

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES  
Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
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  
VERÓNICA PATRICIA RODRÍGUEZ LÓPEZ**

**Diciembre de 2007**

**MONTERREY N. L.**

## **CAPÍTULO I**

### **NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO**

#### **Introducción**

Hoy en día, existen nuevas tecnologías como Internet que están inundando el mundo referencial del ser humano, a la vez que están ayudando a conquistar conocimientos y acciones que parecían inaccesibles, pero de la misma manera, lo están condicionando y obligando a adaptaciones y replanteamientos en todos los órdenes de existencia.

Implementar las nuevas tecnologías en la educación, implica actualizarse en nuevos modelos de comunicación, nuevas formas de manejar la información a través de Internet y de transmitirla por medio de dispositivos tecnológicos como la computadora. La internet puede utilizarse como una herramienta didáctica en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

En el periodo 1995 – 2000, sociedad y gobierno tuvieron la responsabilidad histórica de cimentar las bases educativas para el México del Siglo XXI, por lo que se necesitó impulsar un sistema nacional de educación superior más dinámico, mejor distribuido territorialmente, mas equilibrado y diversificado en sus opciones profesionales y técnicas, sobre todo, de excelente calidad.

Por tal motivo la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, se ve en la necesidad de implementar nuevas formas de aprendizaje, y es entonces, cuando surge en el año 2000 una nueva modalidad en la forma de enseñanza denominada “Clases en línea”, las cuales consisten en cursar las materias del nivel Licenciatura vía Internet, mediante una plataforma tecnológica.

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en el campo de la enseñanza tiene consecuencias tanto para la práctica docente como para los procesos de aprendizaje.

Como es de suponerse este cambio trajo consigo infinidad de incógnitas, debido a la falta de información; tales como la resistencia al cambio, el temor al utilizar diferentes aparatos o plataformas tecnológicas, entre otros; en lo particular, he observado diferencias en el modo de entregar actividades por parte de los alumnos en ambas modalidades, es decir, en la modalidad tradicional, actualmente llamada presencial, o como ya se mencionó anteriormente, en la modalidad llamada en línea.

Creo que es un tema de interés ya que es el resultado de la implementación de las nuevas tecnologías en nuestra Institución, las cuales nos traen miles de ventajas, y es de gran importancia obtener los resultados de un análisis que involucre la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea.

### **Planteamiento del problema**

Al hablar de organizaciones, un considerable porcentaje de proyectos de investigación se realizan para satisfacer las inquietudes políticas o intelectuales de los dirigentes y pocas veces se basan en una adecuada fijación de prioridades, con el fin de servir de fundamento a la planeación y programación de actividades tendientes al mejoramiento social (Rojas, 1995).

En diversas investigaciones han analizado los factores críticos para el éxito de la educación en línea (Ramírez, 2006). Por otro lado existen estudios acerca de las percepciones de los docentes en relación con las competencias que deben poseer los profesionales de la educación en línea (González, 2006).

Sin embargo, en este estudio científico, se exploran las percepciones de los estudiantes universitarios que con base a su experiencia han adquirido al cursar materias en línea en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, específicamente en el curso llamado: Procesos Básicos del Pensamiento.

### **Declaración del problema**

El Plan de Desarrollo Nacional 2000 – 2006 (2000) en México, defiende la importancia de llevar la educación a todos los sectores de la sociedad, mientras que el Programa Nacional de Educación a Distancia 2000 – 2006 (2000) también destaca el incremento en la demanda educativa en forma continua y su contribución para lograr una sociedad equitativa y democrática, heredando a las instituciones educativas una gran responsabilidad.

Declarar el problema mediante una pregunta de investigación, que enfoque el problema en estudio es una sugerencia de Hernández, Fernández y Baptista (2002). Asimismo, el problema se planteó de una manera clara y precisa (Kerlinger, 1988):

¿Cuáles son las percepciones y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León?

### **Propósito de la investigación**

El propósito de esta investigación es el de conocer las inquietudes de los alumnos respecto a la modalidad en línea, así como obtener en los resultados cuales son sus percepciones y su nivel de satisfacción. Lo anterior es porque considero que la opinión de los alumnos debe ser tomada en cuenta para lograr un mejoramiento continuo de dicha modalidad.

### **Objetivos de la investigación**

Como se puede apreciar en este estudio se manejaron objetivos en lugar de hipótesis, ya que no se pretende establecer correlación entre las variables, sino explorar y describir una realidad. En la pregunta central de investigación no se aprecia ninguna relación entre dos o más variables. Como señala Kerlinger (1988) el foco de atención puede ser un proceso o bien, una categorización.

Los objetivos centrales de esta investigación son los siguientes:

1. Explorar y definir las percepciones del alumno sobre los cursos en línea.
2. Determinar los factores que influyen en la satisfacción del alumno en relación con las clases en línea.
3. Determinar el nivel de satisfacción del alumno sobre los cursos en línea.

### **Importancia y justificación del estudio**

Uno de los justificantes primordiales para este estudio, es que al conocer las percepciones y la satisfacción de los estudiantes, nuestra Institución tendrá la oportunidad de reorganizar el sistema de esta modalidad, para brindar mejores opciones para los estudiantes, además, considerando los hallazgos encontrados se puede dar pie a la realización de futuras investigaciones. Por tal motivo creo que es importante la realización de este estudio.

### **Limitaciones**

La falta de literatura y las pocas investigaciones relacionadas con la percepción del alumno, es uno de los principales obstáculos con los que se enfrenta este estudio científico.

### **Delimitaciones**

La delimitación comprende a los estudiantes que cursan clases en línea de los grupos de Procesos Básicos del Pensamiento PBP 5 y 7, integrados en su totalidad por 15 alumnos y comprende el período de Agosto – Diciembre 2007 los cuales se encuentran a cargo de la Lic. Verónica Torres Cortés, dicha materia se imparte en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Autónoma de León.

Debemos tomar en cuenta que este estudio considera a dos grupos y una fecha determinados, por lo tanto, no se pretende que los resultados se generalicen para otros grupos u otras organizaciones, ya que en estos las bases pueden ser diferentes, por lo que en esos casos tendrían que considerarse otros factores (Hernández & Montoya, 1995).

### **Supuestos Básicos**

Las suposiciones tomadas como base son:

1. Se supone que la opinión del alumno cuenta con credibilidad y validez.
2. Se supone que mediante las percepciones del alumno se podrá determinar su nivel de satisfacción.
3. Se supone que es posible determinar las percepciones y el nivel de satisfacción del alumno mediante la estrategia de investigación (Focus group y entrevista semi – estructurada).

### **Explicación de términos**

A continuación se definen los términos utilizados en este trabajo, con el fin de familiarizar al lector con el lenguaje utilizado en esta investigación.

*Estudiante o Alumno:* Se entiende por estudiante o alumno a la persona que se encuentra registrada como activa en los cursos de “Procesos Básicos del Pensamiento 5 y 7” en la modalidad en línea, en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

*Curso:* Es la unidad de enseñanza – aprendizaje en la que se ofrece un conjunto de conocimientos utilizando métodos y apoyos didácticos así como procedimientos específicos de evaluación.

*Educación a Distancia:* Es el tipo de educación que incluye tres componentes a) el instructor y los participantes, separados por distancia geográfica. b) la comunicación es interactiva y de dos vías, c) propicia el aprendizaje autónomo de los estudiantes (Allende, 1994; Garisson; Moore & Kearsley, 1996; Moreno, 1995<sup>a</sup>).

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

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

*Experto en educación a distancia:* Persona que trabaja o que se encuentra incorporada a una institución académica, en donde desempeña un rol administrativo o académico en la modalidad de educación a distancia.

### **Resumen y proyección**

Esta investigación consta de cinco capítulos los cuales se encuentran detallados de la siguiente forma. El primer capítulo se titula “Naturaleza y dimensión del estudio”, en donde se presenta una introducción al tema investigado, también cuenta, con un planteamiento y declaración del problema, propósito y objetivos de investigación,

limitaciones y delimitaciones, importancia y justificación del estudio, supuestos básicos y la definición de términos relacionados con el tema de esta tesis.

En el segundo capítulo se muestra una revisión de literatura relevante que se relaciona con los objetivos de la investigación.

En el tercer capítulo se presenta la metodología que se siguió en este estudio, el diseño o estrategia de investigación, la elaboración y forma de distribución de cuestionarios, así como, la técnica para el análisis de los datos, además 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 formularios para el focus group y la técnica para el análisis de datos. En el capítulo cuarto se analizan y discuten los datos, contiene los principales hallazgos así como, los resultados obtenidos en relación con los tres objetivos de esta investigación.

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

Para concluir se presentan, la bibliografía, los apéndices, los datos estadísticos pertinentes y el currículum vital del investigador.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **Introducción**

En este capítulo se presenta una revisión de literatura a fin de construir un marco teórico que guíe el presente estudio, ya que a partir de él se establecerán las conexiones con las hipótesis u objetivos, los métodos que se utilicen para llevar a cabo la investigación, las técnicas para recolectar y analizar la información (Rojas, 1995).

Es importante mencionar que esta fase de la investigación no termina en un momento determinado dejándose de lado al avanzar en las siguientes etapas, sino que implica una revisión constante a lo largo de la investigación con el objetivo de afinarlo (Rojas, 1995).

Para este efecto se recurrirá a diversas fuentes bibliográficas, y artículos científicos.

Esta revisión consta de 3 secciones, las cuales se encuentran en el siguiente orden:

1.- Antecedentes y definiciones de la Educación a Distancia.

- Antecedentes de la Educación a Distancia.
- Antecedentes de la Educación a Distancia en México.
- La Educación a Distancia en la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

2.- Definiciones de la Educación a distancia.

3.- Diferencias existentes entre la Educación a distancia y la Educación presencial.

Uno de los propósitos de esta revisión de literatura es el de presentar en la primera sección de este apartado un recuento de la historia de la educación a distancia, ubicándonos primeramente en el contexto universal, para posteriormente adentrarnos a los datos mas relevantes de la historia de dicha modalidad en México.

Posteriormente conoceremos un poco mas de la opinión de diferentes autores en cuanto al concepto de Educación a distancia. Sin olvidarnos de los componentes de esta modalidad.

Asimismo en un tercer punto se plantean las diferencias existentes entre la modalidad presencial y a distancia.

A continuación se presenta un esquema claro y digerible que muestra en forma estructurada el contenido de este capítulo (Ver figura 1).

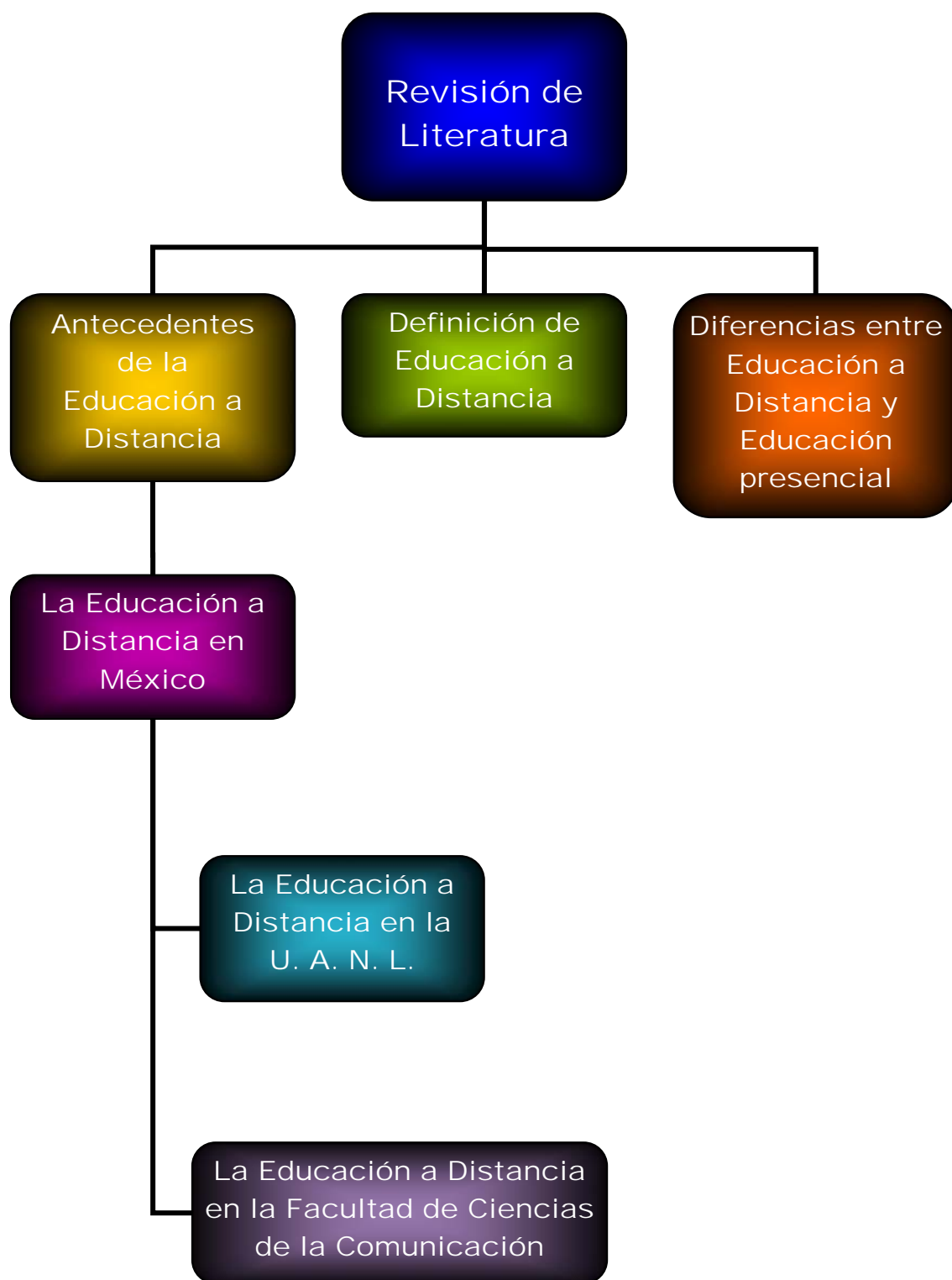


Figura 1. Estructura del capítulo II.

