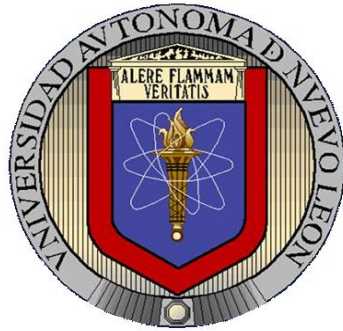


# **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



## **ELEMENTOS CRÍTICOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CURSOS ONLINE**

**T E S I S**

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

POR

**DANIEL GARCÍA SANTOS**

Octubre de 2011

MONTERREY, N. L.

# HOJA DE APROBACIÓN

## ELEMENTOS CRÍTICOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CURSOS ONLINE

Director de la Tesis

---

Ernesto Rocha Ruiz, Ph.D.

## **DEDICATORIA**

Gracias a mi familia por ser el motor que me impulsa en mi desarrollo profesional, por darme la entereza y fortaleza para concluir esta maestría. A dios por darme la salud y vida necesaria para seguir preparándome.

Gracias a mis padres Antonio García Esparza y Laura Santos Guerra por darme el mejor ejemplo de vida, ya que he contado siempre con su apoyo incondicional y consejos que me han servido en mi preparación profesional.

Gracias a mi hermana Erika García Santos por su apoyo y comprensión en todos los momentos de mi vida, y a mi familia en general por su paciencia y amor.

**Daniel García Santos**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Autónoma de Nuevo León; por ser forjadora de profesionistas e investigadores.

A la Facultad de Ciencias de la Comunicación por permitirme aprovechar todos los espacios y recursos, a los compañeros participantes en esta investigación, gracias por ayudarme alcanzar la culminación de una fase más de mi vida profesional y académica.

A la MES. Lucinda Sepúlveda García Directora de la Facultad de Ciencias de la Comunicación por su apoyo en la culminación de esta Maestría.

A mi director de tesis el Ph. D. Ernesto Rocha Ruiz por compartir sus conocimientos, aconsejarme y guiarme en la culminación de mis estudios de maestría.

A todos aquellos que desinteresadamente me ayudaron en todo momento, les agradezco su fe y esperanza en mí, y a todos los que en algún momento de mi vida fueron ejemplo para seguir superándome profesionalmente, gracias por su apoyo.

# RESUMEN

Lic. Daniel García Santos

Fecha de Graduación: octubre de 2011

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

Título: ELEMENTOS CRITICOS EN LA IMPLEMENTACION DE CURSOS ONLINE

Número de páginas: 147

Candidato para el grado de Maestría  
en Ciencias de la Comunicación

Área de estudio: Ciencias de la Comunicación

## **Propósito y método de estudio**

El propósito de la presente investigación fue identificar los elementos críticos en la implementación de cursos *online* para describir los elementos de mayor importancia identificando su relación, y construir un modelo que describa esta realidad. Para lograr este propósito se utilizaron las técnicas de *Focus Group* y la Entrevista semi-estructurada. Se empleó una muestra dirigida en la que participaron 18 especialistas que imparten cursos en línea. Las percepciones de los expertos constituyeron los datos que, en forma de respuestas libres, se analizaron conforme a la técnica de análisis de contenido y se agruparon tomando en cuenta la similitud semántica para formar categorías de análisis y derivar resultados.

## **Contribuciones y conclusiones:**

La contribución más relevante del presente trabajo fue la identificación de diez elementos críticos. Estos elementos críticos fueron: (1) foros, (2) retroalimentación, (3) plataforma, (4) participación, (5) indiferencia, (6) facilitador, (7) autodidacta, (8) ansiedad, (9) mayor matrícula y (10) trabajar. Con base en estos hallazgos fue posible establecer un ordenamiento y construir un modelo que describe esta realidad.

FIRMA DEL ASESOR: \_\_\_\_\_  
Ernesto Rocha Ruiz, Ph. D.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Portada	i
Hoja de aprobación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Índice de contenidos	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>Capítulo</b>	
I. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	1
Introducción	1
Planteamiento del problema	5
Declaración del problema	6
Propósito de la investigación	7
Objetivos de la investigación	8
Importancia y justificación del estudio	8
Supuestos básicos	10
Limitaciones	10
Delimitaciones	11
Definición de términos	11
Resumen y Proyección	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
Introducción	15
Conceptualización de la Educación a Distancia	16
La Educación en línea es Educación a Distancia	17
Definición de la Educación a Distancia	20
Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación	23
¿Qué es la Educación en línea?	25
Factores claves en la implementación de la educación en línea	27
Cambio de rol	32
El nuevo rol del alumno	34

III.	PROCESO METODOLÓGICO	40
	Resumen del problema	40
	Tipo de investigación	42
	Procedimiento para recabar datos	43
	Focus Group	43
	Entrevista semi - estructurada	47
	Diseño de instrumentos	48
	Prueba piloto	49
	Población y Muestra	49
	Invitación personalizada	51
	Técnica para el análisis de los datos	51
	Resumen y proyección	53
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	54
	Introducción	54
	Primer objetivo: identificación de los elementos críticos en la implementación de los cursos online	57
	Conclusión del primer objetivo	67
	Segundo objetivo: Descripción de los elementos de mayor importancia	68
	Descripción de los elementos como responsabilidad de la institución	70
	Mayor matrícula	70
	Ahorro de recursos	72
	Deserciones	73
	Maestros capacitados	74
	Competitividad	76
	Descripción de los elementos como responsabilidad del maestro	79
	Cumplir con el programa	79
	Personalización	80
	Facilitador	81
	Foros	82
	Retroalimentación	83
	Descripción de los elementos como responsabilidad del alumno	88
	Participación	88
	Indiferencia	90
	Ansiedad	92
	Trabajar	94
	Autodidacta	95

Descripción de los elementos presentes en los recursos	98
Falta de programas	98
Fuera de tiempo	99
Plataforma	100
Cursos bien diseñados	102
Conclusión del segundo objetivo	105
Tercer objetivo: Modelo interactivo de la educación online	105
La institución como elemento crítico	108
El maestro como elemento crítico	109
El alumno como elemento crítico	110
Los recursos como elementos críticos	111
Conclusión del tercer objetivo	112
V. RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
Resumen	113
Antecedentes del problema	113
Propósito de la investigación	114
Objetivos de la investigación	115
Proceso metodológico	116
Diseño de investigación	127
Resultados de la investigación	118
Conclusiones	124
Recomendaciones	125
LISTA DE REFERENCIAS	127
APÉNDICES	
1. Invitación para participar en Focus Group	140
2. Invitación para participar en Entrevista semi - estructurada	142
3. Guía de preguntas para Focus Group y Entrevista semi - estructurada	144
CURRICULUM VITAE	147



## LISTA DE TABLAS

1	Elementos críticos para la implementación de los cursos online.	58
2	Descripción de los elementos mencionados por los expertos como responsabilidad o función de la institución.	78
3	Descripción de los elementos mencionados por los expertos como responsabilidad o función del maestro.	87
4	Descripción de los elementos mencionados por los expertos como responsabilidad o función del alumno.	97
5	Descripción de los elementos mencionados por los expertos que están presentes en los recursos.	104
6	Elementos de mayor relevancia en la implementación de los cursos online.	106

## LISTA DE FIGURAS

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 1  | Categorías de análisis para el estudio de los elementos críticos en la implementación de los cursos online. | 69  |
| 2. | Modelo interactivo de la educación online.  | 108 |

## **CAPÍTULO I**

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

#### **Introducción**

En el siglo XXI, debido al impacto de la sociedad de la información y del conocimiento, o simplemente porque las personas deben de readaptarse a nuevas situaciones laborales, académicas y personales, estamos inmersos en un cambio de hábitos de los individuos que se está reflejando en los procesos educativos. Así, y especialmente a medida que la edad de los estudiantes aumenta y con ellas las responsabilidades a que están sujetos, la necesidad de ofrecer sistemas de formación que superen los obstáculos generados por los desplazamientos o por la falta de tiempo para asistir a clases se hace cada vez más evidente (Sangrá, 2002).

En este mismo orden de ideas es preciso señalar que los sistemas educativos de las instituciones de educación superior están experimentando cambios muy notorios que impactan en la formación de los profesionistas del siglo XXI (González, 2006). Cabe destacar que la UNESCO desde 1998 presentó una serie de necesidades producto de de la era actual, que dan pautas para la consolidación de la educación, mencionando lo siguiente: Se estima que la prolongación de la educación a lo largo de toda la vida sin limitarla a los muros de la escuela conlleve a una reestructuración global de la enseñanza.

Por lo tanto es importante señalar el reto de atender al explosivo crecimiento de la población en edad escolar, sobre todo en la educación superior, absorbiendo a los miles de estudiantes que se incorporaran, además de aquellos que por diversas razones no se han incorporado a estos estudios (Basabe, 2007). Otro aspecto de relevancia es la afirmación que hace el plan nacional de desarrollo 2007 - 2012 donde menciona que:

“La educación es un gran motor para estimular el crecimiento económico, mejorar la competitividad e impulsar la innovación. Para esto, los programas de estudio deben ser flexibles y acordes a las necesidades cambiantes del sector productivo y a las expectativas de la sociedad. Los métodos educativos deben reflejar el ritmo acelerado del desarrollo científico y tecnológico y los contenidos de la enseñanza requieren ser capaces de incorporar el conocimiento que se genera constantemente gracias a las nuevas tecnologías de información”

Aunado a esto, es importante resaltar el apunte que hace la ANUIES desde 2004, “El desarrollo de la educación superior en México y el mundo ha obedecido básicamente a la necesidad de proporcionar una mayor cobertura en respuesta a la creciente demanda de los servicios educativos”. En la actualidad, las nuevas formas audiovisuales para la transmisión y conservación del conocimiento, no solo han transformado las formas comerciales y de entretenimiento, sino también han cambiado la forma en que se enseña y aprende (Carey, 1996).

Así mismo es importante señalar que la UNESCO ha resaltado la aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación e información en apoyo a los procesos educativos, destacando la forma en que la tecnología ha modificado las formas de elaboración, adquisición, y transmisión del conocimiento.

El mundo global, el avance tecnológico y la escasez de tiempo dedicado al estudio motivan a las universidades a ofrecer nuevas alternativas de aprendizaje. Las personas buscan un sistema mas dinámico y flexible que les permita tener educación formal, similar a la que se imparte en el método tradicional (Valdez, 2007).

Ante esta dinámica, el sistema educativo en México sobre todo en la educación superior ha desarrollado nuevos modelos educativos que han permitido crear ambientes de aprendizaje en los cuales el estudiante tiene la posibilidad de obtener conocimiento a través de la distancia y el tiempo, así como de estructuras flexibles que posibiliten el acceso al conocimiento además de la recopilación y almacenamiento de la información.

De esta manera las tecnologías de la comunicación e información han contribuido al desarrollo de diversas modalidades de enseñanza. La importancia de la educación, mediante el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información como factor para lograr el desarrollo sustentable ha sido un punto de acuerdo en los debates sobre el futuro de las instituciones de educación superior en México (Fuentes, 2007).

En el ámbito de la educación superior, el desarrollo de esta sociedad del conocimiento precisa de estructuras organizativas flexibles que posibiliten tanto un amplio acceso social al conocimiento, como una capacitación personal crítica que favorezca la interpretación de la información y la generación del propio conocimiento (Ferro, Martínez & Otero, 2009). En este nuevo panorama, la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) reconociendo la transformación social y educativa a nivel mundial, esta involucrando modalidades de enseñanza revalorando estos procesos para cumplir con los objetivos primordiales de formar profesionistas con los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para afrontar los nuevos retos, brindando una opción académica, formal y flexible, involucrando las nuevas tecnologías de la comunicación e información.

Además la UANL pretende expandir el acceso a una educación formal y continua a todas aquellas personas que por diversas razones de tiempo y espacio no lo han logrado, contribuyendo así al replanteamiento del proceso enseñanza – aprendizaje.

## Planteamiento del Problema

Ahora se habla a nivel internacional de la educación a distancia como un paradigma educativo emergente, y del aprendizaje *online* como una de las modalidades más relevantes (González, 2007). Los cursos *online* permitirán ampliar y diversificar las ofertas educativas en las universidades públicas y privadas del país. En estos momentos como denotan diferentes organismos internacionales, se puede afirmar que la educación a distancia y en concreto la educación *online* es un tipo de educación que se encuentra en el núcleo de los intereses de muchas instituciones educativas que adoptan de manera creciente modalidades de educación a distancia, dado que ven en las mismas un público creciente (Barbera, 2007).

La educación *online* esta creciendo a un ritmo acelerado por las grandes ventajas que ofrece. En todos los países del mundo, este nuevo modelo esta ya implantado en la mayoría de las empresas y en las grandes universidades publicas y privadas del país (Rocha, 2007). Bajo esta perspectiva se hace notorio la necesidad de contar con referencia bibliográfica que muestre los elementos más relevantes en la implementación de cursos, involucrando las nuevas tecnologías de la comunicación e información, además de una guía que muestre la importancia de cada elemento y así lograr el proceso de enseñanza – aprendizaje. Es por eso que esta investigación se enfoco a identificar con la ayuda de especialistas los elementos críticos de los cursos *online*, así mismo describir los factores de mayor importancia, además de establecer un ordenamiento que permita construir un modelo que represente esta realidad.

Es así como la presente investigación cobra importancia debido a la incorporación de este paradigma educativo en los ejes rectores del modelo académico de la UANL. En este contexto la presente investigación pretende arrojar evidencia científica, ya que tiene como objetivo principal, identificar, conocer, analizar y describir los elementos que intervienen en la implementación de cursos online.

### **Declaración del Problema**

Tomando como referencia la afirmación de Kerlinger (2002), donde menciona que el problema debe de estar formulado claramente y sin ambigüedades como pregunta, se hace la declaración del problema que guía la investigación mediante la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los elementos críticos en la implementación de cursos *online*?

El estudio que a continuación se presenta identifica elementos de un sistema y brinda alternativas que están orientadas a la solución del problema que se enfrenta por parte de las instituciones educativas al implementar cursos online y ofrecer una nueva modalidad de estudio. Se considera que la identificación de los elementos críticos para la implementación de cursos *online* contribuirá al éxito del proceso de enseñanza–aprendizaje. Además se fortalecerán las estrategias didácticas de estudio, debido a que con esto se ofrecerán nuevos modelos educativos con mayor interacción entre maestro y alumno. Es así como de acuerdo al planteamiento de esta pregunta, el tipo de investigación apuntó hacia la exploración y descripción del fenómeno, más que al análisis y descubrimiento de sus causas.



Además de definir los objetivos concretos de la investigación, es conveniente plantear a través de una o varias preguntas el problema que se estudiará (Sampieri, Fernández & Baptista, 2006). Por lo tanto, se formularon las siguientes preguntas subordinadas con la intención de dar en conjunto una respuesta suficiente a la pregunta central, como lo recomienda Grajales (1996).

1. ¿Cuáles son los elementos mas relevantes en los cursos *online*?
2. ¿Cómo se relacionan cada uno de estos elementos para su descripción?
3. ¿Cómo ordenan los expertos los elementos relevantes de los cursos *online*?
4. ¿Cómo se pueden agrupar estos elementos para construir un modelo funcional que proporcione una visión comprensiva de esta realidad?

### **Propósito de la Investigación**

En el presente estudio el propósito consistió en identificar cuales son los elementos críticos en los cursos *online*, describir los elementos de mayor importancia para identificar su relación, además de establecer un ordenamiento para construir un modelo que describa esta realidad. Para tal fin se contó con la participación de especialistas en educación a distancia y cursos online. Como resultado de este estudio se logró construir un modelo que describe la realidad de los curso *online*.

En este sentido, el modelo resultado de este estudio, es una aportación original para el diseño de cursos *online*. Esto con el fin de contribuir con evidencia para ampliar el conocimiento y así ofrecer posibles soluciones en la implementación de cursos *online* en la UANL.

