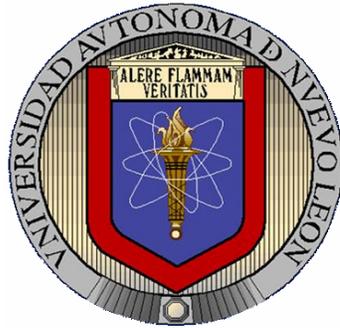


# **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**UN ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES  
QUE CURSAN MATERIAS EN-LÍNEA**

**T E S I S**

**PRESENTADA EN CUMPLIMIENTO PARCIAL  
DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

POR

**JESSICA VIRGINIA FUENTES GARZA**

Mayo de 2007

MONTERREY, N. L.

# **HOJA DE APROBACIÓN**

## **UN ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES QUE CURSAN MATERIAS EN-LÍNEA**

Director de la Tesis

---

Ernesto Rocha Ruiz, Ph.D.

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios.

A mis papás Viky y Salvador por su gran amor, apoyo y palabras que me motivaron para no claudicar. ¡Gracias papá y mamá, los quiero mucho!

A mis hermanos Caro y Javier, también les dedico este trabajo por su paciencia en mis momentos de estrés.

A mis sobrinos Karla y Pato; con sus sonrisas hicieron que todo problema y presión se me olvidara.

A mi novio Jorge. Gracias mi amor por tus palabras, tu comprensión y por los días en que me desahogaba. Tus palabras de apoyo y consuelo fueron mi inspiración para continuar. Te amo.

## AGRADECIMIENTO

Al Dr. Rocha por enseñarme que todo se puede lograr. Por su dedicación inagotable y el tiempo que me dedicó a la asesoría del trabajo. No escatimó sus horas y días de descanso. Todo me hace valorarlo por su dedicación ya que es un excelente maestro. Dr. Rocha aprendí mucho de usted. ¡Mil Gracias!

A Dany, por su apoyo e impulso para iniciar la tesis. Gracias por todo Dany, ¡TQM!

A todos los compañeros que de una u otra manera me aligeraron la carga por medio de su apoyo.

Asimismo, agradezco al Lic. Roberto Silva Corpus, director de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, y a todos mis maestros que me acompañaron durante mi preparación profesional. A mis amigos y colegas de los cuales he aprendido mucho. A todos ustedes ¡Gracias por su apoyo!

# RESUMEN

Lic. Jéssica Virginia Fuentes Garza

Fecha de Graduación: 24 de mayo de 2007

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación**

Título: UN ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES QUE  
CURSAN MATERIAS EN-LÍNEA

Número de páginas: 121

Candidato para el grado de Maestría  
en Ciencias de la Comunicación

Área de estudio: Ciencias de la Comunicación

## **Propósito y método de estudio**

El propósito central de esta investigación consistió en explorar la percepción de los estudiantes de la facultad de Ciencias de la Comunicación en relación con los cursos en-línea. Para recabar los datos se diseñó un proceso de observación basado en técnicas de entrevistas semiestructuradas y *focus group* en el que participaron 15 estudiantes que cursan, en la modalidad en-línea, la asignatura de "Pensamiento Creativo". En virtud de que el estudio fue de naturaleza exploratoria y descriptiva con un enfoque cualitativo, no se trabajó con hipótesis sino con objetivos. De esta manera, se planteó una pregunta central de la que se derivaron tres objetivos específicos.

## **Contribuciones y conclusiones:**

Una contribución importante de la presente investigación es la perspectiva estudiantil en cuanto a las fortalezas y debilidades de la forma en que se desarrollan los cursos en-línea en la facultad de Ciencias de la Comunicación. Esto se puede considerar como una importante referencia para la futura programación de cursos bajo esta modalidad educativa. Entre los hallazgos importantes se encuentran: (a) la falta de retroalimentación, (b) la impersonalidad del diálogo transaccional y (c) la desconfianza en la modalidad educativa. Asimismo, se encontró que la experiencia satisfactoria con los cursos en línea y las ventajas de tiempo y espacio, son importantes factores predictivos para el futuro registro de los estudiantes en esta modalidad. Finalmente, se concluye que los cursos en-línea son una magnífica opción educativa que se debe considerar en el nuevo debate sobre la flexibilidad curricular en las instituciones de educación superior (IES).

FIRMA DEL ASESOR: \_\_\_\_\_

Ernesto Rocha Ruiz, Ph.D.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Portada	i
Hoja de aprobación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Índice de contenidos	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	ix
<b>Capítulo</b>	
I. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	1
Introducción	1
Planteamiento del problema	5
Declaración del problema	6
Propósito de la investigación	7
Objetivos de la investigación	7
Objetivos específicos	7
Importancia y justificación	8
Limitaciones	8
Delimitaciones	9
Supuestos básicos	9
Explicación de términos	10
Resumen y proyección	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
Introducción	14
¿Qué es la educación a distancia?	15
Etapas de la evolución de la educación a distancia	19
Educación a distancia y nuevas tecnologías	22
Perfil del aprendiz en línea	25
III. MARCO METODOLÓGICO	30
Resumen del problema	31
Tipo de investigación	32
Diseño de investigación	35
Población de estudio	35
<i>Focus Group</i>	36

Entrevista	38
Resumen y proyección	40
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
Introducción	42
Objetivo 1: Percepción sobre los cursos en línea	45
Flexibilidad académica y administrativa	47
Ahorro de tiempo y dinero	49
Preferencias programáticas	51
Falta de retroalimentación oportuna	52
Escepticismo en los cursos en línea	54
Rol del docente	56
Impersonalidad del diálogo transaccional	58
Desconfianza en contenidos y didáctica	59
Hábitos de lectura	61
Conclusión del primer objetivo	64
Objetivo 2: Satisfacción con la modalidad en línea	64
Los cursos en línea acortan distancias	67
Desinhibición para participar durante el curso en línea	69
Retroalimentación oportuna	71
Investigar fuentes actualizadas y bibliografías en Internet	72
Conclusión del segundo objetivo	73
Objetivo 3: Cursos en-línea: satisfacción y predicción	76
Retroalimentación oportuna por parte del docente	79
Trabajar y estudiar	82
Imposibilidad de traslado a la institución	84
Administración del tiempo	86
Conclusión del capítulo cuatro	87
V. RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
Resumen	89
Planteamiento del problema	89
Propósito de la investigación	90
Objetivos específicos de la investigación	91
Tipo de investigación	92
Resultados	94
Conclusiones	95
Recomendaciones	97
LISTA DE REFERENCIAS	98

## APÉNDICES

A. Carta de Invitación	106
B. Guía de preguntas para entrevista semi-estructurada y <i>Focus Group</i>	108
CURRÍCULUM VITAE	112

## **LISTA DE TABLAS**

1	Frecuencia de mención de las opiniones más relevantes sobre los cursos en línea.	46
2	Factores que influyen en la satisfacción con los cursos en-línea..	66
3	Factores que influyen para el registro de cursos en línea.	79

## **LISTA DE FIGURAS**

1	Nivel de satisfacción con los cursos en-línea.	65
2.	Factores que influyen en el éxito de la educación en-línea.	74
3.	La interacción entre maestro máquina y estudiante.	77

# **CAPÍTULO I**

## **NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO**

### **Introducción**

El avance científico y tecnológico, la globalización de los mercados y las demandas de mejor calidad de vida son factores que han provocado modificaciones sustanciales en las relaciones de producción y de consumo, en las formas de convivencia, en la generación y uso del conocimiento. Estos cambios, han impactado de manera relevante en la forma en que se enseña y aprende. En este contexto, las instituciones de educación superior (IES) han reconocido las implicaciones de estas transformaciones sociales y se han visto en la necesidad de revalorar los procesos de formación profesional en las aulas universitarias. Por su parte, la Universidad Autónoma de Nuevo León en su Visión 2012 ha contemplado la flexibilidad administrativa y académica al sugerir nuevas formas de diseño curricular centradas en el aprendizaje en el desarrollo de competencias. Asimismo, ha sugerido la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la telecomunicación en la estrategia docente.

En este contexto, la importancia de la educación mediante el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información como factor para lograr el desarrollo sustentable, ha sido un punto de acuerdo en los debates sobre el futuro de las instituciones de educación superior en México. La nueva sociedad del conocimiento demanda una respuesta concreta a través de estrategias de un diseño curricular que tome en cuenta no sólo las tendencias de la economía mundial y la globalización de los medios de comunicación, sino también la opinión de los

maestros y estudiantes, ya que ellos son los actores en el proceso educativo. En este sentido, Chacón y Sancho (1995) señalan que las políticas educativas de las instituciones de educación superior deben impulsar un cambio de cultura pedagógica, que tome en cuenta la percepción de los estudiantes, ya que ellos son los destinatarios de los contenidos del aprendizaje.

A fin de responder a las expectativas de la sociedad contemporánea, la Universidad Autónoma de Nuevo León ha establecido su Visión 2012 en donde se plantea una oferta educativa de amplia cobertura y relaciones con áreas estratégicas del conocimiento, prioritarias para el desarrollo regional, nacional e internacional. En cuanto a las modalidades educativas se proyecta institucionalizar la educación a distancia como modalidad no presencial y aprovechar al máximo las tecnologías de la información y de la comunicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje (UANL, 2004). De aquí nace la importancia de la presente investigación, en donde se analiza el fenómeno educativo a distancia en su modalidad en-línea y desde la perspectiva del estudiante, como sujeto del aprendizaje. De esta manera, las expectativas de desarrollar esas exigencias educativas nos han orientado a analizar las diferentes perspectivas de los aprendices.

Para abordar el tema es necesario plantear la educación a distancia como un nuevo paradigma de enseñanza y de aprendizaje, ya que en los últimos años la educación a distancia ha pasado, de ser considerada una modalidad educativa de segunda opción, a ser positivamente valorada por todos los sistemas y niveles educativos. Esta alta apreciación actual ha originado, tanto la aparición de foros especializados sobre educación a distancia y sus implicaciones, como la extensión de ciertas discusiones sobre el tema en otras instituciones educativas que tradicionalmente habían impartido docencia solamente mediante la forma tradicional.

Es importante destacar que las aportaciones de las nuevas tecnologías de la comunicación han contribuido a la transformación global de los procesos educativos, tanto en la forma en que se enseña como la forma en que se aprende (Carey, 1996). Estos sistemas han traspasado los muros del aula tradicional, dando paso al nuevo paradigma educativo identificado como tercera generación de la educación a distancia (Moore & Kearsley, 1996). Algunos otros autores han llegado a señalar que las modernas redes de comunicación nos permiten ahora vivir en una “aldea global” (McLuhan, 1988) y aún otros autores aseguran que las futuras generaciones vivirán en un mundo libre de barreras educacionales (Gude, 1997; Brown, 1992)

En este contexto, Sevillano (1998) comenta que actualmente el aprendizaje de los alumnos está dominado por la tecnología que se usa de modo acrítico, y por tanto de manera irreflexiva. El comentario de Sevillano equivale a afirmar que las ideas clave que deberían fundamentar y orientar la valoración de los procesos de enseñanza y de aprendizaje que se desarrollan en los entornos virtuales educativos deben originarse desde posiciones teóricas similares a las que ayudan a interpretar la construcción de conocimiento que se lleva a cabo en entornos educativos presenciales (Barberá, 2004).

Las generaciones han evolucionado notablemente y se enfrentan a cambios tecnológicos, sociales culturales y éticos. En este contexto, nos indica Cebrián (2003) que dichas generaciones proceden de nuevos sistemas educativos y de una cultura audiovisual y tecnológica, manifiestan nuevas formas de aprender y de adquirir el conocimiento. Sin embargo hoy en día, las escuelas, los hogares y los lugares de trabajo funcionan por separado no en relación a la geografía y circunstancias y en raras ocasiones por un propósito en común. Por otra parte

Internet nos invade por doquier, esta conectado en escuelas, hogares, bibliotecas, museos y servicios comunitarios. Esta conexión ayudará a los alumnos a extender su jornada escolar (Dede, 2000).

En la medida en que se desarrollan nuevas tecnologías cambia el ámbito educativo y se genera un replanteamiento en las actividades didácticas y pedagógicas. La educación no se mantiene al margen de esta sinergia; desde la capacitación laboral hasta post-gradados universitarios figuran en la oferta de las más diversas instituciones educativas en la actualidad y la educación debe enfrentarse a la rapidez de la evolución tecnológica (Duart & Sangrá, 2005). Por lo tanto el alumno debe aprovechar el uso de estas herramientas y comprender sus alcances pedagógicos en su contexto formativo.

Por su parte el Presidente de la República Mexicana, Felipe Calderón (2006) ha manifestado que existe un gran interés y una considerable preocupación por la educación a distancia. Lo anterior se encuentra señalado en el resumen de las 10 propuestas sobre educación. En este documento se hace referencia a la construcción de un México moderno, competitivo y ganador, mediante la integración de los alumnos de educación básica media y superior a la llamada "Sociedad del Conocimiento". Ha manifestado que en un mundo globalizado no basta con saber leer y escribir, menciona que lo de hoy, es el acceso y manejo de las computadoras, el Internet y las telecomunicaciones. Por lo tanto es preciso señalar que los sistemas de educación a distancia han surgido en México como una forma de responder al problema de la demanda educativa, no obstante ello se ha visto frenado porque se carece de una clara identificación y definición de los elementos que constituyen un sistema de educación a distancia (Pontes,1998).

La enseñanza en la UANL, específicamente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, se encuentra en constante evolución trabajando con las expectativas de la Visión 2012. Este documento incorpora en el proceso educativo las innovaciones tecnológicas para facilitar la internacionalización del currículo para la formación de profesionistas y por tal motivo ha implantado este nuevo paradigma educativo de la educación a distancia en su modalidad en línea. Con esta idea se pretende lograr una formación integral con una visión de la problemática global.

Si a todo esto se suman las universidades abiertas y a distancia que existen en el mundo, esta modalidad alcanza una presencia relevante en el desarrollo educativo mundial. Sin embargo, todavía existe un cierto rechazo a esta forma de aprendizaje. Muchos no conocen sus principios, ni sus métodos, ni el desarrollo alcanzado en el mundo, respaldado por organismos internacionales como la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) y la Organización de los Estados Americanos (OEA) y avalado por los resultados obtenidos en el mundo. En consecuencia, se pretende entre docentes y aprendices que impacte positivamente en el proceso educativo.

### **Planteamiento del problema**

¿Cómo consideran los estudiantes la educación en línea? ¿Cuáles son sus actitudes frente a este nuevo paradigma educativo? ¿Qué opinan sobre la efectividad de los cursos en línea? Muchas investigaciones se han diseñado para analizar los factores críticos para el éxito de la educación en línea (Ramírez, 2006) y también se han realizado estudios científicos para analizar la percepción de los docentes en relación con las competencias que deben poseer los profesionales de la educación en línea (González, 2006). Sin embargo, no se han tomado en cuenta las

opiniones y el punto de vista de los estudiantes. La presente investigación pretende llenar este vacío de información.

De esta manera el presente estudio científico explora las opiniones de los estudiantes universitarios en relación con su experiencia personal sobre un curso en línea que se imparte en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Es un estudio de caso en el que se analiza la forma en que los alumnos de un curso en línea perciben esta modalidad educativa. Dichos alumnos pertenecen al grupo 1 del curso titulado "Pensamiento Creativo".

### **Declaración del problema**

Al hablar de procesos metodológicos Hernández, Fernández y Baptista (2006), sugieren que la declaración del problema se realice mediante una pregunta de investigación que focalice el problema de estudio. Tomando en cuenta esta sugerencia, el problema se planteó de una manera clara y precisa en los siguientes términos:

*¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León en-relación con la educación en-línea y de qué manera influye su percepción para inscribirse en otros cursos impartidos bajo esta misma modalidad?*

Para responder a esta pregunta se analizó a un grupo de 15 estudiantes que cursaron la asignatura de "Pensamiento Creativo 1", durante el período escolar de agosto a diciembre 2006. Es importante destacar que la percepción de los aprendices es el paso inicial para mejorar un sistema educativo, ya que se toma en cuenta la opinión de los usuarios del mismo.

## **Propósito de la investigación**

El propósito central del presente trabajo consiste en explorar la percepción de los estudiantes en relación con los cursos en-línea que se imparten en la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Para ello se tomó como referencia el curso de “Pensamiento Creativo” en su modalidad en-línea. De esta manera las unidades de observación de donde se sacó la información relevante fueron todos los alumnos que cursaron dicha asignatura.

## **Objetivos de la investigación**

En el presente estudio se trabajó con objetivos en lugar de hipótesis. Esto fue debido a que no se pretende establecer ninguna correlación entre variables, sino explorar y describir un hecho de la realidad. En la pregunta central de investigación que se plantea no se aprecia ninguna relación entre variables. Sin embargo, Kerlinger (1988) señala que no todos los problemas de investigación relacionan claramente dos o más variables. Y añade que el foco de atención puede ser un proceso o una categorización. Este fue el caso del presente estudio.

## **Objetivos específicos**

Dado lo anterior, los tres objetivos que se plantearon en la presente investigación y que fueron la guía para el estudio son los siguientes:

1. Explorar cuál es la percepción de los estudiantes sobre los cursos en-línea.
2. Determinar los factores que influyen en la satisfacción de los cursos en-línea.
3. Determinar de qué manera la satisfacción personal es predictora para el registro en otros cursos en línea.

## **Importancia y justificación del estudio**

En las aproximaciones descritas anteriormente aparece en forma clara la idea del estudio, enfocándose a la percepción del alumno ante esta opción educativa, lo que supone un alto grado de interés y compromiso del alumno con esta modalidad educativa. La responsabilidad del aprendizaje recae en el alumno, que debe planificar y organizar su tiempo para responder a las exigencias del curso en el que está inscrito.

Desde la perspectiva teórica la presente investigación sentará las bases para posteriores estudios en esta área de investigación, ya que la identificación de satisfactores es la base para predecir la aceptación de la oferta educativa.

Los resultados de la presente investigación serán de gran utilidad para todo aquel profesor que imparte cursos en línea, ya que es de gran importancia comprender el punto de vista del estudiante debido a que éste actúa como un catalizador para mejorar la actividad docente en este modelo educativo. Además, esta investigación es de gran utilidad para determinar las expectativas del estudiante en línea y de esta manera mejorar el diseño de cursos a distancia.

En este sentido, la presente investigación encontrará su aplicación práctica porque busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar el entorno en donde se desarrolla el acto educativo teniendo al estudiante como último beneficiario de este esfuerzo de investigación científica (Zorrilla, 1993).

## **Limitaciones**

Uno de los obstáculos a los que se enfrenta el presente estudio es la escasa literatura en relación con la percepción del aprendiz o alumno en este nuevo

paradigma educativo. Es importante destacar que hay muy pocas investigaciones que estudian las percepciones de los alumnos que experimentan en carne propia las bondades y problemas de esta modalidad educativa.

### **Delimitaciones**

Es preciso aclarar que en el presente trabajo se pretende realizar un estudio de caso tomando en cuenta a un grupo de 15 alumnos de la asignatura en línea identificada como “Pensamiento Creativo 1” en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Desde este punto de vista el estudio de casos no es una elección de método, sino del “objeto” o la “muestra” que se va a estudiar.

El presente estudio, debido a que es un estudio de caso, será una aportación parcial que toma en cuenta un grupo determinado, en una fecha determinada; por lo tanto no se espera que los resultados de este estudio se puedan generalizar a otros grupos fuera de este contexto. Es lógico pensar que en otros grupos, incluso en otras universidades existen diferentes patrones de gestión y administración educativa que constituyen importantes factores que se deben considerar y que pueden variar en los resultados (Hernández & Montoya, 1995).

Por otra parte el estudio no pretende establecer ninguna correlación ni buscar causas, ni efectos, sino que solamente explora y describe un fenómeno en particular.

