

Percepción del estudiante respecto del desempeño de un docente en línea

Autor: Ma. de Lourdes Hernández Aguilar

Student's Perception about the Performance of an Online Teacher

Resumen

Se presentan los resultados de la percepción del estudiante en línea respecto del apoyo brindado por los docentes con el fin de identificar si su intervención es el factor predominante de la satisfacción durante el proceso de aprendizaje. Lo anterior con el objeto de fundamentar la necesidad de establecer diversos modelos de docencia, tema central de la tesis doctoral “Modelos tutoriales en la educación a distancia a través de tecnologías de la información y la comunicación: tareas del docente tutor”. El estudio se realizó principalmente con alumnos de Bachillerato Virtual y de posgrado del Sistema de Universidad Virtual, con un enfoque metodológico mixto, descriptivo, que además permitió conocer los motivos principales de satisfacción o insatisfacción del estudiante respecto del desempeño del docente.

Palabras clave: asesor, tutor, educación a distancia, educación en línea, desempeño docente, satisfacción del estudiante a distancia

Abstract

We studied the perception of the students about the teachers support to identify if that's

a relevant factor of the student's satisfaction when learning. The goal is to propose new teaching models.

Keywords: advisor, tutor, online education, teacher's performance, student's satisfaction

Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han propiciado el surgimiento de nuevos escenarios de aprendizaje que conllevan a un cambio dinámico del paradigma educativo, sobre todo en la oferta de programas en línea, lo cual ha generado importantes retos que van desde la necesidad de cambios organizativos y normativos, hasta los propios a la práctica docente. En este último rubro se enmarca el presente estudio. Aunque la oferta educativa en el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) ha sido desde su origen producto de una planeación institucional, se ha enfrentado a dificultades para su gestión académico-administrativa por diversas razones, entre las que destacan la escasez de docentes con formación en educación a distancia y TIC, falta de referentes para la toma de decisiones en cuanto a la determinación del número de docentes por grupo para cada rol o función

—asesor y tutor— y la asignación de las tareas específicas que deben desempeñar durante el proceso de enseñanza y aprendizaje.

También se detectó que no existía una clara delimitación de intervención de acuerdo con el papel del docente, lo que causaba en ocasiones malos entendidos entre los profesores y, sobre todo, confusión y desaliento entre los estudiantes. Por ello adquiere relevancia el objetivo del estudio de la investigación doctoral en la que se identificó y se validó una taxonomía de modelos tutoriales, esto es, diversas formas de llevar a cabo la docencia a través de las TIC, que no se explican por limitaciones de espacio.

El estudio se realizó con estudiantes de cursos a distancia procedentes principalmente de la UAEH y de otras seis instituciones de educación superior en México —Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa (ILCE), Instituto Tecnológico de Minatitlán (ITMina), Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ), Universidad de las Américas (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, la Universidad Abierta para Adultos de República Dominicana y la Universidad Abierta de Panamá.

Debido a que los docentes involucrados asumen el rol de asesor y tutor, y que existe una diversidad de terminología en relación con la denominación de dichos docentes en ambientes de aprendizaje a distancia, es necesario explicar los conceptos. Con base en la definición de roles y funciones de un docente virtual, Fernández (2006) —y otros estudiosos del tema, como García Aretio (2007), Llorente y Cabero (2006 y 2007), Medina, Domínguez y Sánchez Romero (2008)—, define al tutor desde dos puntos de vista: como experto en contenidos para estruc-