## **Objetivos de la Investigación**

Los objetivos tienen que expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación y deben de ser susceptibles de alcanzarse (Rojas, 2001). Por lo tanto, los objetivos primordiales de este estudio son identificar y describir los elementos críticos en la implementación de los cursos *online*, así mismo pretende establecer un ordenamiento de estos elementos de acuerdo a la importancia que tiene cada uno de ellos para lograr el éxito en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

El presente estudio trabajó con tres objetivos específicos, los cuales se presentan en forma de enunciados acordes con el propósito general del estudio que son los siguientes:

1. Identificar de acuerdo a la percepción de los especialistas los elementos críticos de los cursos *online*.
2. Describir con la ayuda de los especialistas los elementos de mayor importancia, identificando la relación de cada uno de ellos.
3. Establecer un ordenamiento con la finalidad de construir un modelo que describa esta realidad.

## **Importancia y justificación del estudio**

La importancia de esta investigación se puede justificar tanto por el aspecto teórico como por el práctico; es decir, desde una perspectiva teórica debido a que los hallazgos de la investigación serán de gran utilidad para el avance científico en cuanto a la posibilidad de construir investigaciones mas

profundas de tipo causal explicativas, ya que esta investigación es de tipo explorativa y descriptiva, además esta investigación contribuirá a una comprensión mas amplia de los cursos *online* como un fenómeno de gran utilidad para las instituciones educativas de educación superior del país.

En el aspecto práctico, los resultados de esta investigación contribuyen a la implementación de los cursos *online*, ya que al identificar y describir los elementos de mayor relevancia, las instituciones de educación superior podrán establecer las directrices para llevar a cabo los cursos *online*. Es así como se puede afirmar que esta investigación adquiere una relevancia especial, no solo para las instituciones, sino también para los maestros que imparten los cursos *online*, ya que mediante la descripción de los elementos pueden identificar fácilmente los recursos necesarios para tener éxito en el proceso de enseñanza – aprendizaje y así contribuir a la eficiencia terminal en los cursos *online*. Por su parte la Universidad Autónoma de Nuevo León, se beneficiará con los resultados de este estudio ya que podrá usarlos en la implementación de cursos *online* encaminados a satisfacer una necesidad de la sociedad contemporánea.

De esta manera la UANL se mantendrá a la vanguardia con modernos y flexibles sistemas educativos acordes con los objetivos principales de su modelo educativo y alcanzar la visión 2012. Finalmente esta investigación será de gran utilidad para la sociedad mexicana en general por que contribuirá al progreso de los sistemas educativos que en el país han adoptado la modalidad de cursos *online*.

### **Supuestos básicos**

El presente estudio tuvo como punto de partida los siguientes supuestos básicos:

1. Mediante la opinión de los expertos es posible inferir los elementos críticos para tener éxito en el proceso de enseñanza – aprendizaje.
2. La percepción de los expertos en relación con su área de especialización se considera como un criterio que posee una validez y credibilidad aceptable.
3. La opinión de los expertos tiene validez y credibilidad solo en su área de especialización y es de gran utilidad para determinar líneas de conducta o fundamentar estándares de competencia en torno a un área de interés. Los expertos que constituyen la muestra de la investigación comparten las mismas características de la población.

### **Limitaciones**

La presente investigación se encontró con escasa literatura en lo relativo a la enseñanza online producto de estudios científicos en México. Los trabajos encontrados fueron en su mayor parte ensayos o informes sobre cursos *online*. Esto refleja que es incipiente la investigación científica en este campo. Por lo tanto, el estudio se enriqueció con literatura proveniente del extranjero y con los materiales de ponencias presentadas en congresos nacionales e internacionales.

## **Delimitaciones**

Hay diversos factores interrelacionados en la Educación a Distancia como lo son: la institución que imparte el curso, los docentes, los estudiantes, los medios tecnológicos utilizados, el diseño instruccional además de los programas y plataformas.

Tomando en cuenta esta diversidad de factores, fue necesario delimitar el campo de la presente investigación al ámbito de la educación a distancia en su modalidad *online*, así mismo el propósito de este estudio se concretó a analizar los elementos críticos de los cursos *online* desde una perspectiva sistémica reconociendo a los docentes y estudiantes como actores principales de este proceso educativo.

De esta manera, se identificaron y describieron solamente los factores relevantes de la implementación de los cursos *online* en torno a estos participantes. Debido a que el estudio evaluó solamente las percepciones de un grupo de expertos del estado de Nuevo León y la muestra no fue al azar sino dirigida, los resultados no pueden ser generalizados.

## **Definición de términos**

Es importante definir y precisar los conceptos utilizados en esta investigación ya que es de vital importancia establecer una comunicación clara y precisa con el lector. Además es evidente que cada disciplina tiene un vocabulario especializado, por lo que para efectos del presente estudio los términos mas relevantes son los siguientes:

*Aprendizaje:* es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades, actitudes o valores, a través del estudio, la experiencia o enseñanza.

*Cursos online:* estos cursos utilizan el Internet como transporte para realizar el proceso de enseñanza – aprendizaje. La educación *online* trabaja por medio de una plataforma que es un espacio creado específicamente para dicho fin, la cual contiene herramientas que apoyan el aprendizaje del alumno. En los últimos años este tipo de modalidad ha aumentado su utilización y ya son cientos de universidades, instituciones y centros educativos que utilizan el internet para ofrecer al público la oportunidad de cursar una carrera o posgrado. Podemos afirmar que la educación *online* es un tipo de educación a distancia.

*Docente:* persona encargada de hacer llegar el conocimiento al estudiante, por lo general utiliza su formación, capacidad y actitud. En la educación presencial el docente es el centro del proceso de la enseñanza – aprendizaje. Par efectos de este estudio, el término docente se relaciona con maestro, profesor o instructor.

*Educación a distancia:* es un proceso de aprendizaje en el que dos o más personas que se encuentran alejados, realizan actividades apoyados por una estructura tecnológica, estableciendo comunicación a través de ellos.

*Elemento crítico:* es un factor que se considera indispensable para desempeñar eficientemente las funciones específicas de un sistema determinado; en este caso el sistema de la educación *online*.

*Enseñanza:* es una actividad realizada conjuntamente mediante la interacción de tres elementos; un docente, uno o varios alumnos y el objeto de conocimiento.

*Estudiante:* Es cualquier persona que realiza una actividad de aprendizaje ya sea de manera formal o autodidáctica. Para efectos del presente estudio el concepto de estudiante es sinónimo de alumno o aprendiz.

*Experto:* un experto se define como alguien que posee conocimientos y experiencias sobre un tema específico.

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

*Tecnologías para el aprendizaje:* se refiere a todos aquellos productos y procesos que son aplicados para el aprendizaje humano. (Heinich, Molenda, Russell & Smaldino, 2002).

## Resumen y proyección

El presente estudio contiene cinco capítulos estructurados de la siguiente manera: El primer capítulo, titulado 'Naturaleza y dimensión del estudio', presenta antecedentes, planteamiento y declaración del problema, preguntas, propósito y objetivos de la investigación, limitaciones y delimitaciones, importancia y justificación del estudio, suposiciones, definición de términos, y finalmente el trasfondo filosófico que lo sustenta.

El segundo capítulo presenta una revisión de la literatura más relevante que se encontró en relación con los objetivos del presente estudio. Además, se hace un análisis crítico de las referencias más relevantes y se comenta ampliamente el concepto de educación en línea que es clave en el presente estudio. En el tercer capítulo se presenta la metodología que se siguió en esta investigación. Se describe el procedimiento para elegir la población y muestra para el estudio, el diseño, la construcción y distribución de cuestionarios y la técnica para el procesamiento y el análisis de los datos.

El capítulo cuarto contiene los principales hallazgos y los resultados obtenidos en relación con cada uno de los tres objetivos de esta investigación. Además, se presentan tablas y figuras que resumen la información. En el quinto capítulo se presentan el resumen, las conclusiones y las recomendaciones que se derivan de este trabajo. En suma es un apartado conclusivo que da cuenta de todo el proceso de investigación y que puede ser entendido aún sin haber leído las páginas que le preceden. Finalmente, se presentan la bibliografía, los apéndices, los datos estadísticos pertinentes al estudio y el *curriculum vitae* del investigador (ver apéndices).



## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **Introducción**

Con la finalidad de sustentar teóricamente el presente estudio se realizó la revisión de la literatura ya que es de gran relevancia en la constitución de un marco de referencia que nos brinde una orientación y conceptualización del objeto de estudio, tal como lo menciona Rojas (2001), ello implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general, que se consideren validos para el correcto encuadre de estudio. Por lo tanto se revisaron fuentes primarias como: referencias bibliográficas, hemerográficas y electrónicas así como la opinión de los expertos por medio de un Focus Group y Entrevista semi - estructurada.

De esta manera, en este capítulo se presenta una revisión del tema relacionado con los factores claves en la implementación de la educación en línea. Una de las principales problemáticas en la revisión de la literatura, fue la escasa información sobre la educación en línea en México, por lo que se realizaron consultas en fuentes extranjeras. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que es posible que la literatura extranjera le ayude al investigador nacional de diversas maneras: como punto de partida, guiarlo en el enfoque y tratamiento que se da al problema de investigación.

Aun y cuando en muchas ocasiones los resultados de investigaciones efectuadas en el extranjero llegan a diferir de los que se obtengan en el propio país, ello no implica que se tenga que prescindir de dichas investigaciones. Por lo que se tomo como referencia el consejo de Hernández y Montoya (1995), donde hacen notar que se debe tener precaución al consultar fuentes extranjeras, ya que las referencias en otros países tienen como punto de partida su propio marco referencial.

Siguiendo en este mismo orden de ideas cabe destacar la preocupación de los investigadores nacionales por crear un marco referencial con las propias características del entorno nacional. En este contexto, Bautista (1997), comenta que los programas de educación a distancia tienen características peculiares propias del entorno en que surge, por lo tanto la tecnología educativa empleada para apoyar esos programas incorpora significados propios de la cultura en que se desarrolla.

### **Conceptualización de la Educación en Línea**

La educación en línea esta creciendo a un ritmo acelerado por las grandes ventajas que ofrece. En todos los países del mundo, este nuevo modelo formativo, esta implantado en la mayoría de las empresas y en las grandes universidades publicas y privadas del país. El mundo global, el avance tecnológico y la escasez de tiempo dedicado al estudio, motivan a las universidades a ofrecer otras alternativas de aprendizaje.

Las personas buscan un sistema mas dinámico y flexible que les permita tener acceso a la educación formal; es aquí donde surge el nuevo paradigma educativo identificado como educación a distancia en su modalidad *online* (Valdez, 2007). En la actualidad, a las tradicionales modalidades de enseñanzas presencial y a distancia, se suma la enseñanza en línea.

Aunado a esto, dada la urgente necesidad de capacitación de sus empleados, las corporaciones deben de considerar el poder y potencial de los medios electrónicos en los procesos de aprendizaje. Los avances en el aprendizaje basados en Internet y el acceso cada vez mayor alrededor del mundo, hacen que el aprendizaje electrónico sea una buena elección para satisfacer las necesidades de capacitación y desarrollo de recursos humanos, tanto en el sector público como privado.

### **La Educación en línea es Educación a Distancia**

La Educación en línea es una modalidad de la educación a distancia como afirma Rocha (2007). Es importante destacar su origen y definición para su mejor interpretación, tomando en cuenta que actualmente se empieza a usar una diversidad de términos que se refiere a esta nueva modalidad educativa.

*E-learning*, Educación on line, Tele-educación, Educación en línea, son algunos de los términos que se usan hoy para hablar de enseñanza a distancia, abierta, flexible e interactiva.

Por lo tanto, para el propósito de este estudio estaremos utilizando estos términos como complementarios, no siendo distintos ni excluyentes. En un sentido mas estricto, la educación en línea, aprendizaje *online* o educación virtual significa enseñar y aprender a través de computadoras conectadas en red (Collison, 2000; Padula, 2003).

La educación en línea tiene su origen en la educación a distancia por lo que para efectos de este estudio estaremos realizando una rápida exploración sobre este concepto, su desarrollo y evolución así como una recapitulación de los eventos más importantes. Algunos expertos, explican que la educación a distancia surgió con la educación por correspondencia o de estudio independiente, que consistía en enviar por correo el material didáctico (Moore y Kearsley, 1996).

En Gran Bretaña, Isaac Pitman inicio enseñando por correspondencia en el año de 1840 (Basabe, 2007), en un par de años estos cursos por correo registraron cerca de 10,000 estudiantes (Jalobeanu, 2003). Estos cursos cruzaron el Atlántico en 1873, cuando Anna Eliot Ticknor fundo una sociedad en Boston para fomentar el estudio en casa, los cuales atrajeron mas de 10,000 estudiantes en 24 años (Simonson, 2007). Aun así es hasta el año de 1882 cuando el estado de Nueva York autorizo al Instituto de Chautauqua para dar reconocimiento académico a quienes estudiaban en esta modalidad.

Para algunos teóricos esta primera etapa es conocida como la primera generación de la educación a distancia (Battro, Percival y Denham, 2003; Fuentes, 2006; Taylor & Swannell, 2001). En los Estados Unidos, avances en la tecnología de comunicación electrónica ayudaron determinadamente a la Educación a Distancia. En los 20's estaciones de radio fueron construidas en institutos educativos, en los 30`s programas de enseñanza por televisión experimental fueron producidos en la Universidad de Iowa, en los 50`s cursos colegiales fueron emitidos vía televisión además de la CBS que transmitió series televisadas de cursos ofrecidos por la Universidad de Nueva York.

A mediados de 1960 se comenzó con nuevas técnicas instruccionales que incluían nuevos medios. A este periodo en el que se uso la radio, la televisión, grabadoras y teléfonos, en combinación con guías instruccionales se le denomina Segunda Generación de la Educación a Distancia. Gracias al desarrollo de la tecnología satelital, que inicia con el lanzamiento del Early Bird Satellite en 1965, Basabe (2007), pero sobretodo al uso de la computadora, las redes, video conferencias y teleconferencias, en el ámbito educativo, se le identifica a esta etapa como la Tercera Generación de la Educación a Distancia; la disminución del costo de desarrollar los sistemas en vivo con fibra óptica, doble vía, alta calidad, además de audio y video en la educación a finales de los 80`s y principios de los 90`s permitieron la interactividad con la que cuenta ahora la educación a distancia.

El uso de satélites, Internet, sistemas multimedia, computadoras en red, televisión interactiva y sistemas de teleconferencia caracterizan esta tendencia (Moreno, 1995). Inclusive algunos autores como Taylor y Swannel se han atrevido a agregar una cuarta generación donde se destaca la flexibilidad en tiempo, lugar y ritmo, materiales de alta calidad con un cumplimiento interactivo avanzado por medio de la multimedia interactiva, acceso a Internet basado en los recursos de la WWW, comunicación mediada por computadora además de un portal institucional.

### **Definición de la Educación a Distancia**

Diversos autores se han preocupado por dimensionar este concepto y a través de su desarrollo y evolución han propuesto diferentes definiciones. Dohmen (1967), la define como la forma sistemática y organizada de autoestudio en la que la asesoría del estudiante, la presentación del material para el aprendizaje y la supervisión del desempeño estudiantil es llevada por un grupo de profesores a distancia. Peters (1983), plantea la educación a distancia como un método de impartir conocimientos a través de la división de labores, apoyo técnico y de principios organizacionales dirigidos a una gran número de personas localizadas geográficamente distantes. Para Hillary Perraton (1983), la educación a distancia es un proceso educacional en el cual una significativa proporción de la enseñanza es conducida por alguien eliminando el tiempo y/o espacio del aprendiz.

Garrison y Shale (1987), en su definición establecen que la educación a distancia es la comunicación educativa entre maestro y estudiantes que ocurre de manera no sincrónica. En 1989 Greville Rumble noto que en cualquier proceso de educación a distancia debe haber un maestro, uno o mas estudiantes, un curso donde el maestro es capaz de enseñar y el estudiante tratando de aprender, además de un contrato implícito o explícito, entre el estudiante, el maestro o la institución, la cual reconoce sus respectivos roles en la enseñanza – aprendizaje.

