



PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO DEL DESEMPEÑO DE UN DOCENTE VIRTUAL

Eje Temático 4: Trabajos de maestrandos y doctorandos relacionados con educación, tecnologías y virtualidad

Ma. de Lourdes Hernández Aguilar

malourdesha@gmail.com

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

Resumen:

Se presentan los resultados de una de las pregunta de investigación de la tesis doctoral denominada: Modelos Tutoriales en la Educación a Distancia a través de Tecnologías de la Información y la Comunicación: tareas del docente tutor. El cuestionamiento abordado es el siguiente: ¿Cómo percibe el estudiante el apoyo brindado por los docentes?, el cual se planteó para verificar si la intervención del docente era un factor predominante de la satisfacción del estudiante, y de esta manera justificar el establecimiento de dichos modelos, dado que se centran en la acción docente. El estudio se llevó a cabo en el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, pero con el fin de posibilitar la transferencia de sus resultados a otros contextos del ámbito nacional (México) y del internacional, se incluyeron en la muestra, estudiantes de otras seis instituciones de educación superior mexicanas, además del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) en cursos impartidos en colaboración con la Fundación Interamericana de Educación y Tecnología (FIET), de México, Universidad Abierta para Adultos de República Dominicana y Universidad Abierta de Panamá

Palabras clave: docente virtual, tutor virtual, educación a distancia, desempeño del docente virtual, satisfacción del estudiante virtual.

Introducción

El presente trabajo, se enmarca en la investigación doctoral sobre Modelos Tutoriales en la Educación a Distancia a través de Tecnologías de la Información y la Comunicación: tareas del docente tutor, en la que partimos de la premisa de que el docente es el eje principal del proceso educativo para asegurar la calidad del aprendizaje, independientemente de los medios que se utilicen y de la forma en que se le denomine, nos planteamos los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué modelos de tutoría pueden implementarse en la educación virtual?
- ¿Cuáles son los perfiles docentes, competencias, funciones y tareas que corresponden a cada modelo tutorial?
- ¿Cuáles son las variables que podrían considerarse en la elección de un modelo tutorial de un curso de educación superior a distancia a través de TIC?
- ¿Cómo percibe el estudiante el apoyo brindado por los docentes?

Se abordan los resultados obtenidos de ésta última pregunta de investigación, cuyos objetivo fue el conocer la percepción del estudiante respecto de la importancia de la intervención docente en relación a otros factores inherentes al proceso de enseñanza y aprendizaje, como parte de la justificación del estudio sobre diferentes modelos o formas de ejercer la docencia virtual, los cuales, por limitaciones de espacio, no se abordan en el presente trabajo.

La investigación se realizó con estudiantes de cursos virtuales, procedentes principalmente de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH); y de otras seis instituciones de educación superior de México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa (ILCE); Instituto Tecnológico de Minatitlán Veracruz (ITMina), Universidad Autónoma de Ciudad Juárez Chihuahua (UACJ); Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) y Universidad Pedagógica Nacional (UPN), además del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) en cursos impartidos en colaboración con la Fundación Interamericana de Educación y Tecnología (FIET), de México, Universidad Abierta para Adultos de República Dominicana y Universidad Abierta de Panamá. Esto, con la finalidad de que sus resultados además de aplicarse en la UAEH, pudieran tener la posibilidad de su transferencia a otros contextos nacionales (México) e internacionales.

Tomando en cuenta que los resultados del cuestionamiento de investigación que aquí presentamos involucran a los docentes virtuales en su rol de asesor y tutor; y que existe una diversidad de terminología que se maneja en relación a la forma de la denominación de dichos docentes en ambientes de aprendizaje virtual, partimos de los siguientes conceptos:

Con base en la definición de roles y funciones de un docente virtual según diversos estudiosos del tema, entre otros: García Aretio, L. (2007), Llorente y Cabero (2006 y 2007), Medina A., Domínguez, C. y Sánchez Romero, C. (2008), y coincidiendo con Fernández (2006), quien define al tutor desde dos puntos de

vista: como experto en contenidos para estructurar debates, orientar y coordinar el curso; y en relación al proceso de enseñanza-aprendizaje, para crear un clima adecuado para el aprendizaje, estimular la participación activa, dirigir grupos de estudio, animar discusiones, fomentar preguntas, etc.; la tutoría, se concibe como la función docente realizada en cursos a distancia a través de Tecnologías de Información y Comunicación, tanto para la mediación del aprendizaje de los contenidos elaborados o no, por el mismo docente, como para el acompañamiento y motivación del aprendizaje individual y grupal; seguimiento académico y evaluación de los aprendizajes y del proceso de enseñanza y aprendizaje en general.

