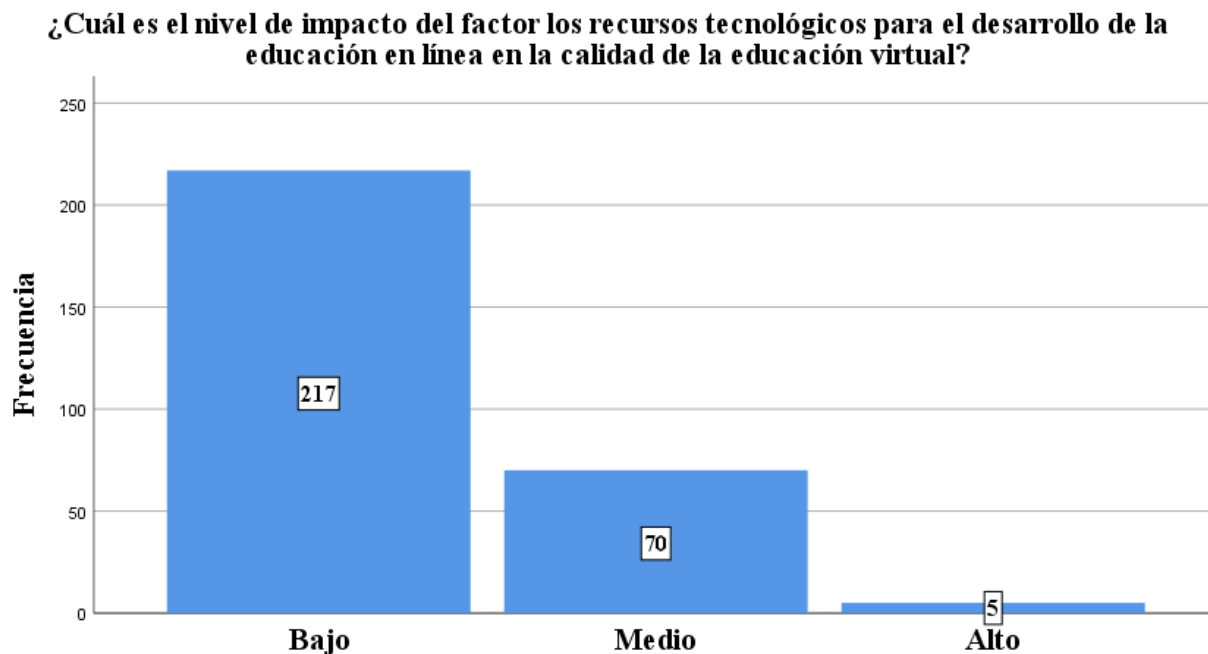


*Fuente:* Autoría Propia

El acceso a un internet con calidad, es el segundo factor con mayor afectación en la calidad de la educación virtual, tal como se observa en la figura 20, una gran cantidad de los estudiantes consideran que el nivel de impacto es mediano o alto, lo cual implica que la mayoría de los estudiantes no cuentan con servicio de internet de forma continua, o que la velocidad del mismo no es lo suficientemente buena para realizar sus actividades en línea. Desde la experiencia de nosotros como investigadores y profesores de la UNAD CEAD Vélez, hemos recibido en repetidas ocasiones informes de los estudiantes de que se les ha interrumpido el servicio de luz y por ende de internet o que la plataforma nos le carga, debido a que no cuentan con una buena señal, aspectos que influyen negativamente en el buen desempeño de los estudiantes en la universidad.

**Figura 21.**

*Nivel de impacto del factor RT*



*Fuente: Autoría Propia*

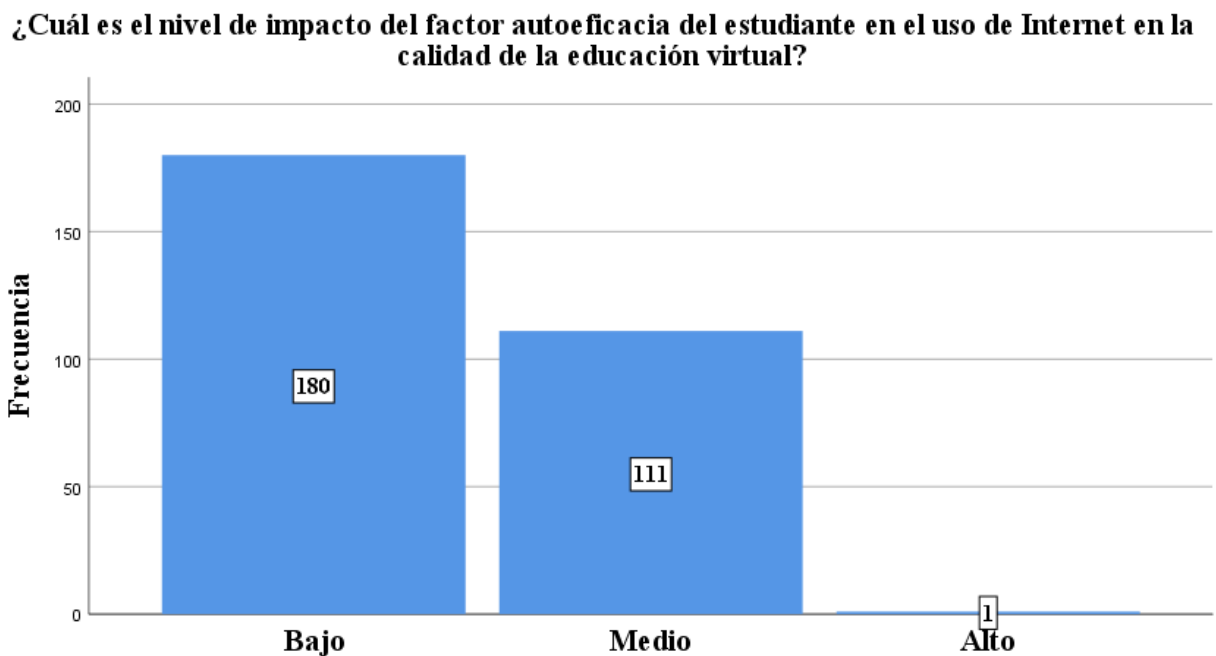
El nivel de afectación del factor los recursos tecnológicos para el desarrollo de las actividades en línea, tal como lo muestra la figura 21, es bajo, según lo manifestado por 217 estudiantes, esto quiere decir, que la mayoría de los estudiantes cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de las actividades académicas en línea, que utilizan y manejan el campus frecuentemente, al igual que los servicios que se ofrecen dentro del mismos, como lo es por ejemplo el servicio de biblioteca.

Es importante destacar que la UNAD, es una universidad acreditada en alta calidad, conforme a las rigurosas normativas establecidas por el MEN, como se especifica en el decreto 1330 de 2019. Dentro de los criterios de evaluación que una institución educativa debe cumplir,

se encuentra la disponibilidad de medios educativos. La evidente baja incidencia del factor RT en la calidad educativa es un claro indicador del cumplimiento de este requisito por parte de la UNAD.

**Figura 22.**

*Nivel de impacto del factor AUI*

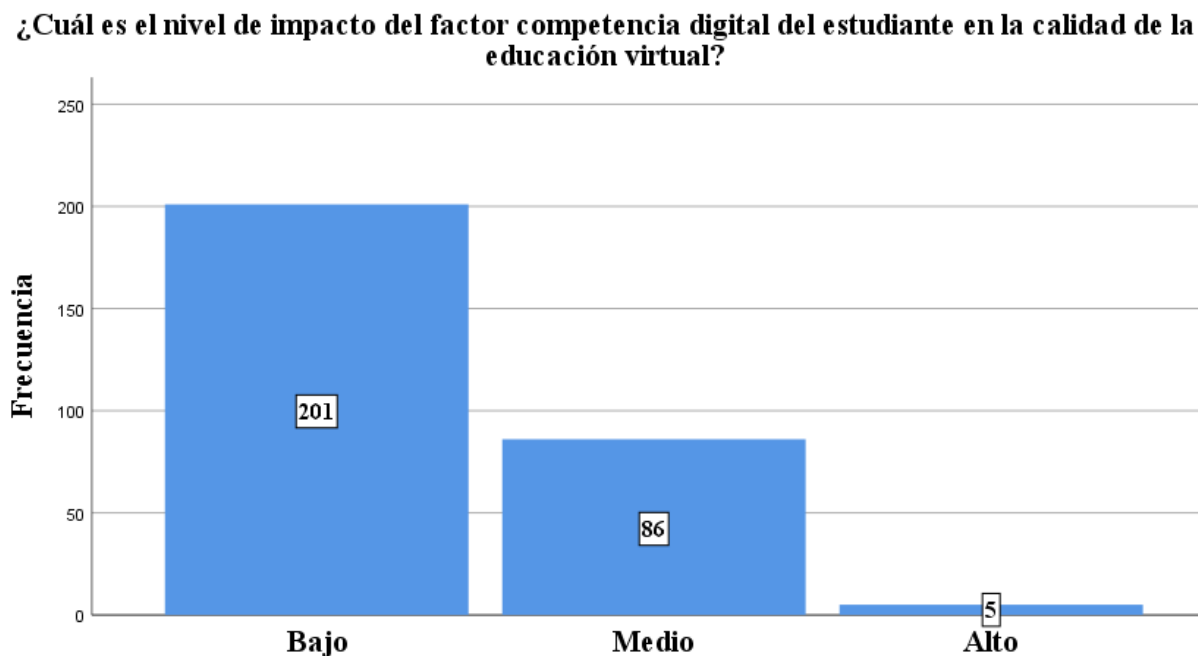


*Fuente:* Autoría Propia

Como lo muestra la figura 22, el bajo impacto del factor autoeficacia del estudiante en el uso del internet en la calidad de la educación, muestra que los estudiantes saben identificar paginas confiables para la revisión de contenidos y que en el tiempo que dedican para realizar sus actividades académicas, no se distraen en el uso de páginas no adecuadas, ni dedican tiempo innecesario en las redes sociales, es decir, que los estudiantes saben maximizar su tiempo y que muestra la autonomía del estudiante en su proceso de formación, que es uno de los principios pedagógicos de la universidad.

**Figura 23.**

*Nivel de impacto del factor CD*



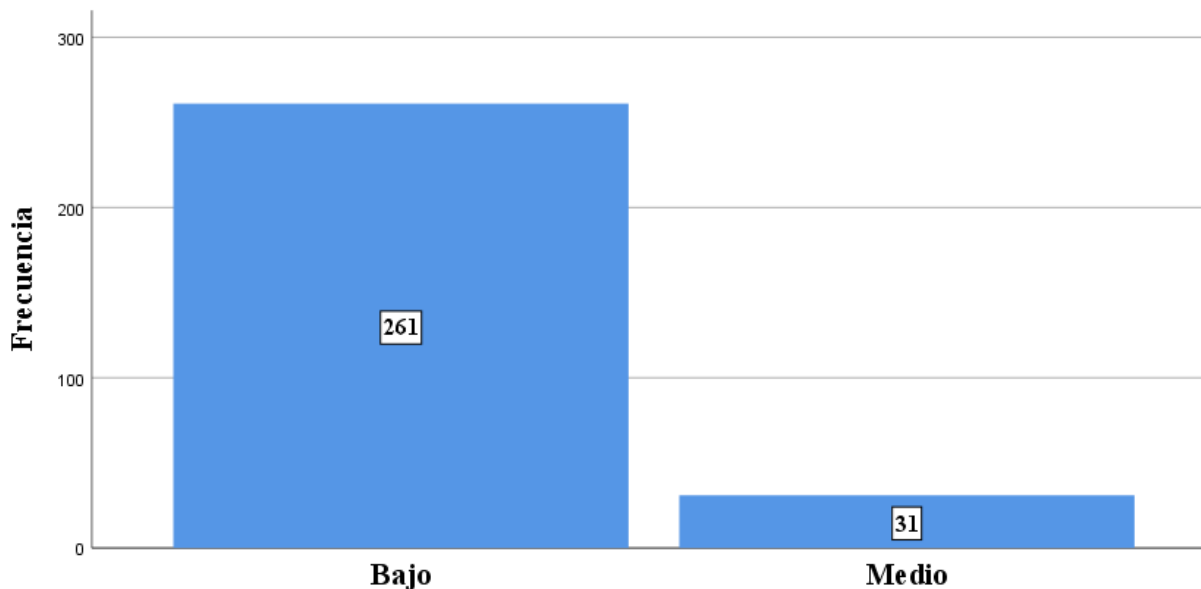
*Fuente: Autoría Propia*

Tal como se evidencia en la figura 23, el factor competencia digital del estudiante tiene un bajo impacto en la calidad de la educación virtual, pues 201 de los 292 estudiantes manifiesta que manejan las herramientas ofimáticas, los recursos tecnológicos como, genially, canva, podcast, powtoon, entre otros y los medios de comunicación que utiliza la universidad, sin ningún problema y que por ende no tienen dificultades en cuanto a las herramientas que se usan para el desarrollo de las actividades académicas. Es de resaltar que tan solo un 1,7% de los estudiantes presenta dificultades en el uso de estas herramientas.

**Figura 24.**

*Nivel de impacto del factor SAE*

**¿Cuál es el nivel de impacto del factor satisfacción del estudiante en la calidad de la educación virtual?**



*Fuente: Autoría Propia*

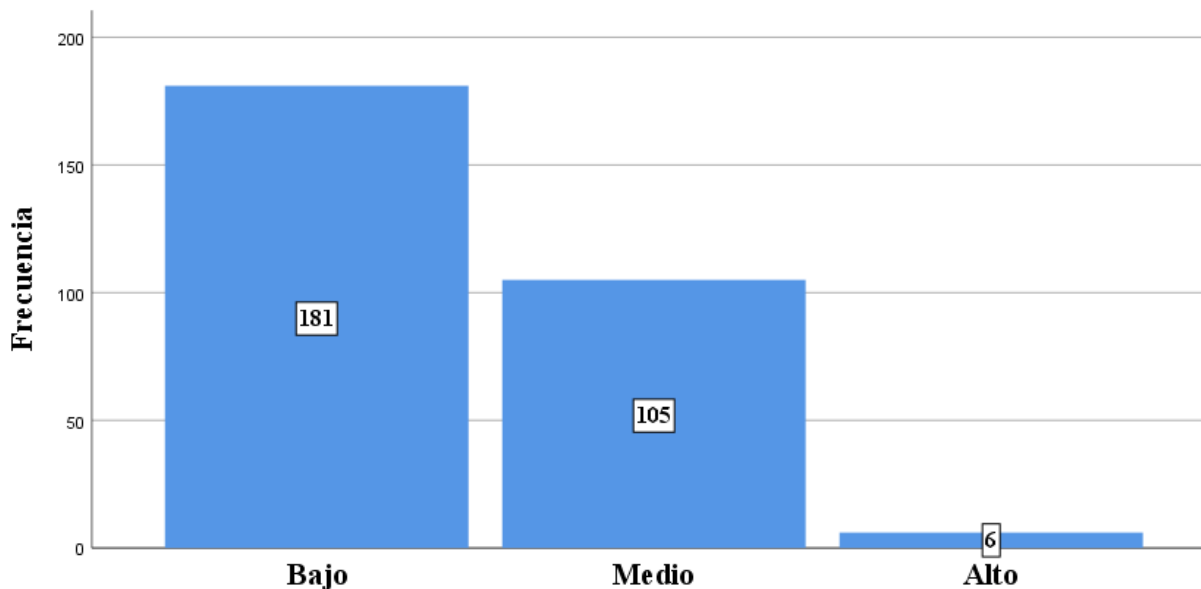
Como se observa en la figura 24, el factor satisfacción del estudiante tiene un bajo impacto en la calidad de la educación virtual, convirtiéndose en el factor con menor afectación. En donde 261 estudiantes, correspondientes al 89,4% de las personas encuestadas manifiestan su satisfacción con respecto a lo que la universidad les ofrece según el programa académico que estén cursando.

Lo anterior muestra porque la UNAD es acreditada en alta calidad, pues desde la percepción de sus estudiantes se observa que en cuanto a aspectos curriculares se refiere, cumple con lo solicitado por MEN, según lo señala en el decreto 1330 de 2019.