### **Antecedentes de la Educación a Distancia.**

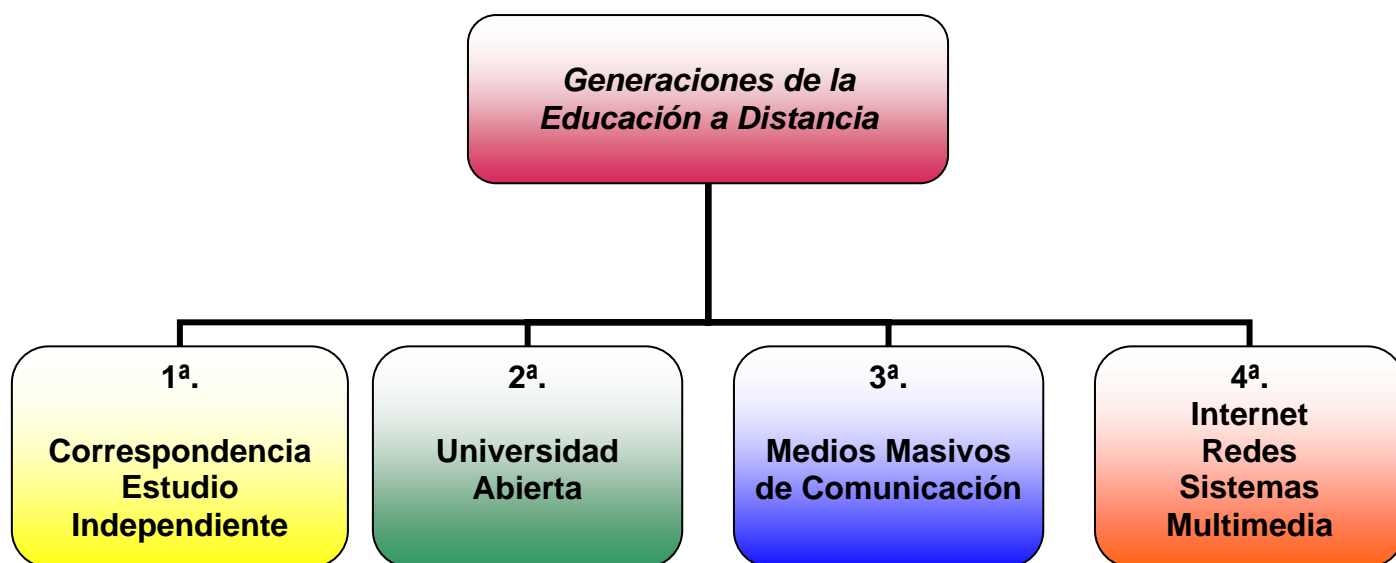
En virtud de la lucha por romper los moldes tradicionales y de la aspiración a lo que hoy llamaríamos globalización del conocimiento, las diversas instituciones le asignaron también diversos nombres a esta actividad académica; pues, inicialmente, se identificó como: enseñanza por correspondencia, también recibió el nombre de: educación abierta, educación permanente, educación continua, educación liberadora. Cada una de ellas con matices diferentes, pero con la particularidad de poder ser acogidas bajo la sombrilla de la educación a distancia (Recio, 2001).

Gayol (1998) menciona que este tipo de enseñanza se remonta a las epístolas de Platón a Dionisio y las cartas de los Apóstoles Plinio el Viejo a Plinio el Joven. Siendo en el siglo XIX cuando esta modalidad se aplicó a la enseñanza.

Moore y Kearsley (1996) hacen notar que gran parte del desarrollo en el área de la Educación a Distancia se lo debemos a la British Open University así como a las ideas y prácticas desarrolladas en los Estados Unidos de Norteamérica.

### *Generaciones de la Educación a Distancia*

El desarrollo de la Educación a Distancia ha pasado por diversas etapas o generaciones (Moore & Kreasley, 1996), las cuales se muestran a continuación en la Figura 2.



*Figura 2. Generaciones de la Educación a Distancia.*

La primera generación abarca el estudio por correspondencia, en donde el actor principal eran los materiales impresos, los cuales, contenían guías generales de estudio con ensayos escritos o asignación de actividades enviadas por correo. Hoy día existen un buen número de cursos impartidos mediante esta técnica (Moore & Kreasley, 1996).

La segunda generación de la educación a distancia se originó con la aparición de las primeras universidades abiertas en el año 1970. Estas universidades aplicaron sistemáticamente los métodos para diseñar la instrucción y la organización de la

enseñanza a distancia, no solamente recibiendo correspondencia, sino valiéndose de transmisiones por radio, televisión y audio cintas (Moore & Kreasley, 1996).

De esta manera, este método representó una transición a la tercera generación de educación a distancia.

Siendo hasta los años noventa cuando surgió la tercera generación de la educación a distancia, la cual se caracteriza por ser una mediamorfosis, es decir, una transformación y convergencia de medios de comunicación (Rocha, 1995). La radio, la televisión aérea, la televisión por cable, la telefonía, la computación, las redes de servicios digitales integrados, los consorcios satelitales, Internet y los sistemas de multimedia, todos ellos unidos hacen un acortamiento de la distancia, dando origen a la interacción inmediata superando los inconvenientes de las barreras del tiempo y el espacio.

### **La Educación a Distancia en México.**

Según Miaja (1997), en México los sistemas de educación abierta y a distancia tienen sus antecedentes en el año 1947 al fundarse el Instituto Federal de Capacitación del Magisterio de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Dicho instituto tuvo como principal propósito formar a los maestros en servicio sin que estos interrumpieran su labor docente. Fue éste el primer caso de educación abierta y a distancia en América Latina. Tal modelo continuó su evolución hasta el año de 1975, cuando ese Instituto se transformó en Dirección General de Capacitación y Mejoramiento Profesional del Magisterio. Esta Dirección impartió, en la modalidad abierta, las licenciaturas en Educación Preescolar y en Educación Primaria, modelo

que dió origen al Sistema de Educación Abierta y a Distancia en la Universidad Pedagógica Nacional en 1979.

En 1968 se establecieron los Centros de Educación para Adultos. Estos centros se encargaban de alfabetizar y ofrecer la primaria a personas mayores de 15 años, siendo ésta la primera experiencia en la modalidad para este nivel educativo. Dichos centros se denominaron más tarde Centros de Educación Básica para Adultos.

Gracias al aumento en el uso de los medios electrónicos y de comunicación social, surge la Tele-secundaria en 1968, la cual, opera con base en lecciones televisadas que suplen de manera eficaz la carencia de escuelas y maestros en el ámbito rural.

En los años setenta, se dió un gran impulso a la educación abierta en México. Por decreto presidencial se creó en 1971 el centro para el Estudio de Medios de Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE), organismo que en sus inicios se aboca al desarrollo de la tecnología educativa que sirvió de base para implantar en 1974, el modelo de Secundaria Abierta en 1976 y, en 1979, el modelo de Preparatoria Abierta.

Con el fin de atender la demanda del nivel básico, en 1982 se creó el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA).

Por su parte, la Universidad Nacional Autónoma de México estableció en 1972 el Sistema de Universidad Abierta (SUA). El Instituto Politécnico Nacional y la Dirección General de Institutos Tecnológicos de la Secretaría de Educación pública iniciaron en 1974 la operación del sistema Abierto de Enseñanza (SEA) y el sistema Tecnológico Abierto.

Abordando el tema del nivel medio superior , se desarrollaron en 1976, los sistemas abiertos del Colegio de Bachilleres denominados Sistema de Enseñanza Abierta y de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial de la SEP. Identificados como Sistema Abierto de Educación Tecnológica Industrial.

Actualmente existen en México mas de 50 Instituciones que ofrecen la modalidad educativa abierta y a distancia, que abarcan todos los niveles educativos, incluyendo maestrías y doctorados.

En este mismo nivel, las instituciones públicas y particulares que ofrecen educación a distancia, fueron creadas para ampliar su cobertura en función de las condiciones económicas y sociales de México. Estos programas se han reforzado mediante el uso de medios electrónicos, tanto en lo administrativo como en lo académico.

En lo que al carácter público respecta, podemos destacar la labor de las instituciones de educación superior universitaria y tecnológica, tal es el caso de: La Universidad Autónoma de México, a través del Anatem de Universidad Abierta (SUA); el Instituto Politécnico Nacional por medio de la Escuela Superior de Comercio y Administración con el programa de Sistema Abierto de Enseñanza (SADE); la Universidad Pedagógica Nacional (UPN); la Universidad de Guadalajara (U de G); la Universidad de Colima y la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco.

En el ámbito privado las Universidades involucradas son: la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM); la Universidad La Salle (USLA); el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE) y la Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA).

El SUA – UNAM es una alternativa de cobertura geográfica y nacional que opera en nueve facultades y escuelas que imparten carreras a nivel licenciatura. A la vez ofrece maestrías y especializaciones. En la actualidad el SUA – UNAM, desarrolla otros programas como el TELECAMBUS, que está enfocado a sistematizar y ampliar el servicio educativo a distancia a través de otros centros receptores en instalaciones de la propia universidad en el interior del país. Imparte, además, un diplomado de educación a distancia para formar especialistas en esta modalidad educativa, contribuyendo así a incursionar en este tipo de recursos humanos que fortalezcan a las instituciones que quieran incursionar en este tipo de servicios educativos.

La escuela Superior de Comercio y Administración del Politécnico Nacional en su Sistema de Enseñanza Abierta (SADE) ofrece la licenciatura en Comercio Internacional, que se diseñó únicamente en la modalidad abierta. Ello ha propiciado el desarrollo de un plan y programa de estudios específicos, de materiales didácticos (impresos y software) y de modelos de asesoría, evaluación y control escolar congruentes con la educación abierta ya distancia. Un elemento importante de este programa es su vinculación con el sector productivo adecuando el modelo académico a las necesidades específicas del campo del comercio internacional.

La Universidad Pedagógica Nacional (UPN) fomenta la profesionalización y formación del magisterio mediante tres modelos de enseñanza: el escolarizado, el semi escolarizado, el abierto y a distancia. Aprovecha su experiencia y el uso de las tecnologías modernas para diseñar e impartir el Curso de Formación Docente de Educación Primaria para Uso de Medios.

Una institución estatal que ofrece servicios de educación abierta a nivel medio superior y superior es la Universidad de Guadalajara, que mediante un esquema

regional, permite atender las necesidades de la población a través de 11 centros universitarios y un sistema de educación media superior. Esta institución emplea materiales impresos y audiovisuales, así como programas de cómputo, aprovechando así los medios electrónicos para el intercambio académico con instituciones nacionales y extranjeras, utilizando un sistema de teleconferencia (González, 1999; Moreno, 1998).

Por otro lado, la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) se ha concentrado en impartir maestrías a distancia con un sistema de asesorías vía satélite, Internet, fax y correo electrónico que opera en sus campos ubicados en el territorio nacional. Sólo el ITESM ha extendido su alcance en el ámbito internacional estableciendo convenios con universidades extranjeras. Además, mediante un sistema de Aula Virtual Empresarial (AVE) ha expandido su campo de acción hacia la industria ofreciendo cursos de capacitación que se transmiten desde sus instalaciones en la ciudad de Monterrey hasta el mismo lugar en que se encuentran los trabajadores de las empresas.

Otro organismo internacional, es el Instituto de la Comunicación Educativa (ILCE) el cual es un organismo que ofrece estudios de posgrado en la modalidad a distancia. Debido a la competitividad, sus servicios se extienden a nivel regional en Latinoamérica y en algunos centros establecidos en la República Mexicana. Para su desarrollo se apoya en un paquete didáctico conformado por material impreso, programas de video, videos y diapositivas, así como programas de cómputo y retrotransparencias. En lo que a la asesoría se refiere, emplea el servicio postal Internet, el teléfono, el fax y el correo electrónico.

La Universidad Valle de Atemajac (UNIVA) de Guadalajara, Jalisco es una institución que contó con el respaldo de la Tele – Université de Québec, Canadá, para la creación de la Universidad a Distancia (UNADIS) con un modelo propio de tecnología educativa y de administración para atender la formación de una población adulta en áreas sociales específicas. Su cobertura regional abarca a los estados de Jalisco, Colima y Michoacán.

Con el fin de sumarse a la búsqueda de soluciones para atender las necesidades derivadas de las condiciones socio-económicas que afronta el país, La Secretaría de Educación del Estado de Jalisco cuyo Sistema Magisterial (SISUMA) tiene por objeto la formación y actualización permanente del magisterio. Por su parte la Universidad de Colima instrumentó en 1994 una Maestría en Relaciones Económicas internacionales con especialidad en Estudios de la Cuenca del Pacífico.

Hoy día la educación a distancia presenta ciertos problemas para su pleno desarrollo, uno de estos problemas es el que no ha llegado a todos los sectores de la población. La causa de este problema decae en la insuficiencia de instituciones que ofrezcan esta modalidad educativa, lo cual obedece a los altos costos que algunas instituciones tienen que pagar para estar al día con la tecnología requerida por la educación a distancia recientemente.

### **La Educación a Distancia en la Universidad Autónoma de Nuevo León**

Se aúna también la Universidad Autónoma de Nuevo León, que cuenta con la Dirección de Educación a Distancia, la cual tiene como objetivo principal:

Dar apoyo a todos los programas académicos que se implementen en la UANL a nivel profesional y postgrado con estrategias metodológicas a Distancia.

Dentro de los objetivos generales se encuentran:

- Diseñar los materiales didácticos en conjunto con los profesores que son responsables de los cursos a distancia.
- Apoyar a la Rectoría, Secretaría Académica y Directores de Escuelas en todo lo relacionado con políticas y desarrollo de proyectos en educación a distancia.
- Vincular a la Universidad Autónoma de Nuevo León con instituciones nacionales e internacionales para trabajar conjuntamente en este campo.
- Desarrollar proyectos específicos apoyando los programas o departamentos con el sector productivo y de servicio que utilicen estrategias metodológicas a distancia.
- Aprovechar los recursos humanos y tecnológicos de la UANL útiles para la Educación a Distancia.
- Asesorar el diseño e implementación de programas académicos a distancia de los departamentos de la Universidad.

Al desarrollar proyectos específicos que apoyen a los departamentos y/o programas dentro del área estratégica de la metodología a distancia, se logrará una integración de recursos tanto humanos como tecnológicos, presentando de esta manera una ventaja competitiva dentro del mercado educacional.

Dentro de los proyectos más importantes sobresalen:

- Modelo de Educación Inicial a Distancia para familias de zonas marginadas.

Este proyecto consiste en el desarrollo de un modelo de educación inicial a distancia por medio de radio y teléfono (Trabajando Juntos) para familias con niños de 0 a 5 años que viven en zonas sociales desfavorecidas. Siendo el primero en México, tiene como objetivo preparar a la familia para que contribuya en la preparación de sus hijos para que logren un pleno desarrollo de esta etapa y puedan posteriormente ingresar a la escuela básica en mejores condiciones.

- Consorcio de Universidades para el Intercambio Académico a través del sistema de videoconferencia.

Dentro de los principales objetivos de este programa, se encuentra, el propiciar el intercambio académico, científico y tecnológico; lograr una comunicación permanente de los proyectos entre los docentes e investigadores de las universidades participantes, dar oportunidad a los estudiantes de que participen en las video conferencias interactivas para mejora de la calidad en el proceso de aprendizaje.

