

Año 9, núm. 10 (nueva época) Abril de 2009

**Educación a distancia: una perspectiva
emocional e interpersonal**

Laura Herrera Corona
Norma Elena Mendoza Zaragoza
Ma. de los Ángeles Buenabad Arias

Fecha de recepción del artículo: 22/01/2009
Fecha de aceptación para su publicación: 19/02/2009

Educación a Distancia: una Perspectiva Emocional e Interpersonal

Laura Herrera Corona*, Norma Elena Mendoza Zaragoza**,
Ma. de los Ángeles Buenabad Arias***

RESUMEN

Incorporar tecnología en el aprendizaje a distancia en una universidad, implica, en lo intelectual, el conocimiento y el uso adecuado de recursos; en la logística, la disponibilidad de la plataforma 24/7 y ayuda técnica en línea; en lo emocional, la sensibilidad ante una experiencia educativa a distancia de estudiantes y maestros involucrados, antes, durante y posterior al proceso. Cualquier experiencia académica involucra interacción social, comunicación interpersonal y transacciones emocionales: sentimientos de amistad, confianza, éxito, son algunos aspectos positivos. Jugando un rol negativo, están la frustración, el fracaso, la timidez.

Esta investigación describe las categorías anteriores, haciendo énfasis en los estados emocionales e interpersonales vividos por 123 estudiantes y maestros implicados en una experiencia de educación a distancia, pertenecientes a tres universidades mexicanas: UNAM, IPN e ITESM. Se utilizó una metodología híbrida. Se diseñaron dos tipos de cuestionarios abiertos para docentes y estudiantes. El análisis de los datos fue de tipo cuantitativo-cualitativo. Los resultados muestran las emociones que perciben dicho número de sujetos en diversos esquemas de educación a distancia, donde se aprecia que éstas juegan un rol más importante que lo intelectual y de logística, definiendo, en gran medida, el éxito o el fracaso de un participante en esta modalidad.

Palabras clave:

Tecnología educativa, educación a distancia, estados emocionales.

* Doctora en Comunicación Audiovisual. Coordinadora del Área de Tecnología Educativa en la Universidad Cristóbal Colón, Veracruz, Ver. Carretera La Boticaria km. 1.5 s/n, Col. Militar. Veracruz, Ver., México. Correo electrónico: lherrera@aix.ver.ucc.mx

** Maestra en Tecnologías de la Información. Investigadora-Docente de Posgrado y del Área de Tecnología Educativa en la Universidad Cristóbal Colón, Carr. La Boticaria, km. 1.5 s/n, Col. Militar. Veracruz, Ver., México. Correo electrónico: normaelena.mendoza@gmail.com

*** Maestra en Administración de Tecnologías de la Información. Profesor-Investigador, responsable del Centro de Tecnología Educativa adscrito a la Dependencia de Educación Superior Área Ciencias de la Información (DES-DACI) en la Universidad Autónoma del Carmen. Calle 56 No. 4, esq. Av. Concordia, Col. Burócratas. Cd. del Carmen, Camp., México. Correo electrónico: mbuenabad@pampano.unacar.mx

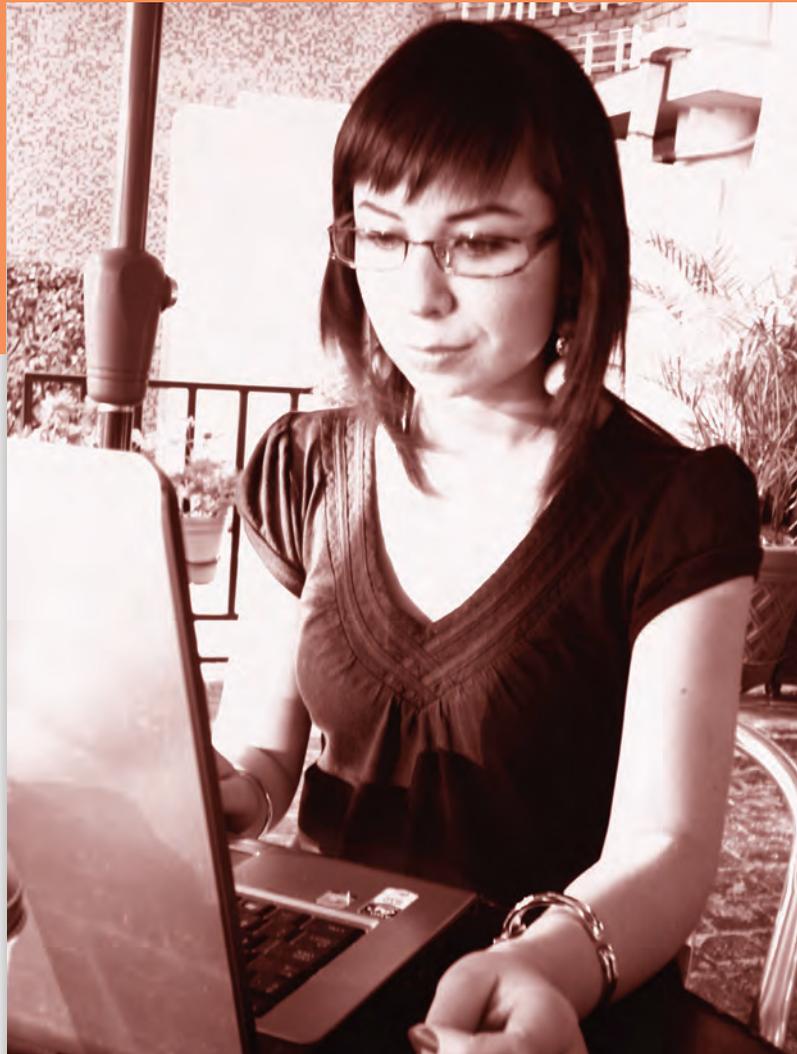
Distance learning: an emotional / interpersonal approach

Abstract

Incorporating e-learning technology in a college implies, intellectually: knowledge and an assertive use of technology; logistics: platform available 24/7 and technical support online; emotionally: student and teachers' sensitivity towards educational distance processes before, during and after it. Any academic experience implies social interaction, interpersonal communication and emotional transactions: friendship feelings, joy, happiness, love, confidence and a feeling of success can be some of the positive ones; while frustration, failure, shyness, envy and rivalry can play a negative role. This research describes and emphasizes the emotional and interpersonal states lived among 123 students and teachers involved in a distance learning experience from three of the most important mexican universities with distance learning programs: UNAM, IPN and ITESM. A hybrid methodology was employed: an open survey as a research technique and a qualitative-quantitative analysis of data obtained. Results show that interpersonal and emotional experiences play a very important role while succeeding or failing a distance learning program.

