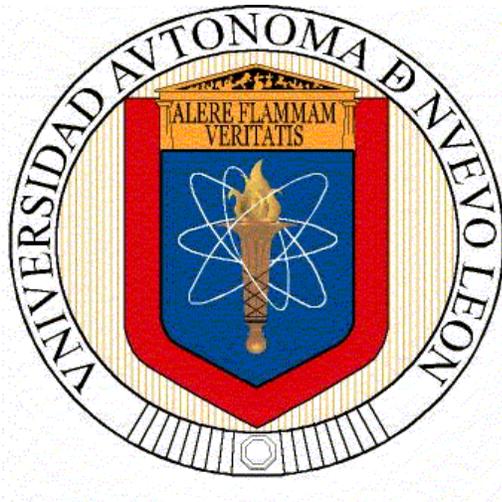


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE POSGRADO**



**PERCEPCIONES DE TUTORES Y DOCENTES SOBRE LOS  
FACTORES DE ÉXITO EN PROGRAMAS DE E-LEARNING  
QUE IMPARTEN EN TRES UNIVERSIDADES  
DEL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.**

POR

**LIC. NANCY GERALDINA CANTÚ LIVAS**

TESIS

**EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON  
ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**MONTERREY, NUEVO LEÓN.**

**NOVIEMBRE 2012**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

**POSGRADO DE PSICOLOGÍA**



**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y  
ORGANIZACIONAL**

**PERCEPCIONES DE TUTORES Y DOCENTES SOBRE LOS FACTORES DE ÉXITO  
EN PROGRAMAS DE E-LEARNING QUE IMPARTEN EN TRES UNIVERSIDADES  
DEL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.**

**PROYECTO FINAL DE CAMPO**

**PARA OBTENER GRADO DE MAESTRÍA**

**POR**

**LIC. NANCY GERALDINA CANTÚ LIVAS**

**DIRECTOR**

**DRA. AURORA MOYANO GONZÁLEZ**

**MONTERREY, NUEVO LEÓN.**

**NOVIEMBRE 2012**

**PERCEPCIONES DE TUTORES Y DOCENTES SOBRE LOS  
FACTORES DE ÉXITO EN PROGRAMAS DE E-LEARNING QUE  
IMPARTEN EN TRES UNIVERSIDADES DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE MONTERREY.**

---

Dra. Aurora Moyano González

Director

---

Dr. Eduardo Leal Beltrán

Revisor

---

Dr. Fernando Javier Gómez Triana

Revisor

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres y hermano por ser mi inspiración en cada proyecto de mi vida.

A mis inseparables e incondicionales amigos: Luz Solís, Brenda Gamboa, María Leal, Ernesto Rivera y Loreto Garza, quienes han representado un apoyo incomparable en todas las etapas de mi vida.

A Domingo Corona, por ser mi empuje, apoyo y motivador desde el inicio de mi maestría y en cada aspecto de mi vida.

A la Dra. Aurora Moyano González por su dedicada asesoría y consejo durante la elaboración de este proyecto. De igual forma al Dr. Eduardo Leal Beltrán quien me ha apoyado durante el curso de mi maestría y en la selección del tema de este producto.

A la Dra. Paula Villalpando y la C.P. Griselda Suárez Rodela de la Dirección de Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Nuevo León por haberme contactado con tutores y docentes para continuar mi investigación.

Al Lic. David Falcón Rostro docente de la Universidad de Monterrey, quien me apoyó en contactarme con tutores y docentes durante mi proyecto.

## **ABSTRACT**

La presente investigación tiene como objetivo presentar los resultados del estudio en tres Universidades del Área Metropolitana de Monterrey acerca de las percepciones de tutores y docentes en línea sobre los factores de éxito en programas E-Learning.

Con este propósito se analizaron los aspectos de: metodología E-Learning, actividades y plataformas, perfil de docentes, tutores y estudiantes en la modalidad en línea, materiales y contenidos, evaluación, entre otros.

La investigación constó del análisis de las encuestas aplicadas a veintitrés tutores y docentes en línea, además de bibliografía especializada en el tema.

Se concluye que los factores involucrados en el éxito de la metodología E-Learning son: actividades y plataforma, tutores y alumnos.

**Palabras clave:** E-Learning, educación en línea, educación a distancia, tutores y docentes en línea.

# ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	3
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN</b>	
Objetivo	6
Justificación	6
Preguntas de Investigación	7
Delimitaciones y limitaciones	7
<b>CAPÍTULO 2 – MARCO TEÓRICO</b>	
¿Qué es E-Learning?	9
Perfil del alumno en Modalidad E-Learning	12
Tutores y docentes	14
Materiales y contenidos	19
Plataformas Virtuales	21
Estrategias de Evaluación	24
<b>CAPÍTULO 3 – MÉTODO</b>	
Participantes	26
Escenario	26
Instrumentos	27
Procedimiento	28
Análisis de datos	28
<b>CAPÍTULO 4 – RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	29
<b>CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	66
<b>REFERENCIAS</b>	68
<b>APÉNDICE 1</b>	70
<b>CURRICULUM VITAE</b>	74

# CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN

## **Inducción al trabajo**

### **Objetivo**

El E-Learning es un nuevo concepto de educación a distancia en el que se integran las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, además de otros elementos didácticos para el aprendizaje y la enseñanza (Roldán, 2010).

El objetivo de este trabajo es identificar los factores de éxito durante la impartición de un programa E-Learning, de acuerdo a la percepción de tutores y docentes en tres Universidades del Área Metropolitana de Monterrey.

### **Justificación**

La formación online, tiene una estructura más compleja que la formación tradicional y la hacen posible entre otros, la figura del tutor y docente en línea.

Tutores y docentes son orientadores, guías y evaluadores de los procesos de aprendizaje. Responsables de acompañar a los participantes en el desarrollo de la acción formativa, garantizar la coherencia de la impartición, la aplicabilidad y transferencia de contenidos, la relación con el entorno, etc. (Casamayor, 2008).

En esta modalidad de aprendizaje activo, se pretende que tutores y docentes guíen y apoyen a los estudiantes en cada etapa del curso. Con este propósito The Euro-Mediterranean Partnership's Education and Training for Employment prepara a los educadores en E-Learning a través de diez módulos: 1. Habilidades en E-Learning, 2. Visión general de E-Learning, 3. Diseño y desarrollo, 4. Didáctica y Estructura, 5. Contenido, 6. Actividades de estudiantes, 7. Plataformas, 8. Tutoría, 9. Evaluación, 10. Aspectos de gestión. (Pundak, Herscovitz, Shacham. 2010).

Un estudio donde hubo intervención efectiva y oportuna de tutores, reveló que el modelo de enseñanza-aprendizaje vía E-learning sí es una alternativa de aprendizaje para la educación profesional de adultos que estudian carreras vinculadas al área de negocios, ya que se obtuvieron resultados favorables en términos de rendimiento académico, altos

índices de aprobación y baja deserción. Además las encuestas demostraron que un 64% de alumnos (n=293) considera la experiencia positiva, 58% le gustaría tomar más cursos virtuales y el 56% lo recomendaría. (Martínez Galaz, Molina Riquelme, Cabrera Carrasco, 2010).

Sin embargo, Cornell (en Arranz, Aguado, Lucía. 2008) indica que el porcentaje de alumnos que no concluyen un programa de educación a distancia oscila entre el 30% y el 50%, en gran parte se debe a las propias dificultades del medio, al interés del alumno y las características del curso.

Por tanto, es importante que los retos sean superables para los alumnos y que los tutores ofrezcan retroalimentación, para con esto, evitar que se sientan frustrados y pierdan el interés por aprender (Arranz, Aguado, Lucía. 2008).

### **Preguntas de investigación**

¿Cuáles serán los factores de un programa E-Learning que conlleven al éxito durante las diferentes fases de la impartición de dicho programa?

¿Cuáles serán las actividades que deben desempeñar tutores y docentes en línea para conducir al éxito?

¿Cuál es el perfil que se espera de los maestros y tutores para que conduzcan un exitoso programa de E-Learning?

### **Delimitaciones y limitaciones**

“Desde su irrupción en el mundo educativo y formativo, el E-learning ha generado importantes expectativas no sólo de carácter pedagógico, sino también de carácter social y económico”. (Hil y Palma, 2010, p. 13).

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han influido en el desarrollo de una nueva metodología de enseñanza-aprendizaje: E-Learning. Misma que encuentra barreras como la conectividad, la comunicación entre profesores y alumnos, estrategias de evaluación, el desarrollo de materiales digitales, entre otros. (Gil Mateos, 2010)

Esto ha hecho evolucionar el perfil de los educadores y de los estudiantes y ha enriquecido la labor docente, pasando a ser además un tutor en línea. Lo anterior da pie a la modificación actividades, materiales didácticos, formas de interacción entre el alumnado e incluso formas de evaluación.

## CAPÍTULO 2 – MARCO TEÓRICO

### ¿QUÉ ES E-LEARNING?

Desde comienzos del siglo XX ha habido un gran interés por incorporar avances tecnológicos a la educación a distancia (Mir, 2003).

Los avances tecnológicos han propiciado importantes avances en la Educación a Distancia. Se describen cuatro etapas previas a lo que hoy se conoce como E-Learning y se enlista a continuación (Mir, 2003):

- 1) La enseñanza por correspondencia: Suecia y Noruega han sido los pioneros de la educación a distancia, a comienzos del siglo XX. Debido a la dispersión de su población y a lo accidentado del terreno, organizaron un sistema utilizando el correo postal como medio de comunicación.
- 2) La enseñanza multimedia: la rápida expansión de la radio, los audiovisuales y la televisión hizo posible una educación a distancia apoyada en diferentes recursos como las diapositivas, audiocasetes o videocasetes.
- 3) La enseñanza telemática: a mediados de la década de los ochenta se integraron las telecomunicaciones con otros medios educativos.
- 4) Comunicación a través de Internet: con posibilidades de una interacción bidireccional con audio y video en tiempo real.

Lo que hoy podemos considerar como el primer curso online tiene lugar en 1982 con el Online Executive Education Program, organizado por Western Behavioral Sciences Institute.

La Educación a distancia seguirá evolucionando a la par de las TIC y probablemente experimentando en diversos medios. Rosenberg (2001) define el E-Learning como el uso de las tecnologías basadas en internet para proporcionar un amplio despliegue de soluciones a fin de mejorar la adquisición de conocimientos y habilidades. Establece tres criterios que se deben de cumplir:

- 1) Que se produzca en red.

- 2) Que llegue al usuario final a través de un ordenador, utilizando estándares tecnológicos de Internet.
- 3) Que esté centrado en la visión más amplia de soluciones para el aprendizaje que van más allá de los paradigmas tradicionales de la formación.

"El E-Learning es un producto más de los generados por la sociedad de la información y la era digital, que cobra una especial importancia en el marco de los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje y del aprendizaje a lo largo de toda la vida en convergencia con las posibilidades que las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen a las aplicaciones educativas" (Rubio, 2003, p. 101).

El Instructional Technology Council y el National Center for Education Statistics definen E-Learning como el proceso de ampliar el aprendizaje o la entrega de materiales de instrucción a través de Internet, intranet / extranet, audio, video, transmisión vía satélite, TV interactiva y CD-ROM.

Se pretende que todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, incluida la evaluación, los procedimientos de inscripción y matrícula se realicen a través de la red (Garcia, 2001).

Esta nueva modalidad supera los déficits más habituales de la formación a distancia tradicional, aporta un entorno sincrónico y asincrónico que integra todos los medios de comunicación (voz, texto, imagen) y los interrelaciona; así mismo permite enriquecer los contenidos que se imparten con materiales más potentes como el video o la imagen animada. En paralelo, la formación on-line ha profundizado también en aspectos metodológicos y en un mejor seguimiento de cada participante (Casamayor, 2008).

A través de esta modalidad y con las facilidades de comunicación que ofrece la tecnología se logra un aprendizaje colaborativo, la interacción y la construcción del conocimiento.

Algunas ventajas del uso de los entornos virtuales son (Hil y Palma, 2010):

- Eliminación de restricciones de tiempo y espacio
- Utilización de materiales diversos
- Aprovechamiento de las TIC

- Acompañamiento del aprendizaje a través de la tutoría
- La evaluación continua
- Economía de recursos
- Alcance global

En una reciente encuesta de Sloan aproximadamente el 60% de los universitarios de Estados Unidos Jefes de los Servicios Académicos consideraron que el E-learning es "fundamental para la estrategia a largo plazo de la institución (Allen & Seaman en Marshall. 2010).

Algunos rasgos definitorios de esta modalidad son (Kaye y Rumble en García, 2001):

- Administra mecanismos de comunicación múltiple que enriquecen los recursos de aprendizaje.
- Mejora la calidad de instrucción al asignar la elaboración de materiales a especialistas.
- Personaliza el proceso de aprendizaje para que responda al rendimiento del estudiante.
- Promueve el trabajo independiente y el esfuerzo autorresponsable.
- Formaliza vías de comunicación bidireccionales y refuerza relaciones de mediación dinámica e innovadora.

Cabe recalcar que para que realmente esta modalidad ofrezca valor educativo y al mismo tiempo sea sustentable a la institución, existe una necesidad de liderazgo, orientación y visión en su aplicación (Strauss en Marshall. 2010).

Se utilizan como términos intercambiables: formación on-line, cursos on-line, formación virtual, teleformación, formación a distancia, campus virtual, aprendizaje electrónico, entre otros. Para efectos de este trabajo, se utilizó el concepto E-Learning.

## **PERFIL DEL ALUMNO EN MODALIDAD E-LEARNING**

La modalidad E-Learning genera y potencia un nuevo tipo de alumno, que muestra gran actitud y voluntad, con capacidad para autorregular su tiempo y su esfuerzo, disciplinado y exigente, que integra en su vida cotidiana el uso de las tecnologías más avanzadas (Casamayor, 2008).

Además, el alumno debe ser consciente de que será él quien se marque el ritmo de estudio y quien autogestione su tiempo. Debe conocer los objetivos y la metodología a seguir, lo que evitará que se desmotive y abandone el programa (Roldán, 2010).

Algunas de las características que debe de tener un alumno que opta por la formación en línea son (Horton en Mir, José Ignacio. 2003):

- Tener cierta capacidad de auto-aprendizaje y verlo en sí mismo como positivo.
- Ser auto-disciplinado, con capacidad para controlar su tiempo y gustarle trabajar solo.
- Saber expresarse por escrito con claridad.
- Poseer ciertas habilidades y experiencia en el manejo de ordenadores y valorar positivamente el papel de la tecnología en la educación.
- Tener necesidad de una determinada formación y carecer de la disponibilidad necesaria para asistir a un curso presencial.
- Tener sentido positivo ante los pequeños problemas técnicos que se presenten y ser capaz de solucionarlos.
- Tener un objetivo claro en el curso, como por ejemplo recibir una certificación.
- Tener algunos conocimientos previos de la materia que se va a tratar en el curso.

Al alumno en línea lo frustra albergar expectativas irreales, matricularse en un curso que no responde sus objetivos, no disponer de tiempo suficiente, no tener estrategias y destrezas adecuadas para la formación en línea, no participar en actividades colaborativas, desconocer los canales de ayuda, no tener en cuenta el coste económico añadido (Borges, 2006).

La modalidad E-Learning no sólo pretende la acumulación de conocimientos, sino capacitar al estudiante en aprender a aprender y aprender a hacer de forma flexible. Promueve su autonomía en cuanto a espacio, tiempo, estilo, ritmo y método de aprendizaje y permite la toma de conciencia de sus capacidades y posibilidades de autoformación (García, 2001).

## TUTORES Y DOCENTES

La formación online, tiene una estructura más compleja que la formación tradicional y la hacen posible entre otros, los docentes y tutores. Una de las preocupaciones en ésta modalidad, se refiere a la capacitación suficiente que requieren tener los responsables del proyecto. (Cabero y Llorente, 2010).

La mayoría de los tutores y docentes en línea han sido formados por procedimientos convencionales para enseñar en sistemas convencionales y sólo en casos reducidos han recibido formación específica para enseñar a distancia (García, 2001). A propósito de esto la siguiente cita:

“Son obvias las distintas estrategias pedagógicas que requiere una docencia a distancia frente a las que vienen siendo habituales en las instituciones ordinarias. En la enseñanza presencial el profesor interacciona directamente cara a cara con estudiantes, tiene que preparar los materiales de apoyo a su docencia, las actividades de aprendizaje, elaborar las pruebas de evaluación, diseñar su diaria actuación autónoma en el aula, etcétera. Mientras que el docente de enseñanza a distancia no entra en contacto físico habitual con sus estudiantes. La comunicación con ellos está mediada no sólo por la tecnología sino por los otros miembros del equipo docente” (García, 2001, p. 121).

En la metodología E-Learning se combinan elementos pedagógicos apoyándose en las TIC. Actualmente se permiten contactos en tiempo real, ya sean presenciales o a través de videoconferencias o chats o bien, contactos diferidos con los tutores y compañeros a través de foros y correo electrónico. Además se favorece la interactividad, el acceso al curso desde cualquier lugar y en cualquier momento y la existencia de información de retroalimentación (Fantini. 2009).

Tradicionalmente se conoce la función del docente como transmisor del conocimiento. Sin embargo, en E-Learning, se pueden presentar dos opciones (Casamayor, 2008):

- 1) Que se incluya la petición del desarrollo de contenidos, es decir como autores del programa.
- 2) Que se demande la impartición de cursos o programas previamente establecidos, es decir la realización de la docencia-tutoría del programa.

En la mayoría de las instituciones, ambas figuras se concentran en una misma persona, normalmente los tutores son a su vez profesores.

Los docentes y tutores son orientadores, guías y evaluadores de los procesos de aprendizaje. Responsables de acompañar a los participantes en el desarrollo de la acción formativa, garantizar la coherencia de la impartición, la aplicabilidad y transferencia de contenidos, la relación con el entorno, etc. (Casamayor, 2008).

