



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Métricas de evaluación en plataforma online de educación continua, en el departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2025. (Estudio de caso).

AUTORA

Díaz Villafuerte María Monserrate

TUTOR

Ing. Tania Cecibel Cañarte Rodríguez. PhD.

MANTA-ECUADOR

2025-1

Tema

Métricas de evaluación en plataforma online de educación continua, en el departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2025. (Estudio de caso).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **DÍAZ VILLAFUERTE MARÍA MONSERRATE**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **"Métricas de evaluación en plataforma online de educación continua, en el departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2025. (Estudio de caso)"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 26 de enero de 2026

Lo certifico,



Ing. Tania Cañarte Rodríguez, PhD.

Docente Tutor

Área: Administrativas, Contables y Comercio

Autoría

Yo, María Monserrate Díaz Villafuerte, con cédula N.º 131691655-8, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativa, Contables y Comercio, de la carrera Gestión de la Información Gerencial, certifico que el presente Estudio de Caso titulado: “Métricas de evaluación en plataforma online de educación continua, en el departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, Año 2025. (Estudio de caso)”, es producto de mi trabajo personal que ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección de la tutora Ing. Tania Cecibel Cañarte Rodríguez. PhD.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del trabajo, y que no contiene material que sea propiedad de terceros sin la debida autorización correspondiente.



María Monserrate Díaz Villafuerte

131691655-8

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme la fuerza, la fe para seguir adelante en los momentos más arduos, cuando pensé en rendirme y sentí que ya no podía continuar.

A mis padres, Piter Díaz y Angela Villafuerte, por su amor incondicional y por ser mi mayor apoyo, tanto económico como emocional. Gracias por estar siempre a mi lado, por alentarme a no rendirme, por recordarme que ya faltaba poco y por impulsarme a seguir hasta alcanzar esta meta. Sin su apoyo constante, este logro no habría sido posible.

A mi hermana Emilia Díaz, por caminar conmigo en cada etapa de mi vida académica, desde la escuela hasta la universidad. Gracias por tu apoyo, tu compañía y por demostrarme que juntas somos más fuertes. Somos inseparables, y espero que la vida nos permita seguir logrando metas juntas.

A mi hermano Jeffrey Macías, por sus palabras de ánimo en los momentos de cansancio y por motivarme a continuar, recordándome que todo el esfuerzo tendría una recompensa al culminar mis estudios.

Finalmente, me dedico este logro a mí misma, por la paciencia, el esfuerzo y la fortaleza para no rendirme, aun cuando el camino fue difícil y aunque esta carrera no era lo que inicialmente soñé. Hoy reconozco mi perseverancia y mi valentía por seguir adelante a pesar de las dificultades, demostrando que rendirse nunca fue una opción.

María Monserrate Díaz Villafuerte

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme la oportunidad de formarme académicamente en esta prestigiosa institución. De manera especial, agradezco a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, que, aunque inicialmente no era mi primera opción ni una carrera ampliamente conocida, me permitió descubrir nuevos conocimientos y desarrollar competencias que serán fundamentales para mi futuro profesional.

Agradezco profundamente a todos los docentes que forman parte de la carrera, por su paciencia, dedicación y compromiso durante mi proceso de formación. Gracias por compartir sus conocimientos, brindarnos apoyo constante y motivarnos a no rendirnos, aun cuando algunas asignaturas resultaron complejas. Todo lo aprendido será de gran utilidad en el ejercicio de mi profesión.

Finalmente, expreso mi gratitud a mi tutora Ing. Tania Cecibel Cañarte Rodríguez. PhD., por su valiosa guía durante el desarrollo de este trabajo de investigación, por sus correcciones oportunas, observaciones constructivas y apoyo permanente, los cuales fueron fundamentales para culminar con éxito esta etapa académica.

María Monserrate Díaz Villafuerte

Índice

Portada	1
Tema	2
Certificación	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Antecedentes investigativos	14
Definición del problema	18
Justificación del estudio	20
Objetivos del Estudio del Caso	22
Objetivo general	22
Marco conceptual	23
Marco metodológico	31
Resultados obtenidos	35
Análisis de resultados	43
Conclusiones	46

Recomendaciones.....	49
Referencias.....	50
Anexos	56
Propuesta.....	58

Resumen

El presente estudio de caso titulado Métricas de evaluación en plataforma online de educación continua en el Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la ciudad de Manta, durante el año 2025. La investigación surge ante la ausencia de políticas de educación continua y de métricas estandarizadas que permitan evaluar de manera efectiva la calidad, pertinencia e impacto de los programas formativos ofertados. El objetivo general es analizar las métricas de evaluación en la plataforma online de educación continua del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la ULEAM. La metodología aplicada corresponde a un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo-exploratorio, sustentado en los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo, así como en la investigación documental-bibliográfica. Como técnicas de recolección de información se utilizaron la observación directa y la entrevista semiestructurada. Los resultados evidencian que actualmente no existen métricas definidas ni políticas institucionales específicas que orienten la evaluación de los cursos de educación continua, limitando el seguimiento, la medición del impacto y la mejora continua de los procesos formativos. Finalmente, se concluye que es esencial implementar una política institucional que contemple indicadores de pertinencia del contenido, satisfacción de los participantes, aplicabilidad del aprendizaje y mejora del desempeño profesional, con el fin de fortalecer la calidad de la educación continua y la toma de decisiones institucionales.

Palabras clave: métricas de evaluación, educación continua, plataformas online, calidad educativa, políticas institucionales.

Abstract

The present case study is entitled Evaluation metrics in the online platform of continuing education in the Department of Linkage and Entrepreneurship Management of the Eloy Alfaro Lay University of Manabí, in the city of Manta, during the year 2025. The research arises from the absence of continuing education policies and standardized evaluation metrics that allow an effective assessment of the quality, relevance, and impact of the training programs offered. The general objective is to analyze the evaluation metrics applied in the online continuing education platform of the Directorate of Outreach and Entrepreneurship at ULEAM. The methodology follows a qualitative approach with a descriptive-exploratory scope, supported by analytical-synthetic and inductive-deductive methods, as well as documentary and bibliographic research. The techniques used to collect information were direct observation and semi-structured interviews. The results reveal that there are currently no defined evaluation metrics or specific institutional policies guiding the assessment of continuing education courses, which limits monitoring, impact measurement, and continuous improvement of training processes. Finally, the study concludes that it is essential to implement an institutional policy that incorporates indicators related to content relevance, participant satisfaction, learning applicability, and professional performance improvement, in order to strengthen the quality of continuing education and institutional decision-making.

Keywords: evaluation metrics, continuing education, online platforms, educational quality, institutional policies.

Introducción

El presente caso de estudio tiene como tema métricas de evaluación en plataforma online de educación continua, con un enfoque específico en el departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El estudio busca profundizar en cómo se utilizan actualmente las métricas para evaluar el desempeño, como el rendimiento académico, la participación estudiantil, la eficacia del proceso formativo y el aprendizaje en las plataformas online.

Paco et al. (2009) afirmaron que, en los últimos años, la educación continua ha adquirido una importancia creciente, al constituirse en un mecanismo esencial para mantener vínculos activos entre la universidad y su comunidad, además de responder a cambios de demandas formativas del entorno social y profesional.

Martínez (2016) señaló que, en este contexto, las plataformas online han emergido como un recurso esencial que permite extender el alcance de la oferta académica. Sin embargo, persisten dudas sobre la efectividad de los instrumentos de evaluación que se utilizan para evaluar su impacto a través de estas plataformas.

Chinchor (2009) sostiene que la ausencia de métricas claras o su uso incorrecto podría restringir la capacidad para incrementar calidad educativa y demostrar resultados entre evaluadores. De no abordarse este problema, existe el riesgo de que los procesos formativos pierdan credibilidad o no se ajusten a las necesidades.

El objetivo central de esta investigación es analizar las métricas de evaluación en la plataforma online de educación continua del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la ULEAM, específicamente en relación con la medición del rendimiento

académico y la participación de los estudiantes. Basado en este objetivo, se puede desprender uno específico de cómo se pueden identificar las métricas actualmente utilizadas y evaluar su pertinencia en relación con los objetivos institucionales. Este tema resulta de especial relevancia en el ámbito de la educación superior, por lo cual es imprescindible revisar y renovar los mecanismos con los que se mide el éxito de los programas de educación continua.

La metodología aplicada en este caso de estudio es de enfoque cualitativo con alcance descriptivo-exploratorio, que permitió comprender las percepciones y experiencias de los actores involucrados en los procesos de evaluación. Se emplearon los métodos análisis-sintético e inductivo-deductivo, así como una investigación documental-bibliográfica para sustentar teóricamente los hallazgos. Como técnica se utilizó la observación directa y la entrevista semiestructurada, dirigida a tres informantes claves del departamento, incluyendo a la directora, una oficinista y un técnico del área.

En la primera fase de diseño se realizó la planificación y fundamentación teórica del estudio, definiendo el problema de investigación, los objetivos general y específicos, así como la justificación; además, se llevó a cabo una revisión documental y bibliográfica que permitió construir el marco conceptual, abordando los principales conceptos relacionados con las métricas de evaluación y la educación continua. También en su metodología se diseñaron los instrumentos de recolección de información, principalmente la entrevista semiestructurada, dirigida a los actores del departamento.

En la segunda fase de resultados, se procedió con la aplicación de la entrevista semiestructurada a los tres participantes seleccionados: la directora del departamento, la oficinista (informante clave) y el técnico del área. Posteriormente, la información recopilada fue sometida a un proceso de triangulación, con el propósito de validar los datos obtenidos. A partir

de esta triangulación se elaboró el análisis de resultados, en el cual se interpretaron las respuestas de los participantes. Finalmente, se realizaron las conclusiones y recomendaciones, las cuales responden de manera directa a los tres objetivos específicos planteados en la investigación.