Dentro de este grupo participante podemos encontrar universidades de distintas partes del mundo tales como:

1. Universidad Autónoma de Nuevo León
2. Universidad de Gissen
3. Universidad de Buenos Aires.
4. Universidad General de Minas Gerais
5. Universidad de Sao Pablo.
6. Universidad de Québec

7. Universidad de Laval
8. Universidad de Chile.
9. Universidad de Concepción.
10. Universidad de Paris I, III y V.
11. Universidad de Massachussets
12. Universidad de Arizona.
13. Universidad de Harvard.
14. Universidad Complutense de Madrid
15. Universidad Autónoma de Barcelona.
16. Universidad de las Islas Baleares.
17. Universidad de Costa Rica.

- Proyectos Académicos de Asesoría.

La Dirección de Educación a Distancia, se ha encargado de dar asesoría a diferentes Facultades y Preparatorias que cuentan con programas de educación a distancia. Y su objetivo es seguir ofreciendo este servicio por tiempo indefinido.

- Proyecto de Educación Satelital en la U. A. N. L. (EduSat).

Con el propósito de lograr una actualización tecnológica constante partiendo de una fundamentación académica para las dependencias universitarias, la Dirección de Educación a Distancia de la U. A. N. L., desarrolló un proyecto para la adquisición de equipo adecuado para el sistema de recepción satelital EduSat.

Actualmente se encuentra instalado en todas las preparatorias y las facultades de la Universidad.

Este modelo de enseñanza se basa primordialmente en la transmisión de series, programas y cursos a distancia, transmitidos vía satélite a todas y cada una de las instituciones educativas de la universidad, para lograr una mayor cobertura y una capacitación masiva de maestros y que los mismos maestros lo puedan utilizar también como material didáctico de apoyo e investigación y así poder garantizar un proceso de Enseñanza-Aprendizaje más efectivo dentro de un concepto de Educación Integral.

Dentro del área de cobertura total de recepción de EduSat tenemos a los siguientes municipios del Estado de Nuevo León: General Terán, Villa de Santiago, Allende, Montemorelos, Linares, Dr. Arroyo, China, Monterrey, Hidalgo, Anáhuac, Sabinas Hidalgo y Cerralvo.

- Sistema de Videoconferencia.

Dentro de sus diferentes plataformas tecnológicas, La Dirección de Educación a distancia, dispone de una de las formas más ricas de interactividad entre distintas instituciones a nivel Nacional e Internacional conocida como la Videoconferencia Interactiva en Tiempo Real.

Entre los cursos que se están impartiendo actualmente en la Dirección se encuentran: "Curso *Multimedial* a Distancia de Capacitación a Personal Docente de la UANL", con clases en vivo enviadas directamente de la Universidad de Hagen en Alemania en tiempo real.

- Asociación de Televisión Iberoamericana (ATEI).

La Asociación de Televisión Iberoamericana es la red de televisión educativa más grande de América Latina, con sede en Madrid, España.

Participan en esta asociación universidades de todos los países de Ibero América y transmite programas preparados por las propias Universidades a nivel de difusión cultural de pre y postgrado.

### **La educación a distancia en la Facultad de Ciencias de la Comunicación**

La Facultad de Ciencias de la Comunicación, se ha dado a la tarea de impulsar a esta modalidad creando una Subdirección de Educación a Distancia. Asimismo, a nivel licenciatura, en los inicios se contó con la Plataforma electrónica Blackboard, la cual permitió a todos nuestros estudiantes cursar materias desde cualquier lugar en que se encuentren. Por otro lado, ha implementado un doctorado en Instructional Technology and Distance Education con la finalidad de formar líderes en este nuevo paradigma educativo. Este doctorado dio inicio en el 2003 y se impartirá en conjunto con NOVA SOUTHEASTERN UNIVERSITY con sede en el Estado de Florida de los Estados Unidos de Norte América. En la actualidad la Facultad de Ciencias de la Comunicación maneja la Plataforma Tecnológica NEXUS.

### **Definición de educación a distancia**

Moore y Kearsley (1996) sugieren que la educación a distancia es un aprendizaje planeado que ocurre en un lugar distante de la enseñanza y que requiere de técnicas especiales para el diseño del curso, técnicas especiales para la instrucción, métodos especiales de comunicación mediante la electrónica y otras tecnologías, así como una organización especial y arreglos administrativos.

García, (2001) afirma que autores como: Casas (1982), Flinck (1978), Perraton (1982), Wedemeyer (1981), coinciden en que la educación a distancia es una metodología de enseñanza en la que los alumnos se mantienen alejados de los profesores durante todo el tiempo, también nos dice que Holmberg (1997; 1985); McKenzie, Postgate y Schuphan (1979); Peters (1983) sostienen que la educación a distancia debe hacer uso extensivo de medios sonoros, televisivos, cinematográficos o impresos en el diseño del material didáctico con el fin de satisfacer las necesidades individuales de los usuarios.

La mexicana Amador (1994), afirma que la educación a distancia es un sistema complejo, no – lineal, dinámico y abierto para distribuir la enseñanza y el aprendizaje.

Roca (1998) define la educación a distancia como un sistema de formación sin condicionamiento de lugar y pocos condicionamientos de tiempo y ocupación del estudiante. Constituye una modalidad de formación con recursos, medios, sistemas de trabajo y de organización, propios y característicos.

De todas estas definiciones revisadas anteriormente podemos llegar a la conclusión que la educación a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional (multidireccional) masivo y se sostiene en la acción sistemática y el conjunto de los recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que al estar separados físicamente de los estudiantes, propician en ellos un aprendizaje independiente (García, 2001).

En la actualidad la educación a distancia ha ido abriéndose brecha dentro del concierto educacional mundial; universidades virtuales, aulas virtuales, autoaprendizaje, bibliotecas electrónicas o videoconferencias. (Fuentes, 2006).

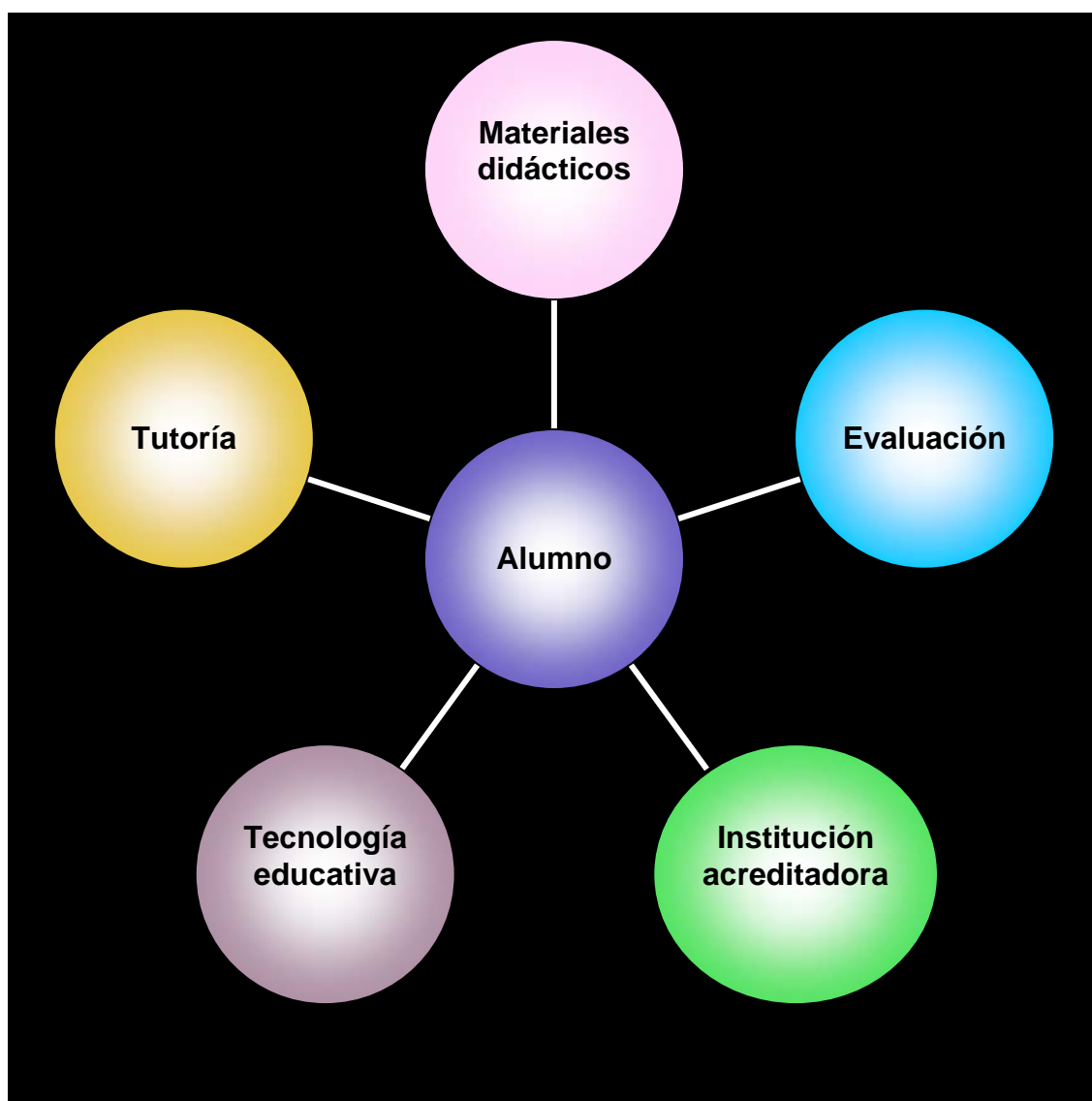
Desde la perspectiva del proceso instruccional, la educación a distancia permite transmitir información de carácter cognoscitivo y mensajes formativos, mediante medios poco tradicionales. No es necesario tener contacto presencial o estar en un lugar específico. Es un proceso de formación autodirigido por el estudiante, apoyado de material didáctico elaborado en algún centro educativo, por lo regular distante.

Existen tres elementos que caracterizan de manera relevante a la educación a distancia:

- Separación física de los maestros y de los estudiantes en la mayor parte del proceso de enseñanza – aprendizaje. Principalmente cuando la instrucción está diseñada solo para la educación en línea.
- El uso de medios tecnológicos y electrónicos supera las distancias del tiempo y del espacio.
- La comunicación entre instructores y estudiantes puede ser en tiempo real o asincrónico.

Según la Teoría de la Difusión de Rogers, la educación a distancia sería una innovación que trasciende las fronteras del aula tradicional y el proceso de comunicación se realiza a través de internet, multimedia y las nuevas tecnologías de la información.

En la Figura 3. Se presenta un esquema que nos muestra los componentes que encierra la educación a distancia: a) alumno, b) tutoría, c) materiales didácticos, d) evaluación, e) institución acreditadora, f) tecnología educativa (Recio, 2001).



*Figura 3.* Componentes de la Educación a Distancia.

Si alguna de las Instituciones no integrara alguno de estos componentes, el propósito de todos los procesos educativos quedaría afectado de alguna manera. Por tal motivo resulta indispensable la necesidad de tener conciencia respecto a los elementos que constituyen la educación a distancia, antes de aventurarse en la misma (Recio, 2001).

### *Perfil del aprendiz en línea*

El papel que juega el aprendiz en línea es muy importante, ya que el estudiante debe ser el agente de su propia educación. Por tal motivo el aprendiz en educación a distancia debe ser un participante activo en el proceso educativo, además de mantener una alta motivación y debe saber controlar su propio aprendizaje. Otra característica importante es que debe aprovechar al máximo las retroalimentaciones y recomendaciones que reciba de su profesor a distancia.

Telg (2001), realizó un estudio para determinar las habilidades y conocimientos de los aprendices a distancia, el cual arrojó como resultado que los estudiantes deberían poseer autocontrol de su tiempo, un alto grado de responsabilidad y autodisciplina para cumplir con su rol de estudiantes. En resumen se habla del perfil y las características del aprendiz, tales como las habilidades y destrezas que se adquieren a través de la interacción con la educación en línea.

### **Diferencias entre la educación presencial y la educación a distancia**

En los años setenta proliferaron los estudios y paradigmas de comparación entre la educación presencial y a distancia, todo esto debido a la gran desconfianza y perjuicios que mostró este tipo de enseñanza. No podemos determinar cual tipo de educación es mejor o peor, ya que resulta ser una cuestión algo inconsciente. Debemos tener en cuenta que en ambas modalidades el centro de todos los procesos educativos debe ser el estudiante. Además la adquisición del conocimiento ha de ser el objetivo principal de alumno y de la institución (Recio, 2001).

En la actualidad la educación a distancia se ha desarrollado notablemente, gracias a este crecimiento surge la necesidad de nuevos retos en los conocimientos y habilidades de los usuarios de esta modalidad para desempeñar las funciones específicas en este campo (Rocha, 2001).

A continuación presentamos un comparativo de estas modalidades, tomando en cuenta los siguientes aspectos: estudiantes, profesores, recursos y gestión (García, 2001).

#### *Estudiante Presencial*

El estudiante presencial cuenta con un determinado nivel de edad, tiene como único lugar de estudio el aula de clases, asimismo debe tener su residencia en la localidad, su aprendizaje es dependiente; la gran parte de los estudiantes presenciales no cuentan con un empleo; tienen una mayor interacción social, siguen generalmente un currículo obligatorio, sin olvidar la disponibilidad de tiempo completo.

### *Estudiante a distancia*

En cuanto a la edad se refiere, no es necesario que el estudiante cuente con una edad específica, tiene la facilidad de estudiar en el lugar en que se encuentre, su aprendizaje es independiente, tiene una menor interacción social, pero su disposición en tiempo es parcial y toma la decisión de elegir su currículo (García, 2001; Recio, 2001).

### *Profesor presencial*

El profesor a presencial es una fuente de conocimiento para el grupo, es el juez supremo de la actuación del estudiante, además insustituible; sus habilidades y competencias están muy difundidas, y tiene problemas normales en el diseño, desarrollo y evaluación curricular e indiscutiblemente estos problemas dependen de el (García, 2001; Recio, 2001).

### *Profesor a distancia*

La función del profesor a distancia es solamente fungir como soporte, facilitador y orientador del aprendizaje, es solamente un guía para el estudiante, él es quien produce el material, sus competencias y habilidades son menos conocidas y tiene serios problemas para el diseño, desarrollo y evaluación curricular dependientes del sistema (García, 2001).

### *Recursos presenciales*

El aula es la fuente principal para intercambiar conocimientos, la enseñanza aquí es cara a cara, existiendo una comunicación directa, los talleres y los laboratorios son propios y tiene un uso limitado de medios (García, 2001).