### **Supuestos básicos**

La investigación tomó como base las siguientes suposiciones:

1. Se supone que es posible inferir la actitud del estudiante en relación con los cursos en línea mediante la expresión de sus opiniones.
2. Se supone que la opinión de los estudiantes cuenta con un criterio de

validez y credibilidad aceptable.

3. Se supone que la opinión de los estudiantes tendrá validez únicamente en referencia al asunto específico en cuestión.
4. Es posible determinar la opinión de los estudiantes utilizando estrategias de investigación como la entrevista semi-estructurada o la técnica de *Focus Group*.

### **Explicación de términos**

Las palabras que utilizamos en el hablar cotidiano son signos lingüísticos que pueden tener diferentes connotaciones de acuerdo al contexto de la cadena lineal del habla o la escritura. A continuación se describen algunos términos utilizados en el presente trabajo que están directamente relacionados con el asunto que se estudia.

*Actitud.* En el presente estudio se entiende por actitud una forma de motivación que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

*Estudiante o Aprendiz.* Se entiende por estudiante o aprendiz a la persona que está registrada en el curso de “Pensamiento Creativo 1” que se imparte en la modalidad en línea, en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

*Asignatura.* Unidad básica de un plan de estudios; consistente en un conjunto de temas de una disciplina o de un área de especialización. A la asignatura le corresponde un valor determinado de créditos.

*Currículo.* Conjunto de conocimientos, actividades, experiencias, métodos de enseñanza y otros elementos y medios empleados para alcanzar los objetivos de la acción educativa en un campo determinado.

*Curso.* Unidad de enseñanza aprendizaje en la que se ofrece un conjunto de conocimientos utilizando métodos y apoyos didácticos y procedimientos específicos de evaluación.

*Educación a distancia.* Tipo de comunicación educativa que incluye tres componentes: (a) el instructor y los participantes se encuentran separados por la distancia geográfica, (b) la comunicación es interactiva y de doble vía, y (c) propicia el aprendizaje autónomo de los estudiantes (Allende, 1994; Garrison, 1989; Moore & Kearsley, 1996; Moreno, 1995a). El término “educación a distancia” con frecuencia se usa como intercambiable con el término “aprendizaje a distancia”. Es importante señalar que, para el propósito de este estudio, la educación abierta y educación a distancia no son conceptos distintos ni excluyentes, sino complementarios. En ocasiones se fusionan, aportando cada una sus características: la primera con la apertura de tiempos, ritmos, espacios, métodos, currículo, criterios de evaluación y acreditación; y la segunda, con el diseño e instrumentación de medios y tecnología para establecer la comunicación distante entre todos los participantes en el proceso educativo (Moreno, 1995b).

*Educación en línea.* Es una modalidad de la educación a distancia en donde el proceso de enseñanza aprendizaje se lleva a efecto mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como lo son la *Internet* y la comunicación mediante las computadoras en red.

*Experto en educación a distancia.* Persona que trabaja o que se encuentra incorporada a una institución académica, en la cual desempeña algún rol administrativo o académico en la modalidad de educación a distancia. Para efectos de estudio esta persona debe tener, al menos, tres años de experiencia en esta modalidad educativa (Thach & Murphy, 1995).

*Nuevas tecnologías de la comunicación.* Medios que facilitan la comunicación entre dos o más personas en diferentes ubicaciones y que tienen una base electrónica y digital (Williams, Rice & Rogers, 1996). La comunicación mediante esta tecnología puede ser visual, auditiva, audiovisual o textual. Ejemplos de esta tecnología son: La comunicación mediante computadoras, teléfonos, facsímiles, sistemas de videoconferencia, transmisiones satelitales, Internet y sistemas audio gráficos de multimedia.

*Paradigma educativo.* Es un modelo o forma estandarizada para actuar o realizar ciertas actividades en el campo de la educación.

*Percepción.* Proceso adaptativo mediante el cual se extrae la información del exterior. Fenómeno subjetivo, ya que un mismo objeto nunca es percibido de la misma manera por dos personas (Castañeda 1992).

*Profesional de la educación a distancia.* Persona que esta desempeñando algún rol en el campo de la educaron e a distancia. Puedes ser en la universidad, la industria o los negocios.

*Tecnología educativa.* Diseño, implementación y evaluación de recursos tecnológicos para una comunicación efectiva, durante el proceso educativo (Palavicini, 1994).

## **Resumen y proyección**

La presente investigación contiene cinco capítulos estructurados de la siguiente forma. El capítulo primero se titula “Naturaleza y dimensión del estudio”, presentando una introducción del tema investigado, planteamiento y declaración del problema, propósito y objetivos de la investigación, limitaciones y delimitaciones, importancia y justificación del estudio, suposiciones y la definición de términos relacionados con el tema de la presente tesis.

El segundo capítulo presenta una revisión de la literatura más relevante que se encontró en relación con los objetivos del presente estudio.

En el tercer capítulo se presenta la metodología que se siguió en esta investigación. Se describe el procedimiento para elegir la población y muestra para el estudio, el diseño o estrategia de investigación, la construcción y distribución de cuestionarios y la técnica para el análisis de los datos, se describe el procedimiento para la selección de la población y la muestra para el estudio, se explica el diseño o la estrategia de investigación, la construcción de los formularios para el *focus groups* y la técnica para el análisis de datos.

En el capítulo cuarto se analizan y discuten los datos. Contiene los principales hallazgos y los resultados obtenidos en relación con los tres objetivos de esta investigación.

En el quinto capítulo se presentan el resumen, las conclusiones y las recomendaciones que se derivan de este trabajo.

Finalmente, se presentan la bibliografía, los apéndices, los datos estadísticos pertinentes al estudio y el *curriculum vitae* del investigador.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### Introducción

Con la finalidad de formar un marco conceptual de referencia que sustente el campo de la investigación, en el presente capítulo se expone una disertación de la información más relevante en torno al tema de la Educación en línea y la percepción de los aprendices así como también sus antecedentes. A fin de establecer un marco teórico de referencia que contextualice las preguntas y objetivos de investigación (Grajales, 1996). Para tal efecto, se consultaron fuentes bibliográficas, hemerográficas y electrónicas. Asimismo, se realizaron entrevistas semi-estructuradas y una reunión de *focus group* para recabar información por parte de los participantes en este estudio. De esta manera, en el presente capítulo se presenta una revisión del tema relacionada con la percepción del alumno de sus asignaturas en línea.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que la literatura extranjera es de gran utilidad al investigador nacional, porque ofrece buenos puntos de partida y sirve de guía en el enfoque y tratamiento que se da al problema de investigación. En el presente estudio fue escasa la literatura relacionada con la percepción de los alumnos de las asignaturas en línea en México, así que apoyado con estos autores ya mencionados se acudió a la consulta de obras elaboradas en el extranjero. Sin embargo, es importante notar que las referencias a otros países tienen como punto de partida su propio marco referencial, debido al estado de desarrollo en que se

encuentran las nuevas tecnologías de la información y la cultura propia de cada país. En este sentido, Hernández y Montoya (1995) señalan que los programas de educación a distancia tienen características peculiares propias del entorno en que surgen. En este mismo contexto, Bautista (1997) añade que la tecnología educativa empleada para apoyar esos programas incorpora significados propios de la cultura en que se desarrollan.

### **¿Que es la educación a distancia?**

Durante este último tiempo, la educación a distancia ha ido abriéndose un espacio legítimo dentro del concierto educacional mundial; universidades virtuales, aulas virtuales, autoaprendizaje, bibliotecas electrónicas o videoconferencia con el profesor, son algunas de las características que definirán la forma de trabajar de docentes y alumnos del siglo XXI.

Actualmente los sistemas de educación a distancia requieren de profesionales dotados de competencias que no son abundantes en el actual mercado laboral; por lo tanto se hace necesaria la capacitación en esta área específica de conocimiento (Álvarez, 1996). En este sentido, la educación a distancia es una modalidad que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y sólo se relacionan de manera presencial ocasionalmente. La relación presencial depende de la distancia, el número de alumnos y el tipo de conocimiento que se imparte.

Desde una perspectiva del proceso instruccional, esta modalidad permite transmitir información de carácter cognoscitivo y mensajes formativos, mediante

medios no tradicionales. No requiere una relación permanente de carácter presencial y circunscrito a un recinto específico. Es un proceso de formación autodirigido por el mismo estudiante, apoyado por el material elaborado en algún centro educativo, normalmente distante.

Aunque esta modalidad educativa tiene una larga tradición en las formas impresas de los distintos pueblos y naciones, actualmente ha evolucionado de forma impresionante hacia un futuro aún desconocido. La educación del siglo XXI puede no tener relación con la del siglo XX, por lo menos en el diseño instruccional, pero sí en la intencionalidad, ya que constituye una solución para aquellas personas que, por motivos culturales, sociales o económicos, no se adaptan o no tienen acceso a los sistemas convencionales de educación.

Existen tres elementos que caracterizan de manera relevante a la educación a distancia los cuales se mencionan a continuación:

- Separación física de los maestros y de los estudiantes en la mayor parte del proceso de enseñanza-aprendizaje. Principalmente cuando la instrucción está diseñada solamente para la educación en línea.
- El uso de los medios tecnológicos y electrónicos para unir a maestros y estudiantes en una interacción distante que supere las distancias del tiempo y del espacio.
- El uso de comunicación en ambos sentidos entre estudiantes e instructores. Esta comunicación puede ser en tiempo real o de manera asincrónica.

La educación a distancia requiere de la utilización de diversas vías y medios para la obtención del conocimiento, ya que por sus objetivos y las características propias del sector de la población a que van dirigidos sus servicios, es imposible emplear las formas presenciales tradicionales del proceso de enseñanza aprendizaje localizado y sincronizado espacial y temporalmente. Coherente con estas ideas, la *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)* y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) han programado entre sus temas prioritarios la enseñanza abierta y a distancia, especialmente aquella que se apoya en las nuevas tecnologías electrónicas de comunicación. No obstante la educación no está al alcance de todas las personas en México. Conforme al señalamiento de Moreno (1995) la educación en la sociedad de la información ha de ser un factor de igualdad social y de desarrollo personal, un derecho básico y no únicamente un producto de mercado. Los grupos de alto riesgo en términos informacionales, los infoparías, han de ser objeto de acciones positivas por parte de los poderes públicos y por lo tanto debe evitarse que las nuevas tecnologías acrecienten las diferencias sociales existentes o creen sus propios marginados. Moreno insiste en afirmar que nuestros centros educativos no están preparados para afrontar la parte que les corresponde en este desafío.

En este mismo sentido otro autor cita que los sistemas de educación a distancia han surgido en México como una forma de responder al problema de la demanda educativa, no obstante ello se ha visto frenado porque se carece de una clara identificación y definición de los elementos que constituyen un sistema de educación a distancia (Pontes, 1998).

A principios de la década del 90, según una encuesta de la UNESCO realizada a 61 instituciones de educación a distancia en América Latina, 42 de ellas de Educación Superior, se constató que de forma general se ha mantenido el medio escrito como la columna vertebral del sistema de enseñanza a distancia, complementando su acción con un sistema de asesoría académica proporcionada por una red de centros locales en donde se produce el contacto humano entre el estudiante y el asesor, y donde los medios audiovisuales colaboran en el proceso de una forma complementaria. La encuesta arrojó que los medios impresos: guías, textos, etc., además de audiocasetes, videos, la tutoría y el teléfono, eran los recursos más utilizados. En segundo lugar estaban la radio, la televisión y el correo. Y en tercer lugar el satélite y la instrucción mediante computadoras y redes de computadoras.

La descripción anterior no corresponde exactamente con la realidad actual. Son numerosas las instituciones universitarias de educación a distancia en América Latina que han incorporado las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Justamente el trabajo que se presenta a continuación expondrá algunas consideraciones con relación al impacto de las nuevas tecnologías en el desarrollo de esta modalidad educativa. Para ello se detiene inicialmente en el análisis de la evolución que ha experimentado y la interacción que ha tenido con el desarrollo tecnológico en sus diferentes etapas.

## **Etapas en la evolución de la educación a distancia**

Sus orígenes se ubican a finales del siglo XIX si analizamos el término desde el punto de vista conceptual. Si embargo, podemos ir mucho más atrás si nos remontamos a las primeras manifestaciones de esta modalidad de enseñanza que se reportan en la literatura con un carácter más intuitivo y más informal. Las nuevas tecnologías de la comunicación que han irrumpido en la actualidad, han sembrado la simiente de una transformación global en los procesos educativos. Han trascendido las fronteras del tiempo y del espacio hasta el disparo mismo de la instantaneidad. Actualmente se habla de una tercera generación de la educación a distancia (Rocha, 1998).

En esta tercera generación de educación a distancia, los nuevos medios de comunicación han liberado al proceso de enseñanza-aprendizaje de las fronteras físicas del aula convencional (Owston, 1997). El uso de satélites, internet, sistemas *multimedia*, computadoras en red, televisión interactiva y sistemas de teleconferencia, caracterizan esta nueva era (Moreno, 1995). Se predice que esta modalidad educativa será la de mayor crecimiento en el futuro (Spikes, 2003). Los avances en la comunicación tecnológica, la reducción de costos y los nuevos paradigmas educativos, centrados en el auto-aprendizaje, son algunas de las razones que justifican esta tendencia (Allende, 1994; Thach & Murphy, 1995).

Pero el verdadero despliegue de esta modalidad educativa se da a partir de 1960 y es en la historia que sigue a partir de esta fecha, que encontramos delimitadas cuatro etapas importantes más conocidas como generaciones, tal como se habla de generaciones de computadoras en la historia de la computación electrónica. El criterio para esta clasificación se basa en los medios de enseñanza empleados en cada una de ellas. Estas generaciones son:

## Primera generación

Hasta los años 60 Estudios por correspondencia.

Se utiliza el texto impreso distribuido a los estudiantes por correo postal, muchas veces el mismo material de estudio que se utilizaba en la enseñanza presencial

Las primeras manifestaciones de la modalidad de estudio a distancia se basaban fundamentalmente en la producción y distribución de los materiales educativos impresos: textos, cuadernos de ejercitación, etc. Su difusión se realizaba principalmente por la vía del correo postal. Muchos de estos cursos eran eminentemente prácticos y los estudiantes recibían las herramientas mínimas para realizar dichas prácticas. La comunicación entre profesores y estudiantes y entre los propios estudiantes en estos primeros modelos fue marginal o casi inexistente. A esta etapa se le reconoce como primera generación.

Después de 1930 se produjo un auge en los medios masivos de comunicación y posteriormente estos medios se introdujeron en la educación a distancia dando un significativo impulso a esta modalidad educativa..

Sin embargo Watkins y Wright (1991) opinan que la educación a distancia se inicia en Europa en el año de 1850 para expandirse a otros países. Harris (1990) puntualiza que las revistas ya definían esta modalidad desde hace veinte años en Estados Unidos de Norte América. Mientras que en México las revistas especializadas en este tema no abundan.

### Segunda generación

Uso de radios, televisores, grabadoras y teléfonos, en combinación con guías de estudio y recursos bibliográficos locales Según informe de la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). A fines de la década del 60 ya existían más de 15 países utilizando la radio y la televisión educativas, entre los cuales se encuentran Inglaterra, Alemania, España, África, Australia y Estados Unidos. En América Latina se difundió el uso de la radio y la televisión educativa. Estos medios han ocupado históricamente un lugar importante en la educación de masas, la alfabetización, la cultura sanitaria y el mejoramiento de la calidad de vida.

A fines de los años 60 y década del 70, por lo anteriormente expuesto es que se considera que la segunda generación de la educación a distancia tiene sus raíces tecnológicas en los años 60, con la difusión de la radio y la televisión. En la actualidad los medios de comunicación están presentes en casi todos los hogares mexicanos.

### Tercera generación

En los años 80 se da un empleo sistemático de la computación junto con los elementos componentes de la primera y segunda generación en los sistemas de educación a distancia. Esta convergencia de medios ha sido identificada por Rocha (2006) como una *mediamorfosis*, según la cual los medios no se destruyen sino que solamente convergen y se transforman.

Con la aparición y rápida proliferación de las computadoras personales en la década del 80, comienza a sustentarse el uso de la computación como medio de aprendizaje. Para ello se diseñan tutoriales y entrenadores que eran enviados, por el

correo postal a los estudiantes utilizando soportes magnéticos como el casete y el disquete. Estos medios también comenzaron a emplearse para enviar textos a los estudiantes y obtener la retroalimentación necesaria desde ellos. Surge una tercera generación marcada por el empleo sistemático de la computación con los elementos componentes de la primera y segunda generación en los sistemas de educación a distancia. Actualmente se habla de una tercera generación de la educación a distancia (Moore & Kiersley, 1996).

Las nuevas tecnologías de la comunicación que han irrumpido en la actualidad, han sembrado la simiente de una transformación global en los procesos educativos. Han trascendido las fronteras del tiempo y del espacio hasta el disparo mismo de la instantaneidad. En términos de McLuhan (1988), gracias a los nuevos medios ahora se habla de una comunicación directa e inmediata en la nueva aldea global, semejante a la que existía desde tiempos inmemoriales en la aldea tradicional.

Por otra parte, a la par de este innovador movimiento en la educación surgen las mega universidades en países como el Reino Unido, Francia, España, Turquía, India y China, entre otras, con una población de 100 mil estudiantes cada una de ellas, laborando bajo el amparo de la tecnología y haciendo una combinación de medios tecnológicos tradicionales y digitales para cumplir su objetivo

### **Educación a distancia y nuevas tecnologías en el contexto actual**

La instrucción asistida por computadora y el entrenamiento basado en computadora, la educación vía Internet y la educación virtual son términos relacionados a sistemas que se utilizan para realizar diversas actividades de

enseñaza, aprendizaje, asesoría, orientación y capacitación (Núñez-Esquer & Sheremetov, 1999).

Los grandes desafíos de los países en desarrollo exigen transformar las estructuras de las instituciones educativas para atender las demandas de acceso a la educación superior. Esto es especialmente cierto para los diversos grupos sociales que, por diferentes razones, no tienen acceso a la educación o requieren de mayor flexibilidad (Sánchez-Soler, 1999).

Para enfrentar este desafío, la Comisión Internacional para la Educación del Siglo XXI subraya la importancia de la educación abierta y a distancia, y considera, entre sus objetivos prioritarios, la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación para apoyar los procesos educativos. Coherente con estas declaraciones, la UNESCO y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) han programado entre sus temas prioritarios la enseñanza abierta y a distancia, especialmente aquella que se apoya en las nuevas tecnologías electrónicas de comunicación

En este mismo sentido cabe mencionar las características de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la educación a distancia se caracterizan por:

1. el uso de las redes y satélites para la comunicación mediante computadoras que permite la realización de conferencias electrónicas, reuniones y discusiones a distancia,
2. la formación de grupos con intereses específicos,
3. la consulta a bases de datos u otras formas de almacenaje y recuperación de información,

4. el trabajo en grupos y su consiguiente intercambio,
5. la proyección hacia una “universidad virtual” con todas las posibles funciones de una universidad real,
6. la integración de centros de información y bibliotecas virtuales,
7. la instrucción y entrenamiento asistidos por computadoras o dirigidos por ella, y
8. el uso de la multimedia, hipertexto e hipermedia para dichos propósitos.

Las nuevas tecnologías propician que se resuelva, en parte, la carencia de retroalimentación del sistema, interacción profesor - estudiante y estudiante – estudiante, trabajo grupal, acceso a los recursos de información nacional e internacional.

Al desarrollo de programas educacionales que no tienen barreras espaciales ni temporales, se agrega ahora la interactividad entre el emisor del mensaje educativo y el receptor. Por tanto, el mensaje educativo, a la larga, podrá ser recibido en toda su integridad y riqueza. Además, como interactividad también se incluye el diálogo entre el usuario y un sistema que dispone de informaciones o de recursos, lo que no es posible dentro de los medios unidireccionales donde el receptor es un agente pasivo que solamente recibe información.