Key words:

Education technology, e-learning, emotional states.



INTRODUCCIÓN

A partir de la adopción generalizada de Internet como un medio de transmisión de información de todo tipo y el uso de la Tecnología de la Información (TI) como una estrategia educacional (Berghele & Sallach, 2004), la forma de concebir las aplicaciones didácticas experimenta una profunda transformación (Benbunan-Fich, 2002). Ambas responden, de forma general, a las necesidades y demandas de diversificar y flexibilizar las oportunidades de aprender cualquier cosa, desde cualquier lugar y en cualquier momento, en respuesta a la diversidad y singularidad de los estudiantes y de una sociedad cambiante.

El objetivo implica no solamente el uso de la tecnología por sí misma, sino la redefinición de roles¹ por parte de los involucrados, al interior del aula; la adopción de un nuevo enfoque pedagógico; la diversificación de repertorios instruccionales, considerando métodos y técnicas para enseñar que necesitan ser manejadas por el cuerpo académico, tanto al interior como al exte-

Hay un cambio evidente en las relaciones entre tutor y aprendiz, que está directamente relacionado con el cambio de roles que se experimenta en una modalidad educativa mediada por tecnología.

rior del aula (Zhang, Zhao, Zhou & Numamaker Jr., 2004). Las habilidades desarrolladas por todos los actores (escritura, investigación, discriminación de la información, síntesis) están involucradas en este proceso educativo.

El uso y aplicación de la tecnología en este ámbito, ha transformado el proceso de la comunicación profesor-estudiante y estudiante-estudiante en un ir y venir interactivo que posibilita la democratización del aprendizaje, en tanto los medios tecnológicos permiten la conectividad, la integración y la transparencia de la información que se transmite y permite compartir todo tipo de ideas, conocimientos, propuestas de investigación, necesidades de capacitación, dudas e inquietudes que se desprenden de los más diversos puntos de vista de los actores involucrados (De Kerckhove, 2006).

Los estados emocionales y las experiencias por las que pasa una persona que está involucrada en un proceso de educación a distancia, han sido rigurosamente analizados en esta investigación; ya que es muy bien sabido que las emociones y las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en el éxito o fracaso de una persona, y durante experiencias de tipo profesional o académico (Hentea, Shea & Pennington, 2003).

La educación a distancia basada en nuevas técnicas de aprendizaje, dentro y fuera del aula, convierte al docente en un tutor; y al estudiante en un investigador proactivo, responsable de su propio aprendizaje. Ésta es la razón del porqué esta investigación tiene dos implicaciones: la emocional

¹ En la modalidad a distancia, el cambio de rol en el docente significa que su función principal es la de ser el facilitador del proceso; en el estudiante supone que es él quien dirige el proceso y se transforma en el verdadero protagonista de su propio aprendizaje (Cataldo, s.f.).

y la racional, las cuales se detallan a continuación.

La implicación emocional tiene que ver con el impacto interpersonal que experimentan los estudiantes y los maestros cuando se ven envueltos en una modalidad de aprendizaje a distancia. Según Cataldo (s.f.):

Los recursos tecnológicos (entornos virtuales de aprendizaje con todas las herramientas de interacción que ofrecen: acceso multimedia a los contenidos, foros, chat, etc.), en tanto espacios abiertos de comunicación, se convierten en los mediadores de los procesos de aprendizaje a través de las distintas actividades que permiten realizar.

Hay un cambio evidente en las relaciones entre tutor y aprendiz, que está directamente relacionado con el cambio de roles que se experimenta en una modalidad educativa mediada por tecnología; la presencia virtual de uno en el contexto del otro y el contacto humano “directo” a través de todos los canales de comunicación no verbal, gesticular y proxémica (estudio de signos no lingüísticos, que implican tiempo, espacio y movimiento), son claramente diferentes a las de una modalidad tradicional (Deden, 1998). Dichas condiciones, claramente establecen una transformación del proceso de aprendizaje: las variables involucradas, las causas y las consecuencias, son sólo algunas de las principales razones para el desarrollo de este estudio.

La implicación racional tiene que ver, por un lado, con el aprendizaje de los estudiantes por sí mismos; por el otro, con el conocimiento del modelo por parte del tutor o maestro, su adaptación a nuevas formas de trabajo, la apropiación y el dominio de técnicas e instrumentos empleados en la educación a distancia, para lograr una ex-

Diferentes metodologías toman lugar en un aula virtual, con la intención de lograr un proceso educacional efectivo y afectivo, así como evolucionar hasta alcanzar las diferentes habilidades para participar en una experiencia de educación a distancia.

periencia de aprendizaje creativa, completa, efectiva y diferente.

En esta investigación se hablará sobre la educación a distancia, refiriéndose a modalidades de aprendizaje que hacen uso de plataformas virtuales de aprendizaje, así como de videoconferencias. Se utilizaron como muestra tres instituciones ubicadas en la capital del país, que son algunas de las pioneras en este sistema educativo: UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México); IPN (Instituto Politécnico Nacional) e ITESM (Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey); aunque cabe mencionar que existen otras instituciones que ofrecen programas en estas modalidades con altos niveles de participación: Universidad de Guadalajara, Universidad de Colima, Universidad Iberoamericana, Universidad Veracruzana, entre otras.

