

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS
ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

MEMORIA LABORAL

**“GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES COMO ESTRATEGIA DE
ENSEÑANZA APRENDIZAJE EN LA ESCUELA DE GESTIÓN PÚBLICA
PLURINACIONAL EGPP DURANTE LAS GESTIONES 2021-2022”**

Para optar el Grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación

POR: LIDIA QUISPE QUENALLATA

TUTOR: Dr. IVAN FELIX CUEVAS PAUCARA PhD.

LA PAZ – BOLIVIA

2023

AGRADECIMIENTOS

- Quiero expresar mi agradecimiento a:
- A Dios que nunca ha dejado de cuidarme, que es mi guía y luz en la oscuridad.
- A mi familia que siempre es mi apoyo en momentos difíciles
- A los docentes de la Carrera Ciencias de la Educación que sin sus enseñanzas no sería posible el desarrollo de esta memoria laboral.
- A la Escuela de Gestión Pública Plurinacional EGPP, que me abrió los brazos para que pueda demostrar todo lo aprendido en mi vida universitaria.

DEDICATORIA

Esta Memoria Laboral está dedicada primeramente a la persona que hizo posible que pueda ingresar a esta modalidad de titulación, la abuela de mis hijos Nieves Tarqui de Tambo. A mis padres Ignacio Quispe Bernabé y Cristina Quenallata de Quispe que desde el cielo siempre cuidan de mí, a mi familia e hijos, a mis hermanos.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la Memoria Académico Laboral presentada a la Carrera Ciencias de la Educación, se refleja aspectos de la experiencia práctica realizada del trabajo en la gestión de plataformas virtuales de enseñanza y aprendizaje en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP) durante las gestiones 2021 y 2022 en la ciudad de La Paz. En este documento se plasman procesos de acción pedagógica, diagnóstico, implementación de propuestas y aprendizajes logrados mediante el trabajo realizado en cuanto a la presentación de contenidos en la plataforma a falta de interactividad, lo que puede desmotivar a los estudiantes, la poca adaptabilidad de los contenidos a distintos estilos de aprendizaje.

Las Necesidades de implementación de metodologías innovadoras en el uso de plataformas virtuales para el desarrollo de procesos de formación con una apariencia más amigable para con los participantes.

A continuación, se presentan los 6 capítulos que tendrán este producto académico:

Capítulo I: Marco metodológico, en este capítulo se introduce el contexto en el que se desarrolla la experiencia académico laboral, se describe la actividad laboral realizada, así también los objetivos generales y específicos, la justificación y las estrategias metodológicas empleadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Capítulo II: Marco teórico conceptual; se desarrollan aspectos teóricos como las corrientes y paradigmas pedagógicos en los cuales se fundamenta el trabajo desarrollado en la experiencia laboral.

Capítulo III: Marco normativo e institucional; en este capítulo se refleja la normativa nacional sobre la temática y población con la que se trabajó; y también se detalla el contexto institucional, aspectos de la institución como visión, misión, objetivos, programas y proyectos.

Capítulo IV: Desarrollo de la experiencia académico laboral, donde se describe todo el trabajo desarrollado en la institución.

Capítulo V: Marco evaluativo; donde se desarrolla todo lo que concierne a los aprendizajes logrados con la acción pedagógica realizada en el desempeño de la actividad laboral.

Capítulo VI: Marco conclusivo y recomendaciones, en este capítulo se presentan las conclusiones de la memoria académico laboral, donde se describen los elementos más relevantes de la experiencia laboral y también están las recomendaciones, para el en el manejo y gestión de entornos virtuales de enseñanza aprendizaje

RESUMEN EJECUTIVO

La presente memoria laboral titulada “Gestión de plataformas virtuales como estrategia de enseñanza – aprendizaje en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional durante las gestiones 2021-2022”, es el resultado del proceso que conllevo el trabajo realizado en dicha institución.

Tiene como objetivo general describir la experiencia laboral realizada en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP), respecto la gestión de plataformas virtuales de enseñanza-aprendizaje durante las gestiones 2021-2022, para lograr este propósito se han planteado los siguientes objetivos específicos.

Primeramente, se trabajó mediante tres etapas que incluían seguir líneas de acción, donde se narra todo el proceso se realizó un diagnóstico para conocer la percepción que asumían los participantes con respecto al manejo de la plataforma virtual Moodle, plataforma que es usada para el proceso de enseñanza a y aprendizaje en la (EGPP), así también se aplicaron instrumentos para evaluar el nivel de satisfacción en lo que refiere a la atención oportuna.

Respondiendo a las necesidades educativas identificadas en el diagnóstico, se da inicio al proceso de implementación de las propuestas de mejora de la apariencia de la plataforma virtual de la (EGPP), se evalúan los aprendizajes a los que se alcanzó con todas las propuestas implementadas. Así también se identifican aspectos positivos y negativos referente a la experiencia laboral en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional. Se plasman los aprendizajes logrados concerniente a la implementación de las plataformas virtuales de enseñanza-aprendizaje.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA	ii
INTRODUCCIÓN	iii
CAPITULO I	1
1. MARCO METODOLÓGICO	1
1.1 Contexto laboral	1
1.1.1 <i>Características de los actores de la actividad pedagógica</i>	2
1.1.2 <i>Características del personal de la (EGPP)</i>	7
1.1.3 <i>Descripción de la actividad laboral</i>	7
1.2 OBJETIVOS	8
1.2.1 <i>Objetivo General</i>	8
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	9
1.3 JUSTIFICACIÓN	9
1.4 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS -PROCEDIMIENTO METODOLÓGIA DE LA DESCRIPCIÓN	11
1.4.1 <i>Método de investigación</i>	11
1.4.2 <i>Nivel de investigación</i>	11
1.4.3 <i>Técnicas e instrumentos</i>	12
1.4.3.1 <i>Técnica</i>	12
1.4.3.2 <i>Instrumentos</i>	13
CAPITULO II	15
2. MARCO TEORICO	15
2.1 Gestión	15
2.1.1 <i>Gestión de la transformación digital</i>	15
2.1.2 <i>Gestión de la virtualización</i>	15
2.2 Plataformas virtuales	15
2.2.1 <i>Plataformas de enseñanza virtual</i>	16
2.2.2 <i>Tipos de plataformas virtuales</i>	16

2.2.2.1	Plataformas virtuales de software libres	16
2.2.2.2	Plataformas virtuales de software comercial	19
2.2.2.3	En la nube	20
2.2.3	<i>Importancia del uso de las plataformas virtuales</i>	21
2.3	Las tics en la educación.....	22
2.3.1	<i>¿Qué son las Tic's?</i>	22
2.3.2	<i>Campus virtual</i>	23
2.3.2.1	Definición de campus virtual.....	23
2.3.3	<i>Aula virtual</i>	23
2.3.4	<i>Plataformas de formación virtual</i>	24
2.4	Definición de educación a distancia.....	24
2.5	Formas de la educación	24
2.5.1	<i>Rol del profesor en la educación virtual</i>	24
2.5.2	<i>Rol del estudiante en la educación virtual</i>	24
2.5.3	<i>Modalidades de la educación virtual</i>	25
2.5.3.1	E- learning	25
2.5.3.2	B-learning	25
2.5.3.3	M- learning	25
2.6	Enseñanza-aprendizaje.....	26
2.6.1	<i>Las estrategias de enseñanza aprendizaje</i>	27
2.6.2	<i>Paradigmas del aprendizaje</i>	27
2.6.2.1	Constructivismo.....	27
2.6.2.2	Construccionismo	28
2.6.2.3	Construccionismo Social	28
2.6.3	<i>El aprendizaje en línea</i>	28
2.6.3.1	Los sistemas de gestión de aprendizaje en línea.....	28
2.6.3.1.1	Funciones de los sistemas de gestión de aprendizaje en línea	29

2.6.4	<i>Herramientas de comunicación en línea</i>	30
2.6.4.1	Asíncronas	31
2.6.4.2	Síncronas	31
2.6.5	<i>Plataforma Moodle</i>	31
CAPITULO III		33
3. BASES NORMATIVAS		33
3.1 REFERENTES NORMATIVOS		33
3.1.1	CONSTITUCION POLÍTICA DEL ESTADO (CPE)	33
3.1.2	LEY 070 LEY DE EDUCACIÓN AVELINO SIÑANI – ELIZARDO PÉREZ. 35	
3.1.3	DECRETO SUPREMO N°212.....	36
3.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL		37
3.2.1	<i>Datos generales</i>	37
3.2.2	<i>Objetivo, misión y visión institucional</i>	37
3.2.3	<i>Características generales y/o funciones de la institución</i>	38
3.2.4	<i>Área de desempeño profesional del sustentante</i>	41
CAPITULO IV		47
4. MARCO PRÁCTICO		47
4.1	Desarrollo del desempeño/ proceso de intervención.....	47
4.1.1	<i>Descripción breve del sistema de monitoreo y evaluación</i>	70
4.1.2	<i>Resultados de la Evaluación</i>	72
4.2	Experiencia académico laboral.....	75
4.2.1	<i>Aspectos positivos</i>	75
4.2.2	<i>Aspectos negativos</i>	76
CAPÍTULO V		77
5. MARCO EVALUATIVO		77
5.1	APRENDIZAJES LOGRADOS	77
CAPITULO VI		80
6. MARCO CONCLUSIVO		80

6.1	Aprendizajes relevantes.....	80
6.2	Aportes al trabajo	81
6.3	RECOMENDACIONES.....	81
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
	ANEXOS.....	84
	Anexo A ficha de observación.....	84
	Anexo B Ficha Diagnostica	86
	Anexo C ficha de cotejo.....	87
	Anexo D ficha de satisfacción	88
	Anexo E Ficha de encuesta de satisfacción de atención al participante	90
	Anexo F Formulario de registro.....	91
	Anexo G Diseño curricular	92
	Anexo H Plantilla para uso en la nueva apariencia de la plataforma.....	97
	Anexo I Antigua apariencia	98
	Anexo J Nueva apariencia	99
	Anexo K Capacitación en sistema de comunicación	100
	Anexo L Ficha atención al participante	101
	 INDICE DE TABLAS	
	Tabla 1 Características de los actores de la actividad pedagógica.....	3
	Tabla 2 Cantidad de programas académicos gestionados.....	42
	Tabla 3 Detalle de programas cubiertos.....	43
	Tabla 4 Items Encuesta de satisfacción	73
	Tabla 5 Encuesta de satisfacción atención al participante	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características de los actores de la actividad pedagógica.	4
Figura 2 Participoantes por Género	5
Figura 3 Lugar de procedencia	5
Figura 4 Nivel de formación educativa.....	6
Figura 5 Gestión del proceso de aprendizaje	74
Figura 6 Encuesta de satisfacción de atención al participante.....	75

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Relación de participantes por evento de formación y capacitación 2022.....	2
--	---

CAPITULO I

1. MARCO METODOLÓGICO

1.1 Contexto laboral

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP), es una institución descentralizada que está bajo tuición del Ministerio de Educación con sede en la ciudad de La Paz y competencia a nivel de todo el Estado Plurinacional de Bolivia, está encargada de la formación y capacitación a servidoras y servidores públicos en temas de gestión pública, investigación y asistencia técnica a la administración pública, entre su oferta académica destacan, capacitación en cursos para el ejercicio de la función pública, (Inducción al Servicio Público, Políticas Públicas, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales, Responsabilidad por la Función Pública, Prevención de la Violencia, cabe recalcar que estos cursos son auto formativos o MOOC¹. (Massive Online Open Courses o cursos online masivos y abiertos) o en otros términos, auto formativos, diplomados, cursos especializados, cursos cortos, distribuidos en las áreas de derechos humanos, tecnología, jurídica, gestión pública, gestión administrativa, medio ambiente y el programa de idiomas oficiales. En sus modalidades virtual, semipresencial y presencial.

Para diciembre del año 2022, la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP) logra capacitar a 38.998 participantes en lo que corresponde a 369 cursos especializados, 1.298 participantes en 34 diplomados ofertados, 11.027 participantes en 196 cursos cortos, 8.348 participantes en 303 programas de idiomas oficiales, haciendo un total de 59.671 participantes que formaron parte de los procesos de formación, en 902 eventos académicos.

¹ MOOC por sus siglas en inglés, Massive Online Open Courses, lo que significa cursos online masivos y abiertos.

Ilustración 1

Relación de participantes por evento de formación y capacitación 2022



Fuente: Transparencia institucional EGPP (2022)

Como se puede apreciar en la ilustración, demuestra el amplio alcance en términos de cantidad de participantes que se abarcó en la gestión 2022.

1.1.1 Características de los actores de la actividad pedagógica

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP)², trabaja con una población diversa, proveniente de los nueve departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia, en su mayoría servidores públicos, pero también personas jóvenes y adultas interesadas en capacitarse en las distintas áreas de formación que la (EGPP) brinda en su oferta académica,

Las y los servidores públicos necesariamente son obligados a pasar los cursos porque representa un requisito para el ejercicio de la función pública ya sea para permanecer o postular a algún cargo en instituciones públicas, a parte es fundamental para el desarrollo profesional. Los cursos ofrecidos por la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP) desempeñan un papel crucial en

² (EGPP) por sus siglas significa Escuela de Gestión Pública Plurinacional.

esta capacitación obligatoria, ya que garantizan a los servidores públicos las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y efectiva. Estos no son precisamente profesionales Licenciados puesto que en la amplitud de la función pública podemos encontrarnos también con personal de portería, secretarias, el personal de limpieza, recepcionistas, mensajeros, los cuales de igual manera requerían de los cursos y muchos de ellos no siempre gozaban de amplio conocimiento tecnológico.

Las edades de los participantes varían según el evento formativo, en los diplomados necesariamente la población es gente profesional que va de entre 25 a 56 o más años de edad. En los cursos especializados las edades correspondientes van de entre los 26 años a los 57. Estos datos son recabados según el formulario de registro que llenan los participantes al momento de inscribirse. (Ver anexo F).

En cuanto a características socioeconómicas se podría decir que los participantes son personas con capacidad de pago ya que los cursos tienen diferentes costos que varían según el evento formativo, estos van desde los 50.-Bs hasta los 350.- Bs. en cursos cortos y especializados, los cursos de idiomas oficiales van desde los 160.- a 440.- Bs. y por último, los diplomados tienen un costo de 3500.- Bs

Tabla 1

Características de los actores de la actividad pedagógica

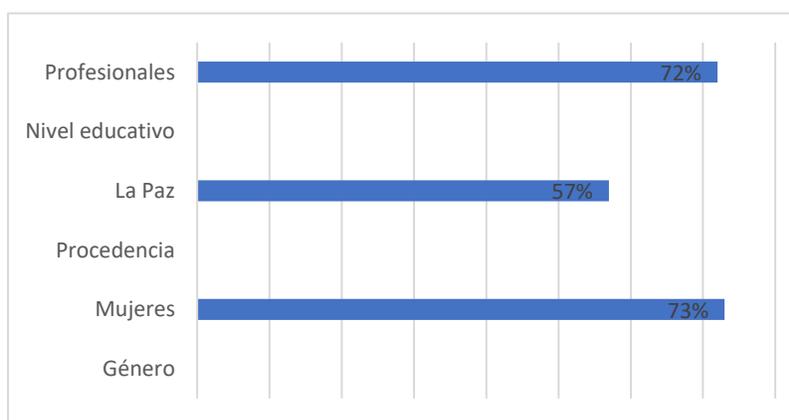
Género		Procedencia		Nivel de estudio	
Mujeres	73%	La Paz	57%	Profesionales	72%
Varones	27%	Chuquisaca	15%	Sin definir	13%
		Cochabamba	12%	Estudiante	8%
		Potosí	8%	independiente	3%
		Tarija	8%	Profesor	2%
		Santa Cruz	3%	Secretaria	2%
		Oruro	2%		
Total	100%		100%		100%

Nota. La tabla representa las características de los actores de la actividad pedagógica, participantes del Curso especializado "Promoción de los Derechos de Niños, Niñas, Adolescentes y sus Familias en Contexto de Movilidad Humana".

Las y los participantes de los eventos académicos de la (EGPP), tomando de ejemplo uno de los cursos especializados a cuáles se estaba a cargo, eran el 73% mujeres y el 27% varones, en cuestión a la procedencia 57% provenían del departamento de La Paz, el 15% del departamento de Chuquisaca, el 12% del departamento de Cochabamba, el 8% provenían del departamento de Tarija, otro 8% del departamento de Potosí, el 3% del departamento de Santa Cruz y el 2% del Departamento de Oruro, con respecto al nivel de estudio, el 72% eran profesionales de distintas áreas, el 13% sin definir profesión u ocupación, el 8% correspondían a estudiantes, el 3% se identificaba como trabajador independiente, el 2% pertenecían al magisterio como profesor, y el 2% era secretaria.

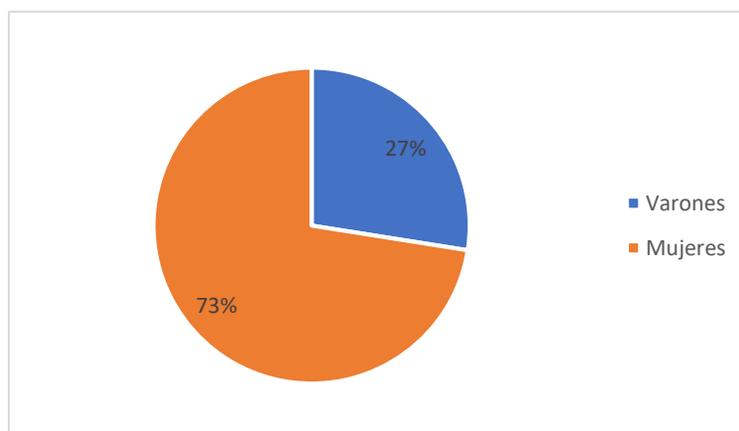
Figura 1

Características de los actores de la actividad pedagógica.



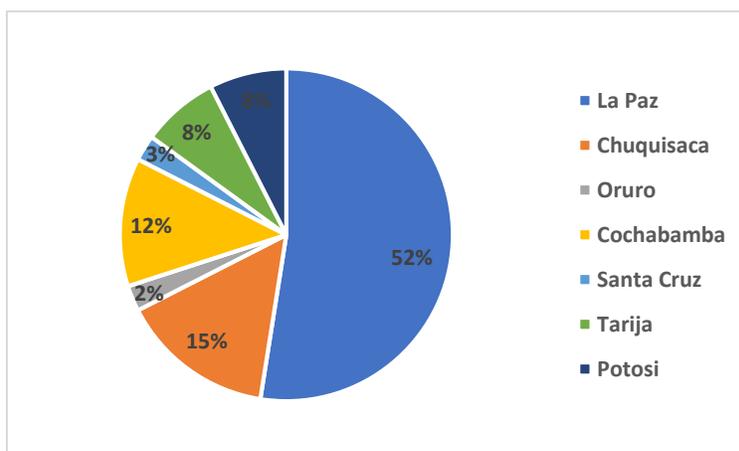
Nota. Elaboración propia

En el grafico se evidencia que en su mayoría en cuanto al nivel de educativo, son participantes profesionales en distintas áreas, con respecto al género, la mayor parte son mujeres que provienen en mayor porcentaje de la ciudad de La Paz.

Figura 2*Participantes por género*

Nota. Elaboración propia 2023

El grafico representa el porcentaje de participantes por género, en el desarrollo de este curso en particular se destaca que se inscribieron un total de 40 participantes, de los cuales el grupo en mayoría 29 eran mujeres lo que representa un 73% y tan solo 11 eran varones, haciendo el 27% de un total del 100%.

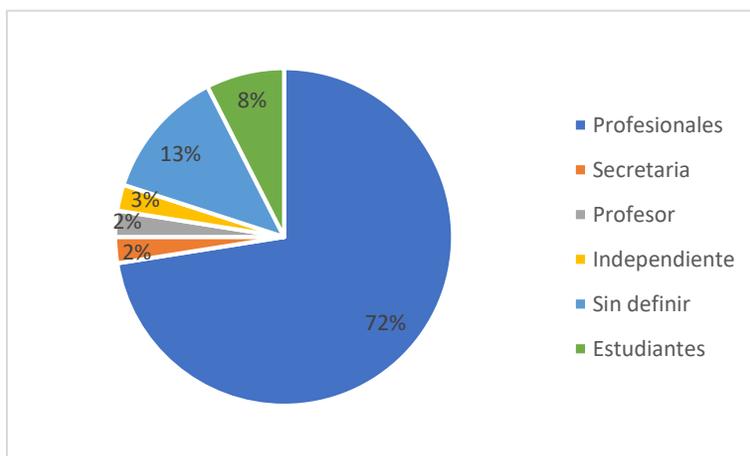
Figura 3*Lugar de procedencia*

Nota. Elaboración propia 2023

En relación a la procedencia, en el presente curso, podemos destacar que se tuvo una participación de 7 de los 9 departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia, de los 40 participantes inscritos que gráficamente es representado con el 100%, 21 correspondían al Departamento de La Paz, representando el 52%, 6 participantes del Departamento de Chuquisaca, que representa el 15%, 5 participantes provenientes del Departamento de Cochabamba, cuyo porcentaje es el 12%, 3 participantes pertenecían al Departamento de Tarija, que es el 8% y 3 participantes del Departamento de Potosí, que gráficamente representan el 8%, 1 participante del Departamentos de Santa Cruz, 3% y 1 participante del Departamento de Oruro, 2%.

Figura 4

Nivel de formación educativa



Nota. Elaboración propia

En cuanto al nivel de formación educativa, en este curso, se identifica que 29 participantes eran profesionales de distintas áreas del conocimiento, abogados, psicólogos, sociólogos, etc. Lo que manifiesta un 72 %, 5 participantes sin definir el grado de formación educativa, usualmente dentro de esta categoría se encuentran personas con o sin profesión que les interesa la temática a tratar, dentro este curso esa categoría está representada por el 13%. Se contó con la participación de 3 estudiantes que representa el 8%, en el grupo hubo 1 participante que se identificaba como independiente haciendo un 3%, 1 secretaria gráficamente representada con el 2%, 1 profesor representando un 2%.