Cabe señalar que son tres elementos que se destacan en la incidencia de las nuevas tecnologías en el desarrollo social y, por supuesto, que tienen un papel preponderante en la esfera de la educación como lo son el fenómeno Internet , las redes de aprendizaje y la tecnología *multimedia*.

En tiempos más recientes encontramos indicios de la educación extramuros en la conocida enseñanza por correspondencia que inició con la *British Open University*. Entre los principales países que impulsaron esta modalidad destacan: Inglaterra, Estados Unidos de Norteamérica, Suecia y Francia, iniciando con los estudios de idiomas. Sin embargo Watkins y Wright (1991) opinan que la educación a distancia se inicia en Europa en el año de 1850 para expandirse a otros países. Harris (1990) puntualiza que las revistas ya definían esta modalidad desde hace veinte años en Estados Unidos de Norte América. Mientras que en México son escasas las revistas relacionadas con esta temática. En este mismo contexto autores como Spikes (2003) predicen que esta modalidad educativa será la de mayor crecimiento en el futuro. Los avances en la comunicación tecnológica, la reducción de costos y los nuevos paradigmas educativos, centrados en el auto-aprendizaje, son algunas de las razones que justifican esta tendencia (Allende, 1994; Thach & Murphy, 1995).

### **Perfil del aprendiz en línea**

En la actualidad es muy común ver a un grupo completo de alumnos organizar una sesión de *chat* por algún sistema de mensajería instantánea, crear complejos directorios de cuentas de correo y manipular todo tipo de información que el Internet les proporciona. En muchas ocasiones han sido ellos los primeros en usar el video proyector y la computadora (ordenador) portátil para sus presentaciones en el aula, y le han venido dando a los docentes un ejemplo de apertura y disposición hacia lo nuevo, lo reciente y lo práctico. En suma, en algunos casos han sido pioneros en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información.

En este mismo sentido es de vital importancia tomar en cuenta que en la actualidad el aprendiz de educación a distancia, se encuentra en pleno crecimiento y desarrollo en el ámbito tecnológico y, por lo tanto, cada instante depara la posibilidad de cambios, es un aprendiz específico, con rasgos bien definidos y que podemos caracterizar de la siguiente de esta forma:

- Mantiene una sólida formación previa que implica tener muchas horas como alumno presencial.
- Asume un estilo de aprendizaje activo, gustoso de participar, analizar y dispuesto a opinar sobre lo que se le propone.
- Un aprendiz que quiere aprender, que tiene la decisión y la necesidad de aprender.
- Un aprendiz que mantiene alta motivación y sabe cómo controlar su propio aprendizaje.
- Es un alumno que ha aprendido cómo aprender o está tratando de adaptarse a los nuevos desafíos y cambiar constantemente que aprovecha al máximo las orientaciones que recibe de su tutor o profesor a distancia.

De lo anterior se destaca la importancia de la interacción que se establece en los cursos de Educación a Distancia que atribuyen el cambio cognitivo. Afirman que la toma de conciencia de una respuesta diferente de la propia es la que produce un conflicto interno en el sistema cognitivo del sujeto (Risso, 2003).

Un estudio llamado "Informe de la Formación a distancia 2005", realizado en Madrid en el mismo año por el Centro de Estudios Financieros (CEF), donde el Subdirector Arturo de las Heras (2005) ha hecho públicas hoy las conclusiones,

destacaron características y perfiles del estudiante típico a distancia y en la actualidad es hombre o mujer indistintamente,

- tiene entre 29 y 31 años
- trabaja y realiza el curso por su propio interés más que por necesidades laborales, si bien la inmensa mayoría encuentra los conocimientos adquiridos de utilidad para el desempeño de su trabajo.
- está familiarizado con el uso de Internet y las nuevas tecnologías.

También cabe destacar el alto grado de satisfacción general con la preparación que manifiestan los alumnos. Un 74 por ciento de los cuales los calificó como elevado o muy elevado. Este informe profundizó en las causas que llevan a los alumnos a optar por esta modalidad de enseñanza, así como en sus hábitos de comportamiento. Por último, el informe realiza un perfil tipo sobre el alumno de hoy de la modalidad de cursos a distancia.

Destaca una casi total paridad entre hombres y mujeres, además de que son personas que se encuentran trabajando en el momento de realizar el curso (88 por ciento). El resto de las características nos permiten hablar de una persona de entre 28 y 31 años, que trabaja, estudia por la noche y es usuario habitual de Internet y las Nuevas Tecnologías. La franja horaria del día que emplean para estudiar las materias del curso es entre las 20 y las 23 horas (46 por ciento de los casos). El nivel de confianza del informe es del 99,7 por ciento con un margen de error de  $\pm 3,5$  por ciento (Heras, 2005).

Esta situación refleja la necesidad que tienen las universidades de llevar a cabo estudios sobre las características y el comportamiento de los estudiantes durante su preparación profesional, en relación con los factores que influyen con los nuevos paradigmas educativos.

En este mismo contexto de los nuevos paradigmas educativos y la educación a distancia existe otro estudio que arroja información en relación con el diseño instruccional, médula espinal de la educación en línea. Dicha investigación fue realizada y publicada por Navas y Rodríguez (2005) de la Universidad Metropolitana de Caracas en Venezuela, respecto a su proyecto de diseño instruccional que consistió en un Programa de Capacitación para ser aplicado en el uso de las nuevas tecnologías. Estos investigadores concluyen que dicha propuesta de capacitación es una excelente oportunidad para obtener a corto plazo destrezas y habilidades necesarias para incorporar la tecnología en los procesos instruccionales. Esta es una razón adicional para considerar a la tecnología instruccional como un factor importante en el campo de la educación en línea.

En una evaluación realizada en Oklahoma, Dillon et al. (2003) descubrieron que la comunicación entre los estudiantes y el instructor, así como entre los estudiantes y el personal de apoyo, era muy importante en la experiencia total de aprendizaje. Un estudio efectuado en Georgia, Yi y Majima (1999) encontró que la comunicación entre estudiantes de diferentes sitios promovía el aprendizaje y creaba un ambiente de equipo.

Por otra parte, un estudio realizado por Telg (2001) para determinar las habilidades y conocimientos de los estudiante de la educación a distancia, arrojó como resultado que los estudiantes deberían poseer autocontrol de su tiempo y un alto grado de responsabilidad y autodisciplina para cumplir con su rol de estudiantes.

En conclusión, se habla acerca del perfil y las características del aprendiz, como las habilidades y destrezas que se van adquiriendo a través de la interacción con la educación en línea. Esta información nos es de gran utilidad, ya que podemos

situar características demográficas y de habilidad para ubicar al aprendiz en línea en un contexto educacional.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Introducción**

En este capítulo se describe la estrategia científica que se siguió para responder a las preguntas que originaron la presente investigación y alcanzar los objetivos propuestos. Se concibe el diseño de investigación como un proceso que, utiliza métodos científicos, para obtener nuevos conocimientos en el campo de la percepción de los alumnos en línea. En este trabajo se abordó la situación particular de los estudiantes de la asignatura de “Pensamiento Creativo 1” de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Se aborda el tema desde la metodología de estudio de casos, a través de análisis cualitativo (sin dejar de lado el aporte de algunos instrumentos cuantitativos), y triangulando los datos de las entrevistas en profundidad con la documentación y las encuestas efectuadas a todos los participantes involucrados en el problema de investigación.

De esta manera el proceso lógico que se empleó como guía del presente estudio se enfocó al análisis de las percepciones de los alumnos del nuevo paradigma educativo: la educación en línea. En la primera sección de este apartado se hace un resumen del problema que se plantea. En la segunda, se define el tipo de investigación que se realizó. De igual manera se identifica, se define y se describe la

población de estudio, se formulan las preguntas de investigación de una manera clara y precisa. En la tercera sección se describen los instrumentos que se aplicaron y los procesos que se utilizaron para su elaboración; asimismo, se estipulan las pautas a seguir en la administración de los instrumentos y la recolección de los datos y, finalmente, se determinan los procesos y las técnicas para el análisis de los mismos.

### **Resumen del problema**

Las generaciones han evolucionado notablemente, se enfrentan a cambios tecnológicos, sociales culturales, éticos y demás. En este contexto, nos indica Cebrián (2003) dichas generaciones ya proceden de nuevos sistemas educativos y de cultura audiovisual y tecnológica, manifiestan nuevas formas de adquirir el conocimiento, y, por tanto de aprender. Sin embargo, hoy en día, las escuelas, los hogares y los lugares de trabajo funcionan por separado no en relación a la geografía y circunstancias y en raras ocasiones por un propósito en común. Por otra parte la Internet nos invade por doquier, esta conectado en escuelas, hogares, bibliotecas, museos y servicios comunitarios. Esta conexión ayudará a los alumnos a extender su jornada escolar (Dede, 2000).

En la presente investigación se abordó la problemática de la incorporación de tecnología de la información y de la comunicación en el proceso educativo, a partir de un estudio de un caso. Para ello se realizó un trabajo de campo en el cual se analizó cómo perciben los alumnos la educación a distancia. Dichos alumnos pertenecen a un grupo de enseñanza en línea que cursa la asignatura de "Pensamiento Creativo 1".

Como se planteó en el primer capítulo, el problema que dio origen al presente estudio se estableció en forma clara y precisa (Kerlinger, 1988) mediante la siguiente pregunta de investigación:

*¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León en-relación con la educación en-línea y de qué manera influye su percepción para inscribirse en otros cursos impartidos bajo esta misma modalidad?*

Como se puede apreciar, de este planteamiento se desprende que el propósito central del presente estudio consistió en explorar y describir la percepción que tienen los estudiantes en relación con los cursos impartidos a través de una nueva modalidad educativa identificada como educación a distancia. Sin embargo, como se hizo notar en el capítulo primero al explicar los términos, el concepto de educación a distancia es muy amplio, por esta razón en el presente estudio se especifica que se abordará solamente la modalidad de los cursos en-línea. Para ellos se tomó como referente un curso en-línea que el mismo autor del presente trabajo imparte en la facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León y que, dentro de la *curricula*, se identifica como “Pensamiento Creativo 1”.

### **Tipo de investigación**

Básicamente la presente investigación se puede caracterizar como exploratoria y descriptiva, conteniendo también algunos aspectos explicativos e interpretativos y se enmarcó dentro del paradigma cualitativo. (Hernández, Fernández y Baptista 2006). Es exploratoria porque se aborda un tema bastante actual pero poco

estudiado aún en temas específicos como es la percepción que tienen alumnos sobre la educación en línea. La investigación cualitativa permite explorar fenómenos mediante preguntas abiertas que se aplican en entrevistas semi-estructuradas y a través de la observación externa o participante.

Al pretender identificar y describir la percepción del aprendiz en línea, el estudio buscó descubrir “qué es y cómo se manifiesta un fenómeno”, más que explicar las causas que producen un efecto. Por lo tanto, se trató de describir y establecer las bases para estudios posteriores (Babbie, 2004).

La presente investigación se enmarca dentro de un paradigma cualitativo empleando dos técnicas para la recabación de datos: (a) entrevista semi-estructurada y (b) *focus group*.

En su primera parte, esta investigación explora la realidad mediante entrevistas. En su segunda parte, se aplicó el *focus group* donde participaron los 15 alumnos que cursan en la modalidad en-línea la materia de “Pensamiento Creativo 1”. Posteriormente, tal y como lo señalan Krueger y Casey (2000), se hizo un análisis del contenido de las transcripciones del grupo de enfoque (*focus group*) haciendo uso del sistema computacional NUDIST. La información se detalla en un apartado posterior de este mismo capítulo.

Borg y Gall (1996) recomiendan que en una investigación se considere también la referencia temporal. En virtud de que la investigación se llevó a cabo en un solo momento de la linealidad del tiempo, se le considera como transversal. En cuanto a la referencia temporal el estudio se realizó durante los meses de septiembre y octubre del 2006. Así también declaran estos autores, que la mayor parte de los estudios relacionados con la comunicación educativa se categorizan en dos clases: descriptivos o de relación causal. Como el propósito de este estudio fue

identificar, analizar y describir las percepciones de los alumnos sobre el campo de la educación en línea; en primer lugar, fue de naturaleza exploratoria y descriptiva.

Cabe reiterar que el presente estudio buscó describir “qué es”, más que explicar las causas de un fenómeno, se trató de descubrir algo relativamente nuevo y establecer las bases para estudios posteriores (Babbie, 2004).

Aún y cuando la investigación cuantitativa ha demostrado su utilidad en muchos ámbitos de la investigación científica, en el campo de la comunicación educativa es mejor utilizar estrategias de naturaleza cualitativa para la recolección y análisis de los datos. En este sentido, Willis (2001) recomienda que la exploración, identificación y descripción de opiniones, se haga utilizando métodos más cualitativos que cuantitativos.

Mientras que el propósito de la investigación cuantitativa es explicar, predecir o controlar, la investigación cualitativa se interesa en comprender el significado de una experiencia y describir la conducta de las personas desde su propia perspectiva (Bogdan & Biklen, 1992; Merriam, 1988). Por esta razón se estableció un contacto directo con los estudiantes que participaron en la muestra para extraer sus opiniones y comprender las motivaciones que subyacen a su expresión verbal. Por su parte, Borg y Gall (1996) también señalan que la investigación cualitativa es el paradigma recomendado cuando el investigador trata de determinar qué debe conocer la gente para poder hacer lo que hacen en su trabajo. Donde los investigadores cuantitativos creen que hay una sola realidad que se puede observar y medir, los investigadores cualitativos consideran que hay múltiples realidades. Estos últimos consideran que el mundo no es solamente una cosa objetiva, sino una función de la interacción y de la percepción personal (Cohen & Manion, 1990).

### **Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación es no experimental. Como se dijo en líneas anteriores, no se pretenden manipular variables, sino que se pretende observar el fenómeno tal y como se da en un contexto natural para después analizarlo y describirlo (Hernández et al., 2006). En este caso se pretende recabar las percepciones de los alumnos que cursan en-línea la asignatura de “Pensamiento Creativo 1” (PC1). Debido al tipo de problema que se intenta responder, así como los objetivos planteados, se empleó un diseño de investigación identificado por Creswell y Clark (2007), como diseño mixto o combinado. De esta manera, el diseño mixto de la presente investigación incluye dos estrategias: el *Focus Groups* y la entrevista semiestructurada.

### **Población del estudio**

En términos generales, una población es, teóricamente, un agregado de elementos (Babbie, 2004). La población a estudiar corresponde a los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación que integran el grupo que cursa en-línea la asignatura de “Pensamiento Creativo 1” (PC1). En lo que respecta a la selección de la muestra, no se siguió ningún sistema aleatorio; es decir, los participantes no fueron escogidos mediante un proceso probabilístico, sino que fue una muestra dirigida. Debido a que fue un estudio de caso, los participantes fueron los 15 alumnos que integran el grupo mencionado en líneas anteriores. En conclusión, el presente estudio tuvo un tipo de diseño cualitativo, exploratorio, descriptivo y transversal.

## Focus Group

Se pudiera describir a los grupos de enfoque como un grupo de personas que poseen ciertas características y que proveen de información cualitativa en una discusión focalizada para comprender un tema de interés (Krueger & Casey, 2000). Los participantes están reunidos físicamente, se ven las caras y en un tiempo menor se obtiene una buena cantidad de información. Generalmente, este tipo de técnica se utiliza para la toma de decisiones, para el desarrollo de un producto o un programa, para evaluar la satisfacción de clientes, para planificar metas, evaluar necesidades, y recientemente en los movimientos de calidad. También es usada como una herramienta de triangulación (Creswell, 1998).

Es importante tener definido el propósito del grupo de enfoque para poder desarrollar un buen cuestionario. De acuerdo a Krueger y Casey (2000), las características de buenas preguntas para un grupo de enfoque son: que se escuchen como una conversación, usen la jerga que utilizan los participantes, sean fáciles de pronunciar, sean claras, cortas, de respuesta abierta y refieran a un aspecto en particular. Este cuestionario deberá de incluir preguntas de apertura de introducción, de transición, preguntas clave y de cierre.

El número de participantes recomendado para propósitos académicos es entre seis y ocho personas donde la homogeneidad es importante, es decir, todos tienen algo en común que es relevante para la investigación. Las habilidades para la conducción del grupo es fundamental para el éxito de esta técnica y el tiempo dedicado no deberá exceder la hora y media o dos horas (Krueger y Casey, 2006). Por su parte, Berg (1998) recomienda que un *focus group* se integre con 10 o 12

personas de tal manera que se facilite la interacción y se propicie la expresión libre de las ideas. En este sentido cabe mencionar que el *focus group* que se realizó para recabar la información estuvo integrado por 15 participante.

Krueger (1988) señala cinco ventajas de la técnica del *Focus Group*, dato que fue relevante para la elección de la misma,

1. La técnica está socialmente orientada a capturar datos de la vida real en el propio ambiente de trabajo.
2. Es flexible.
3. Tiene un alto grado de validez.
4. Se obtienen rápido los resultados.
5. Es de bajo costo.

Además de estas cinco ventajas, la dinámica del grupo frecuentemente aborda algunos tópicos que escapaban a la mente del investigador. Driscoll (2005) señala que el *Focus Group* es una excelente herramienta para generar preguntas para subsiguientes cuestionarios.

Se envió una carta de invitación a los integrantes del grupo de Pensamiento Creativo 1, firmada por el interesado en la investigación con el propósito de darle protocolo y formalidad al evento (ver apéndice A). Se contó con una guía de preguntas, misma que fue validada por expertos en el área (ver apéndice B). La sesión de *focus group* tuvo una duración de dos horas y toda la información se capturó de manera profesional mediante una videograbación.

A fin de cumplir con el requisito de consentimiento informado, que señalan algunos autores como Babbie (2004), se entregó oportunamente una carta de invitación a los participantes y se pidió su voluntaria participación. En esta carta se les explicó el propósito de la investigación y se les solicitó su consentimiento para

integrar el grupo de estudio. Algunos participantes en el *focus group* fueron posteriormente invitados para una entrevista a profundidad con el fin de complementar algunas opiniones que se consideraron relevantes para el estudio.

Asimismo, se invitó a tres expertos en el tema para solicitar su participación en la revisión final de los hallazgos y las conclusiones de la presente investigación. De acuerdo a la recomendación de Berdie et al. (1986), es importante destacar que en el presente informe de investigación los nombres de los 15 participantes fueron cambiados, debido a que se les prometió salvaguardar su identidad.

Tal y como lo señalan Krueger y Casey (2000) posteriormente se hizo un análisis de contenido de las transcripciones del grupo de enfoque haciendo uso del sistema computacional NUDIST.

### **Entrevista**

De acuerdo con Berg (1998), la entrevista se define como una conversación con el propósito de obtener información. Existen tres tipos de entrevistas. La entrevista estandarizada que utiliza preguntas predeterminadas en la cual se le pide al sujeto que las conteste. El supuesto que subyace a esta forma de investigación es que las palabras están intrínsecamente relacionadas con las acciones. Así también, se asume que las preguntas están lo suficientemente claras para que los sujetos provean información importante para los propósitos de esta investigación.

Por otro lado, este mismo autor señala que la entrevista no estandarizada no utiliza preguntas establecidas. El investigador cuenta con el propósito de la investigación y de ahí formula o replantea preguntas apropiadas a la situación particular. Por ultimo, la entrevista semi-estructurada viene a ser punto medio entre las dos anteriores. Se cuenta con un número predeterminado de preguntas. Los

participantes son cuestionados en un orden específico pero el entrevistador tiene la libertad de hacer cambios.

A fin de cruzar la información recabada mediante la técnica de *Focus Group*, en la presente investigación se realizaron entrevistas semi-estructuradas con preguntas que permitieron a los entrevistados emitir respuestas libres.

En nuestro caso, la entrevista se consideró como semi-estructurada porque no se estableció un riguroso formato, sino que se dejó libre para dar oportunidad al entrevistado para que se ampliara en sus respuestas como lo considerara pertinente. Sin, embargo sí se tuvo una guía general para centrar la entrevista en el tópico de interés.