No obstante que el número de universidades que ofrece la modalidad a distancia continúa creciendo (Shoniregun & Gray, 2003), es necesario analizar desde un punto de vista científico las diferencias que esta modalidad presenta, comparada con la tradicional. Diferentes metodologías toman lugar en un aula virtual, con la intención de lograr un proceso educacional efectivo y afectivo, así como evolucionar hasta al-

canzar las diferentes habilidades que los estudiantes y los maestros necesitan poseer para participar en una experiencia de educación a distancia.

Por otro lado, existen consecuencias vividas y relacionadas con el plano emocional, que ambos, maestros y estudiantes, pueden experimentar al utilizar dichos medios de aprendizaje. No importa a qué modalidad educativa nos estemos refiriendo, se trata de personas con diferentes sentimientos, expectativas y aspiraciones que no están limitadas a una experiencia de enseñanza-aprendizaje a distancia.

MÉTODO

Se estableció una metodología híbrida (cuantitativa-cualitativa) en esta investigación. Para obtener los datos, como técnica, se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas, de cuyo análisis se obtuvieron porcentajes y gráficas desde un punto de vista cuantitativo. Las preguntas aplicadas a los maestros fueron clasificadas a partir de las siguientes categorías:

a) Elementos cognitivos. Son las características que puede desarrollar una persona y que les permiten generar el conocimiento; por ejemplo, la capacidad de análisis y síntesis, las habilidades de investigación, escritura y sintaxis.

b) Elementos de logística. Se entiende por logística la organización del curso, la definición de los tiempos de entrega y procedimientos de envío y recepción de tareas, calificaciones, disponibilidad de la plataforma virtual de aprendizaje y asesoría en línea, ya sea técnica o pedagógica.

c) Elementos emocionales. Son los elementos subjetivos que presenta cada individuo, dependiendo de su personalidad y derivados de las experiencias vividas en un

proceso educativo en línea, tales como: satisfacción, dicha, felicidad, seguridad en sí mismos, amistad, rivalidad, frustración, entre otros.

Algunos indicadores, motivo del presente estudio y derivados de las categorías anteriormente descritas, son los siguientes: diferencias entre la enseñanza a distancia y la presencial, elementos que favorecen el aprendizaje, dificultades durante la enseñanza de cursos impartidos en esta modalidad; ventajas y desventajas que encontraron los tutores al impartir cursos en línea, estados emocionales por los que pasan cuando imparten cursos en línea; fallas y éxitos en la comunicación interpersonal.

Las preguntas aplicadas a los estudiantes fueron clasificadas a partir de las mismas categorías concebidas para los maestros, pero con un enfoque dirigido al aprendizaje: elementos cognitivos, elementos de logística y elementos emocionales. De ellas, se desprenden los siguientes indicadores: asimilación, aplicación y retención del conocimiento; sensibilidad ante los procesos educativos en ambientes virtuales; ventajas y desventajas al tomar cursos a distancia; percepción de las diferencias intelectuales, técnicas y de logística entre cursos presenciales y a distancia; dificultades de adaptación; fallas y éxitos emocionales e interpersonales antes, durante y después de la participación en un programa a distancia.

MUESTRA

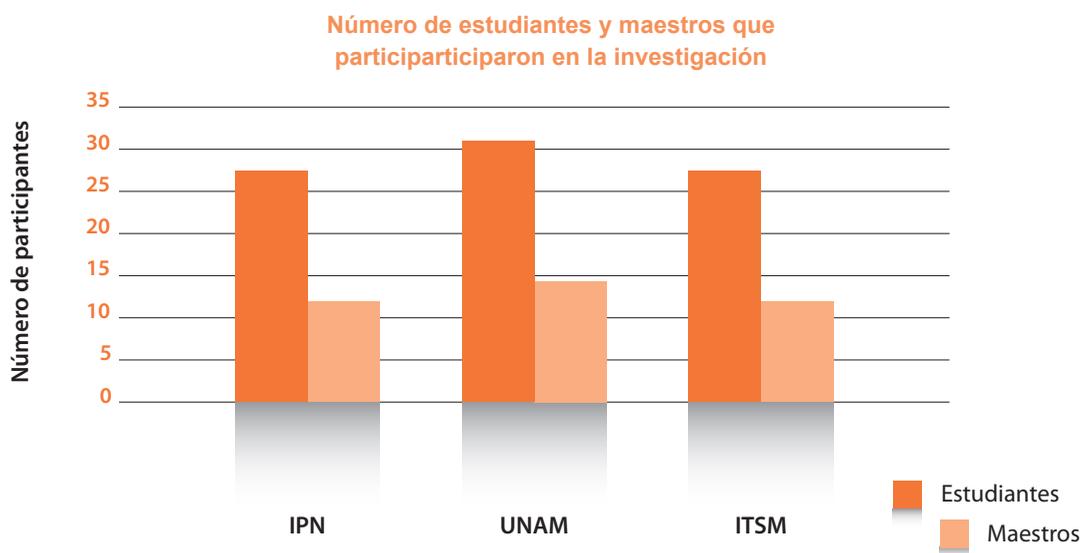
La muestra estuvo conformada por estudiantes y maestros inscritos en algún programa de aprendizaje a distancia en específico, ofrecido por tres de las principales instituciones en México que desarrollan cursos a distancia ya mencionadas

(UNAM, IPN e ITESM). A continuación se detalla el procedimiento: se accedió a las páginas web relativas a los programas ofrecidos; al administrador de cada programa se le pidió que otorgara una lista de personas que pudieran estar posiblemente interesadas en participar en la investigación; una lista de 178 direcciones de correos electrónicos, pertenecientes a maestros y alumnos inscritos en alguno de los programas, fue conformada, utilizando un método de una muestra no probabilística por conveniencia; el instrumento de medición (cuestionario abierto) fue enviado a todas las direcciones electrónicas; el 69.1% de los cuestionarios (85 estudiantes y 38 maestros) regresaron el instrumento contestado y la mayoría de las personas encuestadas mostraron especial interés en conocer los resultados de la investigación. La gráfica 1 muestra la distribución de los participantes por institución.