Además son consultores, orientadores, asesores, consejeros, animadores que motivan el aprendizaje y aclaran y resuelven dudas y problemas surgidos durante el estudio de los alumnos. (García, 2001)

Son cuatro las funciones del tutor o docente en línea (Arranz, Aguado y Lucía, 2008):

- Información: para facilitar la realización y aprovechamiento del programa, envío del plan de trabajo, documentación como casos prácticos, entre otros.
- Supervisión: para facilitar el compromiso y motivación mediante envío de informes individuales sobre el progreso, recomendaciones y sugerencias.
- Apoyo y facilitación del aprendizaje: mediante el establecimiento de los objetivos pedagógicos, envío de materiales, evaluación de conocimientos adquiridos y resolución de dudas e incidencias técnicas.
- Comunicación y aprendizaje colaborativo: mediante interacciones en el foro de discusión, comunicaciones grupales y retroalimentación inmediata al alumno.

Schlosser y Anderson (en García, 2001) identifican las habilidades que deben dominar los tutores y docentes de educación a distancia:

- Entender la naturaleza y filosofía de la educación a distancia.
- Identificar el perfil del estudiante que aprende físicamente separado del docente.

- Idear y desarrollar cursos interactivos adaptados a las nuevas tecnologías.
- Adaptar las estrategias de enseñanza a la modalidad a distancia.
- Organizar los recursos instruccionales en un formato apropiado.
- Formarse y practicar en el uso de los sistemas de telecomunicaciones.
- Implicarse en la organización, planificación colaborativa y toma de decisiones.
- Evaluar los logros de los estudiantes.

Lentell (en García, 2001) afirma que tutores y docentes a distancia deben ejercer y mostrar condiciones de apoyo, entusiasmo, ánimo, empatía, demostración, explicación, clarificación, ubicación de objetivos, evaluación, retroalimentación, corrección, entre otros.

Por su parte, éstas son las cualidades del tutor ideal, que podrían cuadrar para la modalidad presencial y a distancia (García, 2001):

- Autenticidad y honradez
- Madurez emocional
- Buen carácter y cordialidad
- Comprensión de sí mismo
- Capacidad empática
- Inteligencia y rapidez mental
- Capacidad de escucha
- Cultura social
- Estabilidad emocional
- Capacidad de aceptación
- Inquietud cultural y amplios intereses
- Liderazgo

Los tutores y docentes, deben evitar o prevenir las siguientes situaciones: no dar respuesta o dar respuesta tardía, tener una presencia esporádica o nula en el aula, no haber sido estudiante en línea, no mostrar claridad en las indicaciones, ser excesivamente rígido, no mostrar cercanía, contribuir a la sobrecarga del estudiante, entre otros (Borges, 2006).

Investigaciones documentan tasas de abandono importante en la educación en línea, donde la motivación y la emoción del alumnado tienen un papel importante. Algunos

factores relacionados son: baja autoestima, incapacidad para dar recompensas o superar obstáculos, escasa integración académica y social (Rebollo, García, Barragán, Buzón, Vega. 2008).

La relación entre tutores y docentes con sus alumnos disminuye las tasas de abandono y estimula al que piensa que está poco dotado intelectualmente para acometer la tarea porque, trabajar en solitario predispone al desaliento (García, 2001). A propósito de esto la siguiente cita:

“Los estudiantes a distancia se desaniman fácilmente...al no contar con tutores con los que comentar lo que no entienden ni con compañeros con los que compararse, que les permitan comprender que no son los únicos que tienen dificultades” (Rowntree en García, 2001, p. 131)

Relacionado a esto Nicole Etchevers (en Rebollo, García, Barragán, Buzón, Vega. 2008) propone un catálogo que incluye códigos y reglas de escritura que sirven para reforzar la comunicación educativa virtual. Por ejemplo: emoticones, onomatopeyas (jajaja, mua, m-mhmm), acrónimos, repetición de vocablos (excelenteeeeee), intensificación y repetición de signos de puntuación (gracias!!!!), el uso de mayúsculas (POR FAVOR), etc.

Además, los tutores y docentes tienen que convertirse en consultores de información, materiales y recursos para la formación, expertos en herramientas tecnológicas para la búsqueda, acceso y recuperación de información, favorecer planteamientos y resolución de problemas, entre otros (Arranz, Aguado y Lucía. 2008).

Según el estudio: La influencia del tutor en el seguimiento de programas E-Learning, el tutor tiene un potente efecto facilitador del aprendizaje en el medio virtual cuando las condiciones de motivación están garantizadas. Puede evitar la deserción, mantener el interés y ayudar a afrontar las dificultades del medio (Arranz, Aguado y Lucía. 2008).

Algunas tareas fundamentales de tutores y docentes en línea se enlistan a continuación (García, 2001):

- Informar a los estudiantes sobre los diversos aspectos que configuran el sistema.

- Guiar la planificación y desarrollo del proceso de aprendizaje.
- Facilitar a los estudiantes la integración y uso de los distintos recursos a su disposición.
- Evitar que el alumno se sienta solo.
- Familiarizarse con la metodología.
- Ayudar a aclarar las metas, objetivos y contenidos.
- Motivar y estimular a los participantes a fin de evitar la ansiedad.
- Personalizar el sistema, orientando el ajuste del ritmo e intensidad del estudio de acuerdo con las necesidades de los alumnos.
- Conocer bien a los alumnos tutelados, aceptando las diferencias individuales, como condicionantes de los ritmos de aprendizaje.
- Fomentar la interacción del grupo.
- Proponer técnicas diversas de trabajo intelectual que faciliten la adquisición de conocimientos.
- Comunicarse personalmente con los alumnos y establecer una relación comprensiva.
- Averiguar, si es posible, la existencia de problemas personales que obstaculicen el aprendizaje.

La actualización de tutores y docentes se hace imprescindible, dado que el avance de las tecnologías de la información y comunicación es constante y son esenciales en los procesos de formación a distancia, con el fin de satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes a distancia (García, 2001).

## **MATERIALES Y CONTENIDOS**

Para el desarrollo de un curso E-learning se necesita la participación de expertos en contenidos, coordinadores, diseñadores, profesores, técnicos, ejecutivos y asistentes de tutorías, entre otros.

Las actividades de aprendizaje deben de ser de carácter práctico a través de foros de discusión, trabajos colaborativos, lecturas, laboratorios de ejercicios, aplicaciones gráficas, entre otros (Martínez Galaz, Molina Riquelme, Cabrera Carrasco, 2010).

Por su parte, los materiales variarán de acuerdo a la metodología seleccionada, por ejemplo: materiales de apoyo al estudio, de autoformación, de consulta, de trabajo y de evaluación, bloques ilustrativos, informativos, fuente documental, evaluativo, promoción de la reflexión, entre otros (Casamayor, 2008).

Los contenidos deben caracterizarse por (Casamayor, 2008):

- Organización clara e intuitiva.
- Navegación secuencial, pero libre.
- Recursos que faciliten el estudio: imágenes, tablas, recuadros que se amplían para facilitar su lectura y análisis.
- Contenidos técnicos desarrollados por expertos y especialistas en cada materia.
- Personalizados de acuerdo a cada proyecto y cada colectivo de participantes.
- Propuesta de actividades.
- Diferentes recursos adicionales que favorezcan el seguimiento del programa.

Algunos recursos didácticos que se pueden insertar son: mapa conceptual, caso introductorio, resumen/ideas clave, concepciones erróneas frecuentes, preguntas más frecuentes, síntesis, glosario, referencias bibliográficas, enlaces web, recursos multimedia, entre otros.

Gil Mateos define un Objeto de Aprendizaje como “una entidad, digital o no digital que puede ser usada, reutilizada o referenciada durante cualquier actividad de aprendizaje basada en la tecnología a través de metadatos” (Gil, 2010, p. 13). Además agrega algunas

propiedades de los mismos: reutilizable, identificable, independiente, etiquetado y referenciado, propietario y preciso y revisado y evaluado.

Textos, hipertextos, imágenes, animaciones, video, audio, estudios de casos, unidades didácticas, resúmenes descriptivos, mapas conceptuales, cursos, entre otros integran los Objetos de Aprendizaje. (Gil Mateos, 2010).

Algunos autores plantean que estas herramientas refuerzan el aprendizaje constructivista.

## **PLATAFORMAS VIRTUALES**

David Roldán (2010), define las plataformas E-Learning como “el conjunto de tecnologías y herramientas, tanto hardware como (sobre todo) software, que soportan las funcionalidades necesarias para llevar a cabo acciones formativas on-line”.

Ofrecen un gran número de funcionalidades de acuerdo a la siguiente clasificación (Boneau, Josep en Roldán 2010):

Herramientas orientadas al aprendizaje:

- Foros de discusión.
- Buscador de foros.
- E-portafolio o portafolio digital o electrónico.
- Intercambio de archivos entre profesores y alumnos, entre profesores o entre alumnos.
- Soporte de múltiples formatos (HTML, Word, Excel, Acrobat, etc.).
- Herramientas de comunicación síncrona (chat, mensajería instantánea) para el intercambio de mensajes entre los participantes.
- Herramienta de comunicación asíncrona (correo electrónico o mensajería interna).
- Servicios de presentación multimedia (video conferencia, video, pizarra electrónica, etc.).
- Bitácoras o blogs.
- Wikis.

Herramientas orientadas a la productividad:

- Anotaciones personales o favoritas.
- Utilidades de calendario que permiten al estudiante planificarse con relación a las actividades de un curso.
- Ayuda en el uso de la plataforma.
- Buscador de cursos.
- Mecanismos de sincronización y trabajo off-line.
- Control de publicación, páginas caducadas y enlaces rotos.

- Noticias.
- Avisos de actualización de páginas, mensajes a foros y envío automático.
- Sindicación de contenidos (RSS, 11 News, PodCast, etc.).

Herramientas para la implicación de los estudiantes:

- Grupos de trabajo.
- Autoevaluaciones.
- Perfil del estudiante y redes sociales.

Herramientas de soporte:

- Autenticación de usuarios.
- Asignación de privilegios en función del rol del usuario.
- Registro de estudiantes manual (por suscripción) o automático (sistema de matriculación externo).
- Auditoría y estadísticas

Herramientas destinadas a la publicación de cursos y contenidos:

- Test y resultados automatizados.
- Administración del curso.
- Libro de calificaciones.
- Seguimiento del estudiante.

Herramientas para el diseño de planes de estudio:

- Reutilización y compartición de contenidos.
- Plantillas de curso.
- Administración del currículum.
- Herramientas para el diseño de la educación.

Sistemas para la gestión del conocimiento en el ámbito educativo. Según la orientación que tienen, pueden ser:

- Sistemas de trabajo colaborativo.

- Sistemas mediadores de información.
- Librerías digitales o repositorios.
- Sistemas basados en ontologías.
- Sistemas basados en folcsonomías.

La elección y confiabilidad de la plataforma virtual, según la percepción de los técnicos, es un problema existente en la mente de los responsables de la formación virtual. Lo importante no es la plataforma de teleformación utilizada, sino las estrategias que se movilicen. (Cabero y Llorente, 2010).

Además de la comprensión de los aspectos pedagógicos, la institución debe de ser capaz de diseñar y desarrollar los recursos y herramientas que proporcionarán una infraestructura sólida de apoyo a los estudiantes y que se esté mejorando continuamente. (Marshall. 2010)

## ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN

“La evaluación constituye un elemento indispensable de la labor educativa, contribuyendo directamente en el incremento de la calidad de la educación. En la actualidad las mayores preocupaciones se centran en conocer quiénes aprenden, qué aprenden y bajo qué condiciones aprenden”. (Hil y Palma, 2010, p. 5):

Los expertos sugieren que la evaluación sea al inicio, durante y al final de los procesos de enseñanza-aprendizaje, por lo tanto el seguimiento es de suma importancia.

Hil y Palma contestan las siguientes preguntas en el estudio “La Evaluación en el entorno virtual de aprendizaje”:

- ¿Para qué evaluar? para comprobar el aprendizaje logrado y retroalimentar continuamente.
- ¿Qué evaluar? las habilidades
- ¿Cuándo evaluar? se plantean momentos de evaluación como son el diagnóstico (para conocer el estado del aprendizaje del alumno), el formativo (durante el proceso de aprendizaje para determinar el logro de objetivos y proporcionar ayuda) y el sumativo (al final de una o más unidades).

Algunas estrategias de evaluación utilizadas son (Hil y Palma, 2010):

- La retroalimentación como estrategia de evaluación formativa
- El Chat como estrategia de evaluación formativa interactiva inmediata
- El foro como estrategia de evaluación sumativa
- Filmaciones en video para observación y autoevaluación
- Cuestionarios en línea para comprobar el dominio sobre los contenidos

El Modelo de los cinco niveles de evaluación de Marshall and Shriver (en Rubio, 2003) se centra en asegurar el conocimiento y competencias en el estudiante virtual y comprende:

- Docencia: capacidad del docente para proyectarse a través del medio tecnológico.

- Materiales del curso: nivel de dificultad, pertinencia, interés o efectividad.
- Currículum: debe de ser evaluado con un nivel elevado de análisis y por comparación con otros.
- Módulos de los cursos: en relación a su estructura y orden
- Transferencia de aprendizaje

Por su parte el Modelo de los cuatro niveles de Kirkpatrick (en Rubio, 2003) es recomendado por varios autores para su adaptación y uso en el E-learning. Está orientado a evaluar el impacto de una determinada acción formativa a través de:

- Reacción de los participantes: en cuanto a docente, materiales, contenido, entorno, aprendizaje, transferencia o la percepción del impacto de la formación recibida.
- Aprendizaje conseguido: comprobar el nivel de conocimientos y habilidades adquiridos.
- Nivel de transferencia alcanzado: detectar si las competencias adquiridas aplican en el entorno de trabajo y si se mantienen a lo largo del tiempo.
- Impacto resultante

## **CAPÍTULO 3 – MÉTODO**

### **PARTICIPANTES**

Veintitrés tutores y docentes en línea de tres universidades el área Metropolitana de Monterrey participaron en el estudio de tipo Descriptivo Observacional Prospectivo. Las universidades fueron:

- Universidad de Monterrey (5)
- Universidad Autónoma de Nuevo León (13)
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (5)

Los encuestados debieron cumplir con los requisitos de ser tutores o docentes en línea de las universidades antes mencionadas o haberlo sido en un periodo no mayor a 6 meses.

Los encuestados se seleccionaron a través de recomendación de los directivos de las áreas de Educación en línea de las universidades. Se eliminaron las encuestas de los participantes que no terminaron de contestar la prueba.

### **ESCENARIO**

La aplicación del instrumento se llevó a cabo a través de correo electrónico, considerando que previamente se hizo una explicación de la investigación en la que los participantes colaborarían y los objetivos de la misma.

Una vez contando con la seguridad de que todas las dudas fueron resueltas, así como la aprobación por parte del encuestado, el instrumento se aplicó. Posterior a esto se realizó una llamada telefónica a las personas que no entregaron en tiempo el cuestionario, para sondear la presencia de dudas o bien comprometer una nueva fecha de entrega. Algunos encuestados nunca regresaron el cuestionario, por lo que se eliminaron de la muestra.

Los puestos de los encuestados son: Coordinadores de Educación a Distancia, Profesores de planta o titulares, Profesores auxiliares, Jefe de Informática y Coordinador de Educación a Distancia, Director Académico y Subdirector académico.

## **INSTRUMENTOS**

Se diseñó el instrumento a la medida de este estudio, con el apoyo de un Consejo de Expertos en la materia y asesores de tesis. La finalidad era obtener la validación de la información precisa que se planteó en la hipótesis.

Al tener el instrumento, se aplicó a una pequeña muestra de tutores que no participaron en la muestra final, el objetivo era estar seguros de que la redacción era clara y no provocaría confusiones en los encuestados así como el estar haciendo las preguntas correctas que nos arrojarían información precisa para esta investigación.

El instrumento de aplicación se dividió en dos partes:

- Evaluación tipo Likert: con el objetivo de comparar los resultados entre los diferentes participantes.
- Preguntas abiertas: con el objetivo de obtener mayor información de los encuestados, probablemente no considerada previamente y de esta manera enriquecer los resultados del estudio.

La primera parte consta de veintinueve reactivos, dividido en las secciones de: Metodología (6), Actividades y Plataforma (9), Perfil de Docentes y Tutores (8), Perfil de Alumnos en Modalidad E-Learning (6). Los rangos de respuesta fueron:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La segunda parte se construyó con diez preguntas abiertas sin límite de espacio al contestar. (Ver apéndice 1)

## **PROCEDIMIENTO**

La aplicación del instrumento se llevó a cabo por un solo encuestador, autora de esta investigación y estudiante de la Maestría de Psicología Laboral y Organizacional de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través de correo electrónico.

La distribución del instrumento fue del mes de Marzo a Junio de 2012 en la ciudad de Monterrey. Una vez contando con todos los instrumentos se imprimieron, leyeron y analizaron detenidamente, para posteriormente seleccionar el paquete estadístico SPSS versión 20 para el análisis de datos.

## **ANÁLISIS DE DATOS**

Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20 para interpretar los resultados de la primera parte del instrumento aplicado y encontrar relaciones entre las respuestas de los tutores encuestados de las diferentes universidades.

Para cada sección (Metodología, Actividades y Plataformas, Perfil de Docentes y Tutores y Perfil del Alumno) se sacó el indicador Alpha de Cronbach y para cada pregunta de las secciones se ilustró con tablas y gráficas con los resultados.

La segunda parte del instrumento compuesto por las preguntas abiertas, se analizó manualmente y a través de la lectura y revisión de hallazgos importantes; mismos que complementan las tablas y gráficas presentadas. Se incluyeron aquellas respuestas que aportaron información nueva y concluyente a esta investigación.