Las entrevistas con los alumnos se realizaron en la Facultad de Ciencias de la Comunicación y fueron de gran ayuda para tener una visión más precisa de la motivación de sus respuestas. Es decir, se conocieron los marcos referenciales que configuraron, en cierta medida, sus percepciones en relación con los cursos en línea. En suma, estas entrevistas fueron de gran utilidad para dar mayor validez a los resultados de la presente investigación.

Como se mencionó anteriormente en este informe de investigación, para obtener el grado de maestría, se realizó una entrevista sem-estructurada basándose en Creswell (2003) así como Berg (1998) utilizando las siguientes preguntas como guía:

- ¿Qué grado de confianza tienen ante esta nueva modalidad?,
- ¿Desde cuando utilizas este sistema?,
- ¿En cuantos cursos has participado como estudiante aparte de este curso de Pensamiento Creativo 1?

- ¿Qué acceso tienen a sus herramientas de trabajo?, En relación a las respuestas en este mismo contexto, se derivaron las siguientes preguntas:  
¿Tienes computadora y acceso a Internet desde tu casa?,
- ¿Qué distancia existe desde tu casa hasta un cybercafé?

De acuerdo con las respuestas dadas a las preguntas, se decidirá la pertinencia de explorar lo referente a otros factores tales como datos demográficos, tiempo de dedicación al curso, ambiente físico y emocional. El propósito esencial de esta investigación cualitativa, fue comprender el significado de una experiencia (Bogdan & Bicklen, 1992; Merriam, 1988). En relación a este contexto, los investigadores Dodd y Rumble (1998) destacan que, todo grupo de opinión conformado por estudiantes arroja como resultado opiniones espontáneas y libres de compromisos. Por esta razón, sus aportaciones se deben considerar como información válida y confiable para la toma de decisiones. En este sentido es importante destacar el señalamiento de Hernández, Fernández, y Baptista (2006) quienes sugieren que no se busca manipular intencionalmente las variables, solo analizar el fenómeno en su contexto. Por lo tanto se busca más la exploración y descripción de un fenómeno que su confirmación o explicación.

### **Resumen y proyección**

En este capítulo se describieron los métodos y procedimientos empleados para realizar la presente investigación. Se explicaron brevemente el problema planteado, los objetivos y el tipo de investigación que se llevó a cabo.

Se describió la población y se definieron los criterios para la selección de la muestra. Además, se explicaron los procedimientos para el diseño y distribución de los cuestionarios que se aplicaron a los participantes en esta investigación.

Finalmente, se describió la técnica empleada para el análisis de los datos obtenidos mediante los dos cuestionarios que se aplicaron en un proceso de doble vuelta. En el siguiente capítulo se presentan los hallazgos extraídos al interpretar los datos obtenidos en el presente estudio. Además, se analizan y discuten las ideas para fundamentar las inferencias extraídas de los datos cualitativos.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Introducción

En el presente apartado se analizan y se discuten los resultados con base en los datos obtenidos en el proceso de indagación. Como se comentó en el primer capítulo, la información obtenida en el estudio es de naturaleza cualitativa, por lo tanto los datos se presentan en forma de cita textual, complementada con los comentarios e inferencias del responsable de esta investigación. Asimismo se presentan Tablas y Figuras que describen, de una manera resumida, los resultados del presente estudio.

A fin de establecer un orden, en el presente informe de investigación el objetivo general se dividió en tres objetivos específicos, los cuales están directamente relacionados con la pregunta central de investigación redactada en los siguientes términos: *¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León en relación con la educación en-línea, y de qué manera influye su percepción para inscribirse en otros cursos impartidos bajo esta misma modalidad?*

Para lograr este objetivo se recabaron los datos utilizando técnicas cualitativas identificadas por los autores, como *Focus Group* y entrevista semi-estructurada, en este sentido es importante mencionar que los especialistas en metodología de la investigación las ubican como técnicas complementarias (Babbie, 2004; Berg, 1998; Creswell, 1998; Creswell & Clark, 2007).

Como se mencionó en páginas anteriores el presente estudio no se dirigió a sondear la opinión de los docentes, sino que se enfocó a explorar y describir la percepción de los estudiantes que cursan materias en-línea. En especial, fue el estudio de un caso en particular de los alumnos que cursan la materia de Pensamiento Creativo 1 (PC1) de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León en el período escolar comprendido de agosto a diciembre del 2006.

La mayor parte de los estudios acerca de los sistemas de enseñanza a distancia se han centrado en aspectos relativos al abandono, la deserción escolar o el rendimiento académico de los estudiantes (Torres, 1999). También ha habido estudios sobre el rol del docente y las competencias requeridas para su desempeño en esta modalidad educativa. Para Delors (1996) los docentes desempeñan un papel determinante en la formación de las actitudes –positivas o negativas– respecto al estudio. Ellos son los que deben despertar la curiosidad, desarrollar la autonomía, fomentar el rigor intelectual y crear las condiciones necesarias para el éxito de la enseñanza formal y la educación permanente. Sin embargo, pocos estudios se han orientado a explorar la forma en que los estudiantes perciben los diferentes aspectos de la educación a distancia.

En la educación en-línea el aprendizaje está centrado en el alumno y su participación activa en la construcción de conocimientos le asegura un aprendizaje significativo. Los profesores ya no centran su trabajo docente en exposiciones orales de los contenidos de los libros; ahora asumen que los estudiantes pueden leer estos contenidos y, por lo tanto, conciben la clase como un espacio para estimular el trabajo colaborativo y autónomo y desarrollar en los estudiantes las competencias

necesarias para resolver los problemas que la vida les presente en las diferentes áreas del conocimiento.

Si bien es cierto que el docente es quien debe dar el ejemplo a los alumnos en cuanto a la apropiación de los conocimientos, a la reflexión y al análisis de la información, diferentes autores han señalado que han permanecido rezagados en cuanto al uso competente de las tecnologías de la información y de la comunicación.

En este caso considero que la identificación de las opiniones de los alumnos es el paso previo para la detección de áreas de oportunidad de mejora continua a desempeñar en la labor docente y, a partir de ésta, contribuir y darle seguimiento a la Visión 2012 que contempla la Universidad Autónoma de Nuevo León.

De la pregunta central que se planteó se desprendió el objetivo principal de este estudio, que fue explorar y describir la manera en que perciben los estudiantes universitarios la educación a distancia en su modalidad en-línea.

A fin de proceder de una manera sistemática y ordenada, el objetivo central se desglosó en tres objetivos específicos, que se convirtieron en las guías del presente estudio. Estos objetivos fueron los siguientes:

1. Explorar cuál es la percepción de los estudiantes sobre los cursos en-línea.
2. Determinar los factores que influyen en la satisfacción de un curso en-línea.
3. Determinar de qué manera la satisfacción personal es predictora para el registro en otros cursos en línea.

Es importante notar que los tres objetivos que sirvieron de guía para el presente estudio se abordaron a partir de una estrategia cualitativa, mediante preguntas abiertas que dieron como resultado respuestas libres. De esta manera, en el primer objetivo se exploró cuáles son las opiniones de los estudiantes sobre los

curso en-línea. En el segundo se trabajó para determinar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes en-línea en relación con los cursos que se imparten bajo esta modalidad, tomando en cuenta sus experiencias y opiniones. Finalmente, se establecieron las razones para conocer si la satisfacción personal es fundamental para el registro en otros cursos en-línea.

La información fue recabada mediante la técnica de *Focus Group* y entrevistas semi-estructuradas con preguntas que permitieron a los entrevistados emitir libremente sus respuestas. Estas entrevistas se realizaron principalmente cuando se consideró necesario precisar los límites y alcances de algunas opiniones externadas durante la sesión del *focus group*.

Es importante notar que los resultados se presentan de manera textual agrupando en categorías, de acuerdo al contenido, las opiniones libres de los participantes. De esta manera, las citas textuales reflejan la percepción de los alumnos y sus resultados se consignan y discuten. Por lo tanto, las opiniones de los 15 alumnos que cursan la materia de Pensamiento Creativo 1 (PC1) de la Facultad de Ciencias de la Comunicación fueron de especial importancia en los resultados obtenidos.

### **Objetivo 1: Percepción de los estudiantes sobre los cursos en-línea**

De acuerdo al propósito de este estudio, el primer objetivo fue explorar y describir la perspectiva de los estudiantes en relación con los cursos en-línea. Para recabar los datos en relación con este propósito, se realizaron entrevistas semi-estructuradas y se aplicó la técnica de *focus group* donde participaron los 15 alumnos que cursan en-línea la materia de "Pensamiento Creativo 1".

Posteriormente, tal y como lo señalan Krueguer y Casey (2000), se hizo un análisis

de los datos obtenidos mediante las técnicas de investigación mencionadas anteriormente.

A fin de presentar de una manera ordenada los resultados relacionados con el primer objetivo se presenta la tabla número 1. En ella se puede apreciar de manera sinóptica las opiniones de los estudiantes que reflejan la manera como perciben este modelo educativo. La frecuencia de mención nos remite a pensar en la relativa importancia que los participantes atribuyeron a cada una de ellas durante las entrevistas y el *focus group*.

Tabla 1

*Frecuencia de mención de las opiniones más relevantes sobre los cursos en línea.*

Opiniones	Frecuencia de mención
Flexibilidad académica y administrativa	13
Ahorro de tiempo y dinero.	9
Preferencias programáticas	6
Falta de retroalimentación por parte del maestro	15
Escepticismo en los cursos en línea	6
Rol del docente	6
Impersonalidad del diálogo transaccional	2
Desconfianza en el contenido y didáctica	3
Hábitos de lectura	6

Considero que mediante la identificación de las opiniones de los alumnos se puede tener una referencia de su actitud frente a esta modalidad educativa. Y si su

actitud es predominantemente positiva se puede considerar como un paso previo para predecir su grado de aceptación de esta oferta educativa. De esta manera será posible predecir su registro en nuevos cursos en-línea que se impartan en el futuro. Asimismo las opiniones de los estudiantes se convierten en un punto de referencia para evaluar las áreas de oportunidad de los docentes que incursionan en este paradigma educativo. Es el paso previo para la identificación de áreas de oportunidad para la mejora continua en el desempeño de la labor docente.

### *La flexibilidad académica y administrativa*

Los alumnos coinciden en afirmar que la incorporación de las materias en-línea es una alternativa real producto de una flexibilidad administrativa y académica. Esta flexibilidad permite romper las barreras que imponen el tiempo y el espacio al proceso de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que, para optimizar el proceso educativo, debemos conocer los problemas que enfrentan los estudiantes con estos medios ya que en este modelo se presentan tantas variaciones como en el modelo presencial.

Conforme a la percepción de los estudiantes, la flexibilidad de tiempo y espacio para continuar con los estudios es un factor que se señaló como sumamente positivo a favor de esta modalidad educativa. Un gran número de participantes coincidieron en destacar esta idea. En este contexto es muy significativa la opinión de Jonás ya que refleja el consenso del grupo. Su opinión la manifestó en los siguientes términos:

“Para mi esta flexibilidad es una gran ayuda ya que tengo que realizar otras actividades que interfieren con mis responsabilidades académicas. La única diferencia es la

organización de tiempo. ¿Cómo me organizo? Pues yo trabajo, y mis horarios de trabajo no se me adaptan a mis horarios de clase presencial, por lo tanto me decidí a tomar las clases en línea porque para mi es una facilidad. Conforme a mi rutina, salgo del trabajo y llego a mi casa a las ocho de la noche. Me organizo en cuanto a las tareas que ya me programaron. Tengo oportunidad de avanzar más que mis compañeros del grupo y eso me gusta y también sé que si un día llego muy cansado ese día lo tomo de descanso, o sea: me organizo.

En cambio, en la modalidad presencial, cuando tengo que leer o realizar alguna actividad, no tengo esa facilidad. Es decir, que si un día no me desocupo temprano de mi trabajo tendré que faltar, eso afecta en mi asistencia y me retraso en actividades o en los temas que se vieron en clase. Por otra parte, en la modalidad en-línea, no pasa nada si un día no ingreso a la plataforma *Nexus*".

Jorge secundó la opinión de Jonás ya que los dos tienen responsabilidades en el ámbito laboral y esta modalidad les permite realizar las dos actividades simultáneamente. El único reto es la organización de tiempo. A este propósito, es importante señalar que las recientes investigaciones han destacado la capacidad para administrar el tiempo como uno de los factores que configuran el perfil de los estudiantes en línea (Ramírez, 2006).

Cabe señalar que la flexibilidad académica y administrativa es una de las características más relevantes en las tendencias actuales del diseño curricular. La

flexibilidad de tiempos no es flexibilidad *per se*, sino una variante pedagógica que se relaciona con la administración del tiempo personal (Litwin, 2000).

En suma, los alumnos coinciden en que la incorporación de las materias en línea es una alternativa real que ayuda a romper las barreras que imponen el tiempo y el espacio al proceso de enseñanza-aprendizaje. En la modalidad educativa a distancia, las barreras que imponen el tiempo y el espacio son superadas gracias a los avances de la tecnología de la información y de la comunicación. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que, para optimizar el proceso educativo, tanto maestros como estudiantes deben ser competentes usuarios de la tecnología educativa para que exista un diálogo eficaz. Debemos conocer los problemas que enfrentan los estudiantes y los maestros en el diálogo transaccional que se da a la distancia, ya que en este modelo educativo se presentan tantas variaciones como en el modelo presencial.

#### *Ahorro de tiempo y dinero*

El ahorro de tiempo y dinero también se pueden referenciar como ventajas del modelo educativo a distancia. Tomando en cuenta esta característica, María mencionó que es muy buena alternativa, ya que esta modalidad reduce los costos de de traslado de un lugar de residencia al lugar en donde se da el acto educativo de manera presencial. El ahorro se refiere a los costos que implica el pago de los medios de transporte. La aportación de María es muy valiosa para el presente estudio debido a que su experiencia parte desde una perspectiva no prevista. Ella pone especial énfasis en el dilema que se suscita entre el deseo de cursar una carrera y el problema que significa la lejanía de los centros educativos de su lugar de residencia. Desde una perspectiva económica, María hace un comparativo entre los

costos de traslado de su casa a la escuela y los gastos que implica la adquisición de un equipo para conectarse vía Internet e ingresar a un aula virtual. Sobre lo anterior ella expresó lo siguiente:

“Yo soy de Cadereyta Jiménez N.L. y me ayuda mucho la educación a distancia. Cuando decidí entrar a la Universidad, específicamente a la Facultad de Ciencias de la Comunicación, fue motivo de discusión en mi casa, se planteó el problema que considerando los horarios de clases de la modalidad presencial, tendría que levantarme muy de madrugada para tomar el autobús que me trasladara a Monterrey donde se ubica la Facultad, y de ahí otro camión urbano que me acercara a la Facultad. Este traslado me tomaría alrededor de dos horas, sin tomar en cuenta el tráfico y que tendría que caminar tres cuadras para llegar a mi aula. Además, hay que tomar en cuenta que esto implica un alto grado de preocupación por parte de mis padres debido a la inseguridad, los asaltos y los robos.

La segunda opción fue la de rentar departamento o casa de asistencia, pero el factor económico no me favorecía para el transporte y considerar una asistencia o departamento estaba fuera de mi alcance. Fue, entonces, cuando me enteré de esta modalidad (en-línea) y pusimos en una balanza todo lo que me ahorraría; tiempo, dinero, esfuerzo y sin exponerme a la poca seguridad que hay en el transporte. Actualmente cuento con un equipo de computación y una conexión a Internet.

Anteriormente, no tenía servicio de Internet en mi casa, y aún así, rentando la hora en un cybercafé me ahorraba más que viniendo a la Facultad. En conclusión, para mis papás y para mí la modalidad en-línea resultó ser la mejor opción”.

De igual forma la cuando situación económica resulte un impedimento en relación con costos de traslado y de estancia en alguna ciudad donde se encuentre la Universidad donde el alumno desee realizar una carrera profesional.

### *Preferencias programáticas*

De acuerdo a la percepción de los alumnos se manifestaron diferencias individuales en relación con las opciones programáticas de la curricula que integra el conjunto de materias de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación. La desmotivación por diferentes factores fue tema de discusión en el *focus group*. Ricardo, uno de los participantes, mencionó que las materias en-línea no era su principal opción ya que prefería la modalidad presencial para tomar la materia que tenía programada en el semestre que iba a comenzar. Esta idea la expresó en los siguientes términos:

“Creo que yo tomé las materias en línea ya que no se me acomodaban en la modalidad presencial. Mi intención no era esa en si, pero la materia que yo quería tomar sólo estaba disponible en línea. Realmente no me quedó otra opción. Era mi primer semestre y los comentarios que yo había recibido eran muy buenos hacia las materias en línea. El problema principal por el cual no me recomendaban los cursos en línea era la cuestión tecnológica. Mencionaban una serie de fallas, la

inseguridad de la plataforma, la incertidumbre por la llegada de las tareas al maestro en tiempo oportuno.

En este mismo sentido, varios estudiantes manifestaron que su preferencia por los cursos en-línea se debía a la facilidad y ligereza con que algunos maestros toman su responsabilidad docente. Esto se refiere a que los maestros consideran esta modalidad como de segunda categoría y no la toman con la misma seriedad que la enseñanza presencial. Esta idea la expresó Patricio diciendo:

“Yo creo que muchos alumnos prefieren los cursos en línea porque los consideran muy “light”. Con esto quiero decir que los consideran como de segunda categoría y algunos maestros nos hacen sentirlo así, debido a que no son muy exigentes y se tardan demasiado en poner la información en la plataforma”.

#### *Falta de retroalimentación oportuna*

La falta de retroalimentación por parte del maestro es una queja constante de los alumnos que toman cursos en-línea. Esta fue una de las percepciones que tuvo mayor consenso por parte de los alumnos que participaron en la presente investigación. En realidad los alumnos se manifestaron un poco molestos al referirse a este tema, ya que consideran que muchos maestros ponen poco interés en interactuar con los alumnos vía electrónica. No se analizaron las causas de este problema porque eso rebasa los límites de la presente investigación. Por lo tanto solamente se hizo el señalamiento. Sin embargo, considero que esto podría ser motivo de otra investigación sobre las causas por las cuales algunos docentes muestran una gran indiferencia o negligencia cuando son maestros en línea. En este sentido Ricardo amplió su anterior participación para expresar el común sentir en los siguientes términos:

“Lo que no me gusta es que uno se esmera haciendo actividades y no se tiene una revisión o retroalimentación inmediata. Eso también me hizo desconfiar porque no es lo mismo que en el salón de clases, allí el maestro te ve que sí asistes y que sí entregas la tarea a tiempo. En cambio, en los cursos en línea, el maestro no puede comprobar que sí lo envié pero no llegó a tiempo o que sé yo. Esa fue mi primer experiencia con las clases en línea; no me fue tan mal como me lo platican, pero tampoco fue lo que yo me esperaba”.

Como se puede apreciar, este señalamiento de Ricardo coincide plenamente con lo que señalan Chacon & Sancho (1995), donde explican que para que la evaluación del aprendizaje cumpla una función pedagógica, son necesarias dos condiciones:

- a) Que el sistema de calificación utilizado brinde un diagnóstico cualitativo y no solo cuantitativo, sobre el desempeño del estudiante
- b) Que este reciba la información de retorno sobre su rendimiento en forma oportuna.

Si miramos hacia atrás y tratamos de recordar las diferentes experiencias educativas que hemos experimentado a lo largo de nuestra vida, veremos que apenas cumplen esas premisas.