1.1.2 Características del personal de la (EGPP)

En la unidad en la cual se desempeñó las funciones laborales se contaba con 26 personas, todas a cargo del jefe de unidad de desarrollo del servidor público, Licenciado Javier Antezana Llave, de los cuales 3 eran los encargados del área de diseño curricular profesionales de la Carrera de Ciencias de la Educación, 8 encargados del área de gestión académica, los cuales son de formación en Ingeniería de Sistemas, Derecho, Ingeniería Comercial y Ciencias de la Educación de diferentes universidades públicas y privadas. En cuanto al área de gestión de plataforma virtual se contaba con 14 profesionales, 6 en Derecho Y Ciencias Políticas, 5 en Ingeniería Comercial, 1 de Ingeniería de Sistemas, 1 Licenciada y 1 egresada en ciencias de la Educación.

1.1.3 Descripción de la actividad laboral

Funciones como gestora de plataforma virtual Moodle:

Las funciones que la egresada en Ciencias de la Educación desempeñó en el área de gestión de plataforma virtual Moodle en la Unidad de Desarrollo del Servidor Público, de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, se detallaran a continuación:

- **Gestión de plataforma Moodle:** Actividad referida a la gestión de Con referente a la gestión de los contenidos, que implica revisar consignas, materiales, gestionar foros y consultas. Realizar el seguimiento permanente de cada participante, orientándolos y evaluando sus actividades de aprendizaje, retroalimentar a las actividades realizadas de cada uno de los participantes, de acuerdo a las necesidades de cada uno. Mantener un contacto permanente con los participantes y con la coordinación sobre todos los temas que interesen al desarrollo y logro de los resultados del curso. Una vez concluida la revisión y calificación de los trabajos del Módulo, pasar al gestor académico para su llenado en la base del sistema de calificaciones y posterior certificación.

- **Creación de cursos de formación en la plataforma virtual Moodle:** Es una de las actividades que constituyó una tarea continua a cada inicio de versión de un curso o diplomado, la cual empieza al recibir el diseño curricular del área correspondiente que luego es virtualizado en la plataforma, aquí se lleva a cabo la transformación del plan de estudio a una experiencia en el entorno virtual. (Ejemplo de diseño curricular Anexo G).

- **Matriculación de usuarios en plataforma virtual:** Una vez concluido el proceso de registro de los participantes, se recibe la lista de todos aquellos los cuales están habilitados para ser matriculados, para concederles los accesos pertinentes y así los participantes puedan acceder sin contratiempos y en los tiempos establecidos.

- **Apoyo y asistencia técnica:** Esta es una acción permanente para poder brindar la asistencia técnica necesaria era fundamental la conformación de grupos de WhatsApp lo que nos aseguraba tener un acompañamiento personalizado a participantes, facilitadores y coordinadores, garantizando una orientación pedagógica a lo largo del evento formativo, para que logre realizar las actividades en la plataforma virtual, teniendo en cuenta que cada participante tiene necesidades y ritmos de aprendizaje único, desde un inicio se orienta a los participantes sobre cómo acceder, primeramente a la plataforma y seguidamente a los recursos, descargar los contenidos mínimos obligatorios, presentar tareas, participar en los foros y resolver los cuestionarios.

- **Monitorear y hacer el seguimiento de las actividades realizadas y/o pendientes de los participantes en la Plataforma Moodle:** El monitoreo es constante para lograr el progreso y el éxito del proceso de formación supervisando el avance de cada participante y poder tomar medidas preventivas o correctivas para apoyarlos, cuando se detecta que algunos participantes presentan dificultades, se pone en contacto con ellos para brindarles orientación y asistencia.

- **Virtualización de videoconferencias de la plataforma zoom.** Cada uno de los cursos especializados tenían tres sesiones zoom por semana las cuales eran necesarios subir a la plataforma para la revisión de aquellos participantes que no pudieran asistir a sesión.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

- Describir la experiencia laboral realizada en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP), respecto a la gestión de plataformas virtuales de enseñanza – aprendizaje, durante las gestiones 2021-2022.

1.2.2 *Objetivos Específicos*

- Narrar el proceso de implementación de las plataformas virtuales de enseñanza-aprendizaje en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional.
- Identificar aspectos positivos y negativos referente a la experiencia laboral en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional.
- Plasmar los aprendizajes logrados concerniente a la implementación de las plataformas virtuales de enseñanza-aprendizaje.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El desempeño del profesional en Ciencias de la Educación tiene como rol principal contribuir al desarrollo de estrategias educativas que promuevan el aprendizaje significativo y el desarrollo integral, Todo esto implica el poder implementar propuestas pedagógicas innovadoras teniendo en cuenta los contextos socioculturales, las necesidades particulares de la población, requiere también llevar a cabo una actividad laboral eficiente y exitosa demostrando en la práctica todo lo aprendido en la formación académica .

La presente memoria laboral se centra en describir el proceso que conllevó el trabajo en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP) en el periodo comprendido entre 2021 y 2022 cómo gestora de la plataforma virtual Moodle, para la gestión de cursos especializados y diplomados.

En este documento se socializará la experiencia en la gestión de plataformas virtuales, en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP), lo que permitirá compartir y analizar la práctica realizada identificar logros y desafíos, así como proponer recomendaciones para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales.

En este sentido la Escuela de Gestión Pública Plurinacional es una entidad descentralizada del Ministerio de Educación, encargada de la realización de cursos, diplomados canalización de la oferta de becas en el exterior, dedicada también a la formación y capacitación de servidoras y servidores públicos con el objetivo de contribuir a la construcción y consolidación de la nueva gestión pública del Estado plurinacional en los diferentes niveles de gobierno central departamental municipal y autonomía indígena originaria campesina que sirvan al pueblo boliviano.

En el trabajo realizado de gestión de plataformas virtuales se efectuó diversas actividades como el seguimiento al desarrollo de los programas de formación y capacitación en la plataforma virtual Moodle, el apoyo y atención a los participantes y facilitadores durante el desarrollo de los eventos de formación y capacitación, creación de cursos en la plataforma virtual, de los eventos de formación y capacitación, adaptación de materiales existentes y la implementación de herramientas interactivas para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales.

El rol fundamental del profesional en Ciencias de la Educación en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional es desarrollar habilidades de coordinación para asegurar que los cursos y diplomados se organicen y desarrollen de manera eficiente. Esto implica la planificación y distribución de los contenidos en la plataforma virtual, considerando la secuencia adecuada para facilitar el aprendizaje progresivo de los participantes. Asimismo, se encarga de estructurar los materiales didácticos y recursos educativos necesarios, seleccionando aquellos que sean pertinentes, actualizados y alineados con los objetivos de aprendizaje.

Esta memoria permitirá la socialización de experiencias laborales que servirán como aportes teóricos y prácticos. A través de ella, estudiantes, docentes y profesionales del área podrán guiar y llevar a cabo acciones en este ámbito, aprovechando los conocimientos adquiridos durante la trayectoria laboral de misma. La memoria laboral será un recurso valioso que recopilará vivencias, reflexiones y aprendizajes, será una base sólida para futuras investigaciones y contribuirá al desarrollo y enriquecimiento del campo laboral. Su contenido abarcará diversos aspectos, desde descripciones de situaciones concretas, permitiendo el intercambio de conocimientos y promoviendo la mejora continua en el ámbito laboral.

La descripción de la experiencia desempeñada en esta área resulta altamente enriquecedora, ya que refleja la vivencia laboral del profesional en Ciencias de la Educación. Esta documentación permite conocer en detalle el proceso formativo en capacitación virtual y el uso de herramientas tecnológicas, brindando una perspectiva auténtica y basada en experiencias reales. Al plasmar esta realidad, se generan aprendizajes significativos que nutren el conocimiento en el ámbito educativo y promueven la mejora continua. La relevancia de esta descripción radica en la capacidad de compartir lecciones aprendidas, buenas prácticas y desafíos enfrentados, contribuyendo así al

avance de la pedagogía virtual y a la formación de profesionales más preparados en el ámbito de la educación.

El aporte de este documento se basa en la valiosa experiencia adquirida, donde se comparten los logros aprendidos y los desafíos enfrentados en la gestión de plataformas virtuales. La cual se convertirá en una referencia imprescindible para futuros profesionales en Ciencias de la Educación, contribuyendo al desarrollo de enfoques pedagógicos innovadores y efectivos en el ámbito de la capacitación virtual. Al documentar los logros y desafíos en la gestión de plataformas virtuales, se crea un compendio de buenas prácticas y estrategias exitosas que pueden ser utilizados por otros profesionales en su labor educativa.

1.4 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS - PROCEDIMIENTO METODOLÓGIA DE LA DESCRIPCIÓN

El presente trabajo se enmarca en el método de investigación inductivo de acuerdo a las características del objeto de estudio y de los objetivos propuestos, dado que se trabajará con datos e información proveniente desde la experiencia laboral que va de un determinado caso específico a lo general.

1.4.1 Método de investigación

El método que sustenta la presente memoria laboral es el inductivo, el cual se define como “...una forma de razonamiento lógico que utiliza la observación y la experimentación para extraer conclusiones generales a partir de casos particulares. Este concepto, ampliamente desarrollado por el filósofo británico Francis Bacon en el siglo XVII, ha sido fundamental en el avance de las ciencias y la metodología científica.” (Rodríguez & Perez, 2017, p. 10)

1.4.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es el descriptivo que permite narrar los hechos y caracterizar de manera detallada y objetiva un fenómeno, situación, grupo de personas u objetos. En este tipo de investigación, se recopilan datos con el propósito de identificar y analizar las características, propiedades y comportamientos de lo que se está estudiando. “Las investigaciones descriptivas son una mera descripción de algunos fenómenos” (Cazau, 2006, p. 16).

La metodología propuesta para la presente memoria laboral se divide en tres etapas, las cuales narran el proceso de inserción a la fuente laboral y el trabajo realizado en el mismo.

A continuación, se describen las etapas a abordar:

Primera etapa: En esta primera etapa se narrará aspectos específicos sobre el proceso de inducción que permitió que la egresada en Ciencias de la Educación pueda tener información sobre aspectos puntuales referentes a la gestión de plataformas virtuales donde se pudo entender que se trabaja sobre distintas áreas de formación, pero también se hizo un diagnóstico de las necesidades del contexto en el que se pudo conocer de cerca toda la dinámica o las actividades de la población con la cual se trabaja.

La segunda etapa: Esta segunda etapa se refiere al proceso de implementación de propuestas y alternativas de solución a problemáticas identificadas mediante el diagnóstico previo.

Tercera etapa: evaluar los aportes y aprendizajes logrados con el trabajo en gestión de plataformas virtuales en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional.

1.4.3 Técnicas e instrumentos

1.4.3.1 Técnica.

Para la presente memoria laboral se utilizó dos técnicas de recolección de datos que son la encuesta y la observación.

De acuerdo con Ramírez (2017), “las técnicas representan la parte abstracta de la recolección de datos; es la forma que emplea el investigador para obtener datos., por lo tanto, determinan el instrumento a emplearse” (p. 101).

- **Encuesta:** es una técnica que consiste en obtener la información directamente de las personas que están relacionadas con el objeto de estudio; sin embargo, se diferencia de la entrevista por el menor grado de interacción con dichas personas. Esta recogida de información puede ser a través de cuestionarios, test o pruebas de conocimiento (Useche, Artigas, Queipo, & Perozo, 2019)

Para el trabajo la utilización de la encuesta sirvió para medir el nivel de conocimiento que tenían los participantes en relación al uso de los recursos de la plataforma Moodle.

Observación: Consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, recolectar la información para luego analizarla. “Es la técnica que emplea el investigador para conectarse con la realidad y formarse una idea lo más precisa posible sobre el problema que estudia”. (Useche, Artigas, Queipo, & Perozo, 2019)

1.4.3.2 Instrumentos

- **Ficha de Observación:** Esta ficha fue aplicada a 30 participantes de los eventos académicos lo que permitió evaluar la percepción que tienen los mismos acerca de la puntualidad en la atención a sus requerimientos. Para ello, se llevó a cabo un análisis del tiempo de respuesta que se emplea desde que las exigencias son recepcionadas hasta que son atendidas. Asimismo, de tomar especial atención a la calidad de la comunicación establecida entre los participantes y los encargados de atender y dar solución a sus solicitudes. (Ver anexo A).

- **Ficha de encuesta diagnostica:** Este instrumento se aplicó a 15 participantes del curso especializado promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y sus familias en contexto de movilidad humana lo que permitió evaluar el uso de la plataforma Moodle por parte de los participantes. Mediante esta encuesta, se recopiló información relevante acerca de la familiaridad que poseían los usuarios con la plataforma, su nivel de competencia en la navegación y uso de las herramientas, así como sus percepciones sobre la misma. (Ver anexo B).

- **Ficha de Cotejo:** La finalidad de este instrumento fue para evaluar la percepción que tenían los participantes en cuanto a la apariencia con la que se presentaba los cursos en la plataforma Moodle, viendo la eficacia y calidad del curso en términos de su estructura, contenido y recursos pedagógicos. La ficha de cotejo permitió analizar diversos aspectos clave de la apariencia del curso, como la claridad de los objetivos de aprendizaje, la organización y secuenciación de los contenidos, la adecuación de las actividades de aprendizaje, la inclusión de recursos multimedia y la interactividad del curso. La misma se aplicó a 20 participantes del curso especializado políticas públicas (Ver anexo C).

- **Ficha de encuesta de satisfacción:** Este instrumento se aplicó a 20 participantes del curso especializado técnica legislativa e instrumentos camarales lo que permitió conocer la experiencia general de los usuarios (participantes) con respecto a la plataforma de aprendizaje Moodle, la apreciación que tenían a la conclusión de cada evento formativo y así obtener

retroalimentación directa y objetiva sobre diversos aspectos de la plataforma, con el propósito de medir el nivel de satisfacción y detectar posibles áreas de mejora. Las categorías de evaluación, sobre la pertinencia y relevancia, sobre los recursos humanos, en referencia a los facilitadores y su desempeño, en cuanto al proceso de gestión del aprendizaje, objetivos contenidos y tiempo, actividades en plataforma virtual, en tecnología, si las herramientas de la plataforma fueron adecuadas a las necesidades técnicas. (Ver anexo D).

- **Ficha de encuesta de satisfacción de atención al participante:** Este instrumento se aplicó a 40 participantes de distintos cursos, usuarios que pretendían tomar los cursos, lo que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (participantes) en referencia a la atención prestada y solución a sus requerimientos, si la atención prestada por el funcionario era cordial y honesta, si el usuario pudo comprobar que el personal que lo atendió estaba capacitado para aclarar las dudas, ver si la velocidad en la atención fue la adecuada. (Ver anexo E).

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Gestión

(Robbins & Mary, 2005) afirma que gestión es la coordinación de actividades de trabajo que se realizan de manera eficiente y eficaz entre personas que se convierte en el principal objetivo de toda administración. Si tomamos a (Hitt & Hoskisson, 2006) la definen como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (como se citó en, Espetia, 2023, p.46)

2.1.1 *Gestión de la transformación digital*

De acuerdo con Power Data (2022, como se citó en Espetia, 2023) La gestión de la transformación digital es la integración de las tecnologías de la información, electrónicas e informáticas dentro de las áreas de una organización, lo que permite que la institución o empresa opere y brinde valor añadido a sus clientes. (p.41)

2.1.2 *Gestión de la virtualización*

La necesidad que se tiene de gestionar la virtualización ha surgido ante la imperiosa necesidad de administrar las aplicaciones informáticas de la organización tanto en hardware como software, esto ante la ineficiencia de tomar un enfoque tradicional para el uso de los servidores y las aplicaciones contenidos en estos, lo que resultaba oneroso y costoso, pues no se utilizaba toda la infraestructura de la organización teniendo bajos tiempo de productividad. (Spiegato, 2022, como se citó en Espetia, 2023)

2.2 Plataformas virtuales

Según Pérez, Subira, & Catasús, entre las definiciones una formal podría ser, plataforma virtual es “un programa (aplicación de software) instalado en un servidor, que se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades de formación no presencial o e-learning de una institución u organización. (2011).

2.2.1 Plataformas de enseñanza virtual

Las plataformas de educación virtual, son un entorno de enseñanza y aprendizaje, donde se encuentran herramientas agrupadas y optimizadas para fines educativos, cuya función radica en la creación y gestión de cursos en línea apoyada del uso del internet. (Diaz, 2009)

2.2.2 Tipos de plataformas virtuales

Existen tres tipos de plataforma, las cuales se detallan a continuación:

De software libre: El software libre brinda libertad a los usuarios sobre su producto adquirido para ser usado, copiado, estudiado, modificado y redistribuido libremente. Por lo tanto, el termino libre, se refiere a cuatro libertades del usuario: la libertad de usar el programa, 5 con cualquier propósito; de estudiar el funcionamiento del programa, y adaptarlo a las necesidades; de distribuir copias, con lo que puede ayudar a otros; de mejorar el programa y hacer públicas las mejoras, de modo que toda la comunidad se beneficie (para la segunda y última libertad mencionadas, el acceso al código fuente es un requisito previo). dotLRN, ATutor, Dokeos, Ganesha, ILIAS, Sakai, Google Classroom, Moodle. (Diaz, 2009)

De software comercial: que son de software privativo, privados y de paga, como ejemplo tenemos Fronter, Si Web. e-educativa, Blackboard, eCollege, Angel Learning, Canvas LMS, WizIQ, WebCT, OSMedia, Saba, Catedr@, Virtual Atlas, E-Training, Jenzabar. (Espetia, 2023)

En la nube: cuya implementación y administración esta íntegramente en la nube, el suscriptor paga en función al uso de la plataforma, tenemos a UniMOOC, Opositer, FutureLearn, Udacity, ClassGap, Miríada X, Coursera, Udemy, edX, Ecaths, Ed modo, Red Educa, Udacity (Espetia, 2023), a esta categoría podemos también sumar la plataforma Zoom ya que esta basada en la nube teniendo las versiones libre y de paga.

2.2.2.1 Plataformas virtuales de software libres

Las plataformas de software libre, también llamadas LMS (Learning Management System)³ son un sistema de manejo del aprendizaje donde se puede organizar y distribuir los contenidos, actividades, los materiales del curso, además de poder desarrollar foros de discusión, tutorías,

³ (LMS) español: Sistema para el manejo del aprendizaje

evaluación y seguimiento de los alumnos. Estas plataformas ofrecen cursos y recursos educativos en línea, permitiendo a los estudiantes aprender a su propio ritmo y en su propio horario. Algunos ejemplos son Moodle, Canvas Google Classroom.

En su informe global sobre educación, la UNESCO enfatiza que los entornos educativos virtuales representan una forma completamente innovadora de tecnología educativa, brindando una amplia gama de oportunidades y desafíos a las instituciones educativas en todo el planeta. La organización define los entornos de aprendizaje virtual como programas pedagógicos interactivos con capacidades integradas de comunicación. (Maherzi, 1999).

Los sistemas de administración de aprendizaje (Plataformas e-learning) constituyen la vía fundamental para dirigir y controlar el proceso de enseñanza aprendizaje en la modalidad virtual donde la actividad dinámica, participativa y colaborativa de los alumnos ante las diferentes fuentes de información y su interacción con el grupo, es primordial. El alumno participa activamente en la gestión de su formación. Para lograr estos propósitos es indispensable que el alumno se familiarice con el trabajo en el espacio virtual de aprendizaje, en este caso la Plataforma que sea utilizada, que constituye el entorno por excelencia para el desarrollo de una actividad formativa en modalidad virtual (Estrada, Febles, Pasailaigue, Ortega, & Leon, 2015, p. 29).

Moodle⁴: continúa siendo, una de las plataformas LMS más extendidas a nivel mundial, siendo la opción escogida por mayor cantidad de universidades. No obstante, en países como España, también es la opción preferida por centros de formación, administraciones y muchas empresas. Aunque no siempre con buen criterio. Cuenta con una comunidad muy amplia de usuarios, desarrolladores y colaboradores y se actualiza con mucha frecuencia, incorporando nuevas mejoras, como por ejemplo su compatibilidad con PHP 7 o la integración de la herramienta de creación de contenidos H5P. Ofrece un gran número de funcionalidades y posibilidades, lo cual puede suponer una ventaja o un inconveniente al requerir una mayor inversión para su configuración inicial y no adaptarse adecuadamente a las necesidades del proyecto, precisamente debido a un exceso de opciones. Basa su

⁴ (Moodle) *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Entorno Dinámico de Aprendizaje Modular Orientado a Objetos)*

estructura en una concepción constructivista del aprendizaje, por lo que puede ser utilizada tanto para la modalidad e-Learning como para complementar y enriquecer el aprendizaje presencial. A pesar de haber mejorado bastante en los últimos años, sigue un poco rezagada en (LMS) español: Sistema para el manejo del aprendizaje términos de usabilidad. La experiencia del usuario es bastante mejorable y no termina de estar visualmente adaptado a las últimas tendencias. No obstante, es un “tanque todoterreno” que puede ser adecuado para muchos tipos de proyectos en los que haya un gran número de alumnos previsto y en los que haya una alta exigencia de registros, informes, sistema de evaluación complejo, etc. (Almonte,2020 como se citó en Cruz, 2020, p.20).

- Canvas LMS Almonte, (2020 como se citó en Cruz, 2020), afirma que esta plataforma está adquiriendo cada vez más relevancia y se orienta fundamentalmente a universidades y escuelas. Es también una plataforma Open Source de código abierto “...destaca por su facilidad de uso y su gran número de posibilidades. Se agradecen detalles como la posibilidad de crear contenidos fácilmente y poder incluir enlaces a otros recursos de la acción formativa de forma ágil y dinámica, así como la creación de rúbricas de evaluación. Asimismo, incluye la solución Open Source de videoconferencia BigBlueButton y permite la integración de multitud de herramientas externas.

- **Google Classroom:** Esta plataforma es la herramienta de Google para la educación, se destaca por la modo en la cual se puede trabajar de manera colaborativa.

Las diversas funcionalidades de Google que ofrece al entorno de la educación, están asociadas a una cuenta y ofrece la posibilidad de crear documentos; compartir información en diferentes formatos (vídeos, hojas de cálculo, presentaciones y más), agendar reuniones y llevarlas a cabo de manera virtual, entre otros muchos propósitos. Esta herramienta permite gestionar el aprendizaje a distancia o mixto (semi presencial), en que la comunidad educativa, puede acceder desde diferentes dispositivos facilitando el acceso sin importar el lugar ni la hora. Las ventajas de estas herramientas son muchas, pero podemos decir que facilitan el trabajo del docente, actualizan la educación en los centros y aportan herramientas a los estudiantes. - Facilita el trabajo a los docentes: - Actualiza la educación:

- Aporta herramientas a los estudiantes - Los estudiantes pueden crear sus propios sitios con temas de interés para ello (Cruz, 2020, p. 21)

ATutor: Según (Software,2020, como se citó en Cruz, 2020) ...Es uno de los LCMS de código abierto más populares. Su especialidad es la de crear cursos en línea y manejar sitios web de escuelas, secundarias, colegios y universidades. Se creó utilizando el lenguaje PHP y requiere una base de datos MySQL. Su funcionalidad y visualización se puede ampliar con varios módulos y temas. Los tutores pueden cargar y administrar fácilmente el contenido que se publicará para los estudiantes en un entorno fácil de usar. Sus características se listan a continuación:

- Integración de pruebas y evaluaciones.
- Cumple con la metodología SCORM8 .
- Permite cuentas estudiantiles ilimitadas.
- Copias de seguridad redundantes del sistema.

