

## **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CAMPUS VIRTUAL**

### **Autores:**

*Salvador Ruiz de Chávez\**

*Luis Antonio López Villanueva\**

*Fernando Ramos Cuapio\**

**\*Instituto de Capacitación y Desarrollo en Fiscalización Superior,  
Auditoría Superior de la Federación**

Trabajo presentado en el XV Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e  
Investigación en Ciencia Económico Administrativas

Organizadores: APCAM y UACH

Chihuahua, Chih., septiembre de 2012

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CAMPUS VIRTUAL

Contenido	Pág.
Resumen .....	3
I. Antecedentes .....	4
II. Marco teórico .....	5
III. Metodología .....	7
1. Objetivo .....	7
2. Determinación de la muestra .....	7
3. Selección de la muestra .....	8
4. Elaboración de la encuesta .....	10
5. Aplicación de la encuesta .....	11
IV. Resultados y discusión .....	12
V. Conclusiones .....	18
Referencias .....	20
Anexo .....	21

## RESUMEN

La experiencia y modelo de evaluación que aquí se presenta se aplicó en 2011 en la Auditoría Superior de la Federación en su Instituto de Capacitación y Desarrollo en Fiscalización Superior (Icadefis) tomando como referencia el programa de capacitación no presencial y los usuarios registrados en su campus virtual.

La metodología utilizada surgió ante la necesidad de identificar el grado de satisfacción de los usuarios del campus virtual en relación con cuatro factores: registro, selección de cursos, acceso y utilidad de los materiales audiovisuales. El propósito fue mejorar los procesos y para ello se aplicó un cuestionario a una muestra de 1,333 usuarios que tomaron 12 cursos.

En general se detectó un alto grado de satisfacción. Para el factor registro, los usuarios estuvieron de acuerdo con el proceso y sugirieron buscar alternativas para hacer más accesible el proceso de registro al campus virtual.

En la asignación de cursos, los usuarios resaltaron como virtudes en este proceso: la notificación oportuna por correo electrónico de la asignación al curso y que la administración del campus atiende dudas en un tiempo máximo de 24 horas.

El factor acceso a cursos reflejó bondades como facilidad para localizar los materiales de estudio; la identificación fácil de las evaluaciones en línea; mismas que contribuyen a profundizar el estudio del curso no presencial.

El factor de materiales audiovisuales obtuvo la calificación más baja, particularmente por estar desvinculados de su práctica laboral.

El modelo de evaluación formó parte de una estrategia gradual, que inicia con una capacitación no presencial y se diseñó e implantó en un esquema metodológico de evaluación que fue continuo, de amplia cobertura de los componentes del programa y cuyo análisis se plantea en el presente trabajo.

## **I. ANTECEDENTES**

La Auditoría Superior de la Federación (ASF) de la Cámara de Diputados es la entidad de fiscalización de la Federación que tiene a su cargo la fiscalización de la cuenta pública, así como las demás funciones que expresamente le encomiendan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación y demás ordenamientos legales aplicables.

La cuenta pública es el informe sobre la gestión financiera que los poderes de la Unión y los entes públicos federales, de manera consolidada por medio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, rinden a la Cámara de Diputados, a efecto de comprobar que la recaudación, administración, manejo de los recursos se ajustaron a la legalidad.

Una reforma constitucional en 1999 dio origen a la ASF (DOF, 30 de julio de 1999) y el 29 de diciembre de 2000 se concretó su creación, con la publicación de la Ley de Fiscalización Superior de la Federación.

Lo anterior permitió la actuación de este órgano técnico auxiliar del Poder Legislativo, pues lo dotó de autonomía técnica, de gestión, material y financiera, indispensables para verificar e informar con oportunidad a la ciudadanía de la fiabilidad de la rendición de cuentas y de la medida en que los programas y acciones gubernamentales cumplen con su cometido social, así como de las irregularidades y de la falta de probidad o transparencia en la gestión pública.

Al frente de la ASF está el Auditor Superior de la Federación designado conforme a lo previsto por el artículo 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de la Cámara. (Art. 79 de la LFRCF). El Auditor Superior de la Federación dura en el encargo ocho años y podrá ser nombrado nuevamente por una sola vez.

El Auditor Superior se auxilia en sus funciones por cuatro auditores especiales, así como por dos titulares de unidad y demás servidores públicos que al efecto señala el Reglamento Interior, de conformidad con el presupuesto autorizado. (Art. 86 de la LFRCF.)

El Instituto de Capacitación y Desarrollo en Fiscalización Superior (Icadefis) fue fundado a finales de 1999. Hasta ese momento el área de normativa y evaluación impartía la capacitación relacionada con las normas técnicas de fiscalización superior y el área de recursos humanos se hacía cargo de la capacitación al personal sindicalizado.