INSTRUMENTOS

De acuerdo a las categorías y los indicadores definidos en el método, se diseñó y se aplicó un cuestionario abierto de tipo estructurado, consistente en 25 preguntas abiertas y cerradas dirigidas a los maestros; para los estudiantes, se diseñó y se aplicó un cuestionario de 19 preguntas del mismo tipo, a una muestra no probabilística de personas involucradas en cursos en línea.

El instrumento fue enviado vía correo electrónico y los datos obtenidos, a través de los diferentes tipos de respuestas, fueron analizados, categorizados y cuantificados a través de gráficas. La clasificación y análisis de las respuestas tuvo dos vertientes: los temas cognitivos y de logística, por un lado; y los emocionales e interpersonales, por el otro. Éstos últimos constituyen el principal objetivo de esta investigación.



Gráfica 1. Distribución de estudiantes y maestros que participaron en la investigación, clasificados por la Institución de donde proceden.

DISEÑO

Se estableció un diseño de investigación híbrido no experimental. La muestra fue seleccionada por un método no probabilístico por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue cualitativa, por medio de un cuestionario abierto; y el análisis de datos fue desarrollado a partir de un paradigma cuantitativo-cualitativo.

PROCEDIMIENTO

Como primer paso en esta investigación, se definieron las variables, así como las dimensiones y las categorías con sus indicadores correspondientes, reflejados en el diseño de un instrumento de medición. Se diseñaron dos versiones distintas: una para los maestros, otra para los estudiantes.

La población fue seleccionada por un método no probabilístico por conveniencia, según la lista de correo electrónico que se formuló, correspondiente a las personas que se encontraban interesadas en participar en la investigación; por lo que, de forma aleatoria, fueron seleccionados algunos programas a distancia, tanto de maestría como de licenciatura, de las tres universidades de México: UNAM, IPN e ITESM.

Los dos instrumentos fueron enviados vía correo electrónico, explicando los objetivos de la investigación. De 178 cuestionarios, 123 fueron contestados y devueltos por los participantes (85 alumnos y 38 maestros), lo que se considera un buen porcentaje. La mayoría de los maestros, principalmente, mostraron especial interés en los resultados de este trabajo de investigación.

Las categorías de análisis, formadas al inicio de la investigación, fueron retomadas para hacer el análisis de datos. Se desarrolló pregunta por pregunta, llevando a cabo

el análisis de los instrumentos contestados por los estudiantes, en primera instancia; y en segunda, la de los maestros; esto con la finalidad de comparar las respuestas entre los dos grupos estudiados. Durante el análisis, se generaron gráficas por cada pregunta; posteriormente, se realizaron gráficas de tipo global, con la intención de generar conclusiones generales y precisas.

La relevancia de esta investigación es que se elaboraron reflexiones y recomendaciones generales al final del estudio, que tienen que ver no sólo con aspectos cognitivos y de logística, tales como el diseño instruccional, la plataforma virtual de enseñanza, los enfoques pedagógicos o didácticos; sino también con aspectos emocionales específicos que implica este tipo de modalidad, por mencionar algunos: estados emocionales por los que pasan los tutores cuando imparten cursos en línea; dificultades de adaptación; fallas y éxitos emocionales e interpersonales antes, durante y después de la participación en un programa a distancia. De esta manera se aborda un tópico poco investigado en el área de Tecnología Educativa.

RESULTADOS

Con la intención de desarrollar un análisis detallado de los resultados de esta investigación, las autoras dividieron las experiencias de los estudiantes de la de los maestros, para que las diferencias puedan ser mejor apreciadas.

Los estudiantes

Ventajas al tomar clases en línea

Los participantes se refirieron principalmente a la facilidad con que se accede al

La mayoría de los estudiantes opinaron que la disponibilidad y la preparación previa es necesaria para realizar tareas en computadora y así poder adaptarse rápidamente a un modelo de aprendizaje a distancia.

materiales del programa educativo; la disponibilidad 24/7; y a la flexibilidad del horario que para ellos representa en primer lugar (56%). En segundo nivel de importancia, mencionaron la posibilidad de estudiar desde su casa o desde la oficina, lo que muestra una apreciación por la libre administración de su tiempo y espacio (23%).

Desventajas de tomar clases en línea

Una de las desventajas fue el proceso de retroalimentación del maestro hacia los estudiantes, quienes lo señalan como lento y algunas veces ausente (46%), lo que genera sentimientos de impaciencia. Otra fue la imposibilidad de conocer físicamente al maestro y a otros estudiantes (21%); también hablaron del tipo de contacto que se da entre las personas involucradas, el cual se percibe impersonal al estar mediado por tecnología (17%). Por otro lado, en relación a la parte de logística, algunos estudiantes abordaron la desorganización de la clase, en el sentido de que se convierte en un aspecto desconcertante, pues la educación a distancia implica un proceso detallado de planeación (6%).

Aspectos que fueron iguales y aspectos que fueron distintos entre experiencias presenciales y a distancia

En este rubro, los aspectos expresados por los estudiantes fueron clasificados en emocionales, cognitivos y de logística. Con respecto a los primeros, se encontró como el más importante la resolución de dudas, debido a la imposibilidad de tener

una respuesta inmediata por parte del tutor, lo que emocionalmente implica impaciencia; y si el alumno presenta poco nivel de tolerancia, le genera frustración (34%). En cuanto al cognitivo, los estudiantes declararon la asimilación de los contenidos en un 21%, retención 23% y aplicación del conocimiento 19%, como iguales en las dos modalidades. En el tema logístico, la consulta de materiales (46%) se consideró igual en un curso presencial que en un curso a distancia; y la principal diferencia fue la ausencia del profesor (23%), que en la modalidad a distancia es una experiencia que impacta negativamente el estado emocional, pues causa frustración en los estudiantes.