Por su parte, para Arozamena (1992), es un conjunto de procedimientos e interacciones de mediación que se establece entre educandos y profesores en el desarrollo de la enseñanza – aprendizaje mediante la utilización racional de recursos tecnológicos, informáticos y de las telecomunicaciones con el objetivo de que el proceso docente – educativo y de apropiación del conocimiento resulte mas eficaz y eficiente en términos de personas favorecidas y de costo. García (1994), la identifica como la estrategia educativa basada en la aplicación de la tecnología al aprendizaje sin limitación de lugar, tiempo, ocupación, o edad de los estudiantes. El concepto de educación a distancia ha ido cambiando a medida que avanzan los medios de información y comunicación. Tradicionalmente la educación a distancia es un concepto que incluye tres componentes: el instructor y los participantes se encuentran separados por la distancia geográfica; la comunicación es interactiva y de doble vía y para finalizar propicia el aprendizaje autónomo de los estudiantes (Allende, 1994; Garrison, 1989; Moore & Kearsley, 1996).

Uno de los teóricos más citados, Keegan (1999), entiende que seis elementos definen a la educación a distancia: 1. Separación del alumno y maestro, 2. Influencia de una institución educativa, 3. Uso de los medios educativos para unir al maestro y al estudiante, 4. Existencia de un medio interactivo de educación, 5. La posibilidad de reuniones presenciales, y 6. La participación de alguna forma en la industrialización de la educación.

En los últimos tiempos, han surgido nuevas aproximaciones al concepto de educación a distancia que incorporan los avances tecnológicos. En este contexto, se encuentra la definición de Simonson (2006), quienes conceptúan la educación a distancia como una educación formal, con base institucional en donde el grupo de aprendizaje se encuentra separado y donde los sistemas de telecomunicaciones interactivas se usan para conectar aprendices, recursos e instructores. Con base en la opinión de los expertos, la educación a distancia es aquella que involucra cualquier medio para que los actores del proceso interactúen en espacios distantes.

Los nuevos medios de comunicación han liberado al proceso de enseñanza – aprendizaje de las fronteras físicas del aula convencional (Owston, 1997). Gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías audiovisuales, la educación a distancia está siendo utilizada por un creciente número de escuelas, colegios y universidades.



## **Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación**

Con el desarrollo inusitado de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación se ha propiciado el crecimiento de innovadores sistemas educativos, que trascienden las fronteras del aula tradicional y nos enfrentan a nuevas formas de generar y transmitir los saberes. Los modernos sistemas de comunicación han sido el factor determinante para el desarrollo de la educación a distancia. La producción y transmisión de contenidos audiovisuales aplicados a la educación a distancia ha causado una verdadera revolución educativa. En suma, los avances tecnológicos se han convertido en un instrumento estratégico para mejorar la eficiencia, productividad y competitividad de todo el proceso en el nuevo paradigma de educación virtual.

Los avances en la comunicación tecnológica, la reducción de costos y los nuevos paradigmas educativos, centrados en el concepto de universidad virtual, son algunas de las razones que justifican esta tendencia (Allende, 1994; Tach & Murphy, 1995). La utilización de tecnologías y en particular la utilización de Internet han significado un gran avance y sobre todo un gran desafío para las instituciones educativas. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas, soportes de la información y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información de forma rápida y en grandes cantidades (González, 1996).

Para Cabero (1996), los rasgos distintivos de estas tecnologías hacen referencia a la inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad. Una de las aportaciones más significativas de las nuevas tecnologías de la información y comunicación a los procesos de formación es la eliminación de las barreras espacio – temporales a las que se ha visto condicionada la enseñanza presencial y a distancia (Cañellas, 2006).

Con la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación, las posibilidades educativas no se limitan únicamente a las ofertadas en un entorno cercano, sino que pueden elegir cursos y propuestas de formación impartidas por centros no necesariamente próximos, generando procesos formativos abiertos y flexibles. Así mismo podemos destacar la mejora de la comunicación entre los distintos agentes del proceso de enseñanza – aprendizaje, es por esto que las nuevas tecnologías de la información y comunicación transforman sustancialmente formas y tiempos de interacción.

Además habilitan la posibilidad de ofrecer una enseñanza más personalizada. Aunado a esto permiten un acceso rápido a la información y no solo eso sino que facilita la posibilidad de interactuar con la información, hacen posible la simulación, facilitando el aprendizaje a partir de los errores.

La aplicación de estas tecnologías eleva el interés y la motivación de los estudiantes convirtiéndose en uno de los motores del aprendizaje, mejora de la eficacia educativa, permiten que el profesor disponga de más tiempo para otras tareas y fomenten actividades complementarias de apoyo al aprendizaje. El aprendizaje mediante tecnología ha sido reconocido por empresas y otras corporaciones como una de las fuerzas que afectaran la capacitación y el entrenamiento del personal. El *E-learning* es por lo tanto 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.

### **¿Qué es la Educación en línea?**

Con el nacimiento de los primeros sistemas de comunicación mediada por ordenador, algunos pedagogos (Harsim, 1990) propusieron un nuevo dominio de aprendizaje, la educación en línea, que combinaba rasgos de la educación a distancia tradicional, con la interacción comunicativa que se produce en la formación presencial. Esta modalidad se caracteriza porque elimina la sincronía espacial - temporal de maestros y alumnos. Este modelo educativo se basa en el manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación aprovechando los recursos que ofrece Internet.

La educación en línea es una modalidad no presencial apoyada en un ambiente de aprendizaje mediatizado por las tecnologías de la información y comunicación. Es un tipo de enseñanza flexible en tiempo y espacio, que requiere de un diseño instruccional apoyado en técnicas de enseñanza, recursos tecnológicos y medios de comunicación electrónicos y que puede implicar una comunicación sincrónica y asincrónica.

El aprendizaje *online* va mas allá del aprendizaje basado en tecnología dado que hace un uso exhaustivo y combinado de Internet así como de otras tecnologías digitales. En suma, La educación en línea es un tipo de enseñanza que debemos entender como un proceso de socialización, de trabajo colaborativo, de construcción del conocimiento y de formación bajo modelos pedagógicos que utilizan las herramientas para establecer la interacción a distancia.

Además podemos agregar que la educación en línea usa redes telemáticas a las que se encuentran conectados profesores y alumnos para conducir las actividades de enseñanza – aprendizaje y ofrece en tiempo real servicios administrativos (Ferro, Martínez & Otero, 2009). Esta educación en línea permite utilizar diferentes técnicas como: (a) uno solo, (b) uno a uno, (c) uno a muchos y (d) muchos a muchos (Santangelo, 2003). Estos usos cada vez se van haciendo más potentes, rápidos y fiables, gracias a la mejora del hardware y por otra, a las mejoras del software.

Aprendizaje electrónico se refiere a un aprendizaje que cubre una amplia variedad de aplicaciones y procesos, tales como el aprendizaje basado en Internet, el aprendizaje por computadora, las aulas virtuales y la colaboración digital. Desde el punto de vista conceptual e-learning es un término susceptible de diferentes definiciones y a menudo intercambiable por otros: formación on-line, cursos on-line, formación virtual, telé formación, formación a distancia, campus virtual. En sentido literal, del inglés, significa aprendizaje electrónico, el aprendizaje producido a través de un medio tecnológico-digital (Rubio 2003). Rosenberg (2001), define al 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.

### **Factores claves en la implementación de la educación en línea**

Rosenberg (2001), establece tres criterios que se han de cumplir para poder aplicar correctamente el término: a) que se produzca en red, lo que permite una actualización inmediata, almacenamiento y recuperación, distribución y capacidad de compartir los contenidos y la información, b) que llegue al usuario final a través de un ordenador, utilizando estándares tecnológicos de Internet, c) que esté centrado en la visión más amplia de soluciones para el aprendizaje que van más allá de los paradigmas tradicionales de la formación.

Para Masie (2003) el *e-learning* debe incluir factores como:

- Compromiso por parte del estudiante.
- Explotar la curiosidad por parte del estudiante.
- Simulación y practica
- Contenido para brindar soluciones y extender el aprendizaje
- Supervisión.
- Construir comunidades que permitan el aprendizaje entre iguales.
- Proyecto de aprendizaje.
- Soporte de rendimiento.
- Intensidad.
- Evaluación.
- Retroalimentación.
- Cultura de enseñanza.

Para Sacco (2003), el aprendizaje *online* debe permitir el acceso de los alumnos a los materiales de aprendizaje desde cualquier lugar y en cualquier momento, debe de facilitar la comunicación entre los estudiantes, entre los estudiantes y el staff académico y administrativo de la institución, debe permitir el trabajo y aprendizaje colaborativo entre los estudiantes, entre los estudiantes y staff académico además de permitir la evaluación de los alumnos y de proveer a los alumnos soporte tanto académico como administrativo.

En resumen podemos deducir que la accesibilidad es el primer factor clave, que tan apropiada es la tecnología utilizada, según Maquardt y Kearsley citados por Sacco, la selección de la tecnología que se utilizara deberá considerar por lo menos el perfil demográfico, socio – económico y educativo de los potenciales alumnos. Después de esto el siguiente factor es las características de los instructores; tener una actitud positiva hacia la tecnología y hacia la modalidad misma que están utilizando, es prescindible que los docentes – tutores o instructores posean estilos de enseñanza adecuados a la modalidad, aunado a esto debe de fomentar la interactividad.

El tercer factor son las características de los estudiantes adaptando los programas de educación y formación a las necesidades, intereses, realidades y las características de nuestros alumnos. Para Sangrá (2004), suponiendo que existe una plataforma tecnológica dinámica y apropiada, las claves del e-learning serian las siguientes; adaptarse a las necesidades y posibilidades del estudiante, cursos con un enfoque pedagógico consistente y adecuado, además de un entorno y unos docentes que ayuden a crear un sentimiento de pertenencia a una comunidad, así como para finalizar una formación basada en una planificación y un contexto, mas que en materiales. Para implementar exitosamente un programa de educación virtual en una organización según Bates (2005), en primer lugar debemos de conocer y entender a los alumnos: ¿Quiénes son?, ¿Por qué quieren tomar un curso de educación a distancia?, ¿Desde donde estudiarán?, ¿Quién solventara económicamente sus estudios? y ¿Cuánto pagaran por su formación?

El segundo paso es construir un sólido sistema de apoyo al estudiante, que tenga en cuenta como son entregados los materiales del curso, quien desarrolla un seguimiento de los alumnos, quien los evalúa y como se efectúan estas operaciones y la administración de los aprendices en un entorno remoto. Un tercer aspecto a considerar consiste en decidir cual es la mejor manera de desarrollar los materiales de aprendizaje. El paso final consistiría en elaborar un plan comercial alrededor de todas estas decisiones, que debería de incluir una valoración de la competencia, una evaluación sobre los gastos y beneficios, y un análisis sobre la predisposición de los aprendices a pagar por una propuesta educativa determinada.

Sánchez (2007), sugiere tres consideraciones para facilitar el desarrollo mediante el aprendizaje electrónico, el primero es asegurar la conectividad, con el aumento de la conectividad y acceso, hay mas oportunidades para aprovechar el aprendizaje através de la Web, el segundo factor es apartarse de lo tradicional, en este factor es indispensable realizar una evaluación de las necesidades, brindar incentivos para el aprendizaje y fijar los estándares de desempeño. El tercer factor, tiene que ver con la medición del impacto, la capacidad para medir el impacto de la capacitación en la organización en general y su desempeño es el máximo nivel de evaluación posible. En este sentido, Babot (2003) y Marcelo (2002) establecen las ventajas potenciales que ofrece esta modalidad de aprendizaje, flexibilidad, cobertura, costos, estilos de aprendizaje y capitalización de contenidos.



Los sistemas de educación a distancia se han desarrollado de manera inusitada y con este crecimiento surgen también nuevos retos en el desarrollo de recursos humanos, ya que el personal docente debe adquirir nuevos conocimientos y habilidades; es decir, se requieren competencias adecuadas para desempeñar las funciones específicas de cada rol.

Dentro de las características de este sistema digital, el elemento más importante es el recurso humano, profesor o alumno. Por su parte, la tecnología es el vehículo esencial para consolidar el concepto de universidad virtual, pero solo es el instrumento electrónico que se debe utilizar para desempeñar eficazmente el rol que le corresponde dentro del aprendizaje online. En este sentido, la incorporación de la tecnología a los procesos educativos será de poco beneficio si esta no se utiliza correctamente.

Los profesores y los alumnos deberán de estar conscientes que formar comunidades amistosas en el ambiente virtual no significa que se este generando conocimiento. Ante esto se hace notorio, para los fines de este estudio la descripción de los componentes elementales y de mayor interacción en el proceso de enseñanza – aprendizaje en la educación *online* que son el Docente y Alumno. Ahora se requieren nuevos conocimientos y habilidades para desempeñarse con efectividad en este nuevo paradigma formativo de la educación a distancia.

## **Cambio de Rol**

Las características de un maestro pasan por su formación, capacidad y actitud, pero en la educación a distancia hay que sumar otros elementos. Escamilla (2001), señala que básicamente se requieren las mismas cualidades que en la enseñanza tradicional, pero hay que agregar nuevas competencias para desempeñarse con efectividad en este paradigma educativo. Ante la presencia de las nuevas tecnologías en una nueva sociedad del conocimiento, el profesor tiene la opción de enseñar en ambientes a distancia, por lo que su rol ha cambiado (García, 2001).

En un nuevo ambiente de aprendizaje mediatizado por las nuevas tecnologías de la comunicación e información, la figura del tutor adquiere una nueva dimensión (Bernal, 2007). Ahora, se da paso a una nueva concepción del profesor – tutor como facilitador del aprendizaje (Recio, 2001). Los expertos en esta área señalan que los sistemas de educación a distancia requieren de profesionales dotados de competencias que no son muy abundantes en el actual mercado laboral; por lo tanto, se hace necesaria la capacitación en este campo específico. Gisbert (2000) señala que la función del profesor del siglo XXI ha cambiado de un modelo tradicional de transmisor de contenidos a un facilitador del aprendizaje. En relación con las funciones de los docentes o sus roles en los entornos tecnológicos se puede decir que tiene un papel de mediador y facilitador del proceso cognitivo.

El maestro es un facilitador de la información, un apoyo, además de contar con gran cantidad de recursos y de información que el Internet puede proveer. En la educación a distancia el profesor tiene como función ser el facilitador del aprendizaje y agente de cambio; deja de ser el centro del proceso y su misión es convertirse en un facilitador del autoaprendizaje del estudiante. En este contexto Rocha (2007), estableció una jerarquía de competencias de acuerdo con lo indispensable que son para el desempeño de todos los roles en la educación a distancia. La siguiente tabla muestra las 10 competencias de mayor importancia.

1. Comunicación Interpersonal.
2. Colaboración y trabajo en equipo.
3. Pensamiento sistemático.
4. Proeficiencia en el español.
5. Relaciones públicas.
6. Tecnología educativa.
7. Administración.
8. Diseño Instruccional.
9. Planeación.
10. Evaluación.

Este ordenamiento permitió tener una perspectiva de la forma en que los expertos califican la importancia de cada competencia en el campo de la educación a distancia. Los expertos señalaron como competencias muy importantes la habilidad comunicativa y la colaboración y trabajo en equipo.

Una comunicación efectiva entre todos los que integran un sistema de educación a distancia es esencial para el éxito de la empresa educativa en un modelo instruccional a distancia. En este mismo orden de ideas, Collis (1995), explica que no es la tecnología sino la implementación instruccional de la tecnología lo que determina la efectividad de la utilización de tecnologías para la enseñanza. Desde este punto de vista, es tarea primordial de los administradores, educadores y profesores conjuntar esfuerzos y compartir logros. Los resultados serán más efectivos y se obtendrán con mayor rapidez, si los profesores asimilan sus nuevas funciones.