## CAPÍTULO 4 – RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de datos se presenta en cuatro secciones, en el orden en que aparecen en el instrumento a) Metodología b) Actividades y Plataformas c) Perfil de docentes y tutores d) Perfil de alumnos en modalidad E-Learning.

Posteriormente se complementa con los hallazgos encontrados en la sección de preguntas abiertas del instrumento aplicado.

### a) METODOLOGÍA

El índice de Alpha de Cronbach indica que la escala es confiable, tal como se muestra en la siguiente tabla:

	N	%
Valid	23	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	23	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

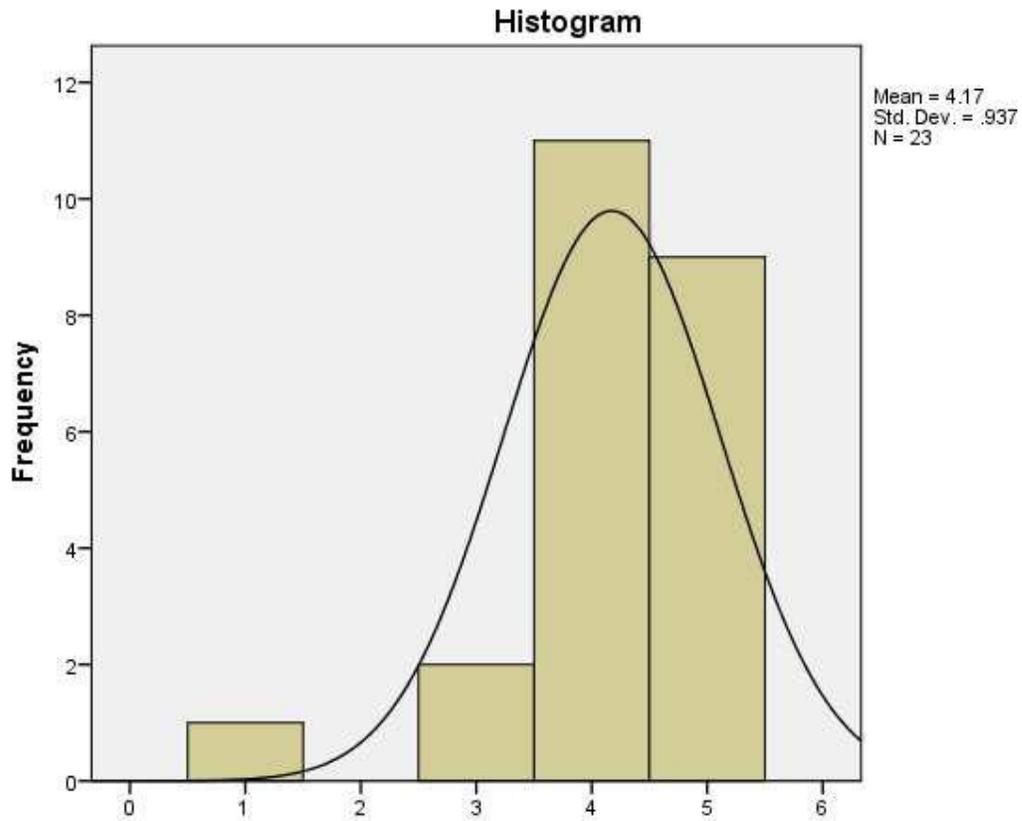
### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	6

El 39.1% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 47.8% de acuerdo con la contribución del E-Learning al aprendizaje de los alumnos universitarios. Mientras que sólo el 4.3% están totalmente desacuerdo.

**"El E-Learning contribuye al aprendizaje de los alumnos universitario PM1"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	13.0
DE ACUERDO	11	47.8	47.8	60.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	39.1	39.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	

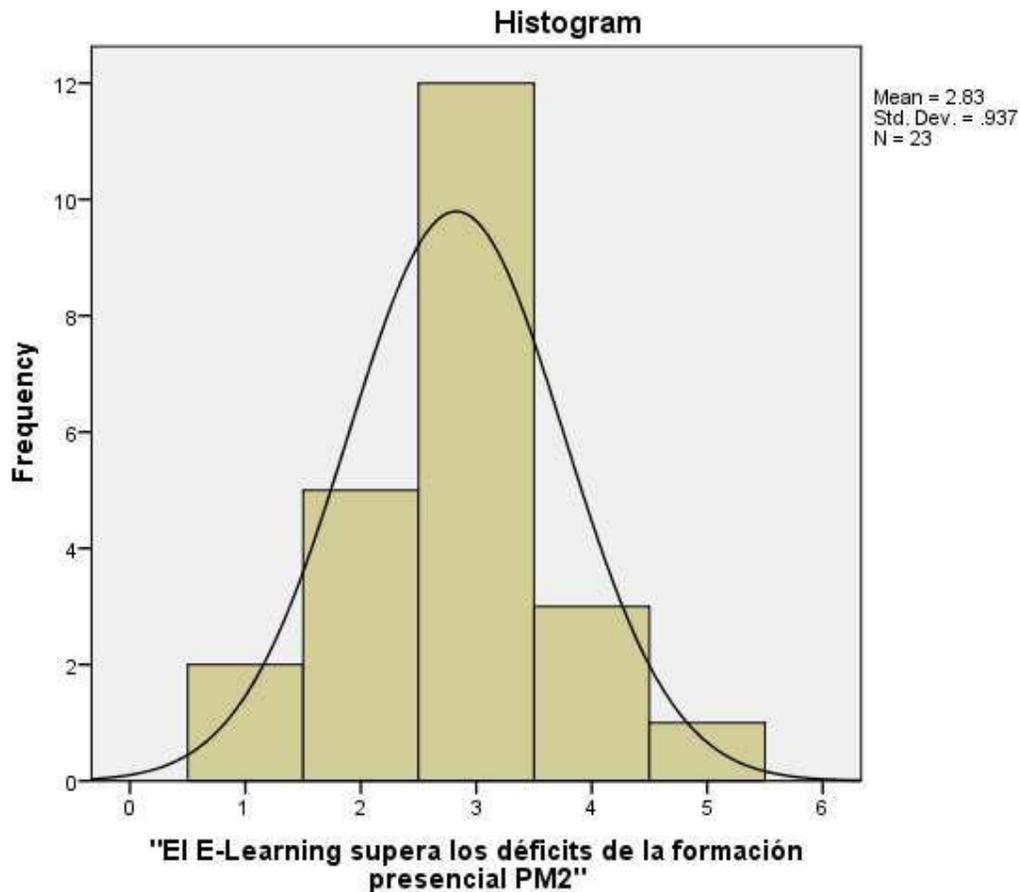


**"El E-Learning contribuye al aprendizaje de los alumnos universitario PM1"**

La mayoría de los encuestados (52.2%) no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo al indicar que el E-Learning supera los déficits de la formación presencial.

**"El E-Learning supera los déficits de la formación presencial PM2"**

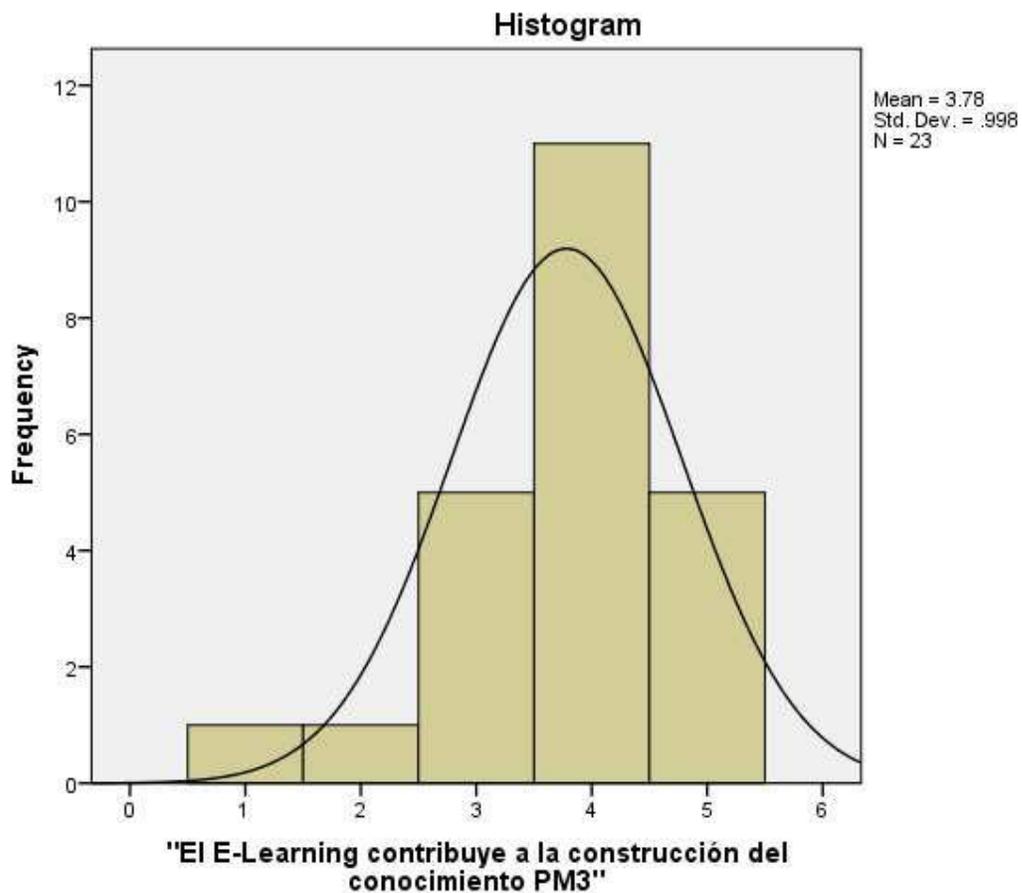
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	8.7
EN DESACUERDO	5	21.7	21.7	30.4
Valid NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	52.2	52.2	82.6
DE ACUERDO	3	13.0	13.0	95.7
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4.3	4.3	100.0
Total	23	100.0	100.0	



El 69.5% de los encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo (21.7% y 47.8% respectivamente) con la contribución del E-Learning a la construcción del conocimiento. Sólo el 4.3% está totalmente en desacuerdo.

**"El E-Learning contribuye a la construcción del conocimiento PM3"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	21.7	21.7	30.4
DE ACUERDO	11	47.8	47.8	78.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	21.7	21.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	

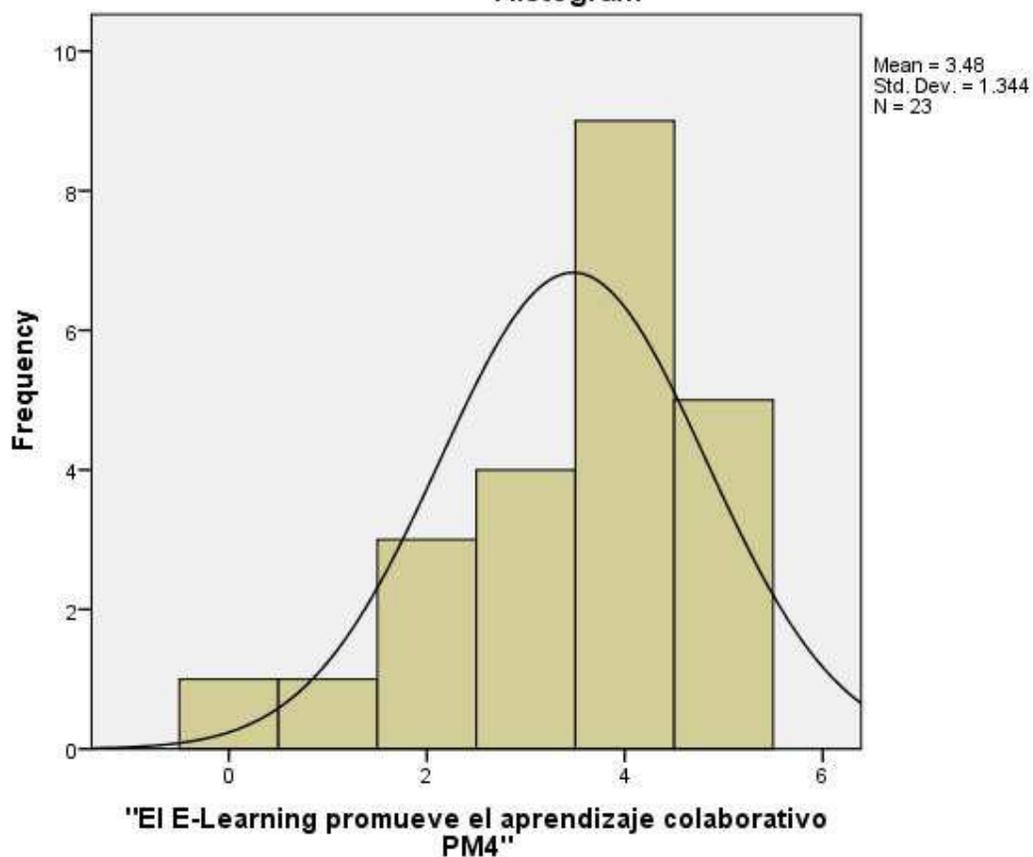


De acuerdo con el 39.1% de los tutores y docentes encuestados el E-Learning promueve el aprendizaje colaborativo y el 21.7% está totalmente de acuerdo. Contrastando con el 4.3% que se encuentra totalmente en desacuerdo.

**"El E-Learning promueve el aprendizaje colaborativo PM4"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	1	4.3	4.3	4.3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
EN DESACUERDO	3	13.0	13.0	21.7
Valid NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	17.4	17.4	39.1
DE ACUERDO	9	39.1	39.1	78.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	21.7	21.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	

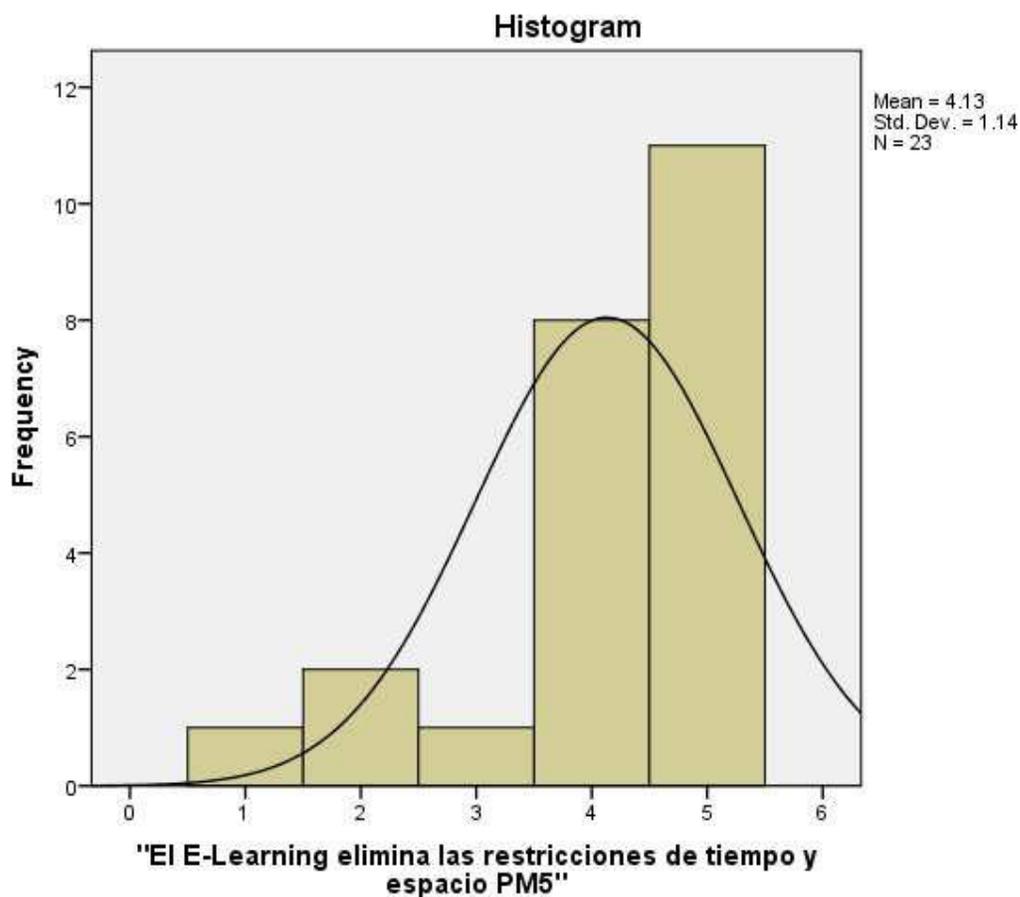
**Histogram**



Una de las aportaciones del E-Learning es el buscar eliminar las restricciones de tiempo y espacio. El 47.8% de los tutores y docentes de la muestra, están totalmente de acuerdo y sólo el 4.3% está en total desacuerdo.