En este sentido, en la UAEH, consideramos a la tutoría de manera amplia y equivalente a la docencia a distancia, que puede ser realizada por una sola figura docente a la que denominamos Asesor (figura 1), o bien, pueden estar involucrados dos tipos de profesores, y en este caso uno desempeña el rol de Asesor y otro de Tutor (figura 2).

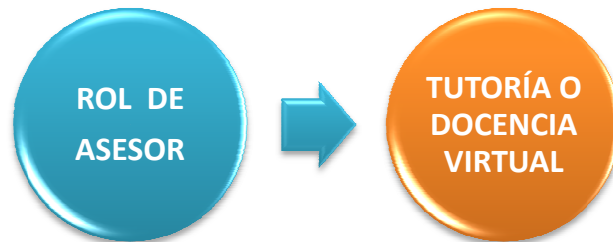


Figura 1. El asesor realiza la tutoría o docencia virtual.

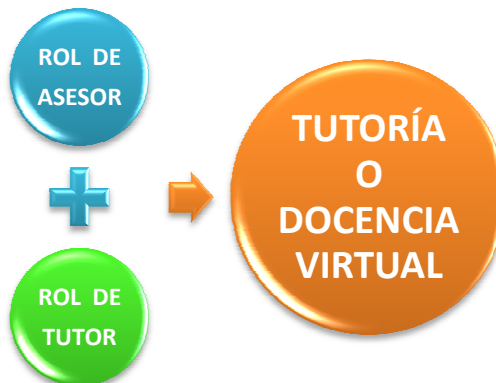


Figura 2. La tutoría o docencia virtual es llevada a cabo por un asesor y un tutor.

Cuando un curso es atendido por más de un docente, encontramos las siguientes figuras:

Asesor: Es el docente experto en educación a distancia y uso de TIC, con una sólida formación en un campo disciplinar, que diseña, propone y/o actualiza contenidos curriculares; que aconseja o sugiere y guía la forma en la que el estudiante puede abordar determinados contenidos; resuelve dudas académicas evalúa el proceso de enseñanza y aprendizaje; fomenta la interacción y el estudio independiente así como la construcción y la socialización del conocimiento en ambientes de aprendizaje.

Tutor: Es el docente experto en educación a distancia y uso de TIC, que puede ser o no, experto en un campo disciplinar, el cual, utiliza medios tecnológicos de información y comunicación para integrar al estudiante al sistema de educación a distancia y acompañarle en su proceso de aprendizaje. Brinda apoyo para superar obstáculos de orden cognoscitivo y afectivo para motivar su desempeño; acrecentar su interés y garantizar su permanencia. Es un enlace entre el estudiante, el asesor y la institución a través del seguimiento académico, procesos administrativos y de evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje. En los casos que un solo docente tiene a su cargo un curso, le denominamos asesor.

Metodología

En cuanto al enfoque de investigación, se utilizó el mixto. El muestreo fue no probabilístico del tipo casual o incidental, al seleccionar de manera directa e intencionada los sujetos de estudio que reunieran las características especificadas previamente en el planteamiento del problema, más que su representatividad de elementos de la población y sobre todo por la facilidad de acceso.

La información se obtuvo con la aplicación de un cuestionario en línea a 100 estudiantes procedentes de las instituciones antes mencionadas.

El instrumento aplicado estuvo conformado por 50 preguntas, de las cuales 8 correspondieron a datos sociodemográficos, 8 fueron para explorar el nivel de satisfacción del estudiante con el desempeño de su(s) docentes y el resto para identificar el tipo de tareas realizadas por los docentes como apoyo a su aprendizaje. Estas últimas preguntas se utilizaron para la validación de las tareas del asesor y tutor y de los modelos tutoriales establecidos en la investigación doctoral.

El análisis de los datos cualitativos, se llevó a cabo con un proceso de reducción de datos, revisando de manera minuciosa toda la información para separar los datos significativos, categorizarlos y codificarlos, haciendo uso del programa informático del software Atlas.ti que es uno de los programas conocidos como CAQDAS (ComputerAssistedQualitative Data Analysis Software). El procesamiento cuantitativo se realizó con el paquete estadístico SPSS

(StatisticalPackageforthe Social Sciences), que consistió en el análisis descriptivo por medio de frecuencias y un análisis de variables categóricas utilizando una tabla de contingencia.