Los resultados de este estudio evidencian que el departamento no cuenta con una plataforma propia de educación continua ni con métricas estandarizadas que permitan evaluar la calidad de los programas; además, se identificaron debilidades significativas, como la ausencia de políticas de educación continua y la falta de procedimientos de seguimiento posterior.

Antecedentes investigativos

En este escenario, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí juega un papel crucial en la educación permanente de profesionales mediante el Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento, entidad encargada de diseñar e implementar programas de capacitación dirigidos a diversos sectores de la comunidad. El propósito es establecer métricas de evaluación efectivas que permitan medir la calidad, pertinencia y el impacto de dichas acciones formativas.

El departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento tiene como misión “asesorar y coordinar la gestión social, productiva, tecnológica, política y cultural del conocimiento a través de programas y proyectos extensionistas multidisciplinarios de investigación social y desarrollo, educación continua, la gestión académica, servicios y consultorías especializadas, con la participación activa de la sociedad y la comunidad universitaria, bajo el compromiso de trabajo colaborativo, creativo y solidario, respetando la diversidad y los derechos humanos” (Dirección de Vinculación y Emprendimiento 2017).

Por otro lado, su visión es que el Departamento de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí “es una instancia institucional dinámica e integradora del sistema político nacional y las actoras sociales, productivas, culturales y políticas como escenarios de articulación de la transferencia del conocimiento y la producción de aprendizajes, para buscar alternativas de comprensión y transformación de los problemas y necesidades de la sociedad en el marco del buen vivir en base a la corresponsabilidad social universitaria” (Dirección de Vinculación y Emprendimiento 2017).

En este contexto, Flores (2020), en su investigación titulada “Métricas de Evaluación para Chatbots, Orientadas a Optimizar la Experiencia de su Uso en las Redes Sociales” en Mariátegui-Perú, tiene como objetivo examinar los chatbots a través de métricas de usabilidad para mejorar la experiencia de su uso en las redes sociales. A su vez, su metodología es de investigación explicativa, de diseño longitudinal, en la que dispone de diferencia de grupos que atribuyen causalidad.

La investigación presenta sus resultados y conclusión mediante la aplicación de métricas, logrando resultados en un postest y pretest, donde la accesibilidad aumenta en un 23,6%; el rendimiento, en un 7,9%; la influencia, en un 6,2% y, por último, la personalidad, en un 2,1%. En conclusión, se logra mejorar la optimización de las métricas en una usabilidad sugerida.

Según Castaño (2021), se centró en “Métricas en la evaluación de la calidad del software: Una revisión conceptual” en Colombia, tiene como objetivo determinar las perspectivas teóricas sobre la calidad del software y la aplicación de métricas. La metodología realizada fue un análisis conceptual que utilizó diversas fuentes documentales, efectuando la búsqueda bibliográfica utilizando los términos software y calidad del software. La investigación concluye que los modelos de calidad del software han sido principalmente proporcionados por empresas encargadas de su desarrollo, con la intención de evaluar las distintas características que tiene.

De acuerdo con Guerra (2021), su trabajo se tituló “Métricas de evaluación y control financiero para la Cooperativa de Transporte Los Lagos S.A. de la ciudad de Otavalo”, en Otavalo-Ibarra-Ecuador, tiene como objetivo la creación de métricas de evaluación y control financiero. Esto sirve para determinar el nivel de eficacia y eficiencia con que han sido desarrollados los procesos económicos y financieros de la Cooperativa de Transporte “Los Lagos” S.A., ubicada en la ciudad de Otavalo. Este estudio utiliza una metodología de enfoque

cualitativo y cuantitativo; se utilizaron métodos como inductivo-deductivo, analítico-sintético e histórico-lógico. Las técnicas empleadas fueron las entrevistas, con el objetivo de evaluar la situación actual y sustentar teóricamente la propuesta.

Los resultados obtenidos en el estudio incluyen la importancia de establecer indicadores financieros fundamentales (como la razón corriente, la rentabilidad del patrimonio, entre otros), además de un Plan de Mejoras que robustezca los controles internos y optimice la utilización de los recursos. En conclusión, se enfatiza que la implementación de indicadores de evaluación financiera facilitará a la cooperativa la toma de decisiones más fundamentales, optimizar su rendimiento económico y asegurar la viabilidad de sus actividades.

De acuerdo con lo que plantearon Ríos y Mosca (2022) en su investigación titulada “Influencia de factores personales, profesionales y motivacionales en la participación de enfermeros en educación continua” en Argentina, cuyo objetivo principal era determinar cómo influyen los factores personales, profesionales y motivacionales de los profesionales de enfermería en la participación en educación continua en una institución de salud. Esta investigación tiene como metodología descriptiva, de tipo transversal y correlacional; se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales.

Como resultados, predominaron los participantes de más de 30 años (82,9%), eran de sexo femenino (85,2%) y estaban con pareja (66,1%). La investigación concluye que los elementos personales y laborales de las enfermeras no afectan su involucramiento en la educación continua. El crecimiento y perfeccionamiento profesional, junto con el servicio a la comunidad, son los elementos motivadores vinculados con la implicación en actividades de educación constante.

La investigación realizada por Bravo y Pérez (2020), con el tema “Factores que influyen en la educación continua desde la perspectiva del profesional de enfermería” en Guayaquil-Ecuador, tuvo como objetivo el estudio de analizar los factores que influyen en la participación en la educación continua desde el punto de vista del especialista en enfermería. El estudio utilizó una metodología bajo el paradigma interpretativo sociocrítico, de tipo cualitativo y etnográfico; también se realizó una entrevista semiestructurada sobre el tema en cuestión, fomentando así una reflexión sobre él. Los resultados obtenidos resaltan que los elementos que impactan en la educación continua desde el punto de vista del profesional de enfermería son el exceso de trabajo y la sobrecarga de responsabilidad. Por lo tanto, este estudio concluye que, si bien se percibe la importancia de la formación continua en los profesionales de enfermería, hay elementos que obstaculizan su ejecución, que abarcan desde el entorno laboral e institucional hasta razones personales, generando una falta de motivación para llevarlos a cabo.

Finalmente, Plúa y Muñiz (2021) desarrollaron un estudio titulado “La Educación Continua en la Universidad Estatal del Sur de Manabí y su Aporte al Fortalecimiento Organizacional de las Microempresas del Cantón Jipijapa”, en Jipijapa-Manabí-Ecuador. El objetivo de la investigación es identificar cómo la educación continua de la Universidad Estatal del Sur de Manabí contribuye a fortalecer las microempresas del cantón Jipijapa. La metodología utilizada en este estudio es de enfoque mixto; incluyó técnicas de encuesta y entrevista para valorar el impacto de los programas de aprendizaje. La investigación dio como resultado demostrar que los procesos de capacitación son esenciales para el crecimiento institucional, potenciando la competitividad y la sostenibilidad de las microempresas. Se concluye que establece programas constantes de capacitación.

Definición del problema

La Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la (ULEAM) representa una unidad estratégica responsable de concretar los procedimientos académicos con las necesidades y dinámicas de la sociedad. La Dirección de Vinculación y Emprendimiento “opera a través de una estructura organizacional que facilita la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de proyectos de vinculación y emprendimiento en diversas áreas del conocimiento. Estos proyectos aspiran a tener un efecto positivo en la sociedad, fomentando la participación de estudiantes y docentes en la solución de problemáticas locales y regionales” (Dirección de Vinculación y Emprendimiento 2017).

El problema radica en que el departamento no cuenta con una política formal de educación continua que oriente el diseño y ejecución. Esta ausencia genera inconsistencias en los criterios de calidad, metas educativas y métodos de evaluación utilizados en los distintos programas. Se enfoca en el desarrollo de una métrica de evaluación para cursos en línea en el contexto de la educación continua; es esencial disponer de directrices institucionales claras que permitan establecer indicadores relevantes, comparables y alineados a los fines formativos. Sin esta estrategia, resulta complicado implementar un sistema de evaluación estandarizado que asegure la mejora continua y la toma de decisiones fundamentales en pruebas.

El hecho de que no exista una política de cursos de educación continua tiene implicaciones directas en la calidad del servicio educativo ofrecido, así como en la proyección social de la universidad. La formación continua es un instrumento esencial para potenciar habilidades y el desarrollo profesional de la comunidad académica y de la sociedad en general. No obstante, sin políticas claras, los procesos no poseen consistencia y estandarización, lo que limita la efectividad de los resultados esperados.

El fenómeno investigado se concentra en la identificación de las métricas actualmente utilizadas en la plataforma online, el método de aplicación y la interpretación de los resultados. También se analizará cómo la falta de una política específica afecta la coherencia, relevancia y confiabilidad de dichas métricas, restringiendo el desarrollo de programas de educación continua ajustados a las necesidades. Esta situación constituye un problema dentro del contexto mencionado porque obstaculiza la posibilidad de garantizar la calidad y pertinencia de la oferta de educación continua, lo que afecta directamente tanto a la comunidad universitaria como a los actores externos involucrados en procesos de vinculación y emprendimiento.

En base a esto se argumentan las siguientes interrogantes, que serán abordadas durante el desarrollo del estudio de caso.

1. ¿Cuáles son las principales debilidades en las métricas de evaluación utilizadas actualmente en la plataforma online de educación continua en el Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento?
2. ¿Cuáles serían los indicadores clave que deberían incorporarse en las métricas de evaluación para garantizar la calidad y pertinencia de los cursos de educación continua?
3. ¿Qué propuesta de política se puede desarrollar para un curso de educación continua que incluya métricas de evaluación efectivas?