Desde mediados de 2008 se inició el desarrollo de cursos no presenciales o a distancia para apoyar la capacitación del personal auditor que se desempeña gran parte del tiempo en las entidades fiscalizadas. Durante 2011 se impartieron 18 cursos con 2,505 participantes divididos en 99 grupos, con un índice de aprobación de 91% para esta modalidad.

La capacitación no presencial o a distancia se realiza mediante un portal hospedado actualmente en la UNAM, en la plataforma *Moodle*. El diseño pedagógico de los cursos es constructivista, basados en multimedia, ya sea con estándares SCORM o Web. Se han incorporado videos en diversos formatos (avi, mpg, flash y flv, entre otros), tiene una interfaz de navegador de tecnología sencilla, eficiente y compatible.

El sitio es operado por un administrador general que coordina, supervisa y da seguimiento. Otros dos administradores actualizan los contenidos, configuran los grupos y apoyan el acceso al portal.

Dos coordinadores especialistas se encargan de revisar permanentemente los contenidos y actividades formativas de los cursos, respaldan a los tutores cuando se requiere y además, ocasionalmente, fungen como tutores en algunas disciplinas.

Finalmente, se tienen contratados cinco tutores académicos que apoyan a los participantes y les dan seguimiento durante todo el curso y, a veces, participan en la actualización de los contenidos y actividades formativas.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En su obra Braskamp y Ory (1994) presentan una metodología para evaluar a los profesores de la educación superior. En particular, en la sección de *Recursos* (inciso E), incluyen el formato de la encuesta *Reacciones de los estudiantes a la instrucción y a los cursos*, desarrollado por el IDEA Center de la Universidad Estatal de Kansas.

Cashin (1996), profesor de esa Universidad, preparó una recopilación de las 20 recomendaciones que se reiteran en la literatura para desarrollar un sistema efectivo de evaluación de los profesores.

Hoyt y Pallet (1999), colaboradores del citado Idea Center, indican que cuando un programa se caracteriza por su compromiso con la misión institucional, el respeto mutuo y la confianza, y por el apoyo de la dirección a los profesores, es posible implantar un buen sistema de evaluación que permita promover la excelencia tanto individual como institucional. La evaluación de la función docente es compleja y deben dedicársele recursos, entre ellos, tiempo. Para que funcione el sistema de evaluación de la efectividad de la función docente se requiere que cada uno de los individuos que integran la organización se responsabilice por su propio desempeño. De este modo, se influye en el bienestar y excelencia tanto individual como institucional. Al final de su trabajo, estos autores incluyen ejemplos de los instrumentos que se utilizan para evaluar a los docentes.

Acuña y Romo (2008) proponen una metodología para evaluar un proyecto instruccional apoyado con multimedia que incluye criterios para: asuntos administrativos, aspectos tecnológicos, contenido, diseño instruccional, medios, usabilidad, prácticas y retroalimentación, navegación y control, y motivación. Pero esta evaluación la aplica el administrador del proyecto, no los estudiantes.

El Delgado Community College (2005) preparó un documento muy completo que precisa los lineamientos para programas de educación a distancia. Describe todo el proceso, desde fijar el propósito y objetivos hasta los criterios de evaluación y el empleo de ésta para mejorar el proceso. A su vez cita cinco pilares de la calidad de la educación en línea: efectividad del aprendizaje, satisfacción de los estudiantes, satisfacción de los profesores, costo-efectividad y accesabilidad. Incluye al final (p. 53) un cuestionario para obtener retroalimentación por parte de los alumnos.

González-Videgaray (2007) parte de un sólido marco teórico para plantear la experiencia de una universidad mexicana que ofrece maestrías en línea y aplicó un cuestionario de opinión a los alumnos e instructor. Organiza la discusión de sus resultados conforme a: la presentación y organización del contenido; el soporte técnico y apoyo institucional; la evaluación del aprendizaje, y los factores clave de éxito y las posibles barreras.

### III. METODOLOGÍA

#### 1. OBJETIVO

El objetivo del proyecto fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios del campus virtual de la ASF en relación con el registro, selección de cursos, acceso y utilidad de los materiales audiovisuales, con el propósito de mejorar los procesos.

#### 2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se aplicó un cuestionario a una muestra de usuarios registrados en el campus virtual en el periodo de enero a junio de 2011.

Para el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N-1)E^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z= curva normal = 1.96

E= error muestral= 0.05

P= probabilidad de éxito= 0.5

Q= probabilidad de fracaso= 0.5

N= universo total

Al universo de usuarios de la ASF se le aplicó la fórmula anterior para determinar el tamaño de la muestra.