### *Recursos a distancia*

En esta modalidad los conocimientos se adquieren de forma individual, aunque también colaborativa, la enseñanza es mediada, la comunicación es diferida en espacio y tiempo o síncrona a través de la red, se utilizan talleres o laboratorios de otras instituciones y el uso de los medios es masivo (García, 2001).

### *Gestión presencial*

Los cursos se producen con sencillez y buena definición, existen problemas administrativos de horarios; en el nivel universitario se rechaza a estudiantes, siendo más elitista y selectiva, existen muchos docentes y pocos administradores y técnicos, los cursos tienen pocos estudiantes. Los costes son escasos al inicio, pero elevados en función del estudiante (García, 2001).

### *Gestión a distancia*

Los procesos son complejos de concepción, producción y difusión de los cursos, los problemas surgen en la coordinación de la concepción producción y difusión, existen menos docentes, administrativos y técnicos, en esta modalidad tienden a ser más democráticos en cuanto al acceso de estudiantes se refiere, en estos cursos existen muchos estudiantes, los costes son altos al inicio, pero menos elevados para el estudiante (García, 2001).

Hasta nuestros días la forma más típica de enseñanza y aprendizaje ha sido la clase oral en el aula, en la que el maestro habla y el alumno escucha, siendo este un patrón universal.

Por lo tanto se piensa que la enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia, con respecto al modelo presencial, mantienen un enfoque diferente, con estudiantes, objetivos, métodos, medios y estrategias normalmente diferentes.

Sin embargo, en la educación a distancia no es igual, en esta modalidad se sustituye el hablar y escuchar en situaciones cara a cara por la prioridad de leer y escribir. La interacción aquí es planificada, diseñada, construida y evaluada concientemente.

Neuhauser (2002), realizó un estudio titulado: “La efectividad de los estilos de aprendizaje”. Dicho estudio consistió en la comparación de dos grupos, para medir la efectividad de los estilos de aprendizaje en línea y presencial a nivel de licenciatura.

Las hipótesis que ella planteó fueron las siguientes:

- No hay diferencias significativas entre la efectividad de las actividades de aprendizaje como fué percibido por los dos grupos.
- No hay diferencias significativas entre los estilos de aprendizaje en el curso para cualquier grupo.
- No hay diferencias significativas en los descriptos usados por los estudiantes de cada grupo para describir su curso.
- No hay diferencias significativas entre las calificaciones y promedios de exámen de los dos grupos.
- No hay diferencias significativas entre la efectividad del curso percibido por los dos grupos.

Para los fines de este estudio se sometieron a 62 estudiantes, una primera parte tomó un curso en línea durante dos semanas, y la segunda parte asistió a un curso presencial de tres horas, una vez por semana.

Entre los hallazgos encontrados por esta investigadora tenemos que el grupo en línea tuvo un promedio de 88.1% en comparación con el grupo presencial que obtuvo un 86.2%, lo cual nos indica que no hubo diferencias significativas, pero que si hay

diferencia entre las modalidades. Para determinar los efectos en los estilos de aprendizaje en el curso, los alumnos completaron el instrumento: Learning Modalito Preferente Inventory.

De los alumnos en línea el 40% tuvieron el visual como preferido y el 66% escogieron el táctil.

De los alumnos presenciales el 43% prefieren el visual y el 43% el táctil, en general el 66% de los alumnos en línea, y el 60% de los alumnos presenciales fueron aprendizaje visual, solo tres alumnos de la población escogieron el estilo auditivo como su preferido.

Como conclusión, podemos decir que los dos grupos incrementaron sus competencias de un 50% hasta un 80% durante el curso.

Se analizó un segundo estudio, pero ahora de James R. Lindner, Kim E. Dooley y Tim H. Murphy (2001), el cual lleva por título: "Diferencias y capacidades entre estudiantes de doctorado presenciales y en clases a distancia.

Esta investigación se basó en el censo de cursos para graduados de Texas A & M y la Universidad de Texas Tech.

El planteamiento del problema de este estudio es, ¿Qué tan comparables son las capacidades presenciales y a distancia?. El propósito de este estudio fue el examinar las capacidades percibidas por los estudiantes actuales graduados en doctorado de agricultura de Texas A & M y graduados actuales de agricultura de Texas Tech Universita participando a distancia.

Teniendo como objetivos específicos:

- Describir y explorar habilidades de conocimientos percibidos en estudiantes presenciales a distancia.

- Describir y explorar habilidades de capacidad percibidos en estudiantes presenciales y a distancia.
- Describir y explorar habilidades percibidas en estudiantes presenciales y a distancia.

Los resultados arrojados por este estudio fueron:

La discrepancia en puntuaciones en capacidades de conocimiento puede proveer información útil en el entendimiento de diferencias entre aprendices presenciales y a distancia. Los estudiantes presenciales tuvieron niveles más altos de los niveles percibidos de conocimiento de 5 ítem. No se sabe si estos niveles alcanzan el nivel mínimo o estándar para tener éxito en el programa de doctorado. Aunque la investigación muestra poca diferencia entre el éxito de estudiantes presenciales y a distancia, los niveles bajos de conocimientos en ciertos ítem pueden manifestarse como problemas tales como agotamiento, o puede resultar en oportunidades para que la facultad obtenga una mejor comprensión de las características de los estudiantes.

Existieron diferencias en el nivel percibido de habilidad entre estudiantes presenciales y estudiantes a distancia. No se sabe si estos niveles alcanzan el nivel mínimo o estándar para tener éxito en el programa de doctorado.

Los estudiantes presenciales y los estudiantes a distancia tienen diversos niveles de capacidad. Confían en diferentes capacidades para desempeñar un comportamiento observable o un comportamiento que resulte en un producto observable.

### **Fundamento de la educación en línea**

En la actual era de la globalización la educación en línea ha ido abriendo camino dentro del contexto educativo mundial, comenzando por la capacitación laboral, hasta los posgrados universitarios. Gracias al avance de la tecnología la educación en línea es cada vez mas solicitada, por lo cual ha alcanzado renombre mundialmente.

Los pilares fundamentales de la educación en línea están en la producción de contenidos, Estos constituyen los elementos básicos didácticos.

Toda esta construcción de contenidos, debe estar situada bajo un modelo educativo elaborado por equipos multidisciplinarios de profesionales que intervengan en la producción del materias bajo los esquemas curriculares adaptados a esta modalidad (García-Aretio, 2001).

Para diseñar cursos a distancia mediante la modalidad en línea se deben considerar algunos aspectos teóricos importantes: a) condiciones pedagógicas, b) condiciones psicológicas, c) condiciones sociológicas y d) condiciones tecnológicas (Gonzalez, 2006).

#### *Condiciones Pedagógicas*

Dentro de estas condiciones deben ser considerados los involucrados en el proceso: el docente y el maestro. En donde el docente actúa como facilitador del proceso enseñanza – aprendizaje, y por otro lado el estudiante interioriza su responsabilidad dentro de este proceso. En el contexto pedagógico, los medios juegan un papel muy importante y se convierten en portadores del conocimiento.

### *Condiciones psicológicas*

Los aspectos psicológicos determinan el aprendizaje significativo y algunos de ellos se relacionan con actitudes, dando lugar a los siguientes postulados:

- Se aprende mejor cuando existe disposición.
- Se recuerda mejor lo aprendido cuando ha sido útil y satisfactorio.
- Aprender algo nuevo es más fácil e interesante.
- Se aprende haciendo; el aprender a hacer es aprendizaje significativo.
- El aprendizaje grupal propicia el desarrollo de niveles de ayuda entre los alumnos, se le conoce también como aprendizaje colaborativo
- La base del aprendizaje grupal o colaborativo está dada en el desarrollo del trabajo individual y éste propicia la transferencia de conocimiento en la forma bidireccional.
- Se establece una base orientadora de la actividad, en correspondencia con las características psicopedagógicas de los estudiantes.

### *Condiciones sociológicas*

Dentro de las condiciones sociológicas que se establecen en un ambiente de aprendizaje en línea se desarrollan las siguientes relaciones:

- La comunicación que surge tiene carácter interactivo, pues se produce entre estudiante - estudiante y estudiante – profesor.
- Las nuevas tecnologías de la información y comunicación propician el desarrollo de relaciones afectiva entre los integrantes del curso.
- Los foros de discusión se convierten en factores significativos para la socialización de los conocimientos entre estudiantes y profesores.

- El estudiante puede acceder al espacio grupal cada vez que le sea posible.
- La comunicación se produce en dos momentos fundamentales: sincrónica y asincrónica entre todos los agentes del proceso de enseñanza – aprendizaje.

### *Condiciones tecnológicas*

La tecnología es un factor determinante en el éxito de los cursos, su diseño pedagógico implica la interacción distante, ya que ésta se constituye en el puente de comunicación entre los participantes en el proceso educativo, las condiciones tecnológicas que se podrían señalar son las siguientes:

- La interfaz, en el procesos enseñanza – aprendizaje es el puente de comunicación entre lo que se quiere enseñar y el estudiante.
- La implementación de un curso en línea utiliza el modelo propuesto por McIsaac y Gunawardena (1996) el cual, describe los factores que se deben de considerar para la selección y uso de tecnologías en cursos diseñados para la Educación a distancia. Según este modelo, las seis características importantes que se deben considerar para la educación en línea son:
  1. transmisión y acceso.
  2. control
  3. interacción
  4. características simbólicas del medio

5. la presencia social creada a través del medio
6. la interfaz entre el usuario y la máquina.

Todas estas características son las que se integran para diseñar un curso en línea.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Introducción**

En este capítulo se describe la estrategia metodológica y el proceso lógico que se siguió para abordar el tema y realizar un análisis sobre las percepciones y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea. El diseño de investigación se concibe como un proceso, el cual utiliza métodos científicos, para obtener nuevos conocimientos en el campo de la percepción de los alumnos en línea. En este estudio se abordó la situación particular de un grupo de estudiantes que cursan la asignatura de Procesos Básicos del Pensamiento, de dicha modalidad en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

El tema se aborda desde la metodología del estudio de casos, mediante el análisis cualitativo.

En la primera sección se presenta un resumen del problema para ubicar al lector en el contexto del tema. En la segunda se describe el tipo de investigación, del mismo modo se identifica y describe la población de estudio, posteriormente, se formulan las preguntas de investigación claramente. En la tercera sección se describen los procedimientos que se utilizaron para su elaboración; así mismo, se definen las pautas a seguir para el manejo de los instrumentos y la recolección de los datos y finalmente, se determinan los procesos y las técnicas para su análisis.

### **Resumen del problema**

Actualmente las generaciones se enfrentan a cambios tecnológicos, sociales, culturales, éticos y demás, el autor indica que estas generaciones ya poseen nuevos sistemas educativos, audiovisuales y tecnológicos, presentan nuevas formas de aprendizaje, Sin embargo, en la actualidad las escuelas, los hogares y los lugares de trabajo funcionan por separado, y no en relación a la geografía y circunstancias y muy difícilmente por un propósito común (Fuentes, 2007).

En capítulos anteriores se mencionó que la declaración del problema se debe hacer de una manera clara y precisa (Kerlinger, 1988). Lo cual se realizó formulando la siguiente pregunta de investigación:

*¿Cuáles son las percepciones y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León?*

De este planteamiento surge el propósito principal de la investigación, el cual fue explorar y describir la percepción que tienen los alumnos de Educación a distancia en su modalidad de clases en línea, y en base a esto identificar el nivel de satisfacción de estos al respecto a los cursos en línea.

### **Tipo de investigación**

La presente investigación se muestra del tipo exploratoria y descriptiva, involucrando algunos aspectos explicativos, dentro del rango de las investigaciones cualitativas (Hernández, Fernández & Baptista 2006).

Es de tipo exploratoria porque es un tema relativamente nuevo y poco investigado. La investigación cualitativa permite explorar fenómenos mediante preguntas abiertas aplicadas en entrevistas semi – estructuradas y a través de la observación externa o participante.

Las técnicas que se utilizaron en la recolección de datos fueron: 1) focus group y 2) entrevista semi – estructurada.

Primeramente se exploró la realidad mediante entrevistas, y posteriormente, se aplicó el *focus group* en el cual participaron 15 alumnos que cursan la materia de Procesos Básicos del Pensamiento en la modalidad en línea.

Posteriormente se realizó un análisis del contenido de las transcripciones del grupo de enfoque, utilizando el sistema computacional NUDIST.

La investigación se realizó en un solo momento, por lo tanto, se le considera transversal. El tiempo en que se llevó a cabo fue en los meses de septiembre y octubre de 2007. La mayor parte de los estudios relacionados con la comunicación educativa se clasifican en dos clases: descriptivos y de relación causal. (Fuentes, 2007). Debido a que en este estudio se analizó y describió, se llegó a la conclusión de que su naturaleza es exploratoria y descriptiva.

Cabe mencionar que en este estudio se buscó describir un fenómeno y no explicar sus causas, la intención fue descubrir algo relativamente nuevo y establecer bases para estudios posteriores (Babbie, 2004).

Mientras que el objetivo de la investigación cuantitativa es explicar, predecir y controlar, la investigación cualitativa se inclina por comprender el significado de una experiencia y describir la conducta de las personas desde su propia perspectiva (Bodgan & Biklen, 1992; Merriam, 1998). Debido a esto se estableció un contacto

directo con los estudiantes que participaron en la muestra para captar sus opiniones.

Por otro lado Borg y Gall (1996), Coinciden en que la investigación cualitativa es un paradigma recomendado cuando el investigador trata de determinar los conocimientos que debe tener la gente para realizar su trabajo.

### **Diseño de investigación**

El diseño manejado en la presente investigación es no experimental, ya que no se pretende manipular variables, sino, observar el fenómeno como tal y como se da en su contexto, para después describirlo y analizarlo (Fuentes, 2007). Como se mencionó anteriormente se incluyeron dos técnicas: el Focus group y la entrevista semi – estructurada.

### **Población del estudio**

La población a estudiar corresponde a los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, que cursan la materia de Procesos Básicos del Pensamiento en los grupos PBP5 y PBP7.

Referente a la selección de la muestra, no se siguió ningún sistema aleatorio, sino que fue una muestra dirigida, dicha muestra constituida por 15 participantes quienes integran los grupos antes mencionados.

### **Focus Group**

Los grupos de enfoque se describen como un grupo de personas, las cuales poseen ciertas características y aportan información cualitativa mediante una discusión focalizada, para comprender un tema de interés. (Krueger & Casey, 2000). En esta técnica los participantes se encuentran reunidos físicamente, cara a cara y en menos tiempo, se obtiene una buena cantidad de información.

Por lo regular esta técnica se utiliza para la toma de decisiones y como una herramienta de triangulación (Creswell, 1998).