Justificación del estudio

Hoy en día, la virtualidad se ha transformado en un método esencial para asegurar el acceso a la educación a lo largo de la vida, esencialmente en situaciones donde la demanda laboral y social exige actualización continua de habilidades. En este escenario, el departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se encuentra con el reto de asegurar que los cursos disponibles en línea cumplan con los estándares de calidad, relevancia y eficacia.

En este caso particular, se identifica un problema específico que impacta de forma notable la calidad de los procesos de formación en el ámbito de la educación continua universitaria: de no contar con una política formal de educación continua clara, esta falta se refleja en la inconsistencia entre los propósitos educativos, los métodos de enseñanza y los criterios de evaluación establecidos en las diversas formaciones. Por lo tanto, estudiar este fenómeno es importante porque muestra una debilidad estructural en el modelo de gestión académica, particularmente en el momento de adaptar el acceso al saber; son elementos esenciales de la educación.

Desde este punto de vista, la pertinencia de este análisis reside en que se sitúa en un escenario auténtico y crítico, donde se nota una demanda creciente de formación continua por varios sectores de la sociedad, aunque las respuestas institucionales todavía no están totalmente organizadas ni en sintonía con una visión estratégica clara. La ausencia de política concreta impide establecer indicadores de calidad y limita el diseño de mejoras basándose en datos comprobados.

Por consiguiente, la importancia radica en su habilidad para brindar una perspectiva crítica y propositiva a un elemento crucial de la educación superior, la educación continua como medio para la transformación personal, profesional y social. Una educación continua sin criterios establecidos y sin una evaluación organizada disminuye su potencial de transformación y se cambia en una idea fragmentada, sin dirección ni viabilidad.

La factibilidad de este estudio es debido a que se basa en la búsqueda de información mediante referencias bibliográficas y la utilización de tecnología; así mismo, está basado en el acceso a información institucional, entrevistas con los actores claves y estudios ya existentes. Esto asegura la factibilidad metodológica del trabajo al contar con fuentes primarias y secundarias que permiten abordar el problema desde diversas perspectivas. Además, es un fenómeno que puede ser observable, delimitado y tratado en periodos razonables, lo cual fortalece la posibilidad de llevar a cabo la investigación exhaustiva y con resultados concretos.

La relevancia del estudio reside en su aportación a las discusiones contemporáneas acerca de la gestión de la calidad educativa en entornos virtuales. Aportar elementos teóricos para el desarrollo de métricas ajustadas a las nuevas circunstancias del aprendizaje digital y se busca no solo solucionar un problema, sino también generar conocimiento útil.

El impacto social de este estudio posee un alcance considerable, dado que optimizar los procesos de evaluación en la educación continua impacta directamente en la calidad de la capacitación proporcionada a docentes, profesionales y otros miembros de la sociedad que participen en estos cursos. Al asegurar procesos más transparentes, coherentes y eficientes, la universidad potencia su función como impulsora de cambio social y como impulsora de conocimiento valioso, accesible y relevante.

Objetivos del Estudio del Caso

Objetivo general

Analizar las métricas de evaluación en la plataforma online de educación continua del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la ULEAM.

Objetivos específicos

- Identificar las principales debilidades en las métricas de evaluación utilizadas actualmente en la plataforma online de educación continua en el Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento.
- Determinar los indicadores clave que deberían incorporarse en las métricas de evaluación para garantizar la calidad y pertinencia de los cursos de educación continua.
- Proponer una política de curso de educación continua que incluya métricas de evaluación efectivas.

Marco conceptual

1. Métricas de evaluación

1.1. Definición

Las métricas de evaluación son indicadores numéricos que facilitan la medición del rendimiento, ofreciendo pruebas imparciales de su efectividad, en la precisión, que señala el porcentaje de pronósticos acertados, y la categorización, que es importante para verificar si los datos se agrupan adecuadamente en diferentes categorías o clases. De acuerdo con Bennin et al. (2023), se refirió a “métricas de evaluación a criterios concretos empleadas para evaluar el desempeño de sistemas o algoritmos” (p. 35). Estas medidas pueden fundamentarse en la exactitud, la categorización, el fallo o ser variadas, dependiendo del tipo de evaluación efectuada.

Las métricas de evaluación son instrumentos esenciales para confirmar y mejorar el desempeño de los sistemas o algoritmos, garantizando que sus resultados sean confiables y relevantes. Singh (2023) mencionó que “las métricas de evaluación son indicadores cualitativos empleados para valorar el desempeño de un modelo de aprendizaje automático o estadístico” (p. 68). Estas medidas ofrecen datos acerca del desempeño del modelo y facilitan la comparación de distintos modelos o algoritmos. Es esencial, al analizar el aprendizaje automático, valorar su habilidad para predecir y calidad general.

Se señala que los indicadores de evaluación miden el rendimiento de aprendizaje estadísticos, lo que es acertado. No obstante, se precisa que generalmente son indicadores cuantitativos, dado que muestran resultados en términos numéricos para evaluar la exactitud, error o efectividad del modelo. Además, su importancia para cotejar modelos y evaluar su

habilidad predictiva, elementos cruciales en el aprendizaje automático para seleccionar el modelo más apropiado.

1.2. Importancia de las métricas de evaluación

Es importante comprender las métricas de evaluación para los investigadores de datos y estadísticos, entender las métricas, pues proporcionan datos acerca de las fortalezas y debilidades de un modelo. Según Singh (2023), las métricas de evaluación fueron importantes porque ayudaron a:

- Para valorar el desempeño de un modelo: las métricas de evaluación ofrecen un indicador cuantitativo de cuán eficazmente un modelo cumple una tarea específica.
- Para contrastar distintos modelos: se pueden emplear las métricas de evaluación para contrastar modelos de enseñanza automáticos capacitados en el mismo conjunto de datos con el mismo problema.
- Para supervisar el desempeño de un modelo a través del tiempo: las métricas de evaluación facilitan la supervisión del desempeño de un modelo de aprendizaje a través del tiempo. Esto es crucial, ya que los modelos pueden disminuir su eficacia a largo plazo debido a variaciones en la disposición de los datos y la deriva conceptual.
- Para detectar el sobreajuste: se produce cuando un modelo adquiere un conocimiento excesivo de los datos de entrenamiento y no puede adaptarlo a datos nuevos.

Estas métricas no solo miden la eficacia con la que un modelo ejecuta una tarea determinada, sino que también contribuyen a detectar problemas críticos como el sobreajuste, que sucede cuando el modelo se ajusta excesivamente a los datos de entrenamiento y falla al generalizar en datos inéditos. Además, usarlo de manera constante es importante para detectar posibles pérdidas de rendimiento por cambios en los datos o en el contexto del problema, lo que ayuda a crear modelos más fuertes y útiles en situaciones reales.

1.3. Tipos de métricas de evaluación

Existen varios tipos de métricas de evaluación, cada una apropiada para diferentes clases de tarea; según Singh (2023), las métricas frecuentes fueron:

- Exactitud: evalúa el porcentaje de predicciones acertadas en el total de la predicción y resalta beneficios para grupos de datos equilibrados.
- Presión: evalúa la cantidad de verdaderos positivos entre todas las proyecciones positivas y señala cuán exactas son las predicciones favorables del modelo.
- Puntuación F1: la calificación F1 representa el promedio armónico de la precisión y la recuperación, ofreciendo una única medida que balancea ambos factores.
- Error absoluto medio (MAE): para las actividades de regresión, el error absoluto medio (MAE) es un indicador de evaluación frecuentemente utilizado que evalúa la cantidad media de los errores en un grupo de proyecciones, sin tener en cuenta su orientación.
- Error cuadrático medio (MSE): es otro indicador frecuentemente empleado en tareas de regresión, que determina la media de los cuadrados de los errores. En

comparación con el MAE, el MSE concede mayor relevancia a los errores de mayor magnitud, lo que lo vuelve vulnerable a los índices de desviación estándar.

- **R cuadrado:** el coeficiente de determinación, también conocido como R cuadrado, es una medida estadística que indica la proporción de variación de una cantidad dependiente que se atribuye a una o diversas variables independientes en un modelo de regresión. Un valor R cuadrado superior sugiere un ajuste más adecuado; sin embargo, es crucial, tomando en cuenta en conjunto con otras métricas, para prevenir el sobreajuste.

Son fundamentales para evaluar el rendimiento del modelo en diversas actividades, ya que facilitan la interpretación de su efectividad y potenciales restricciones; mientras que la precisión es beneficiosa en datos balanceados, la puntuación F1 es crucial frente a clases desbalanceadas, al evaluar tanto aciertos como errores. Para las medidas como el MAE y el MSE, penaliza más errores de gran magnitud, y el R cuadrado evalúa cuando describe el modelo la variabilidad de los datos, aunque debe ser examinado en conjunto con otras métricas para prevenir conclusiones falsas debido al sobreajuste.

2. Educación continua

2.1. Definición

En el Reglamento de Registro Académico, detallado por el Consejo de Educación Superior (2022), establecido en el artículo 48, señaló que “la educación continua hace referencia a procesos de capacitación, actualización y certificación de competencias laborales específicas, se ejecuta en forma de cursos, seminarios, talleres u otras actividades académicas” (p. 13). Es decir, se enfatiza principalmente el aspecto práctico y laboral de la educación continua,

vinculado estrechamente con la mejora de habilidades concretas que se ajusten a las demandas del entorno profesional.