Análisis de datos

De los 100 estudiantes que contestaron el cuestionario, su edad media fue de 34 años. El estado civil del 50% fue soltero y el otro 50% mencionó estar casado, en unión libre o divorciados. El 61% cuando menos tiene un dependiente económico. El 90% de los encuestados labora, de los cuales el 62% se desempeña en una institución educativa. Esta información nos indica que la población estudiada es adulta, de la cual, la mitad tiene una familia que atender, y casi todos laboran, de los cuales más de la mitad lo hace en el ámbito educativo.

El cuestionario fue aplicado a estudiantes de 12 cursos de diferentes asignaturas, tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1 Encuestas aplicadas a estudiantes por curso

Nombre del curso	Número de encuestas	%
Competencias para la Comunicación Intercultural	9	9.0
Evaluación del Aprendizaje en los Entornos Virtuales de Aprendizaje	13	13.0
Módulo de Sistemas	11	11.0
Diseño y Desarrollo de Materiales Multimedia	7	7.0
Innovación Educativa	7	7.0
Seminario de Objetos de Aprendizaje	9	9.0
Diseño de Cursos en Línea	7	7.0
Historia I	6	6.0
Inglés I	3	3.0
Informática I	5	5.0
Tecnología Educativa	18	18.0
Física I	5	5.0
Total	100	100

El área predominante a la cual pertenece el curso en el que se realizó la encuesta fue la de tecnología educativa (73%), seguida de la de ciencias sociales (13%). Figura 3.

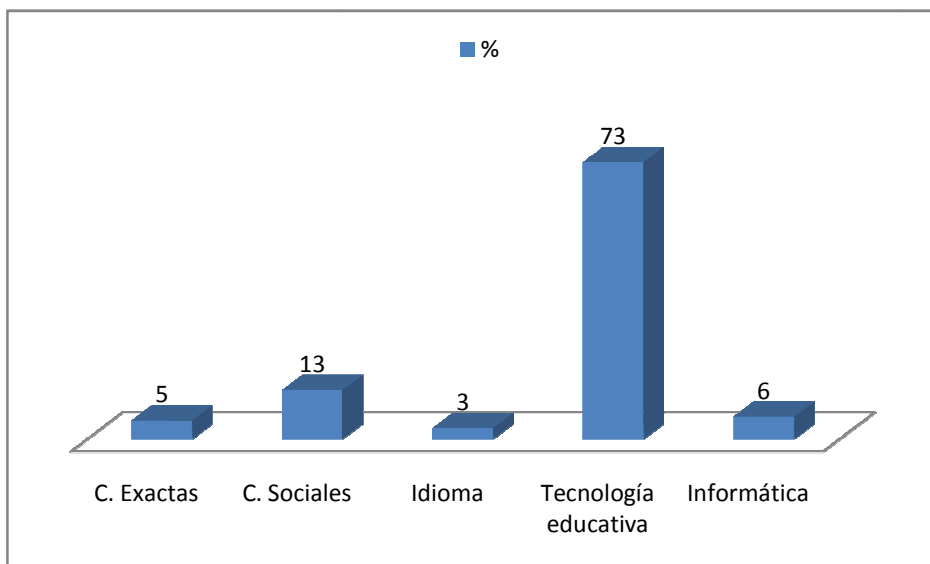


Figura 3. Área del conocimiento del curso

El 26% de los estudiantes encuestados forman parte de un programa de maestría, el 31% de especialidad, 19%, licenciatura, 14% bachillerato y el 10% de Diplomado. Figura 4.

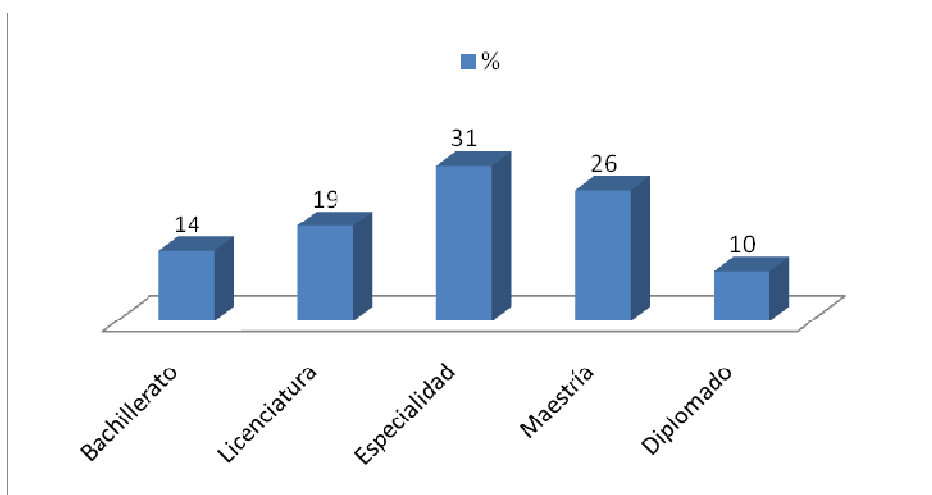


Figura 4. Estudiantes por nivel educativo del curso

El 28% de los estudiantes fueron atendidos por un docente, 50% por dos (un asesor y un tutor), y 22% por tres profesores (dos asesores y un tutor).