Es importante tener bien definido el propósito del grupo de enfoque para poder desarrollar un buen cuestionario.

El número de participantes recomendado para propósitos académicos es entre seis y ocho personas donde la homogeneidad es importante, sin embargo para cuestiones de este estudio se recurrió a 15 estudiantes.

La habilidad para la conducción es muy importante para el éxito de esta técnica y el tiempo dedicado no deberá exceder la hora y media o dos horas. Las preguntas para el grupo de enfoque deben escucharse como una conversación, deben ser fáciles de pronunciar, claras, cortas, de respuesta abierta y se refieran a un aspecto en particular (Krueger & Casey, 2006).

### **Entrevista semi - estructurada**

La entrevista se define como una conversación con el fin de obtener información. Existen tres tipos de entrevista:

1. Entrevista estandarizada.
2. Entrevista no estandarizada.
3. Entrevista semi – estructurada.

La primera utiliza preguntas predeterminadas y se le pide al entrevistado que las conteste, las preguntas deben ser suficientemente claras para que los sujetos provean la información importante para cumplir el propósito.

Por otro lado la entrevista no estandarizada no utiliza preguntas establecidas. El entrevistador conoce el fin de la investigación y de ahí realiza la formulación de las preguntas.

La entrevista semi – estructurada resulta ser el punto medio. Se cuenta con un número determinado de preguntas. Los participantes son cuestionados en un orden específico, pero el entrevistador tiene la libertad de hacer cambios.

En este caso consideramos la entrevista semi - estructurada ya que no se estableció un formato riguroso, si no que se dejó libre para dar oportunidad al participante de que ampliara sus respuestas. Cabe resaltar que se tuvo una guía general para centrar la entrevista en el tema de interés.

La entrevista semi – estructurada se realizó con las siguientes preguntas:

1. ¿En cuantos cursos en línea has participado?
2. ¿Que grado de confianza tienen en esta modalidad?
3. ¿Como percibes las materias en línea?

En particular, este estudio se basó en comprender el significado de una experiencia (Bodgan & Bicken, 1992; Merriam, 1998). Todo grupo de opinión integrado por estudiantes aporta opiniones espontáneas y libres de compromisos, por lo que sus aportaciones deben considerarse con validez y confiables. (Dodd & Rumble, 1998). En este caso no se trató de manipular variables, solo analizar el fenómeno (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

### **Resumen y Proyección**

En este capítulo se realizó una descripción de los métodos y procedimientos utilizados para la presente investigación. Se explicaron brevemente el problema planteado, los objetivos y el tipo de investigación.

Se hizo una descripción de la población y se definieron los criterios para la selección de la muestra, así mismo se explicaron los procedimientos para el diseño y distribución de los cuestionarios aplicados a los participantes.

Por último fué descrita la técnica para el análisis de datos obtenidos de cuestionarios aplicados.

En el capítulo siguiente se presentan los hallazgos obtenidos en la presente investigación. También se hace un análisis de las respuestas obtenidas cualitativamente.

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

En esta sección se procede a analizar y discutir los hallazgos obtenidos en el proceso de investigación. Como se comentó anteriormente, la información obtenida en el estudio es de carácter cualitativo. Debido a esto los datos se presentan textualmente, y se complementan con inferencias y comentarios. También hallarán Tablas y Figuras que interpretan de cierta manera algunos de los resultados.

Con el fin de mostrar los datos en forma clara, se precedió a redactar tres objetivos, los cuales están directamente relacionados con la pregunta principal de investigación: ¿Cuál es la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León?

Para la recolección de datos recurrimos a las técnicas identificadas como Focus Group y entrevista semi – estructurada, por lo tanto, es importante mencionar que los especialistas en investigación denominan a estas técnicas como complementarias (Babbie, 2004; Berg, 1998; Clark, 2007; Creswell, 1998).

Es importante recordar que este estudio solo se dirigió a recavar la opinión de estudiantes en línea y no de los profesores, Enfocándonos únicamente a los alumnos que cursan la materia de Procesos Básicos del Pensamiento impartida en la Facultad

de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en el semestre comprendido de agosto a diciembre de 2007.

Es común encontrarnos con investigaciones de tipo educativo centradas en conocer otros aspectos de la educación a distancia tales como el abandono, la deserción escolar o el rendimiento académico (Torres, 1999). O lo que también es común toparnos con estudios referentes a los docentes y las competencias requeridas para su desempeño en esta modalidad. De este tema sabemos que los docentes desempeñan un papel determinante en la formación de las actitudes respecto al estudio (Delors, 1996), ellos son los responsables de despertar la curiosidad, fomentar el rigor intelectual y crear las condiciones necesarias para el éxito de la enseñanza. En conclusión son pocos los estudios que se han realizado para explorar la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea.

En esta modalidad, el aprendizaje se centra en el alumno, y es el que debe tener una participación activa para la construcción de sus conocimientos, lo cual le asegura un aprendizaje significativo. En la actualidad los maestros dejaron de preocuparse por preparar sus clases orales, ahora asumen que el alumno es quien debe de leer los contenidos y percibir la clase como un espacio para explotar el trabajo colaborativo y autónomo, y se preocupan por que el alumno adquiera las herramientas necesarias para enfrentar los problemas que se le presenten en diversas áreas del conocimiento.

De la pregunta central se desprendió el objetivo principal de este estudio el cual es explorar y describir la percepción y el nivel de satisfacción de los alumnos de materias en línea.

Para trabajar de una manera mas ordenada, de la pregunta de investigación se derivaron tres objetivos específicos, los cuales se convirtieron en guías para la realización de este estudio:

1. Explorar y describir las percepciones del alumno sobre los cursos en línea.
2. Determinar los factores que influyen en la satisfacción del alumno de clases en línea.
3. Determinar el nivel de satisfacción del alumno sobre los cursos en línea.

Estos objetivos estuvieron inmersos en las preguntas realizadas a los participantes.

Los resultados de este estudio se presentan de manera textual agrupándolos en categorías, de acuerdo al contenido. Por lo tanto las respuestas de estos alumnos fueron de especial importancia para la realización de este estudio.

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

Como se ha estado mencionado a la largo de esta investigación nuestro primer objetivo a estudiar fue el de explorar y describir las percepciones de los estudiantes en relación con las materias en línea. Para cumplir con este propósito, se aplicaron entrevistas semi – estructuradas y se realizó un *focus group* donde participaron 15 estudiantes de los grupos de Procesos Básicos del Pensamiento (PBP5 y PBP7). Posteriormente se realizó un análisis de los hallazgos encontrados en las técnicas aplicadas (Krueguer & Casey, 2000).

Con el fin de presentar los datos de una manera clara y ordenada presentamos la tabla no. 1, en ella se aprecian las opiniones de los estudiantes referentes a su percepción de las materias en línea. Como complemento esta tabla incluye una frecuencia de menciones, la cual nos muestra la importancia que le dieron los estudiantes a cada respuesta en la entrevista y el *focus group*.

Tabla 1

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

Opiniones	Frecuencia de mención
Falta de retroalimentación por parte del maestro	14
Falta de credibilidad en los cursos en línea	14
Ahorro de tiempo y dinero	2
Rol del maestro	12
Flexibilidad por parte del maestro	15
Desconfianza en los contenidos	15
Preferencia de materias presenciales	10

Una vez identificadas las opiniones más importantes podemos darnos una idea de la actitud de los estudiantes frente a esta nueva modalidad educativa.

Enseguida se muestra de manera explícita las percepciones de los estudiantes, las cuales fueron extraídas del *focus group* y la entrevista semi – estructurada.

### *Falta de retroalimentación por parte del maestro*

Una de las constantes en este estudio fue la falta de retroalimentación por parte del maestro, ya que el total de los participantes estuvieron de acuerdo en que ese era uno de las principales deficiencias con las que contaba el sistema.

Los estudiantes se mostraron un poco molestos e inquietos cuando se empezó a tocar el tema, porque dicen que hay una gran falta de responsabilidad por parte del maestro para hacer la revisión de las actividades y no se esfuerzan por mantener una interacción frecuente vía electrónica. En este caso no nos adentramos al tema ya que nos estaríamos desviando de nuestro objetivo principal. Sin embargo indudablemente este sería el tema para una futura investigación.

Marcela nos comenta el sentir general de los estudiantes al respecto de la siguiente manera:

“Es increíble la falta de interés que muestran los maestros en cuanto a la retroalimentación se refiere, nosotros nos esforzamos por cumplir con el programa, y el maestro tarda demasiado en revisar las actividades. Y si requerimos de la aclaración de dudas, ni pensarlo ya que como ellos tienen otras actividades no cuentan con el tiempo necesario para hacerlo. Esto no sucedería en el salón de clases ya que si el maestro nos encarga algún trabajo, tenemos la oportunidad de resolver las dudas en el momento y de igual forma, si de revisión se trata, si algo sale mal, podemos discutir las diferencias en clase con el resto del grupo”.

En este contexto Chacon & Sancho (1995), explican que para que la evaluación del aprendizaje cumpla una función pedagógica, son necesarias dos condiciones:

1. Que el sistema de calificación que se utiliza brinde diagnósticos cuantitativos y cualitativos.
2. Que el alumno reciba la información en retorno sobre su rendimiento oportunamente.

Para el cumplimiento de las condiciones mencionadas anteriormente, sería necesario una serie de cambios o provisiones en el sistema de educación a distancia, dichas provisiones se presentan de la siguiente manera:

- a) Determinar si se desea evaluar:
  - Procesos o productos de aprendizaje
  - Características psicológicas, o ambas.

En el contexto de la información de retorno es necesario incluir en los exámenes o trabajos ya corregidos comentarios respecto a los puntos de vista del alumno, así como señalar sus errores.

#### *Falta de credibilidad en los cursos en línea*

La creencia de los alumnos respecto a los cursos en línea va ligada a que sienten que la calidad de la enseñanza en esta modalidad es diferente a la de la educación presencial. Marcela, Pablo, Bárbara y Nancy coincidieron en sus experiencias al respecto y dijeron lo siguiente:

“La irresponsabilidad de algunos maestros que imparten las materias en línea, la falta de motivación por parte de ellos y la falta de preparación que creemos muchos maestros tienen nos lleva a no creer en el sistema”.

El maestro debe centrar su estrategia didáctica en el aprendizaje de los alumnos y no en su persona, deben de tener las habilidades necesarias para motivar al estudiante a que se preocupe por cumplir con el programa, pero que centre su objetivo en el auto aprendizaje. Debe ser el motivador de la creatividad del alumno. Debe de comprometerse con su labor y tratar de compenetrarse con los alumnos. A este respecto, Federico y Luisa opinaron:

“Entendemos que la mayoría de los maestros cuentan con otros empleos, pero si ya tomaron la responsabilidad de impartir un curso en línea, deben de comprometerse con la causa. Es imposible salir adelante en una materia en línea si el maestro se impone de forma autoritaria e inflexible.

Cuando enviamos una actividad, lejos de quedar satisfechos con ello, nos sentimos preocupados, pensando: ¿será lo que el maestro quería?, ¿le llegará la actividad?, ¿llegará a tiempo? (porque cabe mencionar que el horario de la plataforma NEXUS va con una hora de diferencia). Es importante aclarar que no estamos en contra de la tecnología, pero debemos de estar consientes en que dependemos de una máquina y que desafortunadamente para nosotros, a veces falla. No puede ser posible que el

maestro se muestre intransigente ante esta realidad. Además, deben de estar consientes de que la plataforma NEXUS es algo así como una prueba piloto y como tal tiene errores”.

La eficacia final de la modalidad en línea dependerá del uso de la estrategia didáctica porque de otra manera creará un escepticismo (Moreno & Baillo – Bailliere, 2002).

Ana, nos brinda su comentario respecto a la falta de credibilidad en los cursos en línea desde otro punto de vista.

“Lo que no me agrada de las clases en línea son las fallas que ocurren frecuentemente en la plataforma, esto, como mencionaban mis compañeros, interfiere en la entrega de nuestras actividades. También creo que es obligación de los administradores avisarnos cuando vayan a correr algún proceso en la plataforma, para poder prepararnos con tiempo y mandar nuestros trabajos con anticipación, porque no es justo que por estos motivos, el maestro nos considere y recibamos una evaluación baja”.

La falta de confiabilidad en las herramientas tecnológicas es otro factor que influye en la falta de credibilidad en los cursos en línea. La falta de competencias del maestro, fue otro punto muy mencionado por los alumnos.

### *Ahorro de tiempo y dinero*

Una de las ventajas que los alumnos señalaron fue el ahorro de tiempo y dinero gracias a esta modalidad, ya que algunos alumnos que trabajan o que viven en comunidades lejanas a la Facultad, pueden llevar tranquilamente sus materias si necesitan de transportarse o de faltar a sus empleos por acudir a una clase. De esta manera ellos administran su tiempo y cumplen tanto en el trabajo como en la escuela. Al respecto, Tomás, señala lo siguiente:

“Yo trabajo, y la verdad para mi ha sido una ventaja el poder llevar clases en línea, ya que puedo cumplir con ambas cosas sin ningún problema, desgraciadamente, a veces batallo mucho para que me den la calificación de alguna actividad o si tengo alguna duda es muy común que no la pueda resolver, ya que no existe una comunicación constante con el maestro, pero fuera de eso, este sistema a mi si me ayudó”.

Sobre el mismo punto Perla apunta que ella vive lejos de la Facultad y que siempre trata de meter sus materias presenciales después de las 9 de la mañana debido al largo trayecto que debe realizar para llegar a clases. Por tal motivo procura meter clases en línea para complementar su carga académica. Ella mencionó lo siguiente:

“Yo vivo en Santa Catarina, y me ayuda mucho que existan clases en línea, porque así no me preocupo por tener que llegar temprano a la Facultad, ni salir muy tarde de ella, ya que trato de acomodar la mitad de la carga presencial y el

resto en línea, también ahorra dinero ya que había ciertos días que no tenía que venir a la Facultad, inclusive teniendo que rentar la computadora me salía mas barato, pero coincido con el compañero Tomás, que a veces nos llevamos sorpresas debido a las deficiencias de esta modalidad y creo que no es justo”.

La modalidad a distancia es una buena opción para las personas con limitantes económicas para la transportación u el hospedaje en la Ciudad en que se encuentre la Universidad.

#### *Rol del Maestro*

Como se dijo anteriormente, es necesario que el maestro tome muy en serio su papel y se preocupe por inculcar el auto - aprendizaje en sus alumnos y hacerles fácil y atractivo el camino a la adopción del sistema.