Una vez seleccionado el tamaño de la muestra se hizo la selección de los participantes utilizando la tabla de números aleatorios en Excel, con la fórmula "*=ENTERO(ALEATORIO)\*1000*".

La encuesta de satisfacción se administró por medio del portal, con una aplicación específica para su ejecución.

### 3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El universo total de usuarios activos en 12 cursos impartidos entre enero y junio de 2011 eran 1,333 de 26 dependencias diferentes (véase cuadro 1).

Al aplicar la fórmula para calcular el tamaño de la muestra, el resultado fue de 298, por lo que se cerró a 300.

Una vez determinado el tamaño de la muestra, se procedió a seleccionar a los participantes de manera aleatoria de acuerdo con la fórmula de Excel mencionada, dando como resultado los datos del mismo cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Encuesta de satisfacción del campus virtual**  
**Muestra ASF**

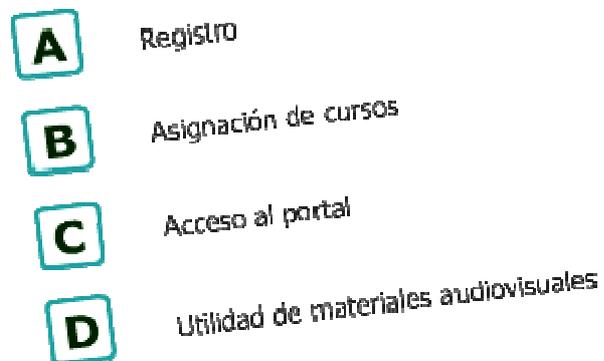
Área	Participantes	%	Dependencia	Muestra	%
CASG	28	2.1	Coord. de Análisis y Seguimiento de la Gestión	3	1
CRI	13	1	Coord. de Relaciones Institucionales	4	1.3
CPAE	8	0.6	Coord. de Planeación y Asuntos Estratégicos	4	1.3
AECF	1	0.1	Auditoría Especial de Cumplimiento Financiero	0	0
DGAFFA	117	8.8	Dir. Gral. de Auditoría Financiera Federal "A"	24	8
DGAFFB	92	6.9	Dir. Gral. de Auditoría Financiera Federal "B"	28	9.4
DGAFFC	109	8.2	Dir. Gral. de Auditoría Financiera Federal "C"	25	8.3
DGAIFF	145	10.9	Dir. Gral. de Auditoría de Inversiones Físicas Federales	32	10.7
DGAF	11	0.8	Dir. Gral. de Auditoría Forense	1	0.3
DGADDE	47	3.5	Dir. Gral. de Auditoría de Desempeño al Desarrollo Económico	13	4.3
DGADDS	49	3.7	Dir. Gral. de Auditoría de Desempeño al Desarrollo Social	13	4.3
DGADGF	43	3.2	Dir. Gral. de Auditoría de Desempeño a Gobierno y Finanzas	13	4.3
DGAE	76	5.7	Dir. Gral. de Auditorías Especiales	14	4.7
DGAIE	22	1.7	Dir. Gral. de Análisis e Investigación Económica	2	0.7
DGNET	46	3.4	Dir. Gral. de Normatividad y Evaluación Técnica	10	3.3
DGICRA	19	1.4	Dir. Gral. de Informes y Control de Resultados de Auditoría	4	1.3
DGS	15	1.1	Dir. Gral. de Sistemas	2	0.7
AEGF	268	20.1	Dir. Gral. de Auditoría Especial de Gasto Federalizado	48	16
DGJ	33	2.4	Dir. Gral. Jurídica	8	2.7
DGR	23	1.8	Dir. Gral. de Responsabilidades	6	2
DGRRFEM	14	1	Dir. Gral. de Responsabilidades a los Recursos Federales en Estados y Municipios	4	1.3
DGA	4	0.3	Dir. Gral. de Administración	2	0.7
DGRH	53	4	Dir. Gral. de Recursos Humanos	15	5
DGRMS	33	2.4	Dir. Gral. de Recursos Materiales y Servicios	8	2.7
DGRF	18	1.4	Dir. Gral. de Recursos Financieros	3	1
ICADEFIS	46	3.5	Inst. de Capacitación y Desarrollo en Fiscalización Superior	14	4.7
<b>Total</b>	<b>1333</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Como puede observarse en el cuadro 1, la muestra seleccionada manifiesta equilibrio con el universo a considerar.

Un criterio más de muestreo, en caso de que alguno de los participantes no respondiera la encuesta, fue realizar la selección de los participantes sustitutos aplicando nuevamente el proceso de entero aleatorio.