Ilías: Es un sistema de administración del aprendizaje basado en Web, disponible Open Source⁵ código abierto y puede ser utilizado sin ninguna restricción, por lo que resulta fácilmente adaptado a los requerimientos específicos de cada organización. El sistema permite a los usuarios crear, corregir y publicar unidades de cursos en modo sencillo en un sistema integrado con navegadores. Los principales elementos que incorpora son: escritorio personal para cada usuario con información sobre los cursos visitados pasados, el nuevo correo o las entradas del foro. Las comunicaciones se pueden establecer a través de foros, correo electrónico y chat. (Diaz, 2009)

2.2.2.2 Plataformas virtuales de software comercial

Entre estas plataformas se encuentran las siguientes:

Blackboard: Una nueva experiencia de aprendizaje. Esto es lo que promete Blackboard, una herramienta de e-learning que permite continuar con tus estudios, aunque sea desde casa. Es un ambiente virtual, diseñado especialmente para profesores y estudiantes. Nació en 1997, como resultado de la unión entre dos empresas estadounidenses preocupadas por la gestión educativa y

⁵ (Open source) Código abierto

de cursos en línea. Comprometida con la educación, es una de las compañías de aprendizaje online más antiguas del mercado. Si buscas estabilidad, estás en el lugar correcto. (Cruz, 2020)

Wiziq: Cavero, (2020 como se citó en Cruz 2022). menciona que es una plataforma educativa para dar clases virtuales, el principal diferencial de wiziq frente a otras plataformas LMS para dar clases en línea es que esta plataforma tiene un enfoque muy fuerte en la modalidad de e learning sincrónica, eso quiere decir Clases por webinars (LMS) español: Sistema para el manejo del aprendizaje o videoconferencias. Si podríamos resaltar algo en esta plataforma seria su fuerte enfoque en e learning sincrónico, que se traduce en dar webinars y videoconferencias para estudiantes. Wiziq tiene planos que van desde los USD \$ 25 / mes, por lo que podríamos decir que parece una plataforma económica, un aspecto que tienes que tener en cuenta aquí es de que tienes que dejar tus datos para recibir una cotización del precio real de la plataforma. (Cavero,2020)

Easy LMS: Es uno de los sistemas de gestión de aprendizajes más innovadores, destaca su Interfaz gráfica, responsabilidad, así como la experiencia de usuario. Una de las principales ventajas de esta plataforma es su enfoque hacia la herramienta de cuestionarios, una herramienta que muchas LMS no tienen muy desarrollada. Por otra parte, la interfaz gráfica es muy amigable y tiene ciertos detalles que mejoran la experiencia para el usuario. Los planes y precios son económicos a comparación de otras plataformas. (Cruz, 2020, p. 26)

2.2.2.3 En la nube

Coursera: Es una plataforma LMS con un modelo de educación conocido como MOOC, Cursos masivos en línea, ofrece cursos gratuitos como de paga, abiertos a todos los sectores de la población.

Edx: Al igual que Coursera es una plataforma de cursos en línea masivos puede hospedar un amplio rango de disciplinas de nivel universitario.

Zoom: Tilman (2021, como se citó en Cordero 2021) afirma que el zoom es una plataforma virtual basada en la nube la cual se puede usar para reunirse virtualmente con otras personas, ya sea solo por vídeo o por audio o en ocasiones por ambos medios. El zoom tiene diversas funciones cómo grabar sesiones en vivo, interactuar en la pizarra digital, compartir pantalla, entre otras. Al hablar de una reunión de zoom hablamos de una reunión de videoconferencia realizada por la plataforma en la cual puede unirse a estas reuniones

cualquier persona a través de una Cámara web o un teléfono siempre y cuando tenga acceso a internet. Además de contar con diversas características que se presentara a continuación:

- Reuniones uno a uno la plataforma virtual zoom ofrece la posibilidad de organizar reuniones individuales ilimitadas incluso con el plan gratuito.
- Videoconferencias grupales: estas se pueden organizar hasta con 500 participantes siempre y cuando se compra el complemento reunión grande, sin embargo, existe un plan gratuito el cual permite realizar videoconferencias de hasta 40 minutos y hasta 100 participantes.
- Esta plataforma cuenta con el uso compartido de pantalla el cual consiste en reunirse individualmente o con grupos grandes y compartir la pantalla con ellos para que puedan ver lo que usted está realizando.
- La plataforma cuenta con el botón de grabación el cual permite grabar en todo momento la clase o reunión que se esté realizando en ese momento (p. 23).

2.2.3 Importancia del uso de las plataformas virtuales

Las plataformas virtuales en la actualidad son muy importantes, ya que a traído un cambio contundente en cuanto a la enseñanza se refiere. El uso de internet específicamente, ha implementado nuevas herramientas que permiten la comunicación desde otras perspectivas donde la variante del tiempo y la distancia se ha modificado en un patrón extremadamente distinto a lo que ocurre con los medios masivos. (Díaz, 2012, p. 37)

Ventajas y desventajas de las plataformas virtuales

El hacer uso de las plataformas virtuales pueden traer consigo ciertas ventajas y en algunos casos desventajas, entre las ventajas se podría mencionar que están al alcance de toda persona que haga uso de la tecnología, como menciona Cruz (2022, p.27) “es una herramienta que permite crear y gestionar asignaturas de forma sencilla, incluir gran variedad de actividades y hacer un seguimiento personal al trabajo de cada estudiante”. Díaz, (2012) indica “no necesitamos desplazarnos para poder conocer otros espacios” (p.29)

Entre alguna de las desventajas se puede mencionar la falta de estudiantes motivados, al no tener esa presencia física como se solía tener dentro del aula, “el empleo de las herramientas virtuales requiere de estudiantes participativos que se involucren en la asignatura y estén interactuando con

el docente de alguna forma (Cruz, 2020, p. 29). Sobre este mismo tema Díaz, (2012) indica que la carencia de una mente crítica, puede sumarse también a los contras de los avances tecnológicos, porque las diferencias culturales pueden causar una mala interpretación de la comunicación en línea.

2.3 Las tics en la educación

La de utilización cada vez mayor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la educación en línea es un asunto cada vez va en aumento puede considerarse que a largo plazo y dentro del contexto de la revolución tecnológica que está remodelando a toda la sociedad.

2.3.1 ¿Qué son las Tic's?

Según (Didier, 2018, como se citó en Cruz, 2022)...Las “TICs” se consideran como un puente de accesibilidad a la información como al conocimiento, apoyando el proceso de educación a distancia, que es fundamental para la capacitación de los docentes y de los futuros docentes; esta modalidad utilizada consiste en poder incorporar material digital de enseñanza por medio de una plataforma creada por personal de una institución educativa en la que desarrollan, para que el estudiante haga tareas, entregue trabajos y participe en diversos procesos de evaluación donde se necesita para esto que los estudiantes y los docentes cuenten con los recursos virtuales necesarios, y muestren interés en el momento de trabajar y poder aplicarlo (p. 30).

Por lo anterior, se dice que las TIC ofrecen diversas posibilidades para el diseño de materiales didácticos docentes y de investigación. Esto pone de manifiesto que la incorporación de las TIC en la educación virtual es el requerimiento de una adecuación teórica dirigida sobre todo al desarrollo de conceptos, definición de estructuras y normas para la construcción de materiales didácticos con los que se garantice el aprendizaje y la adquisición de conocimiento significativo por parte del alumno. Tales propósitos se entienden en función de la construcción de modelos integrales en línea, en tanto dispongan de bases de conocimiento flexibles y que muestren el uso pertinente de la teoría subyacente en la educación virtual. Nos percatamos que esta clase de educación requiere de investigación que le ayude a lograr el tan deseado diálogo académico de calidad y avanzar hacia la formación de un alumno más autónomo (Garduño, 2055, p. 79).

La nueva era tecnológica ha traído un cambio contundente en cuanto a la enseñanza se refiere. El uso de internet específicamente ha implementado nuevas herramientas que permiten la comunicación desde otras perspectivas donde la variante del tiempo y la distancia se ha modificado en un patrón extremadamente distinto a lo que ocurre con los medios masivos.

2.3.2 *Campus virtual*

2.3.2.1 Definición de campus virtual

Según Álvarez,(2005) define campus virtual como un entorno educativo en línea que simula un campus físico, pero de manera virtual. Es una plataforma digital que permite a instituciones educativas, como universidades, colegios o centros de formación, ofrecer una experiencia de aprendizaje integral a sus estudiantes en un entorno en línea.

Así también en un campus virtual, los estudiantes pueden acceder a una variedad de recursos educativos, como materiales de estudio, libros digitales, videos y otros contenidos interactivos. También pueden participar en clases virtuales en tiempo real a través de videoconferencias o sesiones de chat. Los campus virtuales suelen ofrecer foros de discusión, donde los estudiantes pueden interactuar con sus compañeros y profesores, realizar tareas y trabajos colaborativos, y recibir comentarios Álvarez (2005).

2.3.3 *Aula virtual*

En términos generales, el entorno educativo virtual no se compone de materiales físicos como el hierro y el concreto; en su lugar, se conforma a partir de una combinación de alternativas de comunicación en grupo, áreas de trabajo, recursos de lectura, almacenes de información y otros elementos, todos construidos mediante programas informáticos. Se trata de un ambiente de enseñanza y aprendizaje basado en software que respalda la colaboración entre estudiantes, permitiéndoles participar en sus propios horarios y lugares, a través de la red de computadoras. Esto facilita la comunicación entre estudiantes, estudiantes y profesores, y fomenta la interacción entre la clase y distintas comunidades académicas y no académicas. (Alvarez, 2005, p. 160)

2.3.4 Plataformas de formación virtual

Según Pérez, Subira, & Catasús (2011), existen diversas definiciones una formal podría ser, plataforma virtual es “un programa (aplicación de software) instalado en un servidor, que se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades de formación no presencial o e-learning de una institución u organización.

Se podría decir entonces, que una plataforma virtual de enseñanza y aprendizaje es un entorno digital diseñado para facilitar la impartición de cursos y el acceso a recursos educativos en línea, apoyados de la tecnología.

2.4 Definición de educación a distancia

Educación a Distancia es la opción pedagógica y didáctica donde la relación docente alumno se encuentra separada en el tiempo y/o en el espacio, durante todo o gran parte del proceso educativo, en el marco de una estrategia pedagógica integral que utiliza soportes materiales y recursos tecnológicos, tecnologías de la información y la comunicación, diseñados especialmente para que los/as alumnos/as alcancen los objetivos de la propuesta educativa. (Cabral, 2022)

2.5 Formas de la educación

2.5.1 Rol del profesor en la educación virtual

Para lograr la creación de mentes críticas se requiere de la guía de los maestros. Mas aun si este mundo va cambiando de manera acelerada, es un hecho que el rol que tiene cada uno de los profesores debe evolucionar de la misma manera. ¿Qué podemos esperar de una enseñanza basada en el autoritarismo de la persona que enseña? Y con autoritarismo nos referimos esencialmente a que son sólo ellos los poseedores del conocimiento. Hay que recordar que las nuevas tecnologías cambian ese factor, porque ahora todos son poseedores del conocimiento, el problema como ya lo hemos mencionado, es que no sabemos hacer uso de éste. Por lo tanto, el rol de los profesores de hoy es “el de facilitar la comunicación entre los estudiantes y asegurar que todos se involucren activamente. (Díaz, 2012, pág. 62)

2.5.2 Rol del estudiante en la educación virtual

En la modalidad virtual, el estudiante se convierte prácticamente en una especie de autodidacta (que cuenta con la capacidad de aprender por sí solo). Y cabe aclarar el término prácticamente,

porque siempre se necesitará, sobre todo en la enseñanza básica y media superior, el apoyo de alguien que ya haya generado juicios propios sobre lo que acontece a su alrededor. (Díaz, 2012)

2.5.3 Modalidades de la educación virtual

2.5.3.1 E- learning.

El e-learning es el término abreviado en inglés de electrónic learning, que se refiere a la enseñanza y aprendizaje online, a través de Internet y la tecnología. También conocido como enseñanza virtual, formación online, tele formación o formación a distancia .(Ganduxé, 2018) La acción del tutor online debe llevarse a cabo en tres áreas: planificación del contenido y actividades, orientación al estudiante y dinamizador de los conocimientos. Su rol pasa de ser un transmisor del conocimiento a un facilitador del aprendizaje. (Cruz, 2020)

2.5.3.2 B-learning.

El B-Learning es el conocido como Blended Learning o Aprendizaje combinado o mixto. Es un método de enseñanza que integra tecnología y medios digitales con actividades tradicionales en el aula dirigidas por un instructor, brindando a los estudiantes mayor flexibilidad y apertura de opciones para experiencias dinámicas de aprendizaje. (LRH, 2021) El aprendizaje mixto utiliza tecnología en línea no solo para complementar, sino también para transformar y mejorar el proceso de aprendizaje. Combinando las herramientas tecnológicas en los mejores aspectos de la enseñanza presencial y la enseñanza virtual, de forma que los estudiantes puedan aprender a su propio ritmo. El estudiante es un agente activo que asume la responsabilidad en el proceso de enseñanza aprendizaje. (Cruz, 2020)

2.5.3.3 M- learning

“El Mobile learning en inglés, aprendizaje electrónico móvil o m-learning, es la estrategia educativa que aprovecha los contenidos de Internet a través de dispositivos electrónicos móviles, como tabletas o teléfonos”. (Garcia-Bulle,2019 como se citó en Cruz, 2020, p.34).

2.6 Enseñanza-aprendizaje

Ambos componentes (enseñar y aprender) no ocurren de modo independiente, sino que constituye una unidad indisoluble. El proceso que es activo por excelencia, debe estructurarse y orientarse en correspondencia con los requerimientos de la edad, de las condiciones y situaciones imperantes, de las potencialidades individuales y del propio proceso integral de enseñanza al que pertenece. La dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje debe responder a una determinada teoría pedagógica, la cual incluye en su proyección didáctica una teoría psicológica acerca del aprendizaje.

Rasgos que caracterizan al proceso de enseñanza

Entre los rasgos que caracterizan al proceso de enseñanza se señalan: el carácter social, individual, activo, comunicativo, motivante, significativo, cooperativo y consciente, este último en dependencia de la etapa evolutiva del niño.

En este análisis se percibe con claridad lo difícil que resulta establecer el deslinde entre pedagogía y didáctica, ya que esas características expresadas a grosso modo acerca del proceso de enseñanza aprendizaje pertenecen al ámbito de la didáctica, pero sin aludir a ella no quedaría completa la categoría enseñanza que estudia". (Rodríguez, 2005)

Diaz Bondenave (1986 como se citó en Alvarez, 2005, p.20) ofrece la siguiente definición: "Llamamos aprendizaje a la modificación relativamente permanente en la disposición o en la capacidad del hombre, ocurrida como resultado de su actividad y que no puede atribuirse simplemente al proceso de crecimiento y maduración ..." Cotton (1989) afirma que el aprendizaje es un proceso de adquisición de un nuevo conocimiento y habilidad. Para que este proceso pueda ser calificado como aprendizaje, en lugar de una simple retención pasajera, debe implicar una retención del conocimiento o de la habilidad en cuestión que permita su manifestación en un tiempo futuro. El aprendizaje puede definirse de un modo más formal "como un cambio relativamente permanente en el comportamiento o en el posible comportamiento, fruto de la experiencia".

En general el proceso de aprendizaje comprende al menos dos etapas. La primera etapa es la percepción de la información la cual se realiza por nuestros sentidos (ver, escuchar, tocar, oler,

probar). La segunda etapa se realiza en nuestro cerebro y comprende actividades como: imaginar, intuir, analizar y sentir (Dryden y Vos, 2002, como se citó en Alvarez, 2005).

Según González-Romero (1999 como se citó en Alvarez, 2005, p. 20), los datos y su significado es lo que se concibe como información, pero la información no es conocimiento. Para adquirir conocimiento es necesario interiorizar esa información, es decir, saber que significa y asimilarla. Mediante el proceso de interiorización (aprendizaje) la información se transforma en conocimiento y se desarrollan las habilidades para utilizarlo. Podemos concebir el conocimiento como información interiorizada en un ser humano y el desarrollo de habilidades para utilizarla. En esta misma lógica podemos definir aprendizaje como el proceso de transformar información en conocimiento.

En cualquiera de sus modalidades el proceso de enseñanza-aprendizaje consiste en un intercambio de información y habilidades entre personas (en el que, si es a distancia, debemos tener muy presente la brecha digital que existe aún en el alumnado). Dichas personas son en gran parte estudiantes en una etapa de escolarización obligatoria, y profesorado poco experto en el manejo de medios virtuales; y la información que han de intercambiarse viene contenida, básicamente, en libros de texto. Difícil tránsito. (Diez de la Cortina, 2020 Como se citó en Cruz, 2020, p.44)

2.6.1 Las estrategias de enseñanza aprendizaje

Las estrategias de enseñanza son métodos, procedimientos o recursos utilizados por los profesores para conseguir que sus alumnos logren aprendizajes significativos. La aplicación de estas estrategias permite al profesorado transformar el aprendizaje un proceso activo, más participativo y que el alumno recuerda con mayor facilidad. Muchas de estas estrategias comparten en común el ser muy cooperativas, algo que facilita la asimilación de valores, desarrolla un mejor ajuste emocional en el alumnado y los prepara para la vida en sociedad. (Nahum, 2020).

2.6.2 Paradigmas del aprendizaje

2.6.2.1 Constructivismo.

La teoría constructivista, atribuida al filósofo Jean Piaget, sostiene que las personas construyen nuevos conocimientos de manera activa al tiempo que interactúan con su entorno siguiendo un

proceso de asimilación y acomodación. Una persona asimilará un concepto cuando las experiencias sean alineadas con respecto al conocimiento previo de la persona. Por otra parte, el proceso de acomodación, es el proceso en el cual la persona debe acomodar los conocimientos previos a los nuevos conocimientos que ha adquirido. (Quispe, 2018)

2.6.2.2 Construccinismo.

“El construccionismo afirma que el aprendizaje es más efectivo cuando se construyen cosas. Por ejemplo, durante la lectura de este informe, el lector puede tomar notas, aun cuando no vaya a utilizarlas posteriormente, la construcción de estas notas permitirá una mejor asimilación de los conceptos con sus propios conocimientos. (Quispe, 2018)

2.6.2.3 Construccinismo Social.

“Este concepto extiende las ideas anteriormente descritas a un grupo social. Los individuos de este grupo social construyen artefactos para los otros individuos del grupo, creando de manera colaborativa una pequeña cultura de artefactos compartidos con significados compartidos.” (Quispe, 2018).

2.6.3 *El aprendizaje en línea*

“El aprendizaje en línea es una de las nuevas concepciones de la educación en la que aún existen muchas controversias acerca de su definición, sus alcances, la forma de realizarse y sus elementos. Trataremos en esta unidad de clarificar los conceptos principales acerca del aprendizaje en línea y de diferenciarla de otras formas de educación actuales. Utilizamos el término “educación en línea” en lugar de “aprendizaje en línea” ya que su uso es más generalizado (Alvarez, 2005).

2.6.3.1 Los sistemas de gestión de aprendizaje en línea

Estos sistemas de gestión de aprendizaje son una modalidad de la educación a distancia. Es una herramienta utilizada en línea para crear, gestionar, distribuir y evaluar la formación a través de la Web. Estas aplicaciones, similares a un portal web, permiten crear entornos virtuales de enseñanza, distribuir material didáctico, facilitar la comunicación entre alumnos y permitir la interacción entre tutores y estudiantes. También se utilizan para realizar evaluaciones y seguimientos, en resumen, para llevar a cabo y administrar acciones formativas a través de Internet. “El sistema LMS es un

sistema que tiene como objetivo el área educativa, este sistema permite llevar un control tanto sobre los contenidos como de los distintos usuarios que interactúan dentro de él” (Cordero, 2021)

2.6.3.1.1 Funciones de los sistemas de gestión de aprendizaje en línea

El conjunto de herramientas de los sistemas de gestión de aprendizaje “...permite realizar cinco funciones principales: la administración de la enseñanza a aprendizaje, la comunicación de los participantes, la gestión de contenidos, la gestión del trabajo en grupos, y la evaluación. Aunque cada LMS tiene su propio conjunto de herramientas destacamos, a continuación, algunas de las más comunes para tener una visión general de cómo se puede implementar cada una de estas cuatro funciones ” (Estrada, Febles, Pasailaigue, Ortega, & Leon, 2015).

Administración. Estas herramientas deben facilitar, en primer lugar, las operaciones de gestión de usuarios: como altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, la definición de roles y el control y seguimiento del acceso de los usuarios al EA o a sus diferentes partes. En segundo lugar, la gestión de los EA: creación, modificación, visibilidad y eliminación del EA o de sus partes por ejemplo configuración del formato de la plantilla, incorporación, eliminación o definición de criterios de visibilidad de las herramientas. (Estrada, Febles, Pasailaigue, Ortega, & Leon, 2015)

Comunicación. Las herramientas de comunicación permiten la interacción entre profesores y alumnos. Puede ser asíncrona con el correo electrónico, los foros, el calendario y los avisos; o síncrona, con las charlas (chats) o la pizarra electrónica. Estas herramientas permiten todos los sentidos de interacción: del profesor hacia alumnos, de los alumnos hacia profesor, de alumno con alumnos, alumnos entre sí, o todos con todos. (Estrada, et al., 2015)

Gestión de contenidos. Para la gestión de contenidos los disponen de un sistema de almacenamiento y gestión de archivos que permite realizar operaciones básicas sobre ellos, como visualizarlos, organizarlos en carpetas (directorios) y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos en el EA⁶. Además, suele incorporar algún sistema para la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos

⁶ EA: Entorno de aprendizaje

archivos, y alguna herramienta muy básica para la creación de contenidos. No tienen restricciones respecto a los tipos de archivos, pero para su visualización es necesario que el usuario tenga instalada localmente, en el ordenador desde el que hace la consulta, la aplicación apropiada. (Estrada, et al., 2015)

Gestión de grupos. Estas herramientas permiten realizar las operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos y la creación de “escenarios virtuales” para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo. Estos escenarios de grupo incluyen directorios o “carpetas” para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo. (Estrada, et al., 2015)

Evaluación. Las herramientas para la evaluación permiten la creación, edición y realización de ciertos tipos de tests, anónimos o nominales, de trabajos, la autocorrección o la corrección (con realimentación), la calificación y publicación de calificaciones y la visualización de información estadística sobre los resultados y, también, el progreso de cada alumno” (Estrada, et al., 2015)

Pampillon (2009) indica que las plataformas incorporan una serie de herramientas divididas en una parte pública o de utilización y una parte privada o de administración. El que un usuario pueda acceder a un foro, por ejemplo, o que además de acceder, pueda administrarlo (borrar mensajes, dar de alta usuarios, etc.) depende de su función dentro de la acción formativa y más concretamente del perfil de acceso asignado. Las Plataformas incorporan diferentes perfiles, otorgando “privilegios” y acceso a determinados recursos o funciones dependiendo del perfil asignado. Lo habitual es contar con los perfiles: alumno, tutor-profesor, coordinador, administrador e invitado.