**Figura 25.**

*Nivel de impacto del factor RED*

**¿Cuál es el nivel de impacto del factor la relación estudiante docente y estudiante – estudiante en la calidad de la educación virtual?**

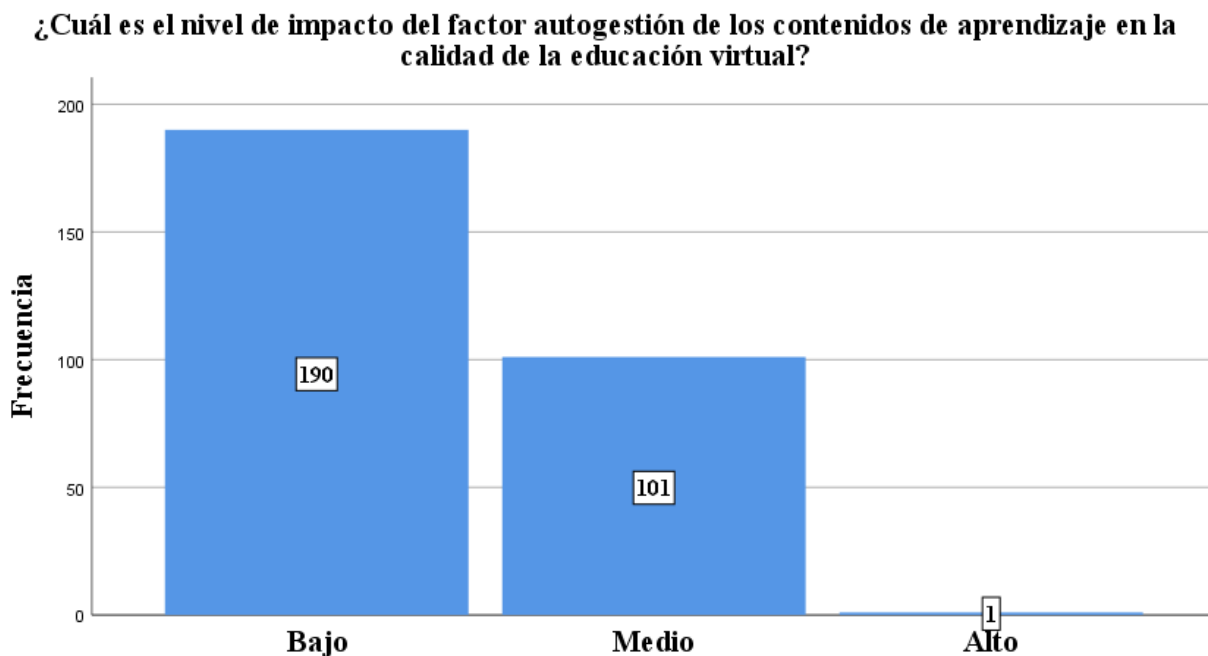


*Fuente: Autoría Propia*

El análisis de la figura 25 revela que, en líneas generales, la relación entre estudiante-docente y estudiante-estudiante es positiva, ya que el impacto de este factor en la calidad educativa es bajo, representando un 61.9%. Sin embargo, al considerar las respuestas de los estudiantes, se observa que el nivel de impacto medio alcanza un 35.9%, un porcentaje relativamente elevado. Esto se atribuye principalmente a la percepción que tienen los estudiantes sobre el trabajo colaborativo. Según los datos de la tabla 3, la media de las respuestas de los estudiantes para este ítem es de 2.93, lo que sugiere que muchos estudiantes no respaldan plenamente esta estrategia de aprendizaje.

**Figura 26.**

*Nivel de impacto del factor ACA*



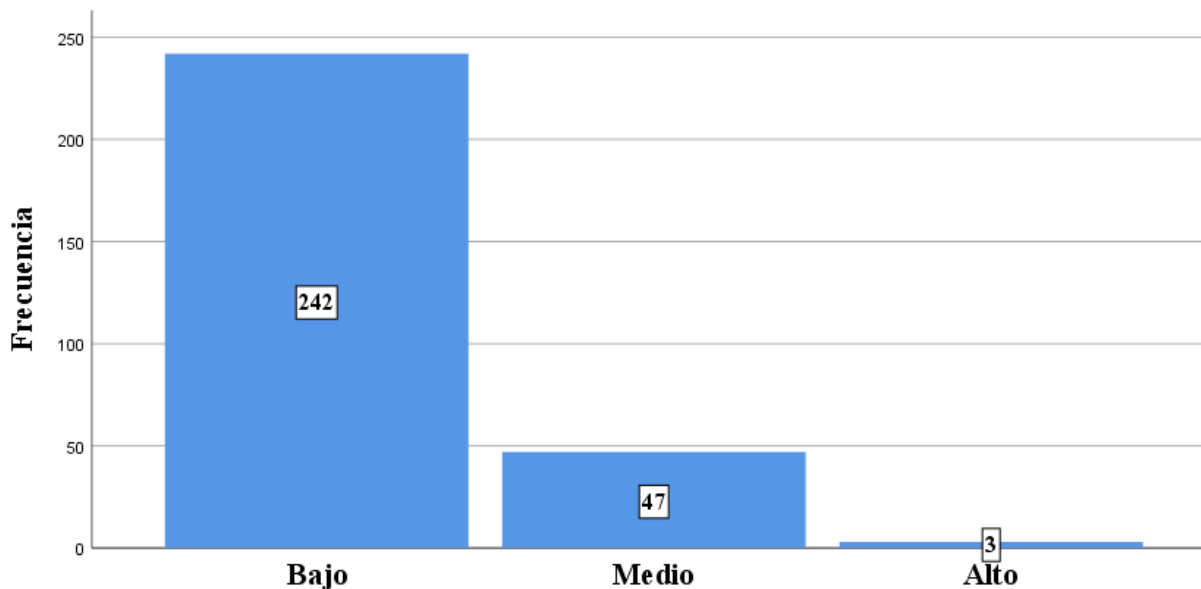
*Fuente: Autoría Propia*

El factor autogestión de los contenidos, de acuerdo con Martelo et al (2020) está asociado con la autonomía del estudiante en su proceso de formación y la búsqueda de estrategias para alcanzar sus propósitos de aprendizaje. De acuerdo con las respuestas de los estudiantes y según se ve en la figura 26, el nivel de impacto de este factor es bajo para un 65% y medio para un 34,6% de ellos, es decir, que en términos generales tienen la autonomía suficiente para responder con las exigencias que su programa académico le exige. Tan sólo un estudiante, presenta dificultad en la búsqueda de estrategias que le permitan responder con sus actividades académicas.

**Figura 27.**

*Nivel de impacto del factor SE*

**¿Cuál es el nivel de impacto del factor seguimiento a estudiantes en la calidad de la educación virtual?**



*Fuente: Autoría Propia*

Finalmente, como se evidencia en la figura 27, el factor seguimiento a estudiantes presenta un bajo nivel de impacto o afectación a la calidad de la educación virtual, en donde el 82,9% de los estudiantes así lo manifiestan, esto quiere decir, que los estudiantes consideran que el acompañamiento realizado por los docentes es de calidad, que reciben las realimentaciones sobre el desempeño de sus actividades académicas de forma adecuada y oportuna. Igualmente, quiere decir, que se sienten a gusto con el material de apoyo recibido por los docentes y las redes de curso y consideran que es de gran utilidad para el buen desarrollo de sus acciones educativas.

Este indicador encontrado, también va acorde con la acreditación en alta calidad de la universidad y con las exigencias del MEN, establecidas en el decreto 1330 de 2019, en cuanto a los profesores se refiere, pues pueden atender adecuadamente el proceso formativo de los

estudiantes, así como también responde al modelo de bienestar pues, favorece el buen desarrollo de la vida académica de los estudiantes.

## **Discusión**

En esta sección, se aborda la discusión de los resultados obtenidos en la investigación, analizando e interpretando los datos en función de los objetivos específicos establecidos. Se destacan los hallazgos más relevantes y se establecen conexiones con investigaciones anteriores relacionadas con el tema de estudio. Esta discusión busca promover un análisis crítico de los resultados con el propósito de respaldar futuras investigaciones.

En este sentido, a continuación, se explora el impacto en cada uno de los objetivos planteados.

### **Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.**

En la revisión literaria se identificaron 12 factores sociales relacionados con la calidad de la educación virtual. Estos factores fueron: El contexto socioeconómico (CS), los compromisos personales/familiares (CPF), las obligaciones laborales (OL), los antecedentes familiares y apoyo familiar (AF2), el acceso a un servicio de internet con calidad (AIC), los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea (RT), la autoeficacia del estudiante en el uso de Internet (AUI), la competencia digital del estudiante (CD), la satisfacción del estudiante (SAE), la relación estudiante docente y estudiante – estudiante (RED), la autogestión de los contenidos de aprendizaje (ACA) y el seguimiento a estudiantes (SE).

Ahora, teniendo en cuenta que la calidad de los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA), que representan la piedra angular de la educación virtual en la UNAD, se mide por los siguientes componentes: confianza, interacción, accesibilidad, y motivación, como lo indica el Modelo Pedagógico Unadista:

El grado de confianza que genere tanto en el cuerpo académico como en los estudiantes; el volumen de interacción que permitan; las condiciones de accesibilidad, entre las cuales se

consideran las didácticas, las culturales, las tecnológicas, etc.; el grado de motivación que produzcan en el estudiante, lo cual, sin lugar a dudas, ayudará a enriquecer el aprendizaje y a minimizar la deserción. (UNAD, 2011, p.67)

Es importante establecer una relación entre los 12 factores sociales identificados y los componentes que determinan la calidad de los AVA, así:

*Contexto socioeconómico (CS):*

**Accesibilidad:** Un contexto socioeconómico desfavorable puede limitar el acceso de los estudiantes a recursos tecnológicos y servicios de Internet de calidad, lo que afecta su experiencia en los AVA.

**Motivación:** Las dificultades económicas pueden influir en la motivación de los estudiantes para participar activamente en los AVA.

*Compromisos personales/familiares (CPF):*

**Accesibilidad:** Los CPF pueden afectar la disponibilidad de tiempo de los estudiantes para interactuar en los AVA.

**Interacción:** Los CPF pueden determinar la cantidad de interacción que los estudiantes pueden tener en los AVA.

*Obligaciones laborales (OL):*

**Accesibilidad:** Las OL pueden interferir en el tiempo que los estudiantes tienen para participar en actividades educativas en línea.

**Interacción:** Las OL pueden limitar la disponibilidad de los estudiantes para participar en actividades colaborativas en los AVA.

*Antecedentes familiares y apoyo familiar (AF2):*

Confianza: El apoyo familiar puede influir en la confianza que los estudiantes tienen en su capacidad para manejar los desafíos de los AVA.

Motivación: Un fuerte apoyo familiar puede aumentar la motivación de los estudiantes para participar y tener éxito en los AVA.

*Acceso a un servicio de internet con calidad (AIC):*

Accesibilidad: La calidad del servicio de Internet afecta directamente la accesibilidad de los estudiantes a los recursos en línea y a la interacción con el contenido del curso y los compañeros.

*Recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea (RT):*

Accesibilidad: La disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados es fundamental para garantizar que los estudiantes puedan acceder y participar en los AVA.

*Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet (AUI):*

Confianza: La autoeficacia del estudiante en el uso de Internet puede influir en su confianza para participar en actividades en línea y aprovechar al máximo los AVA.

*Competencia digital del estudiante (CD):*

Confianza: La competencia digital del estudiante contribuye a su confianza en su capacidad para utilizar eficazmente los recursos tecnológicos y participar en los AVA.

*Satisfacción del estudiante (SAE):*

Interacción: La satisfacción del estudiante con los AVA puede estar influenciada por la calidad de la interacción con el contenido del curso y con otros estudiantes y docentes.

*Relación estudiante docente y estudiante – estudiante (RED):*

Interacción: La calidad de la relación entre estudiantes y docentes, así como entre estudiantes entre sí, puede influir en el grado de interacción y colaboración en los AVA.

*Autogestión de los contenidos de aprendizaje (ACA):*

Motivación: La capacidad de los estudiantes para autogestionar los contenidos de aprendizaje en los AVA puede estar influenciada por su nivel de motivación y compromiso con el proceso educativo.

*Seguimiento a estudiantes (SE):*

Accesibilidad: Un adecuado seguimiento a los estudiantes puede garantizar que reciban el apoyo necesario para superar posibles barreras de accesibilidad y participación en los AVA.

**Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.**

A partir de la identificación y definición de los 12 factores sociales relevantes, se procedió a la creación de indicadores específicos para cada uno de ellos, lo que facilitó la elaboración de preguntas destinadas a enriquecer el cuestionario, principal instrumento de recolección de datos. Estas preguntas fueron organizadas en categorías que reflejan la diversidad de aspectos sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.

Inicialmente, se priorizó la obtención de información sobre el contexto socioeconómico, abordando aspectos como la edad, el estrato social y la ubicación geográfica de los participantes, con el objetivo de obtener un panorama completo de la población estudiada. Posteriormente, se abordaron áreas como el entorno familiar, las responsabilidades laborales y, finalmente, se indagó sobre aspectos académicos clave, tales como el acceso a recursos tecnológicos, la calidad del internet, las competencias digitales, así como la dinámica de interacción entre docentes y estudiantes, y entre los propios estudiantes.

Esta secuencia permitió una visión holística y una mejor comprensión y análisis de la influencia de diferentes aspectos socioeconómicos, familiares, laborales y académicos en la experiencia educativa de los estudiantes.

La segunda categorización viene como resultado de analizar los datos obtenidos en el cuestionario a través de la herramienta SPSS. Este análisis permitió identificar el orden de los factores según su impacto en la calidad de la educación virtual, como lo muestra la tabla 10.

**Tabla 10.**

*Factores sociales ordenados de mayor a menor impacto en la calidad de la educación virtual*

<b>N°</b>	<b>Código</b>	<b>Factor</b>	<b>Media</b>
<b>1</b>	OL	Obligaciones laborales	2,09
<b>2</b>	AIC	Acceso a un servicio de Internet con calidad	2,01
<b>3</b>	CPF	Compromisos personales y familiares	1,89
<b>4</b>	CS	El contexto socioeconómico	1,84
<b>5</b>	RED	La relación estudiante docente y estudiante – estudiante	1,4
<b>6</b>	AUI	Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet	1,39
<b>7</b>	ACA	Autogestión de los contenidos de aprendizaje	1,35
<b>8</b>	AF2	Antecedentes familiares y apoyo familiar	1,34
<b>9</b>	CD	Competencia Digital del Estudiante	1,33
<b>10</b>	RT	Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea	1,27
<b>11</b>	SE	Seguimiento a estudiantes	1,18
<b>12</b>	SAE	Satisfacción del estudiante	1,11

*Fuente:* Autoría Propia

### **Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.**

El análisis realizado a través del software SPSS reveló que el factor de Obligaciones Laborales (OL) tiene el mayor impacto en la calidad de la educación virtual de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez. Este hallazgo está respaldado por un estudio previo de Segovia et al. (2022), que examinó los factores asociados al abandono en la educación superior virtual en Colombia. En dicho estudio, se encontró que las obligaciones laborales representan una causa significativa de abandono, especialmente cuando la percepción del servicio educativo es baja y la dedicación diaria al estudio es limitada.

Otro hallazgo relevante en este estudio es el posicionamiento del factor Acceso a un servicio de Internet con Calidad (AIC) en un segundo lugar. Esto contrasta con los resultados de un estudio anterior realizado por Martelo et al. (2020), donde este mismo factor ocupó el último lugar en términos de la calidad de la educación virtual. Esta discrepancia podría atribuirse a las condiciones más favorables de acceso a Internet de la población de dicho estudio, en comparación con la del CEAD Vélez, que mayormente reside en áreas rurales. Este contraste subraya la importancia de considerar el contexto específico de cada población para comprender las características que la distinguen.

Por otra parte, el factor Satisfacción del Estudiante (SAE) se posicionó en último lugar en términos de su impacto en la educación virtual. Un estudio realizado por Chalela-Naffah et al. (2020) identificó que la satisfacción estudiantil es uno de los nueve factores clave que influyen en la deserción universitaria y está vinculada con la calidad docente y el método de enseñanza. Esto sugiere que los estudiantes del CEAD Vélez están satisfechos con la atención proporcionada por los docentes y el enfoque de enseñanza, ya que perciben que estas variables no afectan la calidad

de su educación en su contexto específico. Este hallazgo respalda el estatus de la UNAD como una universidad acreditada en alta calidad.