Así mismo, según la UNESCO (2021), la educación continua se define “como un proceso de aprendizaje a lo largo de la vida que permite a los individuos adquirir nuevas habilidades y conocimientos para adaptarse a las cambiantes necesidades del mercado laboral y la sociedad” (p. 711). Bajo este enfoque, se resalta que la formación no termina con la educación formal, sino que es constante y necesaria para adaptarse a los cambios del mercado laboral y la sociedad. Por ello, la educación continua se convierte en un elemento clave para la empleabilidad, la competitividad y el desarrollo profesional.

La educación continua también se puede definir, según Nabokina (2025), de la siguiente manera:

La Educación Continua (EC) es una forma de seguir aprendiendo después de completar la educación formal. A veces, este tipo de educación se denomina aprendizaje permanente, lo que explica por qué se trata más de una inversión a largo plazo en el aprendizaje que de una acción puntual.

Entonces, se comprende que la educación continua es un mecanismo que satisface las necesidades actuales con cursos de capacitación específicos, con atributos de accesibilidad y flexibilidad, que facilitan la obtención de resultados académicos en cortos lapsos de tiempo y que puede ser obtenida en cualquier momento de la vida. Para satisfacer la necesidad de dicho tipo de capacitación, la educación continua es la respuesta adecuada; se desarrolla de manera constante en una amplia gama de modelos, como cursos, talleres y seminarios, entre otros.

2.2. La educación continua: importancia del proceso de formación

Según Moura (2024), la importancia de la educación continua es fundamental en un mundo de constante evolución y transformación, la educación continua ofrece a los profesionales la oportunidad de actualizarse con las últimas tendencias, adquirir nuevas habilidades y seguir el ritmo acelerado de los cambios.

La importancia de la formación continua trasciende un mero requerimiento laboral; representa un deber con el desarrollo y el crecimiento constante que puede desbloquear nuevas posibilidades y enriquece nuestro bienestar de múltiples formas. Al considerar el aprendizaje con un recorrido sin fin de exploración y desarrollo, nos establecemos para florecer en un mundo que está en continua transformación y cambio.

2.3. Tipos de la educación continua

Prince (2024) afirmó que la educación continua puede adoptar diversas formas, según los objetivos de cada persona, el campo de estudio y el método de aprendizaje. En términos generales, la educación continua se clasifica en dos categorías principales: educación formal e informal. Analicemos cada tipo con más detalle:

- Educación formal: se refiere a programas educativos estructurados diseñados para proporcionar conocimientos y habilidades específicos en un campo específico. Por ejemplo: programas de grado, cursos de certificación, talleres y seminarios.
- Educación informal: es muy flexible y está dirigida a quienes desean aprender nuevas habilidades o adquirir conocimientos por satisfacción personal, más que por ascenso profesional. Por ejemplo: cursos en línea, autoaprendizaje, conferencias y reuniones.

Esto implica que, al iniciarse en el ámbito laboral, es necesario tener las habilidades requeridas para entrar en el cumplimiento de las responsabilidades laborales, la utilización del recurso tecnológico, el estudio empresarial de la organización, sus mercados y, en términos generales, el desarrollo del conocimiento empresarial, la utilización correcta de los recursos físicos, económicos y personales para alcanzar los objetivos de la organización.

Se plantea que la educación continua es un medio crucial para mantener al día los saberes y competencias más allá de la educación académica inicial; se resalta como instrumento, a manera de los diplomas y las especializaciones, que posibilitan que los profesionales se adentren en campos concretos, adaptándose a sus intereses y a las exigencias del trabajo. Se demuestra que la educación continua juega un rol estratégico en la preparación de profesionales aptos para afrontar los requerimientos cambiantes del entorno de trabajo; además, enfatiza que el desarrollo de habilidades laborales va más allá de la enseñanza técnica, incluyendo competencia de administración, adaptación al cambio y utilización eficaz de recursos para lograr el éxito organizacional y el progreso profesional.

2.4. Características de la educación continua

Según Toapanta (2024), algunas características clave de la educación continua:

- **Enfoque práctico:** la educación continua suele estar orientada hacia la aplicación práctica del conocimiento. Se centra en desarrollar habilidades y competencias que los estudiantes pueden utilizar de inmediato en su vida personal y profesional, promoviendo un aprendizaje significativo y relevante.
- **Accesibilidad:** la educación continua busca eliminar barreras de acceso al aprendizaje, haciendo que sea accesible para una amplia gama de personas, independientemente de su

ubicación geográfica, situación económica o nivel educativo previo. Esto puede implicar ofrecer cursos en línea, becas o programas de ayuda financiera, y adaptar los materiales de aprendizaje para satisfacer las necesidades de diferentes grupos demográficos.

- Colaboración: la educación continua fomenta la colaboración entre estudiantes, facilitando el intercambio de ideas, experiencias y mejores prácticas. Además, ofrece oportunidades para establecer contactos profesionales y ampliar redes de apoyo que pueden ser beneficiosas para el crecimiento personal y profesional a largo plazo.

Se resalta que la educación continua es un proceso constante que trasciende la adquisición de un título, incorporando conocimientos actuales y tecnologías innovadoras que promueven un aprendizaje dinámico y adaptable. Esto permite que las personas mejoren su rendimiento en el trabajo y se mantengan vigentes en un ambiente cada vez más competitivo, previniendo su exclusión del entorno laboral.

Marco metodológico

Tipo de estudio

El presente estudio se basa en un enfoque cualitativo, el cual señaló Behar (2008): “La investigación cualitativa es un tipo de investigación que tiene como objetivo brindar una mejor comprensión, significados e interpretación subjetiva que el ser humano otorga a sus creencias, motivaciones y actividades culturales” (p. 34). Lo que permite entender a fondo la dinámica de uso, percepción e influencia de las métricas de evaluación utilizadas en las plataformas online de la educación continua del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). Este enfoque es apropiado para entender la complejidad del fenómeno mediante la experiencia directa de los actores implicados, desde un enfoque interpretativo, adaptable y contextual.

Alcance de la investigación

La investigación tuvo un alcance descriptivo-exploratorio. Teniendo en cuenta DeCarlo (2022), el alcance descriptivo es una investigación que tiene como objetivo describir o definir el tema en cuestión. Permitiendo especificar las particularidades actuales del sistema de métricas de evaluación utilizado en la plataforma online.

Y en cuanto al alcance exploratorio, según DeCarlo (2022), se señaló que generalmente se realiza cuando un investigador acaba de comenzar una investigación y desea comprender el tema en general. Que aspira a identificar falencias, posibilidades de mejora para la construcción de una propuesta metodológica que ayude a fortalecer el proceso de evaluación en la educación continua.

Informante clave

Respecto al informante clave, desde el punto de vista de Hernández (2014), consideró que “los informantes claves son aquellas personas con experiencias y habilidades relacionales, transformándose en una fuente de información relevante” (p. 8).

Por lo que se escogió a un empleado con una extensa experiencia acerca del tema de investigación, en este caso la responsable de oficina que desempeña las tareas administrativas y de archivos en la entidad, responsable de supervisar las tareas del personal de oficina y administrar documentos y procedimientos internos. Su conocimiento detallado de los procesos internos, acceso a la documentación institucional y su constante participación en la interacción con los diferentes participantes del departamento le proporcionan una visión privilegiada sobre la organización, funcionamiento y problemas relacionados con la educación continua y las métricas empleadas para su evaluación.

Métodos

Método analítico-sintético

Como expresaron Véliz y Jorna (2014), el método analítico-sintético se usa para descomponer las partes, identificar los orígenes y, a partir de este análisis, proceder con la síntesis para reconstruir y explicar.

Este método se enfocará en dividir la información obtenida en partes más reducidas de análisis para estudiar detalladamente aspectos particulares como las debilidades de las métricas, factores vinculados a su aplicación o las percepciones. Por otro lado, la síntesis para crear una perspectiva global y coherente del fenómeno, vinculando las diferentes dimensiones observadas en la investigación.

Método inductivo-deductivo

Dávila (2006) planteó que “el razonamiento inductivo que comienza con la observación de casos específicos, el cual tiene por objeto establecer principalmente generalizaciones, tratando de ver si estas generalizaciones se aplican a casos específicos. Y el razonamiento deductivo que permite generalizar a partir de casos particulares” (p. 36).

Es por ello que se empleó el método inductivo para examinar las experiencias y percepciones obtenidas de los entrevistados respecto a las métricas de evaluación. Posteriormente, el método deductivo contrasta esas conclusiones con teorías existentes y antecedentes investigativos, evaluando si los hallazgos concuerdan o varían con los enfoques académicos en relación a métricas de evaluación.

Investigación documental-bibliográfica

Arias (2012) indicó que “la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 34). Es por lo que este enfoque fundamenta la investigación en bases teóricas y antecedentes académicos anteriores. Consiste en buscar, recolectar, análisis críticos y sistematización de documentos y las fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos y tesis.

Técnicas e instrumentos de investigación

Como señala Vera (2021), en la observación directa es la recopilación de información usando nuestros sentidos. Mediante la observación, se pueden documentar las actividades, el comportamiento y los aspectos físicos de una situación, sin tener que depender de que las

personas respondan con precisión a las preguntas. Por lo que se realizó una observación directa donde se permitió identificar y analizar de forma precisa los problemas existentes.

Desde el punto de vista de Tomás (2024), se consideró que la entrevista semiestructurada es un procedimiento de recopilación de datos que se fundamenta en la formulación de preguntas dentro de un ámbito temático ya establecido. Por lo que este instrumento permitió recabar información detallada sobre el uso y limitación de las métricas de evaluación en la plataforma online, lo cual resultó clave para identificar necesidades y proponer mejora.