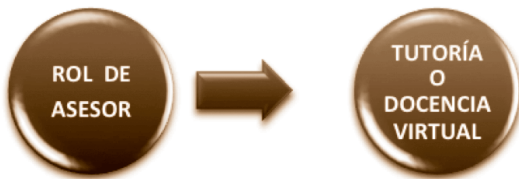
turar debates, orientar y coordinar el curso; y en relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje, para crear un clima adecuado para el aprendizaje, estimular la participación activa, dirigir grupos de estudio, animar discusiones, fomentar preguntas, etc. La tutoría se concibe como la función docente realizada en cursos a distancia a través de las TIC, 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 la tutoría de manera amplia y equivalente a la docencia a distancia, que puede llevar a cabo una sola figura docente a la que denominamos *asesor* (figura 1), o bien, pueden estar involucrados dos tipos de profesores. En este caso uno desempeña el rol de asesor y otro de *tutor* (figura 2). Cuando un curso es atendido por más de un docente, encontramos las dos figuras:

Asesor. Es el docente experto en educación a distancia y en el uso de las 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 estudiar determinados contenidos, resuelve dudas académicas, evalúa el proceso de enseñanza-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 las TIC que puede o no ser experto en un campo disciplinar, utiliza medios tecnológicos de información y comunicación para integrar al estudiante al sistema de educación a distancia y acompañarlo en su proceso de aprendizaje. Brinda apoyo para superar obstáculos de orden cognoscitivo y afec-

Figura 1. El asesor realiza la tutoría o docencia virtual



tivo para motivar el desempeño de los estudiantes, acrecentar su interés y garantizar su permanencia. Es un enlace entre el alumno, el asesor y la institución mediante el 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

Se utilizó un enfoque metodológico mixto, de tipo descriptivo. Los sujetos de estudio para el cuestionamiento que nos ocupa fueron estudiantes que habían concluido algún curso en línea de programas educativos de nivel medio superior, superior y de educación continua. La selección se realizó en primera instancia entre estudiantes del Sistema de Universidad Virtual de la UAEH, por ser la institución desde la que se llevó a cabo la investigación doctoral. También se eligieron otras instituciones mexicanas con oferta de cursos a distancia con las cuales se tenía contacto sin fines comparativos, únicamente para hacer viable el estudio y dejar abierta la posibilidad de la transferencia de los resultados obtenidos del estudio completo —modelos tutoriales con funciones, tareas específicas perfiles docentes— a otras instituciones de educación superior con oferta educativa a distancia en cualquier nivel educativo, en el ámbito nacional e internacional.

El muestreo fue no probabilístico de tipo casual o incidental, los sujetos de estudio se eligieron de manera directa e intencionada a con el único requisito de que hubieran concluido un curso en una plataforma educativa, sobre todo por la facilidad de acceso a la obtención de información. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario en línea cuya estrategia para su aplicación se estableció a partir de la información obtenida de una encuesta docente previa en cuanto al número de profesores y de estudiantes por grupo. La distribución se hizo de la siguiente manera:

- Cursos con un docente, se aplicó la encuesta a 100% de estudiantes del grupo.
- Cursos atendidos por dos profesores, al 50% de los estudiantes se les pidió contestar el cuestionario en relación con el desempeño de cada uno de sus profesores.
- Cursos con tres docentes, se dividió el grupo en tres partes, para que 33% contestara la encuesta para cada profesor.

Lo anterior permitió que cada encuestado respondiera a un cuestionario para identificar el desempeño de uno de sus docentes. Así se logró contar con 100 encuestas de estudiantes de los niveles educativos e instituciones

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



antes mencionadas. El instrumento aplicado estuvo conformado por 50 preguntas, de las cuales ocho correspondieron a datos socio-demográficos, ocho fueron para explorar el nivel de satisfacción del estudiante respecto al desempeño de su docente 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 con base en la sistematización de información teórica y como producto de la experiencia de la autora en esta modalidad educativa, tanto en oferta de la UAEH, como de otras instituciones a nivel internacional.

El análisis cualitativo se llevó a cabo con un proceso de reducción de datos. Se revisó de manera minuciosa toda la información para seleccionar los datos significativos, categorizarlos y codificarlos con el software

Atlas.ti, uno de los programas conocidos como Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS). El procesamiento cuantitativo se realizó con el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y consistió en el análisis descriptivo por medio de frecuencias y un análisis de variables categóricas utilizando una tabla de contingencia.