#### 4. ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción (anexo 1) tiene el propósito de mejorar el servicio del campus virtual y obtener información de posibles mejoras en relación con los aspectos siguientes:



Para ello, se plantearon los siguientes 20 reactivos como elementos centrales para identificar la satisfacción de los usuarios:

##### A. REGISTRO

1. Accesibilidad.
2. Claridad del instructivo.
3. Oportunidad en la confirmación de usuario y contraseña.
4. Atención de dudas.
5. Satisfacción de atención de administradores.

##### B. ASIGNACIÓN DE CURSOS

6. Procedimiento sencillo.
7. Facilidad de selección.
8. Oportuna notificación.
9. Tiempo máximo de 48 horas.
10. Dudas atendidas en máximo de 24 horas

### C. ACCESO AL PORTAL

11. Atención de dudas en máximo de 24 horas.
12. Menú adecuado.
13. Localización asequible de los materiales del curso.
14. Utilización fácil de herramientas de comunicación (foros, mensajes).
15. Contribución y consolidación de conocimientos por medio de las evaluaciones.

### D. MATERIALES AUDIOVISUALES

16. Aplicación práctica de las telesecciones.
17. Telesecciones temáticas en apoyo a la formación en fiscalización.
18. Aplicación del contenido temático en las acciones de fiscalización.
19. Apoyos para profundizar conocimientos.
20. Fundamentos para mejorar las prácticas de fiscalización.

Para obtener la opinión de los participantes respecto a los enunciados anteriores se utilizó las siguientes opciones de respuesta en escala de Likert.

Letra	Concepto
A	Totalmente de acuerdo
B	De acuerdo
C	En desacuerdo
D	Totalmente en desacuerdo

### 5. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Para divulgar la aplicación de la encuesta se utilizó el correo institucional y se remitió a los participantes a una liga específica que posibilitó la respuesta y que estaba vinculada a una base de datos donde se concentró la información.

Las bases de datos se exportaron en Excel y permitieron realizar los análisis de respuestas de cada uno de los veinte enunciados, así como realizar los gráficos correspondientes.

Los comentarios se agruparon por cada uno de los aspectos evaluados: registro, asignación de cursos, acceso al portal y utilidad de los materiales audiovisuales.

Una vez realizada esta agrupación se llevó a cabo un análisis con base en los elementos centrales para medir la satisfacción.

La aplicación se realizó en dos etapas. La primera etapa duró cinco semanas del 11 de agosto al 7 de septiembre de 2011, lapso en que respondieron la encuesta 146 participantes.

La baja tasa de respuesta se debió a que los servidores públicos estaban en la fase de campo de sus auditorías.

Por lo anterior se realizó una segunda etapa, construyendo una muestra con base en la cantidad de sujetos que hacían falta para completar la muestra.

Así mismo, se varió la estrategia de difusión, además del participante se solicitó el apoyo de los enlaces de capacitación de cada una de las áreas de la ASF.

Este proceso duró otras dos semanas, del 8 al 21 de septiembre. La respuesta se incrementó a 259 servidores. Con esta respuesta se consideró suficiente y se decidió iniciar con el proceso de análisis de datos.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los aspectos que guían la interpretación de la información son los siguientes:

Intervalos	Concepto
10- 9.0	Totalmente de acuerdo
8- 8.9	De acuerdo
6- 7.9	En desacuerdo
5- 0	Totalmente en desacuerdo
-----	No aplica

Intervalo aceptable	Intervalo no aceptable
8.0- 10	7.9- 0

Factores	
1	Registro
2	Asignación de cursos
3	Acceso a cursos
4	Materiales audiovisuales

**Cuadro 2**  
**Medias de calificación**

ASF	
Registro	8.8
Asignación de cursos	8.5
Acceso a cursos	8.5
Materiales audiovisuales	8.4
Global	8.6

Las medias de calificación que se muestran en el cuadro 2 se obtuvieron con base en las fórmulas siguientes:

- La media por pregunta de la encuesta se obtuvo aplicando la fórmula

$$x = \frac{f(A) + f(B) + f(C) + f(D)}{\Sigma f}$$

- En relación con la media general del total de participantes, ésta se obtuvo con base en la fórmula:

$$x = \frac{\Sigma [f(A) + f(B) + f(C) + f(D)]}{\Sigma Tf}$$

- Donde:

$$A = 10$$

$$B = 8$$

$$C = 6$$

$$D = 5$$

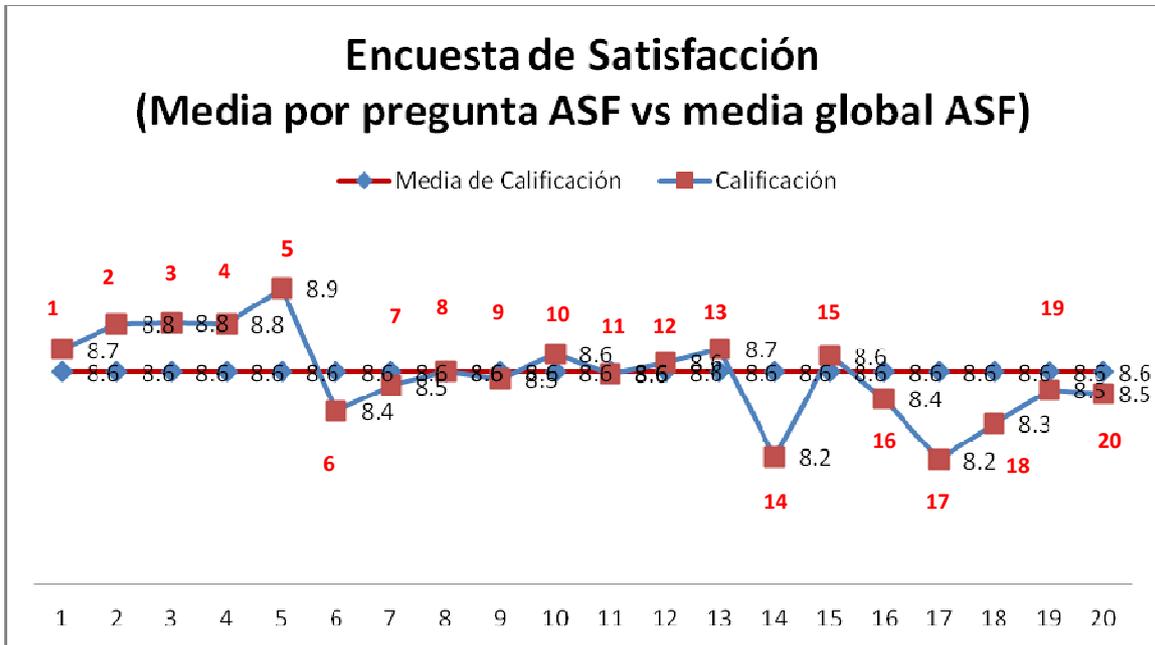
$$f = \Sigma p$$

$$T = \text{Total}$$

$$P = \text{Participantes que asignaron calificación}$$

De manera particular, en la ASF los resultados para cada uno de los factores (registro, acceso a cursos, asignación de cursos y materiales audiovisuales) reflejan acciones específicas que se deben examinar; la media de calificación fue de **8.6** como se observa en la gráfica 1.

Gráfica 1



En esta gráfica se observa que la pregunta 5 fue la mejor calificada con 8.9 y se refiere a la atención otorgada por los administradores del portal.

Las preguntas 14 y 17, relacionadas con las herramientas de comunicación (foros y mensajes) y apoyo de las teleseSIONES a la formación, respectivamente, obtuvieron 8.2, que fueron las calificaciones más bajas.

Hubo cuatro dependencias que tuvieron mayor participación en la encuesta, con una respuesta de 204 (79%) encuestas de las 259 recibidas, cuyos resultados se presentan en el cuadro 3.

Cuadro 3

Calificaciones por dependencias más representativas

Factor	AECF	AED	AEGF	UGA
Acceso al portal	8.7	8.8	8.6	9.1
Asignación de cursos	8.3	8.5	8.2	9.0
Acceso al portal	8.3	8.7	8.5	8.8
Materiales audiovisuales	8.3	8.3	8.4	9.0
Global	8.4	8.6	8.4	9.0

Resalta que las AECF y AEGF califican en global por debajo de la media total de 8.6 y que se tiene una oportunidad de mejora en el factor de materiales audiovisuales.

Al realizar el análisis de *medias de calificación por factor* (véase cuadro 2) se identificó lo siguiente:

#### FACTOR 1. REGISTRO

Para el factor registro el promedio obtenido es **8.8**, lo cual refleja que prácticamente los usuarios se encuentran *de acuerdo* con este proceso.

En general, los usuarios de la ASF manifiestan satisfacción con este proceso; sin embargo, de los resultados obtenidos destaca la siguiente acción a realizar: Hacer más accesible el proceso de registro al campus virtual. Los usuarios resaltan como virtud en este proceso la atención recibida por parte de los administradores del portal.