Finalmente, es relevante señalar que ninguno de los factores identificados en el estudio fue clasificado como de alto impacto, lo que indica que las condiciones sociales de la población estudiada están experimentando mejoras. Esta situación podría reflejar los esfuerzos tanto a nivel regional, departamental y nacional para implementar políticas y programas que promuevan el desarrollo y bienestar de la comunidad. Sin embargo, es importante continuar monitoreando y evaluando estos factores de manera regular para garantizar que las mejoras sean sostenibles y que se siga avanzando en la dirección correcta hacia una mayor equidad y calidad en la educación virtual.

**Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.**

Dado que el estudio reveló que el factor Obligaciones Laborales tuvo el mayor impacto en la calidad de la educación virtual, se recomienda que las entidades gubernamentales se aseguren de satisfacer las necesidades básicas de la población y de esta manera, permitirles disponer del tiempo necesario para dedicarse plenamente a sus actividades académicas.

Igualmente, teniendo en cuenta que el acceso a un servicio de Internet de calidad fue el segundo factor con mayor impacto, se sugiere considerar la institucionalización del uso de redes sociales para la interacción académica por parte de la UNAD. Esto facilitaría a los estudiantes el envío de sus actividades y les permitiría cumplir con sus responsabilidades académicas de manera más efectiva, especialmente considerando que la mayoría de la población reside en áreas rurales donde el acceso a Internet de calidad es limitado. Además, es crucial que el gobierno invierta en infraestructura de fibra óptica para garantizar el acceso a Internet en estas zonas rurales. En la era

de la globalización, donde la interconexión y el acceso a la información son fundamentales, mejorar la calidad del acceso a Internet puede contribuir significativamente a avanzar en la investigación y, en última instancia, mejorar la calidad educativa, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible para promover una mejor calidad de vida.

## Conclusiones

Después de una exhaustiva revisión documental y análisis de antecedentes en investigaciones relacionadas con la calidad de la educación y los factores sociales que pueden influir en ella, se han identificado 12 factores sociales recurrentes que, según las características de la población estudiada, se consideraron como influyentes. Estos factores son: El contexto socioeconómico (CS), los compromisos personales/familiares (CPF), las obligaciones laborales (OL), los antecedentes familiares y apoyo familiar (AF2), el acceso a un servicio de internet con calidad (AIC), los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea (RT), la autoeficacia del estudiante en el uso de Internet (AUI), la competencia digital del estudiante (CD), la satisfacción del estudiante (SAE), la relación estudiante docente y estudiante – estudiante (RED), la autogestión de los contenidos de aprendizaje (ACA) y el seguimiento a estudiantes (SE).

Para categorizar los factores sociales seleccionados, se desarrolló un instrumento compuesto por 51 preguntas cerradas. De estas, 40 fueron formuladas utilizando la escala Likert, mientras que 11 no se adscribieron a esta escala. El cuestionario se diseñó utilizando la plataforma Microsoft Forms y fue diligenciado por 294 estudiantes del CEAD Vélez de la UNAD. Los resultados recopilados se exportaron a un documento Excel y posteriormente se migraron al software SPSS para su análisis detallado.

Tras el análisis llevado a cabo mediante el software SPSS, se ha identificado que los factores sociales que tienen un mayor impacto en la calidad de la educación virtual de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez son las obligaciones laborales y el acceso a un servicio de Internet de calidad. Se observa que el 83.7% de los estudiantes que tienen obligaciones laborales consideran que su proceso de formación se ve afectado con un impacto mediano o alto.

Asimismo, el 83.2% de los estudiantes manifiesta que la calidad del servicio de Internet del que disponen no es lo suficientemente bueno, lo cual incide negativamente en su proceso educativo. Estos hallazgos sugieren que abordar estas áreas críticas es fundamental para mejorar la calidad de la educación virtual ofrecida a los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez.

Igualmente, se ha identificado que los factores sociales que menor impacto tienen en la calidad de la educación de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez son la satisfacción del estudiante y el seguimiento a estudiantes. Se observa que el 89,4% de los estudiantes se sienten satisfechos con la formación recibida en la universidad, según sus expectativas respecto al programa que están cursando y que el 82,9% de los estudiantes se siente a gusto con el acompañamiento recibido por los docentes de la universidad, es decir, que el impacto de estos factores en la calidad de la educación virtual es bajo.

Finalmente, es crucial destacar que el bajo impacto observado en varios de los factores sociales analizados en relación con la calidad de la educación, constituye evidencia significativa del compromiso de la UNAD con los estándares de alta calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), tal como lo establece la ley 1330 de 2019. Estos resultados subrayan el cumplimiento de las exigencias normativas por parte de la universidad, lo que fortalece su posición como una institución acreditada en alta calidad.

## Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados encontrados en el trabajo de investigación y en busca de mejorar la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez, se sugieren las siguientes recomendaciones, que están direccionadas a mitigar la afectación en calidad de la educación virtual, de los factores sociales: obligaciones laborales y acceso a un internet con calidad.

Para abordar las obligaciones laborales de los estudiantes, se sugiere la implementación de un convenio con las alcaldías de la región. Este convenio estaría dirigido a subsidiar a los estudiantes matriculados en programas de educación superior, con el fin de que puedan cubrir sus necesidades básicas sin la necesidad de trabajar o trabajando menos tiempo, permitiéndoles dedicar el tiempo necesario a sus actividades académicas. Esta propuesta se fundamenta en la viabilidad demostrada por convenios anteriores entre el CEAD Vélez y las alcaldías, los cuales han subsidiado la matrícula en educación superior. Es importante reconsiderar estos convenios, dado que los programas del estado ahora ofrecen educación superior de manera gratuita, desde su política de gratuidad.

Desde la universidad, se recomienda establecer espacios de asesoramiento y apoyo destinados a ayudar a los estudiantes en la gestión efectiva de su tiempo y en la priorización de responsabilidades. Este enfoque facilitaría a los estudiantes la optimización de su tiempo, permitiéndoles discernir qué actividades pueden reducir o dejar de realizar, y así liberar tiempo para dedicarse plenamente a sus compromisos académicos.

En lo que respecta al acceso a internet de calidad, se sugiere buscar el respaldo del Gobierno Nacional mediante su iniciativa de comunidades de conectividad, la cual tiene como objetivo llevar internet a las regiones más remotas del país. Posteriormente, en colaboración con las juntas de acción comunal se pueden establecer redes de conexión a internet que sean estables y

de alta velocidad. Esto permitiría a los estudiantes acceder y participar sin inconvenientes en sus actividades académicas en línea.

Asimismo, se sugiere establecer alianzas con entidades financieras, instituciones gubernamentales o fundaciones con el fin de proporcionar a los estudiantes planes de datos que cubran la demanda de internet necesaria para el trabajo en línea en la universidad. Esto incluiría acceso al campus virtual, material de apoyo, biblioteca y todas las herramientas necesarias para la educación virtual en la UNAD.

Se recomienda para futuras investigaciones realizar una clasificación más detallada de la población estudiada, considerando aspectos como el programa académico en el que están inscritos los participantes. Esto permitiría relacionar los resultados obtenidos con las condiciones específicas de registro calificado de cada programa, lo que a su vez posibilitaría sugerir acciones específicas para mejorar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

Asimismo, se sugiere realizar un estudio de los planes de desarrollo a nivel regional, departamental y nacional. Estos planes ofrecen una visión completa de las necesidades y prioridades de la población, así como de las estrategias y acciones planificadas para abordarlas. Al estudiar estos planes, los investigadores podrían identificar áreas prioritarias de intervención y evaluar la efectividad de las políticas implementadas en relación con la mejora de la calidad de la educación virtual. Este enfoque permitirá una comprensión más profunda del contexto socioeconómico y político en el que se desarrolla la educación virtual, lo que a su vez informaría la formulación de políticas y programas más efectivos y pertinentes.

Por último, se recomienda mantener un compromiso constante con la excelencia académica y el cumplimiento de los estándares establecidos por el Ministerio de Educación

Nacional. Además, se sugiere llevar a cabo evaluaciones periódicas de calidad para supervisar el rendimiento institucional y asegurar la mejora continua en todos los aspectos de la educación virtual.

## Referencias

- Aguilera, R. (2017). *Aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Educación Superior y Sociedad (ESS) (22)22, 131-149.  
<http://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/issue/view/5>
- Cabero, J., Llorente, M. C., y Marín, V. (2011). Las prácticas con TIC: el acercamiento a la Sociedad del conocimiento. ¿Están los alumnos capacitados? En Rosabel Roig y Cosino Laneve (Eds.), *La práctica educativa en la sociedad de la información. Innovación a través de la investigación* (pp. 71-81). AlcoyBrescia: Marfil y Scuola Editrice.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3737723>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017, 21 de marzo). *La provincia de Vélez, paraíso folclórico, cultural y productivo de Santander*.  
<https://www.camaradirecta.com/noticias/la-provincia-de-velez-paraíso-folclórico-cultural-y-productivo-de-santander/>
- Castro, M. (2017). La comunicación en la educación virtual y los desafíos de la relación docente estudiante. *Virtu@lmente*, 4(1), 96–109.  
<https://doi.org/10.21158/2357514x.v4.n1.2016.1524>
- Cevallos, A., Polo, E., Salgado, D., y Orbea, M. (2017). *Métodos y técnicas de investigación*. Guayaquil-Ecuador: Grupo Compás.  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodología.pdf>
- Chalela-Naffah, S., Valencia-Arias, A., Ruiz-Rojas, G., y Cadavid-Orrego, M. (2020). Factores psicosociales y familiares que influyen en la deserción en estudiantes universitarios en el contexto de los países en desarrollo. *Revista Lasallista de Investigación*, 17(1), 103–115.  
<https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.22507/rli.v17n1a9>

- Chasteauneuf, D. (2009). El cuestionario: diseño del cuestionario. *Universidad de Granada, España Investigación Aplicada*, (3), 5.  
<https://www.ugr.es/~diploeio/documentos/tema2.pdf>
- Corredor, N. (2019). Factores de la calidad educativa desde una perspectiva multidimensional: Análisis en siete regiones de Colombia. *Plumilla Educativa*, 23 (1), 121-139.  
<https://doi.org/10.30554/plumillaedu.1.3350.2019>
- Decreto 1295 de 2010. (2010, 20 de abril). Ministerio de Educación Nacional. *Diario Oficial*. año CXLIV. N. 47687. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1261393>
- Decreto 1330 de 2019. (2019, 25 de julio). Ministerio de Educación Nacional. *Diario Oficial* año CLV NO. 51.025. [https://www.mineduccion.gov.co/1780/articles-387348\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1780/articles-387348_archivo_pdf.pdf)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). *Indicadores de necesidades básicas insatisfechas (NBI), según recientes agregaciones territoriales*.  
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/necesidades-basicas-insatisfechas-nbi>
- Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios [ECACEN]. (2021). *Proyecto Educativo de Programa Maestría en Administración de organizaciones*. Bogotá D.D.: UNAD
- García, G., García, R., y Lozano, A. (2020). Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico. *Revista Educación*, 44(2), 441-456. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.39714>

- Gómez, N. (2019). Factores de la calidad educativa desde una perspectiva multidimensional: Análisis en siete regiones de Colombia. *Plumilla educativa*, 23(1), 121-139.  
<https://doi.org/10.30554/plumillaedu.1.3350.2019>
- Gros, B. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el e-learning para el Siglo XXI*. Barcelona, España: editorial UOC, pp. 51-90.
- Guzmán-Miranda, O. y Caballero-Rodríguez, T. (2012). La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. *Santiago*, (128), 336-350.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación* (6° ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.  
<http://goo.gl/cSVy7B>
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56.  
<http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>
- Leal, J. (2021, 12 de enero) *El Rector Opina - La educación virtual no es como la pintan*.  
<https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/4103-el-rector-opina-la-educacion-virtual-no-es-como-la-pintan>
- Ley 1188 de 2008. (2008, 25 de abril). Congreso de la República. Diario oficial No 46971.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1826776#>
- Ley 30 de 1992. (1992, 28 de diciembre). Congreso de la República. Diario oficial No 40.700.  
[https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_col\\_ley\\_30\\_sp.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_30_sp.pdf)
- Lloyd, M. (2020). Desigualdades educativas y la brecha digital en tiempos de COVID-19. En J. Girón. (Eds.), *Educación y pandemia una visión académica* (pp. 115-121). Issue. Universidad Nacional Autónoma de México.

Martelo, R., Franco, D. y Oyola, P. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. *Revista Espacios*, 41(46), 352-361.

<https://www.revistaespacios.com/a20v41n46/a20v41n46p29.pdf>

Martínez, H., Zapata, J. y López, R. (2021). Revolución tecnológica y educación virtual. un recorrido histórico. *Revista de Estudios Clínicos e Investigación Psicológica*, 11(22), 58.

[https://www.researchgate.net/publication/367797221\\_Revolucion\\_tecnologica\\_y\\_educacion\\_virtual\\_Un\\_recorrido\\_historico](https://www.researchgate.net/publication/367797221_Revolucion_tecnologica_y_educacion_virtual_Un_recorrido_historico)

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.

<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Ministerio de Educación Nacional. (2022). *Informe Nacional de Educación Superior*.

<https://snies.mineduacion.gov.co/portal/Informes-e-indicadores/Perfiles-departamentales-de-Educacion-Superior/>

Ministerio de Educación Nacional. (2024). *Educación virtual o educación en línea*.

<https://www.mineduacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Informacion-Destacada/196492:Educacion-virtual-o-educacion-en-linea>

Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>

Nieto, R. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. *Revista Historia de la*

*Educación Latinoamericana*, 14(19), 137-150. <http://dx.doi.org/10.9757/Rhela.19.06>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2007).

*Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos.*

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150272>

Padilla-Carmona, T., Gil, J. y Rísquez, A. (2022). Autoeficacia en el uso de TIC en estudiantes universitarios maduros. *Revista de la Facultad de Educación*, 25(1), 19-40.

<https://doi.org/10.5944/educXX1.30254>

Policía Nacional de Colombia. (2022). *Estadística delictiva violencia intrafamiliar.*

<https://www.policia.gov.co/grupo-informacion-criminalidad/estadistica-delictiva>

Quiñones-Negrete, M., Martín-Cuadrado, A. y Coloma-Manrique, C. (2021). Rendimiento académico y factores educativos de estudiantes del programa de educación en entorno virtual. Influencia de variables docentes. *Formación universitaria*, 14(3), 25-36.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000300025>.

Ramírez, A. y Morales, C. (2017). *Factores asociados a la permanencia y graduación universitaria en estudiantes de educación virtual y a distancia de la Universidad Nacional*

*Abierta ya Distancia UNAD-Zona Sur* [Proyecto de investigación] Repositorio

Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35484>

Rodríguez, M. (2020). Rol del docente y estudiante en la educación virtual. *Revista Multi-*

*Ensayos*, 6(12), 28-37. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v6i12.10117>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Secaira, J., Ocampo, R., Mena, E. y Kovalenko, I. (2022). Factores que influyen en la satisfacción del alumnado universitario en la educación en línea: Un estudio con SEM (Modelo de

ecuaciones estructurales). *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E48), 437-449.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/factores-que-influyen-en-la-satisfacción-del/docview/2695093536/se-2?accountid=48784>

Sedano, J. (2023). *Reconocimiento de competencias básicas en TIC de los estudiantes que ingresan a primera y segunda matrícula de nivel profesional en el CEAD VÉLEZ de la UNAD*. [Proyecto de investigación]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/56789>

Segovia-García, N., Said-Hung, E. y García, F. (2022). Educación superior virtual en Colombia: factores asociados al abandono. *Educación XXI: revista de la Facultad de Educación*, 25(1), 197-218. <https://doi.org/10.5944/educXX1.30455>

Sierra, C. (2011). La educación virtual como favorecedora del aprendizaje autónomo. *Redalyc*, 5(9), 73-88. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343929221006>

Silva, J., Bernal E., y Hernández, C. (2014). *Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior en Colombia*. MEN.

[https://mineducacion.gov.co/1621/articles-339660\\_archivo\\_pdf.pdf](https://mineducacion.gov.co/1621/articles-339660_archivo_pdf.pdf)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2011). *Proyecto Académico Pedagógico Solidario*.

<https://academia.unad.edu.co/images/pap-solidario/PAP%20solidario%20v3.pdf>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2022). *Balance Social de Gestión vigencia 2022*.

<https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2022/620-documento-balance-social-de-gestion-vigencia-2022>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2023). *Plan de Desarrollo Docenal 2023 – 2034*

*UNAD 5.0 Más UNAD, más Equidad Modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad.* [https://informacion.unad.edu.co/images/2023/PLAN\\_DE\\_DESARROLLO\\_2023-2034.pdf](https://informacion.unad.edu.co/images/2023/PLAN_DE_DESARROLLO_2023-2034.pdf).