Muestra

Se seleccionó mediante la experiencia, por lo cual la muestra quedó conformada por la directora del departamento, la responsable de oficinista, quien es la informante clave, y el técnico.

Resultados obtenidos

En este estudio de caso, a continuación, se presenta la técnica aplicada para la recolección de información, la cual fue la entrevista semiestructurada dirigida a los responsables del área de educación continua, cuyos resultados se presentan de forma organizada a través de una triangulación.

Tabla 1

Triangulación de la información de la entrevista

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita textual	Criterios
¿Conocen qué son las métricas de evaluación?	Sí la conozco.	No las conocemos hasta el momento en el que ellos dan la propuesta del curso.	Sí se conoce y hay formatos, pero en vinculación, que tiene más información aquí, yo le diría que no.	Como afirma Anderson (2024), las métricas de evaluación fueron “comprender cómo medir el éxito; es crucial tanto en el ámbito personal como en el profesional” (p. 57).	Las métricas de evaluación permiten medir el éxito y orientar la mejora de resultados; en la entrevista se evidenció que, aunque existen formatos y se conoce su uso, su aplicación en el área de vinculación es limitada y depende del momento de la propuesta del curso, lo que señala la necesidad de garantizar la calidad de los cursos de educación continua.

¿Cuál es su percepción general sobre el uso de métricas de evaluación en la plataforma online de educación continua de la universidad?	En este momento no contamos con una plataforma online específica para educación continua.	No hay una plataforma de educación continua; se quiso comenzar con el Moodle, pero todavía no, como es nuevo.	No hay plataforma de educación continua, pero sí utilizamos un sistema, el cual es el SAPIS.	Argumentaron Peñafiel et al. (2022) que la percepción general sobre el uso de métricas de evaluación en las plataformas online de educación continua es ampliamente positiva, pero también presenta importantes desafíos.	Aunque no cuenta con una plataforma específica de educación continua, se observa un interés por implementarla, lo que se refleja en que, si bien el uso de métricas de evaluación en plataformas online puede ser positivo, también enfrenta desafíos de adaptación a nuevos sistemas.
En el departamento, ¿qué tipo de métricas de evaluación se utilizan para medir la efectividad de la plataforma online de educación continua?	Como tal, no existe una plataforma propia de educación continua, por lo que no contamos con métricas específicas para su medición.	No hay una plataforma de educación, entonces no existen las métricas o un manual, digamos así.	No hay plataforma de educación, por lo que no cuenta con una métrica definida.	Según Reddin (2025), para medir la efectividad de una plataforma online de educación continua, se utilizaron diferentes tipos de métricas que ofrecen una visión completa del proceso. Estas métricas se dividen en varias categorías que abordan desde el comportamiento del	Los entrevistados mencionan que actualmente no cuentan con una plataforma propia de educación continua, por lo que no existen métricas definidas para evaluar su efectividad, por lo que no hay posibilidad de medir el comportamiento de los usuarios ni los logros de aprendizajes.

				usuario y la consecución de objetivos de aprendizaje hasta el impacto en el rendimiento laboral y la inversión.	
Desde su experiencia, ¿qué aspectos considera que deberían mejorarse en la evaluación de la educación continua?	Se deben fortalecer las políticas y manuales de procesos.	Lo que debería mejorarse es la implementación de las políticas, los lineamientos, los manuales para tener ya todo en orden establecido de lo que se va a hacer.	Consideraría mejorarla implementando de una manera general unos lineamientos que las demás áreas de conocimiento.	Ravela (2025) definió que “deberían mejorarse para garantizar que sea más completa, contextualizada e impactante. A menudo, la evaluación actual se centra demasiado en métricas superficiales y no logra capturar el verdadero valor y la aplicación del aprendizaje en el mundo real” (p.51).	Los participantes mencionan que es necesario fortalecer de manera efectiva las políticas, los lineamientos y los manuales de procesos, garantizando que sean claros y aplicables para todas las áreas.
¿Cómo define usted las métricas de evaluación?	Que son indicadores cuantitativos y cualitativos que se utilizan para medir el	Como no las conocemos en el momento, no contamos con métricas definidas	En el momento no contamos con métricas claramente definidas como tal.	Según Anderson (2024), las métricas de evaluación se definieron como: “medidas cuantitativas que	Los participantes 2 y 3 comentan que el departamento no cuenta con métricas definidas para medir el rendimiento de los

	rendimiento de un sistema.	como tal en el departamento.		miden el rendimiento de diversos procesos, actividades o estrategias. Pueden aplicarse en numerosos contextos, como la productividad empresarial, el desarrollo personal y la gestión de proyectos” (p.68).	procesos y esto refleja la necesidad de establecer indicadores claros, tanto cuantitativos como cualitativos, que le permitan evaluar de manera eficiente y efectiva.
Desde su experiencia, ¿qué métricas considera más relevantes para medir el éxito de un programa de educación continua en línea?	Generalmente, se utiliza una encuesta de satisfacción al finalizar los cursos.	Siempre hay una cualidad al finalizar la educación continua; lo que realizan algunos es colocar encuesta para llenar y ver cómo estudian la calidad, para saber cómo le fue, su experiencia, si su estado es excelente, aunque siempre en su mayoría lo ponen,	Considero el éxito por su asistencia, en finalizar en los programas y ver su satisfacción al participar en cualquier área que haya escogido.	Garnier (2024) expresó que las métricas más relevantes para medir el éxito de un programa de educación continua en línea se agrupan en cuatro categorías principales: de compromiso y participación, de resultados de aprendizaje, de satisfacción del estudiante y de impacto empresarial.	Los entrevistados consideran que el éxito de los programas de educación continua es que se evalúan principalmente por la asistencia, al finalizar el curso, y por la satisfacción de los participantes, agregando una métrica de compromiso y aprendizaje.

y todo esto lo realizan anónimos.					
¿Qué efectos cree que tiene la ausencia de políticas institucionales en la gestión de las métricas de evaluación?	Al no contar con políticas, se dificulta tener procedimientos estandarizados y uniformes.	Sí afecta un poco porque esto de aquí sería un lineamiento de cómo se maneja la educación continua; solo educación continua, sino también está el reglamento de manera general; así podríamos comenzar a normativas de esta área.	La ausencia de políticas sí afectará, ya que se trata de cómo la educación continua, que se encuentra bajo la dirección de vinculación; habría que tener los manuales, como también los procedimientos de la educación continua, las políticas.	Dio a conocer Orellana (2016) que la ausencia de políticas institucionales claras y bien definidas en la educación continua tiene efectos negativos profundos y amplios que afectan a la calidad, la gestión y la relevancia de los programas; estos efectos se manifiestan en varios niveles, desde el impacto directo en el estudiante hasta la credibilidad y el futuro de la propia institución.	Todos los participantes indican que la audiencia de las políticas en la educación continua dificulta los procedimientos, la gestión de la educación continua y la calidad; esto puede limitar la atención a los estudiantes y reduciría la eficacia de la dirección de vinculación, evidenciando sus necesidades.
¿Qué tipo de políticas considera necesarias implementar para	Sería esencial implementar un conjunto de políticas que garantice su	Yo creo que sería varios métodos, porque no solo tenemos una sola área como un	Sería implementar métodos para cada área, ya sea que se realice de tipo virtual o presencial.	Políticas institucionales (2018) consideraron que, para optimizar el uso de las métricas de	Todos los entrevistados mencionaron que sí fuese fundamental implementar políticas institucionales para que

optimizar el uso de las métricas de evaluación dentro del departamento?	aplicación efectiva y alineada con los objetivos organizacionales.	departamento, sino diferentes áreas; entonces las métricas serían de diferente índole: para áreas de salud es una, para áreas de ciencias sociales, otra área, ingeniería, otra y áreas de tecnología sería otra, las mismas que se implementarían para las extensiones.		evaluación en los programas de educación continua, una universidad necesita implementar políticas institucionales que abarquen desde la planificación estratégica hasta la gestión de datos y la mejora continua.	aseguren el uso efectivo de las métricas de evaluación en los programas de educación continua y en donde estas políticas deben adaptarse a cada área y modalidad virtual o presencial, promoviendo una planificación estratégica y una mejora continua.
¿Cree usted que la incorporación de métricas de evaluación dentro de las políticas tendría un impacto positivo o negativo en la educación continua? ¿Por qué?	Sería positivo, porque daría más confiabilidad a las evaluaciones, lo que permitiría que los cursos con alta valoración se repliquen o amplíen.	Sería bueno porque ya se tendría como una exactitud de la evaluación del programa; en este caso para eso servirían las métricas de evaluación.	Si fuese bueno, porque con unas métricas de evaluación implementadas en la política, sería muy bueno tenerlas, como les decía, implementarlas de manera general si se puede y sería bueno.	De acuerdo con Nelson (2024), al incorporar las métricas de evaluación dentro de las políticas, tienen un impacto fundamentalmente positivo, ya que permiten medir la efectividad de una política, optimizar recursos, mejorar la	Todos los entrevistados dicen que sí sería positivo implementar métricas de evaluación dentro de las políticas, ya que aportaría un valor significativo, ya que permitirá medir la efectividad de los programas y además favorecerá cursos exitosos.