Acciones a examinar	Acciones mejor calificadas
<p>Del análisis de las áreas con mayor participación en la encuesta de satisfacción se encuentran las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ AECF, AED y UGA:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer más accesible el proceso de registro al campus virtual.</li> </ol> </li> <li>➤ AEGF y AED:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confirmación de usuario y contraseña oportunamente.</li> <li>2. Dar respuesta en su totalidad a las dudas y aclaraciones derivadas del proceso de registro.</li> </ol> </li> <li>➤ AED:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer más entendible el instructivo para el registro en el portal.</li> </ol> </li> </ul>	<p>De acuerdo con los resultados, en este proceso, la acciones con mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ AECF , AED y AEGF:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención recibida por parte de los administradores del portal fue satisfactoria.</li> </ol> </li> <li>➤ AEGF:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso de registro al campus virtual es accesible.</li> <li>2. El instructivo para el registro en el portal es entendible.</li> </ol> </li> <li>➤ UGA:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las respuestas a las dudas y aclaraciones fueron resueltas en su totalidad.</li> </ol> </li> </ul>

## FACTOR 2. ASIGNACIÓN DE CURSOS

El promedio general obtenido en el proceso de asignación fue de **8.5**, lo que refleja que los usuarios están **de acuerdo** con este proceso.

De los resultados obtenidos podemos destacar como acción a tomar en cuenta, la sencillez del procedimiento de asignación de cursos.

Así mismo, los usuarios resaltan como virtudes en este proceso: la notificación por correo electrónico de la asignación de curso fue oportuna y que la administración del campus atiende las dudas de acceso a los cursos en un tiempo máximo de 24 horas.

Acciones a examinar	Acciones mejor calificadas
<p>Las acciones particulares a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ AEGF, AED y UGA:<ol style="list-style-type: none"><li>1. La sencillez del procedimiento de asignación de cursos en el campus.</li></ol></li><li>➤ AED y UGA:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Facilidad para encontrar los cursos a seleccionar en la lista disponible en el campus virtual.</li></ol></li><li>➤ AECF y AEGF:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Notificación oportuna vía correo electrónico de la asignación de curso.</li></ol></li><li>➤ AECF , AEGF y AED:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplimiento del tiempo límite de 48 horas para que la administración del campus asigne un curso al usuario.</li></ol></li></ul>	<p>De acuerdo con los resultados, las acciones con mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios en este proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ AED y UGA:<ol style="list-style-type: none"><li>1. La notificación por correo electrónico de la asignación del participante al curso fue oportuna.</li></ol></li><li>➤ UGA:<ol style="list-style-type: none"><li>1. La administración del campus virtual asigna cursos en un tiempo máximo de 48 horas.</li></ol></li><li>➤ AECF y AEGF:<ol style="list-style-type: none"><li>1. La administración del campus virtual atendió las dudas de acceso a los cursos en un tiempo máximo de 24 horas.</li></ol></li></ul>

## FACTOR 3. ACCESO A CURSOS

El promedio obtenido en este factor fue de **8.5** y se encuentra dentro de los intervalos de calificación aceptable, ya que los usuarios se encuentran **de acuerdo** con este proceso.

Para este rubro se obtuvo como acción a llevar a cabo, facilitar el uso de las herramientas de comunicación en el campus virtual. Ejemplo: foro, mensajería instantánea.

Las acciones mejor calificadas fueron: el menú de ingreso a los cursos, manuales, videos, teleseSIONES, lo cual conlleva una fácil localización de los materiales de estudio; la identificación de las evaluaciones en línea es sencilla; por lo que todas ellas contribuyen a profundizar el estudio del curso no presencial.

Acciones a examinar	Acciones mejor calificadas
<p>Las acciones que habrá que observar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En la UGA se identificó la siguiente acción:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer más adecuado el menú de ingreso a los cursos, manuales, videos y teleseSIONES.</li> </ol> </li> <li>➤ La propuesta de acción de la AECF, AEGF, AED y UGA es la siguiente:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facilitar el uso de las herramientas de comunicación en el campus virtual, tales como el foro y la mensajería instantánea.</li> </ol> </li> </ul>	<p>De acuerdo con los resultados, en el proceso de registro, la acciones con mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ AECF:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El menú de ingreso a los cursos, manuales, videos y teleseSIONES es adecuado.</li> </ol> </li> <li>➤ AECF y AED:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se localizan fácilmente los materiales de estudio de los cursos no presenciales.</li> </ol> </li> <li>➤ AECF, AEGF y AED:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se identifican fácilmente las evaluaciones en línea.</li> </ol> </li> <li>➤ AECF y UGA:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las evaluaciones en línea contribuyen a profundizar el estudio del curso no presencial.</li> </ol> </li> </ul>

#### FACTOR 4. MATERIALES AUDIOVISUALES

Los materiales audiovisuales obtuvieron un promedio de **8.4**, el cual es aceptable, pero fue el más bajo de los cuatro factores evaluados.