Elementos implicados en el proceso de adaptación a un modelo de educación a distancia

La mayoría de los estudiantes opinaron que la disponibilidad y la preparación previa es necesaria para realizar tareas en computadora y así poder adaptarse rápidamente a un modelo de aprendizaje a distancia (33%); por otro lado, evitaron hablar de la frustración provocada por la forma en la que interactúan con la tecnología, al reconocerse poco capacitados en el dominio de las herramientas computacionales necesarias para el buen desempeño en el curso (17%), lo que en muchos casos genera deserción. También ponderaron y que es importante tomar en cuenta el modo en que evoluciona el aprendizaje en un nuevo contexto (24%).

Especialmente en lo que se refiere a clases vía satélite o sesiones por video enlace, consideraron que implican una participación especial, donde los estudiantes requieren manejar cámaras y micrófonos,

Algunos de los principales aspectos emocionales positivos que los estudiantes consideran son: el intercambio cultural (78%), trabajo colaborativo (68%), aprendizaje de otros idiomas y culturas (66%) y procesos efectivos de retroalimentación (54%).

además de habilidades relacionadas que deben ir evolucionando en este contexto. De acuerdo con la mayoría de los estudiantes, se percibe que los más seguros de sí mismos, tendrán un mejor desempeño durante su participación (36%).

Habilidades específicas que un estudiante que toma cursos en línea debe tener

En este aspecto, se les preguntó a los estudiantes sobre tres tipos de habilidades: técnicas, emocionales y cognitivas. Respecto a las primeras, precisaron habilidades relacionadas con el uso de las computadoras y de Internet (54%). Por el lado emocional, manifestaron que para concluir exitosamente un curso en línea, es necesario tener disponibilidad y seguridad en sí mismos (21%); permanecer abiertos a la nueva modalidad (17%); la importancia de conocer cómo comunicar y compartir ideas, impresiones y aportaciones personales (16%); así como del desarrollo de la auto confianza (14%).

Con respecto al tercer tipo de habilidades, las cognitivas, la más comentada fue la capacidad de análisis y síntesis (37%); en segundo lugar, las habilidades en investigación, escritura y sintaxis (26%). Las ideas señaladas por los estudiantes están muy relacionadas con el aprendizaje constructivista, donde el estudiante es responsable de su propio aprendizaje.

Formación necesaria antes de involucrarse en cursos impartidos en la modalidad de educación a distancia

El 60% de los estudiantes considera necesario tener un entrenamiento antes de tomar cursos en la línea; mientras el resto no piensa que sea una condición para involucrarse en esta modalidad. Entre los elementos considerados necesarios en el programa de entrenamiento y se encontraron, una vez más, las herramientas computacionales, por el lado técnico; por el cognitivo, el autodidactismo, teorías de aprendizaje, interpretación, inducción, deducción, metacognición, conceptualización, análisis, síntesis y habilidades de comunicación. Entre los aspectos emocionales, los estudiantes consideraron necesario capacitarse en aspectos de inteligencia emocional, tales como: asertividad, autoestima, empatía, autocontrol, motivación, etc.

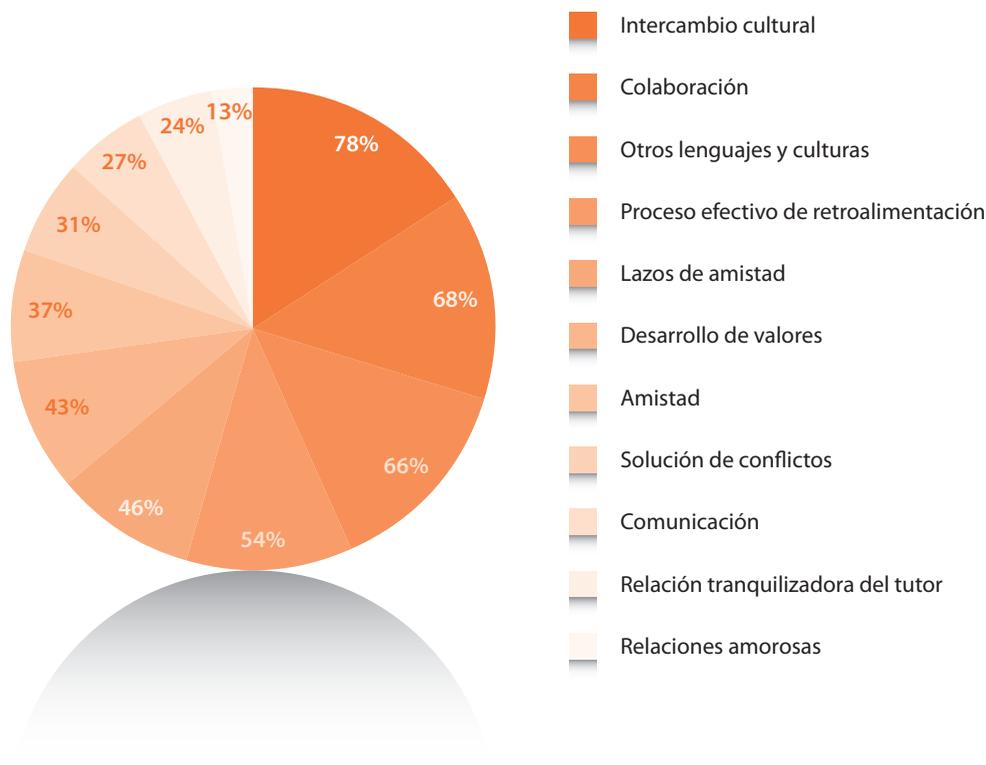
Debido al tema principal, que atañe directamente a esta investigación, las autoras buscaron una comunicación abierta con los participantes, e indagaron para obtener los elementos emocionales compartidos y vividos durante su experiencia de aprendizaje a distancia. Algunos de los más significativos están descritos en los siguientes párrafos.