### **El nuevo rol del alumno**

El modelo de educación en línea tiende a ser más abierto, haciéndose énfasis en lo que aprende el alumno y en donde el protagonista principal, de quien depende en gran medida el aprendizaje, es el mismo. En la educación en línea el alumno es el protagonista. El reto más importante en el proceso de enseñanza – aprendizaje es proporcionar al alumno las herramientas y habilidades para convertirse en un agente activo del proceso, enriqueciéndolo con herramientas de aprendizaje interactivo. En el sistema de educación en línea no se habla de enseñanza, sino de aprendizaje, centrándose en el alumno. El alumno ya no va a la escuela a que le enseñen, sino que va a aprender (Pontes, 2001).

El alumno debe de adoptar un nuevo rol pasando de ser receptor pasivo de los conocimientos del profesor, a ser constructor activo de su propio aprendizaje. En este sentido, Descalzo (2004) describe las características específicas del nuevo rol del estudiante:

- Autodirigir su proceso de aprendizaje.
- Buscar y analizar la información a través de diversas tecnologías.
- Desarrollar el pensamiento crítico y la creatividad
- Ser sensible a las propuestas de sus compañeros.
- Ser proactivo y automotivarse.
- Aprender a aprender.

En este mismo orden de ideas, García Aretio (2001), destaca que otro de los elementos que se debe de considerar de los alumnos a distancia es la heterogeneidad de los grupos por intereses, ocupación, motivaciones, aspiraciones, un gran porcentaje de los alumnos a distancia trabajan, son de poblaciones diversas o se produce una menor interacción social.

En este contexto se encuentran estudios como los realizados en California por Miguel Ángel Pérez (2002). Al hacer una investigación sobre los estudiantes en el ciberespacio, este autor encontró que los estudiantes en-línea poseen las siguientes características:

- Están personalmente involucrados en la búsqueda de más educación.
- Están motivados y tiene altas expectativas.
- Son más auto-disciplinados para programar sus actividades.

- Tienen a ser mayores en edad que el resto de los estudiantes promedio
- Tienen una actitud más responsable hacia el aprovechamiento de sus recursos.
- El estudiante en una comunidad virtual es un participante activo y creativo en la realización de las actividades de un curso.

En un estudio realizado por Borges (2005) se encontró que, en la educación en línea, el estudiante pasa a ser el centro de la formación y para ello debe contar con destrezas y actitudes de comunicación autónomas. Este mismo autor añade que no basta con disponer de entornos virtuales de aprendizaje y un maestro que conozca la materia, sino que el estudiante debe estar capacitado en el uso de la tecnología, ser auto-disciplinado y tener capacidad para el autoaprendizaje, porque de otra manera sufrirá angustia, frustración y desilusión.

El estudiante, según Duart y Sangra (2000), es el primero que debe velar por cubrir su zona en los ámbitos en los que tiene una influencia directa y decisiva, y mencionan las siguientes: competencias tecnológicas, capacidad para administrar su tiempo, estrategias de auto-aprendizaje, hábitos de estudio, colaboración, actitudes positivas hacia la educación en-línea, interés temático, claridad de objetivos personales y conocimiento del uso de plataformas educativas en línea. Estévez (2003) señala el uso adecuado de la tecnología como una de las competencias que debe tener el aprendiz, además el estudiante debe ser una persona disciplinada para la búsqueda de información.

Algunos autores han encontrado que las características de la personalidad son un importante predictor del éxito o fracaso de los estudiantes a distancia, incluyendo lo que se ha dado por llamar los estilos de aprendizaje. Por ejemplo, Moore (1998) encontró que los individuos que son más independientes en su forma de estudiar; es decir, menos influenciados por el ambiente que los rodea, incluyendo el ambiente social, se adaptan mejor al aprendizaje a distancia, que los individuos que son menos independientes. Otra característica de la personalidad que está frecuentemente asociada con los aprendices a distancia es la introversión/extroversión. En este sentido Atman (2001) encontró que los estudiantes introvertidos están más predispuestos a la educación a distancia.

Por su parte Thomson (2000) encontró que la persistencia, la determinación y la necesidad de alcanzar metas son características que afectan positivamente el éxito de los estudiantes a distancia. Este mismo autor encontró, además, que la naturaleza de la motivación de los estudiantes para tomar algún curso o programa a distancia también afecta positivamente su éxito o fracaso. En este mismo contexto, González (2006), en un estudio realizado identificó 10 competencias que deben de poseer los estudiantes de un curso de educación en línea, agrupando cinco competencias conductuales y cinco competencias tecnológicas.

Las cinco competencias conductuales son las siguientes:

1. Visión y claridad de metas.
2. Motivación y Actitud positiva hacia la educación en línea.
3. Disciplina para el autoaprendizaje y el estudio independiente.
4. Comunicación interpersonal.
5. Colaboración y trabajo en equipo.

Las cinco competencias tecnológicas son:

1. Conocimiento de las Tecnologías de la información y de la comunicación.
2. Habilidad para el uso de Internet.
3. Conocimiento computacional.
4. Habilidad para el uso de procesador de palabras.
5. Conocimiento y habilidad para el diseño gráfico.

Con referencia a los logros de los estudiantes, Millan (2000), señala que para que un alumno logre el éxito académico debe pasar por una serie de procesos en el programa de educación a distancia: Inducción, Tecnología, Comunicación, Trabajo colaborativo, Retroalimentación y la planeación personal del alumno es un elemento vital para lograr el éxito en esta modalidad.



Por su parte Meyer (2003), analizo a los estudiantes bajo la modalidad en línea y encontró que los estudiantes con motivación alta hacia el aprendizaje, autorregulados, creencia de aprender en esta modalidad y habilidades computacionales son aquellos que logran el éxito en esta modalidad.

En resumidas cuentas, cabe destacar que el presente estudio resalta el cambio de rol por parte del maestro y estudiante, ya que la educación a distancia ha sido un componente muy importante en los programas de muchas universidades (Shale & Garrison, 1998), y en México todos los estados cuentan con alguna forma de educación a distancia (Miaja, 1995). Es por lo tanto de vital importancia contar con investigaciones que describan los componentes de la educación en línea y establecer los factores de éxito para llevarlos a cabo en el contexto mexicano.

## **CAPÍTULO III**

### **PROCESO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se describe el proceso metodológico utilizado para el tratamiento del objeto de estudio, el proceso que se siguió se diseñó para responder a las preguntas que originaron la investigación y alcanzar los objetivos propuestos. En la primera sección de este apartado se realiza un resumen del problema que se plantea para ubicar al lector en el contexto de la investigación. En la segunda sección se define el tipo de investigación además de justificar las técnicas utilizadas para la recolección de los datos. En la tercera sección, se describen los criterios utilizados para la selección de la población, así como información detallada sobre la forma que se recabaron los datos y el análisis de los mismos.

#### **Resumen del problema**

La educación *online* esta creciendo a un ritmo acelerado por la grandes ventajas que ofrece. En todos los países del mundo, este nuevo modelo formativo, está implantado en la mayoría de las empresas y en las grandes universidades publicas y privadas del país. En la actualidad, a las tradicionales modalidades de enseñanza presencial y a distancia, se suma la enseñanza online. La educación online es una modalidad de la educación a distancia como afirma Rocha (2007).

En este mismo contexto, Bautista (1997) comenta que los programas de educación a distancia tienen características peculiares propias del entorno en que surge, por lo tanto la tecnología educativa empleada para apoyar esos programas incorpora significados propios de la cultura en que se desarrolla. Cabe destacar que el presente estudio resalta el cambio de rol por parte del maestro y estudiante, ya que la educación a distancia ha sido un componente muy importante en los programas de muchas universidades (Shale & Garrison, 1998), y en México todo los estados cuentan con alguna forma de educación a distancia (Miaja, 1995). Es por lo tanto de vital importancia contar con investigaciones que describan los componentes de la educación *online* y establecer los factores de éxito para llevarlos a cabo en el contexto mexicano.

La declaración del problema se hizo mediante la siguiente pregunta que guía la investigación, ya que como lo menciona Kerlinger (2002), el problema debe de estar formulado claramente y sin ambigüedades como pregunta: ¿Cuáles son los elementos críticos para la implementación de cursos *online*? Es así como de acuerdo al planteamiento de esta pregunta, el tipo de investigación apunto hacia la exploración y descripción del fenómeno, más que al análisis y descubrimiento de sus causas. Además de esto se formularon preguntas subordinadas con la intención de dar conjunto, una respuesta suficiente a la pregunta central. El presente estudio tiene como finalidad identificar los elementos de mayor relevancia en la implementación de cursos *online*, describirlos para identificar su relación, y por ultimo ordenarlos para construir un modelo que represente esta realidad.

Los objetivos principales de la investigación son tres:

1. Identificar de acuerdo a la percepción de los expertos, los elementos más relevantes de la educación *online*.
2. Describir con la ayuda de los expertos, los elementos de mayor importancia identificando la relación de cada uno de ellos.
3. Establecer un ordenamiento con la finalidad de construir un modelo que describa esta realidad.

Como se puede apreciar en el planteamiento del problema así como en las preguntas subordinadas, la presente investigación apuntó a la exploración y la descripción de la percepción de los expertos en cursos *online*. En suma, el estudio se encaminó hacia la solución de un problema original que afecta al sistema de educación a distancia en su modalidad *online*.

### **Tipo de investigación**

Esta investigación se puede caracterizar como exploratoria y descriptiva, en si este estudio tuvo un diseño de investigación no experimental, ya que no se pretendió manipular variables, sino tal y como lo menciona Hernández, Fernández & Baptista (2010), se pretendió observar el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizarlo con la ayuda de los expertos. Distinguidos investigadores han demostrado que en la investigación en ciencias de la comunicación y en ciencias educativas es mejor utilizar estrategias de naturaleza cualitativa para la recolección y análisis de los datos (González, 2006).

En este sentido diferentes investigadores han recomendado que la opinión de los especialistas en educación a distancia se exploren utilizando métodos mas cualitativos que cuantitativos (Willis, 1996). Por lo tanto, en esta investigación se analizo lo que los expertos consideran como elementos claves en la implementación de los cursos *online* y se enmarcó en el paradigma cualitativo utilizando dos técnicas en la recabación de los datos: Focus Group y Entrevista semi – estructurada.

### **Procedimiento para recabar datos**

En la presente investigación, los datos se recabaron empleando dos procedimientos: la técnica de Focus Group, que en recientes años ha ganado popularidad entre los profesionales como un medio de recolección de datos cualitativos (Rabiee, 2004), además de la Entrevista semi – estructurada, que nos permite un contacto espontaneo e informal así como extraer datos de índole cualitativos en relación con el objeto de estudio (Lindolf, 1995).

#### **Focus Group.**

Esta técnica de recolección de datos, consiste en reuniones de grupos pequeños en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Se reúne a un grupo de personas y se trabaja en relación con las variables, las categorías, los sucesos o los temas objetivos de la investigación. Para organizar de manera mas eficiente a estos grupos y lograr los resultados esperados es importante que el conductor de las sesiones este habilitado para manejar las emociones cuando estas surjan y para obtener significados de los participantes en su propio lenguaje, además de ser capaz de alcanzar un alto nivel de profundización.

Algunos especialistas Hernández, Fernández & Baptista (2010), recomiendan algunos pasos a seguir para tener éxito en la sesiones del focus group:

1. Se determina el número de grupos y sesiones que habrán de realizarse.
2. Se define el perfil de los participantes.
3. Se detecta personas con el perfil elegido.
4. Se les invita formalmente.
5. Se organiza la sesión o sesiones, se recomienda un lugar confortable., silencioso y aislado.
6. Se lleva a cabo la sesión, se tiene que crear rapport (clima de confianza) entre los participantes además es conveniente grabar en audio o video la sesión.
7. Se elabora el reporte.

Para este estudio se decidió elegir esta técnica ya que los expertos en investigación científica que recomiendan esta técnica coinciden en destacar cinco ventajas muy importantes en la técnica de Focus Group:

1. La técnica está orientada hacia una investigación social que pretende capturar datos de la vida real.
2. Tiene un alto grado de flexibilidad.
3. Tiene un alto grado de validez y confiabilidad cuando se agrupan expertos en un área determinada.
4. Los resultados se obtienen de una manera rápida.
5. Los costos no son muy elevados.

Es así como tomando en cuenta estas referencias, en el presente estudio se desarrolló un cuestionario de acuerdo a los propósitos de dicha investigación, procurando incluir preguntas pertinentes al objeto de estudio (ver apéndice 3). De esta manera, las preguntas estuvieron orientadas a conocer de acuerdo a la percepción de los expertos los elementos claves en la implementación de cursos *online*. La esencia del Focus Group, requiere de la aplicación de una serie de preguntas abiertas de las cuales se esperan respuestas libres que después serán agrupadas en categorías de acuerdo a su relación semántica, por lo cual se tuvo especial cuidado en la homogeneidad entre los participantes, ya que esto es relevante para la investigación, además

que la guía de preguntas se diseña para extraer de los especialistas sus percepciones individuales en relación con el problema que se plantea.

Estas preguntas fueron formuladas por el investigador, quien actuó como moderador durante la sesión, además de seguir la propuesta de Krueger y Casey (2000), donde mencionan que las características de buenas preguntas para un grupo de enfoque son:

- Que se escuchen como una conversación.
- Se use la jerga que utilicen los participantes.
- Sean fáciles de pronunciar.
- Sean claras, cortas.
- De respuesta abierta.
- Se refieran a un aspecto particular.

En el apéndice se encuentra el documento que se utilizó como guía en la sesión del focus group que se efectuó el Jueves 14 de Abril de 2011, en un aula del edificio de posgrado de la facultad de ciencias de la comunicación (ver apéndice 3). La sesión del Focus Group tuvo una duración de una hora y media, toda la información se capturó de una manera profesional por medio de una video grabación. De acuerdo a la recomendación de Berdie (1986), es importante destacar que en el presente informe de investigación los nombres de los 18 participantes fueron cambiados debido a que se prometió salvaguardar su identidad.



### **Entrevista semi–estructurada**

De acuerdo con Berg (1988), en esta investigación científica la entrevista se define como una conversación con el propósito de obtener información. Existen tres tipos de entrevista, la entrevista estandarizada, que usa una estructura formal de preguntas predeterminadas en la cual se le pide al sujeto que las conteste. El supuesto que subyace bajo esta forma de investigación es que las palabras están intrínsecamente relacionadas con las acciones. Así también, se asume que las preguntas están lo suficientemente claras para que los sujetos provean información relevante para los propósitos de la investigación. Por otro lado, este mismo autor señala que la entrevista no estandarizada no utiliza preguntas establecidas. El investigador cuenta con el propósito de la investigación y de ahí formula o replantea preguntas apropiadas a la situación particular.

Por último Berg señala que la entrevista semi – estructurada viene a ser el punto medio entre las dos anteriores. Se cuenta con un número predeterminado de preguntas o tópicos especiales. Estos son programados en un orden específico pero el entrevistador tiene la libertad de hacer los cambios que considere pertinentes. En esta investigación científica para obtener el grado de maestría se realizó una entrevista semi – estructurada a 9 especialistas, basándose en las recomendaciones de Creswell (2003) y Berg (1998) se utilizó una guía para las preguntas utilizadas en la entrevista semi -

estructurada que se encuentra en el apéndice de esta investigación. Las entrevistas tuvieron una duración de 20 a 30 minutos.

### **Diseño de instrumentos**

El diseño de los cuestionarios que se utilizaron tanto en el Focus Group como en la Entrevista semi – estructurada surgieron de dos fuentes igualmente importantes, la literatura y la experiencia. Primeramente se hizo una amplia revisión de la literatura y se encontraron gran cantidad de referencias al tema de la educación *online* y se tuvo que refinar la búsqueda al tema específico de acuerdo a la percepción de lo expertos, como uno de los elementos de un sistema de educación a distancia.

Por otra parte, también se consultó a algunos especialistas para saber su opinión con base en su experiencia sobre la manera de formular un cuestionamiento adecuado para conseguir la información directamente relacionada con el asunto que es objeto de estudio. Todas estas reflexiones propias y aportaciones de mis colegas entrevistados, ayudaron a configurar los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación y que se presentan en el Apéndice del presente informe. En suma, el inventario de preguntas fue de gran utilidad tanto para la sesión del focus group como para la entrevista semi – estructurada que se hizo a los participantes. Este inventario de preguntas hizo posible que se recabaran los datos necesarios para lograr el objetivo del presente estudio (ver apéndice 3).