En este rubro encontramos que los participantes resaltan varias acciones que deben analizarse: aplicabilidad práctica del contenido temático de las teleseSIONES en las labores de fiscalización; suficiencia de las temáticas de las teleseSIONES para que contribuyan a la formación en fiscalización y aplicabilidad de las cápsulas temáticas de los videos en las acciones de fiscalización.

Acciones a examinar	Acciones mejor calificadas
<p>La propuesta de acción en la AECF, AEGF, AED y UGA es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La suficiencia de las temáticas de las telesecciones que contribuyan a la formación en fiscalización.</li> </ol> <p>De manera particular, los usuarios en la AECF, mencionan la siguiente acción:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La aplicabilidad de las cápsulas temáticas de los videos en las acciones de fiscalización.</li> </ol>	<p>De acuerdo con los resultados, en el proceso de registro, la acciones con mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ AECF y AEGF: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El contenido temático de las telesecciones tiene una aplicación práctica en las labores de fiscalización.</li> <li>2. Los materiales audiovisuales ayudan a profundizar los conocimientos de los cursos no presenciales.</li> </ol> </li> <li>➤ AEGF: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los materiales audiovisuales contribuyen a realizar mejores prácticas de fiscalización.</li> </ol> </li> </ul>

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis general de los resultados de la encuesta de satisfacción del campus virtual, se obtuvieron las siguientes acciones generales que se deben valorar:

Categoría	Acciones a examinar
<b>REGISTRO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer más accesible el proceso de registro al campus virtual.</li> <li>2. Hacer más entendible el instructivo para realizar el registro en el portal.</li> <li>3. Confirmar oportunamente el usuario y contraseña.</li> <li>4. Dar respuesta en la totalidad a las dudas y aclaraciones que resulten del proceso de registro.</li> </ol>
<b>ASIGNACIÓN DE CURSOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simplificar el procedimiento de asignación de cursos.</li> <li>2. Facilitar la búsqueda de los cursos a seleccionar en la lista disponible en el campus virtual.</li> <li>3. Notificar oportunamente por correo electrónico sobre la asignación de los cursos.</li> <li>4. Cumplir siempre con el tiempo límite de 48 horas para que la administración del campus asigne un curso al usuario.</li> </ol>
<b>ACCESO A CURSOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precisar el menú de ingreso a los cursos, manuales, videos y telesecciones.</li> <li>2. Facilitar el uso de las herramientas de comunicación en el campus virtual. Ejemplo: foro, mensajería instantánea.</li> </ol>
<b>MATERIALES AUDIOVISUALES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la aplicabilidad práctica del contenido temático de las telesecciones para las labores de fiscalización.</li> <li>2. Disponer de suficientes temáticas de las telesecciones que contribuyan en la formación en fiscalización.</li> <li>3. Revisar la aplicabilidad de las cápsulas temáticas de los videos en las acciones de fiscalización.</li> </ol>

Del análisis de estos resultados, se propusieron e implantaron las siguientes acciones para dar atención a las observaciones realizadas:

#### REGISTRO

- Tomar en cuenta la difusión esquemática del proceso de registro en el campus virtual, señalando que una vez que el usuario es candidato para estudiar un curso, sólo tiene que comunicar al administrador los siguientes datos: nombre, correo electrónico y curso al que desea inscribirse.
- Con la finalidad de atender la recomendación en cuanto a dudas y aclaraciones, en el apartado preguntas frecuentes y administrador del portal, se ha estado poniendo especial atención en la resolución diligente del total de las dudas de los usuarios.
- Se crearon tutoriales para cada proceso de registro.

#### ASIGNACIÓN DE CURSOS

- Se hizo la difusión esquemática del proceso de asignación de cursos en cuanto al procedimiento para la selección y asignación de los mismos, señalando que se asignan previa convocatoria. Se crearon tutoriales del proceso de asignación de cursos para los usuarios.
- El administrador pone especial atención en asignar los cursos no presenciales que soliciten los usuarios en un tiempo no excedente a las 48 horas límite y asegurándose de notificar oportunamente por correo electrónico al usuario.

#### ACCESO A CURSOS:

- El tutor del curso no presencial promueve la interacción con los participantes por medio de foros y mensajes; previamente explica el proceso para utilizar estas herramientas.
- Con la finalidad de facilitar el acceso a los participantes, en el proceso de migración de la plataforma se actualizó el procedimiento de acceso a los diferentes apartados del campus virtual.
- El tutor virtual revisa que las evaluaciones en línea de los cursos no presenciales cumplan con los objetivos establecidos y sean resueltas con el material proporcionado.