2.6.4 Herramientas de comunicación en línea

Las herramientas de comunicación en línea son aquellas aplicaciones que permiten a los distintos usuarios opinar, preguntar, hablar, etc., en definitiva, interactuar o relacionarse con otros, ya sea a través de texto, imágenes o sonidos. Aquí hablaremos de las herramientas integradas en la plataforma, aunque, como veremos más adelante, esta comunicación es posible mediante aplicaciones específicas no integradas en la plataforma (Pampillon, 2009).

Existen 2 tipos de herramientas de comunicación:

2.6.4.1 Asíncronas

Son todas aquellas herramientas que no requieren que los usuarios estén conectados al mismo tiempo para poder comunicarse. Las ventajas de este tipo de herramientas son que, al no requerir de la simultaneidad temporal de los usuarios, las respuestas pueden ser meditadas con antelación y, además, queda constancia de todas las aportaciones realizadas, pudiendo servir de material de estudio con posterioridad. Las herramientas asíncronas más utilizadas en las plataformas son:

El foro, es un sistema que permite que tanto el alumno como el profesor manden mensajes a una lista, quedando los mensajes ordenados por “hilos” o temáticas de discusión.

2.6.4.2 Síncronas

Son aquellas herramientas que requieren que los usuarios estén conectados simultáneamente o “en tiempo real” para poder utilizarlas, como ser:

El chat: Es un sistema de comunicación mediante texto escrito y es el más utilizado en las plataformas para la comunicación en tiempo real.

2.6.5 Plataforma Moodle

Moodle es una plataforma de enseñanza virtual modular, todas sus funcionalidades se encuentran en módulos que es posible incorporar al sistema, por este motivo una de las mejores formas de ver sus características es ver los módulos principales del sistema. Moodle divide sus extensiones en dos grandes categorías:

Módulos de actividades: Son los correspondientes a las actividades y los recursos que se pueden incluir en los cursos.

Bloques: Los bloques son los elementos modulares que forman parte de la estructura tabular de Moodle, los bloques se muestran en los laterales de la página.

Filtros: Son aplicaciones que analizan el texto que se introduce en las actividades y en los recursos y aplica filtros que modifican el resultado final. (Quispe, 2018, p. 39)

Módulos de tareas de la plataforma Moodle:

Módulo de Tareas: Permite poner un buzón donde los alumnos manden las tareas que el profesor les ha solicitado.

Módulo foro: Permite que el alumno y el profesor escriban y respondan mensajes que pueden ver resto de miembros del curso.

Módulo diario: El diario constituye información privada entre el estudiante y el profesor.

Módulo Cuestionario: Permite realizar cuestionarios que el profesor puede evaluar.

Módulo recurso: Un recurso es cualquier tipo de información o fichero que el profesor pone a disposición de los alumnos.

Módulo encuesta: Una encuesta es un conjunto de preguntas que se realizan a los estudiantes, las encuestas no tienen calificación.

Módulo Wiki: Un wiki es un documento colaborativo donde todos los alumnos pueden escribir.
(Alvarez, 2011, p. 58)

CAPITULO III

3. BASES NORMATIVAS

3.1 REFERENTES NORMATIVOS

3.1.1 *Constitución Política Del Estado (CPE)*

En cuanto a la normativa vigente, se debe considerar en primera instancia lo que contempla la Constitución Política del Estado como inicio normativo de toda institución estatal, en el que basa su accionar la EGPP en el principio de la legalidad y seguridad jurídica que sustenta toda labor y acto administrativo público.

Entre los artículos de la CPE de referencia a las actividades que desarrolla la EGPP, se cuentan aquellos que tienen que ver con la Educación.

- **Artículo 77**

La educación constituye la función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla.

El Estado y la sociedad tienen tuición plena sobre el sistema educativo, que comprende la educación regular, la alternativa y especial, y la educación superior de formación profesional. El sistema educativo desarrolla sus procesos sobre la base de criterios de armonía y coordinación.

El sistema educativo está compuesto por las instituciones educativas fiscales, instituciones educativas privadas y de convenio”.

También a nivel de la normativa constitucional, la EGPP apoya al desarrollo de sus actividades en aquellos artículos que tiene que ver con la Educación Superior.

- **Artículo 91**

La educación superior desarrolla procesos de formación profesional, de generación y divulgación de conocimientos orientados al desarrollo integral de la sociedad, para lo cual tomará en cuenta los conocimientos universales y los saberes colectivos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

La educación superior es intracultural, intercultural y plurilingüe, y tiene por misión la formación integral de recursos humanos con alta calificación y competencia profesional; desarrollar procesos de investigación científica para resolver problemas de la base productiva y de su entorno social; promover políticas de extensión e interacción social para fortalecer la diversidad científica, cultural y lingüística; participar junto a su pueblo en todos los procesos de liberación social, para construir una sociedad con mayor equidad y justicia social.

La educación superior está conformada por las universidades, las escuelas superiores de formación docente, y los institutos técnicos, tecnológicos y artísticos, fiscales y privados.

- **Artículo 97**

La formación post-gradual en sus diferentes niveles tendrá como misión fundamental la cualificación de profesionales en diferentes áreas, a través de procesos de investigación científica y generación de conocimientos vinculados con la realidad, para coadyuvar con el desarrollo integral de la sociedad. La formación post-gradual será coordinada por una instancia conformada por las universidades del sistema educativo, de acuerdo con la ley.

Finalmente, en lo que refiere al texto constitucional, dado que la labor de la EGPP tiene que ver con la administración pública y por ende con servidoras y servidores públicos (por un lado) y actores sociales (por otro), es preciso apuntar:

- **Artículo 232**

La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

- **Artículo 233**

Son servidoras y servidores públicos que desempeñan funciones públicas. Las servidoras y los servidores públicos forman parte de la carrera administrativa, excepto aquellas que desempeñan cargos electivos, las designadas y los designados, y quienes ejerzan funciones de libre nombramiento.

3.1.2 Ley 070 Ley de Educación Avelino Siñani – Elizardo Pérez

La ley de educación Avelino Siñani - Elizardo Pérez, constituye en una concreción en el ámbito educativo de la CPE, la cual es un referente directo para la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, en el desempeño de sus actividades en el marco de sus competencias.

- **Artículo 1**

Toda persona tiene derecho a recibir educación en todos los niveles de manera universal, productiva, gratuita, integral e intercultural, sin discriminación.

La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla.

El Estado y la sociedad tienen tuición plena sobre el sistema educativo, que comprende la educación regular, la alternativa y especial, y la educación superior de formación profesional. El sistema educativo desarrolla sus procesos sobre la base de criterios de armonía y coordinación.

- **Artículo 3**

La educación se sustenta en la sociedad, a través de la participación plena de las bolivianas y los bolivianos en el Sistema Educativo Plurinacional, respetando sus diversas expresiones sociales y culturales, en sus diferentes formas de organización. La educación se fundamenta en las siguientes bases:

a) Es descolonizadora, liberadora, revolucionaria, anti-imperialista, despatriarcalizadora y transformadora de las estructuras económicas y sociales; orientada a la reafirmación cultural de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, las comunidades interculturales y afro bolivianas en la construcción del Estado Plurinacional y el Vivir Bien.

b) Es comunitaria, democrática, participativa y de consensos en la toma de decisiones sobre políticas educativas, reafirmando la unidad en la diversidad.

c) Es intracultural, intercultural y plurilingüe en todo el sistema educativo. Desde el fortalecimiento de los saberes, conocimientos e idiomas de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, las comunidades interculturales y afro bolivianas, promueve la

interrelación y convivencia en igualdad de oportunidades para todas y todos, a través de la valoración y respeto recíproco entre culturas.

3.1.3 Decreto Supremo N°212

Después de la Constitución Política del Estado y la Ley de Educación, es el D.S. de creación de la EGPP que define el ámbito de acción de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional.

- **Artículo 2**

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional, se constituye como una entidad pública descentralizada bajo tuición del Ministerio de Educación, con sede en la ciudad de La Paz y competencia a nivel de todo el Estado con programas en los diferentes niveles de gobierno.

De este artículo emana el mandato y respaldo que tiene la Escuela para desempeñar sus funciones en todo el territorio del Estado y con actividades para los distintos niveles, vale decir a nivel del gobierno central, así como los niveles sub nacionales autónomos.

- **Artículo 4**

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional tiene como objetivo contribuir a la construcción y consolidación de la nueva gestión pública del Estado, mediante la formación y capacitación de servidoras y servidores públicos, para los diferentes niveles de gobierno (central, departamental, municipal y entidades territoriales indígena originaria campesinas), que sirvan al pueblo boliviano.

- **Artículo 9**

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional desarrollará tres ámbitos de formación:

a) Programas de postgrado especializados en diferentes áreas de la gestión pública (diplomados, maestrías y doctorados).

b) Programas de formación y capacitación continua especializada en diferentes áreas de la gestión pública (cursos, talleres, seminarios y otros).

c) Programa de formación, capacitación y certificación de competencias a autoridades y líderes de los pueblos indígena originario campesinos.

Los programas académicos y diseños curriculares de postgrados serán aprobados por el Ministerio de Educación.

Los programas de formación y capacitación continua serán aprobados por el Directorio.

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional podrá desarrollar programas educativos de carácter presencial, semi-presencial, virtual (a distancia), e itinerante.

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional podrá desarrollar procesos de investigación y asistencia técnica orientados a mejorar la gestión pública en todos sus ámbitos.

- **Artículo 10**

Los títulos de los programas de postgrado serán emitidos por el Ministerio de Educación a la conclusión y aprobación del programa.

Las certificaciones de los programas de formación y capacitación continua serán emitidas por la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, a la conclusión y aprobación del mismo.

Las certificaciones de competencias serán emitidas por el Sistema Plurinacional de Certificación de Competencias, en coordinación con la Escuela de Gestión Pública Plurinacional.

3.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

3.2.1 Datos generales

- **Nombre de la institución:** (Escuela de Gestión Pública Plurinacional) EGPP
- **Datos de localización:** Oficina Central de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional: Zona Central, Calle Bolívar e Indaburo, N° 724 La Paz, Bolivia.
- **Teléfono:** 2200353
- **E-mail:** egpp.institucional@egpp.gob.bo

3.2.2 Objetivo, misión y visión institucional

Objetivo: Contribuir a la construcción y consolidación de la nueva Gestión Pública del Estado, mediante la formación y capacitación de servidoras y servidores públicos, en los diferentes niveles

de Gobierno (Central, Departamental, Municipal y Autonomía Indígena Originaria Campesina) que sirvan al pueblo boliviano.

Misión Institucional: Somos una entidad pública descentralizada del Ministerio de Educación que contribuye al desarrollo, construcción y consolidación de la nueva Gestión Pública del Estado Plurinacional, mediante formación y capacitación de las y los servidores públicos, miembros de organizaciones sociales, líderes, lideresas y autoridades de los pueblos indígena originario campesinos.

Visión Institucional: Ser un actor estratégico que recupera, genera, integra y transfiere el conocimiento intercultural, plurilingüe y descolonizador, sobre la Gestión Pública, con eficiencia, compromiso y equidad, para coadyuvar a la construcción del Estado Plurinacional.

3.2.3 Características generales y/o funciones de la institución

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional es una institución creada mediante Decreto Supremo 0212 de fecha 15 de julio de 2009, para ser el brazo operador en capacitación y formación del Servicio Público boliviano, bajo un nuevo paradigma educativo y en consecuencia de un nuevo enfoque de todo lo significa la Administración Pública.

En ese sentido, brinda espacios de formación a la población principalmente a funcionarios públicos, con la finalidad de desarrollar e implementar nuevas prácticas de gestión pública intercultural que vinculen los modos de organización y de gestión comunitaria de la Bolivia diversa y plural con los modos de ser de la administración estatal, promoviendo al mismo tiempo una participación comprometida y eficaz de la sociedad y una acción más pertinente y decidida para reducir la pobreza e implementar políticas de desarrollo.

Desde su creación la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, responde a las siguientes cuatro dimensiones de la de Gestión Pública:

Un proceso de construcción sociopolítico y cultural orientado hacia el Vivir Bien, desde un conjunto de normas y decisiones asumidas democrática y participativamente, están dirigidas a incentivar y coordinar acciones y recursos (tanto económicos como humanos) para asegurar la satisfacción de las necesidades de la sociedad boliviana.

Un espacio o punto de encuentro entre la gestión pública del Estado y la gestión comunitaria de los sujetos sociales (diversa y plural).

El desarrollo de la normativa, las condiciones y capacidades institucionales de gestión pública, técnica y administrativa para el fortalecimiento de la gestión desconcentrada o descentralizada de los gobiernos departamentales, gobiernos municipales, autonomías regionales y entidades autónomas territoriales indígena originario campesinas.

La acción del Estado orientada a reconfigurar el espacio público boliviano, descolonizado al denominado Estado occidental y neoliberal, y generando prácticas estatales y públicas adecuadas a la realidad nacional y las prácticas diversas de gestión comunitaria del Vivir Bien.

Los servicios que presta la Escuela de Gestión Pública Plurinacional EGPP son los siguientes:

- **Capacitación y formación profesional a través del postgrado: Doctorado, Maestrías y Diplomados**, la Escuela De Gestión Pública Plurinacional ha establecido una sólida trayectoria en el desarrollo de cursos de formación profesional a través de programas de postgrado, como doctorados, maestrías y diplomados. Comienza por identificar las necesidades del mercado laboral, diseñando currículos que aborden áreas relevantes y demandadas. Selecciona facilitadores altamente calificados y con experiencia en el campo, quienes utilizan una variedad de metodologías de enseñanza para garantizar un aprendizaje efectivo.
- **Ejecución de programas de formación y capacitación continua especializada en diferentes áreas de la gestión pública**, la Escuela de Gestión Pública Plurinacional ejecuta programas de formación y capacitación continua especializada en diferentes áreas de la gestión pública con un enfoque crucial para mejorar las habilidades y competencias de los profesionales que trabajan en el sector público. Estos programas buscan proporcionar conocimientos actualizados y herramientas prácticas para enfrentar los desafíos complejos que surgen en la administración gubernamental, estos cursos permiten que los funcionarios públicos desarrollen un mayor entendimiento y dominio de servicios sus responsabilidades, fomentar así una mejor toma de decisiones, eficiencia en la gestión y una prestación de más efectiva a la ciudadanía.

- **Certificación por competencias**, en esta área la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, certifica competencias mediante evaluaciones basadas en habilidades y conocimientos adquiridos en la experiencia laboral, educación formal o aprendizaje autodidacta. Definen criterios y normas para cada competencia y brindan apoyo a los candidatos. La certificación valida capacidades, mejora la empleabilidad y promueve la excelencia en un entorno laboral dinámico.
- **Articulación del sistema plurinacional de formación y capacitación en gestión pública**, establece una estructura coordinada entre diversas entidades gubernamentales y educativas, identifica las necesidades prioritarias en formación, diseña un plan estratégico, crea programas integrales adaptados a distintos niveles de funcionarios, promueve la colaboración y realiza evaluaciones periódicas para asegurar la mejora continua lo que permite fortalecer las capacidades de los profesionales del sector público.
- **Asistencia técnica en diseño de planes y programas de formación y capacitación**, proporciona asistencia técnica en el diseño de planes y programas de formación y capacitación, colaborando con otras entidades del sector público. A través de su experiencia y conocimiento, ofrece orientación en la identificación de necesidades específicas, la definición de objetivos de aprendizaje y la estructuración de contenidos relevantes.
- **Acreditación de los cursos de formación y capacitación generados por otras entidades del sector público**, se encarga de acreditar los cursos generados por otras instituciones, evaluando su calidad y pertinencia para garantizar que se cumplan con los estándares requeridos. De esta manera, asegura que los programas de capacitación sean efectivos, actualizados y estén alineados con las mejores prácticas, promoviendo el desarrollo profesional de los funcionarios públicos.
- **Canalización de becas**, la EGPP fomenta el desarrollo personal y profesional de jóvenes, y contribuye al intercambio de conocimientos y experiencias en el ámbito global. Esta inversión en la educación superior en el extranjero fortalece los lazos internacionales y promueve un enriquecimiento cultural que beneficia a la sociedad en su conjunto.
- **Prospección a futuro**.- En el mediano y largo plazo la EGPP pretende formar servidoras y servidores públicos que:

Se identifiquen con una comunidad cultural.

Asuman una relación estrecha entre la teoría y la práctica para mejorar su productividad.

Desarrollen sensibilidad ante los problemas de su entorno comunitario e institucionalidad y sean capaces de buscar soluciones a los mismos y transformar la realidad social y estatal.

Desarrollen pensamiento comunitario crítico y creativo que les permita actuar como agentes de cambio.

Desarrollen valores, prácticas que permitan fortalecer las relaciones socio comunitarias, con respecto a la dignidad humana y diversidad cultural, libres de discriminación racial, étnica, cultural, de género y de toda índole.

Reafirmen y desarrollen su identidad cultural, a través de la práctica de valores socio comunitarios, el uso de las lenguas originarias.

Logren una formación integral, tolerante, holística, científica, técnica, tecnológica.

Visión crítica y descolonizadora de la práctica cotidiana de la administración pública.

Respeto y cuidado de la naturaleza o de la madre tierra para buscar un equilibrio entre el hombre y el mundo de la vida que nos rodea en sus diferentes formas.

En el ámbito institucional Formar y/o capacitar a través de programas en el exterior del país, en coordinación con ofertantes de becas

Becas canalizadas en el exterior del País (Posgrado, Cursos Cortos y Pregrado)

Según el plan de desarrollo económico y social 2021 -2025, la EGPP pretende gestionar conocimiento a través de la investigación - acción para la innovación académica.

Promover la Educación Especializada, la Investigación y la Innovación Tecnológica, orientada a fortalecer las capacidades y potencialidades productivas, con enfoque de identidad y promoción del consumo de la producción nacional.

Impulsar la Descolonización y Despatriarcalización hacia la consolidación del Estado Plurinacional y el Paradigma del Vivir Bien.

3.2.4 Área de desempeño profesional del sustentante

El desempeño laboral – profesional fue en la función de apoyo a la gestión de la plataforma virtual Moodle y la plataforma de videoconferencia Zoom, para gestionar cursos especializados, diplomados, idiomas originarios, priorizados por la unidad de desarrollo del servidor público

(UDSP) de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, donde se trabajó durante los años 2021 y 2022 con población diversa que accedía a los diferentes eventos que la institución ofrecía, en el cual la profesional egresada de Ciencias de la Educación estuvo a cargo de dos diplomados, diez cursos especializados, seis cursos cortos, y quince cursos de idioma originario, haciendo un total de treinta y tres eventos académicos.

Tabla 2

Cantidad de programas académicos gestionados

Tipo de programa académico	Cantidad de programas
DIPLOMADOS	2
CURSOS ESPECIALIZADOS	10
CURSOS CORTOS	6
IDIOMAS OFICIALES	15
TOTAL	33

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla se muestra la cantidad de programas académicos que se gestionó en la plataforma Moodle, cada uno de los programas tuvo sus particularidades. Los diplomados y cursos especializados se destacaron por la integración de la plataforma de videoconferencia Zoom, fortaleciendo así la experiencia formativa. Contrariamente, los cursos cortos, específicamente diseñados para el ejercicio de la función pública, se basan en un autoformación del aprendizaje solo con el apoyo de la plataforma Moodle y sin docente, lo que en entornos virtuales de aprendizaje se conoce como MOOC, (Massive Open Online Course), que se centra en la autogestión del aprendizaje, ofreciendo una experiencia educativa autónoma y flexible. El participante decide los tiempos en los cuales ingresar a la plataforma y realizar las actividades, lo cual fomenta la autonomía.

Tabla 3*Detalle de programas cubiertos*

Tipo de programa	Nombre del curso o diplomado	Cantidad de programas	Cantidad de participantes	
Diplomados	Diplomado en atención y cuidado al desarrollo integral de la primera infancia V.1	1	12	
	Diplomado en geopolítica e integración regional "América Latina en el sistema mundo" V.1	1	16	
Cursos especializados	Curso especializado, promoción de los derechos de niños, niñas, adolescentes y sus familias en contexto de movilidad humana.	1	40	
	Curso especializado en técnica legislativa y e instrumentos camarales.	1	42	
	Curso especializado en técnica legislativa y producción normativa de los pueblos indígena originario campesinos.	1	39	
	Curso especializado, el servicio público en el Estado Plurinacional de Bolivia - ley 1178-responsabilidad por la función pública-ley 004 Marcelo Quiroga Santa Cruz.	1	190	
	Curso especializado contrataciones estatales V. 6	1	40	
	Curso especializado en prevención de la violencia "sedem"	1	55	
	Curso especializado Ley 1178 de administración y control gubernamentales V.31	1	49	
	Curso especializado historia del petróleo V.4	1	25	
	Curso especializado en formación integral para servidoras y servidores públicos V.4 "impuestos nacional"	1	440	
	Curso especializado roles y funciones de las defensorías de la niñez y adolescencia.	1	20	
	Cursos cortos	Administración de bienes y servicios decreto supremo 181	1	50
		Oratoria y liderazgo	1	35
		Inducción la servicio publico	1	30
Curso en políticas públicas "sedem"		1	25	
Curso Ley 004 de lucha contra la corrupción y enriquecimiento ilícito		1	40	
Curso planificación estratégica institucional		1	40	
Programa de idiomas oficiales	Curso de Aimara	10	350	
	Curso de Quechua	4	140	
	Curso de Guaraní	1	35	
Total Programas y Participantes		33	1.713	

Nota. Elaboración propia

En la tabla se puede observar en detalle, todos los diplomados, cursos especializados los cuales fueron asignados a mi cargo que fueron en suma 33, así como la cantidad de participantes a quienes se les brindó el apoyo necesario para que puedan tener una experiencia favorecedora, se alcanzó a dar asistencia a 1.713 participantes. En todos estos eventos formativos se tenía diferentes responsabilidades como ser:

Gestionar el diplomado o curso en la plataforma virtual Moodle: Se organizó todo el contenido que llevaría el curso como ser, título, objetivos, estructura de los temas o módulos de manera lógica y secuencial para facilitar el aprendizaje progresivo, haciendo el seguimiento a las actividades programadas.