### **Prueba Piloto.**

Como parte del proceso de investigación se realizó una prueba piloto. Esto se hizo a fin de confirmar la claridad de las preguntas en cuanto a su redacción y la pertinencia del contenido en relación con la información que se requiere para el objeto de estudio. Para ello se pidió la colaboración de dos colegas que imparten cursos a distancia en la facultad de ciencias de la comunicación. Después de esta prueba piloto se hicieron algunos ajustes tomando en cuenta la retroalimentación que se obtuvo de los colegas. Con la revisión del inventario de preguntas se procedió a elaborar la lista final que quedó como se muestra en el Apéndice que se anexa al final de este informe. Este cuestionario al final se utilizó tanto para la sesión del focus group como para la entrevista semi – estructurada (ver apéndice 3).

### **Población y Muestra**

La presente investigación se delimitó al Estado de Nuevo León, por lo tanto la población de estudio estuvo constituida por los especialistas que residen en este estado, la selección de la muestra no siguió los parámetros que los expertos en investigación científica recomiendan para una muestra al azar, sino que se siguieron los lineamientos para la selección de una muestra dirigida, ya que la investigación fue de tipo cualitativa.

Tomando en cuenta lo que los expertos en investigación científica señalan con relación a estos procedimientos, se realizó una controlada y cuidadosa elección de los participantes, quienes fungieron como unidades de observación para recabar los datos pertinentes.

Es así como tomando la referencia de Sudman (1988), quien advierte que para seleccionar adecuadamente a los participantes de un estudio con muestra dirigida, se deben delimitar los criterios para elegir a la población. Siguiendo esta sugerencia, para refinar la muestra en el presente estudio se establecieron tres criterios específicos.

- Los participantes deberán tener por lo menos tres años incorporados a una institución pública o privada de enseñanza superior.
- Los participantes deberían de haber impartido un curso en línea en los tres últimos años.
- Los participantes podrían estar trabajando en un área administrativa relacionada con los sistemas de educación a distancia.
- 

De esta manera la muestra estuvo conformada por 18 especialistas que cumplieron con los criterios de inclusión, de los cuales nueve participaron en una dinámica de focus group y los otros nueve en una entrevista semi – estructurada. La selección se hizo previendo algún contratiempo además de tomar en cuenta la sugerencia de Krueger y Casey (2000), donde mencionan que los participantes en el focus group deben de ser entre seis y ocho personas.

La identificación de los participantes surgió de tres fuentes, la primera fue la plantilla de maestros de la facultad de ciencias de la comunicación, la segunda el departamento de educación a distancia de la misma facultad además de las instituciones privadas de educación superior de la localidad.

### **Invitación personalizada**

A los expertos identificados para realizar la presente investigación, se les hizo una invitación formal mediante un documento escrito que describe el propósito de la investigación, y se solicita amablemente su colaboración, como lo recomiendan connotados investigadores, además se asegura salvaguardar su identidad y proporcionar un resumen de las conclusiones (Babbie, 2005; Hernández, Fernández & Baptista, 2010). La invitación se realizó por medio de teléfono y correo electrónico pero el documento se entregó personalmente (ver apéndices 1 y 2).

### **Técnica para el análisis de los datos**

La video grabación del Focus Group que realizó el personal de la facultad de ciencias de la comunicación fue de gran utilidad para el análisis de contenido que siguió a la recabación de los datos. Debido a que el diseño de esta investigación fue de naturaleza cualitativa, los datos recabados durante la entrevista semi – estructurada y el focus group que se efectuó el jueves 14 de abril de 2011 no se analizaron estadísticamente sino categóricamente.

Es decir se establecieron categorías con base en las respuestas que dieron los especialistas. En este análisis de contenido, en donde la agrupación semántica juega un papel importante para la categorización de los conceptos en torno al asunto en cuestión.

Para el procesamiento de los datos que se obtuvieron como respuesta a las preguntas abiertas se contó con la ayuda de un técnico evaluador integrado por tres personas con experiencia en educación a distancia. Este equipo técnico ayudó a ubicar los datos en las cuatro fases del proceso administrativo. De esta manera se hizo el agrupamiento de las respuestas libres que resultaron de la sesión del Focus Group. Esto fue posible ya que toda la sesión fue video grabado. Por otra parte la información de las entrevistas semi - estructuradas se recabó mediante el uso de una grabadora de audio. Para el análisis de las respuestas a las entrevistas semi – estructuradas se siguió la misma técnica de análisis de contenido, en donde la agrupación semántica fue un factor determinante para el ordenamiento de las ideas expresadas. De esta manera se obtuvo el consenso del grupo participante y los resultados se reportan en el capítulo cuarto de este informe. Finalmente, con base en los resultados obtenidos se procedió a la creación de un modelo funcional que describe la realidad de los cursos *online*.

## **Resumen y Proyección**

Como se puede apreciar en este tercer capítulo se presenta al inicio un breve resumen del problema que se pretende resolver y se describe la estrategia que se siguió para dar respuesta a la pregunta central de investigación y lograr los objetivos planteados. Se describe la forma en que se definió la población y la forma en que se establecieron los criterios para la selección de la muestra que en este caso no fue probabilística sino dirigida. Así mismo en este capítulo se explicaron los procedimientos para el diseño del cuestionario que contiene un inventario de preguntas que se utilizó como instrumento para recabar los datos pertinentes.

Se describe además, la forma en que este instrumento se aplicó a los participantes en el Focus Group y en la Entrevista semi – estructurada. Finalmente, se describe la técnica que se empleó para el análisis de los datos que se obtuvieron de la sesión de Focus Group y las Entrevistas semi – estructuradas. Los resultados se explican ampliamente en el siguiente capítulo.

## CAPITULO IV

### ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Introducción

En este capítulo se analizan y discuten los resultados obtenidos durante el proceso de investigación. Derivado de lo mencionado en el primer capítulo, el planteamiento del problema giró en torno a una pregunta central redactada de la siguiente manera: De acuerdo a la percepción de los especialistas, ¿Cuáles son los elementos críticos en la implementación de cursos *online*?

La información obtenida en el estudio es de naturaleza cualitativa, por lo tanto, los datos se presentan en forma de cita textual, complementada con los comentarios e inferencias del autor de esta investigación. Así mismo cabe destacar que en esta investigación de tipo exploratorio y descriptivo, fueron los objetivos los que dieron orientación al proceso de investigación.

El presente estudio se estructuró con base en tres objetivos que sirvieron como guía de estudio. El primer objetivo fue identificar los elementos de mayor relevancia de los cursos *online*, El segundo objetivo fue describir los elementos de mayor importancia, Finalmente el tercer objetivo fue establecer un ordenamiento para construir un modelo que describa esta realidad.



Por lo tanto para cumplir con los objetivos de esta investigación, se formularon las siguientes preguntas subordinadas con la intención de dar en conjunto una respuesta suficiente a la pregunta central, como lo recomiendan diversos autores (Hernández, Fernández & Baptista, 2010; Grajales, 1996)

1. ¿Cuáles son los elementos mas relevantes en los cursos *online*?
2. ¿Cómo se relacionan cada uno de estos elementos para su descripción?
3. ¿Cómo ordenan los expertos estos elementos?
4. ¿Cómo se agrupan estos elementos para construir un modelo?

Para lograr los objetivos antes señalados, se utilizó la técnica cualitativa de recabación de datos reconocida como Focus Group y Entrevista semi – estructurada. Como se estableció en el capítulo tercero en el Focus Group participaron nueve especialistas además de otros nueve en Entrevista semi – estructurada, mediante ambos procesos se llegaron a conformar los resultados que reflejan el consenso de todos los participantes de este estudio.

De esta manera, las opiniones libres externadas por los especialistas fueron agrupadas de acuerdo con las ideas centrales que giraban en torno a la identificación de los elementos esenciales para el éxito de la educación *online*, las respuestas libres de los expertos se categorizaron semánticamente.

Es importante señalar que para fines prácticos de esta investigación, un factor crítico es un elemento que se considera indispensable o absolutamente necesario en un sistema determinado. De esta manera, al considerar la educación *online* como un sistema, los factores críticos se identifican como elementos esenciales para el funcionamiento eficiente de dicho sistema. Por lo tanto estos términos se estarán utilizando como complementarios no siendo distintos ni excluyentes.

Así mismo, se presentan tablas y figuras que describen, de una manera resumida los resultados del presente capítulo, resaltando la información relevante para la implementación de los cursos online destacando que esta información puede aplicarse tanto a instituciones públicas como privadas. Por lo tanto cada institución podrá seleccionar los elementos que los expertos señalan como necesarios, de acuerdo con las necesidades de cada institución, esta podrá adaptarse para hacer funcionar correctamente este sistema.

Los resultados de la presente investigación tienen como primer objetivo identificar los elementos críticos en la implementación de los cursos *online*, por lo tanto hay que señalar que esta investigación no fue diseñada para determinar la importancia de cada elemento, sin embargo, esta puede determinarse por el número de menciones que los expertos le asignaron a cada elemento.

Con el fin de presentar de una manera ordenada los resultados del presente estudio, es importante notar que la presentación de los resultados no corresponde a una jerarquización de acuerdo a la importancia de cada elemento, ya que esto rebasa los límites del estudio.

### **Primer objetivo: Identificación de los elementos críticos en la implementación de los cursos *online***

Para este primer objetivo, el estudio arrojó como resultado la identificación de los elementos críticos en la implementación de los cursos *online*, presentados en la tabla 1. Es importante señalar que esta lista no debe considerarse como exhaustiva, ya que en posteriores investigaciones se podrían añadir otros elementos que no aparecieron en este estudio.

En esta tabla se presentan los elementos en forma general, para después de acuerdo al siguiente objetivo describir los elementos de mayor importancia para identificar su relación agrupándolos en los cuatro principales componentes mencionados por diversos autores que son: la institución, quien brinda el curso, el maestro quien lo lleva a cabo, el estudiante que es el aprendiz y los recursos tanto instruccionales como tecnológicos (Keegan, 1999; Simonson, 2006; Ferro, Martínez & Otero, 2009).

Es preciso señalar que esta tabla muestra elementos que fueron mencionados por los especialistas como elementos críticos en la implementación de los cursos *online* y en ningún momento se les solicito ordenarlos de acuerdo al orden de importancia, sin embargo esto se puede determinar por el numero de menciones que tiene cada uno de los elementos presentados en la tabla 1.

Tabla 1.

*Elementos críticos para la implementación de cursos online.*

Elementos	Frecuencia de mención
Participación	20
Cumplir con el programa	12
Indiferencia	16
Ansiedad	14
Mayor matrícula	14
Falta de programas	6
Ahorro de recursos	6
Tiempo	14
Desplazamiento	12
Deserciones	8
Trabajar	14
Personalización	8
Hábitos de estudio	12
Fuera de tiempo	6
Plataforma	24
Estudiar	6
Receptor	6
Facilitador	16
Guía	8
Diseñador	8
Planeador	6
Autodidacta	16
Foros	36
Retroalimentación	32
Maestros capacitados	8
Competitivos	8
Cursos bien diseñados	10

La identificación de los elementos es primordial para esclarecer la toma de decisiones en cuanto a la implementación de los cursos *online*, puesto que esto nos permitirá tomar en cuenta todos los elementos para adaptar el sistema utilizado en la institución. Esta idea la hizo notar Minerva al mencionar su experiencia como experta en cursos online.

“Cuando me ha tocado impartir cursos *online*, lo que más me preocupa es que mis alumnos no tengan ansiedad, la mayor preocupación por parte del docente es que el alumno sienta confiabilidad, que toda la información que ellos requieran la tengan a su alcance es lo que a mi me deja una mayor satisfacción”.

En esta afirmación podemos destacar que se presentan los componentes descritos por otros autores como son: el docente, el alumno y los recursos. Es así como Guadalupe al externar su opinión como experto en cursos *online* menciona lo siguiente:

“El saber que cuando le damos al alumno la retroalimentación en el momento adecuado el alumno se siente tranquilo, el estar en contacto continuo con el alumno le damos tranquilidad y permite que el alumno pueda desempeñarse de manera eficaz”.

Siguiendo con la participación de los expertos, José, Alondra y Ruth, coinciden en la siguiente afirmación:

“Que el alumno te escriba agradeciéndote por haber respondido oportunamente las dudas, esa ha sido mi mayor satisfacción” “La mayor satisfacción es la sinergia entre maestro y alumno” “La mayor satisfacción es cuando se concluye el curso y los alumnos agradecen la retroalimentación”.

En relación con lo mencionado por otros expertos, Antonio quien tiene alrededor de 6 años de experiencia como Maestro impartiendo cursos *online* menciona que:

“Además del foro pongo una rúbrica de autoevaluación y sin pedirlo, el alumno deja una reflexión, esa es la satisfacción, te escriben, te agradecen y la gran mayoría reconocen en que fallo y que hizo para mejorar”.

Es notorio por las afirmaciones de los expertos que existe una relación entre la satisfacción del alumno y el maestro con la retroalimentación; este se podría definir como un aspecto positivo debido a que provoca tranquilidad y confiabilidad al alumno, quien es el centro del proceso de enseñanza – aprendizaje. En la educación *online* el alumno es el protagonista (Rocha, 2007). El alumno ya no va a la escuela a que le enseñen, sino que va a aprender (Pontes, 2001), es así como podemos afirmar que la falta de retroalimentación oportuna es un factor negativo en un sistema de educación *online*. Así mismo esto fue manifestado por Fuentes (2007) donde destaca que la falta oportuna de retroalimentación por parte del maestro es una queja constante de los alumnos que toman cursos *online*.

En relación a esto, Minerva quien tiene más de 10 años como experta en educación *online* señala que:

“Cuando no han llevado un curso *online*, hasta lo buscan de manera presencial, si no tienen al maestro físicamente no están seguros, piensan que si no esta presente no hay esa seguridad, algunos se sienten perdidos, retoman pero se incorporan con cierta inseguridad, pero para eso están los foros, para eso está la retroalimentación”.

Extendiendo este aspecto en relación con la retroalimentación, Saúl con más de 6 años de experiencia en cursos *online*, señala lo siguiente:

“Creo que es importante, es el punto clave aunado a otros, porque es la manera en que el alumno siente que el maestro le esta enseñando, le esta apoyando y le esta aclarando sus dudas, entonces yo si pienso que la retroalimentación, el estar en constante comunicación con el alumno, vía foro, vía e-mail, es importante para el alumno”.

En estos señalamientos se debe de considerar que se ha mencionado la parte en la cual el maestro no retroalimenta de manera oportuna, pero también se debe de considerar el perfil del alumno, donde diversos especialistas lo ponen como centro del proceso enseñanza–aprendizaje. Es así como los expertos señalan que el alumno debe de tener diversas características para tomar su rol en el sistema de educación a distancia y ser un factor clave en el éxito de los cursos *online*.

Así lo demuestra González (2006) donde menciona que los alumnos exitosos tienen 5 competencias conductuales que son:

1. Comunicación Interpersonal.
2. Trabajo en equipo.
3. Visión.
4. Autoaprendizaje.
5. Motivación.

En relación a este aspecto los expertos manifiestan que los alumnos deben de tener conocimientos previos en nuevas tecnologías, además de contar con habilidades que les permitan participar en foros y herramientas que le facilita el maestro, sobre todo de aprovechar los recursos de la plataforma, en este sentido Ricardo experto en la administración de cursos *online* menciona lo siguiente:

“La desventaja del alumno, sería la ansiedad, no está acostumbrado a tener que estudiar, buscar el material, pienso que es temor a lo nuevo”.

Ruth extendiendo el comentario anterior señala que:

“Yo considero que la desventaja es que los alumnos no se limitan, no administran su tiempo, sus recursos, ellos piensan que por saber chatear ya la hicieron, no es cierto, se está hablando de una plataforma, también deben darse cuenta cuáles son sus debilidades para que pueda funcionar”.