Implicaciones emocionales positivas durante la experiencia de educación a distancia

Algunos de los principales aspectos emocionales positivos que los estudiantes relacionaron son: intercambio cultural (78%) en el que se comparten experiencias; trabajo colaborativo (68%), que genera socialización entre los participantes; aprendizaje de otros idiomas y culturas (66%), lo que implica satisfacción personal; procesos efectivos

de retroalimentación (54%); lazos fuertes de amistad con otros estudiantes y la curiosidad por conocerse (46%); desarrollo de ciertos valores como responsabilidad, autonomía, libertad de aprendizaje y administración de tiempo y espacio (43%); relaciones de orientación y amistad con el maestro (37%); resolución de conflictos entre ellos (31%); comunicación entre pares (27%); una relación tranquilizante con el tutor del curso, como un proveedor de ayuda (24%); relaciones amorosas (13%). (Gráfica 2).

Implicaciones emocionales positivas de estudiantes de la UNAM, IPN e ITESM, durante una experiencia de educación



Gráfica 2. Implicaciones emocionales positivas que los estudiantes expresaron haber encontrado mientras participaron en una experiencia de educación a distancia.

Los estudiantes sufren de estrés durante la resolución de exámenes en línea, cuando el tiempo es limitado; las fechas límites para entrega de trabajos, los ponen nerviosos; y padecen tensión por la espera de la respuesta de algún profesor.

Implicaciones emocionales negativas durante una experiencia de educación a distancia

Entre los principales aspectos emocionales negativos, los estudiantes señalaron: estrés durante la resolución de exámenes en línea, cuando el tiempo es limitado (75%); las fechas límites para entrega de trabajos los ponen nerviosos (47%); padecen tensión por la espera de la respuesta de algún profesor (46%); los procesos lentos de retroalimentación les provocan un sentimiento de ausencia del maestro (33%); experimentan rivalidad con algunos de sus compañeros (31%); les causa frustración no sólo las fallas técnicas que obstaculizan la comunicación con el maestro (31%), sino también la irresponsabilidad que muestran otros estudiantes (27%); aparece una sensación de pérdida de amistad cuando termina el curso (20%); a lo anterior se suma la nostalgia cuando ellos no encuentran a sus amigos en línea nunca más (11%).

Los maestros

Diferencia entre cursos a distancia y presenciales

Los maestros se refirieron tanto a distintas atmósferas (34%), como a diferentes métodos de enseñanza (33%) hablando de la comparación de las dos modalidades. Otros

temas mencionados fueron la falta de comunicación inmediata (31%) y la administración de tiempo, el cual es muy limitado y debe estar muy bien planeado para acceder a una clase efectiva (21%). Es muy importante concebir una estructura planeada, así como el número de sesiones necesarias para cada tema y actividad a desarrollar, según el programa (17%).

Adaptación a un modelo de enseñanza a distancia

Los maestros declararon tener algunas dificultades durante el proceso de adaptación a un modelo no presencial; sin embargo, la mayoría de ellos (91%) consideró tener un adecuado proceso de adaptación y el 9% declaró tener una capacidad de adaptación promedio.

Elementos implicados en la adaptación al proceso de un modelo de educación a distancia

En relación a los elementos implicados en la adaptación a un modelo de aprendizaje a distancia, hay una coincidencia entre maestros y alumnos; también hablan acerca de las buenas prácticas en el uso de la tecnología, para tener una adaptación eficiente en el proceso de educación a distancia (47%). Los maestros ponen especial énfasis a la habilidad de preparar y desarrollar materiales multimedia (34%).

Asimismo, consideran importante: ser flexible con los tiempos de entrega (trabajos y exámenes) y empático con las necesidades específicas del grupo o personales (28%), capacitarse en el uso de medios y recursos (17%), desarrollo de autoaprendizaje e investigación (15%), identificación y logro de objetivos de aprendizaje acordes con el tema (15%) y responsabilidad hacia su propia labor (11%).

Habilidades específicas de un profesor a distancia

Los maestros piensan que las habilidades principales son la comunicación oral y escrita (37%); una actitud asertiva y pedagógica hacia un número considerable de participantes (35%); considerar las características de los medios y tomar la mejor ventaja de ellos (21%); el dominio de cámaras, micrófono y un auditorio específico (20%); uso sincrónico de recursos (17%); la organización de materiales (14%), imaginación (11%) y creatividad para producir mensajes adecuados, efectivos y atractivos (11%).

Necesidades de capacitación antes de enseñar en línea

El 82% de los maestros están de acuerdo en que la capacitación es una fase necesaria antes de impartir cursos en línea. Entre algunas de las necesidades específicas, mencionan: habilidades de comuni-

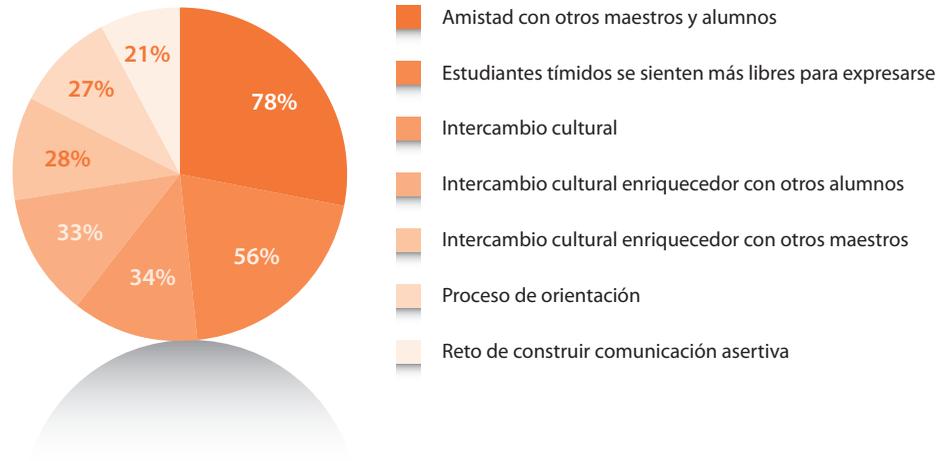
cación en medios electrónicos y digitales, relación con un contexto diferente, habilidades en computación, diseño eficiente de clases y un adecuado uso de la tecnología.