El punto de vista manifestado por Juan es el siguiente:

“Desde mi punto de vista lo ideal sería que existieran dos plantas de maestros: una presencial y una en línea, para que de esta forma el maestro organice su tiempo de tal manera que pueda cumplir al 100% con sus alumnos, porque yo creo que es mas sencillo para el maestro que se apegara a un horario, por ejemplo, de 9:00am a 11:00am, que se dedique a dar retroalimentación de las actividades revisadas, lo ideal sería que fuera por medio de un Chat, para que de esta forma pudiéramos

interactuar con él y resolver nuestras dudas. Y luego de 12:00pm a 2:00pm, que se lo dedicara a la revisión de actividades; eso sería excelente porque de esta forma el maestro está concentrado totalmente en sus materias en línea y no tendría que preocuparse por impartir clase presencial y diseñar otro tipo de material”.

En el mismo punto Marcela señala:

“Yo estoy de acuerdo con lo que manifiesta Juan, ya que al establecer un horario, nosotros también nos preocuparíamos por organizar nuestro tiempo y tendríamos la seguridad de que nuestra dudas se van a resolver”.

En lo referente al rol del docente podemos enfatizar la necesidad de capacitar al docente a fin de que administre mejor su tiempo y que promueva una comunicación efectiva para ambas partes y que se oriente mas al proceso educativo. Así mismo que trabaje en la estructuración de un buen programa donde el alumno se involucre con la investigación. Esto hablaría de un docente preocupado por el desarrollo y el aprendizaje del estudiante.

Ahora bien, cabe señalar que el alumno también adquiere ciertas responsabilidades al inscribirse en un curso en línea.

Sobre este punto Ana expresa su percepción de la siguiente forma:

“Nosotros como alumnos también llevamos responsabilidad en esto, un error que cometemos muy a menudo es que nos preocupamos por cumplir con la

materia y no por aprender, y esto es algo muy delicado porque al final de cuentas nos estamos perjudicando. Creo que debiéramos poner un poco mas de nuestra parte para poder aprender, debemos de hacernos de ciertos hábitos, como la lectura y la investigación, pero por nuestra cuenta y no esperarnos a que el maestro no lo pida y verlo como una obligación, porque finalmente los perjudicados o beneficiados seríamos nosotros”.

#### *Desconfianza en los contenidos*

Los contenidos son los conocimientos que se van a adquirir. En esta modalidad se les conoce como diseño instruccional y es de gran importancia inclusive para la educación presencial. En la educación a distancia la labor de crear los contenidos esta a cargo de un equipo de diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos, especialistas en medios y administradores del sistema (Ramírez, 2006).

Karla, María, Juan y Roberto, coinciden en que no están de acuerdo en llevar las materias de acentuación en la modalidad en línea, ya que sienten que no aprenden o bien perciben que si es una materia de especialidad esta requiere de mayor interacción con el maestro, trabajo en equipo y práctica 100% presencial. En este contexto ellos opinaron lo siguiente:

“En lo personal, creo que no es benéfico llevar una materia práctica o de acentuación en línea, ya que siento que no aprendo, por ejemplo, diseño de imágenes en 3D,

es imposible llevarla en línea, es una materia que requiere de mucha práctica, por lo tanto, creo que el diseño de los cursos está hecho de una forma generalizada, y no toman en cuenta si la materia es teórica o práctica, o si es de tronco común o de acentuación”.

Las estrategias instructivas para la construcción de unidades de aprendizaje deben tener ciertas utilidades como las que se mencionan 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 se desea lograr.
- Hacer posible que el proceso de diseño instructivo sea automático mediante la construcción de herramientas apropiadas.
- Habilitar un sistema coherente y equilibrado para la elaboración de contenidos de formación.

Los alumnos también comentarios que estaban cansados de siempre estar haciendo resúmenes, Gaby comentó al respecto:

“No es posible que en la mayoría de las materias en línea nos de actividades de realización de resúmenes. La verdad esto a la larga resulta aburrido y lejos de fomentar la lectura, nos incita a la flojera, ¿porqué? Pues es muy sencillo, con tanto resumen lo que nos provoca es entrar a una pagina de Internet buscar el contenido para después

copiar y pegar. ¡Esto no puede ser!, necesitamos de motivación, de un programa atractivo que nos mantenga el interés durante todo el curso”.

El instructor o maestro debe tener muy claro lo pedagógico, y no establecer simplemente la interacción con los estudiantes, si no motivar a los estudiantes para que estos interactúen entre si, para que de esta forma crear una verdadera comunidad de aprendizaje en línea.

En resumen, el rol que debe desempeñar el maestro en línea, debe ser el de un profesional hábil en el uso de la tecnología educativa, conocer de didáctica, diseño instruccional y debe fomentar una actitud positiva y motivadora.

En base a esto podemos concluir que los alumnos están de acuerdo en que el maestro y el contenido son elementos indispensables e importantes para el éxito en la educación en línea.

#### *Preferencia por materias presenciales*

Los alumnos manifestaron ampliamente su preferencia por las materias presenciales, debido a la decepción que tienen por las materias en línea, ellos comentan que en ocasiones se inscriben en cursos de esta última porque no les queda otro recurso, al respecto Eduardo comento:

“Yo inscribo materias en línea porque no me queda otra opción. Cuando es tiempo de realizar los horarios, resulta que las materias que tengo pensado inscribir no están disponibles en la modalidad presencial. Realmente no me queda otra opción, y no puede ser posible que me retrase

por ese motivo, de tal manera que tengo que inscribir la materia, pero en mi experiencia y la de mis demás compañeros, siempre tienen algún factor negativo y uno de los principales es la cuestión tecnológica”.

En este mismo contexto otros alumnos manifiestan que inscriben materias en línea porque existe la impresión de que son más ligeras, debido a que los maestros no suben el material oportunamente a la plataforma o simplemente no le dan la importancia que esto requiere. Al respecto Juan dijo:

“En mi opinión muchos de nosotros elegimos los cursos en línea debido a que los consideramos “cursos x”, es decir sólo nos preocupamos por cumplir con las actividades y no por aprender, y desgraciadamente son los maestros quienes nos hacen verlo de esta manera, ya que no son exigentes y se nota que los programas que suben a la plataforma son totalmente improvisados”.

### **Conclusión del primer objetivo**

En la tabla 1, pudimos apreciar que los factores negativos predominaron, los alumnos expresaron abiertamente su percepción acerca de las materias en línea, es válido mencionar que la mayoría de los alumnos que participaron en el *focus group* y la entrevista semi – estructurada cuentan con bastante experiencia en cuanto a llevar materias en línea respecta. Fue un solo alumno el mencionó que era la primer experiencia que tenía, debido a que es su primer semestre en la Facultad. Los factores que se mencionaron fueron los siguientes:

1. La falta de retroalimentación y solución a sus dudas.
2. El dialogo impersonal, caracterizado por la falta de comunicación clara y oportuna.
3. La desconfianza en los contenidos.

### **Objetivo 2: Factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes en línea**

En este segundo objetivo nos enfocamos en determinar los factores que influyen en la satisfacción de los alumnos en línea, reduciéndonos a estudiar a los alumnos de los grupos 5 y 7 de la materia de Procesos Básicos del Pensamiento.

En base a las opiniones de los alumnos se logró determinar estos factores. En la tabla 2, mostramos los factores encontrados como influyentes en la satisfacción de los alumnos.

Tabla 2.

*Factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes en línea*

Factores	Frecuencia de mención
Ahorro de tiempo y dinero	2
Retroalimentación oportuna	15
Investigación en fuentes actualizadas y paginas de Internet interesantes	12
Contenidos aptos y atractivos para la materia	15

Los datos que se presentan en esta tabla no contienen un ordenamiento basado en el número de menciones ni en la importancia, simplemente se presentan de acuerdo al orden de aparición en la práctica del focus group.

Estos datos fueron obtenidos de las percepciones de los alumnos cuando mencionaron los puntos positivos.

En las próximas líneas se describen las opiniones de los alumnos de los grupos de PBP5 y PBP7 respecto a los factores que influyen la satisfacción de los alumnos.

#### *Los cursos en línea ahorran tiempo y dinero*

Alexia y Bruno, coinciden en que las materias en línea les hacen ahorrar tiempo y dinero, ambos trabajan y tienen turnos difíciles, por lo tanto, prefieren esta modalidad.

Al respecto Alexia señala lo siguiente:

“Yo tengo un trabajo con horarios muy difíciles, ya que consiste en trabajar por eventos y esto no tiene horario fijo, lo cual me complica mucho poder llevar materias presenciales, por este motivo para mí las materias en línea son una solución ya que a la escuela solo asisto dos días a la semana, de tal forma que organizo mi tiempo y puedo trabajar y estudiar sin necesidad de tener que trasladarme a diario a la Facultad”.

Bruno, por su lado, está en la misma situación que Alexia, él también trabaja y organiza bien sus tiempos.

En este contexto podemos señalar que gracias a esta modalidad muchos alumnos tienen acceso a la educación universitaria gracias a este sistema educativo. Gracias a esto no se ven perjudicados por no asistir a clases continuamente o por estar en diferentes áreas geográficas.

### *Retroalimentación oportuna*

Son pocas las materias en las que tenemos retroalimentación oportuna, afortunadamente yo tuve esa fortuna, fue con lo que inicio la participación de José, cuando se cuestiono acerca de la retroalimentación en las materias en línea.

“Cuando iniciaba el semestre anterior, me encontré con una maestra que desde la primer semana de clases tenía completo el material en la plataforma, en uno de los apartados estaba publicada una enorme lista de actividades a realizar por nosotros, y la verdad pensé que eran demasiadas actividades como para que ella pudiera darnos la retroalimentación necesaria para cada una, sin embargo así fue, tenía programadas dos actividades por semana, una para los lunes y otra los viernes, y en los lapsos intermedios ella nos retroalimentaba a todos y cada uno de los alumnos, esta fue una muy buena experiencia, por lo cual al final del curso me sentí satisfecho, desgraciadamente no todos los maestros son iguales”.

Los estudiosos afirman que la capacidad del estudiante para la comunicación y retroalimentación, por medio de tecnología, es un elemento crítico que aparece cada vez que se estudia la efectividad de los cursos en línea.

Por otro lado podemos decir que la capacidad para interactuar mediante el uso de la tecnología por parte del instructor y el estudiante fue un componente clave para el aprendizaje en el programa de educación a distancia.

*Investigación en fuentes actualizadas y en páginas  
de Internet interesantes*

La consulta de fuentes actualizadas y páginas de Internet llamativas o interesantes es otro factor de satisfacción señalado por los estudiantes de este estudio. En este contexto la alumna Rachel señaló que además de los contenidos del curso, la ventaja de consultar otras fuentes como la Internet era benéfico para realizar sus actividades:

“En una materia que llevé el semestre pasado, el maestro nos pidió que consultáramos la pagina del INEGI, lo cual resultó ser muy interesante, ya que la información que se encuentra en el sitio no solo me sirvió para realizar la actividad, sino que aprendí mucho del tema y como cultura general fue magnifico, porque por lo regular en los cursos presenciales debemos de llevar un libro de texto, el cual en ocasiones ya es muy viejo y obsoleto, además de ser muy complicado adquirirlo, así mismo, creo que nos están inculcando el

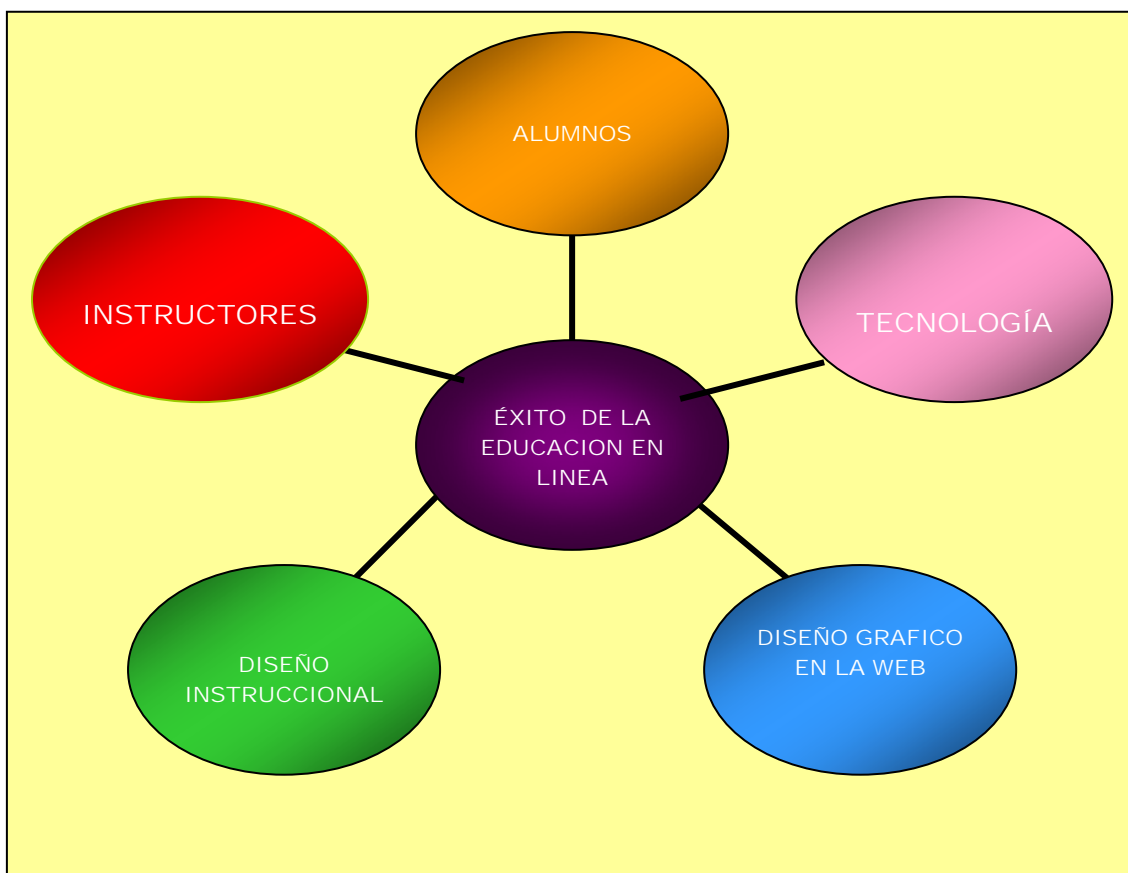
hábito de la lectura y la investigación, ya que la flexibilidad de consultar una variedad de fuentes es de gran importancia en nuestra formación”.

La opinión de Rachel respecto a la flexibilidad de consultas va de la mano con las propuestas que están siendo reemplazadas por otras mas flexibles. En esto 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, los cuales, permiten al alumno la adopción de otras posturas y perspectivas (Fuentes, 2006).