Análisis de datos

El grupo de edad predominante fue de 21 a 30 años (véase figura 3). De los 100 estudiantes encuestados, la mitad dijo ser soltero, la otra parte mencionó estar casado, unión libre o divorciado como estado civil. Cuando menos 61% de los encuestados tiene un dependiente económico, 90% labora y de éstos 62% se desempeña en una institución educativa. De los cursos elegidos para el estudio, 61% fue

Figura 3. Estudiantes por grupos de edad

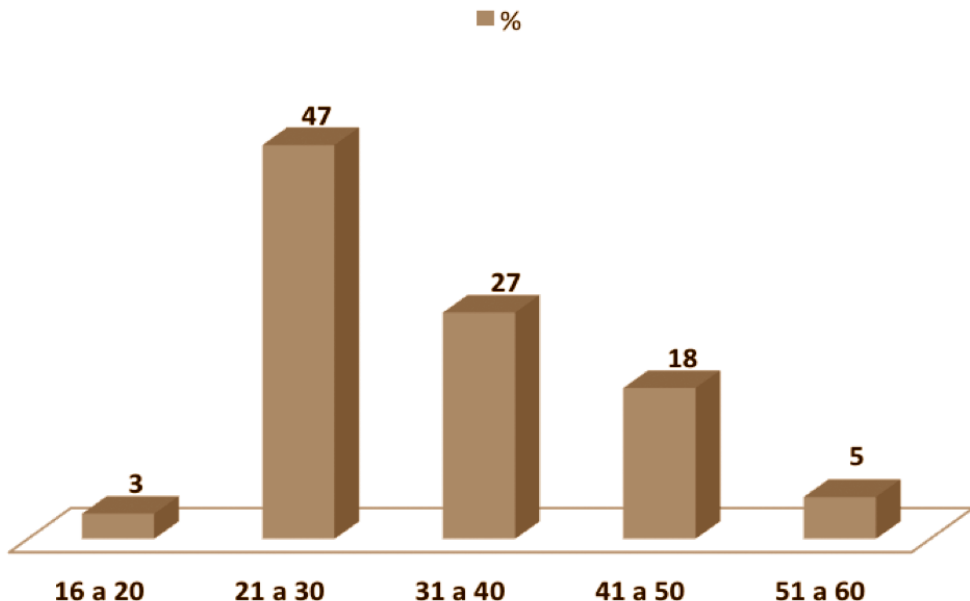


Tabla 1. Encuestas aplicadas a estudiantes por curso

Nombre del curso	Programa educativo	Plataforma educativa	Número de encuestas
Historia I	Bachillerato	Blackboard	6
Inglés I	Bachillerato	Blackboard	3
Informática I	Bachillerato	Blackboard	5
Física I	Bachillerato	Blackboard	5
Competencias para la comunicación intercultural	Licenciatura	Moodle	9
Innovación educativa	Licenciatura	Blackboard	7
Evaluación del aprendizaje en los entornos virtuales de aprendizaje	Posgrado	Blackboard	13
Módulo de Sistemas	Posgrado	Moodle	11
Diseño y desarrollo de materiales multimedia	Posgrado	Blackboard	7
Tecnología educativa	Posgrado	Blackboard	18
Seminario de Objetos de aprendizaje	Educación continua	Blackboard	9
Diseño de cursos en línea	Educación continua	Moodle	7
Total			100

impartido en la plataforma *Blackboard*, 36% en *Moodle* y 3% en otra. El cuestionario se aplicó a estudiantes de 12 cursos, de los cuales 19% fue del bachillerato virtual de la UAEH, como se muestra en la tabla 1 y en la [figura 4](#).