Virtualizar los recursos didácticos en la plataforma virtual Moodle, lecciones, tareas, videos, ppt, etiquetas, control de lectura, cuestionarios, evaluaciones: Se realizó la virtualización de lecturas obligatorias, lecturas complementarias, videos, presentaciones PowerPoint, evaluaciones y tareas.

Matricular participantes: se efectuó la matriculación de los participantes, una vez cerrado el formulario de inscripción y teniendo ya la base de datos se les asignó los permisos y roles respectivos.

Administración de redes sociales: La conformación de grupos de WhatsApp, envío de mensajes a través del sistema Zimbra para el envío de correos electrónicos, esta actividad se realizaba con el fin de hacer un acompañamiento directo a los participantes, resolver dudas y estar en constante comunicación.

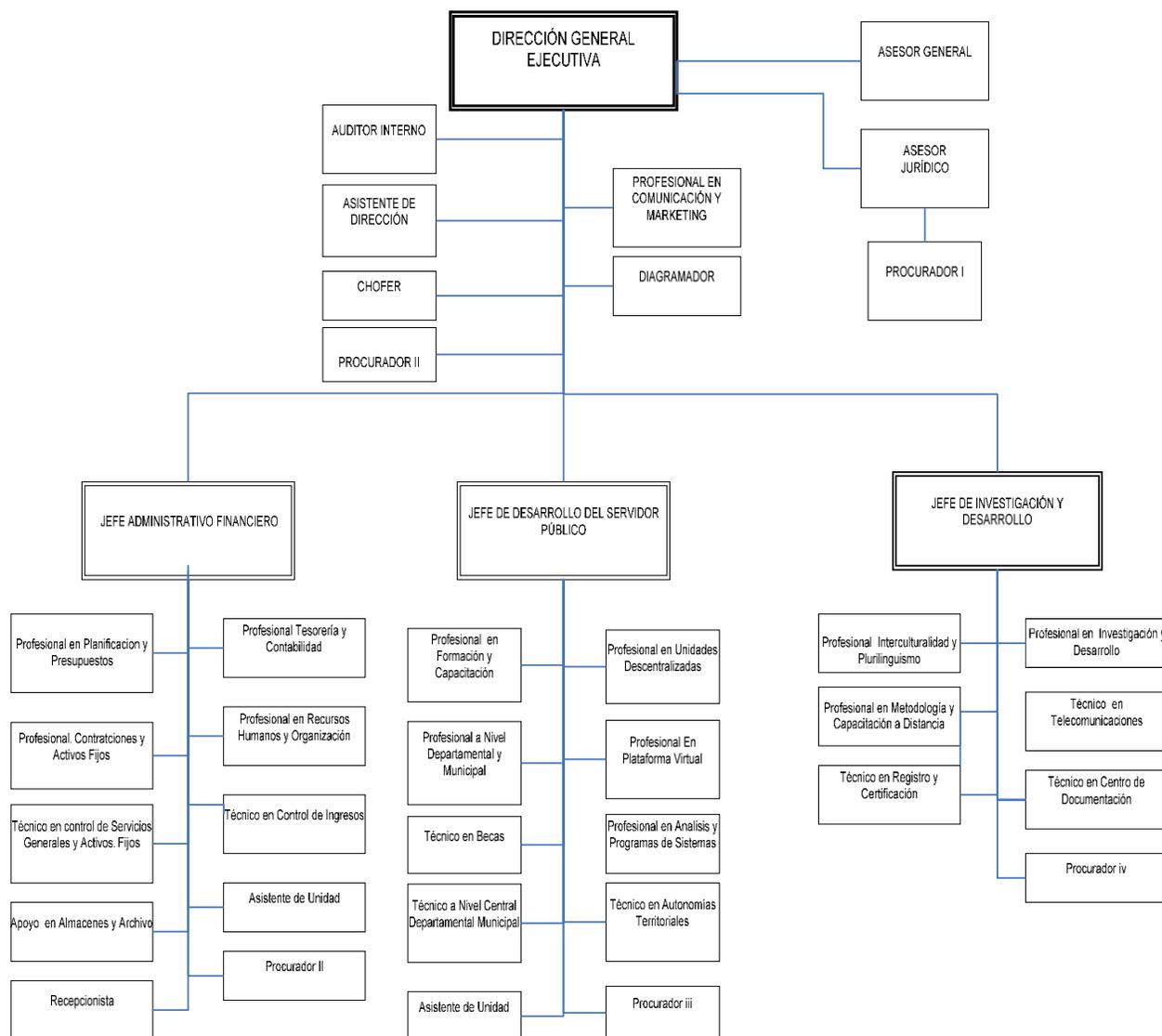
Iniciar y grabar las Sesiones sincrónicas: Se programó y coordinó las sesiones virtuales utilizando la plataforma de videoconferencia Zoom, dando inicio a la hora especificada, se procedía a la grabación y posteriormente subida a la plataforma de YouTube para poder virtualizarlo en la plataforma Moodle.

Monitorear y hacer el seguimiento de las actividades realizadas y/o pendientes de los participantes en la Plataforma Moodle: Se monitoreó el progreso de los participantes usando el panel de control y los informes de actividad que brinda la plataforma, se identificó actividades completadas y pendientes, enviando notificaciones y recordatorios para incentivar la participación y asistiendo a los usuarios cuando fuera necesario.

Soporte y ayuda a los participantes para efectuar la entrega y realización de sus actividades en la plataforma virtual: Se estableció una comunicación clara y accesible con los participantes. Se brindó orientación y asistencia técnica para familiarizarlos con la plataforma y sus funcionalidades, asegurándose de que comprendieran cómo entregar y completar sus actividades de forma adecuada, se estuvo disponible para resolver dudas y brindar apoyo continuo durante todo el desarrollo del curso.

Elaborar informes para la dirección ejecutiva: La elaboración de los informes fue de manera mensual y una final las cuales fueron revisados y aprobados por el inmediato superior.

ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA DE GESTIÓN PÚBLICA PLURINACIONAL EGPP



Fuente. Transparencia institucional EGPP 2022

CAPITULO IV

4. MARCO PRÁCTICO

4.1 Desarrollo del desempeño/ proceso de intervención

El desempeño de la actividad laboral concerniente a la gestión de plataformas virtuales en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP), implicó la habilidad de la egresada en Ciencias de la Educación en gestionar, coordinar y mejorar los entornos de enseñanza aprendizaje virtuales con el objetivo de brindar a los participantes una mejor experiencia. En este sentido se requirió de una competencia sólida en el uso de sistemas gestión de aprendizaje (LMS), como son la plataforma MOODLE y también la plataforma ZOOM para gestionar, cursos en línea que se alineen con las necesidades de los participantes. Así mismo fomentar la interacción efectiva entre facilitadores y participantes, a la vez de implementar nuevas estrategias pedagógicas que promuevan el compromiso del aprendizaje activo y garantizar una accesibilidad de contenidos. Todo esto se consiguió gracias a los conocimientos adquiridos en la carrera Ciencias de la Educación y al haber cursado las materias como Educación a Distancia, Investigación Educativa, Diagnósticos Educativos, Informática aplicada a la investigación.

Ejemplo de la gestión en plataforma virtual Moodle y Zoom del Curso especializado en Técnica legislativa y producción normativa de los pueblos indígenas originario campesino

Duración: 3 semanas.

Destinatarios: servidoras/es públicos

Carga horaria: 60 horas académicas

Modalidad: Virtual, mediante plataforma Moodle como plataforma principal para alojar el contenido del curso. Las unidades del curso se dividirán semanalmente, y cada uno contendrá lecturas, videos, ejercicios y tareas, evaluaciones y Zoom para las sesiones sincrónicas de 3 veces por semana.

Objetivo del curso

Fortalecer las capacidades de los participantes en el asesoramiento a las entidades de producción normativa, sobre la base de la comprensión teórico práctica de lineamientos de técnica legislativa

y redacción normativa, a fin de fortalecer la institucionalidad de la Asamblea Legislativa Plurinacional y niveles de gobierno que participan en la construcción normativa.

Estructura del curso

Unidades de aprendizaje

M 1: Generalidades y fundamentos teóricos de la técnica legislativa

M 2: Sistemas normativos y fuentes de producción normativa. ¿podemos hablar de legislación indígena originario campesino?

M 3: Estructura y contenido de los proyectos de ley y legislación indígena originario campesino.

M 4: Producción normativa en Bolivia, jurisprudencia constitucional y política legislativa.

Para empezar con el desarrollo del curso, lo primero a realizar era el diseño curricular que está encargada del área correspondiente.

Posteriormente a ello el diseño pasa al gestor de plataforma virtual para que todo lo diseñado en el currículo se plasme en la plataforma virtual Moodle.

Mientras se va virtualizando todo el contenido, a la par se realiza el seguimiento a los participantes preinscritos.

Posteriormente se comunica con cada uno de ellos para brindarles el apoyo necesario para que puedan realizar el pago correspondiente.

Se crea el grupo de WhatsApp para tener comunicación, así poder dar la asistencia técnica necesaria hasta la conclusión y posterior certificación del curso especializado.

El proceso de la acción pedagógica inició con un diagnóstico previo, en el cual se pudo dar cuenta de diversas problemáticas y en el análisis de los problemas encontrados, mediante las fichas de recolección de información, fichas de observación, fichas de encuesta diagnóstica, fichas de cotejo, se evidenció una preocupante situación, como ser, muchos de los participantes presentan dificultades para comprender a cabalidad la estructura de los contenidos ofrecidos en la plataforma. Esta problemática impacta negativamente en la calidad del aprendizaje y afecta el rendimiento de los participantes, despertando inquietud sobre su progreso académico. La falta de comprensión de la estructura de los contenidos puede traducirse en una asimilación limitada de la información y una menor participación activa en el proceso educativo.

Así también al ser la (EGPP) una institución en crecimiento y en consecuencia con la alta demanda de servicios, experimentando un aumento en la cantidad de participantes, por lo que el personal disponible se ha visto insuficiente para atender todos los requerimientos de manera oportuna, llevando a recibir quejas y reclamos, por parte de los participantes, el personal no era suficiente para atender todos los requerimientos, por ello las quejas en cuanto a falta de atención oportuna, quienes expresaban su frustración debido a la falta de atención rápida y eficiente. Esta situación afecta negativamente la calidad de los servicios y la experiencia educativa de los participantes, originando un ambiente de insatisfacción y descontento, las cuales expresaban mediante notas de quejas y en redes sociales.

Otra problemática es la falta de habilidades y conocimientos necesarios para utilizar de manera efectiva las tecnologías de información, “analfabetismo digital” lo que afecta a diversas personas, especialmente a los más vulnerables como adultos mayores, personas de bajos recursos y comunidades rurales, esto puede limitar el acceso a oportunidades educativas, empleo y participación en la sociedad digital.

La conexión a internet también agrava la brecha digital, al no poder llegar a toda la población de manera equitativa. La llegada del COVID 19 mostro la realidad en la cual vivimos donde se vio que existen personas que todavía no contaban con celulares inteligentes con tecnología Android o iOS y ni que decir de un equipo de computación con conectividad a wifi, la compra de datos móviles tampoco es muy alentador al costar 200 megas 2 Bs. Esta disparidad en el acceso a la conectividad afecta especialmente a comunidades rurales, zonas periurbanas, como resultado muchas personas se encuentran excluidas de las posibilidades que ofrece el mundo digital.

En el análisis de los problemas encontrados, mediante las fichas de recolección de información, fichas de observación, encuesta diagnostica, fichas de cotejo, se evidencia que muchos presentan la dificultad para comprender la estructura de los contenidos en la plataforma, esto puede deberse a que los contenidos no están bien organizados, no siguen una secuencia lógica o no se adaptan a los diferentes estilos de aprendizaje. Como consecuencia, impacta negativamente en la calidad del aprendizaje y el rendimiento académico de los participantes.

Insuficiente personal para atender la demanda creciente de servicios, el aumento en la cantidad de participantes probablemente superó la capacidad actual de personal, esto provoca falta de atención

oportuna, frustración y quejas por parte de los participantes, afectando la calidad de la experiencia educativa.

Analfabetismo digital y falta de habilidades tecnológicas, derivado de la brecha en acceso y conocimiento de tecnologías, especialmente en poblaciones vulnerables, esto limita las oportunidades educativas y laborales, al no poder aprovechar las herramientas digitales.

Disparidad en el acceso a internet y conectividad por factores económicos y de infraestructura, no toda la población tiene posibilidades de conectarse adecuadamente, esto excluye a algunos de los beneficios de la educación y servicios en línea.

A continuación, se presenta la priorización de problemas identificados:

- Estructuración de los contenidos pocos claros.
- Falta de asistencia inmediata y personalizada.
- La conexión a internet agrava la brecha digital.
- El analfabetismo digital.

Una vez identificadas las problemáticas dentro de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP), señaladas en el anterior punto, referidas a acciones pedagógicas con la población de los distintos eventos formativos, se realizaron actividades planificadas a través de 3 líneas de acción que permitió dar soluciones a las problemáticas encontradas.

Para determinar estas acciones, primero se realizó un diagnóstico de necesidades, a través de encuestas y entrevistas con participantes. Esto evidenció requerimientos concretos de mejorar la plataforma educativa, fortalecer la atención brindada y capacitar en el uso de herramientas virtuales. También se analizaron indicadores como tasas de deserción y satisfacción, que apuntaban a las mismas necesidades.

Posteriormente, se evaluaron los recursos disponibles y viabilidad técnica de distintas propuestas. Las acciones debían alinearse con los objetivos estratégicos y visión de la institución. En base a criterios de brindar una educación de calidad, se priorizaron tres líneas de acción específicas.

Finalmente, las propuestas fueron discutidas por el equipo multidisciplinario de gestión de plataforma, el jefe de unidad. Se desarrollaron planes de implementación y gestión de cambio,

para viabilizar las acciones. En síntesis, fue un proceso participativo, que permitió sustentar sólidamente estas iniciativas de mejora institucional.

Ahora bien, se describen los componentes y las actividades desarrolladas en las 3 líneas de acción.

Línea de acción 1. Presentación de la nueva apariencia de la plataforma educativa: esta línea, se enfocó en lograr una experiencia más amigable y enriquecedora para los participantes, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. Para ello, se implementó una apariencia de uso sencillo, eficaz y de fácil navegación que permitió a los usuarios acceder rápidamente a sus cursos y materiales educativos. Se trabajó en la optimización de la disposición de los contenidos, asegurando que estén organizados de manera lógica y coherente, lo que facilita la ubicación y comprensión de la información. (Plantilla de nueva apariencia ver Anexo H)

Línea de acción 2. de implementación de atención directa a los participantes por parte del área de gestión de plataforma: La implementación de la atención directa a los participantes de los cursos formativos por parte de los gestores de plataforma ha sido altamente beneficiosa. La asistencia personalizada ha fortalecido la comunicación y la confianza entre participantes y gestores, fomentando la participación activa y el compromiso con el aprendizaje. Los gestores brindaron orientación pedagógica y técnica oportuna, lo que mejoró la retención y el rendimiento académico. También permitió identificar tempranamente dificultades y necesidades individuales, implementando estrategias de apoyo personalizadas. La comunicación directa facilita el feedback constante, permitiendo mejoras en la plataforma y contenidos adaptados a las expectativas y necesidades de los usuarios. En general, esta actividad ha enriquecido la experiencia educativa, promoviendo la satisfacción,

Línea de acción 3. de implementación de capacitaciones en el manejo de la plataforma antes de iniciar cada evento formativo. esta acción ha sido altamente beneficiosa para todos los involucrados. Estas capacitaciones han permitido a los facilitadores y participantes adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar eficientemente las herramientas en la plataforma. Como resultado, los facilitadores se sintieron más seguros y preparados para impartir las sesiones virtuales, lo que se traduce en una mayor calidad en la enseñanza y una experiencia más óptima para los participantes.

Además, las capacitaciones previas han brindado a los participantes la oportunidad de familiarizarse con la plataforma, el contenido del curso y las dinámicas de aprendizaje. Esto ha reducido el tiempo de adaptación y ha mejorado la participación y el compromiso desde el inicio del evento formativo.

Asimismo, las capacitaciones permitieron identificar y resolver posibles problemas técnicos o logísticos antes de que afecten el desarrollo del evento. Esto ha garantizado una mayor fluidez en las actividades y una experiencia más positiva para todos.

A continuación, se presentará el cuadro de actividades realizadas como gestor de plataforma virtual por líneas de acción.

LÍNEA DE ACCIÓN 1: PRESENTACIÓN DE LA NUEVA APARIENCIA DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA		
ETAPA	ACTIVIDADES REALIZADAS	METODOLOGÍA
INVESTIGACIÓN Y ANALISIS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para esta primera etapa se realizó la elaboración de los instrumentos de recolección de datos. Ficha diagnóstica, observación y ficha de cotejo. (Ver anexos A, B, C) ➤ Aplicación de instrumentos a participantes seleccionados. ➤ Entrevistas en línea mediante la ficha de cotejo ➤ Análisis de los datos obtenidos. 	<p>Uso de herramientas de encuestas en línea (como Google Forms)</p> <p>Entrevistas en línea con los usuarios seleccionados.</p> <p>Análisis estadístico de los resultados de las encuestas.</p> <p>Investigación en línea y análisis de otras plataformas educativas</p>

<p>CAPACITACIÓN AL PERSONAL DESIGNADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA APARIENCIA DE LA PLATAFORMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exploración de otras plataformas educativas y comparación. ➤ Una vez obtenidos los datos de la recolección de la información, la institución vio por conveniente capacitar al personal de gestión de plataformas para que este pueda encarar de mejor manera el objetivo propuesto de implementar una nueva apariencia en la plataforma de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional. ➤ Las temáticas abordadas en este curso fueron: ➤ Características del Aprendizaje en línea. ➤ Diseño de contenidos. ➤ Plataformas y herramientas. ➤ Buenas y malas prácticas. 	<p>Implementación del Curso Especializado E- Learning: Herramientas didácticas para la Educación Virtual.</p> <p>Curso de tres semanas con tres sesiones en línea mediante plataforma zoom y plataforma Moodle de la (EGPP) https://formacionpublica.egpp.gob.bo/ (Ver Anexo Nro. J)</p> <p>Discusiones en equipo para identificar las metas clave de la renovación</p> <p>Revisión y análisis de la misión y visión de la plataforma educativa</p> <p>Desglose de los objetivos en objetivos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Evaluación de las habilidades y experiencia de los miembros del equipo.</p>
<p>DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones de equipo para establecer objetivos específicos . ➤ Análisis de los objetivos a corto mediano y largo plazo 	<p>Asignación de tareas y responsabilidades específicas a cada miembro del equipo.</p>

<p>CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE DESARROLLO</p> <p>BOCETOS Y PROTOTIPOS</p> <p>APARIENCIA VISUAL</p>	<p>de la plataforma virtual de la (EGPP)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de roles necesarios para el proyecto. ➤ Selección del personal designado para diseño y desarrollo web. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sesiones de lluvia de ideas para generar múltiples conceptos. ➤ Creación de bocetos iniciales de la plataforma. ➤ Boceto de prototipos interactivos para diferentes escenarios de uso. ➤ Creación de una paleta de colores y selección de tipografías. 	<p>Reuniones constantes en equipo para formular conceptos.</p> <p>Exploración de combinación de colores y tipografías que transmitan la identidad de la plataforma.</p> <p>Conversión de los creación de cursos mediante la plantilla con el uso del recurso etiqueta de Moodle asegurando la fidelidad visual.</p> <p>Pruebas completas en diferentes navegadores y dispositivos para garantizar la compatibilidad.</p>
--	--	---

DESARROLLO Y CODIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traducción de diseños visuales a código HTML. ➤ Garantizar la compatibilidad con los otros navegadores y en dispositivos móviles. ➤ Presentación de plantilla a utilizarse en la nueva apariencia de la plataforma virtual (Ver Anexo H) ➤ Presentación de la nueva apariencia de la plataforma al director ejecutivo. Lic. Iván Iporre Salguero. Comparación antigua apariencia y el nuevo (Ver Anexo I) 	
----------------------------------	--	--

Nota. Elaboración propia

LÍNEA DE ACCIÓN 2 IMPLEMENTACIÓN DE ATENCIÓN DIRECTA A LOS PARTICIPANTES POR PARTE DEL ÁREA DE GESTIÓN DE PLATAFORMA		
ETAPA	ACTIVIDADES REALIZADAS	METODOLOGÍA
CREACION DEL EQUIPO DE ATENCION AL PARTICIPANTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conformación del equipo que formara parte del proyecto. 	Selección de personal con habilidades de comunicación y conocimiento de la plataforma.