Implicaciones emocionales positivas durante una experiencia de educación a distancia

Algunos de los principales aspectos positivos emocionales a los que los maestros se refieren son: amistad con otros maestros y estudiantes, al trabajar de forma colaborativa (78%); estudiantes tímidos que en una clase presencial regularmente no participan, en la modalidad virtual se sienten más libres para comunicarse (56%); intercambios culturales que enriquecen el proceso de aprendizaje (34%); cuando se desarrollan cursos por largos periodos, los actores desarrollan lazos afectivos, y puede suceder que el tutor sienta responsabilidad emocional hacia los problemas de sus estudiantes (33%); con el trabajo colaborativo y colegiado, se puede lograr un intercambio enriquecedor con otros maestros (28%); la coevaluación a través de las participaciones en los foros, genera procesos enriquecedores de orientación e intercambio de conocimientos (27%); la construcción social del conocimiento es un reto interesante mediante la comunicación asertiva entre los estudiantes y el tutor (21%) (Gráfica 3).

Los maestros valoran positivamente la amistad con otros maestros y estudiantes, y el que estudiantes tímidos, que en una clase presencial regularmente no participan, en la modalidad virtual se sienten más libres para comunicarse.

Implicaciones emocionales positivas durante una experiencia de educación a distancia



Gráfica 3. Implicaciones emocionales positivas que los maestros expresaron haber encontrado durante la experiencia vivida en la modalidad de educación a distancia.

Implicaciones emocionales negativas durante la experiencia de educación a distancia

Los siguientes son algunos de los principales aspectos relacionados con emociones negativas, a los que los maestros se refirieron: soledad al trabajar frente a una computadora (31%); incertidumbre e imposibilidad de verificar si es el mismo estudiante quien realiza todo el trabajo (29%); ausencia de algunos estudiantes durante el proceso y reaparición al final del curso (29%); pérdida de buenos estudiantes, que enriquecen el proceso de enseñanza (27%); procesos de negociación poco saludables cuando el estudiante busca obtener una mejor calificación o aplazar una fecha de entrega, una vez que ya ha tenido diversas oportu-

nidades (20%); relaciones de amistad que se pierden cuando el curso termina (13%); desilusión cuando la experiencia se percibe como un fraude al no haber logrado los objetivos de aprendizaje planteados por la institución (12%).

DISCUSIÓN

A partir de esta investigación, se han generado algunas conclusiones, entre las que sobresalen las diferencias entre los grupos de estudiantes que participaron en ella. Por ejemplo, los estudiantes involucrados en cursos a distancia provenientes del IPN y del ITESM ponen más énfasis en la importancia de resolver los problemas que tienen que ver con aspectos técnicos y logísticos,

que dificultan el óptimo funcionamiento de los cursos. En cambio, los estudiantes de la UNAM otorgan más importancia a problemas de comunicación con los maestros. Cuando se comparan aspectos en cursos presenciales y cursos a distancia, los alumnos de la UNAM destacan aspectos emocionales e intelectuales; los estudiantes del IPN resaltan los temas relacionados con tópicos de tipo intelectual, en tanto que los del ITESM se enfocaron en aspectos intelectuales y de logística. Los aspectos anteriores indican una clara diferencia de perfiles entre las instituciones, el cual también se refleja en el modelo educativo no presencial.

Otra importante diferencia tiene que ver con los elementos que deben considerarse necesarios en la capacitación, y que conviene formen parte del proceso de educación a distancia. Los estudiantes del ITESM se enfocaron en las habilidades tecnológicas y cognitivas, tales como el análisis, la síntesis, la deducción, la inducción y la abstracción. Los estudiantes del IPN tienden a hablar sobre habilidades de escritura y de sintaxis, como análisis y síntesis. Los estudiantes de la UNAM manifiestan estar dispuestos y abiertos al cambio; así como interés en las habilidades de comunicación y el impulso en la investigación. Todos estos aspectos muestran los diferentes perfiles de los estudiantes involucrados en la investigación.

Se encontró una mayor capacidad de adaptación a un modelo no presencial de enseñanza, por parte de los alumnos en comparación con los maestros. Así mismo, los maestros destacaron las técnicas de enseñanza como una de las principales diferencias entre ambas modalidades de aprendizaje, mientras que los alumnos le dieron más peso a la comunicación y al aspecto tecnológico. En general, los

maestros se encuentran más preocupados por las fallas en el diseño pedagógico de las clases que por las fallas de la tecnología en sí, pues consideran que existen medios alternos que pueden resolver lo técnico, mas lo pedagógico no es sustituible (Zhang et al, 2004). Por otro lado, les preocupa, al igual que a los alumnos, la poca interacción alumno-maestro y la tardía recepción y respuesta a dudas que puedan surgir de las sesiones.

A los estudiantes les inquieta la falta de interacción entre ellos y sus maestros, y el retraso en la recepción de las respuestas a sus dudas después de cada sesión desarrollada (Deden, 1998). Toda la población de estudiantes declaró haber aprendido eficientemente a través de los cursos a distancia, mientras que el 64% de los maestros declaró que efectivamente los cursos a distancia generan aprendizaje; el 27% restante permaneció neutral ante esta consideración.

Al hablar de aspectos emocionales, los maestros y estudiantes consideran la amistad y los lazos interpersonales, desarrollados durante el curso, como un aspecto muy importante para todos los actores involucrados, que genera sentimientos de identificación y apoyo (Hentea et al, 2003). Los estudiantes manifestaron interés por el intercambio cultural, la colaboración entre ellos y la retroalimentación por parte tanto de los mismos compañeros como del tutor. Los maestros expresaron especial interés por la timidez manifiesta de algunos estudiantes, misma que puede ser superada a través de la comunicación “anónima”, mediada por tecnología; y la responsabilidad profesional que tienen para atender los problemas de los estudiantes y el intercambio cultural, como el más positivo de los aspectos, mientras impartían cursos en línea.



Si bien el trabajo en educación a distancia es muy individualista, se debe promover el trabajo de grupo; con la interacción del estudiante con su grupo se abandona, por lo menos temporalmente, ese sentimiento de soledad.