De las encuestas, 28% pertenecieron a estudiantes atendidos por un docente, 50% por dos —un asesor y un tutor—, y 22% por tres profesores —dos asesores y un tutor— (véase [figura 5](#)). La media de estudiantes por grupo en los cursos motivo de estudio fue de 25. Por otra parte, 66% contaba con experiencia previa en la modalidad en línea. El número de horas de estudio predominante por semana fue de 15,

según señalaron 17% de los encuestados. Para conocer la percepción del estudiante respecto de 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. Del total de estudiantes, 51% señaló en primer lugar la atención o desempeño del docente, 26% la utilidad de los contenidos y 20% los materiales del curso (véase [figura 6](#)). La asociación del nivel de satisfacción con el desempeño del docente en su rol de asesor y tutor, se determinó con una tabla de contin-

Figura 4. Cuestionarios por programa educativo

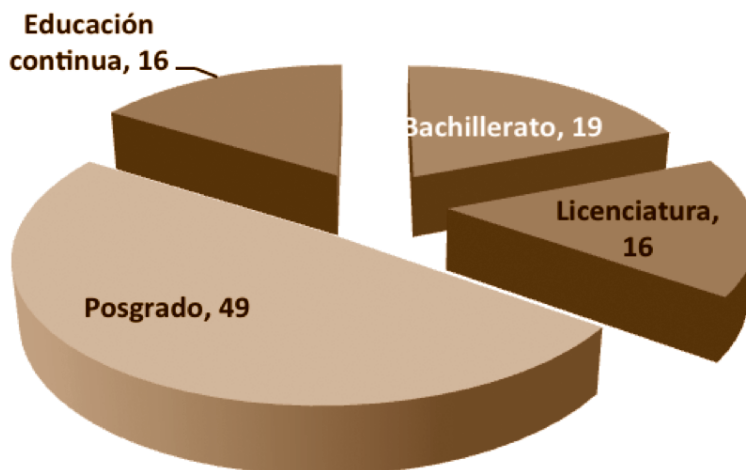


Figura 5. Estudiantes según el número de docentes por grupo

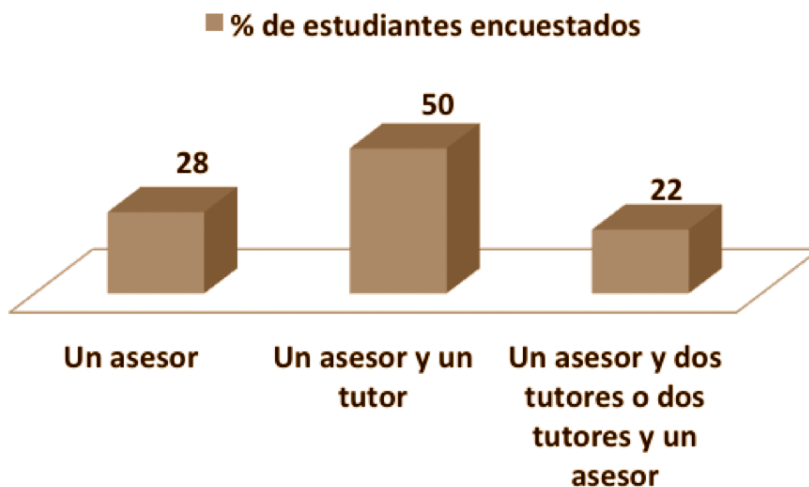


Figura 6. Característica de mayor satisfacción del estudiante

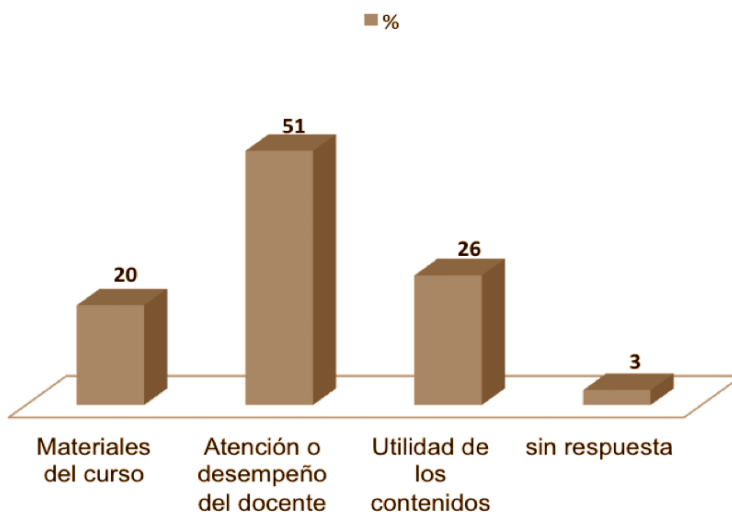
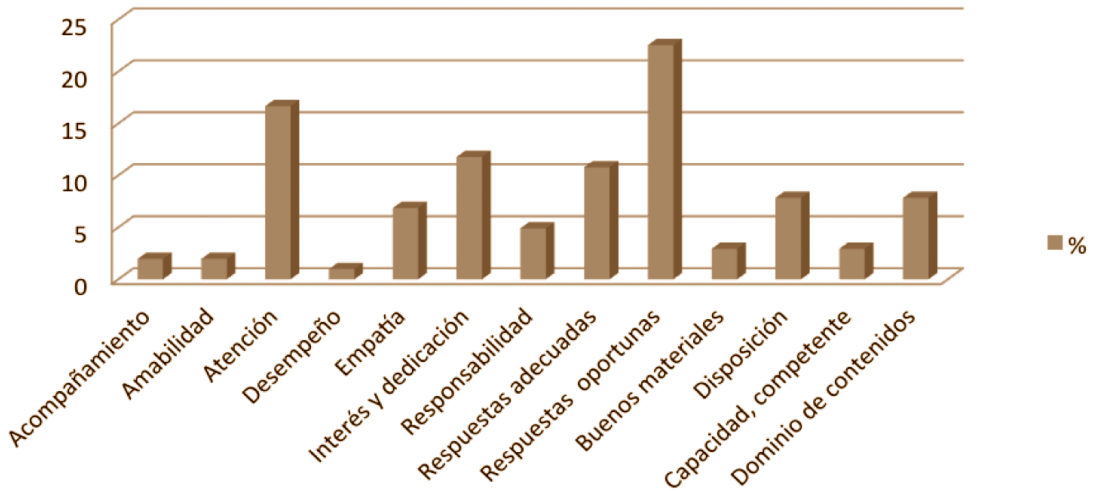


Tabla 2. Motivos de satisfacción de los estudiantes con el desempeño del docente por modelo tutorial

Percepción	Motivos	Porcentaje (%)
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	4