En ese mismo orden de ideas, otros expertos han señalado la importancia de los hábitos de estudio por parte del alumno como un factor crítico para la implementación de los cursos *online*, Antonio, Rubén y José comentaron lo siguiente:

“El alumno se confía y no estudia, no sabe estudiar”, “El alumno muestra indiferencia ante esta modalidad”, “El alumno no entiende o hace como que no entiende los contenidos del programa”, “Es determinante la actitud. La familiaridad del alumno con la tecnología. El hábito de la lectura es una deficiencia, una debilidad con la que tenemos que trabajar mucho. No podemos rediseñar las actividades para sacarle la vuelta a la lectura por que los muchachos no leen ahora”.



En este contexto algunos expertos han mencionado como un factor crítico la deserción del alumno ante la modalidad *online*, haciendo énfasis en las competencias y habilidades del estudiante, como lo señala Basabe (2007). En su estudio de la Educación a Distancia en el nivel superior, en cuanto a la deserción de esta modalidad, los alumnos mencionaron como los más importantes factores: la dificultad de adaptación, la interacción – retroalimentación y la carga de trabajo.

En ese mismo orden de ideas otros expertos señalan la importancia del trabajo formal por parte del alumno así como algunos retos a alcanzar para tener éxito en esta modalidad, ya que es importante destacar los hábitos y habilidades del estudiante quien es ahora el centro del proceso de enseñanza –aprendizaje, es así como Ernesto y Fidel mencionaron lo siguiente:

“El alumno no está acostumbrado a trabajar de manera formal, la ortografía, del lenguaje que utilizan, el saber que tienes que leer, leer los compromisos, también creer que el nada más escribir, no le dan la seriedad ni la formalidad que requiere la plataforma”. “Escribir de una manera formal en la plataforma, porque principalmente tienes que leer, las lecturas que el maestro te ha asignado en su diseño del curso, las lecturas apropiadas y en el chat no necesitas leer nada, está el alumno feliz escribe y escribe lo que se le antoja, ese es el gran reto ahora tienes que leer antes de escribir, ese es el gran reto a que se enfrenta desde el punto de vista del contenido”.

En estas afirmaciones ahora se ha abordado el elemento de la plataforma y se relaciona con la formalidad que la ofrece la institución quien es la encargada de proveer las herramientas tecnológicas así como garantizar la accesibilidad a los cursos, además de brindar credibilidad al reconocimiento emitido por la institución.

En este aspecto Jorge quien ha tenido funciones de coordinador del Departamento a Distancia en instituciones de educación superior, ha destacado la importancia de la formalidad por parte de las universidades prestigiosas:

“Los estás preparando para que sean competitivos a nivel internacional, los estas poniendo en el uso de la tecnología, los estas poniendo a la vanguardia y con universidades que no solo lo ofrecen como una opción, sino como todo un plan de estudios, que las instituciones ofrezcan cursos *online*, es ubicar su estatus en otra categoría y que no nada mas me quedo con el mercado local, por que nada mas tengo capacidad para atender a este mercado sino que también pueda salir al extranjero”.

Otro de los expertos con más de 5 años de experiencia impartiendo cursos *online* en diversas instituciones del país destaca la importancia de la internacionalización de las instituciones atraves de los cursos *online*:

“La institución puede competir a nivel internacional y puede ser un punto de atracción siempre y cuando sea un curso bien diseñado, se va a llegar el momento que va a ser un modo de vida, tanto presencial como *online* poder generar el aprendizaje significativo”.

Así mismo podemos destacar que la mayoría de los expertos mencionaron que una mayor matrícula es el beneficio de la institución que brinda el curso *online* destacando las aportaciones de Rene, Esther y Laura:

“El beneficio de la institución al ofrecer cursos *online*, es tener una mayor matrícula y por ende una mayor satisfacción a la sociedad a la que sirve, un mercado atendido mas grande”, “Además de estar a la vanguardia en el manejo y uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, hacer uso de ellas para llegar a un mayor numero de estudiantes”, “Tener la mayor oportunidad de ofertar la carrera, teniendo un mayor abanico de posibilidades de llegar a más personas”.

En este nuevo paradigma del proceso enseñanza – aprendizaje reconocido como educación *online* el papel del maestro ha cambiado; así lo afirman diversos autores. El maestro es un facilitador de la información, un apoyo además de contar con gran cantidad de recursos y de información que el Internet puede proveer (Rocha, 2007).

El profesor desempeña un rol diferente; es un facilitador del aprendizaje mediante el diseño de actividades que promueven la formación del estudiante, quien tiene a su alcance una gran cantidad de información (Valdez, 2007). El maestro deja de ser el centro del proceso y su misión es convertirse en un facilitador del autoaprendizaje del estudiante (Ruiz, 2007).

Los expertos seleccionados para este estudio manifestaron ideas muy similares a lo que otros estudios han mencionado como elementos críticos, fortaleciendo los hallazgos encontrados en esta investigación:

“El rol del maestro es facilitar los conocimientos y propiciar con ellos que el estudiante se interese en el contenido y se motive a no quedarse solo con lo que el maestro proporciona sino más allá de la plataforma. Y con esto que el alumno pueda realizar mejor sus actividades”, “No podemos hablar de un solo rol. A continuación menciono algunos de los roles que considero que el maestro de la institución en la que laboro tiene: Rol de facilitador / instructor, experto en tecnología, diseñador instruccional, diseñador gráfico y de tutor”.

Otro de los componentes de la educación a distancia es el de los recursos tanto instruccionales como tecnológicos donde diversos autores han encontrado que en el diseño de los cursos y su contenido, la responsabilidad no recae totalmente en el docente, sino también se integran la institución y los que colaboran en esta modalidad, así lo hicieron notar algunos especialistas que colaboraron en esta investigación:

“En este momento la tarea principal es buscar o alcanzar el proceso de egreso del alumno online con el mismo nivel que el egresado presencial, yo creo que hablando del maestro será capacitado respecto al proceso por que al hablar de cursos bien diseñados, encuentras tecnología, y personas que puedan diseñarlos, va mas allá del diseño, va a medir actitudes, procedimientos, competencias, conocimientos, entonces esa es la tarea, buscar el camino adecuado para que sea el mismo nivel de calidad en el egresado *online*”.

En este mismo orden de ideas, Silvia y Rodolfo expertos en cursos *online* en cuanto a la importancia del diseño instruccional mencionaron lo siguiente:

“Si llevas un curso debidamente diseñado y cumples con los requerimientos de ser un buen maestro en línea o un buen guía yo creo que es muy favorable, en los cursos todos participan”, “Las ventajas están presentes siempre y cuando sean cursos bien diseñados, sí tendrían que ser cursos bien diseñados para que el objetivo se cumpla, finalmente aquel usuario el cliente de la universidad cumpla su objetivo, egrese bien preparado”.

### **Conclusión del primer objetivo**

Los participantes del estudio emitieron libremente sus opiniones en relación con las preguntas abiertas y se logró un consenso sobre los elementos críticos en la implementación de cursos *online*. Es importante notar que en la tabla 1 no se presentan observando un orden de importancia, ya que en ningún momento se pretendió establecer un orden jerárquico.

Con base en los datos extraídos de la sesión de Focus Group y de las Entrevistas semi – estructuradas que se hicieron a los expertos fue posible identificar los componentes de un curso *online*, que se deben tomar en cuenta para establecer los lineamientos y permitir un correcto funcionamiento de este sistema.

Los elementos críticos que se pudieron identificar están presentes en la tabla 1, pero a continuación se mencionan los 10 más relevantes en la implementación de cursos *online*. (1) Foros, (2) Retroalimentación, (3) Plataforma, (4) Participación, (5) Indiferencia, (6) Facilitador, (7) Autodidacta, (8) Ansiedad, (9) Mayor matrícula, y (10) Trabajar.

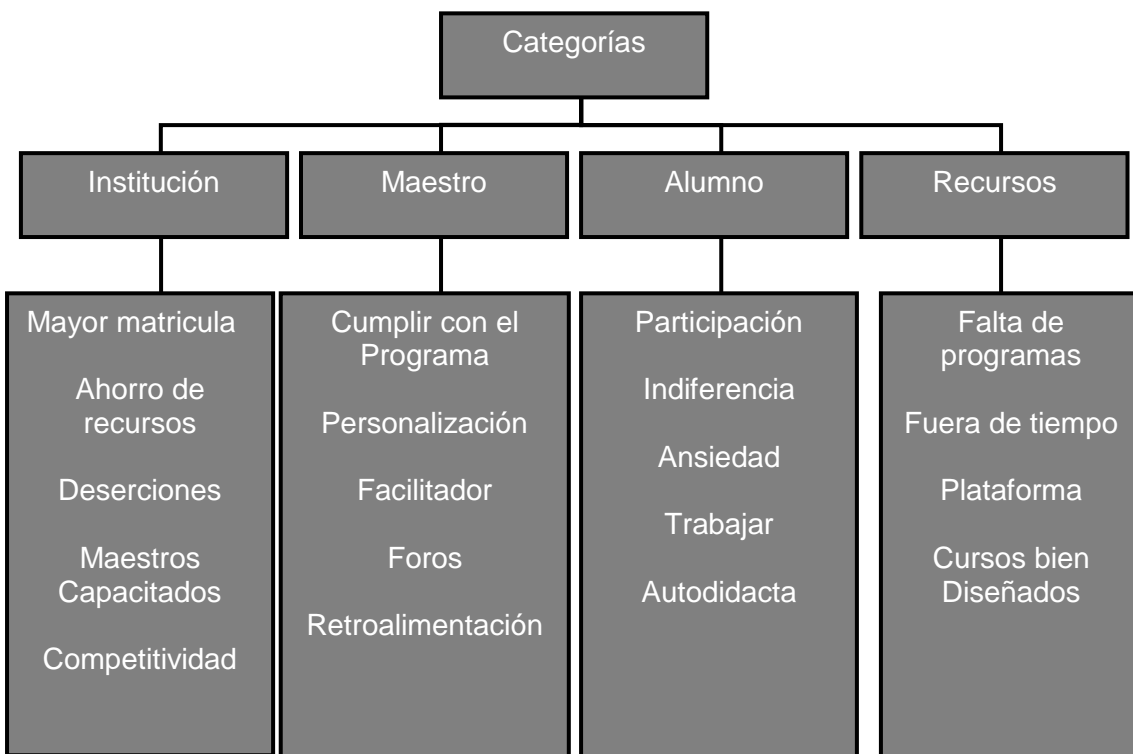
Estos elementos fueron ampliamente discutidos tomando como referente las percepciones de los expertos. Es así como la identificación de estos elementos de un sistema de educación *online* podría considerarse como un hallazgo importante del presente estudio, cuya validez encuentra su esfuerzo en la literatura existente en relación con el tópico de la educación *online*.

**Segundo objetivo: Describir con la ayuda de los expertos, los factores de mayor importancia, identificando la relación de cada uno de ellos**

Con el fin de cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación en este apartado se describirán de acuerdo a los expertos los elementos críticos en la implementación de cursos *online*. El proceso de la identificación fue un método útil ya que los cursos *online* requieren de ciertas características, sin las cuales resulta muy difícil que estos tengan éxito. Los elementos identificados mediante el análisis y discusión de los resultados obtenidos a través de la opinión de los expertos utilizando la técnica de Focus Group y Entrevista semi – estructurada, se agruparon de acuerdo a su similitud semántica organizándolos a fin de hacer más comprensibles los resultados.

Esta agrupación permitirá encontrar la relación entre estos elementos y cumplir con el segundo objetivo de esta investigación. De esta manera, los resultados se agruparon en cuatro grandes categorías identificadas como:

(1) La institución, quien brinda el curso, (2) El maestro quien lo lleva a cabo, (3) El estudiante que es el aprendiz (4), y Los recursos tanto instruccionales como tecnológicos (Ver figura 1). Cabe destacar que en este agrupamiento podemos percibir claramente que hay elementos relacionados entre cada categoría, propiciando el éxito o fracaso de esta modalidad.



*Figura 1. Categorías de análisis para el estudio de los elementos críticos en la implementación de los cursos online.*

## Descripción de los elementos mencionados por los expertos como responsabilidad o función de la Institución

### Mayor matrícula

Se puede afirmar que la educación *online* es una modalidad que se encuentra en el núcleo de los intereses de muchas instituciones educativas que la adoptan de manera creciente dado que ven en las mismas un público creciente (Barbera, 2007). Así lo hizo notar Erika quien ha participado en el diseño de cursos *online* en la Universidad Autónoma de Nuevo León:

“La tarea administrativa adquiere una nueva dimensión, pero la responsabilidad o el rol es facilitar el acceso a la educación del candidato; ofrecer la educación que requiere el alumno, acercarse a la sociedad a la que sirve para ofrecer constantemente los egresados que requiere”.

En relación a este comentario otros expertos coinciden que la institución puede brindar la modalidad *online* a pesar de no contar con el espacio físico, además de combinarlos con otras actividades o estudios en el extranjero, la institución no perdería esa matrícula, esto lo comento Laura, experta en tutoría *online*:

“Hablando de beneficios para la institución, yo creo que el espacio, aunque no se tenga el espacio físico, si en la clase presencial ya tienes saturados los grupos, que el estudiante no se quede sin continuar sus estudios porque está la opción de curso *online*, esta es una de las principales ventajas o beneficios que tiene la institución que ofrece esta modalidad”.



Así mismo Diego quien ha colaborado como administrador de tecnologías en facultades de la U.A.N.L. mencionó lo siguiente:

“Que la institución tenga recursos para sacar el conocimiento fuera del aula; hay jóvenes que trabajan por que lo requieren para seguir estudiando, esa es la oportunidad para la institución ofrecer cursos *online* con calidad, y así tienes mayores ingresos, mayor matrícula y sigues formando estudiantes con calidad a través de la plataforma, en ese sentido se puede ver beneficiada tanto la institución como la población estudiantil”.

Reyna con alrededor de 10 años de experiencia en la impartición de cursos *online*, comentó lo siguiente:

“La alternativa es seguir formando profesionistas, llegar específicamente a esa población, aun y cuando no se alcance a cubrir toda esa población, entonces la idea es a esos que ya no van a alcanzar a estar de manera presencial, ofrecer la oportunidad de llevar el curso *online*, para mi sería fundamental, lo importante sería retomarlos y permitir que lleven el curso”.

En este mismo orden de ideas destaca la aportación de Minerva quien señala el beneficio de los cursos *online*:

“Mientras el estudiante esta desde otro país sin dar de baja el semestre es una gran ventaja que existan cursos online, por que antes tenia que dar de baja el semestre ahora no tiene que perder sus estudios para seguir preparándose, entonces la institución también se beneficia al no perder esa matrícula”.

## Ahorro de recursos

Algunos autores como Basabe (2007) señalan la limitación económica como una desventaja para la institución, debido al alto costo de las comunicaciones digitales en la mayor parte de los países, cabe señalar que hay diferentes percepciones en este aspecto ya que algunos autores comentan que con los cursos online se da una búsqueda sistemática de recursos e infraestructura y su aprovechamiento como parte de un nuevo sistema, además que el coste recurrente potencialmente es mas bajo por estudiante en comparación con el sistema convencional y también un costo capital mas bajo por estudiante.

En un estudio realizado por Moreno (2000) acerca de los modelos de educación a distancia en México, explicando las ventajas de cada uno de ellos en relación con los recursos, en este estudio se encontraron elementos muy similares: abatimiento de los costos por la escala de producción y atención a los estudiantes, se aprovechan los recursos existentes, aprovechamiento optimo de recursos e infraestructura.

Fidel experto en la coordinación de los recursos tecnológicos en el departamento de educación virtual de una institución prestigiada de la ciudad, en este aspecto recalco lo siguiente:

“Yo creo que el ahorro de recursos es una ventaja para la institución donde laboro, por que a fin de cuentas, el tener a alguien en un lugar determinado, genera gastos de recursos, en este caso, el ahorro de recursos es muy importante”.

## Deserciones

En este contexto los especialistas señalan que el perfil del alumno es una parte fundamental en la decisión de la deserción de los cursos *online*, sin embargo hay una estrecha relación entre la accesibilidad, la retroalimentación y el diseño del curso, denotando una responsabilidad de la institución para brindar al alumno herramientas que le ayuden a cambiar su actitud frente a estos elementos. Laura en este aspecto comentó lo siguiente:

“Es una insatisfacción que los alumnos deserten de estos cursos al no querer esforzarse y dedicarle tiempo para sacarlo adelante”.