Valenzuela, J. (2009). La calidad en la educación virtual: ¿son los estándares una "camisa de fuerza" para las instituciones educativas?. *Revista Iberoamericana de Investigación en Educación Superior*, 25-39.

<https://repositorio.tec.mx/ortec/bitstream/handle/11285/578186/La%20calidad%20en%20a%20educacion%20virtual.%20Son%20los%20estandares%20una%20camisa%20de%20fuerza%20para%20las%20instituciones%20educativas.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Varas-Meza, H., Suárez-Amaya, W., López-Valenzuela, C. y Valdés-Montecinos, M. (2020). Educación virtual: factores que influyen en su expansión en América Latina. *Utopía y praxis latinoamericana*, 25(13), 21-40. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4292698>

Wikimedia Commons. (2015, 20 de diciembre). *Localización de la provincia de Vélez, Santander, Colombia.* [https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Colombia\\_-\\_Santander\\_-\\_V%C3%A9lez\\_\(provincia\).svg](https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Colombia_-_Santander_-_V%C3%A9lez_(provincia).svg)

Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), 217-235. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331445859012>

## Anexos

### Anexo A.

#### *Resumen Analítico Especializado – RAE*

<b>Resumen Analítico Especializado – RAE</b>	
<b>Título</b>	Análisis de los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual
<b>Modalidad de Trabajo de grado</b>	Proyecto de investigación
<b>Línea de investigación</b>	Factores asociados a la calidad de la educación a distancia
<b>Autores</b>	Francisco Javier Castellanos González y Steffi Greisy Marín Díaz
<b>Institución</b>	Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)
<b>Fecha</b>	01 de abril de 2024
<b>Palabras Clave</b>	Factores sociales, calidad de la educación virtual, conectividad, seguimiento a estudiantes.
<b>Problema</b>	¿Cuál es el impacto de los factores sociales en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez?
<b>Descripción</b>	En Colombia, la demanda de acceso a la educación superior ha aumentado en los últimos años, con estudiantes de diversos orígenes geográficos y socioeconómicos. Para garantizar la inclusión, se han implementado estrategias que amplían la oferta educativa, incluyendo la modalidad virtual. El estudio de la calidad de la educación virtual ha significado grandes desafíos, debido a las dificultades para comprender los factores involucrados en su definición, promoción y administración (Valenzuela, 2009). El objetivo de este trabajo es analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez. Para ello, se identificaron y categorizaron 12 factores sociales relevantes. Se desarrolló un cuestionario con 51 ítems, utilizando la escala Likert, y se recopilaron 294 respuestas de los estudiantes. Los resultados, analizados con SPSS, destacan la influencia significativa de los factores: obligaciones laborales y acceso a un servicio de internet con calidad, mientras que la satisfacción del estudiante y el seguimiento a estudiantes tuvieron un impacto menor. Estos hallazgos resaltan el compromiso de la UNAD con el cumplimiento de estándares de alta calidad. Se recomienda ofrecer asesoramiento para la gestión del tiempo, mejorar la infraestructura tecnológica y ofrecer programas de capacitación en competencias digitales.
<b>Objetivos</b>	Objetivo general  Analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez, mediante un estudio cuantitativo para

	<p>comprender los desafíos del contexto y proponer acciones específicas que promuevan la excelencia educativa.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.</p> <p>Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.</p> <p>Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.</p> <p>Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.</p>
<b>Contenidos</b>	<p>Lista de tablas</p> <p>Lista de figuras</p> <p>Lista de anexos</p> <p>Problema</p> <p>Justificación</p> <p>Objetivos</p> <p>Marco Referencial</p> <p>Marco Metodológico</p> <p>Resultados y Análisis</p> <p>Conclusiones</p> <p>Recomendaciones</p> <p>Referencias</p> <p>Anexos</p>
<b>Metodología</b>	<p>El presente estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, tal como lo señalan Hernández-Sampieri et al. (2014), donde el proceso es secuencial y probatorio, con cada etapa rigurosamente precediendo a la siguiente, refinando así la idea inicial a lo largo de la investigación.</p> <p>La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional. El enfoque descriptivo se selecciona con el propósito de identificar, clasificar y medir el impacto de los factores sociales en la calidad de la educación virtual en los estudiantes de la UNAD CEAD VÉLEZ. Además, este estudio se clasifica como correlacional, ya que, dado a su objetivo, es necesario establecer relaciones y vínculos entre las diversas variables sociales y su incidencia en la calidad de la educación virtual.</p> <p>La población fueron los estudiantes de la UNAD CEAD VÉLEZ, con una muestra probabilística de 294 estudiantes.</p> <p>Las técnicas fueron documentales y de campo y los instrumentos: Matriz en el programa de software de hojas de cálculo Excel y el cuestionario.</p>

<b>Conclusiones</b>	<p>Después de una exhaustiva revisión documental y análisis de antecedentes en investigaciones relacionadas con la calidad de la educación y los factores sociales que pueden influir en ella, se han identificado 12 factores sociales recurrentes que, según las características de la población estudiada, se consideraron como influyentes. Estos factores son: El contexto socioeconómico (CS), los compromisos personales/familiares (CPF), las obligaciones laborales (OL), los antecedentes familiares y apoyo familiar (AF2), el acceso a un servicio de internet con calidad (AIC), los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea (RT), la autoeficacia del estudiante en el uso de Internet (AUI), la competencia digital del estudiante (CD), la satisfacción del estudiante (SAE), la relación estudiante docente y estudiante – estudiante (RED), la autogestión de los contenidos de aprendizaje (ACA) y el seguimiento a estudiantes (SE).</p> <p>Para categorizar los factores sociales seleccionados, se desarrolló un instrumento compuesto por 51 preguntas cerradas. De estas, 40 fueron formuladas utilizando la escala Likert, mientras que 11 no se adscribieron a esta escala. El cuestionario se diseñó utilizando la plataforma Microsoft Forms y fue diligenciado por 294 estudiantes del CEAD Vélez de la UNAD. Los resultados recopilados se exportaron a un documento Excel y posteriormente se migraron al software SPSS para su análisis detallado.</p> <p>Tras el análisis llevado a cabo mediante el software SPSS, se ha identificado que los factores sociales que tienen un mayor impacto en la calidad de la educación virtual de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez son las obligaciones laborales y el acceso a un servicio de Internet de calidad. Se observa que el 83.7% de los estudiantes que tienen obligaciones laborales consideran que su proceso de formación se ve afectado con un impacto mediano o alto. Asimismo, el 83.2% de los estudiantes manifiesta que la calidad del servicio de Internet del que disponen no es lo suficientemente bueno, lo cual incide negativamente en su proceso educativo. Estos hallazgos sugieren que abordar estas áreas críticas es fundamental para mejorar la calidad de la educación virtual ofrecida a los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez.</p> <p>Igualmente, se ha identificado que los factores sociales que menor impacto tienen en la calidad de la educación de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez son la satisfacción del estudiante y el seguimiento a estudiantes. Se observa que el 89,4% de los estudiantes se sienten satisfechos con la formación recibida en la universidad, según sus expectativas respecto al programa que están cursando y que el 82,9% de los estudiantes se siente a gusto con el acompañamiento recibido por los</p>
---------------------	--

	<p>docentes de la universidad, es decir, que el impacto de estos factores en la calidad de la educación virtual es bajo.</p> <p>Finalmente, es crucial destacar que el bajo impacto observado en varios de los factores sociales analizados en relación con la calidad de la educación, constituye evidencia significativa del compromiso de la UNAD con los estándares de alta calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), tal como lo establece la ley 1330 de 2019. Estos resultados subrayan el cumplimiento de las exigencias normativas por parte de la universidad, lo que fortalece su posición como una institución acreditada en alta calidad.</p>
<b>Referencias</b>	<p>Aguilera, R. (2017). <i>Aseguramiento de la calidad de la educación superior</i>. Educación Superior y Sociedad (ESS) (22)22, 131-149.  <a href="http://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/issue/view/5">http://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/issue/view/5</a></p> <p>Cabero, J., Llorente, M. C., y Marín, V. (2011). Las prácticas con TIC: el acercamiento a la Sociedad del conocimiento. ¿Están los alumnos capacitados? En Rosabel Roig y Cosino Laneve (Eds.), <i>La práctica educativa en la sociedad de la información. Innovación a través de la investigación</i> (pp. 71-81). AlcoyBrescia: Marfil y Scuola Editrice.  <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3737723">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3737723</a></p> <p>Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017, 21 de marzo). <i>La provincia de Vélez, paraíso folclórico, cultural y productivo de Santander</i>. <a href="https://www.camaradirecta.com/noticias/la-provincia-de-velez-paraiso-folclorico-cultural-y-productivo-de-santander/">https://www.camaradirecta.com/noticias/la-provincia-de-velez-paraiso-folclorico-cultural-y-productivo-de-santander/</a></p> <p>Castro, M. (2017). La comunicación en la educación virtual y los desafíos de la relación docente estudiante. <i>Virtu@lmente</i>, 4(1), 96–109. <a href="https://doi.org/10.21158/2357514x.v4.n1.2016.1524">https://doi.org/10.21158/2357514x.v4.n1.2016.1524</a></p> <p>Cevallos, A., Polo, E., Salgado, D., y Orbea, M. (2017). <i>Métodos y técnicas de investigación</i>. Guayaquil-Ecuador: Grupo Compás. <a href="http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodología.pdf">http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodología.pdf</a></p> <p>Chalela-Naffah, S., Valencia-Arias, A., Ruiz-Rojas, G., y Cadavid-Orrego, M. (2020). Factores psicosociales y familiares que influyen en la deserción en estudiantes universitarios en el contexto de los países en desarrollo. <i>Revista Lasallista de Investigación</i>, 17(1), 103–115. <a href="https://doi.org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.22507/rli.v17n1a9">https://doi.org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.22507/rli.v17n1a9</a></p>

- Chasteauneuf, D. (2009). El cuestionario: diseño del cuestionario. *Universidad de Granada, España Investigación Aplicada*, (3), 5. <https://www.ugr.es/~diploeio/documentos/tema2.pdf>
- Corredor, N. (2019). Factores de la calidad educativa desde una perspectiva multidimensional: Análisis en siete regiones de Colombia. *Plumilla Educativa*, 23 (1), 121-139. <https://doi.org/10.30554/plumillaedu.1.3350.2019>
- Decreto 1295 de 2010. (2010, 20 de abril). Ministerio de Educación Nacional. *Diario Oficial. año CXLIV. N. 47687*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1261393>
- Decreto 1330 de 2019. (2019, 25 de julio). Ministerio de Educación Nacional. *Diario Oficial año CLV NO. 51.025*. [https://www.mineducacion.gov.co/1780/articulos-387348\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1780/articulos-387348_archivo_pdf.pdf)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). *Indicadores de necesidades básicas insatisfechas (NBI), según recientes agregaciones territoriales*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/necesidades-basicas-insatisfechas-nbi>
- Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios [ECACEN]. (2021). *Proyecto Educativo de Programa Maestría en Administración de organizaciones*. Bogotá D.D.: UNAD
- García, G., García, R., y Lozano, A. (2020). Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico. *Revista Educación*, 44(2), 441-456. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.39714>
- Gómez, N. (2019). Factores de la calidad educativa desde una perspectiva multidimensional: Análisis en siete regiones de Colombia. *Plumilla educativa*, 23(1), 121-139. <https://doi.org/10.30554/plumillaedu.1.3350.2019>
- Gros, B. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el e-learning para el Siglo XXI*. Barcelona, España: editorial UOC, pp. 51-90.

	<p>Guzmán-Miranda, O. y Caballero-Rodríguez, T. (2012). La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. <i>Santiago</i>, (128), 336-350.</p> <p>Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, M. (2014) <i>Metodología de la investigación</i> (6° ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. <a href="http://goo.gl/cSVy7B">http://goo.gl/cSVy7B</a></p> <p>Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. <i>Revista Fuente</i>, 3(6), 46-56. <a href="http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431">http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431</a></p> <p>Leal, J. (2021, 12 de enero) <i>El Rector Opina - La educación virtual no es como la pintan</i>. <a href="https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/4103-el-rector-opina-la-educacion-virtual-no-es-como-la-pintan">https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/4103-el-rector-opina-la-educacion-virtual-no-es-como-la-pintan</a></p> <p>Ley 1188 de 2008. (2008, 25 de abril). Congreso de la República. Diario oficial No 46971. <a href="https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1826776#">https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1826776#</a></p> <p>Ley 30 de 1992. (1992, 28 de diciembre). Congreso de la República. Diario oficial No 40.700. <a href="https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_30_sp.pdf">https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_30_sp.pdf</a></p> <p>Lloyd, M. (2020). Desigualdades educativas y la brecha digital en tiempos de COVID-19. En J. Girón. (Eds.), <i>Educación y pandemia una visión académica</i> (pp. 115-121). Issue. Universidad Nacional Autónoma de México.</p> <p>Martelo, R., Franco, D. y Oyola, P. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. <i>Revista Espacios</i>, 41(46), 352-361. <a href="https://www.revistaespacios.com/a20v41n46/a20v41n46p29.pdf">https://www.revistaespacios.com/a20v41n46/a20v41n46p29.pdf</a></p> <p>Martínez, H., Zapata, J. y López, R. (2021). Revolución tecnológica y educación virtual. un recorrido histórico. <i>Revista de Estudios Clínicos e Investigación Psicológica</i>, 11(22), 58. <a href="https://www.researchgate.net/publication/367797221_Revolucion_tecnologica_y_educacion_virtual_Un_recorrido_historico">https://www.researchgate.net/publication/367797221_Revolucion_tecnologica_y_educacion_virtual_Un_recorrido_historico</a></p>
--	---

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Ministerio de Educación Nacional. (2022). *Informe Nacional de Educación Superior*. <https://snies.mineduacion.gov.co/portal/Informes-e-indicadores/Perfiles-departamentales-de-Educacion-Superior/>
- Ministerio de Educación Nacional. (2024). *Educación virtual o educación en línea*. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Informacion-Destacada/196492:Educacion-virtual-o-educacion-en-linea>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Nieto, R. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 137-150. <http://dx.doi.org/10.9757/Rhela.19.06>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150272>
- Padilla-Carmona, T., Gil, J. y Rísquez, A. (2022). Autoeficacia en el uso de TIC en estudiantes universitarios maduros. *Revista de la Facultad de Educación*, 25(1), 19-40. <https://doi.org/10.5944/educXX1.30254>
- Policía Nacional de Colombia. (2022). *Estadística delictiva violencia intrafamiliar*. <https://www.policia.gov.co/grupo-informacion-criminalidad/estadistica-delictiva>
- Quiñones-Negrete, M., Martín-Cuadrado, A. y Coloma-Manrique, C. (2021). Rendimiento académico y factores educativos de estudiantes del programa de educación en entorno virtual. Influencia de variables docentes. *Formación universitaria*, 14(3), 25-36. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000300025>.

- Ramírez, A. y Morales, C. (2017). *Factores asociados a la permanencia y graduación universitaria en estudiantes de educación virtual y a distancia de la Universidad Nacional Abierta ya Distancia UNAD-Zona Sur* [Proyecto de investigación] Repositorio Institucional UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35484>
- Rodríguez, M. (2020). Rol del docente y estudiante en la educación virtual. *Revista Multi-Ensayos*, 6(12), 28-37.  
<https://doi.org/10.5377/multiensayos.v6i12.10117>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secaira, J., Ocampo, R., Mena, E. y Kovalenko, I. (2022). Factores que influyen en la satisfacción del alumnado universitario en la educación en línea: Un estudio con SEM (Modelo de ecuaciones estructurales). *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E48), 437-449.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/factores-que-influyen-en-la-satisfaccion-del/docview/2695093536/se-2?accountid=48784>
- Sedano, J. (2023). *Reconocimiento de competencias básicas en TIC de los estudiantes que ingresan a primera y segunda matrícula de nivel profesional en el CEAD VÉLEZ de la UNAD*. [Proyecto de investigación]. Repositorio Institucional UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/56789>
- Segovia-García, N., Said-Hung, E. y García, F. (2022). Educación superior virtual en Colombia: factores asociados al abandono. *Educación XXI: revista de la Facultad de Educación*, 25(1), 197-218.  
<https://doi.org/10.5944/educXX1.30455>
- Sierra, C. (2011). La educación virtual como favorecedora del aprendizaje autónomo. *Redalyc*, 5(9), 73-88.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343929221006>
- Silva, J., Bernal E., y Hernández, C. (2014). *Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior en Colombia*. MEN.