	Demora en respuestas	1
	No mediación de conflictos	1
	Insuficiente seguimiento	1
	Falta de consenso con asesor	1

Figura 7. Motivos de satisfacción de los estudiantes



gencia generada con SPSS. Se cuestionó directamente a 75 estudiantes en relación con la función del asesor y a 25 sobre el tutor. En ambos casos, 92% contestó afirmativamente. Los estudiantes que se sintieron satisfechos con el desempeño de su profesor mencionaron sus motivos, entre otros: el interés, la dedicación y las respuestas oportunas, además del dominio de contenidos (véanse [tabla 2](#) y [figura 7](#)). En cuanto a las razones de insatisfacción refirieron la falta de atención y la no resolución de dudas (véase [tabla 2](#)).

Discusión y conclusiones

De acuerdo con las características sociodemográficas de la población estudiantil de oferta educativa en línea, resulta relevante que el grupo de edad de 16 a 20 años que podría corresponder al nivel medio superior, únicamente representó 3% del total de encuestados, no obstante que la proporción de estudiantes de este nivel educativo fue semejante a la de licenciatura y a la de educación continua, lo

que indica que predomina la población adulta. Destacan los estudiantes con responsabilidades familiares y laborales, pues arriba de 60% mencionó tener al menos un dependiente económico y casi todos —90%— laboran, por lo que dedican en promedio 15 horas de estudio a la semana.