**"El E-Learning elimina las restricciones de tiempo y espacio PM5"**

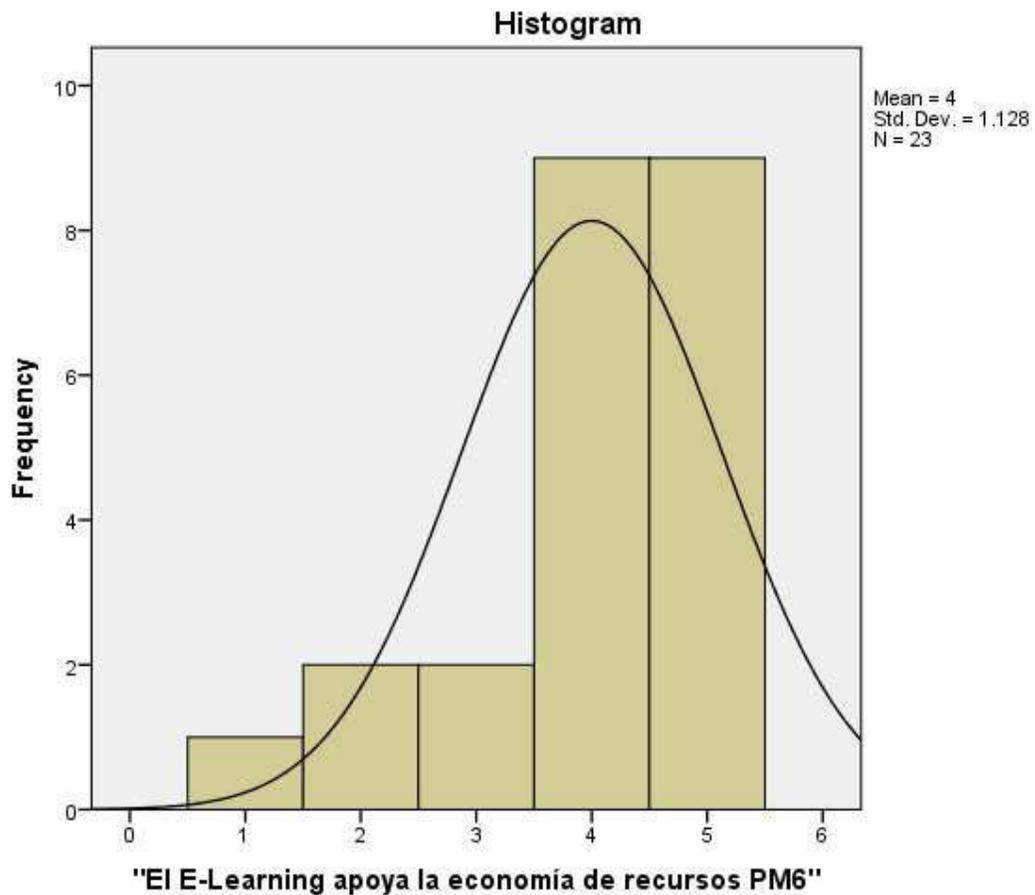
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	13.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	17.4
DE ACUERDO	8	34.8	34.8	52.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	47.8	47.8	100.0
Total	23	100.0	100.0	



El 78.2% de la muestra está totalmente de acuerdo y de acuerdo (39.1% cada uno) con la economía de recursos que promueve el E-Learning.

**"El E-Learning apoya la economía de recursos PM6"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	13.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	21.7
DE ACUERDO	9	39.1	39.1	60.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	39.1	39.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	



Con la finalidad de conocer más ampliamente las percepciones de tutores y docentes sobre la metodología E-Learning se les preguntó: ¿Cómo aceptan los tutores y docentes la metodología E-Learning?

Poco más de la mitad de la muestra indica que se acepta el E-Learning de manera positiva y como una oportunidad, haciendo hincapié en la importancia de cumplir con el perfil y además de recibir la capacitación correspondiente a las herramientas tecnológicas que se utilizarán.

Un encuestado menciona que al principio algunos han sentido temor, pero consideran que los alumnos tienen una mayor probabilidad de entregar sus tareas a tiempo y además trabajar.

Tres encuestados mostraron dudas sobre la metodología, principalmente porque consideran que se debe aprender algo nuevo o bien comentan que es una modalidad en la que se trabaja más, pues se tiene que tener comunicación individual con cada alumno y algunos requieren apoyo extra. Además consideran que el diseño de los cursos es un proceso complicado y desgastante.

Algunos concluyen que depende del interés y las aptitudes de manejar la nueva tecnología; comentan que quienes no la aceptan es porque tienen deficiencias en el uso de las TIC.

Un encuestado concluye que se acepta con reservas al principio, pero después se disfruta este tipo de aprendizaje. Sólo un encuestado informa que los tutores y docentes toman por obligación esta metodología.

b) ACTIVIDADES Y PLATAFORMA

El índice de Alpha de Cronbach indica que la escala es confiable, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	23	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	23	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

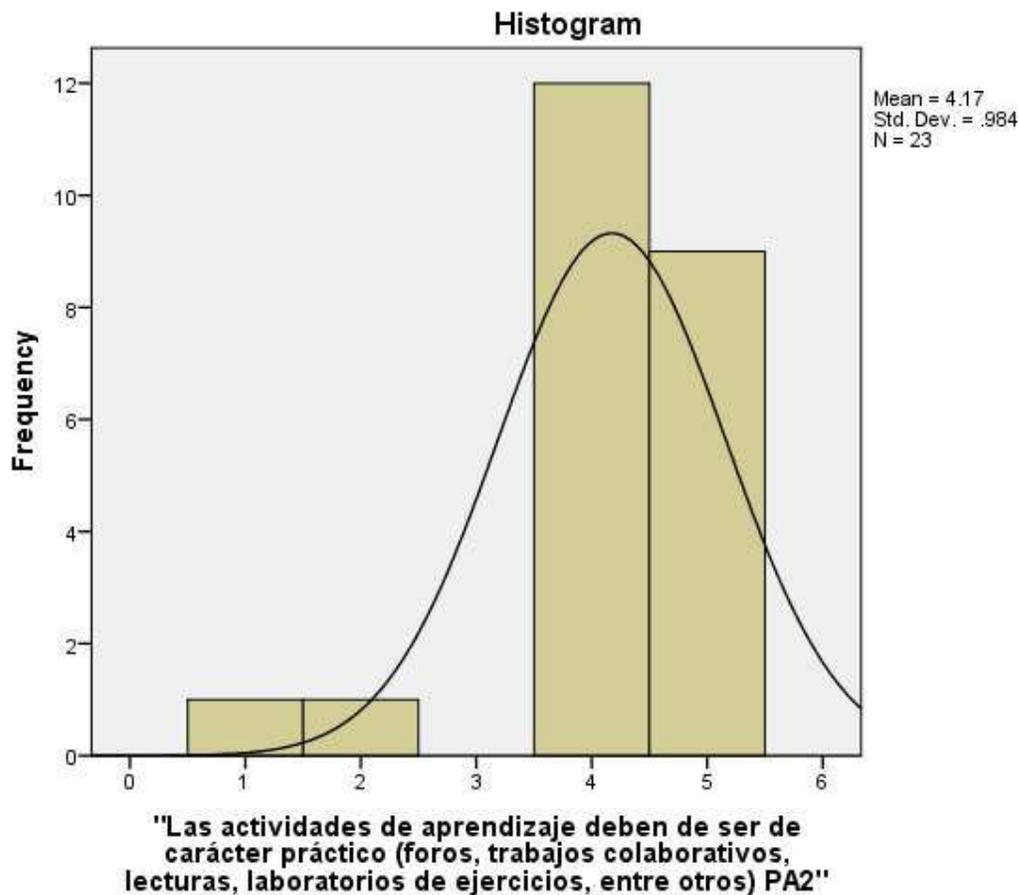
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	9

Un marcado 91.3% de los encuestados indican que las actividades de aprendizaje deben ser de carácter práctico (39.1% está totalmente de acuerdo y el 52.2% está de acuerdo).

**"Las actividades de aprendizaje deben de ser de carácter práctico (foros, trabajos colaborativos, lecturas, laboratorios de ejercicios, entre otros) PA2"**

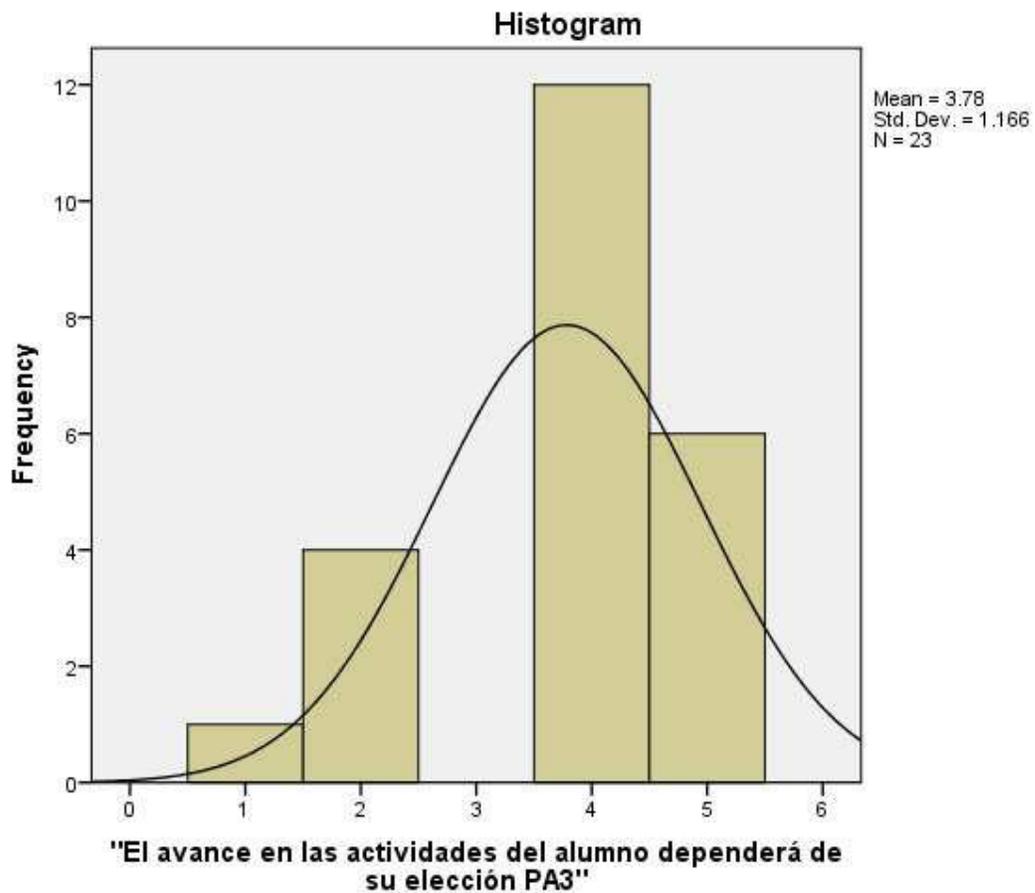
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
Valid DE ACUERDO	12	52.2	52.2	60.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	39.1	39.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	



La metodología E-Learning promueve el avance de acuerdo a las necesidades del alumno, el 26.1% de los encuestados están totalmente de acuerdo con esta premisa y el 52.2% están de acuerdo. Sólo el 4.3% está en total desacuerdo.

**"El avance en las actividades del alumno dependerá de su elección PA3"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	4	17.4	17.4	21.7
Valid DE ACUERDO	12	52.2	52.2	73.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	26.1	26.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	

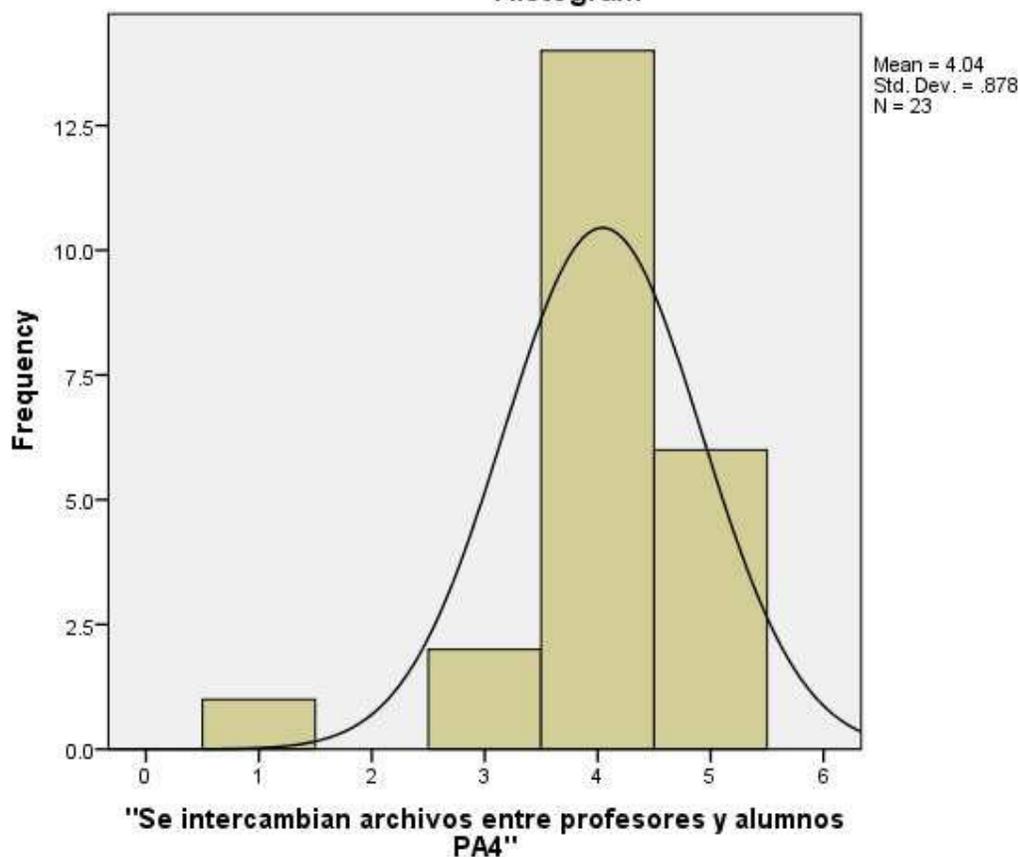


Una amplia tendencia del 87% está totalmente de acuerdo y de acuerdo (26.1% y 60.9% respectivamente) con la posibilidad de intercambiar archivos entre profesores y alumnos.

**"Se intercambian archivos entre profesores y alumnos PA4"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	13.0
DE ACUERDO	14	60.9	60.9	73.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	26.1	26.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	

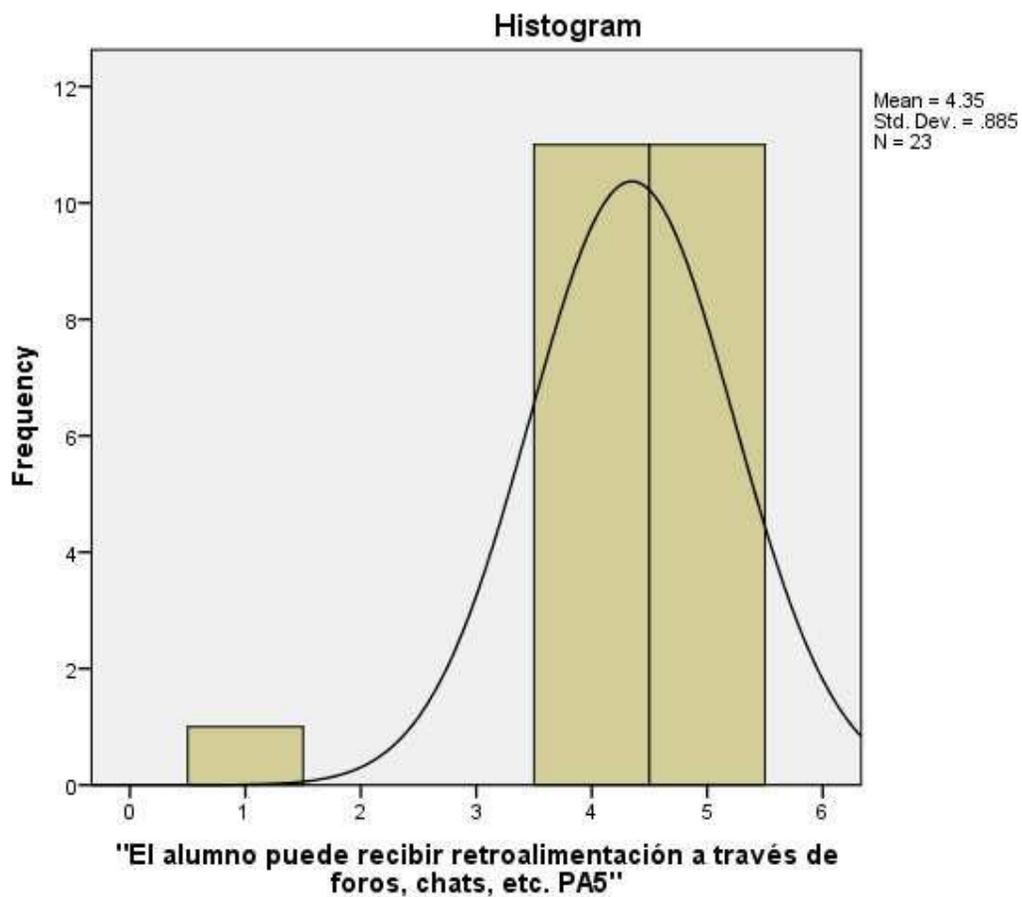
**Histogram**



El 95.6% de los encuestados afirma la posibilidad que brindan las plataformas de retroalimentar al alumno a través de foros y chats.

