

INTERPRETACIÓN DE LOS USUARIOS, EN LA EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LÓGICA DOMINANTE DEL SERVICIO, ESTUDIO DE SUS IMPLICACIONES Y APLICACIÓN

El trabajo de investigación planteó como objetivo general el análisis del servicio educacional virtual de la institución universitaria Politécnico Gran Colombiano a través de las variables funcionales del concepto disciplinar que yace en la “lógica dominante del servicio”. Para tal fin, fueron diseñados tres objetivos específicos, cada uno de ellos direccionados hacia el cumplimiento del objetivo general.

El primero de ellos correspondió al desarrollo de un constructo teórico mediante el uso de posturas conceptuales asociadas con la lógica dominante. Esto con el propósito de establecer una matriz de modelos que permitieran asociar el método funcional del servicio de educación virtual impartido por la institución con la lógica con los segmentos organizacionales direccionados hacia el concepto general de la “lógica estratégica de los servicios”.

El segundo establecía la realización de un análisis intermodal mediante el empleo de un método Delphi. Este análisis, realizado en tres fases, contrajo el desarrollo de entrevistas de percepción a docentes expertos caracterizados por amplias experiencias y experticias educacionales impartidas a través de métodos virtuales. Posterior a la entrevista, fueron ponderados los resultados y establecidas las posibles tendencias procedentes de la línea múltiple de observaciones expuestas por el personal de docentes expertos.

El tercero y último buscaba identificar, a través de una matriz de evaluación de los factores externos (FE) y factores internos (FI), vacíos funcionales y gaps sistémicos presentados por el servicio virtual de educación superior de la institución universitaria en mención. Las variables que fueron utilizadas en la realización del ejercicio derivaron del análisis y posterior interpretación de datos reflejados en las entrevistas. Ahora, para determinar si los vectores de impacto eran externos o internos la investigación optó por

llevar a cabo una categorización de las constantes y su posterior organización en pro de efectos o afección hacia el sistema funcional que radicaba en los servicios de educación virtual de la institución.

Para dar un desarrollo claro a la investigación fueron adoptados los lineamientos metodológicos de Hernández, Fernández y Sampieri (2006). Esto definiría entonces que el enfoque a emplear sería de tipología cualitativa toda vez que el mismo facilitaba la identificación de las categorías necesarias para el establecimiento de un marco metodológico relacionado con la identificación de falencias sistémicas, funcionales o estructurales que estuvieren en capacidad de desarticular el modelo organizacional que yace en la lógica dominante de los servicios de educación virtual de la institución universitaria Politécnico Gran Colombiano.

Por otro lado, el diseño investigativo correspondió a la categoría AIP. Asimismo, la investigación, como el lector podrá observar, se realiza a través de cuatro fases: teoría, recolección de datos, análisis de vectores internos y externos y hallazgos identificados y conclusiones.

De la primera parte, la propuesta teórica, fueron extraídos múltiples argumentos para retroalimentar el proceso general de investigación. Tal vez una de las posturas conceptuales más significativas para el objetivo general de la investigación reposaba en las contribuciones de Vargo y Lusch (2004) quienes estudian el concepto o episteme de la lógica de los servicios de la lógica dominante haciendo uso de tres elementos intersectoriales: el marco de cultura organizacional, la arquitectura empresarial y las estrategias para la medición de la efectividad de los métodos implementados en la optimización del servicio al cliente.

Gracias a la segunda parte, desarrollada por la aplicación del método Delphi y la adaptación de la metodología OODA, se pudo comprobar que, de acuerdo con los expertos, la plataforma virtual de la institución universitaria, útil para ofrecer servicios educativos online, posee un planteamiento objetivo, estructurado, detallado y alienado con la necesidad

constante del contexto académico. Sus micro-currículos son diseñados y direccionados y ejecutados, tal y como los es planteado por los diferentes programas (documentos maestros).

Sin embargo, la plataforma posee un problema primario y un problema secundario. El primario surge de la insuficiencia de módulos experimentales que presten al discente un servicio directo por intermedio de vectores TIC, orientado a la generación de conocimientos requeridos para el desarrollo de investigación científica. El segundo corresponde a la confusión que se crea entre los estudiantes al momento de llevar a cabo procesos de investigación científica; cualitativos, cuantitativos y multimodales. Así las cosas, aunque completa y funcional, la plataforma genera una ruptura en la lógica dominante del servicio toda vez que la constante “investigación” no posee herramientas orientativas a la hora de desarrollar procesos investigativos.

Finalmente, en la tercera parte se concluye que existen dos factores de afección mayor, uno interno y uno externo. El problema externo provenía de la estructuración lineal propuesta entre los objetivos de la educación virtual, los objetivos del programa y los métodos instruccionales, mientras que el interno derivaba de la insuficiencia de escenarios virtuales para el desarrollo de investigaciones científicas poco procedentes desde el precepto objetivo que surge en la metodología para la investigación científica.

Una vez desarrollado el ciclo exploratorio el lector analizará tres conclusiones, todas ellas adecuadas para dar respuesta a la pregunta de investigación. La primera conclusión plantea una relación teórica entre lógica estratégica e innovación abierta. La segunda, afirma que el sistema educacional virtual es acorde a los parámetros funcionales que propone una estructura lógica y dominante. Sin embargo, saldrían a la luz dos problemáticas primarias asociadas a la investigación científica a través de orientaciones virtuales y a la complejidad de los modelos metodológicos para el desarrollo de las investigaciones.