Otro dato interesante, es que 66% de estudiantes señalaron tener experiencia en educación en línea. Esto se justifica para el caso del bachillerato porque aunque las asignaturas sobre las que se encuestó fueron de su primer bloque, recibieron un curso de inducción al uso de la plataforma educativa. En los demás casos, el curso tomado como referente para evaluar el desempeño del docente está ubicado principalmente a la mitad y final del plan de estudios del cual forma parte. De los 12 cursos en línea seleccionados para el estudio, 33% fueron de bachillerato, por lo que los resultados tanto parciales de la pregunta de investigación, como finales de la investigación realizada, se consideran aplicables a este nivel educativo, al igual que al superior y de educación continua.

Se comprobó que la intervención del docente en la educación a distancia mediada por tecnologías de la información y la comunicación adquiere especial importancia, aunque los estudiantes regulan su aprendizaje, ya que poco más de 90% expresó haber sentido satisfacción con el desempeño de su docente, ya sea en el rol de asesor o de tutor. Por otra parte, los datos obtenidos sobre la percepción de los estudiantes respecto de la intervención del personal docente durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, se considera distintiva de los roles docentes, tomando en cuenta que casi tres cuartas partes de los encuestados fueron atendidos ya sea por un asesor y un tutor, por un asesor y dos tutores o por dos asesores y un tutor. Esta combinación de actores docentes en un curso, aunado a las funciones y tareas específicas que llevan a cabo, así como el hecho de que el desempeño o atención brindada por el profesor haya sido el rubro que más satisfacción dejó a los estudiantes, en lugar de los materiales del curso o los contenidos, permitió validar la importancia de centrarnos en la acción docente y, con ello, en la necesidad de establecer y validar diferentes tipos de modelos tutoriales o formas de ejercer la docencia en línea, que como se ha mencionado, fueron objetivo central de la investigación de la cual forma parte el presente trabajo.

Referencias

- Cabero, J. y M. C. Llorente. (2007). El papel del profesor y el alumno en los nuevos entornos tecnológicos de formación. En J. Cabero Almenara (coord.). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: McGraw-Hill.
- García Aretio, L., M. Ruiz y D. Domínguez (coords.). (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. España: Ariel.
- Hernández Aguilar, M. L. (2012). *Modelos tutoriales en la educación a distancia a través de las tec-*

nologías de la información y la comunicación: tareas del docente tutor (tesis inédita de doctorado). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Hernández Sampieri, R., C. Fernández y P. Baptista. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huber, G. (2003). Introducción al análisis de datos cualitativos. En Medina Rivilla, A. y S. Castillo (coords.). *Metodología para la realización de proyectos de investigación y tesis doctorales*. Madrid: Universitat.
- Llorente Cejudo, M. C. (2006). El tutor en e-learning: aspectos a tener en cuenta. En *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 20 (8-21). En línea: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>.
- Medina Rivilla, A., M. C. Domínguez y C. Sánchez Romero. (2008). Formación de las competencias de los discentes mediante un diseño integrado de medios. En *Ecós revista científica*, 10 (2). En línea: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/715/71511645004.pdf>.
- . (2003). Problemas y finalidades de la investigación didáctica. En Medina Rivilla, A. y A. S. Castillo (coords.). *Metodología para la realización de proyectos de investigación y tesis doctorales*. Madrid: Universitat.
- Sánchez, C. (2003). Complementariedad metodológica en los proyectos de investigación. En Medina Rivilla, A. y A. S. Castillo (coords.). *Metodología para la realización de proyectos de investigación y tesis doctorales*. Madrid: Universitat.

Autora

Ma. de Lourdes Hernández Aguilar
Sistema de Universidad Virtual
de la Universidad Autónoma
del Estado de Hidalgo
lhdez@uaeh.edu.mx
mlha@hotmail.com