	<p><a href="https://mineduacion.gov.co/1621/articles-339660_archivo_pdf.pdf">https://mineduacion.gov.co/1621/articles-339660_archivo_pdf.pdf</a></p> <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2011). <i>Proyecto Académico Pedagógico Solidario</i>. <a href="https://academia.unad.edu.co/images/pap-solidario/PAP%20solidario%20v3.pdf">https://academia.unad.edu.co/images/pap-solidario/PAP%20solidario%20v3.pdf</a></p> <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2022). <i>Balance Social de Gestión vigencia 2022</i>. <a href="https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2022/620-documento-balance-social-de-gestion-vigencia-2022">https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2022/620-documento-balance-social-de-gestion-vigencia-2022</a></p> <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2023). <i>Plan de Desarrollo Docenal 2023 – 2034 UNAD 5.0 Más UNAD, más Equidad Modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad</i>. <a href="https://informacion.unad.edu.co/images/2023/PLAN_DE_DESARROLLO_2023-2034.pdf">https://informacion.unad.edu.co/images/2023/PLAN_DE_DESARROLLO_2023-2034.pdf</a>.</p> <p>Valenzuela, J. (2009). La calidad en la educación virtual: ¿son los estándares una "camisa de fuerza" para las instituciones educativas?. <i>Revista Iberoamericana de Investigación en Educación Superior</i>, 25-39. <a href="https://repositorio.tec.mx/ortec/bitstream/handle/11285/578186/La%20calidad%20en%20la%20educacion%20virtual.%20Son%20los%20estandares%20una%20camisa%20de%20fuerza%20para%20las%20instituciones%20educativas.pdf?sequence=6&amp;isAllowed=y">https://repositorio.tec.mx/ortec/bitstream/handle/11285/578186/La%20calidad%20en%20la%20educacion%20virtual.%20Son%20los%20estandares%20una%20camisa%20de%20fuerza%20para%20las%20instituciones%20educativas.pdf?sequence=6&amp;isAllowed=y</a></p> <p>Varas-Meza, H., Suárez-Amaya, W., López-Valenzuela, C. y Valdés-Montecinos, M. (2020). Educación virtual: factores que influyen en su expansión en América Latina. <i>Utopía y praxis latinoamericana</i>, 25(13), 21-40. <a href="https://doi.org/10.5281/zenodo.4292698">https://doi.org/10.5281/zenodo.4292698</a></p> <p>Wikimedia Commons. (2015, 20 de diciembre). <i>Localización de la provincia de Vélez, Santander, Colombia</i>. <a href="https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Colombia_-_Santander_-_V%C3%A9lez_(provincia).svg">https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Colombia_-_Santander_-_V%C3%A9lez_(provincia).svg</a></p> <p>Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. <i>RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia</i>, 19(2), 217-235. <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331445859012">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331445859012</a></p>
--	---

<b>Anexos</b>	Formato de validación del instrumento Diligenciamiento del formato de validación por parte de los expertos Matriz en el programa de software de hojas de cálculo Excel Cuestionario Consentimiento informado-Autorización para aplicar el instrumento Aplicación del cuestionario mediante Microsoft Forms
---------------	---

## Anexo B.

*Caracterización de los estudiantes de la UNAD CEAD Vélez, periodo 16-01 de 2023*

Doc	Tipo de Es	Tipo Carac	TD	Doc	Estudiante	Ultimo Ac	Fecha enc	Edad	Sexo	Identidad	Orientaci	Pais	Departam	Ciudad	Direccion	Estrat
1005196206	NUEVO	Licenciatura:CC		1005196206	NELLY ALEXA	20230221	20230109	21	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	villa de llanc	Uno
1101759033	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1101759033	BELKIS ELIAN	20230219	20230209	27	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	VELEZ	calle 11 856	Dos
1002723503	NUEVO	Nuevos ECE:CC		1002723503	KAREN JULIE	20230220	20230127	21	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Boyacá	SAN JOSE DE	vereda san r	Uno
1097667473	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1097667473	ANGI KATERI	20230219	20230130	23	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	LA BELLEZA	CRA 4 N 507	Uno
1005195982	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1005195982	TANIA LIZBE	20230217	20230206	19	F	Femenina	No responde	Colombia	Santander	BOLIVAR	LOMA ALTA	Uno
1005341121	NUEVO	Nuevos ECIS:CC		1005341121	THESSAY MIC	20230221	20230206	21	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	cra419101	Dos
1019132997	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1019132997	CARLOS SAN	20230221	20230116	25	M	Masculino	Heterosexu	Colombia	Santander	VELEZ	Villa del Bos	Tres
1099217398	NUEVO	Nuevos ECIS:CC		1099217398	CRISTIAN CA	20230221	20230130	23	M	Masculino	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	CRA 11 No 11	Uno
1000861286	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1000861286	CARLOS AND	20230221	20230125	22	M	Masculino	Heterosexu	Colombia	Santander	BUCARAMA	CR28C19518	Dos
1005341829	NUEVO	Licenciatura:CC		1005341829	ESTEFANIA F	20230220	20230129	19	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	vereda franc	Uno
1005546514	NUEVO	Nuevos ECB:CC		1005546514	JOSE MIGUEL	20230219	20230209	20	M	Masculino	Heterosexu	Colombia	Santander	VELEZ		Uno
1057516488	NUEVO	Licenciatura:CC		1057516488	YULIETH KAT	20230220	20230114	26	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Boyacá	SANTANA	Vereda San f	Uno
1096482051	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1096482051	DAIVER HERI	20230221	20230202	18	M	Masculino	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	Vr Cristales	Uno
1097994335	NUEVO	Nuevos ECB:CC		1097994335	CRISTIAN M	20230221	20230130	27	M	Masculino	Heterosexu	Colombia	Santander	VELEZ	calle107 E pa	Uno
1099216899	NUEVO	Nuevos ECIS:CC		1099216899	LISETH NATA	20230220	20230119	24	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	urbanizacin l	Uno
1099217363	NUEVO	Nuevos ECB:CC		1099217363	JOHAN SEBA	20230221	20230124	23	M	Masculino	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	cra 11 1225	Uno
1099343294	NUEVO	Licenciatura:CC		1099343294	LEIDY LILIAN	20230221	20230208	26	F	Femenina	No responde	Colombia	Santander	GUAVATA	VEREDA EST/	Uno
1005565428	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1005565428	NEILA CAROI	20230221	20230130	22	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	FLORIDABLA	Diagonal 56	Uno
1011320641	NUEVO	Nuevos ECE:CC		1011320641	DANNA LORI	20230219	20230131	18	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	BARBOSA	carrera 3b 16	Dos
1016595917	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1016595917	LAURA DANI	20230220	20230203	16	F	Femenina	Otro	Colombia	Santander	CIMITARRA		Uno
1099262120	NUEVO	Nuevos ECA:CC		1099262120	NICOL VALEN	20230221	20230130	19	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	CIMITARRA	calle 9B N 12	Uno
1099544587	NUEVO	Licenciatura:CC		1099544587	YENIFER SAR	20230221	20230204	17	F	Femenina	Heterosexu	Colombia	Santander	CIMITARRA	Cra 2 1239 bi	Uno

## Anexo C.

*Formato de validación del instrumento*

### UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

### FORMATO DE VALIDACIÓN

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA  
EDUCACIÓN VIRTUAL**

**AUTORES:  
FRANCISCO JAVIER CASTELLANOS GONZALEZ  
STEFFI GREISY MARÍN DÍAZ**

**DIRECTOR:  
SC.D. JUAN MANUEL SANTACRUZ VALCÁRCEL**

**VÉLEZ, OCTUBRE DE 2023**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR EXPERTOS**

Fecha:

Estimado (a) experto (a): \_\_\_\_\_

El propósito de este instrumento es solicitar su valiosa colaboración como validador del cuestionario que será empleado como técnica de compilación de información para el desarrollo del trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN**

**EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL;** para optar por el título de Magister en Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, a fin de evaluar las preguntas contentivas, considerando los siguientes aspectos:

- Pertinencia de las preguntas con los objetivos de la investigación.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente factor.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente indicador
- Redacción adecuada de las preguntas.

Agradecidos por la contribución que pueda aportar al respecto se despiden de usted,

Francisco Javier Castellanos González

Steffi Greisy Marín Díaz

Maestranter en Educación

## **IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombres y Apellidos:

Documento de identidad:

Títulos que Posee:

Pregrado:

Institución donde lo obtuvo:

Maestría:

Institución donde lo obtuvo:

Doctorado (Si lo tiene):

Institución donde lo obtuvo:

Lugar donde Trabaja:

Cargo que desempeña:

## **1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL**

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

### **2.1. Objetivo general**

Analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.
- Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.
- Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.
- Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.

**Enlace del instrumento, mediante la herramienta de Microsoft Forms:**

<https://forms.office.com/r/EHBRdL7fE6>

### Instrumento 1

**Muestra: Estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD CEAD Vélez**  
**Para el diligenciamiento de la tabla, se debe tener en cuenta que P es Pertinente y NP No Pertinente.**

<b>Factor 1</b>		<b>El contexto socioeconómico</b>									
<b>Descripción</b>		<b>Se refiere a la caracterización del estudiante y las condiciones en las cuales vive.</b>									
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>				<b>Pertinencia de la pregunta con los objetivos de la investigación</b>		<b>Pertinencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Pertinencia de la pregunta con el indicador</b>	
						<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Caracterización del estudiante	¿Cuál es su género?	Hombre		Mujer		Otro					
	¿Cuántos años tiene?	Menos de 18 años	Entre 18 y 28 años	Entre 29 y 40 años	Más de 40 años						
	¿Cuál es su estrato socioeconómico?	1	2	3	4 o mayor						
Ubicación	¿Cuál es su zona de residencia?	Urbana			Rural						
	¿Considera que su lugar de residencia es de difícil acceso?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca					
<b>Factor 2</b>		<b>Compromisos personales/familiares</b>									
<b>Descripción</b>		<b>Las responsabilidades y obligaciones personales y familiares que pueden afectar la participación y el rendimiento de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea.</b>									
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>				<b>Correspondencia de la pregunta con</b>		<b>Correspondencia de la</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	

							los objetivos del proyecto		pregunta con el factor				
							P	NP	P	NP			P
Cabeza de hogar	¿Es usted cabeza de hogar?	Si			No								
	¿Tiene personas a su cargo?	Si			No								
Enfermedades	¿Padece usted de alguna enfermedad crónica (diabetes, presión arterial...)?	Si			No								
	¿En qué medida considera que ser cabeza de hogar, tener personas a cargo o padecer alguna enfermedad crónica afecta su proceso de formación académica?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca							
<b>Factor 3</b>	<b>Obligaciones Laborales</b>												
<b>Descripción</b>	<b>Responsabilidades y compromisos relacionados con el empleo o el trabajo que pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes.</b>												
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la</b>	<b>Correspondencia de la</b>	<b>Correspondencia de la</b>				

						pregunta con los objetivos del proyecto		pregunta con el factor		pregunta con el indicador	
						P	NP	P	NP	P	NP
Ocupación laboral	¿Trabaja?	Si		No							
	¿Cuál es su tipo de obligación laboral?	Trabajo físico		Trabajo Intelectual							
Horas de trabajo	¿Cuántas horas trabaja diariamente?	Menos de 4	Entre 4 y 8		Más de 8						
	¿Con que frecuencia, considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca					
	¿Considera que su trabajo afecta su proceso de formación académica?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca					
<b>Factor 4</b>	<b>Antecedentes familiares y apoyo familiar</b>										
<b>Descripción</b>	<b>El apoyo recibido, obligaciones personales, problemas familiares y nivel educativo de los padres.</b>										
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>				<b>Correspondencia de la pregunta con</b>		<b>Correspondencia de la</b>		<b>Correspondencia de la</b>	

							los objetivos del proyecto		pregunta con el factor		pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Conformación familiar	¿Cómo es la conformación de su familia?	Unipersonal	Nuclear	Monoparental	Extensa	Reconstituida						
Nivel educativo de los padres	¿Cuál es el nivel educativo de su padre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Posgradual N/A						
	¿Cuál es el nivel educativo de su madre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Posgradual N/A						
Violencia intrafamiliar	¿Con que frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Apoyo moral	¿Considera que recibe apoyo moral por parte de su familia para estudiar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Apoyo económico	¿Recibe apoyo económico de sus	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	familiares para pagar gastos relacionados con sus estudios?											
<b>Factor 5</b>	<b>Acceso a un servicio de Internet con calidad</b>											
<b>Descripción</b>	<b>La disponibilidad de una conexión a Internet confiable y de alta velocidad.</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Servicio de internet permanente	¿Con qué frecuencia se interrumpe el servicio de internet en su hogar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
	¿Ha experimentado problemas de conectividad durante la realización de sus actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

Velocidad del internet	¿Ha tenido problemas de velocidad de internet mientras realizaba alguna actividad educativa en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
	¿La velocidad de su servicio de internet es suficiente para realizar sus actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
<b>Factor 6</b>	<b>Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea</b>											
<b>Descripción</b>	<b>Dispositivos, herramientas y tecnologías utilizadas para facilitar y apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Equipo de cómputo	¿Cuenta con un equipo de cómputo, de forma permanente,	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	para desarrollar sus actividades académicas?											
Acceso a la plataforma	¿Con que frecuencia accede a la plataforma de la universidad?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Biblioteca	¿Utiliza los servicios que ofrece la biblioteca?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
<b>Factor 7</b>	<b>Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“el conjunto de creencias individuales de un estudiante sobre su capacidad para explorar la información digital y para comunicarse utilizando el ordenador e Internet” (Aesaert, et al., 2017, citado por Padilla et al., 2022, p. 23).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Uso adecuado del internet	¿Ingresa a páginas web que no están relacionadas con su estudio, mientras realiza actividades	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	asignadas en los cursos?											
Acceso a paginas confiables	¿Las referencias bibliográficas que coloca en sus trabajos son de fuentes académicas confiables?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Tiempo en redes sociales	¿Con qué frecuencia cree que pierde el tiempo en las redes sociales?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
<b>Factor 8</b>	<b>Competencia Digital del Estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“un marco conceptual para acceder, analizar, evaluar y crear mensajes en una variedad de formas, que vayan desde la impresoras, pasando por las audiovisuales como los vídeos, hasta Internet y los multimedia” (Cabrero et al., 2011, p. 73).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Manejo de herramientas ofimáticas	¿Maneja correctamente las herramientas ofimáticas: Word,	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	Excel, Power Point, correo electrónico y calendario?											
Manejo de la plataforma de la Universidad	¿Ha presentado dificultades en el manejo de la plataforma de la Universidad?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Manejo de recursos digitales	¿Conoce y maneja recursos digitales como: genially, canva, podcast, powtoon, ¿entre otros?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Manejo de canales de comunicación sincrónica y asincrónica	¿Con que frecuencia utiliza los canales de comunicación disponibles en la educación	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	virtual como: Teams, correo institucional, ¿correo interno del curso y foros?											
<b>Factor 9</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento experimentado por el estudiante en relación al servicio educativo virtual al que accede.</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Adaptación a la modalidad virtual	¿Se ha adaptado con facilidad al trabajo en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Satisfacción curricular	¿Considera pertinentes los cursos que ofrece su carrera de acuerdo a su perfil profesional?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Perfil del egresado	¿Considera que con la formación	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	recibida tendrá las competencias necesarias para salir al mundo laboral?											
<b>Factor 10</b>	<b>La relación estudiante docente y estudiante – estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>La comunicación, empatía, motivación y asesoría entre actores de la comunidad de aprendizaje.</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Comunicación continua y asertiva	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus tutores?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus compañeros ?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Percepción de apoyo	¿Considera oportuno y	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	eficaz el apoyo que le brindan sus tutores?												
	¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le brindan sus compañeros para realizar sus actividades académicas?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca							
Trabajo colaborativo	¿El trabajo colaborativo le ha hecho más fáciles las tareas a desarrollar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca							
	¿Considera que el trabajo colaborativo es significativo?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca							
<b>Factor 11</b>	<b>Autogestión de los contenidos de aprendizaje</b>												
<b>Descripción</b>	<b>“Condición en la cual el estudiante responde por su aprendizaje y vigila sus objetivos académicos” (Martelo et al., 2020, p. 355).</b>												
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con</b>	<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>	<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>				

							los objetivos del proyecto					
							P	NP	P	NP	P	NP
Autonomía del estudiante	¿Con qué frecuencia genera espacios para estudiar por su propia cuenta?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
	¿Busca recursos (videos, libros, podcasts) adicionales a los propuestos en las unidades temáticas para lograr una mejor comprensión de los contenidos?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Tiempo dedicado a estudiar	¿Establece un horario de estudio al inicio de cada periodo, que	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	le permita cumplir con sus actividades a tiempo?											
	¿Considera que el tiempo que dedica a realizar sus actividades académicas es suficiente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Hábitos de estudio	¿Considera que sus hábitos de estudio responden a la modalidad virtual en la que se encuentra?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Estrategias de aprendizaje	¿Utiliza resúmenes, organizadores gráficos, juegos u otras estrategias para lograr una mejor comprensión	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	de los contenidos?											
<b>Factor 12</b>	<b>Seguimiento a estudiantes</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“acompañamiento que se les da a los estudiantes para verificar el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Martelo et al. 2020, p. 355).</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Calidad del acompañamiento	¿Considera de calidad el acompañamiento por parte de los docentes en relación a las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
	¿Ha recibido retroalimentación sobre el desempeño en las actividades educativas en línea por parte de los docentes?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