### **Conclusión del segundo objetivo**

Como conclusión de este objetivo, observamos que las opiniones de los estudiantes de los grupos que participaron en este estudio, coinciden con la con la propuesta de Hilary Perraton (Simonson, Smaldino, Albright & Zvacek, 2003). A continuación se presentan las declaraciones e hipótesis, dichas declaraciones contienen factores de éxito para la educación en línea, tales como:

- Instructores
- Tecnología
- Alumnos
- Diseño instruccional
- Diseño gráfico para la Web.



*Figura 4.* Factores que influyen en el éxito de la educación en línea.

En la figura anterior encontramos cinco factores fundamentales para el éxito de la educación en línea, es imposible predecir a la educación en línea sin alguno de estos factores.

A continuación se podremos apreciar las primeras cinco declaraciones que hacen referencia a la enseñanza a distancia, las cuales deben de utilizarse para mejorar la calidad educativa.

1. Cualquier medio puede ser utilizado para enseñar cualquier contenido.
2. Rompe con la estadística profesor – alumno.
3. En menos costosa que la educación presencial

4. La economía de la educación en línea está en función del nivel educativo, tamaño de la audiencia, elección de medios y sofisticación de la producción.
5. La educación en línea puede alcanzar audiencias inalcanzables.

Las siguientes declaraciones resaltan la necesidad de aumentar el dialogo.

1. La educación en línea puede promover el dialogo a través de un buen diseño de interacción.
2. El educador pasa a ser un facilitador del aprendizaje.
3. Los grupos de discusión son métodos efectivos de aprendizaje, cuando estos se emplean para difundir el conocimiento en el grupo de las clases en línea.
4. En diversas comunidades se pueden encontrar recursos para sustentar el aprendizaje, así como obtener ventajas educativas y económicas.

En las próximas cinco declaraciones podremos observar la referencia que hacen al método didáctico como un importante factor para el éxito del proceso de enseñanza - aprendizaje en este nuevo paradigma educativo.

1. Un programa multimedia puede llegar a ser más efectivo que un programa multimedia.
2. La aplicación del enfoque sistemático es útil en la planificación de la educación en línea.

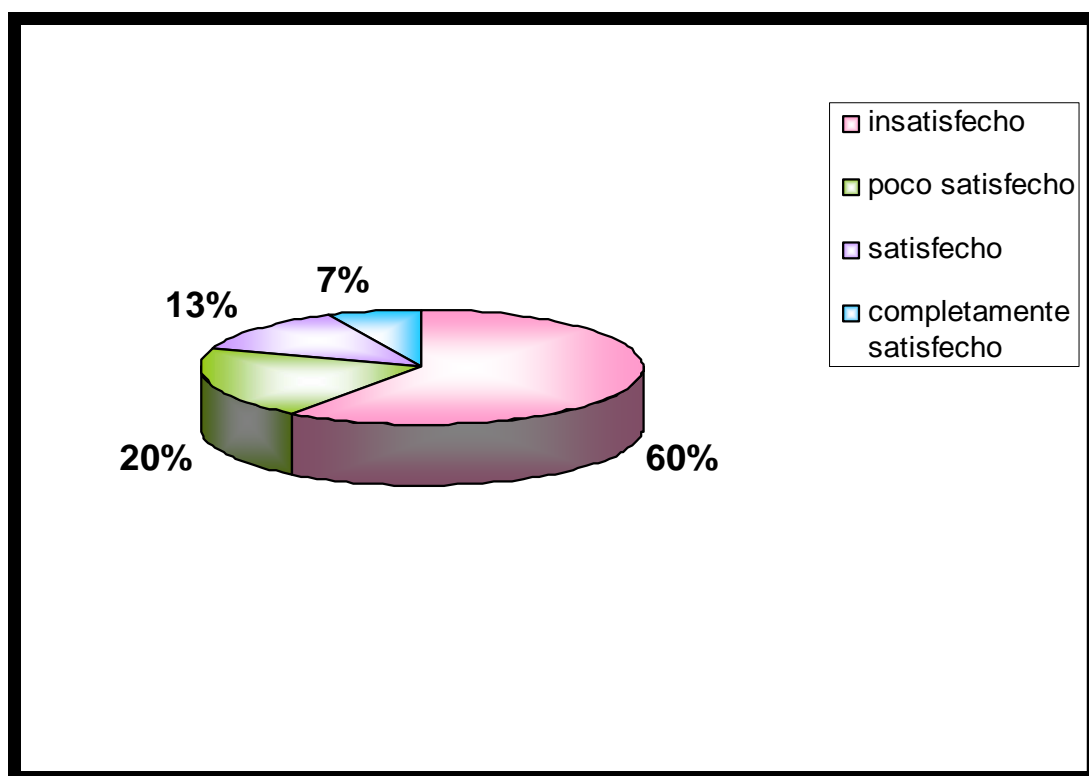
3. La retroalimentación es importante en la educación en línea.
4. El material didáctico empleado debe llevar a los estudiantes a realizar actividades preactivas, frecuentes y regulares, de tal forma que despierte su interés por la lectura y la investigación.
5. La elección de los medios es fundamental para establecer el equilibrio entre la enseñanza presencial y la enseñanza a distancia.

Al respecto, podemos darnos cuenta de la importancia de la flexibilidad en todos los aspectos, tanto en el tiempo de respuesta, como en la entrega de actividades así como la adaptación de la didáctica a cada grupo.

### **Objetivo 3: Nivel de satisfacción de los alumnos en línea**

En el tercer y último objetivo nos enfocamos en determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en línea, durante el focus group, los estudiantes expresaron sus ideas espontáneamente, por lo tanto sus respuestas fueron codificadas recurriendo a la escala de Likert, asignando los siguientes valores:

1= insatisfecho, 2: poco satisfecho, 3= satisfecho, 4= completamente satisfecho. A continuación presentamos los resultados obtenidos.



*Figura 5.* Nivel de satisfacción en los estudiantes de los cursos en línea.

Como se aprecia en la Figura 4, el nivel de insatisfacción es muy alto, sin embargo, una investigación a profundidad sobre este aspecto, rebasa los límites establecidos para este estudio, Por otro lado es importante notar que este estudio no está concentrado en una muestra representativa al azar de toda la población estudiantil, si no que es solamente el caso particular de 2 grupos en especial, por tal motivo no podemos hacer generalizaciones en ningún aspecto.

Los estudiantes se referían a la satisfacción hablando sobre ventajas y desventajas, sobre la calidad de los cursos, pero siempre hablando de su experiencia en esta modalidad.

### **Conclusión del capítulo IV**

No cabe duda que las opiniones de los estudiantes son de suma importancia para tomarlas como base para identificar áreas de oportunidad para la mejora del desempeño docente.

Se debe tomar en cuenta que los estudiantes en línea son en su mayoría adultos, de los cuales algunos trabajan o son padres de familia, etc., por lo que primeramente debemos de tomar en cuenta estos factores e identificar sus motivaciones para inscribirse en algún curso de esta modalidad. Es por eso que creo que la educación a distancia debe tomar en cuenta las características y limitaciones de sus estudiantes.

El aprendizaje esta por encima de todo, no consiste en cumplir con el maestro para poder acreditar una materia, si no todo lo contrario, se trata de que el alumnos obtenga un aprendizaje realmente, y este no se obtiene acumulando datos y memorizando sucesos, ni escuchando al profesor o viendo una pantalla; el alumnos aprende cuando se le inculcan hábitos como: la lectura, la investigación, explorando y comprobando hallazgos, enseñarle a ser crítico, a realizar preguntas.

Para concluir podemos decir que para lograr el aprendizaje es indispensable formarse objetivos a cumplir, y para poder recorrer este largo camino es muy importante que se le proporcione al alumno motivación, que se le despierte el interés. Debemos tener presente que cualquier curso que no toma en cuenta las características y necesidades de su público, este fracasará.

## **CAPITULO V**

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

En el presente y último capítulo se presenta, un resumen de los cuatro capítulos anteriores destacando los antecedentes del problema, la estrategia metodológica y los hallazgos mas importantes de este estudio. Posteriormente se comentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes para futuras investigaciones.

#### **Resumen**

##### *Antecedentes del problema*

Se dice que la modalidad en línea de la educación a distancia será la de mayor importancia en el futuro (Spikes, 2003). Los beneficios que esta modalidad ofrece, tales como el ahorro de costos y el acortamiento de distancias, por mencionar algunos, son algunos de los motivos que justifican este énfasis en la educación en línea. Gracias a este crecimiento surgen nuevas necesidades para la educación superior, es evidente que deben prepararse para el futuro.

Por su parte la Universidad Autónoma de Nuevo León, en su Visión 2012 contempla la flexibilidad administrativa y académica al sugerir nuevas formas de diseño curricular centradas en el aprendizaje y en el desarrollo de competencias.

Asimismo, sugiere la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la telecomunicación en la estrategia docente.

En base a este contexto y a la experiencia que obtuve como catedrático con relación a las materias en línea, surge el interés por realizar esta investigación.

### **Propósito de investigación**

El propósito de esta investigación es el de conocer las inquietudes de los estudiantes respecto a la modalidad en línea, así como obtener en los resultados cuales son sus percepciones y su nivel de satisfacción. Lo anterior es porque considero que la opinión de los estudiantes debe ser tomada en cuenta para lograr un mejoramiento continuo de dicha modalidad.

### **Objetivos de Investigación**

Como se puede apreciar en este estudio se manejaron objetivos en lugar de hipótesis, ya que no se pretende establecer correlación entre las variables, sino explorar y describir una realidad. En la pregunta central de investigación no se aprecia ninguna relación entre dos o más variables. Como señala Kerlinger (1988) el foco de atención puede ser un proceso o bien, una categorización.

Los objetivos centrales de esta investigación son los siguientes:

1. Explorar y definir las percepciones del alumno sobre los cursos en línea.
2. Determinar los factores que influyen en la satisfacción del alumno en relación con las clases en línea.
3. Determinar el nivel de satisfacción del alumno sobre los cursos en línea.

En diversas investigaciones han analizado los factores críticos para el éxito de la educación en línea (Ramírez, 2006). Por otro lado existen estudios acerca de las percepciones de los docentes en relación con las competencias que deben poseer los profesionales de la educación en línea (González, 2006).

Sin embargo, en este estudio científico, se exploran las percepciones de los estudiantes universitarios que con base a su experiencia han adquirido al cursar materias en línea en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, específicamente en el curso llamado: Procesos Básicos del Pensamiento de los grupos 5 y 7.

El Plan de Desarrollo Nacional 2000 – 2006 (2000) en México, defiende la importancia de llevar la educación a todos los sectores de la sociedad, mientras que el Programa Nacional de Educación a Distancia 2000 – 2006 (2000) también destaca el incremento en la demanda educativa en forma continua y su contribución para lograr una sociedad equitativa y democrática, heredando a las instituciones educativas una gran responsabilidad.

Declarar el problema mediante una pregunta de investigación, que enfoque el problema en estudio es una sugerencia de Hernández, Fernández y Baptista (2002). Asimismo, el problema se planteó de una manera clara y precisa (Kerlinger, 1988):

¿Cuáles son las percepciones y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León?

### **Tipo de investigación**

La presente investigación se muestra del tipo exploratoria y descriptiva, involucrando algunos aspectos explicativos, dentro del rango de las investigaciones cualitativas (Hernández, Fernández & Baptista 2006).

Es de tipo exploratoria porque es un tema relativamente nuevo y poco investigado. La investigación cualitativa permite explorar fenómenos mediante preguntas abiertas aplicadas en entrevistas semi – estructuradas y a través de la observación externa o participante.

Las técnicas que se utilizaron en la recolección de datos fueron: 1) focus group y 2) entrevista semi – estructurada.

Primeramente se exploró la realidad mediante entrevistas, y posteriormente, se aplicó el *focus group* en el cual participaron 15 alumnos que cursan la materia de Procesos Básicos del Pensamiento en la modalidad en línea.

Posteriormente se realizó un análisis del contenido de las transcripciones del grupo de enfoque, utilizando el sistema computacional NUDIST.

La investigación se realizó en un solo momento, por lo tanto, se le considera transversal. El tiempo en que se llevó a cabo fue en los meses de septiembre y octubre de 2007. La mayor parte de los estudios relacionados con la comunicación educativa se clasifican en dos clases: descriptivos y de relación causal. (Fuentes, 2007). Debido a que en este estudio se describió, analizó y describió, se llegó a la conclusión de que su naturaleza es exploratoria y descriptiva.

Cabe mencionar que en este estudio se buscó describir un fenómeno y no explicar sus causas, la intención fue descubrir algo relativamente nuevo y establecer bases para estudios posteriores (Babbie, 2004).

Mientras que el objetivo de la investigación cuantitativa es explicar, predecir y controlar, la investigación cualitativa se inclina por comprender el significado de una experiencia y describir la conducta de las personas desde su propia perspectiva (Bodgan & Biklen, 1992; Merriam, 1998). Debido a esto se estableció un contacto directo con los estudiantes que participaron en la muestra para captar sus opiniones.

Por otro lado Borg y Gall (1996), Coinciden en que la investigación cualitativa es un paradigma recomendado cuando el investigador trata de determinar los conocimientos que debe tener la gente para realizar su trabajo.