				toma de decisiones, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, y realizar ajustes para asegurar que se cumplan los objetivos y se genere un beneficio real en la sociedad.	
¿Cómo definiría la importancia de la educación continua dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?	Es muy importante porque permite involucrar a estudiantes, docentes, administrativos y a la sociedad en general, lo que le permite una actualización constante de conocimiento de manera pertinente.	Es muy relevante la educación continua en las universidades porque viene desde el estudiante hasta el docente o hasta el administrativo.	Es muy importante porque es actualización de conocimiento; en la educación continua puede haber actualización de conocimiento de manera profesional, como del docente que entra en educación continua; está lo que es el alumno que también entra en educación continua.	Según expresó Insurgentes (2024), de la importancia de la educación continua, es el proceso de aprendizaje permanente que permite a las personas actualizar sus conocimientos, mejorar sus habilidades y, en consecuencia, expandir sus oportunidades profesionales.	Ellos consideran que la educación continua es fundamental porque fomenta la actualización constante del conocimiento y habilidades para fortalecer la formación profesional de toda la comunidad universitaria, promoviendo un aprendizaje permanente de mejora.
¿Qué beneficios considera que la	Aporta la posibilidad de	Permitir especializarse y	Considero que la educación continua	Consideró Torres (2025) que la	Todos están de acuerdo en que la educación

educación continua aporta a los estudiantes y a la comunidad en general?	especializarse en áreas más específicas.	actualizarse en el conocimiento en un área específica.	permite a los estudiantes actualizar su conocimiento y habilidades a nivel comunitario para mejorar la calidad.	educación continua aporta numerosos beneficios; en un mundo en constante cambio, mantenerse actualizado es crucial, y la formación continua proporciona las herramientas y conocimientos necesarios para adaptarse, crecer y prosperar.	continua permite a los estudiantes especializarse y actualizar conocimientos en áreas específicas, fortalecer habilidades y, con un enfoque en la formación, asegura que puedan adaptarse a cambios, mejorar su desempeño y aprovechar nuevas oportunidades.
--	--	--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada (2025).

Análisis de resultados

El análisis de los resultados obtenidos a partir de la entrevista y del uso de la técnica de triangulación en la investigación permitió contrastar los aportes teóricos de los autores con las respuestas de los participantes y en las observaciones efectuadas; esto generó un análisis más integral. En primera instancia, uno de los hallazgos más notorios es la ausencia de una plataforma tecnológica especializada para la gestión y seguimiento de los cursos, lo que genera una dependencia de herramientas dispersas o de iniciativas individuales de los docentes. Esta falta afecta la trazabilidad de la información, la evaluación de resultados y la posibilidad de establecer métricas que permitan medir el impacto real de la educación continua.

En la investigación se identificaron diversas debilidades en este ámbito en las métricas de evaluación; entre ellas se encuentran la carencia de indicadores estandarizados, la falta de procesos que evalúen la transferencia del aprendizaje y la ausencia de sistemas para el seguimiento posterior. Se señala una falla estructural en el sistema de control y evaluación que no permite tener información certera para medir la calidad e impacto del curso que imparte el área.

Los resultados del estudio también muestran que el desarrollo estratégico se ve obstaculizado por la ausencia de políticas y la carencia de reglamento particular para el área, que dificultan las técnicas de evaluación. A pesar de que existe un reglamento general de vinculación que abarca ciertos elementos de la educación continua, este no logra definir con claridad los procedimientos, roles y responsabilidades que garanticen un funcionamiento eficiente. Además, el análisis muestra que la evaluación de los programas de educación continua depende en gran

medida de criterios de cada docente, quien establece métodos y herramientas para valorar el aprendizaje según la naturaleza del curso.

Además, los resultados evidencian que las métricas actuales utilizadas para evaluar los cursos de educación continua resultan insuficientes, ya que se centran en aspectos superficiales como la asistencia o la satisfacción general, dejando de lado dimensiones esenciales relacionadas con la calidad educativa y el impacto formativo real. En correspondencia con el objetivo específico de determinar los indicadores clave que deberían incorporarse, los hallazgos permiten identificar cuatro dimensiones fundamentales: la pertinencia del contenido, la satisfacción de los participantes, la aplicabilidad del aprendizaje y la mejora del desempeño profesional. Estos indicadores permiten valorar si los contenidos del curso se encuentran actualizados y alineados con necesidades reales del entorno laboral; si los participantes consideran adecuadas la metodología, los recursos y la labor del instructor; y si los conocimientos adquiridos resultan útiles y aplicables en el contexto de trabajo.

Asimismo, los resultados destacan la importancia de evaluar el impacto del curso en la práctica profesional, lo cual incluye evidencias de mejoras en la productividad, el desarrollo de nuevas habilidades, la capacidad de tomar mejores decisiones y la incorporación de innovaciones en el entorno laboral. La integración de estos indicadores no solo permitiría obtener una visión mucho más completa y objetiva del proceso formativo, sino que también fortalecería el ciclo de mejora continua, alineándose con estándares de calidad educativa. De esta manera, se propone un marco evaluativo más equilibrado, pertinente y orientado a resultados, capaz de superar las limitaciones actuales y de ofrecer información más precisa para la toma de decisiones institucionales sobre la oferta de educación continua.

La teoría acerca de la evaluación de los programas educativos resalta la importancia de tener indicadores de impacto que permitan medir la transferencia del aprendizaje al entorno laboral, aspecto que aún no se ha desarrollado completamente en la práctica observada. El análisis de los resultados permite inferir que la ausencia de políticas y manuales concretos impacta directamente en la eficacia de los procesos de planificación, ejecución y evaluación de los programas. La información muestra que los esfuerzos actuales se centran en atender las necesidades inmediatas de las distintas áreas académicas (salud, ingenierías, ciencias sociales, tecnología), pero no hay un marco común para unificar los criterios de evaluación y control de calidad.

Por último, los resultados reflejan un aspecto positivo, que es la predisposición que tienen el personal administrativo y docente para fortalecer la educación continua y su reconocimiento como una vía de desarrollo profesional y social. Este compromiso es un punto de partida esencial para el cambio organizacional y la mejora continua. Desde la perspectiva de los estudiantes, se considera que el fortalecimiento de la educación continua debe acompañarse de un enfoque participativo, en el que la comunidad universitaria participe de manera activa en la construcción de políticas y el establecimiento de métricas de evaluación de resultados.

Conclusiones

A partir de los análisis obtenidos y en relación directa con los objetivos específicos planteados, se presentan las siguientes conclusiones generales del trabajo.

En primer lugar, al identificar las principales debilidades en las métricas de evaluación utilizadas actualmente, se evidenció que la institución carece de indicadores estandarizados, de procedimientos definidos y de una plataforma tecnológica que permita gestionar la trazabilidad de los cursos. Estas limitaciones generan un manejo fragmentado de la información, una dependencia excesiva de los criterios individuales de los docentes y una imposibilidad de medir el impacto real del aprendizaje en los participantes. La ausencia de lineamientos claros para la gestión de la evaluación provoca que los cursos se valoren solo desde parámetros superficiales, como la satisfacción general o la asistencia, sin considerar la calidad del contenido, la adquisición de competencias o la transferencia del conocimiento al entorno laboral. Esta situación evidencia una necesidad urgente de replantear la manera en que se concibe y organiza el proceso evaluativo dentro del área de educación continua.

Así mismo, en cuanto a los indicadores claves para las métricas de evaluación, los resultados evidencian los indicadores clave que deberían incorporarse para fortalecer la pertinencia y calidad de los cursos de educación continua. El análisis de la entrevista, la triangulación con la teoría y las observaciones realizadas permiten afirmar que un sistema de evaluación eficiente debe contemplar, como mínimo, cuatro dimensiones esenciales: la pertinencia del contenido, la satisfacción del participante, la aplicabilidad del aprendizaje y la mejora del desempeño profesional. Estos indicadores permitirían valorar si los temas abordados responden a necesidades reales de los sectores productivos, si la metodología y recursos pedagógicos utilizados favorecen el aprendizaje, y si los conocimientos adquiridos generan

cambios verificables en el trabajo cotidiano de los estudiantes. Incorporar estas dimensiones permitiría transformar el proceso evaluativo en un sistema más equilibrado, profundo y orientado a resultados, alineado con prácticas actuales de evaluación educativa y estándares de calidad. Además, permitiría contar con información clara para la toma de decisiones institucionales sobre la renovación, modificación o continuidad de los cursos ofertados.

En relación con la propuesta de política de curso de educación continua que incluya métricas de evaluación efectivas, la información recabada evidencia la necesidad de proponer una política de curso que articule de manera coherente los procesos de planificación, ejecución y evaluación de la educación continua. El estudio muestra que la falta de reglamentos específicos y manuales operativos genera inconsistencias en la gestión y limita el desarrollo estratégico del área. Una política integral debería contemplar criterios de diseño curricular, funciones y responsabilidades del personal, mecanismos de seguimiento posterior al curso y un sistema estandarizado de métricas que recoja indicadores de impacto y de satisfacción. Esta política no solo ordenaría el funcionamiento del área, sino que permitiría garantizar que los cursos respondan a las expectativas de calidad institucional y a las necesidades de los sectores productivos con los que la universidad mantiene vinculación. De igual manera, una política clara favorecería la continuidad de los procesos de mejora, evitando que la calidad dependa de iniciativas particulares y promoviendo una cultura de evaluación sistemática y basada en evidencias.

Finalmente, uno de los aspectos más relevantes que emergió del estudio es la disposición del personal docente y administrativo para fortalecer la educación continua. Esta actitud representa una oportunidad significativa para el cambio organizacional, ya que permite asumir la mejora de las métricas evaluativas como un proceso colaborativo y progresivo. El

involucramiento de la comunidad universitaria en la construcción de políticas y en la definición de los indicadores de evaluación garantiza que las propuestas respondan a necesidades reales y que los procesos formativos se mantengan actualizados, pertinentes y alineados con el desarrollo profesional de los participantes.