Como resultado de estas conclusiones, algunas recomendaciones serían las siguientes: si bien el trabajo en educación a distancia es muy individualista, se debe promover el trabajo de grupo; con ello se extiende más allá del individuo y surge la interacción del estudiante con su grupo, abandonando, por lo menos temporalmente, ese sentimiento de soledad.

Por otro lado, es necesario estimular la socialización por conducto de diferentes canales, para que los estudiantes y maestros puedan conocerse más y mejor a través de comunicación formal e informal (combinando chat, videoconferencia, teléfono y otros medios; por ejemplo, algunas universidades como la de Perugia, en Italia, en la plataforma virtual de aprendizaje activan una “cafetería virtual”, donde los alumnos socializan y se conocen entre sí, aunque estén geográficamente dispersos en cualquier parte del mundo, así desarrollan la identificación entre individuos o grupos de individuos); com-

binar sesiones a distancia con encuentros presenciales para promover la cercanía y el afecto; a los maestros que están a cargo de numerosos grupos o de un grupo numeroso, proveerlos de apoyo de otros facilitadores, dividiendo a los estudiantes en grupos más pequeños para atender sus necesidades de una forma más rápida y oportuna; variar el estímulo de los mensajes a través de aplicaciones de diferentes medios y desarrollar materiales creativos y efectivos (Zhang et al, 2004); estimular a los estudiantes conociendo e identificando los factores que motivan al ser humano, analizando las características de la audiencia para determinar los requerimientos motivacionales, seleccionando las tácticas apropiadas (Akdemir, 2008). Cabe mencionar que la motivación, sobre todo en los adultos, se mantiene cuando el estudiante piensa que el entrenamiento le sirve específicamente a él.

Con respecto a las instrucciones que se den para realizar una actividad de un curso

en línea, los maestros deben ser sensibles a la motivación y valores de los estudiantes, proveyendo la oportunidad de logros personales, actividades cooperativas, responsabilidad de liderazgo y modelos con roles positivos. Los estudiantes deben tener confianza en sus habilidades con la intención de mantenerse motivados, el miedo al fracaso puede contrarrestarse si se les proporcionan

experiencias de éxito que sean significativas para ellos en el proceso educativo. Para lograr la satisfacción, que varía de forma muy personal, hay que fomentar en el estudiante sentimientos positivos acerca de sus experiencias de aprendizaje, a través de premios reales o simbólicos, así como incentivos, lo cual se verá reflejado al final del camino en resultados exitosos. *a*

BIBLIOGRAFÍA

- Akdemir, O. & Colakoglu, O. (2008). *Motivation in b-learning courses*. Turkey: Zonguldak Karaelmas University.
- Benbunan-Fich, R. (2002). Improving education and training with IT. *Commun. ACM*. Consulta en línea [abril 18 de 2008]: <http://doi.acm.org/10.1145/508448.508454>.
- Berghel, H. & Sallach, D. L. (2004). A paradigm shift in computing and IT education. En *Commun. ACM*. Consulta en línea [abril 18 de 2008]: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=990685&coll=ACM&dl=ACM&CFID=6092754&CFTOKEN=63103570>
- Cataldo, S. (s.f.). El tutor y los medios tecnológicos en EAD. *Signos Universitarios*. Universidad del Salvador. Consulta en línea [febrero 25 de 2009]: <http://www.salvador.edu.ar/vrid/publicaciones/revista/cataldo.htm>
- Comezana Portilla, O. y García Peñalvo, F. J. (2005). *Plataformas para educación basada en web: herramientas, procesos de evaluación y seguridad*. Salamanca: Departamento de Informática y Automática. Salamanca, Universidad de Salamanca. Consulta en línea [octubre 16 de 2008]: <http://tejo.usal.es/inftec/2005/DPTOIA-IT-2005-001.pdf>
- Deden, A. (1998). Computers and systemic change in higher education. *Commun. ACM*. Consulta en línea [abril 18 de 2005]: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=268116&coll=ACM&dl=ACM&CFID=6092754&CFTOKEN=63103570>
- De Kerckhove, D. (2006) *Cibercultura promoviendo la acción social y el desarrollo. Comunidad cibervoluntarios*. Consulta en línea [febrero 24 de 2009]: <http://www.cibervoluntarios.org/report/pdfs/Derrick-deKerckhove.pdf>
- Hentea, M.; Shea, M. J. & Pennington, L. (2003). A perspective on fulfilling the expectations of distance education. *Commun. ACM*. Consulta en línea [mayo 2 de 2008]: <http://doi.acm.org/10.1145/947121.947158>
- Leiner, B. M.; Cerf, V. G.; Clark, D. D.; Kahn, R. E.; Kleinrock, L.; Lynch, D. C. & et al. (1997). The past and future history of the Internet. *Commun. ACM*. Consulta en línea [abril 18 de 2008]: <http://doi.acm.org/10.1145/253671.253741>
- Norris, C.; Soloway, E. and Sullivan, Terry (2002). Examining 25 years of technology in U.S. education. *Commun. ACM*. Consulta en línea [abril 28 de 2008]: <http://doi.acm.org/10.1145/545151.545166>
- Shackelford, R. L. (1990). Educational computing: myths versus methods—why computers haven't helped and what we can do about it. In *Proceedings of the Conference on Computers and the Quality of Life*. George Washington University. Consulta en línea [mayo 26 de 2009]: <http://doi.acm.org/10.1145/97344.97413>
- Shoniregun, C. A. & Gray, S.-J. (2003). Is E-learning really the future or a risk? *Commun. ACM*. Consulta en línea [mayo 2 de 2008]: <http://doi.acm.org/10.1145/777947.777948>
- Soloway, E. & Wallace, R. (1997). Does the Internet support student inquiry? Don't ask. *Commun. ACM*. Consulta en línea [abril 18 de 2008]: <http://doi.acm.org/10.1145/253769.253771>
- Zhang, D.; Zhao, J. L.; Zhou, L. & Nunamaker Jr., J. F. (2004). Can e-learning replace classroom learning? *Commun. ACM*. Consulta en línea [mayo 2 de 2008]: <http://doi.acm.org/10.1145/986213.986216>