	¿Ha recibido material de apoyo por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						
Material de apoyo	¿Considera de utilidad el material de apoyo recibido por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca						

### HOJA DE JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. ¿Las preguntas concuerdan con los objetivos de la investigación?</b>
<b>Sí</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<b>2. ¿Las preguntas miden los factores?</b>
<b>Sí</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<b>3. ¿Las preguntas miden los indicadores?</b>
<b>Sí</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<b>4. ¿La redacción es adecuada?</b>
<b>Sí</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>
Observaciones:

<b>EL INSTRUMENTO ES VALIDADO</b>			
<b>VALIDADO</b>		<b>NO VALIDADO</b>	
<b>Nombre y firma del Validador:</b>		<b>Fecha:</b>	

Nombre del experto	Formación académica	Empresa donde trabaja	Observaciones	Fecha de validación

**Anexo D.** *Diligenciamiento del formato de validación por parte de los expertos*

Experto 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA  
EDUCACIÓN VIRTUAL**

**AUTORES:**

**FRANCISCO JAVIER CASTELLANOS GONZALEZ  
STEFFI GREISY MARÍN DÍAZ**

**DIRECTOR:**

**SC.D. JUAN MANUEL SANTACRUZ VALCÁRCEL**

**VÉLEZ, OCTUBRE DE 2023**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR EXPERTOS**

Fecha:

Estimado (a) experto (a): \_\_\_\_\_

El propósito de este instrumento es solicitar su valiosa colaboración como validador del cuestionario que será empleado como técnica de compilación de información para el desarrollo del trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL**; para optar por el título de Magister en Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, a fin de evaluar las preguntas contentivas, considerando los siguientes aspectos:

- Pertinencia de las preguntas con los objetivos de la investigación.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente factor.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente indicador
- Redacción adecuada de las preguntas.

Agradecidos por la contribución que pueda aportar al respecto se despiden de usted,

Francisco Javier Castellanos González

Steffi Greisy Marín Díaz

Maestros en Educación

## IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: José Ricardo Amórtegui Perilla  
 Documento de identidad: 79641331  
 Titulos que Posee:  
 Pregrado: Licenciado en Diseño Tecnológico  
 Institución donde lo obtuvo: Universidad Pedagógica Nacional  
 Maestría: Educación y TIC  
 Institución donde lo obtuvo: Universidad Oberta de Cataluña  
 Doctorado (Si lo tiene):  
 Institución donde lo obtuvo:  
 Lugar donde Trabaja: Fundación Universitaria Konrad Lorenz  
 Cargo que desempeña: Director de Nueva Oferta y Modalidades

## 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL

## 2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1. Objetivo general

Analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez.

### 2.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.
- Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.
- Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.
- Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.

## Instrumento 1

Muestra: Estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD CEAD Vélez

Para el diligenciamiento de la tabla, se debe tener en cuenta que P es Pertinente y NP No Pertinente.

Factor 1		El contexto socioeconómico											
Descripción		Se refiere a la caracterización del estudiante y las condiciones en las cuales vive.											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Pertinencia de la pregunta con los objetivos de la investigación		Pertinencia de la pregunta con el factor		Pertinencia de la pregunta con el indicador		
		Hombre		Mujer		Otro	P	NP	P	NP	P	NP	
Caracterización del estudiante	¿Cuál es su género?	Hombre		Mujer		Otro	X		X		X		
	¿Cuántos años tiene?	Menos de 18 años	Entre 18 y 28 años	Entre 29 y 40 años	Más de 40 años	X		X		X			
	¿Cuál es su estrato socioeconómico?	1	2	3	4 o mayor	X		X		X			
Ubicación	¿Cuál es su zona de residencia?	Urbana			Rural			X		X		X	
	¿Considera que su lugar de residencia es de difícil acceso?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
Factor 2		Compromisos personales/familiares											
Descripción		Las responsabilidades y obligaciones personales y familiares que pueden afectar la participación y el rendimiento de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea.											

Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Cabeza de hogar	¿Es usted cabeza de hogar?	Si		No			X		X		X	
	¿Tiene personas a su cargo?	Si		No			X		X		X	
Enfermedades	¿Padece usted de alguna enfermedad crónica (diabetes, presión arterial...)?	Si		No			X		X		X	
	¿En qué medida considera que ser cabeza de hogar, tener personas a cargo o padecer alguna enfermedad crónica afecta su proceso de formación académica?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
<b>Factor 3</b>	<b>Obligaciones Laborales</b>											

Descripción		Responsabilidades y compromisos relacionados con el empleo o el trabajo que pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes.											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador		
								P	NP	P	NP	P	NP
Ocupación laboral	¿Trabaja?	Si			No			X		X		X	
	¿Cuál es su tipo de obligación laboral?	Trabajo físico			Trabajo Intelectual			X		X		X	
Horas de trabajo	¿Cuántas horas trabaja diariamente?	Menos de 4		Entre 4 y 8		Más de 8		X		X		X	
	¿Con que frecuencia, considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
	¿Considera que su trabajo afecta su proceso de formación académica?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
<b>Factor 4</b>	<b>Antecedentes familiares y apoyo familiar</b>												

Descripción	El apoyo recibido, obligaciones personales, problemas familiares y nivel educativo de los padres.												
	Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
								P	NP	P	NP	P	NP
Conformación familiar	¿Cómo es la conformación de su familia?	Unipersonal	Nuclear	Monoparental	Extensa	Reconstituida	X		X		X		
Nivel educativo de los padres	¿Cuál es el nivel educativo de su padre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Posgradual	N/A	X		X		X	
	¿Cuál es el nivel educativo de su madre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Posgradual	N/A	X		X		X	
Violencia intrafamiliar	¿Con qué frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
Apoyo moral	¿Considera que recibe apoyo moral por parte de su familia para estudiar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		

Apoyo económico	¿Recibe apoyo económico de sus familiares para pagar gastos relacionados con sus estudios?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
<b>Factor 5</b>	<b>Acceso a un servicio de Internet con calidad</b>											
<b>Descripción</b>	<b>La disponibilidad de una conexión a Internet confiable y de alta velocidad.</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Servicio de internet permanente	¿Con qué frecuencia se interrumpe el servicio de internet en su hogar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
	¿Ha experimentado problemas de conectividad durante la realización de sus	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	actividades educativas en línea?											
Velocidad del internet	¿Ha tenido problemas de velocidad de internet mientras realizaba alguna actividad educativa en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
	¿La velocidad de su servicio de internet es suficiente para realizar sus actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
<b>Factor 6</b>	<b>Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea</b>											
<b>Descripción</b>	<b>Dispositivos, herramientas y tecnologías utilizadas para facilitar y apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
		P	NP	P	NP	P	NP					
Equipo de cómputo	¿Cuenta con un equipo de	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	cómputo, de forma permanente, para desarrollar sus actividades académicas?											
Acceso a la plataforma	¿Con que frecuencia accede a la plataforma de la universidad?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Biblioteca	¿Utiliza los servicios que ofrece la biblioteca?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
<b>Factor 7</b>	<b>Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“el conjunto de creencias individuales de un estudiante sobre su capacidad para explorar la información digital y para comunicarse utilizando el ordenador e Internet” (Aesaert, et al., 2017, citado por Padilla et al., 2022, p. 23).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Uso adecuado del internet	¿Ingresa a páginas web que no están relacionadas con su estudio,	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	mientras realiza actividades asignadas en los cursos?											
Acceso a paginas confiables	¿Las referencias bibliográficas que coloca en sus trabajos son de fuentes académicas confiables?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Tiempo en redes sociales	¿Con qué frecuencia cree que pierde el tiempo en las redes sociales?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca		X		X		X
<b>Factor 8</b>	<b>Competencia Digital del Estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“un marco conceptual para acceder, analizar, evaluar y crear mensajes en una variedad de formas, que vayan desde la impresas, pasando por las audiovisuales como los videos, hasta Internet y los multimedia” (Cabrerero et al., 2011, p. 73).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	P	NP	P	NP	P	NP
Manejo de herramientas ofimáticas	¿Maneja correctamente las	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	herramientas ofimáticas: Word, Excel, Power Point, correo electrónico y calendario?											
Manejo de la plataforma de la Universidad	¿Ha presentado dificultades en el manejo de la plataforma de la Universidad ?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Manejo de recursos digitales	¿Conoce y maneja recursos digitales como: genially, canva, podcast, powtoon, ¿entre otros?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Manejo de canales de comunicación sincrónica y asincrónica	¿Con que frecuencia utiliza los canales de comunicación disponibles en la	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	educación virtual como: Teams, correo institucional, ¿correo interno del curso y foros?											
<b>Factor 9</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento experimentado por el estudiante en relación al servicio educativo virtual al que accede.</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Adaptación a la modalidad virtual	¿Se ha adaptado con facilidad al trabajo en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Satisfacción curricular	¿Considera pertinentes los cursos que ofrece su carrera de acuerdo a su perfil profesional?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Perfil del egresado	¿Considera que con la	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	formación recibida tendrá las competencias necesarias para salir al mundo laboral?											
<b>Factor 10</b>	<b>La relación estudiante docente y estudiante – estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>La comunicación, empatía, motivación y asesoría entre actores de la comunidad de aprendizaje.</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Comunicación continua y asertiva	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus tutores?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus compañeros?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Percepción de apoyo	¿Considera oportuno y	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	eficaz el apoyo que le brindan sus tutores?												
	¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le brindan sus compañeros para realizar sus actividades académicas?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
Trabajo colaborativo	¿El trabajo colaborativo le ha hecho más fáciles las tareas a desarrollar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
	¿Considera que el trabajo colaborativo es significativo?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca		X	X			X	
<b>Factor 11</b>	<b>Autogestión de los contenidos de aprendizaje</b>												
<b>Descripción</b>	<b>“Condición en la cual el estudiante responde por su aprendizaje y vigila sus objetivos académicos” (Martelo et al., 2020, p. 355).</b>												
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con</b>	<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>	<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>				

							los objetivos del proyecto					
							P	NP	P	NP	P	NP
Autonomía del estudiante	¿Con qué frecuencia genera espacios para estudiar por su propia cuenta?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
	¿Busca recursos (videos, libros, podcasts) adicionales a los propuestos en las unidades temáticas para lograr una mejor comprensión de los contenidos?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Tiempo dedicado a estudiar	¿Establece un horario de estudio al inicio de cada periodo, que le permita	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	cumplir con sus actividades a tiempo?											
	¿Considera que el tiempo que dedica a realizar sus actividades académicas es suficiente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X			X
Hábitos de estudio	¿Considera que sus hábitos de estudio responden a la modalidad virtual en la que se encuentra?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X			X
Estrategias de aprendizaje	¿Utiliza resúmenes, organizadores gráficos, juegos u otras estrategias para lograr una mejor comprensión de los contenidos?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X			X

Factor 12		Seguimiento a estudiantes										
Descripción		“acompañamiento que se les da a los estudiantes para verificar el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Martelo et al. 2020, p. 355).										
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Calidad del acompañamiento	¿Considera de calidad el acompañamiento por parte de los docentes en relación a las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
	¿Ha recibido retroalimentación sobre el desempeño en las actividades educativas en línea por parte de los docentes?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Material de apoyo	¿Ha recibido material de apoyo por parte de los	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?											
	¿Considera de utilidad el material de apoyo recibido por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

## HOJA DE JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. ¿Las preguntas concuerdan con los objetivos de la investigación?</b>
Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
En general las preguntas formuladas permiten el abordaje de las diferentes dimensiones de la investigación.
<b>2. ¿Las preguntas miden los factores?</b>
Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
Si, sin embargo identifico que algunas categorías de valoración pueden dejar muy abierto el rango de calificación, pudiendo restar detalle en los resultados.
<b>3. ¿Las preguntas miden los indicadores?</b>
Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
Ninguna
<b>4. ¿La redacción es adecuada?</b>
Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
En términos generales si.



Experto 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA  
EDUCACIÓN VIRTUAL**

**AUTORES:**

**FRANCISCO JAVIER CASTELLANOS GONZALEZ  
STEFFI GREISY MARÍN DÍAZ**

**DIRECTOR:**

**SC.D. JUAN MANUEL SANTACRUZ VALCÁRCEL**

**VÉLEZ, OCTUBRE DE 2023**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR EXPERTOS**

Fecha:

Estimado (a) experto (a): \_\_\_\_\_

El propósito de este instrumento es solicitar su valiosa colaboración como validador del cuestionario que será empleado como técnica de compilación de información para el desarrollo del trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL**; para optar por el título de Magister en Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, a fin de evaluar las preguntas contentivas, considerando los siguientes aspectos:

- Pertinencia de las preguntas con los objetivos de la investigación.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente factor.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente indicador
- Redacción adecuada de las preguntas.

Agradecidos por la contribución que pueda aportar al respecto se despiden de usted,

Francisco Javier Castellanos González

Steffi Greisy Marín Díaz

Maestranter en Educación

## **IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombres y Apellidos: Jennifer Munireh Cortes Moncada

Documento de identidad: 1065641975

Títulos que Posee: Comunicadora social

Pregrado: Psicóloga

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Maestría: Magíster en Psicología Comunitaria

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Doctorado (Si lo tiene):

Institución donde lo obtuvo:

Lugar donde Trabaja: UNAD

Cargo que desempeña: Docente ECEDU

### **1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL**

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

#### **2.1. Objetivo general**

Analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez.

#### **2.2. Objetivos específicos**

- Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.
- Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.
- Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.
- Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.