Para el cumplimiento de lo anterior se necesitaría una serie de provisiones en el sistema de educación a distancia, la cual sería muy extensa. Ellas son discutidas ampliamente por Chacon (1994); Respecto a la corrección propiamente dicha, se necesita determinar si se desea evaluar procesos o productos de aprendizaje, características psicológicas o ambas. Respecto a la información de retorno es

necesario incluir en los exámenes o trabajos corregidos comentarios referentes a los puntos de vista del alumno y señalar sus errores

### *Escepticismo en los cursos en-línea*

Los cursos en línea no son muy aceptados por algunos estudiantes, ya que no tienen confianza en ellos. Los alumnos sienten que la calidad de la enseñanza es muy diferente comparada con la educación presencial. Esto crea en ellos un cierto escepticismo que los lleva a ver con recelo esta modalidad educativa y a muchos de ellos no les agrada tomar cursos en-línea. En relación con este tópico los alumnos Esther, Alan y Daniel hicieron referencias sobre la percepción en base a experiencias propias y ajenas. Esta idea la manifestaron de la siguiente manera:

“Los maestros que imparten cursos en-línea no son bien preparados para ello. Algunos de ellos dan la impresión de que no simpatizan con el uso de la tecnología en la educación. Tratan de usarla lo menos posible y la plataforma se convierte en un salón estático y sin vida académica. Esto nos causa desconfianza debido a que no nos motivan al aprendizaje. Aunque algunos compañeros ven en esto una magnífica oportunidad para flojear. Sin embargo, consideramos que esto no debe ser de esa manera”.

La falta de retroalimentación oportuna por parte de los maestros, que se mencionó en líneas anteriores, también fue considerada como un factor importante que influye en la falta de credibilidad en el sistema de educación a distancia. Asimismo, la falta de competencias docentes para que el maestro centre su estrategia didáctica en el aprendizaje de los alumnos y no en su persona, fue ampliamente comentada. Ya que si un maestro no tiene habilidades docentes para la

enseñanza presencial mucho menos para la educación en línea. Con respecto a este asunto Esther hizo el siguiente comentario que refleja la opinión de otros cinco compañeros:

“En mi experiencia muchas veces los maestros están situados en un estrado como símbolo de su autoridad y jerarquía al momento de pedir una calificación o un comentario sobre alguna actividad. Cuando estábamos en el colegio, jamás olvidamos que el profesor tenía el poder absoluto de poner las notas y aprobar o suspender a los alumnos. Tal vez cuando no exista esa relación, les sea más sencillo conectar con los intereses reales de los estudiantes.

Su labor consistía en impartir lecciones magistrales, recitar cantidades industriales de datos e información que atravesaban nuestro oído sin pasar por el cerebro y sin dejar huella ni impacto profundo. Por eso, no es que lo hayamos olvidado, es que nunca lo llegamos a aprender. Si eso pasa en la modalidad presencial, ¿qué puedo esperar en la modalidad de en línea? La modalidad en línea es mas impersonal y creo que hay más probabilidad de que no aprenda, aunque maneje bien las herramientas como la Internet o la plataforma Nexus”.

La falta de confiabilidad en las herramientas tecnológica es también otro ingrediente que influye en el escepticismo que invade al alumnado. En relación con este importante factor de la educación en línea Josefina hizo el siguiente señalamiento:

“Lo que no me gusta de la educación en-línea son las fallas inesperadas de la tecnológica que interfieren en la entrega oportuna de nuestros trabajos. De repente ocurre que quiero mandar una tarea y resulta que no puedo porque se cayó la plataforma. Esto me desespera y tengo que hablarle a otros compañeros para ver si ellos tienen el mismo problema, ya que los administradores nunca nos avisan con tiempo que se le va a dar mantenimiento al sistema”.

Estas opiniones resultan relevantes, ya que lo mencionado por estos seis alumnos coincide con el señalamiento de Moreno & Baillo-Bailliè (2002) quienes hacen referencia al escepticismo. Ellos señalan que la eficacia final de la modalidad en-línea dependerá del uso que se haga de la estrategia didáctica porque de otra manera se creará un escepticismo.

#### *Rol del docente*

Como lo habíamos mencionado anteriormente, es necesario que el profesor de asignatura tome en cuenta las características personales y las limitaciones del alumno, para dar una efectiva experiencia de aprendizaje a estudiantes jóvenes adultos con características muy diversas,

Alan y Karla puntualizaron que el nivel de confianza y satisfacción no radica plenamente en el medio, sino en el emisor en este caso el docente responsable del curso. Este punto de vista lo manifestaron en los siguientes términos:

“En cuanto a satisfacción de un curso en línea no es que desconfié del aprendizaje o del medio en si, sino del maestro, o sea en el medio no veo el problema, siento estar en total acuerdo de los beneficios y facilidad que brinda pero

suponiendo que el alumno este interesado en aprender y tiene acceso a las herramientas y se organiza en tiempo, pero el maestro no te responde a tiempo, no se explica bien o no hace un buen programa de actividades y de contenidos pues ahí no me sentiría satisfecho, sería solo y cuando el alumno y maestro estén comprometidos uno del otro con el curso en sí”.

Lo que Alan y Karla señalan se refiere a las competencias del docente para impartir cursos en línea. Esto enfatiza la necesidad de capacitar a los maestros a fin de estructurar mejores y eficientes comunicaciones orientadas al proceso educativo. Conforme al señalamiento de estos dos participantes se hace énfasis en la estructuración de un buen programa de estudios donde el alumno descubra conceptos relevantes. Un buen programa da cuenta de un cuerpo docente preocupado por la comprensión de los estudiantes, donde manifiesten verdadera preocupación por alimentar y favorecer los procesos de aprendizaje (Litwin, 2000).

Por otra parte Karla concuerda con Alan en relación al rol o compromiso con el docente y del docente con el alumno, tomando en cuenta la estructura de cada curso y sobre esto ella expresó sus percepciones en relación con los cursos en línea de la siguiente manera:

“Yo estoy de acuerdo con Alan, si uno decide tomar un curso en línea es porque está decidido a tomar ciertas responsabilidades y tiene la necesidad de aprender. Por ende el maestro debe estar comprometido con el contenido del curso, me refiero que no todos estamos en un mismo canal,

nadie nos vemos las caras, ni sabemos la connotación de lo que esta escrito en la pantalla”.

### *Impersonalidad del diálogo transaccional*

De lo que Karla puntualiza hay dos vertientes: La naturaleza del lenguaje escrito y el contenido del curso. En todas las modalidades de la enseñanza la principal herramienta es el lenguaje, en la educación en línea lógicamente es uno de los medios mas importantes de comunicación entre el docente y el alumno. De esta manera no solo los materiales para la enseñanza se presentan de forma escrita, sino que el alumno también presenta mediante formas escritas la comprensión de un tema (Litwin, 2000).

Amanda coincidió con su compañera en este mismo sentido, sobre el lenguaje que se utiliza y del contenido del mismo. Su idea la expresó de la siguiente manera:

“Yo me desespero mucho ya que cuando tengo dudas tengo que esperar otro día, si no es que dos para recibir una respuesta y resulta que no es de la duda que yo tenia. En este sentido, no sé si el maestro se expresó bien y yo mal, o interpreté mal o viceversa. En todo caso, me gustaría que fuera más claro y sencillo en contenidos para ubicarnos en que canal estamos. Para poder decir que me gusta el curso, es por que el maestro me encargó leer, me explicó, me puso ejemplos y respondió mis dudas al instante.”

La asimetría de tiempos y espacios en que tienen lugar los procesos de enseñanza y de aprendizaje en los programas de educación a distancia obliga a pensar en las propuestas de los materiales escritos. En los programas de educación en línea el problema de cómo garantizar una comunicación efectiva entre docentes y alumnos obliga descubrir el perfil del alumno para diseñar una estrategia adecuada a los propósitos.

### *Desconfianza en contenidos y didáctica*

Ya pasó el tiempo en el que lo importante eran las plataformas. Ahora llegó el momento de los contenidos. Esta afirmación se ha realizado en diferentes artículos y mensajes en foros que tratan sobre educación en línea. Durante demasiado tiempo se ha estado poniendo el énfasis en las herramientas informáticas sin reconocer que lo importante son los procesos de aprendizaje que éstas nos facilitan.

Siguiendo la tradición académica, los contenidos son los conocimientos a adquirir y que existen independientemente de la persona o del proceso de su adquisición: el profesor habla y los alumnos aprenden porque escuchan. Sin embargo, parece que estamos empezando a conocer aplicaciones prácticas de una nueva concepción de los contenidos para aprender. La vieja idea de que se “aprende haciendo” toma de nuevo forma, a través de los juegos y simulaciones, así como del aprendizaje en red.

En este mismo sentido, el diseño instruccional es un factor de gran relevancia no solo en la educación a distancia, sino también en la educación presencial. Sin embargo, conforme al sentir de los expertos, existe una gran diferencia en las fases del proceso, ya que mientras que en la enseñanza presencial lo hace el mismo maestro del curso, en la educación a distancia esta

labor la realiza un equipo de maestros integrado por diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos, especialistas en medios y administradores del sistema. (Ramírez 2006 p.88). Por lo tanto la labor del diseño del curso y su contenido no recae totalmente en el docente, sino también se integran la institución y los que colaboran en esta modalidad en-línea.

Karla, quien cuenta con la experiencia de 1 año tomando cursos en línea agrega que no elige materias de especialidad por desconfianza a no aprender. Lo anterior tiene por conclusión que; la eficacia final de la formación on-line dependerá, como es lógico, del uso que se haga de la didáctica (Moreno & Bailly Baillieré, 2002). Estos autores también señalan que las estrategias instructivas para la construcción de unidades de aprendizaje deben tener ciertas utilidades como las que se enumeran a continuación:

- Asegurar un diseño instructivo de los materiales formativos.
- Facilitar a los expertos en contenidos una metodología coherente según el tipo de aprendizaje que pretenden estimular.
- Posibilitar la automatización del proceso de diseño instructivo mediante la construcción de herramientas informáticas apropiadas.
- Establecer un sistema coherente y equilibrado para la elaboración de contenidos de formación.

El maestro, en su rol de instructor, debe saber lo que es pedagógicamente importante, no sólo establecer la interacción con los estudiantes, sino también fomentar la interacción entre los estudiantes mismos para poder crear una comunidad de aprendizaje en línea. La naturaleza y la extensión de su interacción varía de acuerdo a la filosofía organizacional, el diseño de la enseñanza, la

naturaleza del contenido del curso, la madurez de los estudiantes, su ubicación y los medios de comunicación utilizados en el curso.(Ramirez 2006 p.118).

En suma, el rol que debe desempeñar el docente, debe ser un profesional hábil en el uso de la tecnología educativa, debe conocer de didáctica, diseño instruccional y debe, además, fomentar una actitud positiva y motivadora para trabajar con sus aprendices y fomentar la comunicación entre ellos.

De acuerdo a la percepción de ocho alumnos, que basados en sus experiencias se identificaron con la opinión de Karla en la cual coincidían que el docente y el contenido son elementos muy importantes que se deben de tomar en cuenta para tener éxito en la educación en línea. Esto se confirma ya que mediante la definición de una determinada estrategia instructiva, se podrán combinar y adaptar a diferentes itinerarios formativos según las necesidades de cada alumno (Cerril, 1997).

#### *Hábitos de la lectura*

En este apartado los alumnos reconocieron que para comprender y aprender de un curso en línea, no solamente era responsabilidad del maestro sino también el compromiso tendría que ser mutuo y que el docente cumpliera con su función en relación al buen uso de las didácticas y contenidos. Los alumnos mencionaron que ante este compromiso ellos también tendrían que cumplir con ciertos compromisos,; y destacaron que el estudiante debe ser el agente de su propia educación; esto implica dedicarle tiempo, ser autónomos en su aprendizaje.

Para cumplir con el compromiso que ellos mencionaron anteriormente destacaron que es necesario tener el hábito de la lectura comprensiva. El hábito de la lectura en relación con la percepción del curso en línea fue otro de los puntos que

mencionaron los alumnos en el *focus group*, al cuestionarles, Patricio comentó lo siguiente:

“Sería una mentira si digo que nosotros tenemos buen hábito de lectura, pero para los cursos en-línea es indispensable ya que hay que leer mucho, comenzando por las instrucciones de la elaboración de un trabajo o actividad y sin mencionar la bibliografía. Si opino por mi, pues a mi no me gusta mucho leer, a veces me da curiosidad por seguir en el tema. Cuando hay interés por aprender no se te hace tediosa la lectura, aunque a veces no ande de humor es algo que tengo que hacer por obligación. Si quiero aprobar el curso, después de terminar mis actividades y recibir una buena calificación me llena de satisfacción, ya que creo que el tiempo que invertí leyendo tuvo su recompensa. Claro que sería mejor si el maestro lo expone como en la modalidad presencial eso lleva menos tiempo”.

La opinión de Patricio fue muy similar a las de, Karla, Daniel, Jorge, Anais y Esther, ya que ellos mencionaron que no tienen el hábito de la lectura y es otro de los factores por los que les cuesta mas trabajo comprender los temas. Algunos de ellos mencionaron que tienen, a veces, que leer 2 o 3 veces un texto para poder entenderlo y eso se traduce en tiempo. En este sentido Karla comento lo siguiente:

“Lo que no me gusta es que a veces tengo el tiempo recortado. Yo no tengo Internet en mi casa, entonces el leer las instrucciones, consultar en línea o en los libros y luego redactar

o realizar las actividades, se me van mas de 2 horas por actividad, y es tiempo que yo pago en un cybercafe. Por más que me organizo con las tareas y a veces no entiendo muy bien las instrucciones o el tema de la tarea y hay que leerlas otra vez. Por otra parte, las connotaciones pueden alterar lo que en un principio me pidieron si no las comprendo bien además tengo que reconocer que no me gusta mucho leer... bueno.... ese mi problema. Además yo estoy acostumbrada a que el maestro en la clase presencial me explique un tema y me lo platique con ejemplos. La lectura se me hace más aburrida, sería buena idea que mis maestros me envíen un archivo con su propia voz, para que ellos expliquen lo que dice el texto”.

Las técnicas de estudio y el hábito de la lectura juegan un papel central en el desempeño del estudiante en la modalidad en-línea. Mientras que el estudiante en la clase tradicional, si no está motivado a la superación académica puede tender a depender del maestro y, en ocasiones, a aprobar cursos limitándose a cubrir los requisitos, en los sistemas en línea el estudiante requiere, indispensablemente, aplicar técnicas de estudio para el aprendizaje independiente (Covarrubias, 2000)

En este contexto, lo que menciona Karla, con respecto a que el maestro envíe un archivo de voz, con el material didáctico para evitar leer, se confirma que estos alumnos no tienen el hábito de la lectura. Sin embargo el material impreso no ha sido superado hasta hoy como el eje del material didáctico en la modalidad en línea, por lo que la lectura resulta una habilidad fundamental para el estudiante.

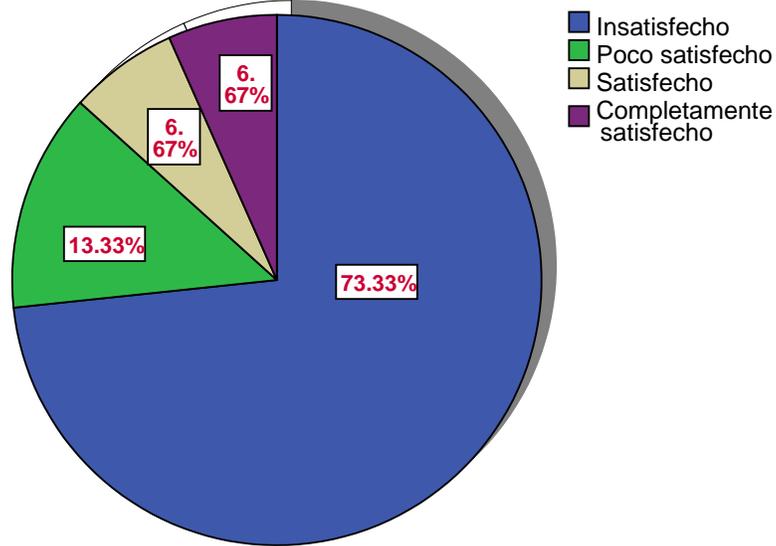
## **Conclusión del primer objetivo**

Como se aprecia en la tabla 1, la opinión del alumno de la materia de Pensamiento Creativo 1, tiene una clara inclinación hacia los factores negativos relacionados con la aceptación de los cursos en-línea. Los factores que se mencionaron principalmente fueron:

- La falta de orientación y retroalimentación por parte del maestro, esto comprende según la opinión de los participantes en la respuesta oportuna a sus dudas respecto a sus actividades..
- La impersonalización en el diálogo transaccional, en relación a la falta de comunicación clara y sencilla y generalizada.
- Desconfianza en contenidos y didáctica malos hábitos de la lectura

### **Objetivo 2: Satisfacción de los estudiantes con la modalidad en-línea.**

Para el cumplimiento del segundo objetivo del presente estudio se orientó a determinar los factores que influyen en la satisfacción con los cursos en-línea. Para ello se extrajeron las opiniones de los participantes a través de técnicas ortodoxas en el campo de la investigación científica, sin embargo, se les cuestionó también sobre su nivel de satisfacción. Para ello se les aplicó una pregunta cuya respuesta fue codificada de acuerdo a la escala de Likert conteniendo los siguientes valores: 1=insatisfecho, 2=poco satisfecho, 3=satisfecho y 4=completamente satisfecho. A continuación se consignan los resultados obtenidos mediante las entrevistas semi-estructuradas y el *Focus Group*.



*Figura 1.* Nivel de satisfacción con los cursos en línea.

Como se puede apreciar en la Figura 1 el nivel de insatisfacción es muy elevado. Sin embargo, una investigación profunda sobre este aspecto rebasa los límites propuestos para la presente investigación. Por otra parte, es importante notar, que este estudio no concentra una muestra representativa al azar de toda la población estudiantil, sino que es solamente un caso particular de un grupo en especial, por lo cual no se pueden hacer generalizaciones a toda la población en general.

Los participantes se refirieron al nivel de satisfacción como ventajas y desventajas, también sobre la calidad del curso en línea, la mayoría hablaba de su experiencia. De este planteamiento se tomó en cuenta que algunos alumnos no contaban con experiencia en cursos de la modalidad en línea. Se describe a continuación de manera sinóptica, por medio de la tabla dos sus vivencias en torno a los factores de

satisfacción con un curso en línea. Posteriormente se describen y se comentan las razones que expusieron los estudiantes en relación con cada uno de estos factores

Tabla 2

*Factores que influyen en la satisfacción con los cursos en línea.*

Factores	Frecuencia de mención
Los cursos en línea acortan distancias y administración del tiempo	11
La desinhibición para participar durante el proceso de enseñanza-aprendizaje	2
Retroalimentación oportuna	7
Investigar fuentes actualizadas y bibliografías en Internet	2

Como podemos observar en la tabla dos, es de gran importancia señalar que la presentación de los factores no corresponde a un ordenamiento de acuerdo a la importancia de cada opinión expresada por los alumnos que participaron en el *focus group*. Estos se consignan de acuerdo a la frecuencia con que fueron mencionados, pero en ningún momento se les mostró a los participantes una escala para que ordenaran la importancia. De esta manera es importante destacar que se les solicitó que hablaran de factores positivos o de satisfacción.

En relación a lo anterior, los siguientes apartados se destinan a la descripción de las opiniones de los alumnos del grupo PC1 en relación con los factores que influyen en la satisfacción con los cursos en línea.

La opinión de los alumnos durante el transcurso del *focus group*, fue de gran relevancia, cuando se les propuso que opinaran al respecto, abordaron el tema

basándose en la experiencia de cada uno de los participantes, dichos factores, se complementan con experiencias personales del investigador y con las experiencias de los alumnos, tal es el caso del a desinhibición para participar durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. En suma, las experiencias positivas de los alumnos en relación con los cursos en-línea enriquecen el presente estudio.