Otro especialista comentó algo muy parecido al comentario de Laura en relación a la deserción estudiantil:

“La mayor desventaja para la institución sería la deserción del alumnado por no contar con maestros capacitados para impartir cursos en la modalidad online, es decir que los maestros no cumplen con el perfil requerido y los cursos no cuentan con una estructura pedagógica correcta”.

Además de estas declaraciones Diego reafirma la responsabilidad de la institución haciendo notoria la relación existente entre la institución, el maestro y alumno:

“No hay apoyos para evitar deserciones y esa es una desventaja para el maestro”.

En diversas investigaciones se han encontrado factores muy similares a los mencionados por lo especialistas que participaron en esta investigación. En relación con este aspecto The concord consortium eLearning Group menciona características que propician la deserción de los cursos *online*:

“Quienes han tratado de hacer uso de grupos de discusión en la red han encontrado que estos grupos consumen mucho tiempo, no siempre se obtiene la respuesta deseada, son irrelevantes, aburridos. Como consecuencia, la participación es mínima, la deserción es grande y hay pocos resultados en el aprendizaje”.

#### Maestros capacitados

Como lo han señalado diversas investigaciones uno de los elementos clave en el sistema de la educación *online* es el docente quien se identifica como el experto en el uso de tecnologías además de ser el responsable de llevar a cabo el curso utilizando los recursos y estrategias pertinentes.

En este contexto el reto de los docentes, no solo es el de los nuevos soportes tecnológicos sino también su transformación didáctica, por lo tanto se hace indispensable un proceso de actualización permanente. El docente es un factor determinante para el éxito en todo proceso educativo. Pero si no está capacitado para desempeñarse en esta modalidad no tiene sentido contratarlo (Ramírez, 2006).

No obstante es necesario se haga mayor énfasis por parte de la institución en incrementar la capacitación del maestro, para así consolidar la educación *online*, desarrollando procesos específicos de formación de maestros en educación online antes de ofertar la carrera. Es así como podemos afirmar que la institución es quien debe de iniciar el proceso de capacitación del maestro para transformarlo en un profesional activo que facilite la generación del conocimiento.

En este sentido Rodolfo comenta la relación entre diferentes elementos en el diseño de los cursos *online*, denotando un trabajo colaborativo y resaltando la capacitación del maestro:

“Hablando del modelo el maestro será capacitado respecto al proceso por que al hablar de cursos online bien diseñados se encuentra la tecnología, personas en el diseño, innovación y flexibilidad, va más allá, va a medir actitudes, procedimientos, competencias, conocimientos, entonces ese es el rol de la institución”.

Aun así algunos especialistas hacen hincapié en la falta de apoyo por parte de la institución en cuanto a capacitación se refiere:

“No hay apoyo para el diseño de la materia, los maestros no son capacitados para los cursos *online*”, “Los maestros no tienen suficiente conocimiento en el manejo de la plataforma, y la institución no brinda capacitación en este aspecto”, “La poca familiaridad de los profesores con las herramientas tecnológicas y no los capacita la institución”.

## Competitividad

Los avances en el aprendizaje basado en Internet y el acceso cada vez mayor a la red alrededor del mundo, hacen que el aprendizaje electrónico sea una buena elección para satisfacer las necesidades de capacitación y desarrollo de recursos humanos, tanto en el sector público como privado (Sánchez, 2007).

Es primordial en la actualidad estar a la vanguardia en todos los aspectos, en este sentido es importante señalar que los avances tecnológicos han contribuido al desarrollo de la competitividad en el ámbito global. Los avances tecnológicos se han convertido en un instrumento estratégico para mejorar la eficiencia, productividad y competitividad de todo el proceso en el nuevo paradigma de educación virtual (Valdez, 2007).

En este mismo orden de ideas hay que resaltar que la institución pretende ser competitiva para estar a la vanguardia en comparación con otras universidades a nivel internacional, pero así mismo cumple la doble función de contar con maestros competitivos además de contribuir a desarrollar individuos competitivos en el mercado laboral.

Así lo hace notar Sofía en su comentario:

“La universidad al ofrecer cursos *online* es ubicar su estatus en otra categoría y no solo se queda con el mercado local, por que tiene capacidad para atender a ese mercado, sino que también puede atender el mercado internacional”.

Francisco experto en cursos *online* respecto a la necesidad de capacitación del maestro comentó lo siguiente:

“El maestro requiere competencias plus, adicionales, un valor agregado al maestro de materias presenciales. Si el maestro no sabe diseñar cursos presenciales, menos será capaz de diseñar cursos *online* es necesario la capacitación constante”.

Guadalupe experta en diseño Instruccional en este mismo aspecto menciona que el alumno adquiere competencia para el ámbito laboral:

“Estas preparando a los alumnos para que sean competitivos a nivel internacional, los estas preparando para el uso de la tecnología, los estas poniendo a la vanguardia al igual que otras universidades en el nivel internacional”.

Podemos destacar que estos elementos descritos por los expertos recaen en la institución, ya que ellos son los principales gestores de la administración adecuada de cada uno de ellos, por lo tanto si estos elementos no son administrados correctamente pueden afectar negativamente el sistema de educación a distancia en su modalidad *online*. Estos elementos son descritos brevemente en la tabla 2.

Tabla 2.

*Descripción de los elementos mencionados por los expertos como responsabilidad o función de la Institución.*

Elemento	Descripción
Mayor matrícula.	Un curso <i>online</i> permite múltiples aplicaciones, ampliando la cantidad de personas que se pueden beneficiar
Ahorro de recursos.	Reducción de costos, optimización de recursos.
Deserciones.	Abandono del curso online por factores como: falta de adaptación, retroalimentación oportuna y carga de trabajo.
Maestros capacitados.	Los administradores de las instituciones educativas deben de propiciar la formación de de sus docentes en la modalidad <i>online</i> .
Competitividad	Los cursos <i>online</i> permiten la transferencia y acceso al conocimiento que contribuye a la formación del capital humano.



## Descripción de los elementos identificados por los expertos como función o responsabilidad del maestro

### Cumplir con el programa

Dentro de las diversas opiniones de los expertos, muchos de ellos relacionaron cumplir con el programa con el cumplimiento de los objetivos como un elemento clave en los cursos *online*. Es aquí donde hay un área de oportunidad para el desarrollo de los programas de educación *online*, el maestro cumple los objetivos desarrollando programas acordes con esta modalidad.

Así lo hizo notar Minerva al comentar lo siguiente:

“Cuando un alumno expresa libremente que entendió un tema, concepto o teoría; cuando te das cuenta que el alumno alcanzo los objetivos de la actividad es una gran satisfacción”..

Esto también lo hicieron notar Guadalupe y Diego en los siguientes comentarios:

“La mayor satisfacción que a mi me deja un curso *online* es cuando siento que realmente el alumno lo aprovecho en base al programa”, “La mayor satisfacción es cuando concluyes el curso, les agendé las actividades, los corregí, se dio la interacción, los evalué; es entonces cuando uno dice cumplí con los objetivos”

## Personalización

Cumplir con las necesidades de la creciente demanda de estudiantes en busca de sistemas de formación que supere los obstáculos generados por el tiempo y espacios ha generado cambios significativos en la forma de cómo se enseña y como se aprende. Es evidente que el alumno tiene necesidades diferentes y los cursos *online* pueden satisfacer esas necesidades, brindando ventajas a los estudiantes, como lo manifiestan José, Diego y Alicia en sus comentarios:

“La modalidad *online* tiene grandes ventajas para el estudiante por que recibe mas atención, más personalización del curso y por ende una mayor satisfacción”, “Siento que la modalidad *online* es más personalizada, el alumno se siente atendido y esa es una ventaja para el”, “En el diseño del curso utilizo una rubrica de autoevaluación y se les da retroalimentación, y los comentarios son de agradecimiento por la atención personalizada, no se hace de manera general, se hace con su nombre y es satisfacción para ambos participantes”.

En este aspecto hay que tomar en cuenta que el perfil del estudiante es muy distinto entre si y con la flexibilidad de los recursos tecnológicos el alumno avanza en distinto tiempo aprovechando las ventajas que les da la modalidad *online* modificando sus hábitos de estudio y asumiendo un rol mas activo.

## Facilitador

El rol del docente en la modalidad *online* se ha transformado y ahora adquiere competencias acordes con los cambios generados tanto por los avances tecnológicos como el diseño instruccional, es así como los expertos en la educación online participantes en este estudio han manifestado ideas muy acordes con otras investigación sobre este aspecto.

En este mismo orden de ideas diferentes expertos coinciden con la afirmación que los roles y funciones del docente han cambiado y lo han manifestado de esta manera Rosaura, Fidel y Pablo:

“La función del profesor ha cambiado de un modelo tradicional de transmisor de contenidos a un facilitador del aprendizaje”, “En la educación *online* el profesor tiene como función ser facilitador del aprendizaje y agente de cambio y ante este nuevo paradigma tiene una responsabilidad de mantener la información al alcance del estudiante y cumplir con su nuevo rol, para el alumno el maestro esta allí para ayudarlo, guiarlo, es un facilitador”, “Estoy pendiente que toda la información que requieren la tengan a su alcance, cuando a mi me toca diseñar el curso, pienso que es lo que necesitan y que no sea una problemática del alumno que no leyó la información sino que esta al alcance de ellos”.

## Foros

En esta investigación se ha encontrado que la retroalimentación es un elemento crítico indispensable para el éxito de los cursos *online*, destacando que es en los foros donde se da la mayor interacción del proceso de enseñanza – aprendizaje, propiciando la retroalimentación constante y oportuna entre maestro y alumno.

En este sentido Ramiro experto en cursos *online* fue tajante al mencionar su experiencia en los cursos *online*:

“En los foros es donde te das cuenta que el alumno esta entendiendo el curso y que las dudas que pueden surgir van a ser en cuanto al contenido, pero es el foro, yo creo la principal fuente para darnos la idea de cómo estamos llevando el curso”.

Guadalupe quien ha tenido experiencia como diseñadora de cursos *online* menciona lo siguiente en cuanto a los foros se refiere:

“Cuando el alumno se siente perdido en el curso, que siente inseguridad, para eso esta el foro de dudas y se da la retroalimentación entonces siente tranquilidad y retoma el curso”.

Así mismo Fidel también considera al foro como un elemento critico en la implementación de los cursos *online*:

“Es el punto clave, el estar en constante comunicación con el alumno vía foro es importante para el alumno”.

Aun así Raquel experta en cursos *online* destaca la importancia de la participación del alumno:

“Motivar a que el alumno reflexione y opinen sobre preguntas planteadas en foros de discusión”.

Rogelio experto en educación a distancia del tecnológico de Monterrey, menciona un aspecto preocupante para el maestro de los cursos *online*:

“Es preocupante que los alumnos no participen en los foros”.

### Retroalimentación

La retroalimentación se considera como un componente fundamental de la interacción (Bates, 1999). Es evidente que en la educación *online* es básico un apoyo interpersonal apropiado, en términos de contacto con consultores, tutores y con otros estudiantes, también está determinada por el grado de rapidez que se haga la retroalimentación, diversas investigaciones han destacado la importancia de este aspecto con la satisfacción y ventajas del estudiante, así es como este estudio ratifica lo que otros investigadores han encontrado.

De esta manera lo expresa Santiago en referencia a la retroalimentación oportuna:

“En lo personal el saber que cuando le damos la retroalimentación al alumno en el momento adecuado o sea que sea oportuna el alumno se siente tranquilo y saber que las demás actividades las va a realizar en base a lo que el maestro está pidiendo porque sabemos que la distancia, el no tener al alumno específicamente presente es hasta cierto punto una pequeña barrerita, pero el estar en contacto continuo con el alumno le damos cierta

tranquilidad y permite que el alumno pueda desempeñarse de manera eficaz”.

Otros estudios como el de Fuentes (2007) menciona a la Retroalimentación oportuna como un factor que influye en la satisfacción con los cursos *online*, de acuerdo a la percepción de los estudiantes, en este sentido otras investigaciones refieren entre sus hallazgos semejanzas a lo que se ha encontrado en lo expresado en el Focus Group realizado para esta investigación.

Esta misma perspectiva es abordada por Eduardo especialista en desarrollo de contenidos digitales del Centro de Estudios Universitarios:

“Tengo un foro de dudas que al final del semestre, cuando ya se dieron calificaciones, para nada que me da miedo opinar acerca del curso, allí es donde también me retroalimento y donde les pregunto que les parece el curso y la retroalimentación es esa, donde no tienen ellos dudas, están tranquilos a gusto y que sintieron que aprendieron”.

Así mismo en relación a la satisfacción que produce la retroalimentación tanto al maestro como al alumno Laura menciona lo siguiente:

“Que el alumno te escriba diciendote gracias por haber respondido oportunamente todas mis dudas, esa ha sido mi mayor satisfacción. Que ellos sin que tu les preguntes, te escriban te agradezco enormemente que hayas respondido oportunamente todas mis dudas. A eso le llamé retroalimentación”.

Por su parte Delia quien ha sido maestra de cursos *online* por más de 10 años menciona la experiencia que ha tenido:

“Si los entendemos y estamos para orientarlos y la satisfacción que nos queda es que ellos te digan gracias, no me esperaba esto y como dicen los compañeros con la retroalimentación y por ser tan insistente que me lo estuviera corrigiendo constantemente hasta que me lo revisara”.

De acuerdo a lo mencionado por los expertos en el Focus Group hay una clara tranquilidad por parte del alumno cuando hay una retroalimentación oportuna así lo refiere Esther en su comentario:

“El alumno cumple con diez criterios cerrados donde ellos sin obligarlos a nada, se ponderan así mismos, y sin pedirlo dejan una reflexión, como que al principio me desanime, con tantas correcciones pero gracias a su invitación a seguir, lo depure, si no hubiera sido por su retroalimentación oportuna”.

Inclusive la retroalimentación es la forma en la cual el maestro acompaña al alumno por todo el curso para ayudarlo a cumplir su objetivo principal que es aprender, en el comentario de Ernesto menciona algo muy similar:

“El Alumno se siente solo en el curso por eso yo pienso que la retroalimentación es básica para que el alumno pueda sentirse a gusto y al sentirse a gusto obviamente el proceso de enseñanza-aprendizaje va hacer mucho mejor, va a poner más de sus parte”.

Es preciso señalar que la retroalimentación fue para esta investigación uno de los elementos mas referenciados por los especialistas y pude ser motivo para realizar un análisis mas exhaustivo sobre este aspecto. Además la retroalimentación es un aspecto que el maestro puede utilizar para motivar al estudiante a la participación continua. Por otra parte si la retroalimentación no es inmediata, se pierde gran parte del objetivo del curso que se pretende aprender.

Es así como estos elementos son descritos en la Tabla 3, donde se muestra claramente la interrelación que hay entre la institución, los maestros, los alumnos y los recursos, quienes interactúan constantemente gracias al nuevo rol asumido por el maestro, quien aprovecha los recursos tanto instruccionales y tecnológicos, a través de la plataforma que brinda accesibilidad en cualquier momento y lugar.

Cabe destacar que el maestro cumple con el programa facilitando al alumno todos los recursos disponibles, personalizando los contenidos a través de la interacción continua en los foros, brindando retroalimentación oportuna al estudiante quien se siente guiado por el curso cumpliendo con el proceso de enseñanza – aprendizaje. Estos elementos fueron señalados por los expertos como función del maestro ya que es uno de los elementos claves para el correcto funcionamiento de los cursos *online*.



Tabla 3.

*Descripción de los elementos identificados por los expertos como función o responsabilidad del maestro.*

Elemento	Descripción
Cumplir con el programa	Desarrollar adecuadamente las actividades y estrategias de aprendizaje.
Personalización	El nuevo ambiente de aprendizaje basado en plataformas tecnológicas permite personalizar los contenidos, según las necesidades específicas de cada estudiante.
Facilitador	Se identifica como la persona que guía el aprendizaje mediante la recepción y transmisión de información con fines educativos.
Foros	Punto de interacción entre maestro – alumno y alumno – alumno, permite la retroalimentación oportuna.
Retroalimentación	Elemento primordial presente en el proceso de enseñanza –aprendizaje a través de los cursos <i>online</i> .