**Enlace del instrumento, mediante la herramienta de Microsoft Forms:**

<https://forms.office.com/r/EHBRdL7fE6>

### Instrumento 1

**Muestra: Estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD CEAD Vélez**  
**Para el diligenciamiento de la tabla, se debe tener en cuenta que P es Pertinente y NP No Pertinente.**

<b>Factor 1</b>		<b>El contexto socioeconómico</b>											
<b>Descripción</b>		<b>Se refiere a la caracterización del estudiante y las condiciones en las cuales vive.</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Pertinencia de la pregunta con los objetivos de la investigación</b>		<b>Pertinencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Pertinencia de la pregunta con el indicador</b>		
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	
Caracterización del estudiante	¿Cuál es su género?	Hombre		Mujer		Otro		x		x		x	
	¿Cuántos años tiene?	Menos de 18 años	Entre 18 y 28 años	Entre 29 y 40 años	Más de 40 años		x		x		x		
	¿Cuál es su estrato socioeconómico?	1	2	3	4 o mayor		x		x		x		
Ubicación	¿Cuál es su zona de residencia?	Urbana			Rural			x		x		x	
	¿Considera que su lugar de residencia es de difícil acceso?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x		
<b>Factor 2</b>		<b>Compromisos personales/familiares</b>											
<b>Descripción</b>		<b>Las responsabilidades y obligaciones personales y familiares que pueden afectar la participación y el rendimiento de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea.</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con</b>		<b>Correspondencia de la</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>		



							pregunta con los objetivos del proyecto		pregunta con el factor		pregunta con el indicador		
							P	NP	P	NP	P	NP	
Ocupación laboral	¿Trabaja?	Si			No			x		x		x	
	¿Cuál es su tipo de obligación laboral?	Trabajo físico			Trabajo Intelectual								
Horas de trabajo	¿Cuántas horas trabaja diariamente?	Menos de 4		Entre 4 y 8		Más de 8		x		x		x	
	¿Con que frecuencia, considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x		
	¿Considera que su trabajo afecta su proceso de formación académica?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x		
<b>Factor 4</b>	<b>Antecedentes familiares y apoyo familiar</b>												
<b>Descripción</b>	<b>El apoyo recibido, obligaciones personales, problemas familiares y nivel educativo de los padres.</b>												
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con</b>		<b>Correspondencia de la</b>		<b>Correspondencia de la</b>		

							los objetivos del proyecto		pregunta con el factor		pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Conformación familiar	¿Cómo es la conformación de su familia?	Unipersonal	Nuclear	Monoparental	Extensa	Reconstituida	X		X		X	
Nivel educativo de los padres	¿Cuál es el nivel educativo de su padre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Posgradual N/A		X		X		X
	¿Cuál es el nivel educativo de su madre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Posgradual N/A	X		X		X	
Violencia intrafamiliar	¿Con qué frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Apoyo moral	¿Considera que recibe apoyo moral por parte de su familia para estudiar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Apoyo económico	¿Recibe apoyo económico de sus	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

	familiares para pagar gastos relacionados con sus estudios?											
<b>Factor 5</b>	<b>Acceso a un servicio de Internet con calidad</b>											
<b>Descripción</b>	<b>La disponibilidad de una conexión a Internet confiable y de alta velocidad.</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Servicio de internet permanente	¿Con qué frecuencia se interrumpe el servicio de internet en su hogar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
	¿Ha experimentado problemas de conectividad durante la realización de sus actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

Velocidad del internet	¿Ha tenido problemas de velocidad de internet mientras realizaba alguna actividad educativa en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
	¿La velocidad de su servicio de internet es suficiente para realizar sus actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
<b>Factor 6</b>	<b>Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea</b>											
<b>Descripción</b>	<b>Dispositivos, herramientas y tecnologías utilizadas para facilitar y apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Equipo de cómputo	¿Cuenta con un equipo de cómputo, de forma permanente,	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	para desarrollar sus actividades académicas?											
Acceso a la plataforma	¿Con que frecuencia accede a la plataforma de la universidad?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca		x		x		x
Biblioteca	¿Utiliza los servicios que ofrece la biblioteca?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x
<b>Factor 7</b>	<b>Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“el conjunto de creencias individuales de un estudiante sobre su capacidad para explorar la información digital y para comunicarse utilizando el ordenador e Internet” (Aesaert, et al., 2017, citado por Padilla et al., 2022, p. 23).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Uso adecuado del internet	¿Ingresa a páginas web que no están relacionadas con su estudio, mientras realiza actividades	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x

	asignadas en los cursos?											
Acceso a paginas confiables	¿Las referencias bibliográficas que coloca en sus trabajos son de fuentes académicas confiables?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Tiempo en redes sociales	¿Con qué frecuencia cree que pierde el tiempo en las redes sociales?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
<b>Factor 8</b>	<b>Competencia Digital del Estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“un marco conceptual para acceder, analizar, evaluar y crear mensajes en una variedad de formas, que vayan desde la impresoras, pasando por las audiovisuales como los vídeos, hasta Internet y los multimedia” (Cabrero et al., 2011, p. 73).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Manejo de herramientas ofimáticas	¿Maneja correctamente las herramientas ofimáticas: Word,	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	Excel, Power Point, correo electrónico y calendario?											
Manejo de la plataforma de la Universidad	¿Ha presentado dificultades en el manejo de la plataforma de la Universidad?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Manejo de recursos digitales	¿Conoce y maneja recursos digitales como: genially, canva, podcast, powtoon, ¿entre otros?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Manejo de canales de comunicación sincrónica y asincrónica	¿Con que frecuencia utiliza los canales de comunicación disponibles en la educación	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	virtual como: Teams, correo institucional, ¿correo interno del curso y foros?											
<b>Factor 9</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento experimentado por el estudiante en relación al servicio educativo virtual al que accede.</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	P	NP	P	NP	P	NP
Adaptación a la modalidad virtual	¿Se ha adaptado con facilidad al trabajo en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Satisfacción curricular	¿Considera pertinentes los cursos que ofrece su carrera de acuerdo a su perfil profesional?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Perfil del egresado	¿Considera que con la formación	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	recibida tendrá las competencias necesarias para salir al mundo laboral?											
<b>Factor 10</b>	<b>La relación estudiante docente y estudiante – estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>La comunicación, empatía, motivación y asesoría entre actores de la comunidad de aprendizaje.</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Comunicación continua y asertiva	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus tutores?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus compañeros ?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Percepción de apoyo	¿Considera oportuno y	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	eficaz el apoyo que le brindan sus tutores?												
	¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le brindan sus compañeros para realizar sus actividades académicas?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x	
Trabajo colaborativo	¿El trabajo colaborativo le ha hecho más fáciles las tareas a desarrollar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x	
	¿Considera que el trabajo colaborativo es significativo?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x	
<b>Factor 11</b>	<b>Autogestión de los contenidos de aprendizaje</b>												
<b>Descripción</b>	<b>“Condición en la cual el estudiante responde por su aprendizaje y vigila sus objetivos académicos” (Martelo et al., 2020, p. 355).</b>												
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con</b>	<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>	<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>				

							los objetivos del proyecto					
							P	NP	P	NP	P	NP
Autonomía del estudiante	¿Con qué frecuencia genera espacios para estudiar por su propia cuenta?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
	¿Busca recursos (videos, libros, podcasts) adicionales a los propuestos en las unidades temáticas para lograr una mejor comprensión de los contenidos?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Tiempo dedicado a estudiar	¿Establece un horario de estudio al inicio de cada periodo, que	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	


	le permita cumplir con sus actividades a tiempo?											
	¿Considera que el tiempo que dedica a realizar sus actividades académicas es suficiente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca		x		x		x
Hábitos de estudio	¿Considera que sus hábitos de estudio responden a la modalidad virtual en la que se encuentra?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca		x		x		x
Estrategias de aprendizaje	¿Utiliza resúmenes, organizadores gráficos, juegos u otras estrategias para lograr una mejor comprensión	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	de los contenidos?											
<b>Factor 12</b>	<b>Seguimiento a estudiantes</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“acompañamiento que se les da a los estudiantes para verificar el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Martelo et al. 2020, p. 355).</b>											
<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>					<b>Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el factor</b>		<b>Correspondencia de la pregunta con el indicador</b>	
							<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>	<b>P</b>	<b>NP</b>
Calidad del acompañamiento	¿Considera de calidad el acompañamiento por parte de los docentes en relación a las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
	¿Ha recibido retroalimentación sobre el desempeño en las actividades educativas en línea por parte de los docentes?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	¿Ha recibido material de apoyo por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Material de apoyo	¿Considera de utilidad el material de apoyo recibido por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

### HOJA DE JUICIO DE EXPERTOS

<b>5. ¿Las preguntas concuerdan con los objetivos de la investigación?</b>
<b>Sí</b> <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<b>6. ¿Las preguntas miden los factores?</b>
<b>Sí</b> <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<b>7. ¿Las preguntas miden los indicadores?</b>
<b>Sí</b> <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<b>8. ¿La redacción es adecuada?</b>
<b>Sí</b> <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<b>La redacción es adecuada.</b>

<b>EL INSTRUMENTO ES VALIDADO</b>			
<b>VALIDADO</b>		<b>NO VALIDADO</b>	
Nombre y firma del Validador:	<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha:	
		09/11/2023	

Nombre del experto	Formación académica	Empresa donde trabaja	Observaciones	Fecha de validación
<b>Jennifer Cortés</b>	Psicóloga, Magíster en Psicología Comunitaria	UNAD	Indiqué observaciones específicas al lado de cada pregunta. Pero en general, creo que las preguntas son pertinentes y abordan	09/11/2023

			distintos aspectos que pueden incidir en la calidad de la educación virtual.	

Experto 3

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL**

**AUTORES:**

**FRANCISCO JAVIER CASTELLANOS GONZALEZ**  
**STEFFI GREISY MARÍN DÍAZ**

**DIRECTOR:**

**SC.D. JUAN MANUEL SANTACRUZ VALCÁRCEL**

**VÉLEZ, OCTUBRE DE 2023**

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR EXPERTOS

Fecha:

Estimado (a) experto (a): \_\_\_\_\_

El propósito de este instrumento es solicitar su valiosa colaboración como validador del cuestionario que será empleado como técnica de compilación de información para el desarrollo del trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL**; para optar por el título de Magister en Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, a fin de evaluar las preguntas contentivas, considerando los siguientes aspectos:

- Pertinencia de las preguntas con los objetivos de la investigación.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente factor.
- Pertinencia de las preguntas con el correspondiente indicador
- Redacción adecuada de las preguntas.

Agradecidos por la contribución que pueda aportar al respecto se despiden de usted,

Francisco Javier Castellanos González

Steffi Greisy Marín Díaz

Maestranteres en Educación

## IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: Verónica De la Hoz Vargas

Documento de identidad: 32773069

Títulos que Posee: Doctora en Ciencias mención Gerencia

Pregrado: Fonoaudióloga

Institución donde lo obtuvo: Universidad Metropolitana

Maestría: e-le@ming

Institución donde lo obtuvo: Universidad Autónoma de Bucaramanga en asocio con la Universidad Oberta de Cataluña

Doctorado (Si lo tiene): Doctorado en Ciencias mención Gerencia

Institución donde lo obtuvo: Universidad privada Rafael Bellosó Chacín

Lugar donde Trabaja: Universidad del Atlántico

Cargo que desempeña: Misional del área de Investigación del programa de Licenciatura de Educación Especial

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL

### 2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Objetivo general

Analizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual en la UNAD CEAD Vélez.

#### 2.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual.
  - Categorizar los factores sociales, según su grado de influencia en la calidad de la educación virtual.
  - Evaluar el impacto de los factores sociales que posibilitan la calidad de la educación virtual.
- 
- Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual en relación a los factores sociales identificados.

**Enlace del instrumento, mediante la herramienta de Microsoft Forms:**

<https://forms.office.com/r/EHBRdL7fE6>

## Instrumento 1

Muestra: Estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD CEAD Vélez

Para el diligenciamiento de la tabla, se debe tener en cuenta que P es Pertinente y NP No Pertinente.

Factor 1		DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS El contexto socioeconómico									
Descripción		Se refiere a la caracterización del estudiante y las condiciones en las cuales vive.									
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta				Pertinencia de la pregunta con los objetivos de la investigación		Pertinencia de la pregunta con el factor		Pertinencia de la pregunta con el indicador	
						P	NP	P	NP	P	NP
Caracterización del estudiante	¿Cuál es su género?	Hombre	Mujer	Otro		X		X		X	
	¿Cuántos años tiene?	Menos de 18 años	Entre 18 y 28 años	Entre 29 y 40 años	Más de 40 años	X		X		X	
	¿Cuál es su estrato socioeconómico?	1	2	3	4 o mayor	X		X		X	
Ubicación	¿Cuál es su zona de residencia?	Urbana		Rural		X		X		X	
	¿Considera que su lugar de residencia es de difícil acceso?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x
Factor 2		Compromisos personales/familiares									
Descripción		Las responsabilidades y obligaciones personales y familiares que pueden afectar la participación y el rendimiento de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea.									

Comentado [CM1]: Sexo, ocupación, dirección, localidad

Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Cabeza de hogar	¿Es usted cabeza de hogar?	Si		No			x		x		x	
	¿Tiene personas a su cargo?	Si		No			x		x		x	
Enfermedades	¿Padece usted de alguna enfermedad crónica (diabetes, presión arterial...)?	Si		No			x		x		x	
	¿En qué medida considera que ser cabeza de hogar, tener personas a cargo o padecer alguna enfermedad crónica afecta su proceso de formación académica?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Factor 3		Obligaciones Laborales										

Descripción	Responsabilidades y compromisos relacionados con el empleo o el trabajo que pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes.												
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador		
							P	NP	P	NP	P	NP	
Ocupación laboral	¿Trabaja?	Si			No			x		x		x	
	¿Cuál es su tipo de obligación laboral?	Trabajo físico			Trabajo Intelectual			x		x		x	
Horas de trabajo	¿Cuántas horas trabaja diariamente?	Menos de 4		Entre 4 y 8		Más de 8		x		x		x	
	¿Con que frecuencia, considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x		
	¿Considera que su trabajo afecta su proceso de formación académica?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x		
<b>Factor 4</b>	<b>Antecedentes familiares y apoyo familiar</b>												

Descripción	El apoyo recibido, obligaciones personales, problemas familiares y nivel educativo de los padres.												
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta						Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
								P	NP	P	NP	P	NP
Conformación familiar	¿Cómo es la conformación de su familia?	Unipersonal	Nuclear	Monoparental	Extensa	Reconstituida	x		x		x		
Nivel educativo de los padres	¿Cuál es el nivel educativo de su padre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Postgrado	N/A	x		x		x	
	¿Cuál es el nivel educativo de su madre?	Primaria	Bachiller	Tecnológico	Profesional	Postgrado	N/A	x		x		x	
Violencia intrafamiliar	¿Con que frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x		
Apoyo moral	¿Considera que recibe apoyo moral por parte de su familia para estudiar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x		

Comentado [CM2]: Motivación, estrategias, trabajo independiente

Apoyo económico	¿Recibe apoyo económico de sus familiares para pagar gastos relacionados con sus estudios?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x			x			x
<b>Factor 5</b>	<b>Acceso a un servicio de Internet con calidad</b>												
<b>Descripción</b>	<b>La disponibilidad de una conexión a Internet confiable y de alta velocidad.</b>												
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta						Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP		
Servicio de internet permanente	¿Con qué frecuencia se interrumpe el servicio de internet en su hogar?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x			x			x
	¿Ha experimentado problemas de conectividad durante la realización de sus	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x			x			x

	actividades educativas en línea?												
Velocidad del internet	¿Ha tenido problemas de velocidad de internet mientras realizaba alguna actividad educativa en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x				x
	¿La velocidad de su servicio de internet es suficiente para realizar sus actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x				x
<b>Factor 6</b>	<b>Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea</b>												
<b>Descripción</b>	<b>Dispositivos, herramientas y tecnologías utilizadas para facilitar y apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.</b>												
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta						Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP		
Equipo de cómputo	¿Cuenta con un equipo de	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x				x

**Comentado [CM3]:** Si tiene apoyo de consejería, cantidad de trabajo independiente, si los profes utilizan buenas estrategias mediadas y acorde con la modalidad virtual

	cómputo, de forma permanente, para desarrollar sus actividades académicas?											
Acceso a la plataforma	¿Con que frecuencia accede a la plataforma de la universidad?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Biblioteca	¿Utiliza los servicios que ofrece la biblioteca?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
<b>Factor 7</b>	<b>Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“el conjunto de creencias individuales de un estudiante sobre su capacidad para explorar la información digital y para comunicarse utilizando el ordenador e Internet” (Aesaert, et al., 2017, citado por Padilla et al., 2022, p. 23).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Uso adecuado del internet	¿Ingresa a páginas web que no están relacionadas con su estudio,	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		X	

	mientras realiza actividades asignadas en los cursos?											
Acceso a paginas confiables	¿Las referencias bibliográficas que coloca en sus trabajos son de fuentes académicas confiables?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
Tiempo en redes sociales	¿Con qué frecuencia cree que pierde el tiempo en las redes sociales?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	
<b>Factor 8</b>	<b>Competencia Digital del Estudiante</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“un marco conceptual para acceder, analizar, evaluar y crear mensajes en una variedad de formas, que vayan desde la impresas, pasando por las audiovisuales como los videos, hasta Internet y los multimedia” (Cabrerero et al., 2011, p. 73).</b>											
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	P	NP	P	NP	P	NP
Manejo de herramientas ofimáticas	¿Maneja correctamente las	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x		x	

	herramientas ofimáticas: Word, Excel, Power Point, correo electrónico y calendario?											
Manejo de la plataforma de la Universidad	¿Ha presentado dificultades en el manejo de la plataforma de la Universidad?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x
Manejo de recursos digitales	¿Conoce y maneja recursos digitales como: genially, canva, podcast, powtoon, ¿entre otros?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x
Manejo de canales de comunicación sincrónica y asincrónica	¿Con que frecuencia utiliza los canales de comunicación disponibles en la educación	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	x		x			x

	virtual como: Teams, correo institucional, ¿correo interno del curso y foros?												
<b>Factor 9</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>												
<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento experimentado por el estudiante en relación al servicio educativo virtual al que accede.</b>												
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador		
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	P	NP	P	NP	P	NP	
Adaptación a la modalidad virtual	¿Se ha adaptado con facilidad al trabajo en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
Satisfacción curricular	¿Considera pertinentes los cursos que ofrece su carrera de acuerdo a su perfil profesional?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
Perfil del egresado	¿Considera que con la formación	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		

	recibida tendrá las competencias necesarias para salir al mundo laboral?												
<b>Factor 10</b>	<b>La relación estudiante docente y estudiante – estudiante</b>												
<b>Descripción</b>	<b>La comunicación, empatía, motivación y asesoría entre actores de la comunidad de aprendizaje.</b>												
Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador		
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	P	NP	P	NP	P	NP	
Comunicación continua y asertiva	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus tutores?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
	¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus compañeros?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		
Percepción de apoyo	¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X		