**"El alumno puede recibir retroalimentación a través de foros, chats, etc. PA5"**

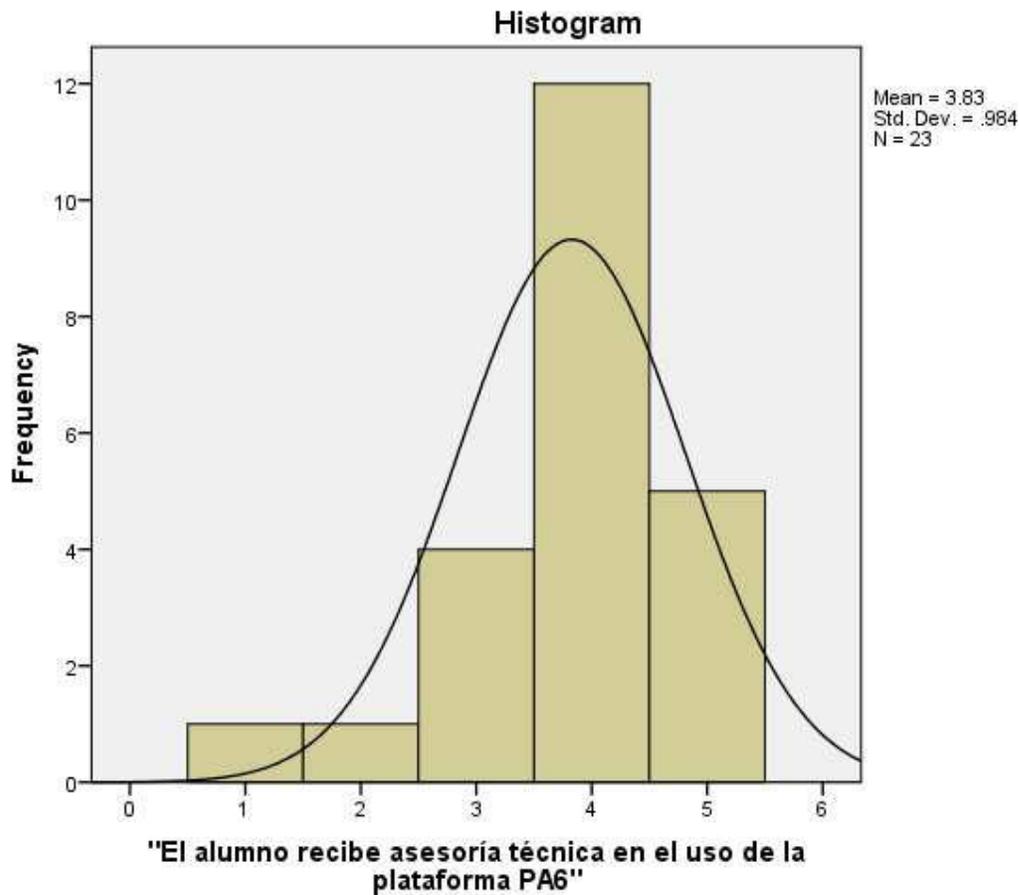
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
Valid DE ACUERDO	11	47.8	47.8	52.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	47.8	47.8	100.0
Total	23	100.0	100.0	



Sólo el 4.3% indica que no se brinda asesoría técnica a los alumnos en el uso de la plataforma.

**"El alumno recibe asesoría técnica en el uso de la plataforma PA6"**

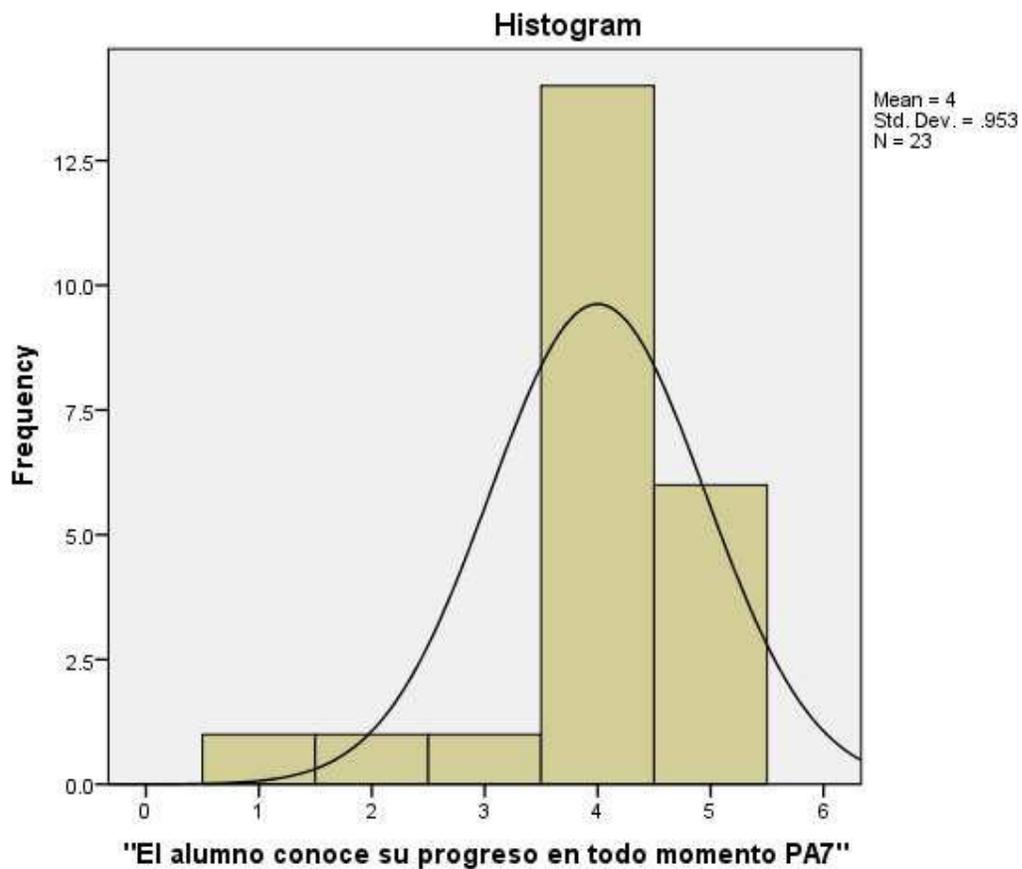
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	17.4	17.4	26.1
DE ACUERDO	12	52.2	52.2	78.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	21.7	21.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	



Se encuentra que el 87% de los encuestados afirma que las plataformas indican que el progreso de las actividades de los alumnos en todo momento.

**"El alumno conoce su progreso en todo momento PA7"**

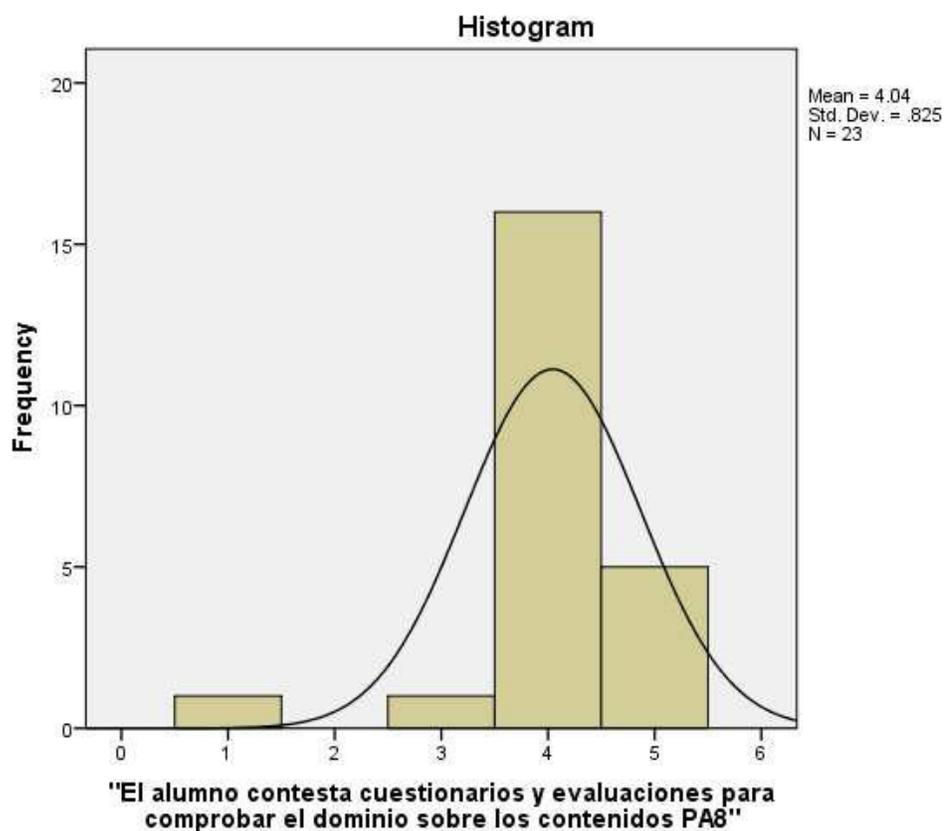
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	13.0
Valid DE ACUERDO	14	60.9	60.9	73.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	26.1	26.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	



Los cuestionarios y evaluaciones se utilizan para comprobar los conocimientos adquiridos por los alumnos de acuerdo con el 91.3% de los tutores encuestados.

**"El alumno contesta cuestionarios y evaluaciones para comprobar el dominio sobre los contenidos PA8"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
Valid DE ACUERDO	16	69.6	69.6	78.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	21.7	21.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	



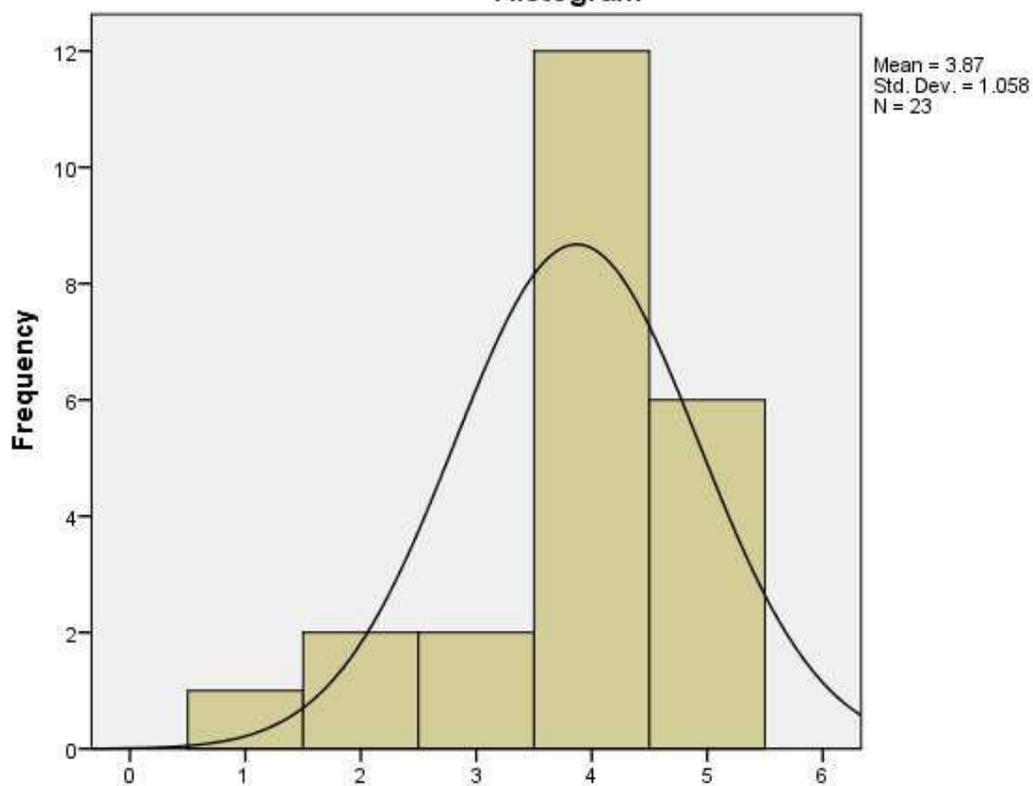
La evaluación de la reacción de los participantes es indispensable para los procesos de mejora continua y calidad de la educación. El 78.3% de los tutores encuestados confirman la posibilidad que brindan las plataformas de utilizar esta herramienta.

**"Se evalúa la reacción de los participantes a la metodología E-Learning al finalizar el curso**

**PA9"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	13.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	21.7
DE ACUERDO	12	52.2	52.2	73.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	26.1	26.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	

**Histogram**



**"Se evalúa la reacción de los participantes a la metodología E-Learning al finalizar el curso PA9"**

En la sección de preguntas abiertas, los encuestados mencionan como las plataformas que utilizan en sus universidades las siguientes: NEXUS, Blackboard, Web CT y SIASE.

Los tutores y docentes utilizan herramientas y recursos como lecturas de apoyo, calendario de tareas, foros y grupos, videos, chat, formas de evaluación, mensajes y avisos, administrador de archivos, links digitales, entre otros.

c) PERFIL DE FACILITADORES

El índice de Alpha de Cronbach indica que la escala es confiable, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	23	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	23	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

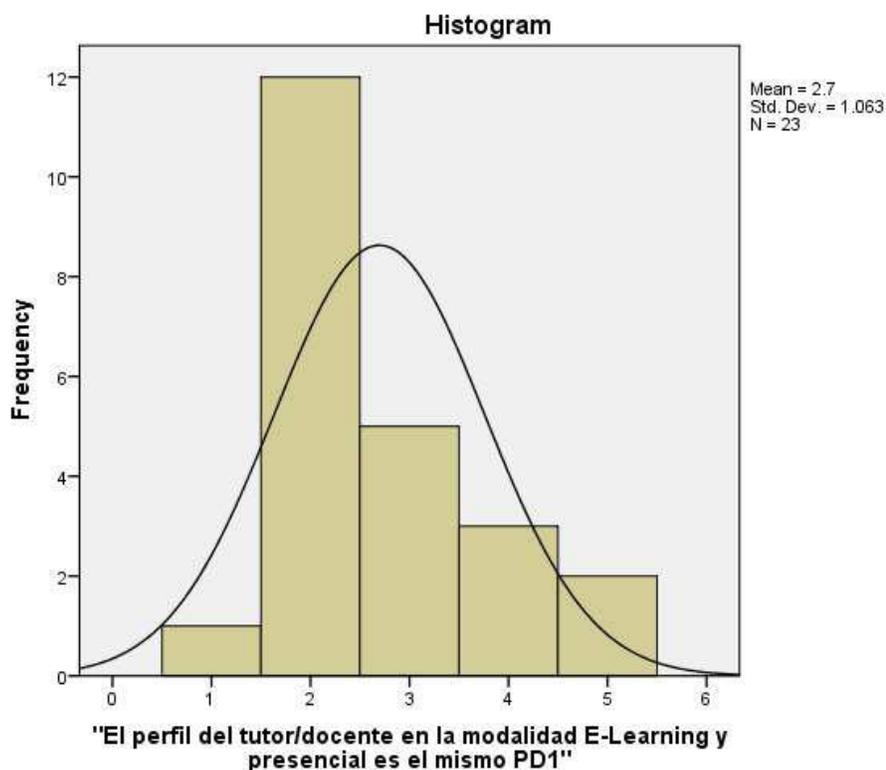
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.590	8

El 56.5% de los encuestados afirman que el perfil de tutores y docentes no es el mismo para la modalidad presencial y la modalidad E-Learning.

**"El perfil del tutor/docente en la modalidad E-Learning y presencial es el mismo PD1"**

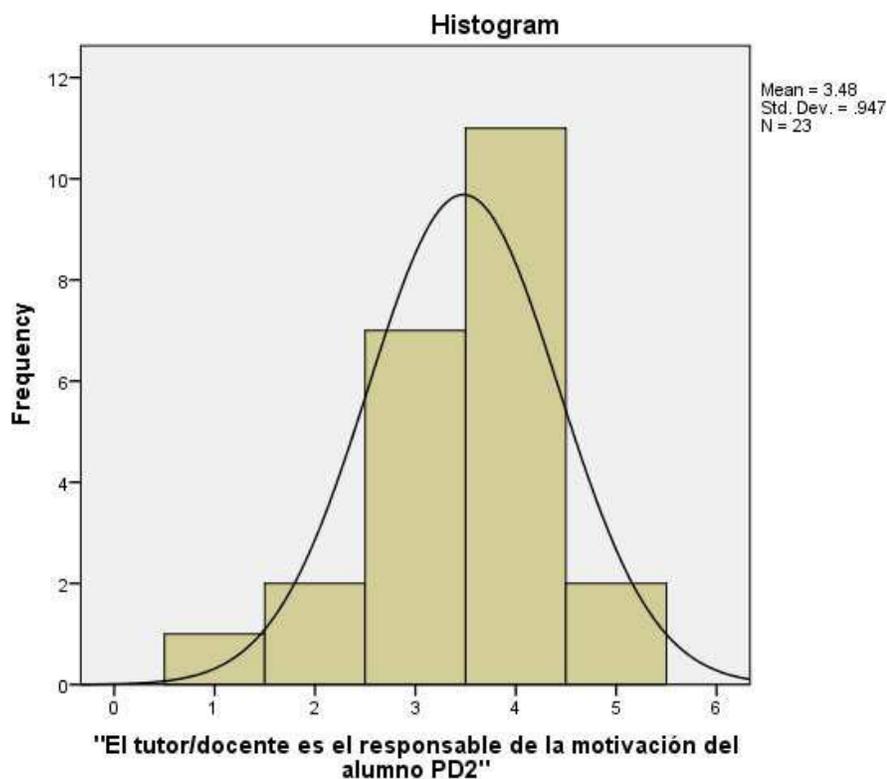
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	12	52.2	52.2	56.5
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	21.7	21.7	78.3
DE ACUERDO	3	13.0	13.0	91.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	8.7	8.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	



La información obtenida en esta pregunta no es tan marcada como en preguntas anteriores, ya que el 30.4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la responsabilidad de tutores de motivar a los alumnos, mientras que el 56.5% está entre totalmente de acuerdo y de acuerdo.