### *Los cursos en línea acortan distancias*

Como podemos observar en la tabla 2 los alumnos describieron mediante sus experiencias la percepción que tenían de los cursos en línea. Señalaron como primer factor la opción de “acortar distancias”. De acuerdo a lo señalado, los alumnos Maria, Jorge, Adrián y Anaís coincidieron en el nivel de satisfacción en estos aspectos. A continuación se destacan las opiniones más relevantes sobre este factor. Respecto a este tema Adrián destacó lo siguiente:

“Me identifico con lo que mencionan mis compañeros y lo que comento Maria, yo soy foráneo, y una de las cosas que veo de ventaja es que mi horario presencial es de lunes a miércoles. De esta manera, una vez terminado mi horario presencial, el resto de la semana me regreso con mi familia y atiendo el negocio de mis padres. Además, aprovecho los tiempos libres en la oficina para revisar mis tareas en línea, eso me gusta por que no tengo que estar toda la semana en Monterrey, como muchos de mis amigos. Así pues, además de ver y ayudar a mi familia, hago tareas y el domingo por la tarde me regreso a Monterrey”.

Jorge también coincidió con lo que comentó Adrián, el describió su rutina diaria, ya que además de estudiar tiene trabajo en una compañía de baile y comenta sobre esta opción educativa lo siguiente:

“En mi opinión, puedo decir que me siento muy satisfecho y no se me dificultan las materias en línea, al contrario me favorecen mucho. Mi ritmo de trabajo es aún más pesado ya que tenemos una rutina de ensayos de coreografías que se llevan a veces hasta nueve o diez horas diarias, y tengo que viajar a tres ciudades diferentes a la semana. Si yo no tuviera esta opción, talvez no podría estudiar nunca. En mi trabajo gano muy bien y lo necesito para costearme la carrera, así que en mi maleta agrego mi *laptop* libros y ropa y en cualquier momento libre busco red y me conecto para estar al corriente. Cuando no tenía *laptop*, buscaba un cybercafé en los hoteles; la ventaja es que siempre encontraba la forma de conectarme en red. Hasta le fecha me ha ido muy bien y siento que he aprendido, sino tuviera esta opción no podría trabajar para estudiar”.

En este sentido podemos señalar que los alumnos tienen acceso a la educación universitaria, no viéndose perjudicados aquellos que no pueden acudir periódicamente a clase por motivos del trabajo y de ubicación geográfica. El tiempo y el espacio ya no representa un problema para los profesores y estudiantes, dará lo mismo si están en Monterrey o en otra parte del mundo.

Lo anterior representa una ventaja para aquellos alumnos que estudien y trabajen. La distancia geográfica no represente un obstáculo para cursar su carrera, se puede establecer una comunicación permanente con alumnos situados en lugares

muy distantes, ya que esta modalidad educativa ha roto las fronteras del tiempo y del espacio.

### *Desinhibición para participación durante el curso en línea*

A través de mi carrera docente he tenido alumnos en ambas modalidades; presencial y a distancia. Con base en mi experiencia he podido observar que hay estudiantes que se expresan con mayor soltura en las clases en-línea que en la modalidad presencial. Esto representa una ventaja, sobre todo para aquellos estudiantes que en situaciones grupales se inhiben y tienden a callar o evitar la participación.

Lo anterior se menciona ya que se expresó en el transcurso del *focus group*, donde Ruth explicaba lo siguiente:

“Una de las cosas que me gustan de las materias en-línea, es que puedo preguntar mis dudas y hacer comentarios. En el salón de clases muchas veces nos quedamos con la duda de lo que el maestro explica y no preguntamos por vergüenza. Me han tocado compañeros que te hacen burla de un comentario o de una pregunta, en estos casos mejor te quedas callada aunque no puedas aclarar tus dudas”.

En este contexto Ivonne complementa el comentario de Ruth y discute la importancia de la participación y en el buen manejo de foros de discusión para despejar las dudas. esta idea la expresó de la siguiente manera:

“Yo voy de acuerdo con Ruth, en mi experiencia en clase presencial me critican mis compañeros porque yo no soy muy participativa en la modalidad presencial ya que mis compañeros son muy burlones, prefiero al final preguntarle

directamente al maestro. Esto mismo lo hago en línea ya que le pregunto directamente al maestro y si los demás tienen la misma duda pues la ven publicada en los foros de discusión”.

Las experiencias, tanto de Ruth y de Ivonne, son relevantes en la efectividad de un curso ya que la retroalimentación en el proceso de enseñanza-aprendizaje es uno de los aspectos para determinar si se cumple con el objetivo principal, el de transmitir conocimientos, siempre y cuando el docente responda oportunamente.

En relación a lo anterior, Amanda, destacó un factor que es de gran importancia para el presente estudio, ya que hace mención de la cultura tecnológica y el acceso que tienen a ella, ahora los jóvenes. Esto también relacionado con las opiniones de sus compañeras sobre la desinhibición para la participación en clase, sobre lo anterior Amanda expresó lo siguiente,

“Generalmente estoy conectada mas de cinco horas al día, ya que estoy muy acostumbrada a chatear a navegar y buscar paginas de interés y de temas diferentes y con un click lo consigo muy rápido, así que cuando entro a la plataforma me siento en mi ambiente. La verdad yo no soy muy sociable y menos en la facultad, pero cuento con muchos amigos en los *chats*. Cuando trabajamos en equipo para la clase en línea yo soy la que organiza todo, se me facilita socializar más cuando escribo que cuando hablo, eso hace que participe más y que le pueda sacar provecho a las clases. La verdad es que la plataforma no tiene un diseño muy atractivo para nosotros, pero bueno, reconozco que no es un medio para distraernos sino para aprender.”.

Las generaciones han evolucionado notablemente y se enfrentan a cambios tecnológicos, sociales culturales y éticos. En el primer apartado de la presente investigación mencionamos que la Internet nos invade por doquier, esta conectado en escuelas, hogares, bibliotecas, museos y servicios comunitarios. Esta conexión ayudará a los alumnos a extender su jornada escolar (Dede, 2000). En este sentido, podemos decir que la opinión de Amanda en relación a la cultura tecnológica coincide plenamente con este autor.

### *Retroalimentación oportuna*

Los estudiosos del proceso educativo insisten en afirmar que la capacidad del estudiante para la comunicación y retroalimentación, utilizando la tecnología, es un componente crítico que aparece frecuentemente cuando se investiga sobre la efectividad de la educación en línea. Sin embargo, como se comentó en líneas anteriores relacionadas con el primer objetivo, los alumnos mencionaron que este factor era una área de oportunidad por parte del personal docente. Por otra parte, también expresaron que en ciertas materias tuvieron experiencias positivas y cumplieron con el objetivo: el aprendizaje. Este logro lo atribuyen al acompañamiento que hizo su instructor durante el curso mediante la retroalimentación oportuna. En este sentido Omar comentó lo siguiente:

“Tuve una maestra que nos encargaba tres actividades semanales, realmente en un inicio de semestre al ver todas las actividades, me asusté. Era la primera materia que cursé en esa modalidad y pensé.-“si en la modalidad presencial es muy pesado realizar dos actividades semanales por materia ya me imagino en esta materia, me va a ir mal”. Predije mi rotundo fracaso en esa materia, para cuando acordé ya

llevaba 12 actividades con calificaciones muy satisfactorias, no sentí que se hiciera pesado, es más no me quedaba ni una duda, fue cuando me di cuenta que la maestra iba resolviendo las dudas conforme pasaban los temas. La maestra resolvía todas las dudas, desde cómo enviar mis trabajos, hasta el contenido del más pequeño detalle de la materia. La comunicación fue constante, clara y oportuna”

En este mismo sentido, Bernard y Naidu (2002) encontraron que la capacidad para interactuar mediante el uso de la tecnología por parte del instructor y el aprendiz fue un componente clave para el aprendizaje en el programa de educación a distancia

#### *Investigar fuentes actualizadas y bibliografías en Internet*

La investigación de fuentes actualizadas y bibliografías en Internet, fue también señalada por los participantes en este estudio como un importante factor de satisfacción. En este contexto el alumno Ricardo señaló que no solo se trataba del contenido del curso, sino la ventaja que señalaba era sobre la flexibilidad del material bibliográfico para realizar sus actividades y enriquecerlas:

“En mi experiencia, mi nivel de satisfacción ha sido muy variable. Cuando en las materias presenciales tengo que llevar un libro de texto, implica el buscarlo en las librerías o bibliotecas y que si esta disponible o que esta obsoleto para después comprarlo. En cambio, en las materias en línea tengo la flexibilidad de navegar en Internet y conocer más sobre el tema, en ese aspecto si puedo decir que me siento satisfecho

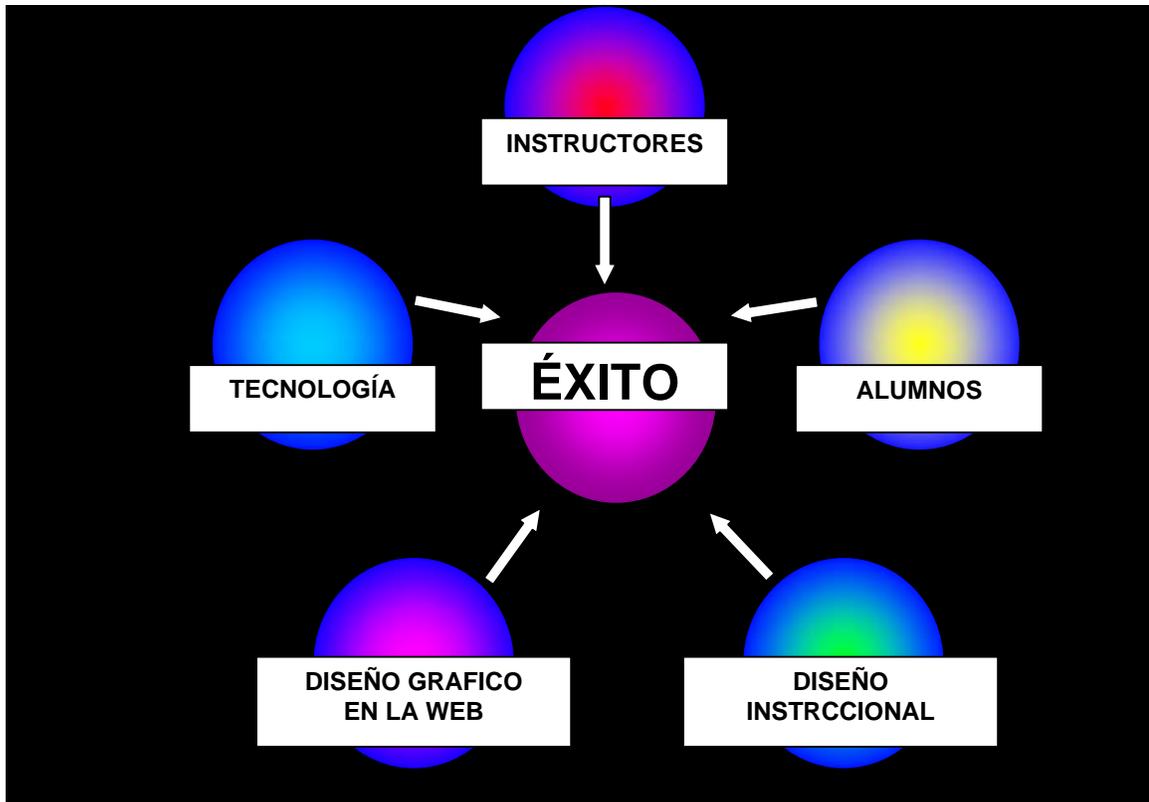
ya que hago algo que me gusta.... navegar en Internet y además aprendo”

Lo que Ricardo opinó entorno a la flexibilidad de encontrar mas información concuerda con las propuestas que están siendo remplazadas por otras mas flexibles, en las que al menos buena parte de los materiales se halla en permanente revisión y actualización. Es estos casos los alumnos acceden a una multiplicidad de materiales bibliográficos, que se renuevan con los cambios en el campo y los avances en la investigación que permiten al alumno reconocer la adopción de múltiples posturas y perspectivas (Litwin, 2000).

### **Conclusión del segundo objetivo**

Como conclusión de este segundo objetivo podemos observar que las opiniones de los alumnos del grupo de Pensamiento Creativo 1 se encuentran estrechamente relacionadas con la síntesis propuesta por Hilary Perraton (Simonson, Smaldino, Albright & Zvacek, 2003). Dichas propuestas comprenden las teorías de comunicación, difusión de innovaciones y las teorías educativas sobre el aprendizaje. Estos autores lo resumen en catorce declaraciones y cinco hipótesis, que a continuación se presentan. Es de gran relevancia resaltar que estas declaraciones incluyen factores de éxito para la educación en línea como son:

- Los instructores
- La tecnología,
- Los alumnos,
- El diseño instruccional
- El diseño gráfico para la Web.



*Figura 2. Factores que influyen en el éxito de la educación en línea.*

Como podemos observar en la figura número dos, hay cinco factores fundamentales para el éxito de la educación en línea. Si faltara uno de estos elementos sería impredecible el aprendizaje que se pretende transmitir por medio de la tecnología instruccional. Esto de acuerdo a los autores y confirmado por los alumnos basándose en las experiencias a las que se han enfrentado.

Las primeras cinco declaraciones hacen referencia a la enseñanza a distancia, destacando su uso para maximizar la calidad educativa:

- Puede emplearse cualquier medio para enseñar cualquier contenido.
- Rompe con la estadística profesor/alumno.

- Es menos costosa que la educación tradicional.
- La economía de la educación en línea está en función del nivel educativo, tamaño de la audiencia, elección de los medios y sofisticación de la producción.
- La educación en línea puede alcanzar públicos inalcanzables.

Los siguientes cuatro declaraciones destacan la necesidad de incrementar el diálogo:

- La educación en línea puede promover el diálogo a través de un buen diseño de interacción mediante el grupo de discusión en la Web.
- El educador como importante factor en el proceso educativo pasa a ser un facilitador del aprendizaje.
- Los grupos de discusión son métodos efectivos de aprendizaje cuando en la educación en línea se emplean para difundir el conocimiento en el grupo.
- En diversas comunidades pueden encontrarse recursos para sustentar el aprendizaje, así como obtener ventajas educativas y económicas.

Las últimas cinco declaraciones hacen referencia al método didáctico como un importante factor para el éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje en este nuevo paradigma educativo.

- Un programa *multimedia* puede llegar a ser más efectivo que un programa unimedial.
- La aplicación del enfoque sistemático es útil en la planificación de la educación en línea.
- La retroalimentación es importante en la educación en línea.
- El material didáctico empleado debe llevar a los estudiantes a realizar actividades proactivas, frecuentes y regulares, de tal manera que despierte su interés por la lectura y la investigación.
- La elección de los medios es fundamental para establecer el equilibrio entre la enseñanza presencial y la enseñanza a distancia.

En este sentido, podemos darnos cuenta de la importancia de la flexibilidad en todos los aspectos, tanto en el tiempo de respuesta como en las actividades y la adaptación de la didáctica a cada grupo,

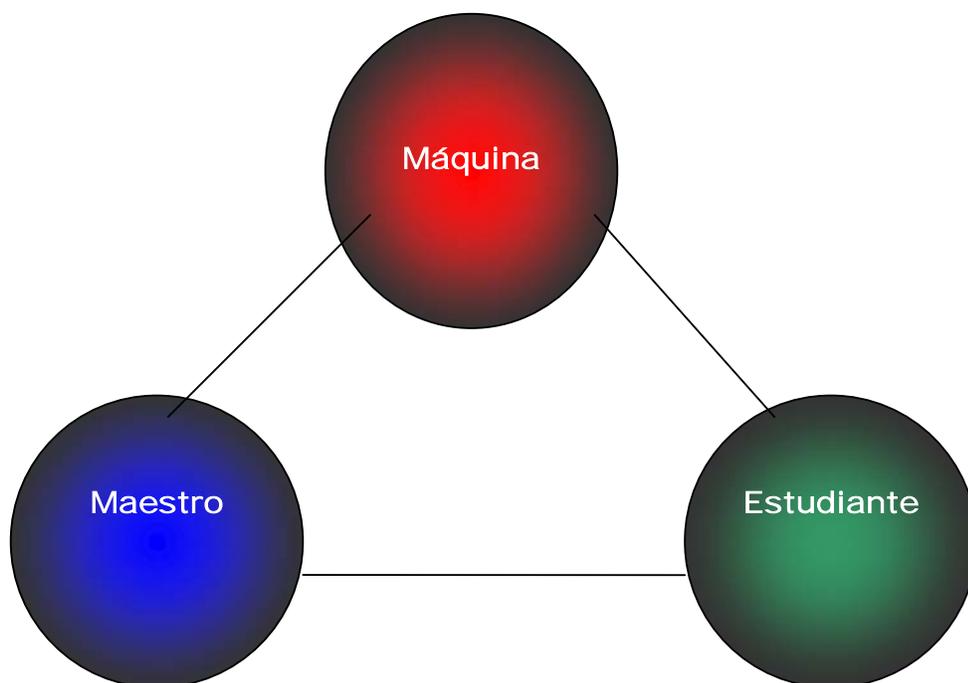
### **Objetivo 3: Cursos en-línea: satisfacción y predicción**

El tercer objetivo se enfocó a analizar la relación que existe entre la satisfacción con los cursos en línea y la decisión de los estudiantes para registrarse en posteriores cursos ofrecidos bajo esta misma modalidad.

La opinión de los alumnos, después de haber utilizado un sistema computarizado para administrar tareas, exámenes y asesorías, favorece la incorporación de esta modalidad en sus cursos regulares, algunos de los

estudiantes que participaron en el *focus group* percibieron que su interés mejoró por el curso y favoreció su aprendizaje.

Los aspectos menos favorecidos fueron la desconfianza en los contenidos, la comunicación interpersonal, malos hábitos de lectura y el rol del docente. En relación a lo anterior, debemos señalar que es de esperarse que la inclusión de la computadora como punto neurálgico de enlace académico, altere el tipo de interactividad que se da en un salón de clases, donde tradicionalmente el modelo de comunicación es cara a cara. Por consiguiente, un reto educativo de la educación asistida por computadora es mejorar la interacción entre maestro, máquina y estudiante (Ver figura 3).



*Figura 3. La interacción entre maestro, máquina y estudiante.*

En la figura tres podemos observar la interacción que existe entre el maestro y el estudiante por medio de la máquina y todo lo que conlleva el sistema, contenido y la plataforma.

En este sentido, es preciso resaltar que en todo proceso educativo es indispensable una comunicación entre maestros y estudiantes y entre los mismos estudiantes. En un sistema de educación a distancia la comunicación se da mediante el uso de tecnologías de la información, esto es uno de los factores que los alumnos han mencionado repetitivamente.

En este sentido señalan algunos autores mexicanos como Méndez, Tapia y Barrón (1999), que la retroalimentación como un ciclo de comunicación entre el emisor y el receptor es un asunto que se debe considerar cuando se trata de inscribir a los estudiantes para los cursos en línea.

En este mismo contexto, los alumnos del grupo Pensamiento Creativo 1 expusieron las características que toman en cuenta para inscribirse en cursos en línea; se basan principalmente en la satisfacción, resultado de las experiencias positivas. Destacan la flexibilidad que tienen al trabajar y estudiar, la imposibilidad de transado a la institución, la administración del tiempo y la comunicación clara, efectiva y oportuna entre maestros y estudiantes.

En la tabla número 3 se presentan los factores que inclinan al alumno a inscribirse en los cursos de la modalidad en línea.

Tabla 3: *Factores que influyen para el registro en cursos en línea.*

Satisfactores	Frecuencia de mención
Retroalimentación oportuna por parte del docente	12
Trabajar y estudiar	13
Imposibilidad de traslado a la institución	7
Administración del tiempo	10

#### *Retroalimentación oportuna por parte del docente*

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, el docente juega un papel muy importante en la educación a distancia. En este sentido, es de gran relevancia que el docente tenga los conocimientos tecnológicos y de diseño instruccional aplicado a la educación virtual, para que se desempeñe satisfactoriamente en los cursos en línea. No solo estas competencias son suficientes, sino también el compromiso que tengan con su grupo y enfocarlo en los estudiantes y sus necesidades. La educación en línea es una tarea que los docentes deben realizar con calidad; esto implica una comunicación oportuna, clara y eficaz. En este contexto Ricardo comentó lo siguiente:

“Los factores que consideraría para inscribirme en un curso en línea son que yo esté seguro que el maestro tenga la experiencia en diseño del cursos, que este comprometido, pero sobretodo que me guíe y oriente en el curso, para que yo no esté temeroso de equivocarme”.