## MATERIALES AUDIOVISUALES

- Respecto de los materiales audiovisuales, se incrementó el uso de las cápsulas temáticas como apoyo para estudio en los cursos no presenciales.
- Las cápsulas temáticas se actualizaron con la finalidad de que su contenido tuviera una mejor aplicación para la práctica de fiscalización.

## REFERENCIAS

ACUÑA LIMÓN, ALEJANDRO y MIGUEL ROMO CEDANO (2008).  
*Diseño Instruccional Multimedia. Herramientas de Aprendizaje para la Generación Digital.*  
ITESM y Mixel Consulting, México, DF.

BRASKAMP, LARRY A. y JOHN C. ORY (1994).  
*Assesing Faculty Work. Enhancing Individual and Institutional Performance.*  
Jossey-Bass, San Francisco.

CASHIN, WILLIAM E. (1996).  
*Developing an Effective Faculty Evaluation System.*  
Idea Paper 33, January, IDEA Center, Kansas State University.

DELGADO COMMUNITY COLLEGE (2005).  
*Working Papers: Distance Learning Program Guidelines.*  
<http://docushare3.dcc.edu/docushare/dsweb/Get/Document-4303/DistanceLearningGuidelines-Draft-01.03.06.pdf> Consultado el 31 de agosto de 2012.

GONZÁLEZ-VIDEGARAY, MARICARMEN (2007).  
*Evaluación de la reacción de alumnos y docentes en un modelo mixto de aprendizaje para educación superior.*  
*RELIEVE*, v. 13, n. 1  
[http://www.uv.es/RELIEVE/v13n1/RELIEVEv13n1\\_4htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v13n1/RELIEVEv13n1_4htm) Consultado el 23 de agosto de 2012.

HOYT, DONALD P. y WILLIAM H. PALLETT (1999).  
*Appraising Teaching Effectiveness: Beyond Student ratings.*  
Idea Paper 36, November, IDEA Center, Kansas State University.

Encuesta de satisfacción del campus virtual  
<http://asofisprofis.auditoriasuperior.gob.mx>

**Instrucciones:**

A continuación le serán presentados 20 enunciados para valorar su satisfacción en relación con el registro, asignación, acceso a cursos y utilidad de los materiales audiovisuales. Por favor elija la opción que considere refleja su opinión y márkela con una "X", conforme a la siguiente escala:

Letra	Concepto
A	Totalmente de acuerdo
B	De acuerdo
C	En desacuerdo
D	Totalmente en desacuerdo

			A	B	C	D	No aplica
<b>Registro</b>	1.	El proceso de registro al campus virtual de la ASF es accesible.					
	2.	El instructivo para realizar el registro al portal es entendible.					
	3.	La confirmación de su usuario y contraseña se realizó oportunamente.					
	4.	Las respuestas a las dudas y aclaraciones fueron resueltas en su totalidad.					
	5.	La atención recibida por los administradores del portal fue satisfactoria.					
<b>Asignación de los cursos</b>	6.	El procedimiento de asignación de cursos en el campus virtual es sencillo.					
	7.	Encontré con facilidad los cursos a seleccionar en la lista disponible en el campus virtual.					
	8.	La notificación por correo electrónico de la asignación al curso fue oportuna.					
	9.	La administración del campus virtual asigna cursos en un tiempo máximo de 48 horas.					
	10.	La administración del campus virtual atendió las dudas de acceso a los cursos en un tiempo máximo de 24 horas.					
<b>Acceso a los cursos</b>	11.	El menú de ingreso a los cursos, manuales, videos, teleseSIONES es adecuado.					
	12.	Se localizan fácilmente los materiales de estudio de los cursos no presenciales.					
	13.	Se identifican fácilmente las evaluaciones en línea.					
	14.	Las herramientas de comunicación del campus virtual como el foro, la mensajería son fáciles de utilizar.					
	15.	Las evaluaciones en línea contribuyen a profundizar el estudio del curso no presencial.					
<b>Materiales audiovisuales</b>	16.	El contenido temático de las teleseSIONES tiene una aplicación práctica para las labores de Fiscalización.					
	17.	Las temáticas de las teleseSIONES son suficientes para contribuir a mi formación en fiscalización.					
	18.	Las cápsulas temáticas de los videos tienen una aplicación para las acciones de Fiscalización.					
	19.	Los materiales audiovisuales ayudan a profundizar los conocimientos de los cursos no presenciales.					
	20.	Los materiales audiovisuales contribuyen a realizar mejores prácticas de fiscalización.					

Comentarios: \_\_\_\_\_