<p style="text-align: center;">IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de canales de comunicación ➤ Capacitación al área de Gestión de Plataforma en el manejo del sistema de comunicación y sistema de correspondencia. (Ver Anexo K) ➤ Implementación de Coll Center. ➤ Creación ficha de atención a requerimientos. ➤ Establecimiento de horarios de atención. ➤ Realización de encuestas de satisfacción. 	<p>Implementación del sistema de comunicación</p> <p>Establecer canales de comunicación efectivos, como chat en línea, correo electrónico, teléfono WhatsApp y un sistema de tickets de atención.</p> <p>Garantizar que los usuarios tengan diferentes opciones para contactar al equipo de soporte.</p> <p>Capacitación al equipo de atención al participante en la metodología de trabajo, áreas y todo lo concerniente al uso de sistema de comunicación y sistema de gestión de correspondencia (GSAG). Para que el equipo este preparado a resolver consultas y problemas relacionados con la institución, hojas de ruta no contestadas, manejo de la plataforma, inicios de eventos académicos,</p>
---	--	---

<p>IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE SEGUIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de un sistema de seguimiento y gestión de problemas y consultas. ➤ Asignar prioridades a los problemas y consultas según su gravedad y urgencia. 	<p>disponibilidad de certificaciones.</p> <p>Asignar prioridades a los problemas y consultas según su gravedad y urgencia.</p> <p>Se instalo en cada equipo de computación un sistema de comunicación para atender las llamadas de los participantes.</p> <p>Se implemento un sistema de seguimiento y atención a todos los requerimientos, dando respuesta rápida, oportuna y personalizada, para una interacción efectiva con los participantes o usuarios.</p> <p>Documentar detalles de problemas y consultas.</p>
<p>RECOPIACION DE COMENTARIOS Y DATOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar tendencias y problemas recurrentes. ➤ Responder rápidamente a las consultas de los usuarios, brindando soluciones y asistencia personalizada. 	<p>Establecer un tiempo máximo de respuesta para consultas entrantes (por ejemplo, dentro de las 24 horas).</p>

<p>ACTUALIZACIÓN DE RECURSOS DE APOYO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar orientación detallada sobre cómo abordar problemas específicos relacionados con la apariencia o funcionalidades de la plataforma. ➤ Mantener guías y preguntas frecuentes actualizadas. 	<p>Enviar una respuesta inicial confirmando la recepción de la consulta y necesaria un plazo estimado para la solución.</p> <p>Revisar y actualizar periódicamente el contenido existente.</p>
--	---	--

Nota. Elaboración propia

<p>LÍNEA DE ACCIÓN 3 IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIONES EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA ANTES DE INICIAR CADA EVENTO FORMATIVO.</p>		
<p>ETAPA</p>	<p>ACTIVIDADES REALIZADAS</p>	<p>METODOLOGÍA</p>
<p>PLANIFICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar las necesidades principales de cada evento ya que todos son distintos y la población también es diversa. ➤ Establecer contenido y estructura de capacitación. 	<p>Se realizó una reunión de planificación para definir los detalles del contenido y la estructura de las capacitaciones. Para</p> <p>Seleccionar y organizar los recursos de capacitación, como presentaciones y guías de usuario, antes de cada evento formativo, para que los participantes puedan estar bien entendidos en lo que</p>

<p>PREPARACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar el material de capacitación como presentaciones, videotutoriales y guías de usuario. ➤ Configurar un entorno de práctica en la plataforma para los participantes. ➤ Preparar ejemplos y casos de uso relacionados con el evento formativo. 	<p>respecta al manejo de la plataforma virtual.</p> <p>Se diseñó y creo presentaciones y materiales de capacitación detallado. Se Se configuró un entorno de práctica en línea que simule el uso de la plataforma.</p> <p>Se preparó ejemplos y escenarios relevantes para el evento formativo.</p> <p>Se creo el módulo 0 de inducción a la plataforma, donde se tenía ejemplos de cómo usar los recursos de foros, cuestionarios y tareas.</p>
<p>EJECUCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Impartir las capacitaciones programadas antes de cada evento formativo. ➤ Guiar a los participantes a través del material de capacitación. ➤ Responder a consultas y proporcionar asistencia durante las capacitaciones. 	<p>Se realizó sesiones de capacitaciones en línea con apoyo de la plataforma zoom, para las personas que no podían estar presentes se proporcionaba la grabación de la sesión y también facilitarles videotutoriales en cuanto al manejo de la plataforma</p>

<p>EVALUACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitar a facilitadores que así lo requieran. ➤ Realizar evaluaciones, pruebas rápidas con los participantes para asegurar que puedan aplicar lo aprendido. ➤ Recopilar los comentarios de los participantes sobre la calidad de las capacitaciones. 	<p>Se usó presentaciones, demostraciones en la plataforma y ejemplos para enseñar a los participantes. Se estuvo siempre disponible para responder a preguntas y proporcionar orientación durante las sesiones.</p> <p>Se capacitó a facilitadores que por requerimiento pedían apoyo en el uso de la plataforma Moodle y Zoom.</p> <p>Se diseñó pruebas o ejercicios prácticos para que los participantes demuestren su conocimiento.</p> <p>Se aplicó la encuesta de satisfacción al concluir la capacitación.</p>
--------------------------	--	--

Nota. Elaboración propia

CUADRO SEGÚN LINEAS DE ACCION, ETAPAS, OBJETIVOS E INSTRUMENTOS O MATERIALES EMPLEADOS.

LÍNEA DE ACCIÓN	ETAPA	OBJETIVO (s)	INSTRUMENTO UTILIZADO O MATERIAL EMPLEADO
LÍNEA DE ACCIÓN 1: DE DISEÑO Y PRESENTACIÓN DE LA NUEVA APARIENCIA DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA	Investigación y análisis	Comprender las necesidades específicas y preferencias de los usuarios.	Fichas de Diagnóstico Fichas de cotejo Fichas de observación.
	Capacitación al personal designado para la implementación de la nueva apariencia de la plataforma	El personal de gestión de plataforma adquiera conocimientos nuevos para ejecutar cursos en línea y capacidades para gestionar herramientas digitales.	Curso Especializado de herramientas didácticas para la educación virtual, en la plataforma, plataforma zoom para sesiones sincrónicas.
	Definición de objetivos	Definir metas claras y alcanzables para la renovación de la apariencia.	Enfoque de diseño curricular de la institución.

		Alinear los objetivos de la nueva apariencia con los objetivos generales de la plataforma educativa.	
	Conformación del equipo de diseño y desarrollo	Formar un equipo interdisciplinario con habilidades complementarias. Garantizar una colaboración eficaz y una distribución clara de responsabilidades.	Material humano capacitado para encarar el diseño de la nueva plataforma.
	Bocetos y prototipos	Explorar diversas opciones de apariencia Visualizar la disposición de los elementos y la navegación en la plataforma.	Computadora Conexión a internet
	Apariencia visual	Establecer una identidad visual única y coherente para la plataforma. Garantizar que los elementos visuales refuercen la experiencia educativa.	Computadora Conexión a internet

		Mejorar la usabilidad a través de una apariencia de fácil manejo.	
	Desarrollo y codificación	Implementar la nueva apariencia visual en una experiencia funcional. Asegurarse de que la plataforma sea accesible y se adapte a diferentes dispositivos y pantallas.	Computadora Conexión a internet

Nota. Elaboración propia

LINEAS DE ACCIÓN	ETAPA	OBJETIVO (S)	INSTRUMENTOS O MATERIALES EMPLEADOS
LÍNEA DE ACCIÓN 2 IMPLEMENTACIÓN DE ATENCIÓN DIRECTA A LOS PARTICIPANTES POR PARTE DEL ÁREA DE GESTIÓN DE PLATAFORMA	Creación del equipo de atención al participante	Brindar canales de comunicación efectiva.	Capital humano capacitado
	Implementación de canales de comunicación	Brindar Opciones de contacto convenientes y eficientes	Sistema telefónico instalado en cada computador.
	Implementación de sistema de seguimiento	Atender y resolver consultas y problemas de manera organizada.	Sistema de seguimiento y monitoreo GESAG

	Recopilación de comentarios y datos	Identificar tendencias y problemas recurrentes.	Ficha de Atención al participante. (Ver Anexo L)
	Actualización de recursos de apoyo	Mantener información relevante y actualizada.	Sistema de correspondencia actualizado.

Nota. Elaboración propia

LINEAS DE ACCIÓN	ETAPA	OBJETIVO (S)	INSTRUMENTOS O MATERIALES EMPLEADOS
LÍNEA DE ACCIÓN 3 IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIONES EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA ANTES DE INICIAR CADA EVENTO FORMATIVO.	Planificación	Planificar y estructurar las capacitaciones para que los participantes adquieran las habilidades necesarias para utilizar la plataforma de manera efectiva Garantizar que los participantes estén preparados para utilizar la plataforma en el contexto del evento formativo.	Diseño curricular Enfoque curricular Computadora Conexión a internet

	Preparación	Proporcionar material de capacitación completo y comprensible para los participantes. Permitir que los participantes practiquen en un entorno simulado antes del evento. Mostrar cómo utilizar la plataforma de manera efectiva en el contexto del evento.	Computadora Conexión a internet Diseño de curso ejemplo para capacitación Cuestionarios y otros recursos.
	Ejecución	Facilitar que los participantes adquieran las habilidades necesarias para interactuar con la plataforma. Resolver dudas y asegurarse de que los participantes se sientan seguros utilizando la plataforma.	Computadora Conexión a internet Encuesta de satisfacción.
	Evaluación	Evaluar la comprensión y la habilidad de los participantes para	

		<p>utilizar la plataforma correctamente.</p> <p>Identificar áreas de mejora para futuras capacitaciones.</p>	
--	--	--	--

Nota. Elaboración propia

CUADRO SEGÚN OBJETIVOS DE LAS LINEAS DE ACCIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS

OBJETIVOS PLANTEADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
LÍNEA DE ACCIÓN 1: IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA APARIENCIA DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA	
<p>Comprender las necesidades específicas y preferencias de los usuarios</p> <p>El personal de gestión de plataforma adquiera conocimientos nuevos para ejecutar cursos en línea y capacidades para gestionar herramientas digitales.</p> <p>Definir metas claras y alcanzables para la renovación de la apariencia.</p> <p>Alinear los objetivos de diseño con los objetivos generales de la plataforma educativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de análisis e interpretación de datos obtenidos con las preferencias de los participantes. ➤ Informe comparativo con análisis de otras plataformas virtuales. ➤ Resumen de las áreas clave de mejora y oportunidades de la nueva apariencia. ➤ Resumen de puntos destacados del análisis que arrojo el uso de instrumentos como la ficha de cotejo. ➤ Documento detallado que enumera los objetivos de la implementación específicos y su relación con los objetivos generales de la plataforma educativa. ➤ Cronograma provisional que establece los hitos para alcanzar cada objetivo. ➤ Lista detallada de los miembros del equipo, incluidos sus roles y responsabilidades específicos. Cronograma

<p>Formar un equipo interdisciplinario con habilidades complementarias. Garantizar una colaboración eficaz y una distribución clara de responsabilidades.</p> <p>Explorar diversas soluciones de diseño. Visualizar la disposición de los elementos y la navegación en la plataforma.</p> <p>Establecer una identidad visual única y coherente para la plataforma. Garantizar que los elementos visuales refuercen la experiencia educativa.</p> <p>Implementar la apariencia visual en una experiencia funcional.</p> <p>Asegurarse de que la plataforma sea accesible y se adapte a diferentes dispositivos y pantallas.</p>	<p>revisado que refleja la distribución de tareas y plazos estimados para cada tarea.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colección de bocetos iniciales y versiones y prototipos. ➤ Informe de evaluación de usabilidad y comentarios de participantes en relación con los prototipos. ➤ Documento que describe la paleta de colores y las tipografías visual que representan la nueva apariencia de la plataforma. ➤ Plataforma accesible y compatible con una variedad de navegadores y dispositivos.
--	---

Nota. Elaboración propia

OBJETIVOS PLANTEADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
LÍNEA DE ACCIÓN 2 DE IMPLEMENTACIÓN DE ATENCIÓN DIRECTA A LOS PARTICIPANTES POR PARTE DEL ÁREA DE GESTIÓN DE PLATAFORMA	
<p>Brindar canales de comunicación efectiva.</p> <p>Brindar Opciones de contacto convenientes y eficientes</p> <p>Atender y resolver consultas y problemas de manera organizada.</p> <p>Identificar tendencias y problemas recurrentes.</p> <p>Mantener información relevante y actualizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo de atención al cliente formado con miembros asignados a roles específicos. ➤ Canales de comunicación establecidos y funcionales para recibir preguntas y problemas. ➤ Equipo de soporte capacitado y listo para asistir a los participantes con problemas y preguntas relacionadas con la plataforma. ➤ Canales de comunicación establecidos y funcionales para que los participantes puedan acceder a asistencia en línea o por correo electrónico de manera conveniente y eficiente. ➤ Sistema comunicación en línea funcional para brindar asistencia en tiempo real. ➤ Correo electrónico de soporte establecido para recibir consultas de los usuarios. ➤ Sistema de seguimiento de problemas y consultas en funcionamiento ➤ Respuesta rápida y personalizada. ➤ Los participantes reciben respuestas rápidas y soluciones efectivas a sus problemas y preguntas. ➤ Registro detallado de los problemas y consultas más frecuentes. ➤ Actualización de Recursos de Apoyo ➤ Guías y preguntas frecuentes mantienen información actualizada y relevante para los participantes.

OBJETIVOS PLANTEADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
LÍNEA DE ACCIÓN 3 IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIONES EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA ANTES DE INICIAR CADA EVENTO FORMATIVO.	
<p>Planificar y estructurar las capacitaciones para que los participantes adquieran las habilidades necesarias para utilizar la plataforma de manera efectiva</p> <p>Garantizar que los participantes estén preparados para utilizar la plataforma en el contexto del evento formativo.</p> <p>Proporcionar material de capacitación completo y comprensible para los participantes. Permitir que los participantes practiquen en un entorno simulado antes del evento. Mostrar cómo utilizar la plataforma de manera efectiva en el contexto del evento.</p> <p>Facilitar que los participantes adquieran las habilidades necesarias para interactuar con</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de capacitación definido y estructurado de acuerdo a las necesidades de los participantes y objetivos de cada evento académico. ➤ Recursos de capacitación preparados y listos para su uso. ➤ Fechas y horarios de las capacitaciones coordinadas con el calendario de eventos formativos. ➤ Material de capacitación listo para ser utilizado y compartido con los participantes. ➤ Entorno de practica configurado y listo para ser utilizado. ➤ Ejemplos y casos de uso relevantes preparados para ilustrar el uso de la plataforma. ➤ Participantes capacitados en el uso efectivo de la plataforma. ➤ Interacciones sincrónicas con los facilitadores para resolver dudas y consultas específicas. ➤ Participantes listos para utilizar la plataforma de manera efectiva durante el evento formativo. ➤ Confirmación de que los participantes pueden aplicar efectivamente lo que han aprendido. ➤ Identificación de posibles áreas de mejora en la implementación de las capacitaciones.

<p>la plataforma. Resolver dudas y asegurarse de que los participantes se sientan seguros utilizando la plataforma.</p> <p>Evaluar la comprensión y la habilidad de los participantes para utilizar la plataforma correctamente. Identificar áreas de mejora para futuras capacitaciones.</p>	
---	--

Nota. Elaboración propia

4.1.1 Descripción breve del sistema de monitoreo y evaluación

Durante el desarrollo del trabajo realizado en la gestión de plataformas virtuales en la Escuela De Gestión Pública Plurinacional (EGPP), se llevó a cabo un proceso de monitoreo y evaluación exhaustiva para mejorar el logro de los objetivos de las actividades pedagógicas. Estas acciones de monitoreo y evaluación, de orientadas a identificar las percepciones, resultaron fundamentales para obtener retroalimentación sobre la efectividad de las estrategias implementadas. Gracias a este enfoque, se identificaron áreas de mejora y se tomaron decisiones informadas para optimizar la experiencia educativa en la plataforma virtual.

La metodología de monitoreo y evaluación aplicada a los participantes de los eventos académicos se llevó a cabo de manera rigurosa y relevante, buscando asegurar la calidad y eficacia de las actividades. Este proceso ha permitido generar espacios de análisis y reflexión, en los cuales el equipo de trabajo pudo obtener información valiosa sobre la experiencia de los participantes.

La información recolectada y analizada dentro del proceso de monitoreo y evaluación estuvieron definidos mediante:

Revisión y análisis de resultados obtenidos de los instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Dentro del proceso de monitoreo y evaluación participaron un total de 180 personas, a las cuales se aplicaron 2 instrumentos como ser:

Ficha de encuesta de satisfacción del curso.

Ficha de encuesta de satisfacción de atención al participante.

Cuadro de participantes que fueron parte de la evaluación

POBLACIÓN DESTINATARIA (PARTICIPANTES)	TIPO DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO	UNIVERSO	MUESTRA
Participantes del Curso especializado: promoción de los derechos de niños niñas, adolescentes e sus familias en contexto de movilidad humana.	Cuantitativa	Encuesta de Satisfacción de atención (Anexo D)	40	15
Participante del Curso de Técnica Legislativa	Cuantitativa	Encuesta de satisfacción (Anexo Nro. F)	40	20
Participantes de distintos cursos	Cuantitativa	Encuesta de satisfacción de atención al participante	60	40
TOTAL			140	75

Nota. Elaboración propia

En este estudio se analizaron datos de 140 participantes, y una muestra representativa de 75 participantes, la que fue seleccionada para realizar la evaluación, en el que se midió el cumplimiento de los objetivos, actividades y metas propuestas. Los resultados obtenidos permitieron identificar diversas fortalezas, así como aquellos participantes que demostraron una mayor capacitación en el manejo de la plataforma educativa.

Además, el análisis de los datos también reveló que un número significativo de participantes expresaron su satisfacción con respecto a la atención oportuna recibida durante el desarrollo del estudio, esto se vio reflejado en la disminución de quejas, los cuales concluyeron una visión más clara sobre el rendimiento y la percepción de los participantes en el contexto del proceso de formación. de esta manera, se aportan importantes conocimientos similares que pueden ser de utilidad para mejorar futuras actividades educativas

4.1.2 Resultados de la Evaluación

La implementación de las acciones para mejorar la apariencia de la plataforma educativa Moodle y ofrecer una atención directa a los participantes de los cursos formativos por parte de los gestores de plataforma ha tenido un impacto sumamente positivo en la experiencia educativa. La combinación de diversas estrategias ha generado resultados significativos que han beneficiado tanto a facilitadores como a participantes.

En primer lugar, la nueva apariencia de la plataforma ha mejorado la usabilidad y navegabilidad, lo que se traduce en una mayor eficiencia en el acceso a los contenidos y actividades. Los elementos visuales atractivos han logrado captar la atención de los participantes y crear un ambiente amigable, lo que ha contribuido a una mayor motivación y participación en el proceso de aprendizaje.

La atención directa ofrecida por los gestores de plataforma ha sido un pilar fundamental para el éxito de esta estrategia. Los horarios de atención establecidos y la disponibilidad para resolver dudas han brindado a los participantes la confianza de contar con un apoyo cercano en su proceso de formación, se atendían alrededor de 60 llamadas por día.

Las sesiones individuales han permitido abordar necesidades específicas, lo que ha contribuido al progreso académico ya una experiencia más personalizada.

Además, la realización de encuestas de satisfacción de atención ha sido una herramienta valiosa para evaluar la eficacia de la atención directa y recopilar comentarios de los participantes. Esta retroalimentación ha sido clave para medir el grado de satisfacción de los estudiantes con la atención recibida y para identificar áreas de mejora. Asimismo, se han utilizado técnicas de seguimiento a través de entrevistas o sesiones de retroalimentación para obtener información más detallada sobre la experiencia de los participantes.

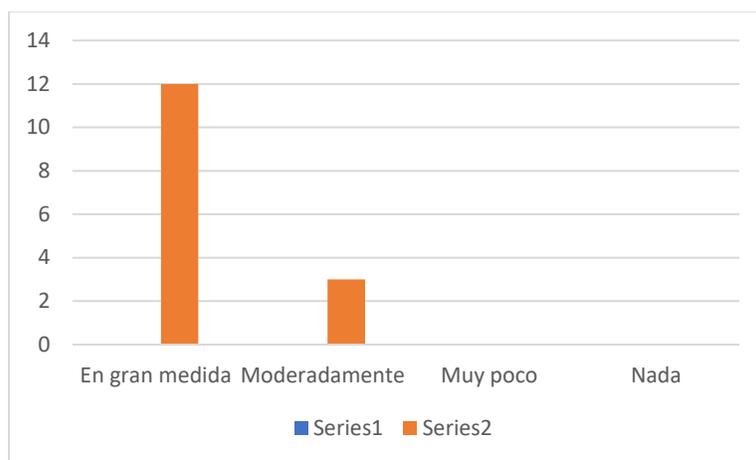
En la tabla siguiente detallamos las preguntas con respecto a la gestión del proceso de aprendizaje

Tabla 4

Ítems Encuesta de satisfacción

Gestión del proceso de aprendizaje
1. Los objetivos del curso diplomado contribuyeron a su formación y desempeño laboral
2. Los contenidos presentados fueron organizados, actualizados y relacionados con su experiencia laboral
3. Las indicaciones para realizar cada actividad en la plataforma fueron presentados en un lenguaje claro y preciso
4. las actividades diseñadas contemplan el trabajo individual, colaborativo e intercambio entre los participantes
5. En la plataforma virtual hubo variedad en los materiales (textos, sesiones sincrónicas grabadas, videos, etc.)
6. Las herramientas proporcionadas de la plataforma virtual fueron adecuadas a las necesidades técnicas actuales

Nota: Elaboración propia

Figura 5*Gestión del proceso de aprendizaje*

Nota. Elaboración propia

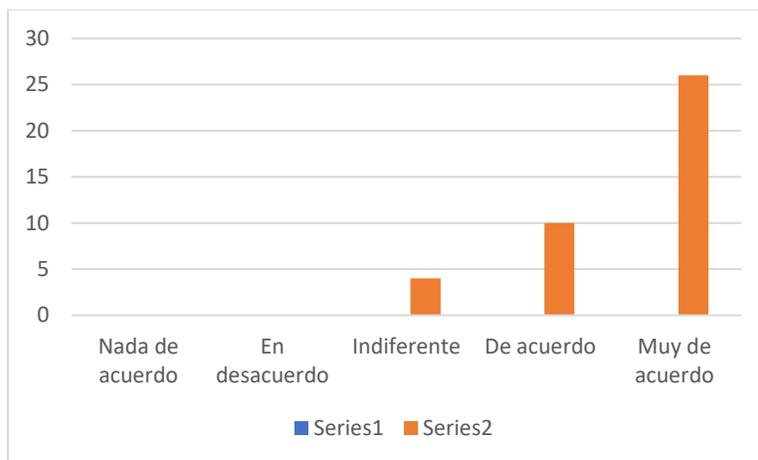
En este grafico observamos que la mayoría dio gran aprobación a la gestión del contenido en la plataforma de los 15 participantes que contestaron a la evaluación 12 contestaron, en gran medida a los ítems arriba expuestos en la tabla 4, 3 participantes contestaron moderadamente.