Lo mencionado por Ricardo, es uno de los factores que desde mi punto de vista es el que más ha preocupado a los alumnos del grupo que se estudia. La mayoría de los participantes señalaron que la retroalimentación

oportuna por parte del docente es vital para mantener el interés en el curso y lograr los objetivos de aprendizaje. En este sentido los alumnos del grupo de pensamiento creativo 1, expresaron sus opiniones en el momento en que se les cuestionó por medio del *focus group* sobre los factores por los cuales ellos considerarían tomar un curso en línea, al respecto Ruth, Anais y Alan coincidieron en lo siguiente en relación a la labor docente. En este sentido Alan expuso lo siguiente:

“Creo que, no sólo tengo que saber si el maestro tiene la suficiente experiencia para dirigir un curso en línea, sino que además, tenga el tiempo y el compromiso para resolver todas mis dudas, y que sea claro en su comunicación escrita, también que sea paciente al responderlas. En general yo es lo que tomo en cuenta, que el maestro este al pendiente de mis dudas y que sepa resolverlas a tiempo.”

En este mismo sentido Ruth expuso que su experiencia le ha servido para tomar en cuenta que el docente también debe de tener la actitud de compromiso y a su vez mencionó una serie de características que tomaría en cuenta del docente para determinar si volvería a cursar una materia en línea o no. Al respecto ella opinó lo siguiente:

“Para decidir si tomaría mas clases en línea es necesario saber si el maestro cuenta con las características. Se habla mucho entre nosotros los estudiantes de los maestros...quien es “bueno” o “malo” en esto de las materias en línea, ¿Qué es lo que debo saber en si? Pues mire:

- Que el maestro dé una retroalimentación oportuna

- Que el diálogo transaccional, sea efectivo y realmente los guíe hacia el conocimiento.
- Que el docente esté capacitado para lograr esta comunicación efectiva.

Sabiendo que el maestro cubre estas características, pues me decidiría por aquel curso que imparte tal maestro, así ya voy a la segura. Si realmente mi intención es aprender eso es lo que haría, y preguntando las experiencias de ese maestro con mis compañeros”

En este sentido podemos afirmar que el alumno realmente toma en cuenta su responsabilidad y también es importante destacar que una de sus principales inquietudes que lo impulsa a tomar decisiones como la de inscribirse en un curso en línea es el compromiso que el docente tenga ante esta nueva modalidad y que lo refleje en la retroalimentación oportuna. En este mismo contexto Anais también opinó sobre este tema y explicó lo siguiente:

“A mi me llama mucho la atención que mi maestro en línea me responde casi de inmediato, bueno tal vez no simultáneamente ya que no es un *chat* pero si oportunamente. Además, las instrucciones son muy claras, no escribe miles de páginas para explicarte cómo realizar una actividad. En suma, el maestro es breve constante y preciso. Se puede identificar la calidad del maestro desde el momento en que sube las instrucciones del curso a la plataforma, ahí puedes ver la forma en que redacta y el orden y claridad con que presenta los materiales de estudio. Eso me gusta, y si hay más maestros como él, pues sigo

inscribiéndome en estos cursos, además de la facilidad que me brinda esta modalidad”.

### *Trabajar y estudiar*

En el objetivo uno y dos, se habló sobre la percepción y ventajas de la educación en línea para aquellos alumnos que trabajan y estudian. La mayoría de los que cuentan con estas características son alumnos mayores de edad o en la etapa adulta, que no pueden dejar de trabajar para poder estudiar. Estos estudiantes ven en esta modalidad un beneficio, ya que no deben abandonar su trabajo para estudiar ni tienen que dejar de estudiar para trabajar, y que de esa forma mantienen sus estudios. Estas razones han sido señaladas como factores relevantes para la inscripción de alumnos en los cursos en línea.

Respecto a lo anterior María, Alan, Adrián y Jonás consideraron que esta modalidad les permite realizar las dos actividades sin problema de ausentarse del trabajo, ni de las aulas. En este contexto Jonás expresó su opinión en los siguientes términos:

“En mi experiencia como ya lo comenté esta modalidad me facilita elaborar mis actividades en horario normal de ocho de la mañana hasta las seis de la tarde. Programo mis horas de trabajo para cumplir con las actividades en línea, ese sería el motivo más fuerte para elegir entre una materia presencial o una materia en línea”.

Como se menciona en el Capítulo 1 de la presente investigación las generaciones han evolucionado notablemente y se enfrentan a cambios tecnológicos, sociales culturales y éticos. En este contexto, nos indica Cebrián (2003) que dichas generaciones proceden de nuevos sistemas educativos y de una

cultura audiovisual y tecnológica, manifiestan nuevas formas de aprender y de adquirir el conocimiento.

Por otra parte Internet nos invade por doquier, esta conectado en escuelas, hogares, bibliotecas, museos y servicios comunitarios esto facilita al alumno a conectarse desde cualquier lugar y continuar con sus actividades escolares, sin interrumpir las laborales.

En este sentido, la mayoría de los participantes en este estudio expresaron su satisfacción en relación con la flexibilidad de esta modalidad en línea ya que les permite trabajar y estudiar. En relación con este tópico los alumnos Maria, Alan y Adrián hicieron referencias en este contexto en base a experiencias propias y ajenas. Esta idea la manifestaron de la siguiente manera:

“Cuando uno tiene que trabajar y estudiar, las materias en línea son una magnífica opción, ya que permiten estar en los dos lugares sin estarlo físicamente; es decir, asistes al trabajo y te conectas a la clase, sin faltar a un lugar ni al otro. Por esta razón casi todos nos inscribiríamos a un curso en línea”.

Las opiniones de estos alumnos tienen relación con el informe que se presentó en el primer capítulo, donde se mostró un estudio llamado "Informe de la Formación a distancia 2005", realizado en Madrid en el mismo año por el Centro de Estudios Financieros (CEF), donde el Subdirector Arturo de las Heras ha hecho públicas hoy las conclusiones, destacaron características y perfiles del estudiante típico a distancia y en la actualidad es hombre o mujer indistintamente,

- tiene entre 21 y 31 años

- trabaja y realiza el curso por su propio interés más que por necesidades laborales, si bien la inmensa mayoría encuentra los conocimientos adquiridos de utilidad para el desempeño de su trabajo.
- está familiarizado con el uso de Internet y las nuevas tecnologías.

También cabe destacar el alto grado de satisfacción general que existe en el grupo. Este informe profundizó en las causas que llevan a los alumnos a optar por esta modalidad de enseñanza, así como en sus hábitos de comportamiento.

Destaca una casi total paridad entre hombres y mujeres, además de que son personas que se encuentran trabajando en el momento de realizar el curso (88 por ciento). El resto de las características nos permiten hablar de una persona de entre 21 y 31 años, que trabaja, estudia por la noche y es usuario habitual de Internet y las nuevas tecnologías. La franja horaria del día que emplean para estudiar las materias del curso es entre las 20 y las 23 horas (46 por ciento de los casos). El nivel de confianza del informe es del 99,7 por ciento con un margen de error de  $\pm 3,5$  por ciento (Heras, 2005).

Con respecto a lo anterior, es de gran importancia señalar que los alumnos del grupo de PC1, han hecho señalamientos similares a los del informe realizado en España presentado anteriormente.

#### *Imposibilidad de transado a la institución*

Hoy en día, las escuelas, los hogares y los lugares de trabajo funcionan por separado no en relación a la geografía y circunstancias. Cuando la situación económica resulta un impedimento para continuar los estudios debido a los costos de traslado y de estancia la modalidad en línea resulta ser una buena opción para estudiar una carrera profesional.

Tomando en cuenta esta característica, Maria mencionó que es muy buena alternativa, ya que esta modalidad reduce los costos de traslado de un lugar de residencia al lugar en donde se da el acto educativo de manera presencial. El ahorro se refiere a los costos que implica el pago de los medios de transporte, esto lo menciono en el objetivo dos del presente capitulo.

Sin embargo los alumnos del grupo coincidieron que una de las razones por las cuales se inscribirían en un curso en línea por la imposibilidad de traslado del hogar del alumno a la Universidad donde desean realizar sus estudios. Sobre lo anterior Josefina, Karla, Patricio, Omar, Amanda y Alan comentaron que han considerado más de una vez el irse a estudiar en el extranjero, pero no tienen posibilidad económica para trasladarse, ni hospedarse para estudiar. Esta idea la manifestó Josefina de la siguiente manera:

“Uno de los planes de mi papá era que al terminar mi carrera me fuera a Europa a estudiar una maestría. Cuando consultamos los costos nos dimos cuenta que eran muy elevados. Estudiar lejos del lugar de residencia implica costosos viajes, comidas y hospedaje. Fue entonces cuando consideré que sería una buena opción la educación en-línea, me acordé de mi caso cuando Maria nos platicó de su experiencia. En eso si estoy muy de acuerdo, total lo que importa es el conocimiento que obtengas, cuando te contraten no te van a preguntar dónde lo aprendiste”.

## *Administración del tiempo*

Es importante señalar que las recientes investigaciones han destacado la capacidad para administrar el tiempo como uno de los factores que configuran el perfil de los estudiantes en línea (Ramírez, 2006). La administración de tiempo también se pueden referenciar como ventajas del modelo educativo a distancia, un gran número de participantes coincidieron en destacar esta idea. El reto es saber cómo organizar el tiempo.

Cabe señalar que la flexibilidad académica y administrativa es una de las características más relevantes en las tendencias actuales del diseño curricular. La flexibilidad de tiempos no es flexibilidad *per se*, sino una variante pedagógica que se relaciona con la administración del tiempo personal (Litwin, 2000).

En suma, los alumnos coinciden en que la incorporación de las materias en línea es una alternativa real que ayuda a romper las barreras que imponen el tiempo y el espacio al proceso de enseñanza-aprendizaje. En la modalidad educativa a distancia, las barreras que imponen el tiempo y el espacio son superadas gracias a los avances de la tecnología de la información y de la comunicación. Esta conexión ayudará a los alumnos a extender su jornada escolar (Dede, 2000).

En este contexto los alumnos Jorge, Jonás, Adrián se refirieron a la buena administración de tiempo que ellos han experimentado. Sus motivos para inscribirse en un curso en línea tienen relación en este punto ya que como se había mencionado anteriormente ellos tienen otras actividades y esto les facilita mucho su participación en la Universidad al mismo tiempo que la incorporación laboral.

Lo mismo coincidieron los demás al enfrentarse a una situación similar tal es el caso de Ricardo que expresa sus ideas en los siguientes términos:

“Yo había mencionado que no elegí voluntariamente el curso en línea que tome, pero en caso de estar en la misma situación de mis compañeros también la adoptaría como una buena opción. Es más fácil administrar tu tiempo ya que en el día trabajas y al llegar a tu casa te conectas. Si te dan oportunidad en tu trabajo, ahí mismo puedes revisar y realizar las actividades, es cuestión de organizar tu tiempo. Además, no es necesario asistir a la Universidad en un horario determinado ni conectarte a una hora específica. Así pues, se me haría mas fácil, siendo yo el responsable de mis tiempos, creo que así hasta estudio toda la carrera en-línea”.

#### **Conclusión del capítulo IV**

Considero que la identificación de las opiniones de los alumnos es el paso previo para la identificación de áreas de oportunidad de mejora continua a desempeñar en la labor docente

La mayor parte de los aprendices en la educación a distancia son adultos. En este sentido los instructores necesitan comprender sus motivaciones para inscribirse en programas o cursos a distancia y determinar cuales son las implicaciones de éstas en términos de diseño y estrategias docentes. Los adultos tienen muchos intereses creados y la educación a distancia debe tomar en cuenta sus compromisos. Por lo tanto, para dar una efectiva experiencia de aprendizaje a estudiantes adultos con características muy diversas se requiere tomar en cuenta sus características personales y sus limitaciones.

Aprender no consiste en acumular datos ni memorizarlos. Estudiar no tiene sentido aunque el colegio insiste en la relevancia de saber la respuesta correcta igual que en los concursos televisivos. Lo peligroso es que el alumno en-línea camine en la misma dirección. La vida, sin embargo, no es tan sencilla. Nadie aprende escuchando a un profesor ni leyendo en una pantalla, sino haciendo, investigando, explorando, probando y, sobre todo, haciéndose preguntas, siendo curioso. Hacerse preguntas es una de las claves que lo explica todo.

La conclusión es muy simple: para aprender es fundamental tener objetivos por cumplir y metas por alcanzar. Por tanto, es imprescindible la motivación y el interés. Primero la práctica, la acción; luego la teoría. Parece sencillo, pero no lo es. Cualquier intento de facilitar el aprendizaje, por los medios que sea, que no parta desde los intereses, las preocupaciones, las necesidades de aquéllos a quienes va dirigido, están condenados a tener problemas. El alumno es el verdadero protagonista.

## **CAPÍTULO V**

### **RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se presenta, un resumen de los cuatro capítulos anteriores destacando los antecedentes del problema, la estrategia metodológica y los hallazgos más relevantes del presente estudio. En segundo lugar, se comentan las conclusiones y se hacen las recomendaciones pertinentes para posteriores investigaciones.

#### **Resumen**

Las instituciones de educación superior (IES) han reconocido las implicaciones de las transformaciones sociales y se han visto en la necesidad de revalorar los procesos de formación profesional en las aulas universitarias. Por su parte, la Universidad Autónoma de Nuevo León en su Visión 2012 ha contemplado la flexibilidad administrativa y académica al sugerir nuevas formas de diseño curricular centradas en el aprendizaje y en el desarrollo de competencias. Asimismo, ha sugerido la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la telecomunicación en la estrategia docente.

#### *Antecedentes del problema*

En los últimos años ha habido cambios en el ámbito científico y tecnológico, la globalización de los mercados y las demandas de mejor calidad de vida son factores que han provocado modificaciones en las formas y uso del conocimiento.

En este sentido, Chacón y Sancho (1995) señalan que las políticas educativas de las instituciones de educación superior deben impulsar un cambio de cultura pedagógica, que tome en cuenta la percepción de los estudiantes, ya que ellos son los destinatarios de los contenidos del aprendizaje.

Es importante destacar que las aportaciones de las nuevas tecnologías de la comunicación han contribuido a la transformación global de los procesos educativos, tanto en la forma en que se enseña como la forma en que se aprende (Carey, 1996).

Estos sistemas han traspasado los muros del aula tradicional, dando paso al nuevo paradigma educativo identificado como tercera generación de la educación a distancia (Moore & Kearsley, 1996).

La enseñanza en la UANL, específicamente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, se encuentra en constante evolución trabajando con las expectativas de la Visión 2012. Este documento incorpora en el proceso educativo las innovaciones tecnológicas para facilitar la internacionalización del currículo para la formación de profesionistas y por tal motivo ha implantado este nuevo paradigma educativo de la educación a distancia en su modalidad en línea.

### **Propósito de la investigación**

El propósito central del presente trabajo consiste en explorar la percepción de los estudiantes en relación con los cursos en-línea que se imparten en la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Para ello se tomó como referencia el curso de “Pensamiento Creativo” en su modalidad en-línea. De esta manera las unidades de observación de donde se sacó la información relevante fueron todos los alumnos que cursaron dicha asignatura.

## Objetivos específicos

En el presente estudio se trabajó con objetivos en lugar de hipótesis. Esto fue debido a que no se pretende establecer ninguna correlación entre variables, sino explorar y describir un hecho de la realidad. En la pregunta central de investigación que se plantea no se aprecia ninguna relación entre variables. Sin embargo, Kerlinger (1988) señala que no todos los problemas de investigación relacionan claramente dos o más variables. Y añade que el foco de atención puede ser un proceso o una categorización. Este fue el caso del presente estudio.

Dado lo anterior, los tres objetivos que se plantearon en la presente investigación y que fueron la guía para el estudio son los siguientes:

1. Explorar cuál es la percepción de los estudiantes sobre los cursos en-línea.
2. Determinar los factores que influyen en la satisfacción de los cursos en-línea.
3. Determinar de qué manera la satisfacción personal es predictora para el registro en otros cursos en línea.

En la presente investigación se abordó la problemática de la incorporación de tecnología de la información y de la comunicación en el proceso educativo, a partir de un estudio de un caso. Para ello se realizó un trabajo de campo en el cual se analizó cómo perciben los alumnos la educación a distancia. Dichos alumnos pertenecen a un grupo de enseñanza en-línea que cursa la asignatura de "Pensamiento Creativo 1".

Como se planteó en el primer capítulo, el problema que dio origen al presente estudio se estableció en forma clara y precisa (Kerlinger, 1988) mediante la siguiente pregunta de investigación:

*¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León en-relación con la educación en-línea y de qué manera influye su percepción para inscribirse en otros cursos impartidos bajo esta misma modalidad?*

Como se puede apreciar, de este planteamiento se desprende que el propósito central del presente estudio consistió en explorar y describir la percepción que tienen los estudiantes en relación con los cursos impartidos a través de una nueva modalidad educativa identificada como educación a distancia. Sin embargo, como se hizo notar en el capítulo primero al explicar los términos, el concepto de educación a distancia es muy amplio, por esta razón en el presente estudio se especifica que se abordará solamente la modalidad de los cursos en-línea. Para ellos se tomó como referente un curso en-línea que el mismo autor del presente trabajo imparte en la facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León y que, dentro de la *curricula*, se identifica como “Pensamiento Creativo 1”.

### **Tipo de investigación**

Básicamente la presente investigación se puede caracterizar como exploratoria y descriptiva, conteniendo también algunos aspectos explicativos e interpretativos y se enmarcó dentro del paradigma cualitativo. (Hernández, Fernández & Baptista 2006). Es exploratoria porque se aborda un tema bastante actual pero poco estudiado aún en temas específicos como es la percepción que tienen alumnos sobre la educación en línea. La investigación cualitativa permite explorar fenómenos mediante preguntas abiertas que se aplican en entrevistas semi-estructuradas y a través de la observación externa o participante.

Al pretender identificar y describir la percepción del aprendiz en línea, el estudio buscó descubrir “qué es y cómo se manifiesta un fenómeno”, más que explicar las causas que producen un efecto. Por lo tanto, se trató de describir y establecer las bases para estudios posteriores (Babbie, 2004).

La presente investigación se enmarca dentro de un paradigma cualitativo empleando dos técnicas para la recabación de datos: (a) entrevista semi-estructurada y (b) *focus group*.

En su primera parte, esta investigación explora la realidad mediante entrevistas. En su segunda parte, se aplicó el *focus group* donde participaron los 15 alumnos que cursan en la modalidad en-línea la materia de “Pensamiento Creativo 1”. Posteriormente, tal y como lo señalan Krueger y Casey (2000), se hizo un análisis del contenido de las transcripciones del grupo de enfoque (*focus group*) haciendo uso del sistema computacional NUDIST. La información se detalla en un apartado posterior de este mismo capítulo.

Borg y Gall (1996) recomiendan que en una investigación se considere también la referencia temporal. En virtud de que la investigación se llevó a cabo en un solo momento de la linealidad del tiempo, se le considera como transversal. En cuanto a la referencia temporal el estudio se realizó durante los meses de septiembre y octubre del 2006. Así también declaran estos autores, que la mayor parte de los estudios relacionados con la comunicación educativa se categorizan en dos clases: descriptivos o de relación causal. Como el propósito de este estudio fue identificar, analizar y describir las percepciones de los alumnos sobre el campo de la educación en línea; en primer lugar, fue de naturaleza exploratoria y descriptiva.