Para conocer la percepción del estudiante respecto a la importancia de la intervención docente, se le brindaron tres opciones: materiales del curso, atención o desempeño del docente y utilidad de los contenidos, con la finalidad de identificar cuál de ellas les había dejado mayor satisfacción. El 51% de los estudiantes señaló en primer lugar la atención o desempeño del docente, el 26% la utilidad de los contenidos y el 20% los materiales del curso, tal cual se aprecia en la figura 5.

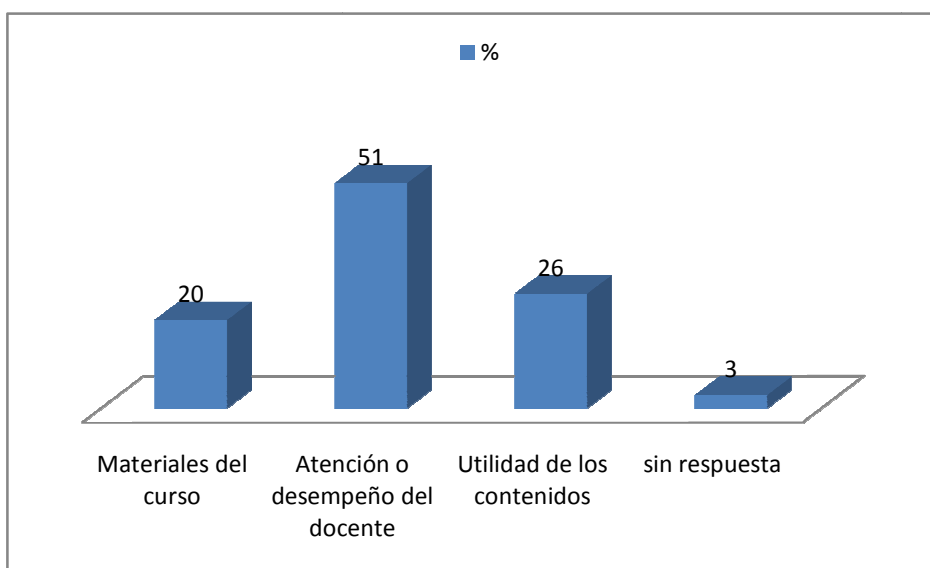


Figura 5. Característica de mayor satisfacción del estudiante

Respecto de la satisfacción con el desempeño del docente, se cuestionó directamente a 75 estudiantes en relación al rol del asesor y a 25 respecto del tutor. El 92% en ambos casos contestó afirmativamente como puede observarse en la tabla 2, que corresponde a una tabla de contingencia generada con SPSS para mostrar la asociación del nivel de satisfacción con el desempeño del docente con rol de Asesor y Tutor.

Tabla 2. Satisfacción del estudiante por desempeño del asesor y tutor

			Satisfacción por desempeño del docente		Total
			Si	No	
Rol del Asesor docente	Count		69	6	75
	% within Rol del docente		92.0%	8.0%	100.0%
	% within Satisfacción por desempeño del docente		75.0%	75.0%	75.0%
	% of Total		69.0%	6.0%	75.0%
Tutor	Count		23	2	25
	% within Rol del docente		92.0%	8.0%	100.0%
	% within Satisfacción por desempeño del docente		25.0%	25.0%	25.0%
	% of Total		23.0%	2.0%	25.0%
Total	Count		92	8	100
	% within Rol del docente		92.0%	8.0%	100.0%
	% within Satisfacción por desempeño del docente		100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total		92.0%	8.0%	100.0%

Los estudiantes que se sintieron satisfechos con el desempeño de su profesor, mencionaron sus motivos. Destacan: el interés, la dedicación y las respuestas oportunas, además del dominio de contenidos. También indicaron razones de insatisfacción como lo es principalmente la falta de atención, o la no resolución de dudas, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Motivos de satisfacción con el desempeño del docente por modelo tutorial