**"El tutor/docente es el responsable de la motivación del alumno PD2"**

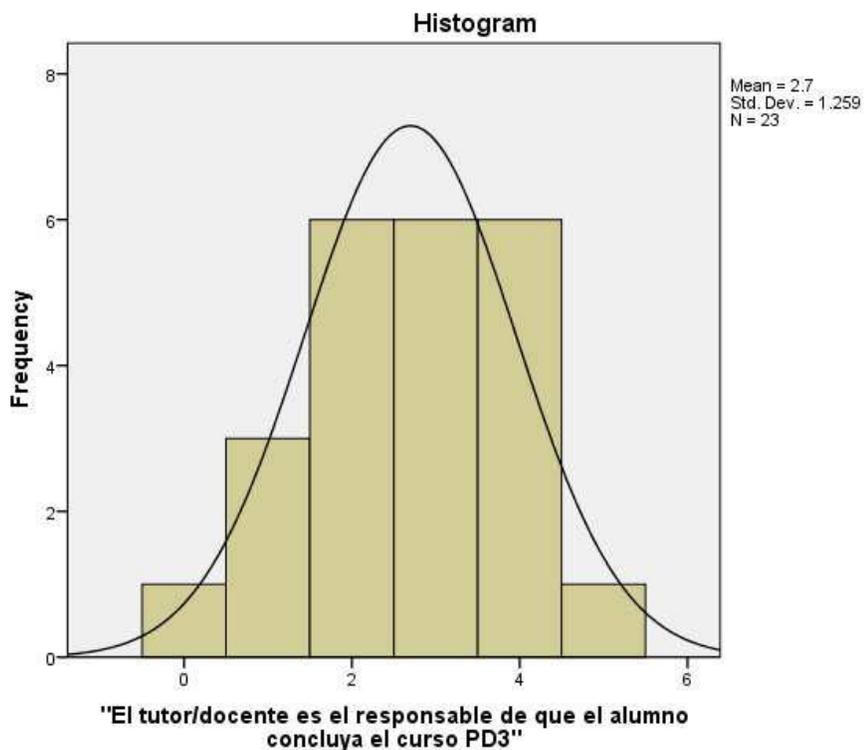
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	13.0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	30.4	30.4	43.5
DE ACUERDO	11	47.8	47.8	91.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	8.7	8.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	



Se arrojaron iguales porcentajes para la pregunta sobre la responsabilidad del tutor sobre la finalización del curso. De los 23 encuestados 6 estuvieron en desacuerdo, la misma cantidad estuvo de acuerdo y otros 6 encuestados no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**"El tutor/docente es el responsable de que el alumno concluya el curso PD3"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	1	4.3	4.3	4.3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	13.0	13.0	17.4
EN DESACUERDO	6	26.1	26.1	43.5
Valid NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	26.1	26.1	69.6
DE ACUERDO	6	26.1	26.1	95.7
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4.3	4.3	100.0
Total	23	100.0	100.0	

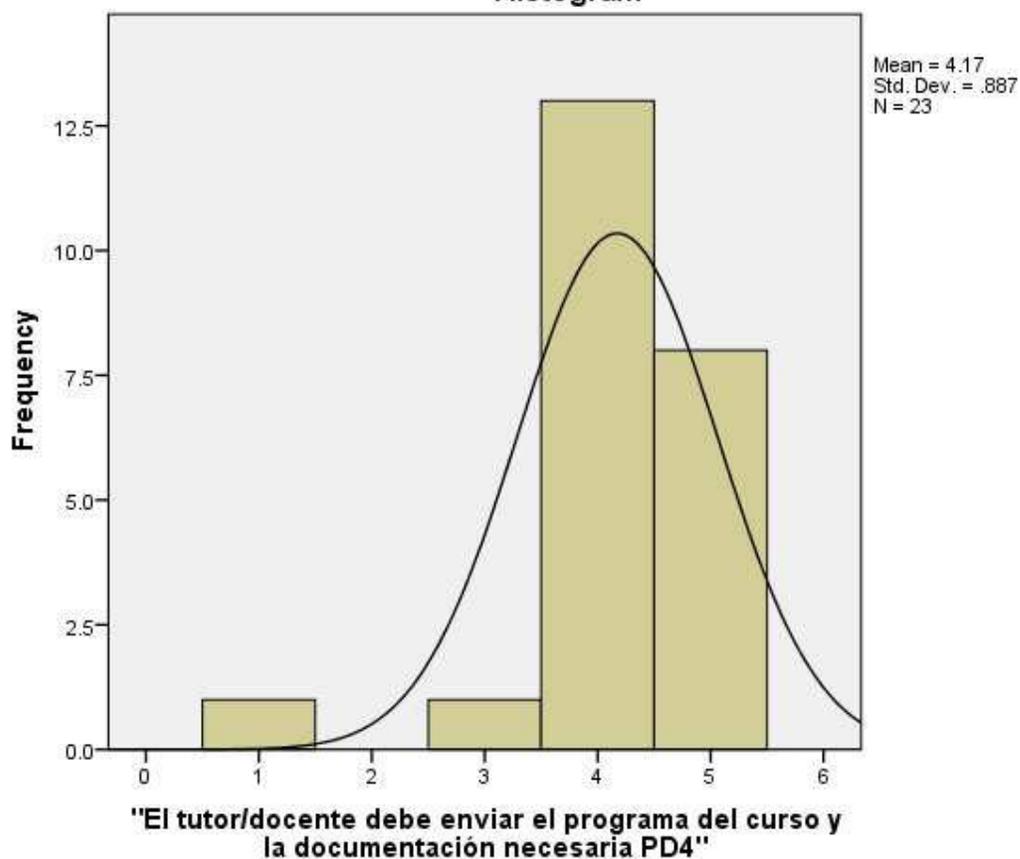


Claramente se indica que es responsabilidad de los tutores enviar los programas del curso y la documentación necesaria, con un 91.3% a favor.

**"El tutor/docente debe enviar el programa del curso y la documentación necesaria PD4"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
Valid DE ACUERDO	13	56.5	56.5	65.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	34.8	34.8	100.0
Total	23	100.0	100.0	

**Histogram**

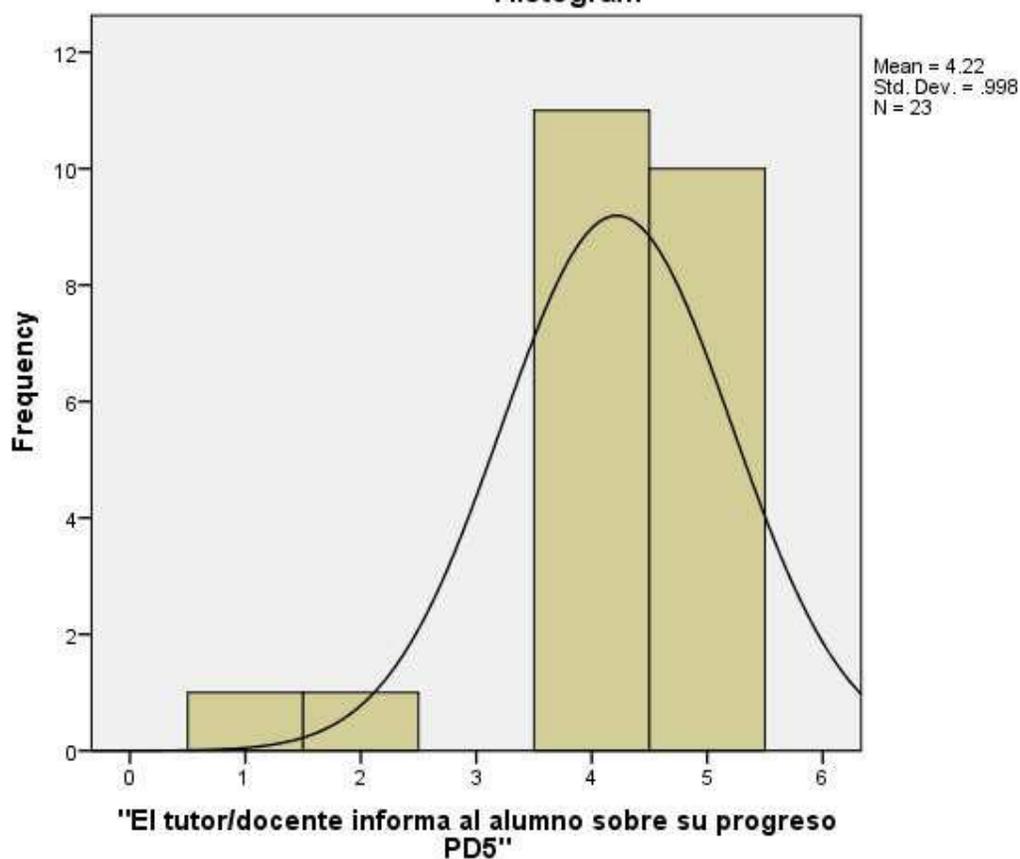


Al igual que la pregunta anterior, hay una marcada tendencia (91.3%) por la responsabilidad del tutor de informar a los alumnos sobre sus progresos.

**"El tutor/docente informa al alumno sobre su progreso PD5"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
Valid DE ACUERDO	11	47.8	47.8	56.5
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	43.5	43.5	100.0
Total	23	100.0	100.0	

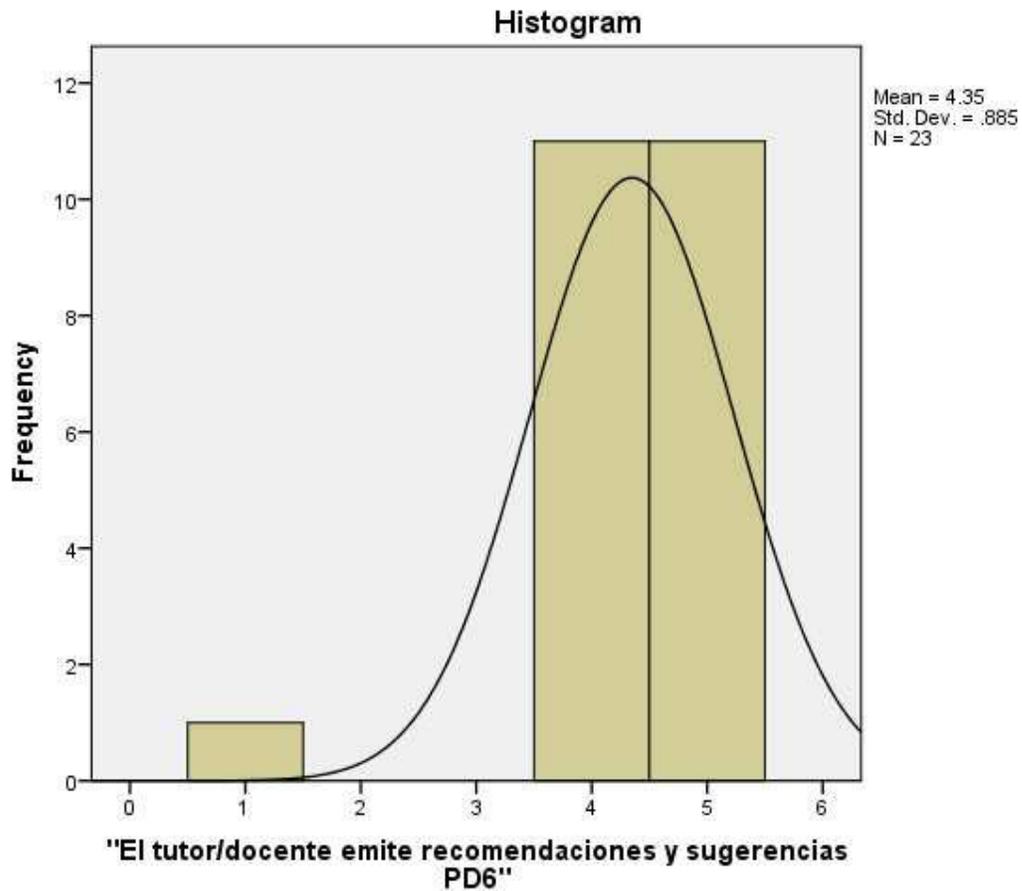
**Histogram**



Sólo el 4.3% de los encuestados (1 sólo tutor) indica que no es responsabilidad de los tutores emitir recomendaciones y sugerencias, los 22 tutores restantes, están totalmente de acuerdo y de acuerdo con esto.

**"El tutor/docente emite recomendaciones y sugerencias PD6"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
DE ACUERDO	11	47.8	47.8	52.2
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	47.8	47.8	100.0
Total	23	100.0	100.0	

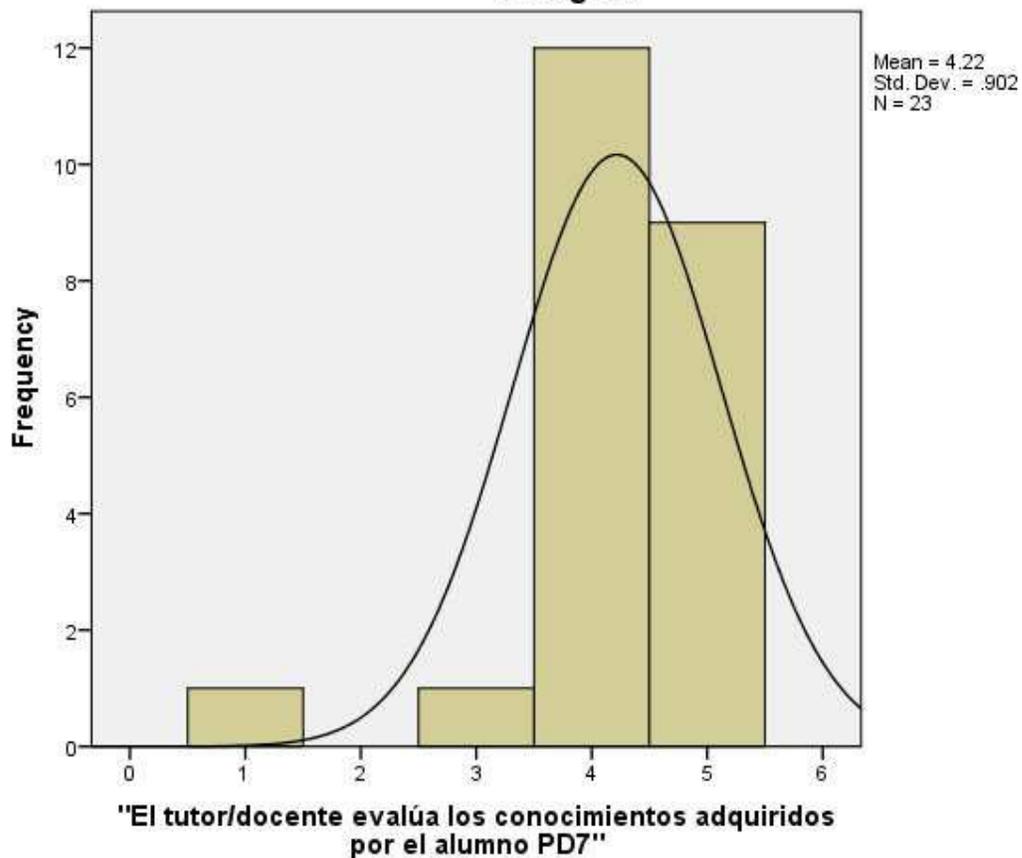


El 91.3% (21 de los 23 encuestados) de los encuestados evalúa los conocimientos adquiridos por los alumnos.

**"El tutor/docente evalúa los conocimientos adquiridos por el alumno PD7"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
Valid DE ACUERDO	12	52.2	52.2	60.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	39.1	39.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	

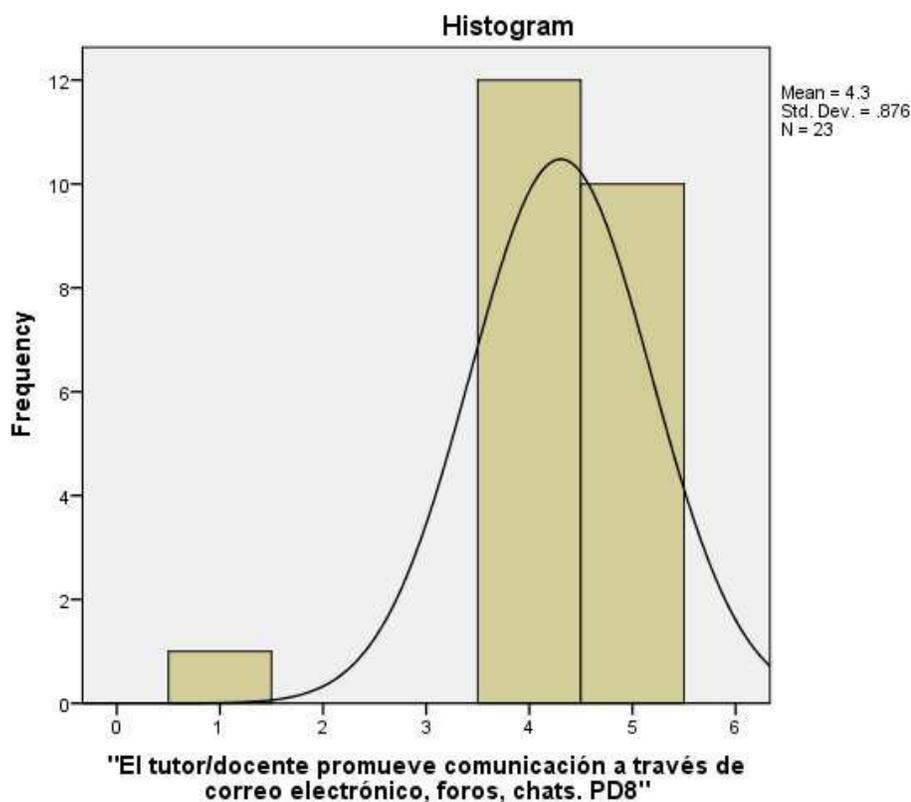
**Histogram**



Un marcado 95.7% de los tutores encuestados promueve la comunicación a través de correo electrónico, foros y chats. Sólo un encuestado está totalmente en desacuerdo con esto.