Comentado (CM4): PREGUNTA INTERESANTE



	¿Considera que el tiempo que dedica a realizar sus actividades académicas es suficiente?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Hábitos de estudio	¿Considera que sus hábitos de estudio responden a la modalidad virtual en la que se encuentra?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Estrategias de aprendizaje	¿Utiliza resúmenes, organizadores gráficos, juegos u otras estrategias para lograr una mejor comprensión de los contenidos?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
<b>Factor 12</b>	<b>Seguimiento a estudiantes</b>											
<b>Descripción</b>	<b>“acompañamiento que se les da a los estudiantes para verificar el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Martelo et al. 2020, p. 355).</b>											

Indicador	Pregunta	Opciones de Respuesta					Correspondencia de la pregunta con los objetivos del proyecto		Correspondencia de la pregunta con el factor		Correspondencia de la pregunta con el indicador	
							P	NP	P	NP	P	NP
Calidad del acompañamiento	¿Considera de calidad el acompañamiento por parte de los docentes en relación a las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X			
	¿Ha recibido retroalimentación sobre el desempeño en las actividades educativas en línea por parte de los docentes?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
Material de apoyo	¿Ha recibido material de apoyo por parte de los docentes para el desarrollo de las	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	
	actividades educativas en línea?											
	¿Considera de utilidad el material de apoyo recibido por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	X		X		X	

## HOJA DE JUICIO DE EXPERTOS

<p><b>1. ¿Las preguntas concuerdan con los objetivos de la investigación?</b></p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>X</p> <p>Observaciones: las preguntas están redactadas de forma clara y acordes a los objetivos y los factores allí indicados</p>
<p><b>2. ¿Las preguntas miden los factores?</b></p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>x</p> <p>Observaciones: Esta bien ubicadas</p>
<p><b>3. ¿Las preguntas miden los indicadores?</b></p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>X</p> <p>Observaciones: Ninguna</p>
<p><b>4. ¿La redacción es adecuada?</b></p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>X</p> <p>Observaciones: solo mejorar la redacción de una o dos preguntas allí señaladas en el instrumento</p>

EL INSTRUMENTO ES VALIDADO			
VALIDADO X		NO VALIDADO	
Nombre y firma del Validador:	Verónica De la Hoz Vargas 	Fecha:	Noviembre 10 de 2023

Nombre del experto	Formación académica	Empresa donde trabaja	Observaciones	Fecha de validación
Verónica De la Hoz	Doctora en Ciencias Mención Gerencia	Universidad del Atlántico		Noviembre 10 de 2023

## Anexo E.

### Matriz en el programa de software de hojas de cálculo Excel

FACTOR	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	REFERENCIA
Plataforma educativa	Herramientas tecnológicas que contribuyen a la educación reunidas en un solo lugar		Martelo, R., Franco, D., & Oyola, P. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. Revista Espacios, 41(46), 352-361.
Empatía con el entorno,	Capacidad de sentir y racionalizar el trabajo que realizan en el espacio virtual		
Atemporalidad didáctica y cumplimiento de tareas,	El tiempo y la presteza con los que el estudiante realiza y cumple con las tareas.		
Sólida formación del profesorado,	Competencias con las que cuentan los docentes para motivar al estudiante a permanecer y terminar el ciclo de estudio entendiendo la complejidad que significa el entorno virtual.		
Calidad de los contenidos,	Los contenidos deben ser acordes con el curso ofrecido y deben ser útiles, confiables y oportunos		
Actualidad tecnológica,			
Cantidad de información,			
Autogestión de los contenidos de aprendizaje,	Condición en la cual el estudiante responde por su aprendizaje y vigila sus objetivos académicos.		
Frecuencia de las tutorías			
Personalización de la educación			
Procesos administrativos			
Actividades			
Metodología de trabajo	Metodología que utiliza el docente para el proceso de enseñanza aprendizaje		

FACTOR	INDICADORES	
Acceso a la calidad de Internet	Servicio de internet permanente Velocidad del internet	¿Con qué frecuencia cuenta con servicio de internet en su lugar de residencia para poder realizar sus actividades académicas? ¿Con qué frecuencia la velocidad del internet ha afectado su desarrollo académico?
Seguimiento a estudiantes.	Acompañamiento docente Calidad del acompañamiento Material de apoyo	¿Con qué frecuencia recibe acompañamiento docente en su proceso de formación? ¿Cómo calificaría la calidad de acompañamiento recibida en su proceso de formación? o ¿Con qué frecuencia recibe un acompañamiento docente con el que se siente satisfecho? ¿Con qué frecuencia el material de apoyo que le suministran en los diferentes cursos es suficiente para poder realizar sus actividades académicas?
Autogestión de los contenidos de aprendizaje	Autonomía del estudiante Tiempo dedicado a estudiar Hábitos de estudio Estrategias de aprendizaje	¿Con qué frecuencia genera espacios para aprender por su propia cuenta? ¿Cada cuanto dedica tiempo a realizar sus actividades académicas? ¿Establece un horario de estudio al inicio de cada periodo académico? ¿Considera que sus hábitos de estudio responden a la modalidad de estudio en la que se encuentra? ¿Utiliza estrategias de aprendizaje para mejorar su rendimiento académico?
	Edad Estrato social	¿Cuántos años tiene? ¿Cuál es su estrato social?

Revisión inicial de factores    Factores seleccionados

## Anexo F.

### Cuestionario

En el marco de la investigación titulada “Análisis de los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual”, para optar al título de Magister en Educación, solicitamos de valiosa colaboración para el diligenciamiento del presente instrumento, cuyos datos servirán de base informativa, con la cual se espera formular estrategias que contribuyan a mejorar diferentes procesos internos en las Universidades en materia de calidad educativa.

Los datos recogidos serán utilizados únicamente con fines académicos y se garantizará la confidencialidad y el respeto a los derechos de los participantes, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, que regula las investigaciones en salud y establece los principios éticos que deben guiar la investigación en el país. Además, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, que desarrollan el derecho de habeas data, se solicita su

autorización para recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos pertinentes para la investigación.

1. ¿Autoriza la recopilación, almacenamiento, análisis y uso de los datos que suministra en esta encuesta? Si / No

Contexto socioeconómico: Se refiere a la caracterización del estudiante y las condiciones en las cuales vive.

2. ¿Cuál es su género? Hombre / Mujer / Otro
3. ¿Cuántos años tiene? Menos de 18 años / Entre 18 y 28 años / entre 29 y 40 años / Más de 40 años
4. ¿Cuál es su estrato socioeconómico? 1 / 2 / 3 / 4 o mayor
5. ¿Cuál es su zona de residencia? Urbana / Rural
6. ¿Considera que su lugar de residencia es de difícil acceso? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Compromisos personales/familiares: Las responsabilidades y obligaciones personales y familiares que pueden afectar la participación y el rendimiento de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea.

7. ¿Es usted cabeza de hogar? Si / No
8. ¿Tiene personas a su cargo? Si / No
9. ¿Padece usted de alguna enfermedad crónica (diabetes, presión arterial...)? Si / No
10. ¿En qué medida considera que ser cabeza de hogar, tener personas a cargo o padecer alguna enfermedad crónica afecta su proceso de formación académica? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Obligaciones Laborales: Responsabilidades y compromisos relacionados con el empleo o el trabajo que pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes.

11. ¿Trabaja? Si / No
12. ¿Cuál es su tipo de obligación laboral? Trabajo físico / Trabajo intelectual
13. ¿Cuántas horas trabaja diariamente? Menos de 4 / Entre 4 y 8 / Más de 8
14. ¿Con que frecuencia, considera que su trabajo lo desgasta física y mentalmente? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
15. ¿Considera que su trabajo afecta su proceso de formación académica? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Antecedentes familiares y apoyo familiar: El apoyo recibido, obligaciones personales, problemas familiares y nivel educativo de los padres.

16. ¿Cómo es la conformación de su familia? Unipersonal (Vive solo(a)) / Nuclear (Pareja con o sin hijos) / Monoparental (Único progenitor y su hijo o hijos) / Extensa (Esposos e hijos, más abuelos, tíos...) / Reconstruida (Pareja con hijos de uniones anteriores)
17. ¿Con que frecuencia vive situaciones de violencia intrafamiliar? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
18. ¿Considera que recibe apoyo moral por parte de su familia para estudiar? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
19. ¿Recibe apoyo económico de sus familiares para pagar gastos relacionados con sus estudios? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Acceso a un servicio de Internet con calidad: La disponibilidad de una conexión a Internet confiable y de alta velocidad.

20. ¿Con qué frecuencia se interrumpe el servicio de internet en su hogar? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
21. ¿Ha experimentado problemas de conectividad durante la realización de sus actividades educativas en línea? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
22. ¿Ha tenido problemas de velocidad de internet mientras realizaba alguna actividad educativa en línea? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
23. ¿La velocidad de su servicio de internet es suficiente para realizar sus actividades educativas en línea? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Los recursos tecnológicos para el desarrollo de la educación en línea: Dispositivos, herramientas y tecnologías utilizadas para facilitar y apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.

24. ¿Cuenta con un equipo de cómputo, de forma permanente, para desarrollar sus actividades académicas? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
25. ¿Con que frecuencia accede a la plataforma de la universidad? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca
26. ¿Utiliza los servicios que ofrece la biblioteca? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Autoeficacia del estudiante en el uso de Internet: Es el conjunto de creencias individuales de un estudiante sobre su capacidad para explorar la información digital y para comunicarse utilizando el ordenador e Internet.

27. ¿Ingresa a páginas web que no están relacionadas con su estudio, mientras realiza actividades asignadas en los cursos? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

28. ¿Las referencias bibliográficas que coloca en sus trabajos son de fuentes académicas confiables? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

29. ¿Con qué regularidad cree que dedica tiempo innecesario a las redes sociales? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Competencia Digital del Estudiante: Es un marco conceptual para acceder, analizar, evaluar y crear mensajes en una variedad de formas, que vayan desde la impresas, pasando por las audiovisuales como los vídeos, hasta Internet y los multimedia.

30. ¿Maneja correctamente las herramientas ofimáticas: Word, Excel, Power Point, correo electrónico y calendario? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

31. ¿Ha presentado dificultades en el manejo de la plataforma de la Universidad? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

32. ¿Conoce y maneja recursos digitales como: genially, canva, podcast, powtoon, entre otros? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

33. ¿Con que frecuencia utiliza los canales de comunicación disponibles en la educación virtual como: Teams, correo institucional, correo interno del curso y foros? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Satisfacción del estudiante: Cumplimiento experimentado por el estudiante en relación al servicio educativo virtual al que accede.

34. ¿Se ha adaptado con facilidad al trabajo en línea? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

35. ¿Considera pertinentes los cursos que ofrece su carrera de acuerdo a su perfil profesional? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

36. ¿Considera que con la formación recibida tendrá las competencias necesarias para salir al mundo laboral? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

La relación estudiante docente y estudiante – estudiante: La comunicación, empatía, motivación y asesoría entre actores de la comunidad de aprendizaje.

37. ¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus tutores? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

38. ¿Considera que tiene una comunicación continua y asertiva con sus compañeros? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

39. ¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le brindan sus tutores? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

40. ¿Considera oportuno y eficaz el apoyo que le brindan sus compañeros para realizar sus actividades académicas? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

41. ¿Considera satisfactorio el apoyo proporcionado por bienestar universitario? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

42. ¿El trabajo colaborativo le ha hecho más fáciles las tareas a desarrollar? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Autogestión de los contenidos de aprendizaje: Condición en la cual el estudiante responde por su aprendizaje y vigila sus objetivos académicos.

43. ¿Con qué frecuencia genera espacios para estudiar por su propia cuenta? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

44. ¿Busca recursos (videos, libros, podcasts) adicionales a los propuestos en las unidades temáticas para lograr una mejor comprensión de los contenidos? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

45. ¿Establece un horario de estudio al inicio de cada periodo, que le permita cumplir con sus actividades a tiempo? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

46. ¿Considera que el tiempo que dedica a realizar sus actividades académicas es suficiente? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

47. ¿Considera que sus hábitos de estudio responden a la modalidad virtual en la que se encuentra? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

48. ¿Utiliza resúmenes, organizadores gráficos, juegos u otras estrategias para lograr una mejor comprensión de los contenidos? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Seguimiento a estudiantes: Acompañamiento que se les da a los estudiantes para verificar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

49. ¿Considera de calidad el acompañamiento por parte de los docentes en relación a las actividades educativas en línea? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

50. ¿Ha recibido retroalimentación sobre el desempeño en las actividades educativas en línea por parte de los docentes? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

51. ¿Ha recibido material de apoyo por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

52. ¿Considera de utilidad el material de apoyo recibido por parte de los docentes para el desarrollo de las actividades educativas en línea? Siempre / Casi siempre / A veces / Casi nunca / Nunca

Nota: Salieron 52 preguntas teniendo en cuenta que la autorización del tratamiento de datos se contó como una pregunta.

**Anexo G.***Consentimiento informado - autorización para aplicar el instrumento*

Vélez, 19 de febrero de 2024

**Doctor**

**Rubiel Suárez González**

**Director CEAD Vélez, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD**

Asunto: Solicitud de aval institucional para aplicar el instrumento Cuestionario, para el desarrollo de trabajo de grado, a los estudiantes del CEAD Vélez.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, los estudiantes Steffi Greisy Marin Díaz y Francisco Javier Castellanos Gonzalez, solicitamos comedidamente nos pueda otorgar el aval institucional, para poder realizar el cuestionario que será empleado como técnica de compilación de información para el desarrollo del trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL**; para optar por el título de Magister en Educación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

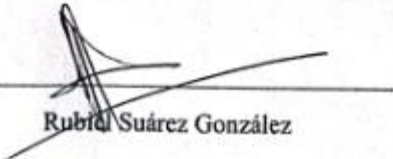
Este cuestionario será enviado a todos los estudiantes del CEAD Vélez y los resultados obtenidos proporcionarán los datos necesarios para categorizar los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual y así poder evaluar su impacto y proponer recomendaciones para mejorar la calidad de la educación virtual.

A continuación, el link del cuestionario: <https://forms.office.com/r/EHBRdL7fE6>

De acuerdo a su decisión, solicitamos amablemente, por favor marcar con una X la casilla correspondiente:

SI AUTORIZO:  NO AUTORIZO:

Firma:

  
Rubiel Suárez González

## Anexo H.

### Aplicación del cuestionario mediante Microsoft Forms

Forms Encuesta factores sociales que influyen en la calidad de la educación - Guardado

Preguntas Respuestas **294** Vista previa Estilo Recopilar respuestas Presentar

## Encuesta factores sociales que influyen en la calidad de la educación

En el marco de la investigación titulada "Análisis de los factores sociales que influyen en la calidad de la educación virtual", para optar al título de Magister en Educación, solicitamos de valiosa colaboración para el diligenciamiento del presente instrumento, cuyos datos servirán de base informativa, con la cual se espera formular estrategias que contribuyan a mejorar diferentes procesos internos en las Universidades en materia de calidad educativa. Los datos recogidos serán utilizados únicamente con fines académicos y se garantizará la confidencialidad y el respeto a los derechos de los participantes, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, que regula las investigaciones en salud y establece los principios éticos que deben guiar la investigación en el país. Además, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, que desarrollan el derecho de habeas data, se solicita su autorización para recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos pertinentes para la investigación

Sección 1