Cabe reiterar que el presente estudio buscó describir “qué es”, más que explicar las causas de un fenómeno, se trató de descubrir algo relativamente nuevo y

establecer las bases para estudios posteriores (Babbie, 2004).

. En este sentido, Willis (2001) recomienda que la exploración, identificación y descripción de opiniones, se haga utilizando métodos más cualitativos que cuantitativos.

Mientras que el propósito de la investigación cuantitativa es explicar, predecir o controlar, la investigación cualitativa se interesa en comprender el significado de una experiencia y describir la conducta de las personas desde su propia perspectiva (Bogdan & Biklen, 1992; Merriam, 1988). Por esta razón se estableció un contacto directo con los estudiantes que participaron en la muestra para extraer sus opiniones y comprender las motivaciones que subyacen a su expresión verbal.

## **Resultados**

En este apartado se presentan los hallazgos más relevantes de la presente investigación. Estos hallazgos se reseñan con base en los datos que se extrajeron de las entrevistas semi-estructuradas y el *focus group* que se emplearon como técnicas de observación. Es importante señalar que los resultados se presentan de manera sinóptica, ya que en el capítulo cuarto de este informe de investigación se comentan de una manera más exhaustiva.

De acuerdo a la percepción de los estudiantes existen aspectos positivos y negativos en la aplicación de la modalidad de enseñanza en línea. Los estudiantes manifestaron una clara inclinación a señalar los aspectos negativos tales como:

1. Falta de orientación y retroalimentación.
2. Impersonalidad en el diálogo transaccional.
3. Desconfianza en los contenidos.
4. La falta de recursos didácticos.

5. Malos hábitos de lectura.
6. Escepticismo en los cursos en línea.

En cuanto al nivel de satisfacción, se encontró una gran variedad de opiniones. En su mayor parte los participantes en el estudio se mostraron sumamente insatisfechos con la forma en que se imparten los cursos en-línea. Solamente hubo unos pocos que comentaron haber tenido una experiencia satisfactoria. Por otra parte los participantes manifestaron estar satisfechos con esta modalidad ya que les permite avanzar en sus estudios sin menoscabo del cumplimiento de sus compromisos laborales.

En cuanto a la satisfacción como variable predictora para inscribirse en posteriores cursos en-línea, los datos manifestaron que muchos estudiantes no estarían dispuestos a inscribirse en más cursos en línea si no les consta que hay profesores capacitados y comprometidos con su labor docente. De aquí se desprende que el docente es un factor determinante para que los estudiantes tomen la decisión de inscribirse en los cursos en-línea.

Otro factor que resultó predictor para registrarse en cursos en línea fue la ventajas de tiempo y espacio, ya que manifestaron que esta modalidad les facilita trabajar y estudiar, sin tener que desplazarse de un lugar a otro.

### **Conclusiones**

Con base en los datos que resultaron de la presente investigación se logró presentar las siguientes conclusiones, basadas en la percepción de los estudiantes.

1. La experiencia satisfactoria de un estudiante en línea es predictora de inscripción en otros cursos impartidos bajo esta misma modalidad.

2. El docente es el punto neurálgico del proceso educativo en cualquier modalidad ya sea presencial o a distancia. Particularmente en la educación en- línea, se concluye que el docente debe poseer competencias adecuadas a este paradigma educativo y debe tener un alto nivel de compromiso con su labor docente.
3. La educación a distancia presenta características especiales que exigen competencias que no son fácil de encontrar en cualquier maestro acostumbrado a la educación presencial. Por ejemplo, para muchos de ellos se les dificulta el manejo de la tecnología educativa y el diálogo distante a través de la tecnología de la información y de la comunicación. Esto se reflejó por la falta de interactividad y retroalimentación que tanto mencionaron los participantes.
4. La retroalimentación oportuna por parte de los maestros es un factor que influye fuertemente en la satisfacción de los estudiantes.
5. La educación en-línea tiene todavía muchas áreas de oportunidad. Por lo tanto los administradores de estos sistemas deben mejorar en cada una de ellas para hacer más eficiente esta modalidad educativa.
6. La labor del diseño instruccional relacionado con los contenidos y las actividades encaminadas al desarrollo de competencias como objetivo de aprendizaje, no recae solamente en los instructores del curso sino en todo un equipo de diseñadores de contenido y diseñadores gráficos.
7. Los administradores del sistema y las plataformas educativas tienen una importante participación en el proceso, ya que son los guardianes que sustentan los medios instruccionales.

## Recomendaciones

La investigación científica sobre la educación en línea como una modalidad de la educación a distancia, se encuentra todavía dando sus primeros pasos.

Todavía existen muchos educadores en México que a nivel local y nacional tienen su recelo y un alto grado de escepticismo sobre las bondades de este paradigma educativo. Por este motivo, se hacen las siguientes recomendaciones ya que todavía se necesita mucha investigación en esta área de conocimiento.

1. Ya que los participantes en la presente investigación son estudiantes de un grupo determinado, se recomienda que se analicen otros casos particulares para hacer análisis comparativos sobre las percepciones de los estudiantes y poder llegar a generalizaciones más precisas.
2. Se recomienda tomar en cuenta las opiniones de los estudiantes, arrojadas en la presente investigación para desarrollar las áreas de oportunidad que ellos señalan.
3. Se recomienda realizar investigaciones para explorar también las opiniones de los maestros en relación con los estudiantes que toman cursos en-línea para, de esta manera, empezar a tener una visión más global de los usos y aplicaciones de este modelo educativo.
4. En virtud de que se señaló la retroalimentación como un talón de Aquiles de los maestros que imparten cursos en línea, se recomienda hacer estudios sobre las competencias que deben tener los maestros, a fin de definir un perfil que sea la guía para desarrollar cursos de capacitación para la planta docente.
5. Se recomienda que el presente estudio se considere dentro de sus propias limitaciones, ya que fue solamente una investigación de un caso particular.

## Referencias

- Allende, J. J. (1994). Proyecto EDUCOM: educación y comunicación a distancia. En Rocío Amador Bautista (Ed.), *Comunicación educativa: Nuevas tecnologías* (pp. 69-82). México: Universidad Nacional Autónoma de México, CISE.
- Álvarez, J. M. (1996). El programa de educación a distancia de la Universidad Nacional Autónoma de México. *The American Journal of Distance Education*, 10(1) 62-67.
- Babbie, E. (2004). *The Practice of social research*. Belmont, CA, EE. UU.: Wadsworth.
- Barbera, E. (2004). *La educación en la red. Actividades virtuales de enseñanza y aprendizaje*. Barcelona, España: Paidós.
- Bautista, A. (1997). Reconceptualización de los medios en la práctica docente. *Comunicación y Cultura*, 7, 173-180.
- Berdie, D. R., Anderson, J. F. & Neibuhr, M. A. (1986). *Questionnaire: Design and use*. Metuchen, NJ, EE. UU.: Scarecrow.
- Berg, B. L. (1998). *Qualitative research methods for social sciences*. London, UK.: Allyn and Bacon.
- Bogdan, R. C. & Biklen, S. K. (1992). *Qualitative Research for education: An introduction to theory and methods*. Boston, MA, EE. UU.: Allyn and Bacon.
- Borg, W.R. & Gall, M.D. (1996). *Educational reserach*. New York, NY, EE. UU.: Longman.

- Brown, L. R. (1992). *World without borders*. New York, NY, EE. UU.: Random House.
- Bernard, R.M. y Naidu, S. (2002). Post-questioning, concept mapping and feedback: A distance education field experiment. *British Journal of Educational Technology*, 23, 48-60.
- Castañeda, M. (1992). *Los medios de la comunicación y la tecnología educativa*. México, DF: Trillas.
- Cebrián, M. (2003). *Enseñanza Virtual para la innovación Universitaria*. Madrid, España: Narcea.
- Chacón, F. J. & Sancho, J. (1995). *Enfoques sobre evaluación de los aprendizajes en educación a distancia*. Guadalajara, Jal., México: Universidad de Guadalajara, CECAD.
- Calderón, F. (2006). *Resumen de las diez propuestas sobre educación*.  
<http://www.felipe.org.mx/fc/propuesta/?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2fpropuesta%2f&NRNODEGUID=%7b9812F0AF-653E-4FD2-92A5-2AEB2C3E7FFC%7d&NRCACHEHINT=NoModifyGuest>
- Carey, J. (1996). Taking charge of change. *The Journal of Adventist Education*, 58, 4-7.
- Cohen, L. & Manion, L. (1990). *Métodos de investigación educativa*. Madrid, España: Grafur.
- Covarrubias, G. (2000). *El perfil del alumno y del tutor en los sistemas abiertos y a distancia*. Texto Educativo. Recuperado el 12 de Septiembre de 2006, de <http://contexto-educativo.com.ar/2000/11/nota-05.htm>
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five traditions*. London, UK.: Sage.

- Creswell, J. W. & Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. London, UK.: Sage.
- Dede, C. (2000). *Aprendiendo con tecnología*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- De las Heras, A. (2005). *El estudiante a distancia tipo tiene 29 años, trabaja de día y estudia de noche*. *Expansión y Empleo*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2006, de [http://www.expansionyempleo.com/edicion/expansion\\_y\\_empleo/formacion/formacion\\_online/es/desarrollo/601672.html](http://www.expansionyempleo.com/edicion/expansion_y_empleo/formacion/formacion_online/es/desarrollo/601672.html)
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: UNESCO.
- Dillon, C. L., Hengst, H. R. y Zoller, D. (2003). Instructional strategies and student involvement in distance education: A study of the Oklahoma televised instruction system. *Journal of Distance Education* 6, 28-41.
- Dodd, J. y Rumble, G.(1998). *Planning new distance teaching universities*. *Higher Education*.
- Driscoll, M. P. (2005). *Psychology of learning for instruction*. London, UK.: Allyn and Bacon.
- Duart & Sangrá. (2005). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, España: Gedisa.
- González, R. (2006). *Percepción de los expertos en relación con las competencias requeridas en los aprendices en-línea*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León. México
- Garrison, D. R. (1989). *Understanding distance education: A framework for the future*. Nueva York: Routledge.
- Grajales, T. (1996). *Conceptos básicos para la investigación social*. Montemorelos, NL: Editorial Montemorelos.

- Gude, P. (1997). *Schools of the third millennium*. Address at the 1997 ASCIV Annual Conference, Shepparton Civic Centre, Shepparton. URL: <http://www.eduvic.vic.gov.au/asciv.htm>.
- Harris, D. (1990). Openness and closure in distance education. En D.R. Garrison y D. Shale (Eds.), *Education at a distance: From issues to practice*. Malabar, FL: Robert E. Krieger.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2002). *Metodología de la investigación*. México, DF: McGraw-Hill.
- Hernández, G. & Montoya, Jorge (1995). *Una mirada al mundo de la educación a distancia*. Ponencia presentada en el Módulo 0 del Programa de Formación de Recursos Humanos del CREAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Kerlinger, F. N. (1988). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill.
- Krueger, J. & Casey M. (2000). *Focus Group: A practical guide for applied research*. New York, NY, EE. UU.: Sage.
- McLuhan, M. (1988). *Understanding media: The extensions of man*. New York, NY, EE. UU.: McGraw-Hill.
- Merriam, S. B. (1988). *Case study research in education*. San Francisco, CA, EE. UU.: Jossey-Bass.
- Moore, M. G. & Kearsley, G. (1996). *Distance education: A system view*. New York, NY, EE. UU.: Wadsworth.
- Moreno, M. (1995). *La educación a distancia en México*. "Ponencia" presentada en el Módulo 0 del Programa de Formación de Recursos Humanos del CREAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

- Navas, E. & Rodríguez, M. (2005). *Diseño instruccional de un programa de capacitación en el uso de las nuevas tecnologías*.  
<http://fad.uta.cl/dfad/docum/cedm/2-uve-Navas%20P%20Elvira%20Rodr%EDguez%20Marl%EDs.pdf>
- Núñez-Esquer, G. & Sheremetov, L. (1999). Ambiente computacional de enseñanza-aprendizaje cooperativo personalizado. *Revista de la Educación Superior*, 28(110), 63-82.
- Owston, R. D. (1997). The World Wide Web: A technology to enhance teaching and learning. *Educational Researcher*, 26(2), 27-33.
- Palavicini, J. (1981). *A system analysis of a Mexican system: Telesecundaria*. Montreal: Concordia University.
- Pontes, E. (1998). *Experiencia de la Universidad Nacional Autónoma de México en educación a distancia*. Audioconferencia dictada durante el Panel de Educación a Distancia organizado por la Secretaría Académica de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Ramírez, B. (2006). *Factores críticos para el éxito de la docencia en-línea*. Monterrey. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León. México
- Risso, N. (2003). *El aprendiz de Educación a Distancia por medios telemáticos*. Andinia. Recuperado el 22 de Septiembre de 2006, de <http://www.andinia.com/a21448.shtml>
- Rocha, E. (1998). *Percepción de los expertos en educación a distancia en relación con los roles, las funciones y las competencias requeridos en el campo de la educación a distancia en México*. Disertación doctoral. Universidad de Montemorelos Nuevo León, México.
- Rocha, E. (2006). *Medios de comunicación masiva*. Monterrey, NL. México: Arbor.

- Sánchez-Soler, M. D. (1999). La educación a distancia en México y propuestas para su desarrollo. *Revista de Educación Superior*, 28(110), 39-46.
- Sevillano, M. L. (2002). *Nuevas Tecnologías, medios de comunicación y educación*. Barcelona, España: CCS.
- Spikes, W. F. (2003). *Training in the twenty-first century: Where do we go from here?* "Ponencia" presentada en la reunión de la American Association of Adult and Continuing Education, Salt Lake City, UT.
- Telg, R. (2001). Skills and knowledge needed by television production specialists in distance education. *Educational Technology Research and Development*, 44(2), 73-81.
- Thach, E. & Murphy, K. (1995). Competencies for distance education professionals. *Educational Technology Research and Development*, 43, 57-79.
- Torres, R. M. (2000b). *Reformas educativas, docentes y organizaciones docentes en América Latina y El Caribe*. Recuperado el 10 de enero de 2002, del sitio Web de la Red Iberoamericana de Investigación sobre Eficacia Escolar y Mejoramiento de la Escuela. Recuperado el 9 de Septiembre de 2006, <http://www.mec.es/cide/rieme/documentos/torres/torres2000re.pdf>
- UANL. (2004). *Visión 2012, Universidad Autónoma de Nuevo León. Educación con Visión, Visión con Futuro*. Monterrey, NL., México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Watkins, B.L. & Wright, S.J. (1992). *The foundations of America distance education. A century of collegiate correspondence study*. Dubuque, IA: Kendall.

- Williams, F., Rice, R. E. & Rogers, E. M. (1996). *Research methods and the new media*. Nueva York: The Free Press.
- Willis, B. (2001). Improving the success of faculty development in distance education. *Teletraining*, 5, 5-7.
- Yi, J. y Majima, J. (1999). The teacher-learner relationship and classroom interaction in distance learning: A case study of the Japanese language classes at an American high school. *Foreign Language Annals*, 26, 21-30.
- Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Aguilar León y Cal.

# APÉNDICES

## **APÉNDICE A**

**CARTA DE INVITACION PARA PARTICIPAR EN LA ENTREVISTA  
SEMI-ESTRUCTURADA Y EL *FOCUS GROUP***



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**Subdirección de Investigación y Posgrado**

Monterrey N.L., a 26 de Octubre 2006

**Alumnos de la Asignatura de “Pensamiento Creativo 1”**

Facultad de Ciencias de la Comunicación  
Universidad Autónoma de Nuevo León

Estimado Alumno:

Con el propósito de conocer tu opinión sobre los nuevos retos a los que nos enfrentamos con los cambios tecnológicos en el ámbito educativo, específicamente con la Educación a Distancia, me es grato invitarte a una sesión de *Focus Group*, que se llevará a cabo el viernes 10 de noviembre de 2006, a las 17:00 horas, en el aula 1 del edificio de Post-Grado de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL.

En dicha sesión contaremos con la participación del Dr. Ernesto Rocha Ruiz, quien es el director de la tesis de maestría para la cual estoy solicitando la participación de ustedes.

Esperamos contar con tu puntual asistencia a esta importante reunión, me despido de antemano agradeciendo tu valiosa participación.

Atentamente,

**Lic. Jessica Virginia Fuentes Garza,**

Candidata al grado de Maestría en Ciencias de la Comunicación

## **APÉNDICE B**

### **GUÍA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA SEMI- ESTRUCTURADA Y EL *FOCUS GROUP***



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**Subdirección de Investigación y Posgrado**

**GUIA DE PREGUNTAS PARA EL FOCUS GROUP Y LA ENTREVISTA**  
**SEMI-ESTRUCTURADA**

Monterrey, N. L.  
10/11/06

**Coordinadores:** Lic. Jessica V. Fuentes Garza  
Dr. Ernesto Rocha Ruiz

**Percepción de los estudiantes que cursan sus materias en-línea**

**Propósito**

El propósito de este *FOCUS GROUP* es conocer la percepción de los alumnos del Grupo de “Pensamiento Creativo 1” sobre las asignaturas en la modalidad en línea y a su vez promover la activa participación de los alumnos que integran la muestra. Estas preguntas se utilizarán como generadoras de ideas que libremente serán expresadas por los participantes en la sesión del Focus Group.

**PRESENTACIÓN PERSONAL**

Cada uno de ustedes va a realizar una breve presentación diciendo los siguientes cuatro datos:

1. Nombre
2. Domicilio

3. Ciclo de carrera
4. Cantidad de materias en-línea cursadas o en curso.

### **GUIA DE PREGUNTAS PARA EL FOCUS GROUP Y ENTREVISTA SEMI- ESTRUCTURADA**

1. ¿Han cursado alguna materia en línea además de la materia de “Pensamiento creativo” en línea?
2. ¿Qué competencias consideras que se debe tener al registrarse un curso que será impartido mediante el uso de la tecnología?
3. ¿Qué conocimientos tecnológicos deberá tener un alumno que cursa alguna materia en línea?
4. ¿Qué herramientas son indispensables para cursar alguna materia en línea?
5. ¿Qué nivel de confianza tienes en los cursos en línea?
6. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de participar como alumno de un curso en línea?
7. ¿Cuál es el rol que juega la tecnología en este nuevo paradigma educativo?
8. ¿Qué características en común has encontrado en las materias que has cursado en línea?
9. ¿En que medida las clases fueron impartidas de forma interesante?
10. ¿Qué tan satisfecho estas con los cursos en línea?
11. ¿Cuál es la apreciación general sobre las materias ofrecidas en línea?
12. ¿Qué herramientas tecnológicas utilizas al cursar una materia en línea?
13. ¿Cuál es el rol del docente dentro de la educación a distancia?

14. ¿Cuáles son las funciones del estudiante que toma un curso de educación a distancia?
15. ¿Consideras que los cursos que has tomado en dicha modalidad han sido de calidad?
16. ¿Cuál ha sido tu experiencia personal como alumno de un curso en línea?
17. ¿Qué tanto te permite ser autónomo un curso tomado en línea?

**Lic. Jessica Virginia Fuentes Garza**  
Candidata a grado de Maestría en Ciencias de la Comunicación  
Tel. 83 57 50 00 ext. 217 y 218

## **CURRÍCULUM VITAE**

Jessica Virginia Fuentes Garza, hija de Salvador Isidoro Fuentes Espinosa y Virginia Garza Elizondo, nació en Monterrey, N.L., México, el 31 de enero de 1978. Cursó estudios de preparatoria y obtuvo el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Ha ocupado diferentes cargos en la iniciativa privada y en el sector público y ha participado en foros académicos a nivel nacional e internacional.

Desde el año 2001 imparte clases en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en donde presenta esta tesis como requisito parcial para obtener el grado de Maestría en Ciencias de la Comunicación.

Dirección permanente: Senda Crepuscular 6120  
Col. Villa las Fuentes  
Monterrey, N.L.  
Tel. 83 57 46 33  
Correo electrónico: jessica\_fuentes@ hotmail.com