**"El tutor/docente promueve comunicación a través de correo electrónico, foros, chats. PD8"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
DE ACUERDO	12	52.2	52.2	56.5
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	43.5	43.5	100.0
Total	23	100.0	100.0	



En las preguntas abiertas hechas a los tutores, se mencionan las siguientes como algunas habilidades y características indispensables para cubrir con el perfil en modalidad E-Learning: ser organizados, comprometidos, saber retroalimentar, dominar las TIC, ser disciplinados y persistentes, pacientes, respetuosos, dominar los temas que imparten, ser

creativos, saber comunicarse efectivamente de manera escrita, con capacidades de análisis y síntesis, manejo de los cambios y retos, profesionales, flexibles, proactivos, dispuestos a aprender y con disponibilidad de tiempo y participar en actualizaciones continuas.

Sólo un encuestado menciona que el perfil es el mismo que tienen los profesores de clases presenciales.

Además se les preguntó sobre sus funciones como tutores y docentes en línea y afirman que es desde el diseño del contenido y actividades, hasta la revisión de tareas, exámenes, foros, retroalimentación y asignación de calificaciones. Algunos de los encuestados no diseñan contenido, sin embargo enfatizan la importancia de retroalimentar a los alumnos. Sólo dos tutores no contestaron la pregunta.

a) PERFIL DE ALUMNOS EN LA MODALIDAD E-LEARNING.

El índice de Alpha de Cronbach indica que la escala es confiable, tal como se muestra en la siguiente tabla:

		N	%
	Valid	23	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	23	100.0

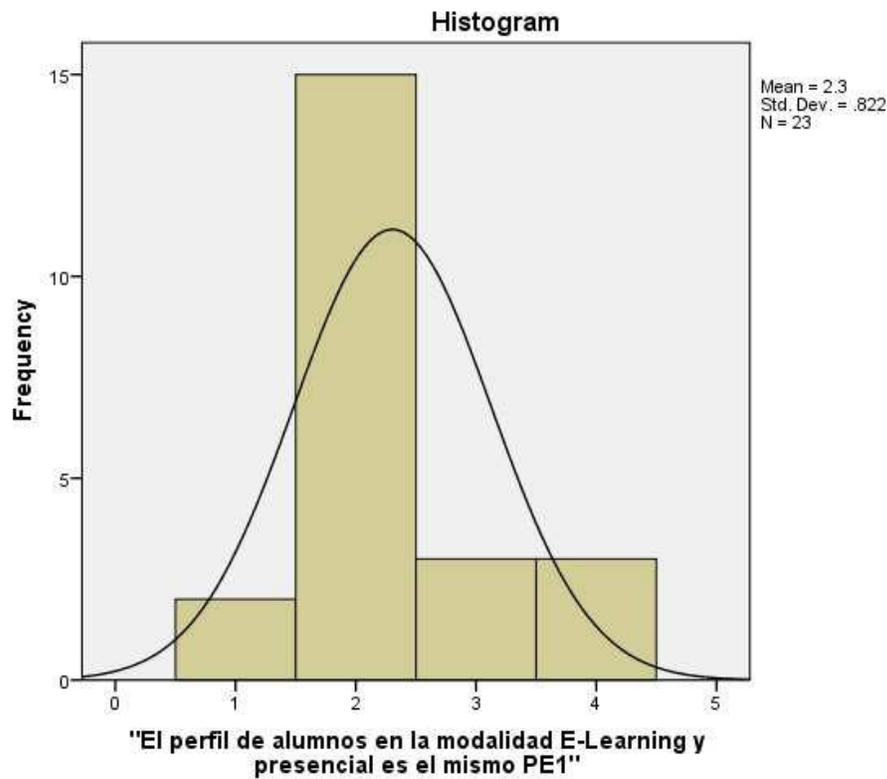
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	6

De los 23 encuestados 15 no están de acuerdo con que el perfil de los alumnos es el mismo para la modalidad presencial y a distancia. Sólo el 13% está de acuerdo.

**"El perfil de alumnos en la modalidad E-Learning y presencial es el mismo PE1"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	8.7
EN DESACUERDO	15	65.2	65.2	73.9
Valid NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	13.0	13.0	87.0
DE ACUERDO	3	13.0	13.0	100.0
Total	23	100.0	100.0	

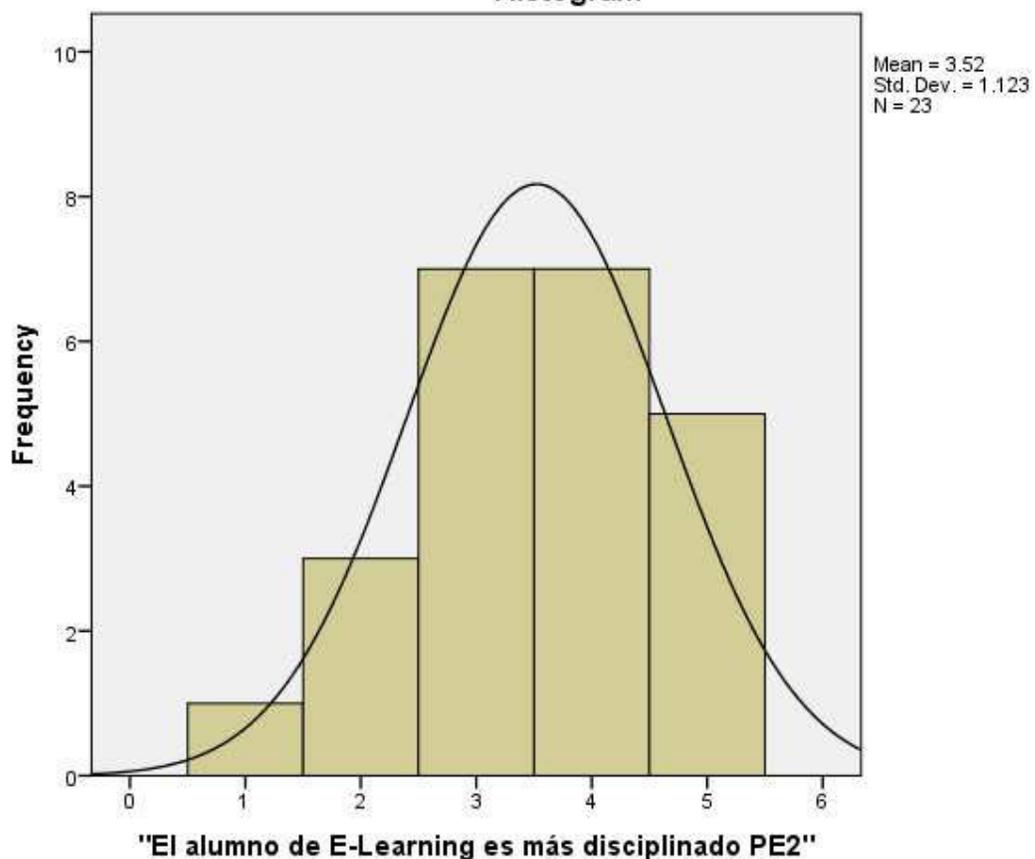


Esta pregunta no arroja información concluyente, ya que el 30.4% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo al afirmar que los alumnos en la modalidad E-Learning son más disciplinados. De igual forma el 30.4% está de acuerdo con esto.

**"El alumno de E-Learning es más disciplinado PE2"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	3	13.0	13.0	17.4
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	30.4	30.4	47.8
DE ACUERDO	7	30.4	30.4	78.3
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	21.7	21.7	100.0
Total	23	100.0	100.0	

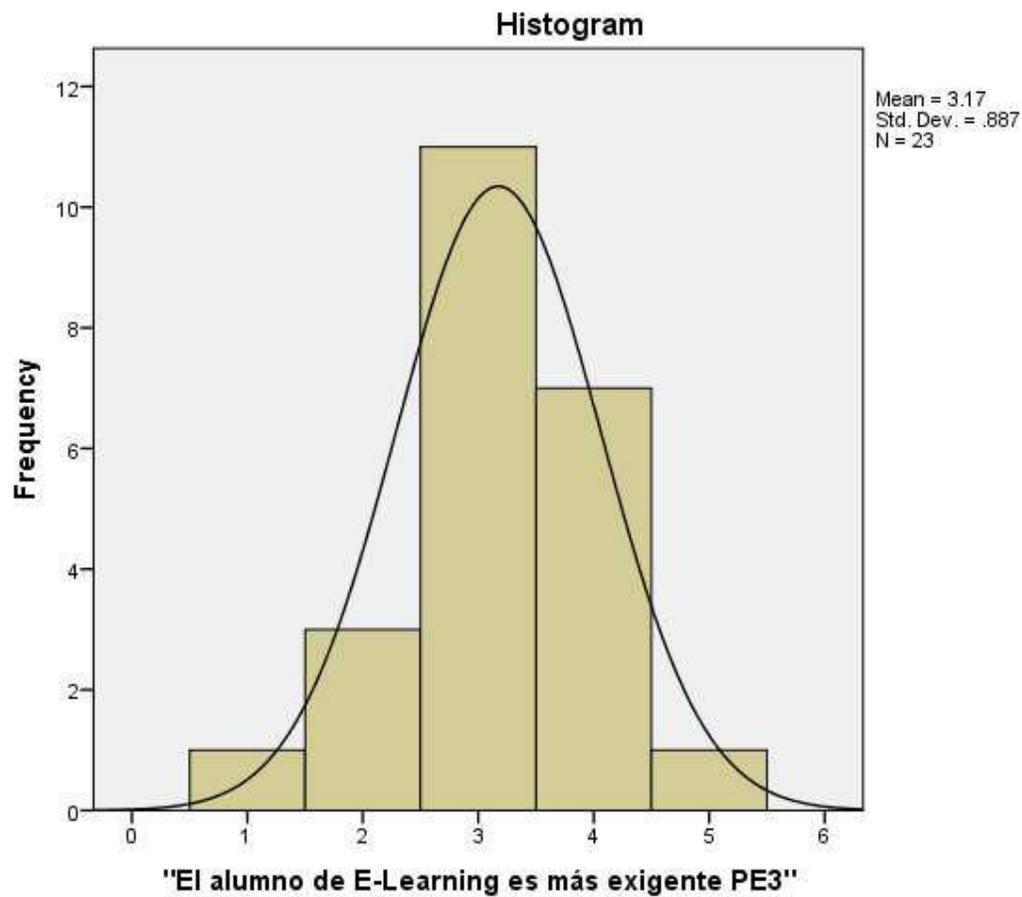
**Histogram**



El 30.4% afirma que los alumnos de E-Learning son más exigentes, 11 de los 23 encuestados (47.8%) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esto.

**"El alumno de E-Learning es más exigente PE3"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	3	13.0	13.0	17.4
Valid NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	47.8	47.8	65.2
DE ACUERDO	7	30.4	30.4	95.7
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4.3	4.3	100.0
Total	23	100.0	100.0	

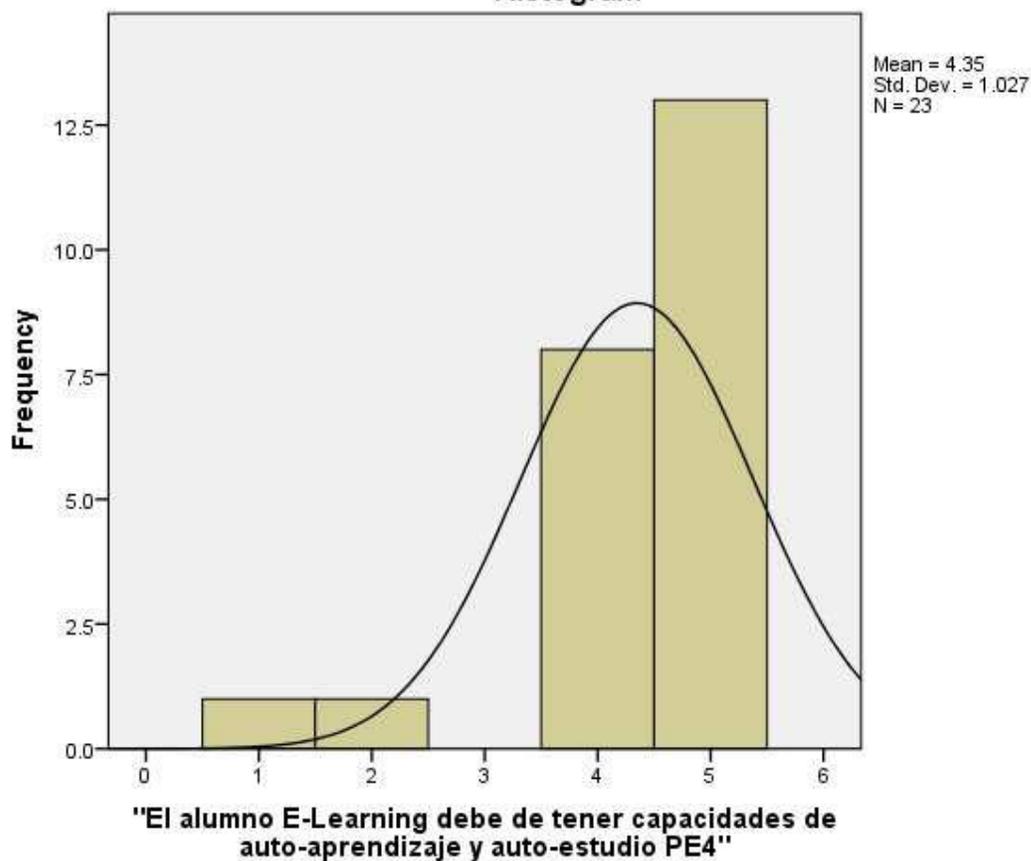


Un concluyente 91.3% (21 de los 23 encuestados) están totalmente de acuerdo y de acuerdo al afirmar que los alumnos E-Learning deben de ser capaces de auto-aprender.

**"El alumno E-Learning debe de tener capacidades de auto-aprendizaje y auto-estudio PE4"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	4.3
EN DESACUERDO	1	4.3	4.3	8.7
Valid DE ACUERDO	8	34.8	34.8	43.5
TOTALMENTE DE ACUERDO	13	56.5	56.5	100.0
Total	23	100.0	100.0	

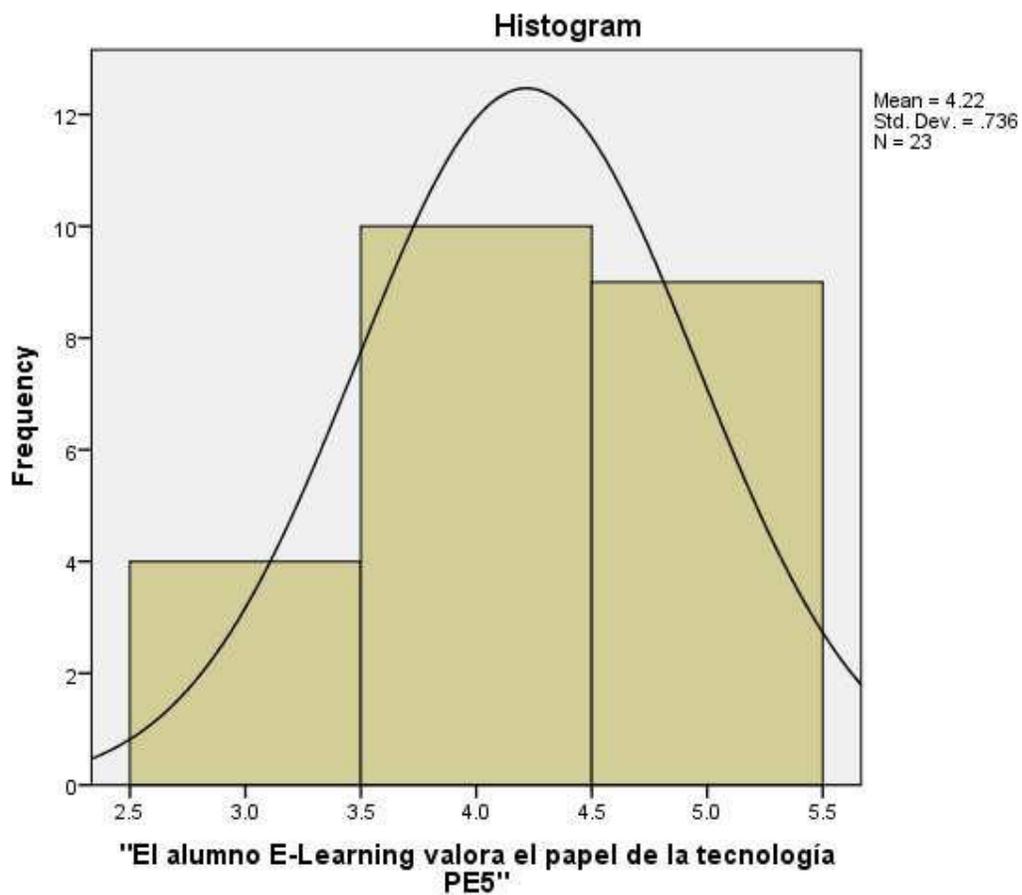
**Histogram**



Sólo 4 de los 23 encuestados (17.4%) no considera que los alumnos E-Learning deben valorar la tecnología, sin embargo el 82.6% restante considera lo contrario.