Con respecto a los resultados de la encuesta realizada para evaluar la satisfacción de los participantes referida a la atención oportuna e inmediata, los resultados son los siguientes:

Tabla 5*Encuesta de satisfacción*

Encuesta de satisfacción de atención al participante	
Nada de acuerdo	0
En desacuerdo	0
Indiferente	4
De acuerdo	10
Muy de acuerdo	26

Nota. Elaboración propia

Figura 6*Encuesta de satisfacción de atención al participante**Nota.* Elaboración propia

En el gráfico observamos que la calificación que se recibió por parte de los participantes atendidos fue favorable, 26 participante mostraban su satisfacción y otras 10 indicaban estar de acuerdo, solo 4 indiferentes.

4.2 Experiencia académico laboral

4.2.1 Aspectos positivos

Entre uno de los aspectos positivos de la experiencia en la gestión de plataformas virtuales como estrategias de enseñanza y aprendizaje se puede considerar, la oportunidad que fue formar parte de una institución, dependiente del Ministerio de Educación que exigía altos niveles de calidad, eficacia y eficiencia en el desarrollo de las funciones, que llevó a cabo la egresada en Ciencias de la Educación lo cual fue muy enriquecedor como persona y en el ámbito profesional.

El haber podido formar de un equipo muy variado de profesionales con los que se logró establecer aprendizajes colaborativos para lograr los objetivos propuestos.

El lograr adquirir la experiencia necesaria en cuanto a gestión, administración de plataformas virtuales que todavía no es tan común en el uso cotidiano pero que va en ascenso.

Otro aspecto positivo de la enseñanza y aprendizaje mediante plataformas virtuales es la llegada a un número mayor de participantes de diferentes sectores y regiones.

4.2.2 Aspectos negativos

La percepción que tienen otros profesionales que son externos al ámbito educativo y no le dan esa mirada pedagógica que la enseñanza- aprendizaje así lo demanda, puesto que estos profesionales del área de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Comercial, tienen un enfoque predominantemente mecánico.

Inexperiencia de algunos participantes en cuanto a la navegación y desenvolvimiento dentro de la plataforma, lo cual puede provocar el abandono o abajo rendimiento académico del participante, aspecto que debe ser tomado en cuenta para que la asistencia sea permanente y personalizada en casos que así lo requieran, para el logro efectivo de las metas propuestas del aprendizaje mediante plataformas virtuales.

Por cuestiones económicas muchos de los participantes no pueden acceder a equipos de alta gama para un mejor desenvolvimiento en el proceso de apropiación del participante mediante la plataforma virtual.

La intermitencia del servicio de internet en determinadas áreas geográficas del territorio nacional motiva que la enseñanza mediante plataformas virtuales se limite a determinadas áreas territoriales donde el espectro de la señal es estable.

La enseñanza y aprendizaje nunca será igual a la presencial por ser una enseñanza a la cual solo pueden acceder personas con conexión a internet y para ello hace falta recursos económicos.

No se puede comprobar con precisión el grado de asimilación y conocimiento adquirido por el participante al ser las evaluaciones en su mayoría cuantitativas, si bien un participante puede aprobar el curso no tenemos la seguridad de que hizo sus actividades solo o con ayuda.

Otro de los aspectos negativos es la cantidad de participantes que pueda tener un curso virtual, lo que provoca que el facilitador no pueda dar una atención individualizada a cada uno y hacer seguimiento al participante.

CAPÍTULO V

5. MARCO EVALUATIVO

5.1 APRENDIZAJES LOGRADOS

En primer lugar, se comprobó que una planificación efectiva parte de un diagnóstico oportuno de necesidades que permite la identificación de soluciones y la implementación de acciones pedagógicas innovadoras específicamente para el área virtual con temáticas orientadas al reforzamiento de conocimientos a los participantes que motiva una evaluación permanente de las metas propuestas.

La organización estratégica y metodológica de contenidos, actividades y recursos didácticos, apropiados son factores fundamentales para fomentar experiencias de aprendizaje positivo.

El enfoque constructivista en las plataformas virtuales permite al participante ser el conductor de su propio conocimiento permitiéndole interactuar con los contenidos didácticos, construyendo activamente su comprensión.

La implementación de nuevas estrategias pedagógicas desde el enfoque constructivista fue efectiva en el trabajo de la gestión de plataformas virtuales de enseñanza y aprendizaje, permitiendo a los participantes a tener mejor es procesos de aprendizaje, mejora sus habilidades tecnológicas, se siente más seguro y motivado.

El diagnóstico inicial realizado, permitió identificar las necesidades esenciales de los participantes para poder implementar oportunamente soluciones que puedan redireccionar el proceso que se está llevando.

Así también la aplicación de fichas de encuesta de satisfacción desempeña un papel importante en la evaluación constante del trabajo realizado en la toma de decisiones informadas, lo que permite recabar valiosa información directamente de los participantes del proceso brindándonos una perspectiva de sus opiniones.

El trabajo multidisciplinario entre diferentes áreas del conocimiento puede aportar perspectivas educativas valiosas al incorporar diversas formas de pensar, pero es importante que este alineado a los principios fundamentales de la enseñanza- aprendizaje.

El trabajo coordinado y colaborativo permitió que las actividades sean desarrolladas de manera exitosa, la interacción entre los miembros del equipo favorece a la generación de nuevos conocimientos y crean un ambiente propicio para llevar las tareas de manera exitosa.

La buena comunicación y la distribución equitativa de las responsabilidades permite que ninguno de los miembros del equipo se sienta menos, todos aportan desde conocimiento.

La planificación y programación cuidadosas, respaldadas por una comprensión compartida de los objetivos y metas, permiten que cada objetivo propuesto se vaya cumpliendo a cabalidad y de manera exitosa.

La atención oportuna a los participantes provoca en ellos mayor satisfacción y mejor confianza con la institución. Al responder de manera rápida con calidad, calidez y, efectividad a sus necesidades, preocupaciones o consultas se demuestra un compromiso genuino hacia el participante. La atención oportuna no solo satisface al usuario o participante, sino lo hace sentir valorado y comprendido.

Los resultados obtenidos confirman la importancia de realizar un diagnóstico preciso de necesidades como punto de partida, tal como plantean los modelos pedagógicos contemporáneos. Esto permite diseñar soluciones focalizadas y acciones de mejora acordes a los requerimientos específicos del contexto educativo virtual.

Se corrobora también la relevancia de organizar estratégicamente contenidos y actividades, incorporando recursos didácticos motivadores, en línea con las teorías constructivistas sobre el aprendizaje significativo que promueva experiencias educativas enriquecedoras.

La efectividad de las nuevas estrategias pedagógicas aplicadas, con énfasis en la construcción activa de conocimientos, confirma las ventajas del enfoque constructivista en entornos virtuales señaladas por diversos autores. Permiten una participación proactiva y mayor seguridad de los estudiantes.

El trabajo colaborativo entre equipos multidisciplinarios enriqueció el abordaje realizado, integrando distintas perspectivas. Sin embargo, es clave mantener la orientación pedagógica como eje central, para no dispersar el foco en los principios de la enseñanza-aprendizaje.

La evaluación y retroalimentación permanentes, mediante encuestas de satisfacción, también fueron un aporte valioso, coincidiendo con lo que plantean las teorías de mejora continua en educación. Permiten la autorreflexión y mejora de la práctica.

Esta experiencia reafirma desde la evidencia empírica, muchos de los principios y enfoques propuestos desde las ciencias de la educación, en relación al diagnóstico, diseño instruccional, constructivismo, trabajo en equipo y evaluación formativa. Su aplicación orientada genera mejoras tangibles en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

CAPITULO VI

6. MARCO CONCLUSIVO

La gestión de plataformas virtuales va a ser determinante en el proceso de enseñanza aprendizaje siempre y cuando tenga un enfoque pedagógico constructivista para que el participante tenga un aprendizaje significativo.

El uso de las plataformas virtuales en la actualidad es importante, siempre y cuando su uso sea de manera responsable y de aporte al participante quien se verá motivado de participar

Cuando se trabaja con plataformas virtuales se debe realizar una planificación estratégica y metodológica, que incluye su diagnóstico, planificación, estructuración, implementación y evaluación.

la implementación de una apariencia en la plataforma virtual, mejora la eficiencia en el acceso a contenidos y actividades educativas. La adopción de estas herramientas tecnológicas permitió una mayor flexibilidad y accesibilidad para los participantes, facilitando el proceso de aprendizaje. Además, se ha observado un aumento en la interacción y colaboración entre estudiantes y docentes, lo que ha enriquecido la dinámica educativa.

No obstante, también se identificaron desafíos relacionados con la adaptación al entorno virtual por parte de algunos participantes.

La falta de experiencia en el uso de tecnologías educativas provoca en los participantes ausencia y en algunos casos el abandono.

Es importante incluir en la planificación la implementación de cursos introductorios de manejo de plataforma virtual a participantes que no tengan conocimientos en su uso.

Una atención oportuna al participante genera confianza, seguridad y satisfacción en el participante para que pueda lograr sus objetivos y las quejas bajen de manera considerable.

6.1 Aprendizajes relevantes

Mejor comprensión de las necesidades y demandas de los usuarios de los servicios de la institución.

Desarrollo de habilidades para diseñar e implementar mejoras en los procesos y servicios.

Adquisición de nuevos conocimientos técnicos relacionados con mi área de trabajo.

Incremento de mi capacidad de análisis, pensamiento crítico y resolución de problemas.

6.2 Aportes al trabajo

Elaboración de propuestas para optimizar los procesos internos.

Desarrollo de iniciativas para mejorar la calidad de los servicios brindados a los usuarios.

Implementación de cambios que han permitido incrementar la eficiencia y rapidez en determinados procesos.

Contribución activa con ideas y soluciones para resolver problemas y necesidades del área de trabajo.

Apoyo y transferencia de conocimientos a otros miembros del equipo.

6.3 RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir utilizando la plataforma Moodle en la Escuela de Gestión Pública Plurinacional, la cual responde a un enfoque constructivista, puesto que no solo proporciona un espacio virtual donde los participantes pueden interactuar con los contenidos y actividades, sino que además fomenta la creación de entornos colaborativos donde los participantes pueden construir conocimiento de manera conjunta a través de la interacción y el intercambio de ideas.

Se sugiere que los profesionales sigan dedicando esfuerzos en la orientación a los participantes antes de cada evento formativo, estas capacitaciones son esenciales para proporcionar directrices del manejo de la plataforma virtual y así los participantes se sientan más seguros al momento de estar en curso.

Se recomienda asistir de manera oportuna y eficiente con calidad y calidez, a los participantes que hagan uso de las plataformas virtuales. Sin embargo, es fundamental que los mismos reconozcan la importancia de mantener un ritmo constante de trabajo y de cumplir con los plazos establecidos. La autodisciplina en la gestión del tiempo y el compromiso con las fechas límite contribuyen significativamente a maximizar la experiencia educativa y garantizar un aprendizaje efectivo en el entorno virtual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez. (2011). *PLataformas de enseñanza virtual libres y sus características de extensión: Desarrollo de un bloque para para la gestión de tutorías en Moodle*, [tesis de Licenciatura] Universidad de Alcalá Madrid.
- Alvarez, M. G. (2005). *Aprendizaje en línea* (2 ed.). Centro Universitario de la Costa.
- Cabral, R. G. (2022). La educación a distancia: características, historia y potencialidad en Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/13876>
- Cazau, P. Marzo (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*.
- Cordero, G. M. (2021). *La plataforma virtual zoom y el desempeño académico de los estudiantes de cuarto nivel de la carrera de Educación Básica, de la Universidad Técnica de Ambato* [Tesis de Licenciatura Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34247>
- Cruz, B. E. (2020). *Incidencia de las plataformas y recursos virtuales en tiempos de pandemia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Oruro* [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés]. [Repositorio.umsa.bo](https://repositorio.umsa.bo)
- Díaz, L. E. (2012). *Educación virtual*. Red Tercer Milenio.
- Díaz, S. B. (2009). *Revista digital para profesionales de la enseñanza*. <https://www.feandalucia.ccoo.es/andalucia/docu/p5sd4921.pdf>
- Espetia, H. H. (2023). *Propuesta de mejora para la gestión de plataformas virtuales de aprendizaje de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Andina de Cusco-Perú [Tesis de maestría, Escuela de Posgrado Newman]*. Repositorio.institucional@epnewman.edu.pe
- Estrada, V. S., Febles, J. P., Pasailaigue, B. R., Ortega, C. S., & Leon, M. M. (2015). *La Educación Virtual: Diseño de Cursos Virtuales*. Universidad ECOTEC.
- Garduño, V. R. (2005). *Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informativos digitales*. Universidad Autónoma de México.

- Ledo, M. V., Cao, N. N., & Olite, F. D. (2009). *Plataformas didácticas como tecnología educativa* (3 ed.). Educ Med Super.
- Maherzi, L. (1999). *Informe mundial sobre la comunicación: los medios frente al desafío de las nuevas tecnologías*. CSIC-CSCI Pres.
- Nahum, M. R. (2020). Estrategias de enseñanza: que son, tipos y ejemplos. <https://psicologiaymente.com/desarrollo/estrategias-ensenanza>
- Pampillon, A. F. (2009). *Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en internet*.
- Quispe, F. R. (2018). *Modelo b-learning basado en competencias digitales con el apoyo de un agente inteligente enfocado a los estudiantes de nivel secundario de colegio de area rural indigena*. Tesis de Licenciatura Universidad Mayor de San Andres.
- Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodriguez, A. J., & Perez, O. A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Obtenido de Campus habitad: DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e Instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira.

ANEXOS

Anexo A ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Recolectar información sobre la percepción de los participantes sobre la puntualidad en la atención de sus requerimientos.

SUJETO DE ESTUDIO: Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP)

ACTIVIDAD COMERCIAL: Formación Educativa

OBSERVADORES:

TIEMPO DE OBSERVACIÓN: Dos horas por día por tres días

ASPECTOS A EVALUAR/OBSERVAR: Percepción de los participantes

ASPECTOS A EVALUAR/OBSERVAR	SI	NO	OBSSERVACIONES
Tiempo de respuesta: Evaluar la rapidez con la que se atienden los requisitos desde el momento en que son presentados por los participantes.			
Eficiencia: Determinar si los requisitos son abordados de manera eficiente, es decir, si se resuelven adecuadamente en el menor tiempo posible.			
Comunicación: Analizar la calidad de la comunicación entre los participantes y quienes atienden sus requerimientos, asegurando que haya una transmisión clara de información.			
Satisfacción del participante: Medir el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la			

atención recibida, a través de encuestas o retroalimentación directa.			
Seguimiento y resolución: Evaluar si los requisitos son seguidos de forma adecuada hasta su resolución final, asegurando que no haya demoras necesarias.			
Competencia del personal: Analizar la preparación y competencia del personal encargado de atender los requerimientos, ya que influye en la calidad de la atención.			
Procesos y procedimientos: Verificar si existen procesos bien establecidos para la atención de los requisitos y si se siguen adecuadamente.			
Respuesta a casos especiales: Evaluar cómo se manejan situaciones inusuales o casos especiales que pueden surgir en la atención de los requisitos.			
Cumplimiento de plazos: Medir el grado en que se cumplen los plazos acordados para la atención de los requisitos.			
Mejoras sugeridas: Recopilar las sugerencias y recomendaciones de los participantes para mejorar la atención a sus requerimientos.			

Anexo B Ficha Diagnostica

FICHA DIAGNOSTICA: USO DE PLATAFORMA MOODLE			
EXPERIENCIA TECNOLÓGICA			
1. Nivel de experiencia en el uso de la computadora			
Principiante <input type="checkbox"/>	Intermedio <input type="checkbox"/>	Avanzado <input type="checkbox"/>	
2. Nivel de experiencia en el uso de la computadora:			
SI <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>
EXPERIENCIA CON MOODLE			
1. ¿Ha utilizado anteriormente la plataforma Moodle?			
SI <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>
2. Si ha utilizado Moodle anteriormente, mencione el propósito de uso:			
Educación formal <input type="checkbox"/>			Educación no formal <input type="checkbox"/>
Capacitación <input type="checkbox"/>			Otro <input type="checkbox"/>
3. Tiempo aproximado de uso de Moodle:			
Menos de un mes <input type="checkbox"/>			1 a 6 meses <input type="checkbox"/>
6 meses a 1 año <input type="checkbox"/>			mas de un año <input type="checkbox"/>
4. Frecuencia de uso de Moodle:			
Diariamente <input type="checkbox"/>			Varias veces a la semana <input type="checkbox"/>
Una vez a la semana <input type="checkbox"/>			Ocasionalmente <input type="checkbox"/>
PERCEPCIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE			
1. Facilidad de uso de Moodle:			
Muy facil <input type="checkbox"/>	moderadamente facil <input type="checkbox"/>		Dificil <input type="checkbox"/>
Facil <input type="checkbox"/>			Muy dificil <input type="checkbox"/>
2. Principales ventajas de la plataforma según el usuario:			
3. Principales desventajas de la plataforma según el usuario:			
USO DE FUNCIONALIDADES			
Por favor, indique su grado de conocimiento y frecuencia de uso de las siguientes funcionalidades de Moodle			
1. Acceso a cursos y materiales			
Conocimiento	Ninguno <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/>
2. Participación en foros de discusión:			
Conocimiento	Ninguno <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/>
3. Envío de tareas y trabajos:			
Conocimiento	Ninguno <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/>
4. Realización de exámenes o cuestionarios en línea:			
Conocimiento	Ninguno <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/>

Anexo C ficha de cotejo

FICHA DE COTEJO					
Nombre y apellido			Fecha:		
Curso Especializado:					
N°	INDICADORES A EVALUAR	SI	NO	PUNTOS de 0 a 10	OBSE RVACIONES
U SO PERTINENTE					
	El material presentado sirve de apoyo para su proceso de formación				
ELEMENTOS DE DISEÑO EN PLATAFORMA					
1	Se utiliza un fondo de color adecuado que permite resaltar la información presentada				
2	Toda la presentación utiliza colores apropiados para hacer legible el contenido				
3	La presentación utiliza una fuente de letra legible para leer el contenido, además utiliza un tamaño proporcional				
4	Se hace uso de imágenes como apoyo y refuerzo de la información presentada				
5	Se implementa algún tipo de animación para dar énfasis a la información				
CONTENIDO					
6	La presentación al inicio incluye una portada, tema que se abordará, guía, objetivos				
7	Es posible visualizar una estructura en la temática, abordando los puntos de manera ordenada				
8	Cada módulo presenta sus respectivos objetivos.				

Anexo D ficha de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCION

PERTINENCIA Y RELEVANCIA

Al concluir el curso/diplomado, he logrado la transferencia y aplicabilidad de los conocimientos adquiridos a mi ámbito laboral.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Los conocimientos adquiridos en el curso/diplomado contribuyeron al logro de mi formación integral y actualización profesional.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

RECURSOS HUMANOS

Los facilitadores/docentes demostraron habilidades, conocimientos y actitudes en su desempeño en el diseño e implementación del curso/diplomado virtual.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Los facilitadores/docentes demostraron dominio de los contenidos que han impartido.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Los facilitadores/docentes promovieron la interacción y retroalimentación entre participantes en las actividades propuestas.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

En general me ofrecieron espacios y herramientas sincrónicas y asincrónicas adecuadas para el planteamiento de dudas inquietudes, debates, aportes, etc.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Se brindó información con las orientaciones específicas de trabajo del curso/diplomado (calendario, cronograma de modulo, tutoriales para poder desarrollar el curso adecuadamente.)

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

GESTIÓN DEL PROCESO AFRENDIZAJE

Los objetivos del curso/diplomado contribuyeron a su formación y desempeño laboral.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Los contenidos presentados fueron organizados y relacionados, actualizados y relacionados con su experiencia laboral manteniendo su interés.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

El tiempo estimado para realizar las actividades fue el adecuado según la complejidad.

GESTIÓN DEL PROCESO AFRENDIZAJE

Los objetivos del curso/diplomado contribuyeron a su formación y desempeño laboral.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Los contenidos presentados fueron organizados y relacionados, actualizados y relacionados con su experiencia laboral manteniendo su interés.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

El tiempo estimado para realizar las actividades fue el adecuado según la complejidad.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Las indicaciones para realizar cada actividad en la plataforma fueron presentadas en un lenguaje claro y preciso.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Las actividades diseñadas contemplaron el trabajo individual, colaborativo e intercambio entre los participantes.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

En la plataforma virtual, hubo variedad en los materiales (textos, sesiones sincrónicas grabadas, videos, etc.)

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Se expuso a los participantes información detallada sobre los criterios de evaluación de cada módulo del curso/diplomado.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

TECNOLOGÍA

Las herramientas proporcionadas de la plataforma virtual fueron adecuadas a las necesidades técnicas actuales.