Recomendaciones

A partir del análisis realizado, se proponen las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer los procesos de evaluación, seguimiento y gestión de los cursos de educación continua del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento. En primer lugar, se recomienda llevar a cabo un diagnóstico institucional más profundo que permita documentar de manera estructurada las debilidades identificadas en las métricas de evaluación actuales. Este proceso debe abarcar la revisión de los métodos y herramientas utilizados por los docentes, la forma en que se registra la información y el nivel de trazabilidad disponible. Contar con un diagnóstico formal permitirá consolidar un punto de partida claro para la mejora del sistema evaluativo y garantizar que las decisiones se tomen con base en información verificable.

En segundo lugar, se sugiere la incorporación de un conjunto de indicadores claves que permita medir con mayor objetividad la calidad y pertinencia de los cursos. Estos indicadores deben incluir variables relacionadas con la satisfacción de los participantes, la relevancia del contenido impartido, la aplicabilidad del aprendizaje en el entorno laboral y los cambios en el desempeño profesional. Para ello será necesario desarrollar instrumentos de evaluación validados, así como establecer mecanismos de seguimiento permanente que permitan analizar la evolución de estos indicadores a lo largo del tiempo.

Finalmente, se recomienda la creación de una política institucional específica para la educación continua, en la cual se definan con claridad los procedimientos, responsabilidades, criterios de calidad y lineamientos de evaluación. Este documento debe contemplar aspectos relacionados con la planificación, ejecución y monitoreo de los cursos, con el fin de evitar la improvisación y la dependencia de criterios individuales.

Referencias

- Anderson, C. (2024). *What is evaluation metrics? – Focus keeper Glossary*. Focuskeeper.co.
<https://focuskeeper.co/glossary/what-is-evaluation-metrics#:~:text=At%20its%20core%2C%20evaluation%20metrics,personal%20development%2C%20and%20project%20management>.
- Bennin, N., Bondevik, N., y Carsten, E. (2023). *A systematic review on food recommender systems*. *Expert Systems With Applications*, 238, 122166. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.122166>
- Bravo, S., Pérez, T., Cano, H., y Peña, Y. (2020). Factores que influyen en la educación continua desde la perspectiva del profesional de enfermería. *Revista Científica Sinapsis*, 1(16).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37117/S.V1I16.305>
- Camacho, J. (2012). *View of Community development* <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2132/1064>
- Castaño, J. (2021). Métricas en la evaluación de la calidad del software: una revisión conceptual. *Computer and Electronic Sciences Theory and Applications*, 2(2), 21–26.
<https://doi.org/http://doi.org/10.17981/cesta.02.02.2021.03>
- Chinchor, N. (2009). Métricas de evaluación de MUC-4. Estados Unidos: En Actas de la 4ª Conferencia sobre Comprensión de Mensajes (MUC4 '92).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3115/1072064.1072067>
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Revista de Educación Laura*, (12), 180-205.
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

DeCarlo, M. (2022). 7.1: *Tipos de investigación*. LibreTexts

Español. [https://espanol.libretexts.org/Bookshelves/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Investigacion_Cientifica_en_Trabajo_Social_\(DeCarlo\)/07%3A_Dise%C3%B1o_y_causalidad/7.01%3A_Tipos_de_investigaci%C3%B3n#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20exploratoria%20generalmente%20se,definir%20el%20tema%20en%20cuesti%C3%B3n.](https://espanol.libretexts.org/Bookshelves/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Investigacion_Cientifica_en_Trabajo_Social_(DeCarlo)/07%3A_Dise%C3%B1o_y_causalidad/7.01%3A_Tipos_de_investigaci%C3%B3n#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20exploratoria%20generalmente%20se,definir%20el%20tema%20en%20cuesti%C3%B3n.)

Dirección de Vinculación y Emprendimiento . (2017).

<https://departamentos.uleam.edu.ec/vinculacion-colectividad/>

El Consejo de Educación Superior. (2022). [https://www.ces.gob.ec/wp-](https://www.ces.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Reglamento-de-Re%CC%81gimen-Acade%CC%81mico-vigente-a-partir-del-16-de-septiembre-de-2022.pdf)

[content/uploads/2022/08/Reglamento-de-Re%CC%81gimen-Acade%CC%81mico-vigente-a-partir-del-16-de-septiembre-de-2022.pdf](https://www.ces.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Reglamento-de-Re%CC%81gimen-Acade%CC%81mico-vigente-a-partir-del-16-de-septiembre-de-2022.pdf)

Flores, J. (2020). Métricas de Evaluación para Chatbots, Orientadas a Optimizar la Experiencia de Uso en las Redes Sociales . *Revista Ciencia y Tecnología para el Desarrollo-UJCM*, 4, 185-191. <https://doi.org/https://doi.org/10.37260/rctd.v4i0.134>

Garnier, M. (2024). *4 methods for measuring e-learning effectively* - MindOnSite. MindOnSite.

<https://www.mindonsite.com/en/4-methods-for-measuring-e-learning-effectively/#:~:text=What%20are%20the%20key%20performance,committed%20throug hout%20the%20training%20programme.>

Gómez , E. (2017). Importancia de la educación continua. *PCNPost*. <https://pcnpost.com/edith-gomez-importancia-de-la-educacion-continuada/>

Guerra, A. (2021). *Métricas de evaluación y control financiero para la cooperativa de Transporte Los Lagos S.A. de la ciudad de Otavalo* [Tesis de grado, Universidad

Regional Autónoma de los Andes “Uniandes-Ibarra”].

<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3289>

Insurgentes, U. (2024). Educación continua = evolución profesional - Universidad Insurgentes UIN. *Universidad Insurgentes*. <https://universidadinsurgentes.edu.mx/blog/educacion-continua-evolucion-profesional/#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20continua%20es%20el,consecuencia%20C%20expandir%20sus%20oportunidades%20profesionales>.

Martínez, R. (2016). *Uso de aplicaciones y plataformas online para hacer trabajos en la Universidad*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048481012>

Moura, V. (2024). *La Contribución de la Educación Continua (Lifelong Learning) a la Innovación y el Emprendimiento*. MUST University. <https://mustedu.com/es/la-contribucion-de-la-educacion-continua-lifelong-learning-a-la-innovacion-y-el-emprendimiento/#:~:text=Importancia%20del%20Aprendizaje%20Permanente,ritmo%20acelerado%20de%20los%20cambios>.

Nabokina, A. (2025). *What is continuing education? definition, types & benefits*. Raccoon Gang. <https://raccoongang.com/blog/what-is-continuing-education/>

Nelson, J. (2024). *Cómo evaluar la efectividad de las políticas públicas*. ADEN International Business School. <https://www.aden.org/business-magazine/como-evaluar-la-efectividad-de-las-politicas-publicas-metricas-y-herramientas/#:~:text=de%20la%20sociedad.-%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20evaluar%20la%20efectividad%20de%20las%20pol%C3%ADticas,est%C3%A9n%20funcionando%20como%20se%20esperaba>.

Orellana, E. (2016). *Consecuencias de la ausencia de políticas en educación*. Criterio.hn.

<https://criterio.hn/consecuencias-la-ausencia-politicas-educacion/#:~:text=El%20problema%20ocurrido%20en%20la%20UNAH%20es,de%20su%20realidad%20econ%C3%B3mica%2C%20social%2C%20pol%C3%ADtica%20y>

Paco, A., Ortega, M., & Núñez, V. (2009). La educación continua como proceso de formación académica en los alumnos egresados de las instituciones de educación superior en el estado de Sonora (Vol. 4(8)). (C. Y. Negocios, Ed.) México. (México). *Contabilidad Y Negocios*, 4(8), 57–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/contabilidad.200902.007>

Peñañiel, M., Totoy, A., Pérez, M., y Castelo, M. (2022). Evaluación de la Educación Virtual desde la percepción de estudiantes de Institutos Superiores Tecnológicos de la ciudad de Ambato. *Revista Ciencias*, (8), 1195-1208. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaEducacionVirtualDesdeLaPercepcionDeE-8638036.pdf>

Políticas institucionales. (2018). Planificación PJ. <https://planificacion.poder-judicial.go.cr/index.php/evaluacion/politicas-institucionales-eval#:~:text=A%20su%20vez%2C%20se%20podr%C3%A1,de%20las%20Pol%C3%ADticas%20Institucionales%20vigentes>.

Plúa, B., y Muñiz, L. (2021). *La Educación Continua en la Universidad Estatal del Sur de Manabí y su Aporte al Fortalecimiento Organizacional de las Microempresas del Cantón Jipijapa* [Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1105>

Prince, L. (2024). Understanding Continuing Education: Definition, Meaning, and Types - LIS (Library & Information Science). *LIS (Library & Information Science) Academy*.

<https://lis.academy/academic-library-system/understanding-continuing-education-definition-types/#types-of-continuing-education>

Ravela, P. (2025). Vista de Consignas, devoluciones y calificaciones: los problemas de la evaluación en las aulas de educación primaria en América Latina. *Revista de la Ucu.edu.uy*.

<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/paginasdeeducacion/article/view/703/694#:~:text=el%20art%C3%ADculo%20ilustra%2C%20con%20evidencia,de%20significado%20de%20las%20calificaciones>.