Percepción	Característica	%
SATISFACCIÓN	Acompañamiento	2
	Amabilidad	2
	Atención	17
	Desempeño	1
	Empatía	7
	Interés y dedicación	12
	Responsabilidad	5
	Respuestas adecuadas	11
	Respuestas oportunas	23
	Buenos materiales	3
	Disposición	8
	Capacidad, competente	3
	Dominio de contenidos	8
	INSATISFACCIÓN	Falta de atención. No resuelve dudas
Demora en respuestas.		1
No mediación de conflictos.		1
Insuficiente seguimiento.		1
Falta de consenso con asesor.		1

CONCLUSIONES

En la educación a distancia mediada por tecnologías de la información y comunicación, aunque los estudiantes regulan su aprendizaje, la intervención del docente adquiere especial importancia, lo cual se corroboró al tratar de dar respuesta a nuestra pregunta de investigación ¿cómo percibe el estudiante el apoyo brindado por el docente? Lo anterior, debido a que poco más del 90% de los estudiantes señalaron haberse sentido satisfechos con el desempeño de su docente ya sea con su rol de asesor o de tutor.

Ahora bien, el hecho de que según los resultados del análisis, el desempeño docente fue el rubro que más satisfacción dejó a los estudiantes, en lugar de los materiales del curso y los contenidos, nos permitió validar la importancia de la temática central de la investigación que fue el establecimiento de modelos tutoriales o formas de ejercer la docencia virtual, de la cual forma parte el cuestionamiento abordado en el presente trabajo. Esto es, justificamos la importancia de centrarnos en la acción docente, y con ello la razón de ser de diferentes formas de ejercer la docencia virtual (modelos tutoriales), dado que se toman como eje, los roles y sus respectivas tareas docentes.

Referencias

- Cabero, J. y Llorente M. C. (2007). El papel del profesor y el alumno en los nuevos entornos tecnológicos de formación. En Cabero Almenara, Julio (coord.). *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación* (pp. 267-271). Madrid: McGraw-Hill.
- García Aretio, L. (coord.), Ruiz, M., Domínguez, D. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. España: Editorial Ariel, S. A.
- Hernández Aguilar, M.L. (2012). *Modelos Tutoriales en la Educación a Distancia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: Tareas del Docente Tutor* (Tesis inédita de Doctorado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Huber, G. (2003). Introducción al Análisis de Datos Cualitativos. En Medina, A. y Castillo, S. (coords.) (2003). *Metodología para la realización de Proyectos de Investigación y Tesis Doctorales* (pp. 91-129). Madrid: Editorial Universitas, S.A.
- Llorente Cejudo Ma. del Carmen (2006), El tutor en E-learning : Aspectos a tener en cuenta. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa* 20, 8-21. Recuperado de <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>

Medina Rivilla, A., Domínguez, M. C. y Sánchez Romero, C. (2008). Formación de las competencias de los discentes mediante un diseño integrado de medios. *Ecos revista científica*, 10(2), 327-357. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/715/71511645004.pdf>

Medina Rivilla, A. Domínguez, M.C. (2003). Problemas y Finalidades de la Investigación Didáctica. En Medina Rivilla, A. y Castillo, A. S. (coords.). *Metodología para la realización de Proyectos de Investigación y Tesis Doctorales* (pp. 13-30). Madrid: Editorial Universitas, S.A.

Sánchez, C. (2003). Complementariedad Metodológica en los Proyectos de Investigación. En Medina Rivilla, A. y Castillo, A. S. (coords.). *Metodología para la realización de Proyectos de Investigación y Tesis Doctorales* (pp. 253-264). Madrid: Editorial Universitas, S.A.



Doctora por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid: Programa de Innovación Curricular Tecnológica e Institucional. Máster en Enseñanza y Aprendizaje Abiertos y a Distancia por la misma universidad; Especialista en Sistemas y Planeación, e Ingeniera Industrial por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Posee experiencia en Educación a Distancia, en diseño curricular e instruccional, y en docencia virtual como asesora y tutora en programas de posgrado y de formación docente, tanto en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México, como en instituciones de otros países: República Dominicana, Chile y Panamá. Ha sido Coordinadora de sede en congresos internacionales, ponente y miembro de Comités Revisores en diversos Congresos Internacionales de Educación a Distancia y TIC. Dentro de su producción académica, es coautora en los siguientes libros: Educación a Distancia: Actores y Experiencias, CREAD 1990-2010; Tutoría Telemática, Editorial Virtual Argentina, 2010; Fundamentos de Diseño de Materiales para Educación a Distancia, Editorial Virtual Argentina, 2010; y Tecnología educación y sociedad. Editorial Magro. Uruguay (2008). Su investigación más reciente es sobre Modelos Tutoriales en la Educación a Distancia: Tareas del docente tutor (2012).