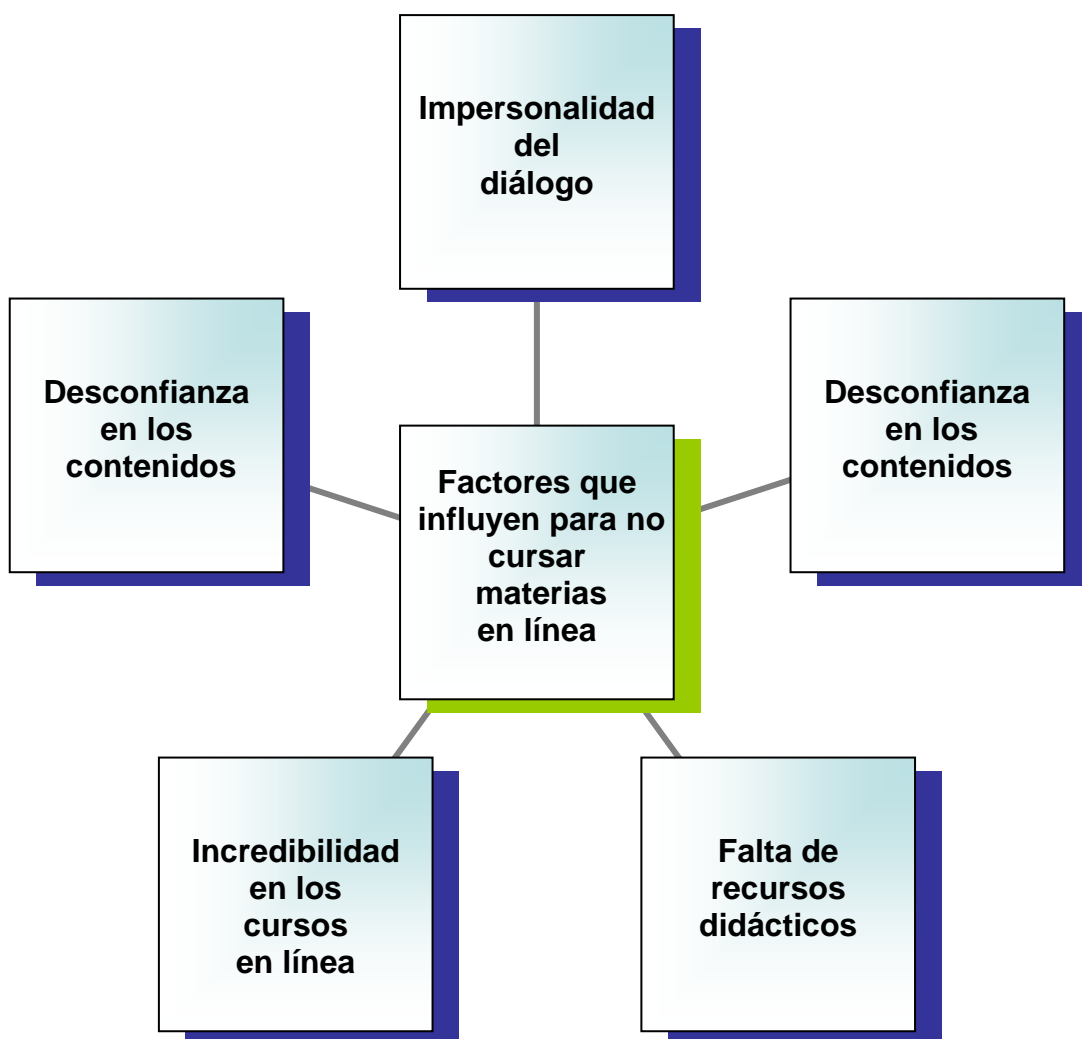
## **Resultados**

En este apartado se presentan los hallazgos más relevantes del presente estudio. Dichos hallazgos se resumen con base a los resultados obtenidos 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 forma abstracta, ya que en el capítulo cuatro de esta investigación se muestran de manera mas amplia.

Acorde a las manifestaciones de los estudiantes existen aspectos positivos y negativos en la modalidad en línea de la educación a distancia. Es importante mencionar que la mayoría se inclinó por los aspectos negativos tales como:

- La desconfianza en los contenidos
- La falta de retroalimentación y orientación
- La impersonalidad del dialogo
- La falta de recursos didácticos
- Incredibilidad en los cursos en línea

En la figura 6, se observan los factores que según los alumnos influyen para no cursar materias en línea.



*Figura 6.* Factores que influyen para no cursar materias en línea.

Referente al nivel de satisfacción pudimos observar infinidad de comentarios en su mayoría negativos, lo cual nos muestra un alto nivel de insatisfacción. Fueron muy pocos los comentarios que mostraron satisfacción en relación con esta modalidad, ya que les permite laborar y estudiar al mismo tiempo.

### **Conclusiones**

- 1.- El rol que juega el docente de materias en línea es muy importante, ya que debe poseer competencias adecuadas para este sistema educativo, además de contar con un alto nivel de compromiso con la modalidad.
- 2.- Se puede concluir que una de las principales causas de estos factores en la falta de capacitación del maestro para el buen manejo de la tecnología, lo cual le impide a mantener comunicación estrecha con el estudiante en forma de retroalimentación o de orientación.
- 3.- La falta de retroalimentación y de orientación oportuna por parte del docente influye desmedidamente en la satisfacción de los estudiantes.
- 4.- El diseño de contenidos es una labor que debe desarrollar un equipo completo de especialistas en el área, incluyendo docentes, diseñadores gráficos, y diseñadores instruccionales.
- 5.- Los administradores del sistema y plataformas educativas juegan un papel muy importante en el proceso de educación, ya que tienen a bien sustentar y cuidar los medios instruccionales.
- 6.- Aun existen muchas áreas de oportunidad relacionadas con la educación en línea, como la mejora en la eficiencia en el sistema

### **Recomendaciones**

Aun hacen falta muchas investigaciones sobre la educación en línea, existen infinidad de elementos que hace falta llevarlos a estudio, en la actualidad existe un alto grado de escepticismo al respecto. Por tal motivo se realizan las siguientes recomendaciones.

- 1.- Este estudio se enfocó a estudiar un área limitada de la población estudiantil, por lo tanto se propone extender esta investigación a una muestra representativa de la comunidad total de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- 2.- Es recomendable considerar las opiniones de los estudiantes que participaron en este estudio para hacer los cambios y mejoras necesarias al sistema.
- 3.- La opinión de los docentes también es de gran importancia para el buen desarrollo de esta modalidad, por lo tanto se recomienda realizar investigación en donde ellos participen, y de esta forma conocer sus percepciones al respecto.
- 4.- Se recomienda estudiar las competencias con las que debe contar el docente para poder impartir cursos en línea y en base a esto construir un perfil idóneo, para posteriormente ofrecer capacitación constante y obligatoria a la planta de maestros.
- 5.- Es recomendable conocer la opinión de los maestros en relación a los alumnos y de esta forma realizar un comparativo, para rescatar las áreas de oportunidad para la futura investigación.
- 6.- Se recomienda tomar en cuenta las limitaciones de esta investigación, ya que se enfocó en un caso particular.

### Referencias Bibliográficas.

- Allen, M., Bourhis, J., Burrell, N. & Mabry, E. (2002). Comparing Student Satisfaction With Distance Education to traditional Classrooms in higher Education: A Meta – analysis. *The American Journal of Distance Education*, 16 (2), 83 – 98.
- Allende, J. J. (1994). Proyecto EDUCAOM: educación y comunicación a distancia. En Rocío Amador Bautista (Ed.), *Comunicación educativa: Nuevas tecnologías* (pp. 69-82). México: Universidad Autónoma de México, CISE.
- Amador, R. (1994). *Comunicación educativa: Nuevas tecnologías*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Babbie, E. (2005). *The practice of social research*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Barnés, C. (1998). Los retos de la educación en el tercer milenio. *Revista de la Educación Superior*, 106, 45-54.
- Berg, B. (1998). *Qualitative research methods for the social sciences*. Needham Heights, MA: Alluyn & Bacon.
- Bodgan, R. C. & Biklen, S. K. (1992). *Qualitative Research for education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Borg, W. R. & Gall, M. D. (1996). *Educational research*. New York: Longman.
- Castañeda. M. (1992). *Los medios de comunicación y la tecnología educativa*. México, D. F: Trillas.
- Chacón, F. J. & Sancho, J. (1995). *Enfoques sobre evaluación de los aprendizajes en la educación a distancia*. Guadalajara, Jal., México: Universidad de Guadalajara, CECAD.

- Clark, R. (2001). *Learning from media: Arguments, Arguments, and Evidence*. Greenwich. CT, EE. UU.: IAP.
- Creswell, J. (2003). *Research Design, Qualitative, Cuantitativa and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Dade, Ch. (1996). The evolution of distance education: emerging technologies and distributed learning. *The American Journal of Distance Education*, 10, 4-36.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: UNESCO.
- Dood, J. & Rumble, G. (1998). *Planning new distance teaching universities, Higher education*.
- Fuentes, J. V. (2007). *Un análisis de las percepciones de los estudiantes que cursan materias en línea*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- García-Aretio, L. (2001). *La educación a distancia; de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.
- Garrison, D. R. (1989). *Understanding distance education: A framework for the future*. Nueva Cork: Routledge.
- Gayol, Y. (1997). Las universidades internacionales, un fenómeno reciente de la realidad virtual. *Revista de la Educación Superior ANUIES*, 104, 31-49.
- Gayol, Y. (1998). *Los retos de la educación en el tercer milenio*. Conferencia impartida en el Colegio de ingenieros Petroleros. México, D. F. 03 de septiembre de 1998.
- 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,

González, V. (1999). *Características de la universidad del futuro*. Guadalajara: CECAD.

Hernández, G. & Montoya, Jorge (1995). *Una mirada al mundo de la educación a distancia*. Ponencia presentada en el Modulo 0 del programa de Formación de Recursos Humanos del CREAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw – Hill.

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.

Linder, R., Dooley, K., & Murphy T. (2001). Diferencias en capacidades entre estudiantes de doctorado en clases presenciales y en clases a distancia. *The American Journal of Distance Education*, 15 (2).

Merriam, S. B. (1988). *Case study reseca in education*. San Francisco: Josey – Bass.

Miaja, M. (1995). *La educación abierta y a distancia en México*. Ponencia Presentada en el Modulo 0 del programa de Formación de Recursos Humanos del CREAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

Moore, M & Kreasley, G. (1996). *Distance education: a system view*. New York: Wadsworth.

Moreno, M. (1998). *La educación a distancia en México*. Ponencia presentada en el Modulo 0 del Programa de Formación de Recursos Humanos del CREAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

- Neuhauser, Ch. (2002). Learning style and effectiveness of online and face to face Instruction. *The American Journal of distance Education*, 16 (2), 99 – 113.
- Ramírez, B. (2006). Factores críticos para el estudio de la docencia en línea. Monterrey. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Recio, E. (2001). *Presencia de la Educación a Distancia*. Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Roca, O. (1998). La autoformación y la formación a distancia: las tecnologías de la educación en los procesos de aprendizaje. *Educativas*, 12 (26), 29- 44.
- Rocha, E. (1995). *New Communication Technologies Mexican Cable TV*. México: ARBOR.
- Rocha, E. (2001). Roles, funciones y competencias en la educación a distancia en México. *Revista Internacional de Estudios en Educación*. 1 (2), 122-131.
- Rojas, R. (1995). *Guía para realizar Investigaciones Sociales*. México: Plaza y Valdés, S. A.
- Ruiz, J. (2003). *Los retos de la educación a distancia*. Logos CC. México: Facultad de Ciencias de la Comunicación.
- Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M. & Zvacek, S. (2003). Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education. (2a. ed.). New Jersey. Merrill Prentice Hall.
- Spikes, W. F. (1990). *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 hended by television production specialists in distance education. *Education Technology Research and Development*, 44(2), 73-81.
- Torres, R. M. (2006). 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>.
- Valdez, F. (2001). Roles y competencias del productor de televisión en la educación a distancia. Logos CC. México: Facultad de Ciencias de la Comunicación.
- La educación a distancia en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 05 de julio de 2004, de [http://www.uanl.mx/educacion\\_continua/index.html](http://www.uanl.mx/educacion_continua/index.html)

## **APÉNCIDES**

## **APÉNDICE A**

### **CARTA DE INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN LA ENTREVISTA SEMI – ESTRUCTURADA Y EL FOCUS GROUP**



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**SUBDIRECCION DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS DE**  
**POSGRADO**

**Alumnos de la Asignatura de Procesos Básicos del Pensamiento.**

**Facultad de Ciencias de la Comunicación**

**Universidad Autónoma de Nuevo León**

Compañero:

Me es grato saludarte y a la vez invitarte a que participes en una sesión de Focus Group, la cual se llevará a cabo con el fin de conocer tu opinión sobre tu experiencia en el nuevo ámbito educativo denominado: Educación a Distancia. La cita es el miércoles 22 de noviembre, a las 3:00pm, en el Aula 1 del Edificio de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL.

Esta sesión es con el fin de recolectar datos para la investigación que actualmente me encuentro elaborando, la cual se titula: *“Un análisis de la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes en línea”*.

Esperando contar con tu puntual asistencia, me despido agradeciendo de antemano tu valiosa participación.

**Lic. Verónica Patricia Rodríguez López,**

Candidato al grado de Maestría en Ciencias de la Comunicación

## **APÉNDICE B**

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



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**SUBDIRECCION DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS DE**  
**POSGRADO**

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

Monterrey N. L.  
 Noviembre de 2007.

**Coordinadores: Lic. Verónica Patricia Rodríguez López  
 Dr. Ernesto Rocha Ruiz.**

**PERCEPCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES QUE CURSAN  
 MATERIAS EN LÍNEA**

**Propósito**

El propósito de este focus group es conocer la percepción de los alumnos del grupo de Procesos Básicos del Pensamiento sobre las asignaturas en la modalidad en línea y a su vez detectar su nivel de satisfacción ante esta modalidad. Las preguntas que se utilizaran dentro de esta técnica servirán de generadoras de ideas libremente expresadas por los participantes.

**PRESENTACIÓN**

Cada uno de los participantes realizará una presentación diciendo los siguientes datos:

1. Nombre
2. Domicilio
3. Ciclo de carrera
4. Cantidad de materias en línea en curso o cursadas.

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

- 1.- ¿Han cursado alguna materia en línea además de la materia de Procesos Básicos del Pensamiento?
- 2.- ¿Cuales son los conocimientos que deben tener al registrarse en una materia en línea?
- 3.- ¿Qué nivel de confianza tienes en los cursos impartidos en línea?
- 4.- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de participar como alumno en un curso en línea?
- 5.- ¿Cuáles son las características en común que has encontrado en las materias que has cursado en línea.
- 6.- ¿Cuál es el rol del maestro de materias en línea?
- 7.- ¿Qué papel juega la tecnología en esta modalidad?
- 8.- ¿Cuál es el papel del alumno de materias en línea?
- 9.- ¿Cómo percibes las materias en línea?
- 10.- ¿El contenido de los cursos se muestra interesante?
- 11.- ¿Qué tan satisfecho estás con los cursos en línea?
- 12.- ¿Consideras que los cursos en línea que has tomado son de calidad?
- 13.- ¿Cuál ha sido tu experiencia personal en relación con las materias en línea?

14.- El tomas clases en línea, ¿Les permite sentirse autónomos?

15.- Si estuviera en tus manos ¿qué cambiarías de los cursos en línea?

**Lic. Verónica Patricia Rodríguez López,**

**Candidato al grado de Maestría en Ciencias de la Comunicación**

## **CURRICULUM VITAE**

Verónica Patricia Rodríguez López, hija de José Luis Rodríguez Pérez y Patricia López Silva, nació en Monterrey, N. L., México, el 18 de diciembre de 1980. Obtuvo el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación con especialidad en Comunicación y Desarrollo Organizacional por la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Desde el año de 2001 y hasta el 2005, laboró en la Facultad de Ciencias de la Comunicación en el área de Educación a Distancia. Inició sus labores como catedrático en el año 2002, impartiendo clases tanto en la modalidad presencial como a distancia. Actualmente labora en Cervecería Cuauhtemoc Moctezuma en el área de Ventas.

Dirección permanente:      Guadalupe González #460

Col. Las Hadas

Santiago N. L.

Tel. 22-85-38-99

Correo electrónico: vprl\_18@hotmail.com