Reddin, N. (2 de julio 2025). Measuring Success: *Key Metrics to Track on a Learning Experience Platform*. Auzmor. <https://auzmor.com/blog/metrics-to-track-on-a-learning-experience-platform/>

Ríos, B., y Mosca, M. (2022). Influencia de factores personales, profesionales y motivacionales en la participación de enfermeros en educación continua. *Salud, Ciencia y Tecnología*. <https://doi.org/https://doi.org/10.56294/saludcyt202293>

Singh, V. (9 de October de 2023). Métricas de evaluación en el aprendizaje automático.- *Shiksha Online*<https://www.shiksha.com/online-courses/articles/evaluating-a-machine-learning-algorithm/#:~:text=There%20are%20different%20types%20of,adjust>

Torres, P. (2025). *Importance of receiving continuing education*. Learningbp. <https://www.learningbp.com/importance-of-receiving-continuing-education/#:~:text=Continuing%20education%20is%20essential%20for,Develop%20Transferable%20Skills>

- Tomás, O. (24 de julio 2024). Entrevista Semiestructurada: ¿Cuándo y Por qué hacerlas? - Grupo Castilla. *Grupo Castilla*. <https://www.grupocastilla.es/entrevista-semiestructuradas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20entrevista%20semi%20estructurada?%20Una%20entrevista,y%20la%20interacci%C3%B3n%20con%20la%20persona%20candidata>.
- Toapanta, K. (2024). Educación Continua: Clave para Mejorar la Educación. ITSQMET. <https://itsqmet.edu.ec/educacion-continua-clave-para-la-educacion/#:~:text=Enfoque%20pr%C3%A1ctico:%20La%20educaci%C3%B3n%20continua,y%20profesional%20a%20largo%20plazo>.
- ULEAM . (2019). <https://www.ulead.edu.ec/prueba-2/>
- UNESCO. (2021). *The United Nations world water development report 2021: valuing water*. United Nations. <https://digitallibrary.un.org/record/3905489?ln=es&v=pdf>
- Vargas, F. (2001). La formación de competencias desde el contexto latinoamericano. *Revista Universidad y Sociedad*. http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100517
- Vera, F. (2021). *Observación directa – REDIIIE*. <https://rediie.cl/observacion-directa/>

Anexos

Anexo 1. Entrevista semiestructurada.

Entrevista dirigida al personal del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento.

Estimada/o señora/o:

El propósito de la entrevista es obtener información directamente del personal del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento de la Universidad, con el fin de analizar la aplicación y efectividad de las métricas de evaluación en la plataforma online de educación continua.

El objetivo de la entrevista es identificar los criterios y experiencias del personal del Departamento de Dirección de Vinculación y Emprendimiento, con el fin de generar un análisis que evidencie fortalezas y oportunidades de optimización, en el marco del estudio de caso.

El entrevistador tomará apuntes y grabará cada una de las entrevistas aplicadas.

Preguntas

Objetivo 1: Identificar las principales debilidades en las métricas de evaluación utilizadas actualmente en la plataforma online de educación continua.

1. ¿Conocen que son la métricas de evaluación?
2. ¿Cuál es su percepción general sobre el uso de métricas de evaluación en la plataforma online de educación continua de la universidad?
3. En el departamento, ¿qué tipo de métricas de evaluación se utilizan para medir la efectividad de la plataforma online de educación continua?
4. Desde su experiencia, ¿qué aspectos considera que deberían mejorarse en la evaluación de la educación continua?

Objetivo 2: Determinar los indicadores clave que deberían incorporarse en las métricas de evaluación para garantizar la calidad y pertinencia de los cursos de educación continua.

5. ¿Cómo define usted la métricas de evaluación?
6. Desde su experiencia, ¿qué métricas considera más relevantes para medir el éxito de un programa de educación continua en línea?
7. Desde su experiencia, ¿qué retos enfrenta la universidad para garantizar la calidad de los programas de educación continua?

Objetivo 3: Implementar una política de curso de educación continua que incluya métricas de evaluación efectivas.

8. ¿Qué efectos cree que tiene la ausencia de políticas institucionales en la gestión de las métricas de evaluación?
9. ¿Qué tipo de políticas considera necesarias implementar para optimizar el uso de las métricas de evaluación dentro del departamento?
10. ¿Cree usted que la incorporación de métricas de evaluación dentro de las políticas tendría un impacto positivo o negativo en la educación continua? ¿Por qué?

Anexo 2. Evidencia de la entrevista**Anexo 3. Evidencia de la tutoría**

Propuesta

Tema: Proponer una política de curso de educación continua con métricas de evaluación efectiva.

Justificación

El estudio mostró que la educación continua presenta debilidades estructurales relacionadas con la falta de una plataforma institucional, la ausencia de indicadores estandarizados y la dependencia de criterios individuales para evaluar los resultados. Estas deficiencias generan inconsistencias en el control de calidad, dificultan el seguimiento del aprendizaje y limitan la capacidad de medir el impacto académico y profesional de los cursos.

Las métricas de evaluación son un elemento clave, ya que permiten transformar la información obtenida durante y después del proceso formativo en datos objetivos, comparables y verificables. La incorporación de métricas de evaluación es necesaria para asegurar la toma de decisiones basada en evidencias, garantizar la transparencia de los procesos evaluativos y fortalecer la rendición de cuentas institucional. Asimismo, dichas métricas facilitan la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los cursos ofrecidos.

La importancia de implementar la métrica de evaluación integra no únicamente a medir el aprendizaje, sino que considera dimensiones como la pertinencia de los contenidos, la satisfacción de los participantes, la transferencia del conocimiento al entorno laboral y el impacto generado en el desarrollo profesional. Es por ello que la propuesta contempla la implementación de métricas cuantitativas y cualitativas, tales como indicadores de satisfacción, indicadores de logro de aprendizaje, indicadores de pertinencia curricular, métricas de transferencia del conocimiento e indicadores de impacto institucional.

En este contexto, la incorporación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) dentro de la política institucional constituye un elemento estratégico fundamental. Los KPIs permiten operacionalizar los objetivos planteados, transformando los resultados del proceso formativo en datos medibles, verificables y comparables.

Su inclusión responde a la necesidad de establecer un sistema de evaluación estructurado que garantice control de calidad, transparencia y toma de decisiones basada en evidencia. De esta manera, los indicadores no solo fortalecen el seguimiento académico, sino que convierten la educación continua en un proceso gestionado bajo principios de eficiencia, eficacia y mejora continua.

Objetivo general

Desarrollar una política de cursos de educación continua que incorpore métricas de evaluación efectivas.

Objetivos específicos

- Establecer lineamientos y procedimientos para la gestión estructurada de los cursos de educación continua.
- Definir indicadores clave que permitan medir la pertinencia, satisfacción, aprendizaje, transferencia e impacto de los cursos.
- Fortalecer el rol institucional mediante la asignación clara de responsabilidades entre docentes, personal administrativo y coordinadores académicos.

Metas

Diseñar y aprobar la política institucional en un período no mayor a seis meses.

Elaborar un reglamento operativo que detalle los procedimientos de evaluación dentro de los tres primeros meses después de aprobada la política.

Aplicar los indicadores estandarizados en el 100% de los cursos ofrecidos por la Dirección de Vinculación y Emprendimiento.

Realizar un informe anual de impacto basado en los nuevos indicadores implantados.

Recursos

Recursos humanos

Personal administrativo para la sistematización de datos.

Docentes encargados de aplicar los instrumentos de evaluación.

Equipo técnico para el diseño o adaptación de la plataforma digital.

Comité institucional para validar la política y los indicadores.

Recursos tecnológicos

Plataforma de gestión académica o sistema digital institucional.

Formularios digitales de evaluación (Google Forms, Moodle, Microsoft Forms u otro).

Repositorio institucional para informes e indicadores.

Recursos materiales

Manuales.

Material impreso para capacitación (si es necesario).

Recursos financieros

Inversión en software o actualización de sistemas.

Beneficios Esperados

Mejor trazabilidad y control de los cursos mediante información centralizada y confiable.

Mayor coherencia institucional, al contar con reglas claras para evaluación y seguimiento.

Mejora en la calidad educativa, mediante indicadores que permiten medir pertinencia, satisfacción y resultados.

Fortalecimiento del desarrollo profesional de docentes y participantes.

Evaluación de la propuesta

La evaluación de la propuesta se llevará a cabo mediante un seguimiento estructurado en dos niveles. En el primer nivel, se verificará el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la política institucional, así como el uso adecuado de los indicadores en todos los cursos de educación continua. Asimismo, se controlará la calidad del registro digital de la información y se elaborarán informes trimestrales que permitan identificar avances, dificultades y formular recomendaciones para la mejora continua del proceso evaluativo.

El segundo nivel se enfocará en la evaluación de los resultados, consistirá en el análisis de los indicadores aplicados, tales como pertinencia, satisfacción, aprendizaje e impacto. Este nivel incluirá la comparación anual de los resultados con el fin de medir los avances en la calidad educativa, así como la evaluación del grado de adopción de la política por parte de docentes y personal administrativo. Finalmente, se incorporará la retroalimentación de los participantes para valorar la efectividad del proceso de evaluación implementado y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

Sistema de indicadores (KPIs)

Para operacionalizar la política institucional, se establecen los siguientes Indicadores Clave de Desempeño (KPIs), los cuales permitirán medir de manera objetiva la eficacia, eficiencia e impacto de los cursos de educación continua.

Dimensión	KPIs (Indicador Clave)	¿Qué mide?	Meta
Demanda	Tasa de inscripción	Nivel de interés	$\geq 80\%$
Permanencia	Tasa de finalización	Culminación del curso	$\geq 85\%$
Aprendizaje	Tasa de aprobación	Logro académico	$\geq 90\%$
Satisfacción	Nivel de satisfacción	Calidad percibida	$\geq 4/5$
Impacto	Aplicación laboral	Transferencia del aprendizaje	$\geq 70\%$
Sostenibilidad	Rentabilidad	Viabilidad financiera	Positiva

Fuente: Elaboración propia (2015).