**"El alumno E-Learning valora el papel de la tecnología PE5"**

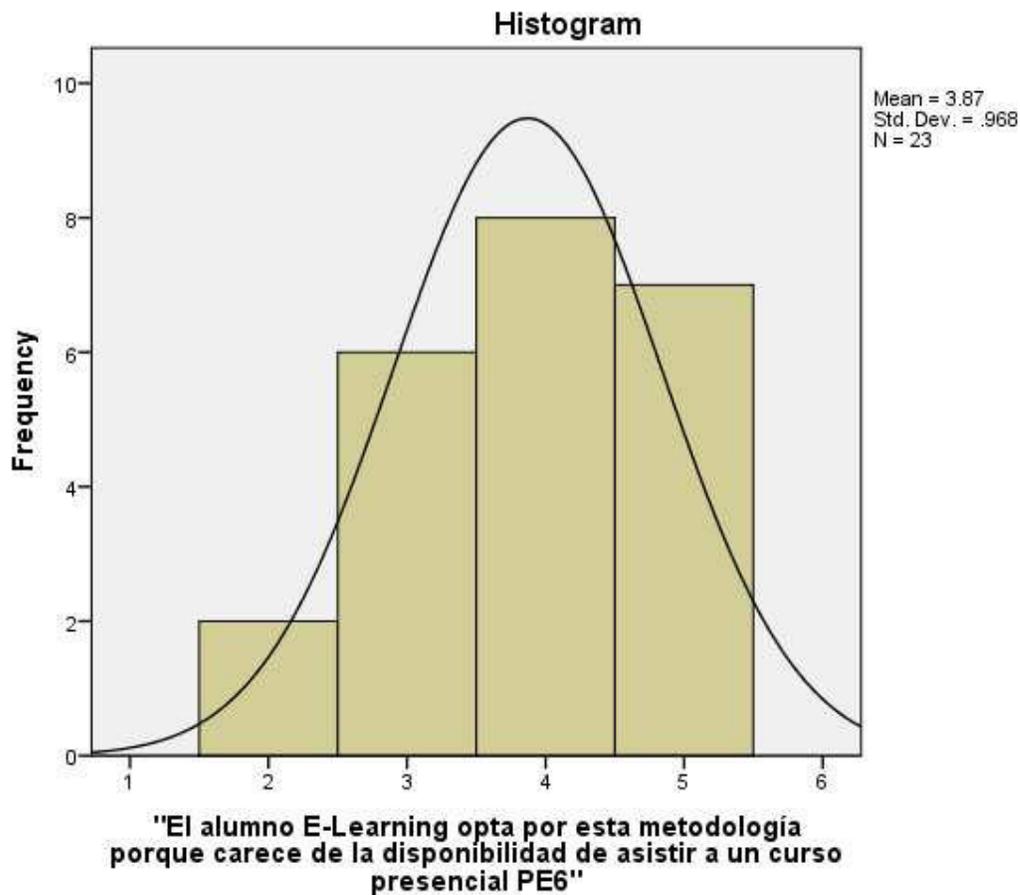
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	17.4	17.4	17.4
Valid DE ACUERDO	10	43.5	43.5	60.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	39.1	39.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	



El 65% de los encuestados informa que los alumnos E-Learning optan por esta modalidad ya que carecen de disponibilidad para asistir a un curso presencial. Sólo el 8.7% está en desacuerdo con esto.

**"El alumno E-Learning opta por esta metodología porque carece de la disponibilidad de asistir a un curso presencial PE6"**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
EN DESACUERDO	2	8.7	8.7	8.7
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	26.1	26.1	34.8
Valid DE ACUERDO	8	34.8	34.8	69.6
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	30.4	30.4	100.0
Total	23	100.0	100.0	



En la sección de preguntas abiertas se destacan las siguientes características y habilidades indispensables en los alumnos E-Learning: deben de contar con capacidades de autoaprendizaje, automotivación, buscar salir adelante en sus estudios, altamente responsables, proactivos, organizados, autónomos y disciplinados, capacidades de comunicación escrita, con gusto por la tecnología y tener acceso a internet.

Al preguntar a los tutores y docentes sobre el grado de aceptación que tienen los alumnos a esta metodología destacan los siguientes comentarios que serán transcritos:

“De manera excelente, aunque al final prefieren las clases presenciales”.

“Al principio de forma positiva puesto que se visualizan fuera de un horario de clase, después angustia cuando no leen las indicaciones y está a punto de cerrar la plataforma para alguna actividad que de ser entregable o contestar un examen dentro de un tiempo programado.”

“Tienen una gran aceptación, comentan que es una manera más flexible para aprender ya que pueden estudiar y trabajar”.

“Bien, repito que para los que entran porque no tiene otra opción batallan mucho, se pierden y terminan desertando a sus estudios o buscan cambio de modalidad. Para los trabajadores o personas que buscan la modalidad les gusta mucho, ya que resuelve sus problemas de espacio y tiempo”.

“El modelo es bien aceptado, existen problemas en ocasiones en la realización de trabajos por equipo como todo”.

“En general los alumnos de profesional la aceptan de muy buena manera, aunque siguen teniendo sus preferencias por las clases presenciales. Es en maestría donde tienen mejor aceptación, ya que los tiempos, compromisos laborales y espacios de las personas a veces impiden la asistencia a un aula”.

“De muy buen agrado si se les motiva e involucra convenientemente”.

“En ocasiones comentan que les gustaría en una modalidad presencial para tener más interacción con los maestros, pero por otra parte hacen su tarea y tratan de ser cumplidos con lo que se les pide”.

## **CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Esta investigación presenta hallazgos importantes sobre la metodología E-Learning, que apoyan a las preguntas planteadas al inicio del proyecto. Principalmente se buscaba conocer los factores de éxito del E-Learning y el papel de tutores y docentes en el mismo. A lo cual se puede enlistar tres factores sumamente importantes:

### **a) Plataformas y Actividades**

Se convierte en un factor de éxito en el momento que la plataforma garantiza que no habrá fallas en el servicio y tanto tutores como docentes contarán con soporte técnico en todo momento. De igual forma debe ofrecer disponibilidad las 24 horas del día, todos los días del año.

La calidad de los materiales y el diseño del curso deberán mantener el interés del alumno por continuar su aprendizaje y lo debe motivar a concluir las actividades indicadas en el programa.

### **b) Tutores y Docentes**

Durante la investigación, tanto en el marco teórico como a través del instrumento aplicado, se pudo constatar la alta relevancia de tutores y docentes en el éxito de la metodología E-Learning, dado que son los agentes que promueven el aprendizaje y motivan a los alumnos a la acción.

Para esto se requieren tutores y docentes comprometidos con la educación y la evolución de las tecnologías de información, altamente proactivos, con habilidades de comunicación escrita y retroalimentación sobresalientes.

Esta modalidad exige un mayor trabajo, actualización y disponibilidad, por lo que se concluye que el perfil si varía con respecto a los profesores de modalidad presencial.

### c) Alumnos

Para que los alumnos contribuyan al éxito de esta modalidad, deben estar conscientes que para su incursión en el E-Learning deben contar con un perfil que varía al perfil de estudiantes en la modalidad presencial.

Los alumnos en E-Learning deben ser estudiantes con madurez y capacidad de autoaprendizaje, altamente comprometidos, con capacidades de investigación y con un dominio sobresaliente de las TIC; todo esto para generar resultados positivos y concluir los programas marcados por la institución.

Si bien los programas E-Learning apenas comienzan a integrarse en los programas educativos de las principales instituciones, serán una realidad constante en pocos años. Para lograr el éxito durante su incursión, se deben de conocer las diferencias sustanciales con la educación que se ha venido manejando hasta la actualidad (es decir la presencial) y mucho más importante deben de estar conscientes, tanto tutores, personal de apoyo y alumnos, de los beneficios que trae consigo esta modalidad.

Conociendo los innumerables beneficios del E-Learning y siendo proactivos al estudio de los perfiles de los involucrados es como se logrará implantar esta metodología a todos los niveles educativos y sobre todo se logrará un verdadero compromiso que contribuya al éxito del E-Learning.

Finalmente, me gustaría concluir resaltando la grata experiencia que esta investigación representó en mi desarrollo profesional y personal. Si bien significó un enorme reto al inicio del proyecto, me quedó con la satisfacción de haber concluido un producto de campo original y a la que dediqué el tiempo y esfuerzo debido.

Como Psicóloga Laboral, representa un primer paso hacia el análisis profundo de los diversos perfiles de alumnos y docentes en las diversas modalidades educativas, así como la apertura de mi interés por continuar investigaciones en un futuro cercano.

## REFERENCIAS

- Arranz, Virginia. Aguado, David. Lucía, Beatriz. (2008). La influencia del tutor en el seguimiento de programas eLearning. Estudio de acciones en un caso práctico. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 24 no° 1
- Borges, Federico. (2006) La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas. España. Red Digithum. p i.  
<http://site.ebrary.com/lib/dgbuanlsp/Doc?id=10123072&ppg=1>
- Cabero Almenara, J. y Llorente Cejudo, M.C. (2010). Percepciones del e-learning desde la perspectiva de los responsables técnicos de universidad, en Orejudo González, J.P. (Coord.) Perspectiva educativa y cultural de “juego de rol”. Revista Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Vol. 11, n°3. Universidad de Salamanca, pp. 363-395 Fecha consulta: 27/02/2012.  
[http://campus.usal.es/~revistas\\_trabajo/index.php/revistatesi/article/view/7468/7485](http://campus.usal.es/~revistas_trabajo/index.php/revistatesi/article/view/7468/7485)
- Casamayor, Gregorio (coord.). Alós, Miguel. Chiné, Marta. Dalmau, Óscar. Herrero, Olga. Mas, Gemma. Pérez Lozano, Francisco. Riera, Carlota. Rubio, Ana. (2008). LA FORMACIÓN ON-LINE: Una mirada integral sobre el e-learning, b-learning...Barcelona: Graó.
- Fantini, Adriana C. (2009). Los estilos de aprendizaje en un ambiente mediado por TICs: herramienta para un mejor rendimiento académico. XIII Congreso Internacional de Informática en la Educación. Cuba. Editorial Universitaria. p i.  
<http://site.ebrary.com/lib/dgbuanlsp/Doc?id=10280319&ppg=2>
- Fantini, Adriana C. (2010). Evaluación de la calidad en e-learning. Indicadores de resultados: percepción de los estudiantes. En: Memorias XIV Congreso de Informática en la Educación. Cuba. Editorial Universitaria. p i.  
<http://site.ebrary.com/lib/dgbuanlsp/Doc?id=10436609&ppg=3>
- García Aretio, Lorenzo. (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. España. Editorial Ariel.
- Gil Mateos, Jorge E.(2010) Contenidos, estándares y herramientas para el e-learning. Cuba. Editorial Universitaria. p i  
<http://site.ebrary.com/lib/dgbuanlsp/Doc?id=10378719&ppg=2>  
<http://www.eric.ed.gov/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=EJ892382>

- Lee-Post, Anita (2009). E-Learning Success Model: an Information Systems Perspective. *Electronic Journal of e-learning*. Vol. 7 Issue 1, 61-70. Fecha de consulta: 21/02/2012.  
<http://www.eric.ed.gov/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=EJ867103>
- Marshall, Stephen. (2010). A Quality Framework for Continous Improvement of e-Learning: The E-Learning Maturity Model. *Journal of Distance Education*. Vol. 24, No. 1, 143-166. Fecha de consulta: 21/02/2012.
- Martínez Galaz, Carolina. Molina Riquelme, Felipe; Cabrera Carrasco, Angélica. (2010) Aplicación y evaluación de un modelo de enseñanza-aprendizaje vía e-learning como alternativa en la educación profesional de adultos en el área de negocios de Universidad de las Américas. Cuba. Editorial Universitaria. p i  
<http://site.ebrary.com/lib/dgbuanlsp/Doc?id=10378441&ppg=2>
- Mir, José Ignacio. Reparaz, Charo. Sobrino, Ángel. (2003) La formación en Internet. Barcelona: Ariel Educación.
- Pundak, David. Herscovitz, Orit. Shacham, Miri. (2010). Attitudes of Face-to-Face and e-Learning Instructors toward Active Learning. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*. Fecha de consulta: 27/02/2012.  
<http://www.euodl.org/index.php?article=412>
- Ril Gil, Yohandri. Toll Palma, Yuniet del Carmen. (2010) La evaluación en el entorno virtual de aprendizaje. Cuba. Editorial Universitaria. p i  
<http://site.ebrary.com/lib/dgbuanlsp/Doc?id=10378532&ppg=2>
- Rodríguez-Hoyos, Carlos. Calvo, Adelina (2011). La figura del tutor de e-learning. Aportaciones de una investigación con estudios de caso. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 8 no°1, págs. 66-79. UOC. Fecha de consulta: 27/02/2012. [http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v8n1-rodriguez\\_calvo/v8n1-rodriguez\\_calvo](http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v8n1-rodriguez_calvo/v8n1-rodriguez_calvo)
- Roldán, David. Buendía, Félix. Ejarque, Elena. García, Pablo. Hervás, Antonio. Martín, José Luis. Santos, Olga C. Oltra, Juan Vicente. (2010). Gestión de proyectos de E-Learning. México: Alfaomega.
- Rubio, M.J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *RELIEVE*, V. 9, N.2, P.101-120. [http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2\\_1.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm)

## APÉNDICE 1

### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

#### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

<b>Nombre:</b>	
<b>Institución:</b>	
<b>Puesto:</b>	
<b>Fecha:</b>	

El siguiente instrumento tiene la finalidad de apoyar la investigación de la Tesis para obtención del grado de maestría “Percepciones de Tutores y Docentes Sobre los Factores de Éxito en Programas de E-Learning que Imparten en Tres Universidades del Área Metropolitana de Monterrey”. Agradezco de antemano su disposición a apoyar en este proyecto.

I. Califica las siguientes afirmaciones según corresponda a la siguiente escala de evaluación tipo Likert:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

#### METODOLOGÍA

	1	2	3	4	5
El E-Learning contribuye al aprendizaje de los alumnos universitarios					
El E-Learning supera los déficits de la formación presencial					
El E-Learning contribuye a la construcción del conocimiento					
El E-Learning promueve el aprendizaje colaborativo					
El E-Learning elimina las restricciones de tiempo y espacio					

El E-Learning apoya la economía de recursos					
<b>ACTIVIDADES Y PLATAFORMAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El alumno interactúa con otros compañeros de curso a través de la plataforma					
Las actividades de aprendizaje deben de ser de carácter práctico (foros, trabajos colaborativos, lecturas, laboratorios de ejercicios, entre otros)					
El avance en las actividades del alumno dependerá de su elección					
Se intercambian archivos entre profesores y alumnos					
El alumno puede recibir retroalimentación a través de foros, chats, etc.					
El alumno recibe asesoría técnica en el uso de la plataforma					
El alumno conoce su progreso en todo momento					
El alumno contesta cuestionarios y evaluaciones para comprobar el dominio sobre los contenidos					
Se evalúa la reacción de los participantes a la metodología E-Learning al finalizar el curso					
<b>PERFIL DE DOCENTES Y TUTORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El perfil del tutor/docente en la modalidad E-Learning y presencial es el mismo					
El tutor/docente es el responsable de la motivación del alumno					
El tutor/docente es el responsable de que el alumno concluya el curso					
El tutor/docente debe enviar el programa del curso y la documentación necesaria					
El tutor/docente informa al alumno sobre su progreso					
El tutor/docente emite recomendaciones y sugerencias					
El tutor/docente evalúa los conocimientos adquiridos por el alumno					
El tutor/docente promueve comunicación a través de correo electrónico, foros, chats.					
<b>PERFIL DE ALUMNOS EN MODALIDAD E-LEARNING</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El perfil de alumnos en la modalidad E-Learning y presencial es el mismo					
El alumno de E-Learning es más disciplinado					

El alumno de E-Learning es más exigente					
El alumno E-Learning debe de tener capacidades de auto-aprendizaje y auto-estudio					
El alumno E-Learning valora el papel de la tecnología					
El alumno E-Learning opta por esta metodología porque carece de la disponibilidad de asistir a un curso presencial					

**II. Contesta brevemente las siguientes preguntas.**

<p><b>1. ¿Quiénes están recibiendo formación virtual en su Universidad?</b> R=</p>
<p><b>2. ¿Qué plataforma utilizan y qué herramientas y recursos proporciona?</b> R=</p>
<p><b>3. ¿Qué resultados cree que se están obteniendo?</b> R=</p>
<p><b>4. ¿Cómo aceptan los profesores y tutores la metodología E-Learning?</b> R=</p>
<p><b>5. ¿Qué capacitación reciben los profesores y tutores?</b> R=</p>
<p><b>6. ¿Qué perfil considera que deben tener profesores y tutores?</b> R=</p>
<p><b>7. ¿Cómo aceptan los alumnos la metodología E-Learning?</b> R=</p>
<p><b>8. ¿Qué perfil considera que deben tener los alumnos bajo esta metodología?</b></p>

R=

**9.** ¿Podrías enlistar y describir las actividades que realiza en su función de profesor/tutor?

R=

**10.** ¿Cuáles considera los factores de éxito de la metodología E-Learning?

R=

# CURRICULUM VITAE

## NANCY GERALDINA CANTÚ LIVAS

### **Objetivo profesional:**

Apoyar en los procesos de cambio y de mejora continua en las organizaciones, principalmente en el área de Recursos Humanos, Desarrollo Humano y Comercialización.

### **Experiencia Académica:**

- Licenciada en Administración de Empresas (cédula SEP: 7265846)

Universidad del Valle de México

- Maestría en Psicología Laboral y Organizacional

Universidad Autónoma de Nuevo León

### **Experiencia Profesional:**

Gerente de Administración y Ventas en Warden Consultores y Capacitadores de México, S.A. de C.V. (nombre comercial: ConsulteK)

Actividades: desarrollo de estrategias de marketing y ventas, liderazgo de equipo, administración general, entre otros.

### **Competencias:**

Liderazgo, orientación a resultados, trabajo en equipo, creatividad.

### **Cursos y Capacitaciones:**

Diplomado: Desarrollo de Habilidades Gerenciales

Diplomado: Administración de Recursos Humanos

Diplomado: Contabilidad y Finanzas

Diplomado: Ventas y Negociaciones Expertas

Diplomado: Administración de Prestaciones, Compensaciones y Beneficios Empresariales

Seminario: Formación de Coaches Internos

Seminario: Diseño de programas de Compensación Variable

Seminario: Liderazgo Gerencial

Seminario: Inteligencia Emocional

Y más...

**Idiomas:**

Inglés (70% escrito, 60% hablado).

**Pasatiempos:**

Lectura y tenis.