- a) En gran medida b) Moderadamente c) Muy poco d) Nada

Anexo E Ficha de encuesta de satisfacción de atención al participante

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL PARTICIPANTE					
1	Nada de acuerdo				
2	En desacuerdo				
3	Indiferente				
4	Muy De acuerdo				
5	Muy de acuerdo	1	2	3	4
	1. La unidad de atención realiza la labor esperada				
	2. El personal se muestra dispuesto y atento				
	3. El trato del personal con los participantes es considerado y amable				
	4. El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar				
	5. El personal da una imagen de honestidad de confianza				
	6. La atención es de forma clara y comprensible				
	7. He podido comprobar que el personal cuenta con la capacitación suficiente y adecuada para aclarar todas mis dudas				
	8. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas que se presentan				
	9. El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas				
	10. He observado mejoras en la atención oportuna del servicio				
	11. La velocidad con que lo atendieron fue adecuada				
	12. Seguiría tomando los cursos porque el servicio supero mis expectativas				

Anexo F Formulario de registro

1.- DATOS GENERALES DEL EVENTO	
Tipo de Evento: <u>CURSOS CORTOS</u>	
Nombre del Evento: <u>WEBINAR: COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO</u>	
Lugar: <u>NACIONAL</u>	Duración: <u>NACIONAL</u> Horario: <u>17:00 A 18:30</u>
2.- DATOS DEL/LA SOLICITANTE	
Ap. Paterno: <u>GOZALVEZ</u>	Ap. Materno: <u>BURGOA</u>
Nombres: <u>WILFREDO</u>	
Lugar y Fecha de Nacimiento: <u>LA PAZ, 05-11-1975</u>	Sexo: <u>M</u>
Nº Documento de Identidad: <u>4950213</u>	Expedido en: <u>LP</u>
Dirección: <u>SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS N 90</u>	Teléfono(s): <u>68062295</u>
Profesión / ocupación: <u>LIC. DERECHO</u>	Email: <u>wgozalvez@gmail.com</u>
3.- INFORMACIÓN INSTITUCIONAL (si tiene fuente laboral o una organización social)	
Entidad/organización: <u>GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO</u>	
Cargo Actual: <u>TECNICO</u>	
Fecha: 14 de abril de 2022, horas 12:07:18	
<p>_____</p> <p>Firma del Solicitante</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>_____</p> <p>Firma del Inmediato Superior de la entidad donde trabaja o coordinador académico de la EGPP</p>
<p><small>Nota: Debe subir el FORMULARIO a la plataforma virtual del curso seleccionado, adjuntando una fotocopia de la Cedula de Identidad y demás requisitos definidos para este evento, en caso del Diplomado presentar en formato fisico, en la oficina de la EGPP, ubicada en la Calle Bolívar #724 esquina Indaburo, La Paz - Bolivia. La alteración o el uso ilegal de este formulario esta penado por ley. Consultas: 2 204123, 2 200353 o 2 200335 Fax: 2 204178</small></p>	

Anexo G Diseño curricular

	Escuela de Gestión Pública Plurinacional	CODIGO
	DISEÑO CURRICULAR	DCFGL001-UDSP-01
	TECNICA LEGISLATIVA Y PRODUCCION NORMATIVA EN LOS PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS	VERSION
		01
		VIGENCIA DESDE
		EN REVISIÓN

CURSO ESPECIALIZADO "TÉCNICA LEGISLATIVA"

Gestión 2022

	Escuela de Gestión Pública Plurinacional	CODIGO
	DISEÑO CURRICULAR	DcFGL001-UDSP-01
	TECNICA LEGISLATIVA Y PRODUCCION NORMATIVA EN LOS PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS	VERSION
		01
		VIGENCIA DESDE EN REVISION

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CURSO

1.1. PRESENTACIÓN DEL CURSO

La Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP) constituida como una entidad pública bajo tuición del Ministerio de Educación, cuyo objetivo es contribuir a la construcción y consolidación de la nueva gestión Pública del Estado, mediante la formación y capacitación de servidoras y servidores públicos para los diferentes niveles de gobierno.

En ese sentido, el presente curso tiene como propósito fortalecer la gestión en la aplicación de CONCEPTOS, técnicas y criterios operativos en la construcción legislativa en la Asamblea Legislativa Plurinacional y en cualquier espacio de representación política con facultades de legislación, a partir del reconocimiento de sus aspectos fundamentales, sus conceptos, directrices y su evolución técnico-normativa.

El presente **Curso "TÉCNICA LEGISLATIVA"**, responde a los siguientes lineamientos de acción:

- Fortalecer las capacidades técnicas, conceptuales y operativas de los funcionarios públicos vinculados a la función legislativa a fin de concretar la producción normativa en virtud a la seguridad jurídica en el Estado Constitucional boliviano.
- Coadyuvar a la comprensión y conocimiento de los fundamentos y técnicas que orientan la construcción del sistema normativo y la legislación.
- Fortalecer las capacidades del personal que trabajo en la gestión legislativa, bajo la comprensión de las técnicas y herramientas de la producción normativa, así como la posibilidad de redactar y gestionar proyectos de ley pasando por su sanción, promulgación y hasta su evaluación pos legislativa.
- Fortalecer la institucionalidad de la Asamblea Legislativa Plurinacional y niveles de gobierno que participan en la construcción normativa a partir de la capacitación del personal bajo su dependencia.

1.2. PILAR DE LA AGENDA PATRIÓTICA QUE FORTALECE EL CURSO

Pilar 11: Soberanía y transparencia en la gestión pública: Paz, justicia, e instituciones sólidas.

1.3. ÁREA DE FORMACIÓN

Gestión Jurídica

	Escuela de Gestión Pública Plurinacional	CODIGO DCFGLO01-UDSP-01
	DISEÑO CURRICULAR	VERSION 01
	TECNICA LEGISLATIVA Y PRODUCCION NORMATIVA EN LOS PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPEÑINOS	VIGENCIA DESDE EN REVISION

3. Estructura y contenido de los proyectos de ley y legislación indígena originario campesino	Facilitar el marco técnico del diseño, formulación y redacción de textos normativos, así como sus partes, contenidos y peculiaridades que supone algún tipo de legislación y, reflexionar sobre la posibilidad de la existencia de un sistema de producción normativa indígena originario campesino.
4. Producción normativa en Bolivia, jurisprudencia constitucional y política legislativa.	Facilitar un marco jurídico y constitucional referido al procedimiento legislativo en Bolivia y las bases para la construcción de una Política Legislativa en el Estado Plurinacional.

3.2.2. ESTRUCTURA DE CONTENIDOS POR UNIDAD TEMÁTICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: GENERALIDADES y FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA TÉCNICA LEGISLATIVA		
UNIDAD TEMÁTICA	CONTENIDO	CARGA HORARIA
1. Consideraciones generales de la Técnica Legislativa	1.1. La Técnica y el Legislador 1.2. Sujetos creadores de normas 1.3. División de la técnica Legislativa	5
2. Objetivos de la Técnica Legislativa y su división.	2.1. Objetivo de la Técnica Legislativa 2.2. División de la técnica Legislativa 2.3. Técnica Legislativa externa 2.4. Técnica Legislativa Interna.	5
3. Evolución de la Técnica Legislativa	3.1. Origen de la Técnica Legislativa 3.2. El desarrollo de la Técnica Legislativa en el mundo moderno occidental 3.3. La Técnica Legislativa en países de habla hispana y en Bolivia.	5
SUB-TOTAL		15 HORAS

	Escuela de Gestión Pública Plurinacional	CODIGO DCFG001-UDSP-01
	DISEÑO CURRICULAR	VERSION 01
	TECNICA LEGISLATIVA Y PRODUCCION NORMATIVA EN LOS PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPESINOS	VIGENCIA DESDE EN REVISION

3.5 CALENDARIO ACADÉMICO

UNIDAD TEMÁTICA	ACTIVIDAD	INICIO	CONCLUSIÓN	RECURSOS Y MATERIAL DE APOYO
UA1: Generalidades y fundamentos teóricos de la técnica legislativa	<ul style="list-style-type: none"> Participación en sesión. sincrónica. 	Por definirse	Por definirse	Lectura obligatoria
UA2: Sistemas normativos y fuentes de producción normativa. ¿Podemos hablar de legislación indígena originario campesino?	<ul style="list-style-type: none"> Participación en sesión. sincrónica. Revisión de la normativa 	25/08/2021 Sesión Zoom 19:00 – 21:00	25/06/2021	Lectura obligatoria
UA3 Estructura y contenido de los proyectos de Ley y Legislación Indígena Originario campesino	<ul style="list-style-type: none"> Participación en sesión sincrónica. Revisión Normativa 	27/08/2021 Sesión Zoom 19:00 – 21:00	27/08/2021	Presentación y bibliografía de apoyo.
UA4 PRODUCCIÓN NORMATIVA EN BOLIVIA, JURISPRUDENCIA CONSTITUCIONAL Y POLÍTICA LEGISLATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> Participación en sesión sincrónica. Revisión Normativa y jurisprudencia del Tribunal Constitucional 	30/08/2021 Sesión Zoom 19:00 – 21:00	30/08/2021	Lectura obligatoria de Jurisprudencia del Tribunal Constitucional
TOTAL				

BIBLIOGRAFÍA Y/O MATERIAL DE APOYO

Lecturas obligatorias
Lecturas complementarias

	Escuela de Gestión Pública Plurinacional	CODIGO
	DISEÑO CURRICULAR	DCFG001-UDSP-01
	TECNICA LEGISLATIVA Y PRODUCCION NORMATIVA EN LOS PUEBLOS INDÍGENA ORIGINARIO CAMPEÑINOS	VERSION
		01
		VIGENCIA DESDE
		EN REVISIÓN

PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA DEL CURSO					
CURSO CORTO:	<input type="checkbox"/>	CARGA HORARIA:	<input type="checkbox"/>	MODALIDAD:	VIRTUAL: <input checked="" type="checkbox"/>
CURSO ESPECIALIZADO:	<input checked="" type="checkbox"/>	CARGA HORARIA:	60	PRESENCIAL:	<input type="checkbox"/>
				SEMIPRESENCIAL:	<input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL CURSO:	CURSO ESPECIALIZADO EN "TÉCNICA LEGISLATIVA"				
OBJETIVO:	Fortalecer las capacidades de los participantes en el asesoramiento en las entidades de producción normativa, sobre la base de la comprensión teórico práctica de lineamientos de técnica legislativa y redacción normativa, a fin de fortalecer la institucionalidad de la Asamblea Legislativa Plurinacional y niveles de gobierno que participan en la construcción normativa.				N° DE PARTICIPANTES:
MOMENTOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS TEMÁTICOS	ACTIVIDADES DIDÁCTICAS	PROCEDIMIENTOS	RECURSOS	TIEMPOS
Inicio	Verificar la normativa vigente con relación a las contrataciones en el relacionado a las empresas públicas productivas del SEDEM de acuerdo al DS N° 590"	Lectura y análisis de la normativa para contrataciones estatales en el extranjero	Explicación didáctica	De acuerdo a lo detallado en cada Unidad Temática en el calendario.	En función al Cronograma
Partir de la experiencia	Aplicar los conocimientos adquiridos para el logro de objetivos institucionales.	Analizar casos	Explicación didáctica	De acuerdo a lo detallado en cada Unidad Temática en el calendario.	En función al Cronograma
Aplicación en el ámbito (laboral, y productivo)	Llevar adelante procesos de contratación en el extranjero	Actividades de retroalimentación.	Explicación didáctica	De acuerdo a lo detallado en cada Unidad Temática en el calendario.	En función al Cronograma
Gestor de Evaluación	Según el contenido temático.	Control de comprensión.	Explicación Construcción.	De acuerdo a lo detallado en cada Unidad Temática en el calendario.	En función al Cronograma

Anexo H Plantilla para uso en la nueva apariencia de la plataforma

PLANTILLA PARA CURSOS Y DIPLOMADOS

1. PRESENTACIÓN DEL CURSO

1.1. TÍTULO

```
<div class="shadow rounded p-2 mb-5" style="background: linear-gradient(to bottom, #1ABC9C, #85C1E9);">
```

```
<center>
```

```
<h3 style="color:White; text-shadow: 1px 1px 2px black, 0 0 25px lightblue, 0 0 5px lightgreen; font-family:tahoma;"><strong>BIENVENIDOS AL CURSO ESPECIALIZADO: REGULARIZACIÓN DEL DERECHO PROPIETARIO SOBRE BIENES INMUEBLES DESTINADOS A VIVIENDA</strong></h3>
```

```
</center>
```

```
</div>
```

1.2. VIDEO DE INTRODUCCIÓN O PRESENTACIÓN

```
<h4 dir="ltr" style="text-align: center; color: #000000 ; font-family: tahoma; color: white; text-shadow: 1px 1px 2px black, 0 0 25px lightblue, 0 0 5px green;">INTRODUCCIÓN</h4>
```

```
<div class="container">
```

```
<div class="card-group">
```

```
<div class="col-md-12">
```

```
<div class="card" style="box-shadow: 0 4px 8px 0 rgba(0, 0, 0, 0.2), 0 6px 20px 0 rgba(0, 0, 0, 0.19); border-radius: 30px 30px 30px 30px; border: #000000 2px solid;">
```

```
<h5 class="card-title">
```

```
<center><br></center>
```

```
</h5>
```

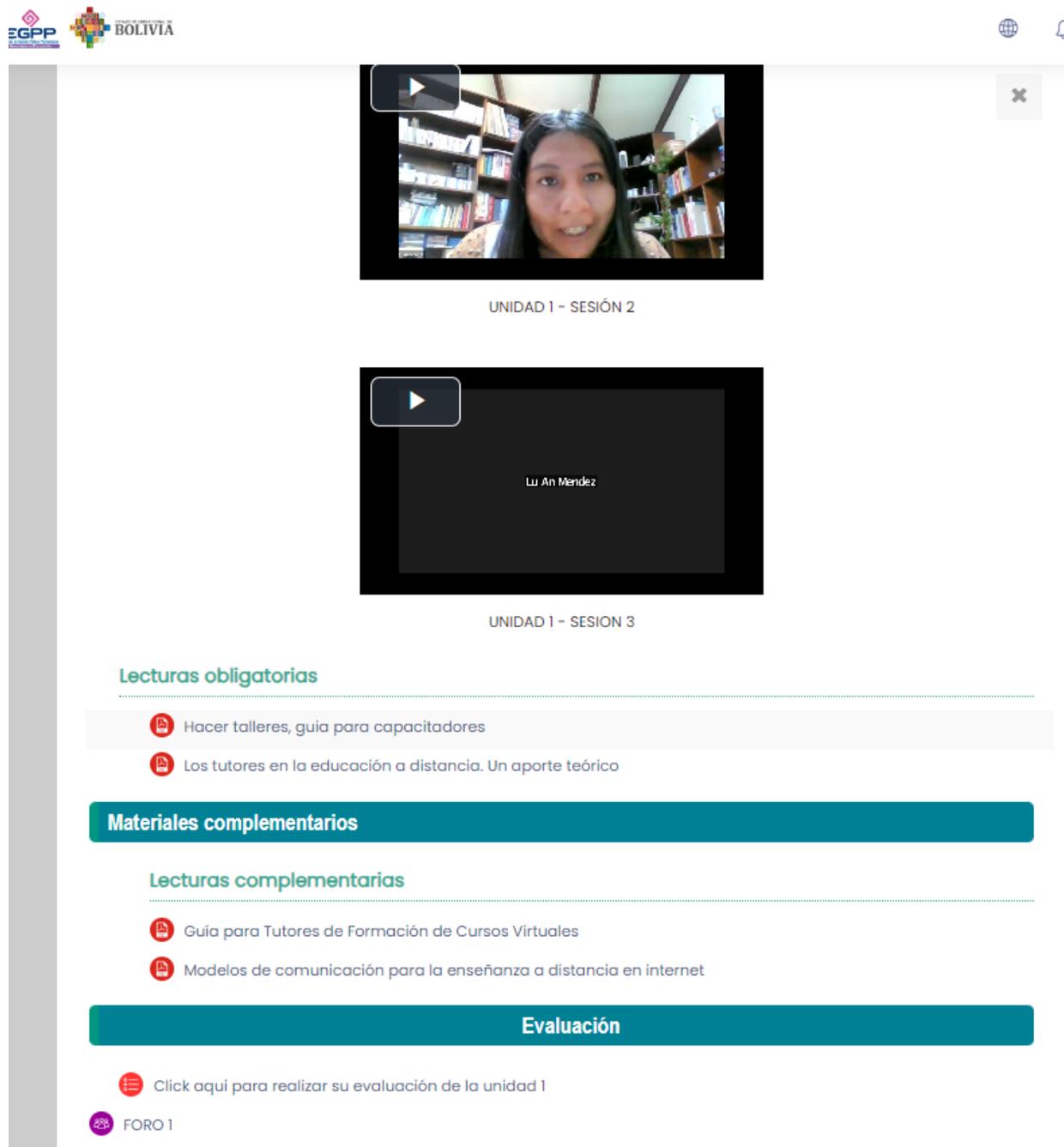
```
<iframe width="auto" height="315" src="https://www.youtube-nocookie.com/embed/a54Qn2hPINo" title="YouTube video player" frameborder="0" allow="accelerometer; autoplay; clipboard-write; encrypted-media; gyroscope; picture-in-picture" allowfullscreen=""></iframe>
```

```
<div class="card-body">
```

```
</div>
```

Anexo I Antigua apariencia

Comparación de antiguo y nuevo diseño de la plataforma de La Escuela De Gestión Publica Plurinacional (EGPP).



The screenshot displays the EGPP platform interface. At the top left, there are logos for EGPP and the Government of Bolivia. On the top right, there are icons for a globe and a notification bell. The main content area features two video thumbnails. The first video, titled 'UNIDAD 1 - SESIÓN 2', shows a woman in a library setting. The second video, titled 'UNIDAD 1 - SESION 3', is a dark screen with the name 'Lu An Mendez' in the center. Below the videos, there are sections for 'Lecturas obligatorias' (Mandatory readings) and 'Materiales complementarios' (Complementary materials). The 'Lecturas obligatorias' section lists two items: 'Hacer talleres, guía para capacitadores' and 'Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico'. The 'Materiales complementarios' section lists two items: 'Guía para Tutores de Formación de Cursos Virtuales' and 'Modelos de comunicación para la enseñanza a distancia en internet'. Below these sections is a teal bar labeled 'Evaluación' (Evaluation), followed by a link: 'Click aquí para realizar su evaluación de la unidad 1'. At the bottom left, there is a 'FORO 1' (Forum 1) icon.

EGPP GOBIERNO DE BOLIVIA

UNIDAD 1 - SESIÓN 2

UNIDAD 1 - SESION 3

Lecturas obligatorias

- Hacer talleres, guía para capacitadores
- Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico

Materiales complementarios

Lecturas complementarias

- Guía para Tutores de Formación de Cursos Virtuales
- Modelos de comunicación para la enseñanza a distancia en internet

Evaluación

Click aquí para realizar su evaluación de la unidad 1

FORO 1

Anexo J Nueva apariencia

juridica.egpp.gob.bo/course/view.php?id=279

EGPP BOLIVIA

DESCARGAR CALENDARIO

LECTURAS OBLIGATORIAS

Las siguientes lecturas son de carácter obligatorio y serán de mucha importancia para poder resolver el EXAMEN del presente módulo.

LECTURA 1

ACUERDO N° 028/2016
CONSEJO DE LA MAGISTRATURA

DESCARGAR

LECTURA 2

LA AUDITORIA JURÍDICA EN EL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA: CONCEPTS, TOOLS AND SCOPE

DESCARGAR

LECTURA OBLIGATORIA 3

REGlamento del Proceso de Evaluación al Ejercicio de Acciones Jurídicas y de Defensa

EGPP BOLIVIA

MÓDULO PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

DERECHO AL TRABAJO

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL DERECHO AL TRABAJO

NOCIONES DE DERECHO DEL TRABAJO

PRINCIPIOS DEL DERECHO INDIVIDUAL DEL TRABAJO

UNIDAD 1

UNIDAD I: EL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD 1

1 U1 Derecho del trabajo

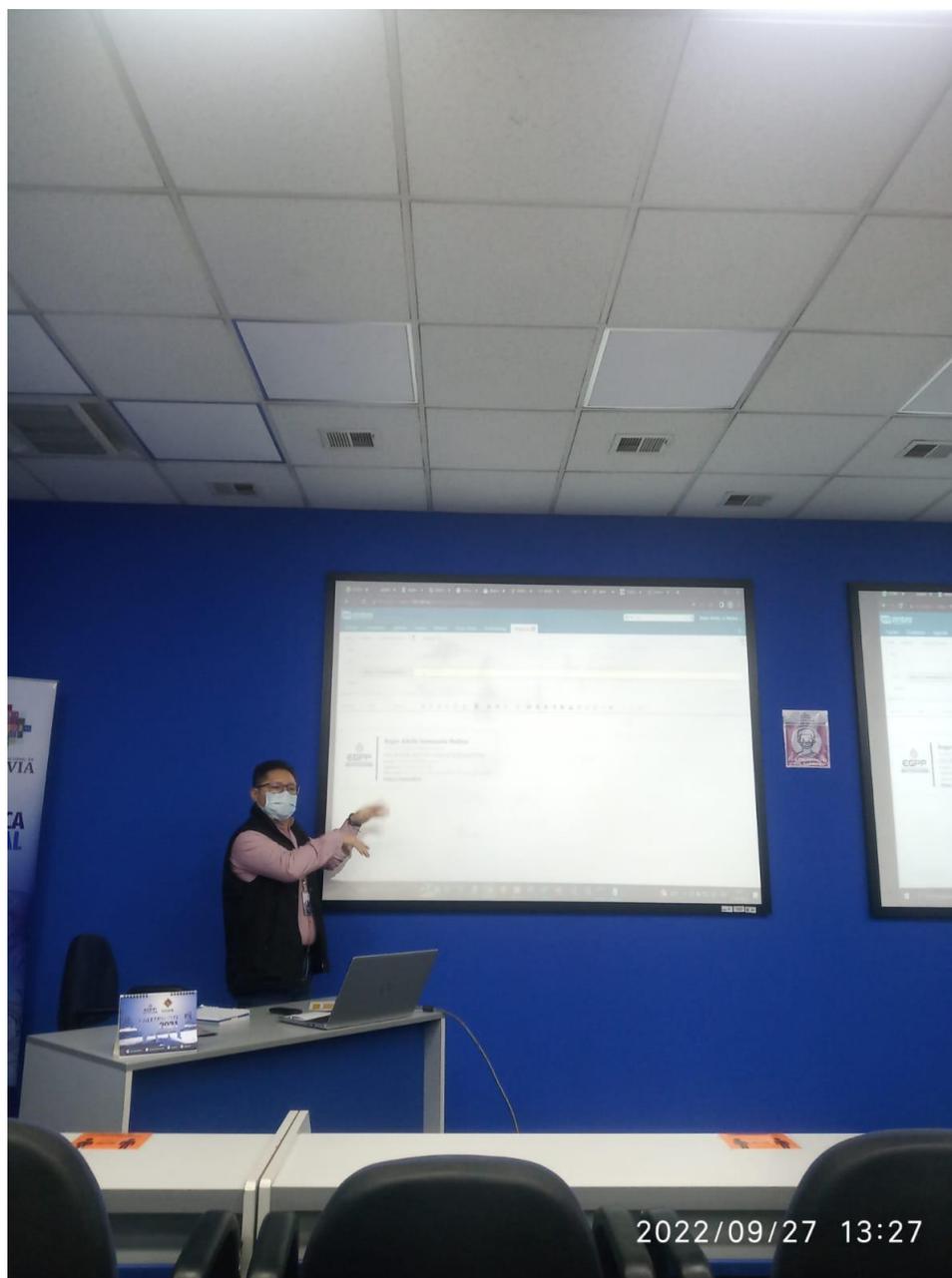
DESCARGAR

PRESENTACIÓN UNIDAD 1

DESCARGAR

Anexo K Capacitación en sistema de comunicación

Capacitación al área de Gestión de Plataforma en el manejo del sistema de comunicación y sistema de correspondencia.



Anexo L Ficha atención al participante

FICHA DE ATENCIÓN AL PARTICIPANTE			
Nro. de ticket	Usuario: gacademico		
LQ23802	Detalle de consulta	Derivado a:	Estado