## **Descripción de los elementos mencionados por los expertos como responsabilidad o función del alumno**

### Participación

En relación al aspecto de la participación del estudiante se puede destacar que el maestro cumple una función muy importante para lograr esa interacción y por si solo el alumno decida participar en las actividades establecidas. También es preciso señalar que hay una estrecha relación entre la satisfacción del maestro al impartir un curso *online* y la participación constante del estudiante, así lo hizo ver Fidel en sus declaraciones:

“Creo que lo indispensable de un curso online, la mayor satisfacción para el maestro es provocar la participación de los alumnos, aun y cuando el curso este bien diseñado, existan las herramientas, estén los foros, hay que buscar la participación de los alumnos”.

En este aspecto es oportuno mencionar que el alumno en cuanto más motivado está habrá mayor disposición a participar, y sobre todo si se da la facilidad para hacerlo, como lo comento Alicia, con más de 5 años como experta en diseño instruccional para el Tec de Monterrey:

“Es importante para el maestro, cuando un alumno expresa libremente, directa o indirectamente que entendió un tema, un concepto o una teoría; es lo que se busca la participación del alumno”.

En este momento como lo señalan diversas investigaciones donde se menciona que el rol del docente está cambiando y se estará enfrentando a nuevos retos, los expertos participantes en esta investigación hicieron comentarios muy parecidos a las tendencias actuales, este es el caso de Arturo, especialista en el diseño de curso *online* en la U.A.N.L.:

“Es un reto poder provocar en los estudiantes inquietud sobre ciertos temas, así como motivarlos a que reflexionen y opinen sobre preguntas planteadas en los foros o chats, ese es el reto del maestro”.

Entre las diversas ventajas que se han mencionado a lo largo de esta investigación están las ventajas para el alumno al llevar cursos *online*, en este sentido hay que destacar la posición del alumno ante la plataforma quien propicia la accesibilidad, los recursos tecnológicos que cuenta, pero sobre todo con el seguimiento por parte del maestro, quien tiene en sus manos la retroalimentación oportuna y el acompañamiento del alumno en el curso *online*, esta misma perspectiva la comento Minerva, experta en cursos *online* en el Tec Milenio:

“En los cursos *online* el alumno se siente atendido y esa es una ventaja para él, porque lo haces sentir motivado, lo haces que quiera trabajar, en la modalidad presencial el grupo a veces se te pierde, hay alguno que no participa, pero si es *online* todos participan”.

## Indiferencia

En el aspecto anterior se menciono la participación como un aspecto clave en la satisfacción y ventajas tanto del alumno como del maestro en los cursos *online*, pero algunos autores han señalado la importancia de conocer el perfil del estudiante antes de permitir el ingreso a los cursos *online*, debido a que pueden ser obstáculos para el estudiante y provocar la indiferencia ante esta modalidad. Rubén experto en la administración de medios electrónicos hace hincapié en esta indiferencia:

“A pesar de contar con todos los recursos, de estar en una institución vanguardista existe la indiferencia de los alumnos ante la modalidad *online*”.

Es importante dar un seguimiento a este aspecto porque se puede considerar como un factor negativo, ya que no permite cumplir con los beneficios de los cursos *online* como son: interactividad, flexibilidad, asincronía, uso de recursos tecnológicos, diseños instruccionales etc. Alfredo con 5 años de experiencia en cursos *online* hizo una reflexión en este sentido:

“Es difícil pensar que aun y cuando se cuentan con las herramientas necesarias, se oferta el curso, se facilita el acceso y la información; me encuentro con la indisposición del alumno para trabajar en la modalidad *online*”.

Es primordial reconocer el papel que juegan todos los elementos presentes en los cursos *online* para determinar su responsabilidad, este es el caso del estudiante quien debe de ser el principal constructor de su aprendizaje, si él se pone un obstáculo, será muy difícil que encuentre en los cursos online una herramienta indispensable en la obtención del conocimiento, en este mismo orden de ideas se destaca el comentario de Arturo:

“Sin lugar a dudas en un curso *online* es determinante la actitud, si no se tiene la disposición, si el alumno se muestra indiferente es difícil llevar el curso”.

En este nuevo modelo de enseñanza – aprendizaje el papel de los actores está cambiando constantemente y el del estudiante es ahora el actor principal, si él no toma su responsabilidad en el curso *online*, este no le permitirá el desarrollo de las habilidades que pretende, en este aspecto Laura experta en cursos *online* fue tajante:

“Si el alumno se relaja se muestra indiferente y no está al pendiente del curso o cumpliendo con las actividades encargadas, se retrasa y pierde la secuencia de los temas, entonces el curso *online* no es para él”.

Es importante señalar que en los cursos *online* la tarea principal del docente radica en el conocimiento del estudiante para poder brindarle las herramientas necesarias para su participación, así mismo la institución debe de tomar en cuenta el perfil del estudiante y determinar si es apto para esta modalidad y con esto contribuir a una correcta interacción del alumno con el docente a través de la plataforma educativa.

## Ansiedad

Diversas investigaciones relacionadas con la educación *online* han mencionado que los alumnos en esta modalidad temen perder el contacto humano al no verse físicamente con los profesores (Rosenberg, 2001) este es un sentimiento de soledad que los expertos en esta investigación lo relacionaron con la ansiedad, en relación a esto Patricia experta en cursos *online* expreso lo siguiente:

“Cuando me ha tocado impartir cursos *online*, lo que más me preocupa es que mis alumnos no tengan esa ansiedad, que no se pregunten ¿Hacia donde voy? ¿Por qué voy?, entonces procuro que ellos tengan la información que requieren a su alcance y no tengan esa incertidumbre, esa ansiedad”.

En este mismo orden de ideas Minerva comento algo muy parecido a lo anterior en referencia a la inseguridad de algunos estudiantes al participar en cursos *online*:

“Cuando no han llevado un curso en línea, hasta lo buscan a uno de manera personal, toda su vida han llevado un curso de manera presencial, si no tengo al maestro no estoy seguro, piensan que si no lo van a ver no hay seguridad”.

En preciso señalar que se ha mencionado un aspecto que se debe de considerar por parte de las instituciones como es la inducción a los cursos *online*, los expertos en esta investigación han coincidido en destacar que los alumnos no han llevado curso *online* y les provoca temor a la nueva experiencia, aun así se inscriben y tienen que adaptarse.

Este aspecto fue señalado por Rosalba, especialista en cursos *online* en la Universidad de Monterrey, donde menciona que los alumnos llevan el curso *online* a pesar de preferir un modelo tradicional:

“La desventaja sería la ansiedad del alumno, yo creo que es el temor a no entenderle al maestro y que haga un trabajo diferente, al inicio muchos alumnos dicen no quiero llevar un curso *online*, pero es al inicio a salir de lo tradicional, por que vienen de la primaria, secundaria, preparatoria, se esta llevando el sistema tradicional donde el maestro esta al frente, donde imparte y les da el material que tienen que estudiar, entonces ver también todo lo nuevo, el alumno también al principio siente que no lo atiende el maestro entonces al inicio es la ansiedad o temor de no tener al maestro en el salón”.

Por su parte Delia experta en cursos *online* sigue mencionando el aspecto de la ansiedad como sinónimo de inseguridad, incertidumbre que es provocada por la nueva experiencia:

“Algunos se sienten perdidos y retoman, otros se incorporan pero llevan cierta inseguridad sienten que el maestro no los toma en serio en los cursos online, sienten demasiada ansiedad por saber que va a ocurrir”.

Debemos de considerar la importancia de esta investigación ya que ratifica lo que otras investigaciones han encontrado (González, 2007), al señalar que la motivación y una actitud positiva por parte del estudiante es una condición relevante para el éxito de este nuevo paradigma. Si el estudiante tiene incertidumbre, si no ha tenido la experiencia de un curso *online* no mantendrá una actitud positiva ante esta modalidad.

## Trabajar

En la mayoría de la investigaciones se presenta al perfil del estudiante con diversas actitudes, habilidades y conocimientos que le pueden facilitar la adaptabilidad a los cursos *online*, esta misma línea de investigación ha sido abordada por Fuentes (2007), quien refiere entre sus hallazgos coincidencias semejantes a lo que se ha encontrado en el Focus Group que participó en esta investigación, donde menciona que la flexibilidad es un factor positivo para la decisión de tomar un curso *online*, ya que a los estudiantes les permite estudiar y trabajar, así lo destacaron los especialistas que participaron en esta investigación:

“En los cursos *online* el alumno puede dedicar el tiempo a estudiar y trabajar”,  
“Tiene oportunidad de atender otros asuntos, inclusive trabajar”, “Le permitiría trabajar o hacer practicas de tiempo completo y a la vez cursar sus estudios”,  
“Puede hacer varias actividades, si requiere trabajar, puede trabajar, llevar un curso *online* le permite desempeñarse en otra áreas”.

Además hay que puntualizar que en los cursos *online* esta flexibilidad que se ha estado mencionando permite al estudiante combinar su carrera con actividades que le brinden la experiencia que necesita y así continuar con su desarrollo profesional, como lo destacan otros expertos participantes en el Focus Group y Entrevista Semi – estructurada de esta investigación:



“El alumno tiene la posibilidad de estar al mismo tiempo practicando su carrera en alguna empresa, tiene mas tiempo para estar trabajando en algo relacionado con su carrera ya sea trabajo o practica”, “Los estas poniendo en el uso de la tecnología y a final de cuentas a la hora de trabajar la van a utilizar, se les dio la formación de cómo utilizar esos recursos y a la hora de trabajar aplicar los conocimientos adquiridos”.

### Autodidacta

Se debe de considerar que los cursos *online* cambia la forma habitual de estudiar y exige de los alumnos autodisciplina, regulación del tiempo; pero sobre todo su rol es ahora de autodidacta. Podemos afirmar que derivado de la literatura revisada acerca del estudiante en esta modalidad coinciden con lo señalado por los expertos que participaron en esta investigación, ya que se resalta a los estudiantes bajo esta modalidad con mayor libertad, responsables de su propio aprendizaje además de independiente y se hace responsable de su propio aprendizaje, lo cual fortalece la evidencia presentada en este estudio.

Derivado de estas consideraciones, los participantes en el Focus Group, señalan el cambio de papel del alumno en la modalidad *online*:

“Yo creo que el papel es de autogestor, autónomo de su propio conocimiento, es la palabra clave”, “Principalmente que aprenda a aprender, gestionar su autoaprendizaje, que el aprenda que tiene que leer, tiene que analizar, tiene que sintetizar, tiene que contextualizar lo visto en la asignatura para poder

desarrollar las habilidades y destrezas que se requieren para tener las competencias, yo considero que es uno de los principales roles, el autoaprendizaje que lo lleve a cabo”.

En este contexto Delia y José Manuel expertos en cursos *online* comentaron lo siguiente:

“El alumno tiene como responsabilidad principal el cumplir con los lineamientos establecidos por el maestro titular de la materia y buscar más allá, esto es convertirse prácticamente en un autodidacta”, “Considero que la mayor ventaja es que aprenden a ser autodidactas”.

Aun y cuando se ha mencionado que el maestro es el principal conductor del aprendizaje *online*, el alumno debe de asumir su nuevo rol que los especialistas han señalado como autodidacta, es decir gestor de su propio conocimiento, así mismo se hace indispensable que la institución tome en cuenta el perfil de este para que pueda aprovechar las herramientas disponibles y todas las ventajas que brindan los cursos *online* y no muestre indiferencia ante esta modalidad. Es primordial en los cursos *online*, eliminar o reducir la ansiedad del estudiante, ya que éste es un aspecto que se ha mencionado en diversas investigaciones como un factor para la deserción de los cursos *online*. Estos elementos que los expertos señalaron como correspondientes de los estudiantes, se encuentran brevemente descritos en la tabla 4.

Tabla 4.

*Descripción de los elementos mencionados por los expertos como responsabilidad o función del alumno.*

Elemento	Descripción
Participación	Disponibilidad del estudiante para realizar las actividades programadas por el docente.
Indiferencia	Actitud en la cual el estudiante muestra desinterés por participar en las actividades del curso <i>online</i> .
Ansiedad	Inseguridad, incertidumbre, temor a una nueva experiencia <i>online</i> .
Trabajar	Flexibilidad en tiempo – espacio para realizar otro tipo de actividades, principalmente laborales.
Autodidacta	Rol o función principal, en la cual el estudiante es responsable de su propio aprendizaje.

## Descripción de los elementos mencionados por los expertos que están presentes en los recursos

### Falta de programas

Es común en las instituciones educativas trasladar el curso presencial a la modalidad *online* por lo que se requiere mas tiempo en adaptarlo a la plataforma y los recursos tecnológicos, sobre todo sino se toma en cuenta que durante la elaboración de programas a distancia el trabajo colaborativo juega un papel indispensable.

Es por lo tanto necesario reconocer el papel de la institución en este aspecto ya que debe de brindar todas las facilidades para realizar programas específicamente en la modalidad *online*, en este sentido Jorge experto en medios tecnológicos aporto el siguiente comentario:

“En cuanto a los programas *online*, considero que es una desventaja para la institución la falta de programas diseñados para cursos *online*”.

En ese mismo orden de ideas Francisco recalcó la importancia el papel de la institución en este aspecto:

“No hay apoyos institucionales para diseño de la materia”.

Para fines prácticos de esta investigación se debe señalar la necesidad de contar con investigaciones desarrolladas en las instituciones de nivel superior que permitan tener un panorama actualizado de los programas de educación a distancia ya que diversas instituciones han incluido programas a distancia sin tomar en cuenta la totalidad de los elementos que conforman esta modalidad.

### Fuera de tiempo

Una de las consideraciones desprendidas de este estudio, son la ventajas de llevar cursos *online*, sin embargo un elemento a considerar es el cumplir con los requerimientos y necesidades de los estudiantes que seleccionan esta modalidad por la flexibilidad, pero que se encuentran con la falta del curso en la fecha señalada. En este aspecto se recomienda realizar futuras investigaciones que determinen como enfrentar esta problemática.

De acuerdo a lo señalado algunos expertos mencionan que iniciar fuera de tiempo es una desventaja para el estudiante:

“El no empezar en tiempo, cuando no empiezas en el tiempo, cuando arrancas el semestre ya todo mundo empezó el semestre presencial, pero ves que pasa una semana, dos semanas, tres semanas y no activan la materia allí también empieza la desventaja para el alumno y para el maestro en cuestión de calendarización, organización, cuando activen la materia y el maestro por la calendarización yo no permite al maestro enviar las tareas fuera de tiempo yo creo que es allí en el arranque la desventaja”.

“La desventaja para el alumno que lleva un curso *online* es que no se suba a tiempo las actividades y que a ultima hora se encargue todo de golpe”

“Nos subió el programa al final del semestre, nos dio una semana para revisar las actividades”

### Plataforma

La convergencia entre el maestro, estudiante y herramientas tecnológicas se da en la plataforma, que es el recurso que tiene la institución para ofertar los cursos *online*, el perfecto funcionamiento de la plataforma permite la accesibilidad al estudiante, si los estudiantes no pueden llegar a la enseñanza, entonces otros factores como el diseño y la interactividad, se vuelven irrelevantes (Bates, 1999).

Esta investigación ratifica lo que otros autores han encontrado, por lo tanto los resultados obtenidos en este estudio fortalecen esta línea de investigación, ya que los participantes en el Focus Group y Entrevista semi – estructurada hicieron comentarios muy acordes con esta temática, quienes resaltan el papel de la institución en cuanto a la plataforma se refiere:

“El rol de la institución es apoyar al estudiante con la plataforma”, “La plataforma que utiliza el estudiante se convierte en una extensión de su espacio y tiempo, la tarea administrativa es facilitar el acceso a la educación de candidato”.

Sin embargo se presentan dificultades si no se toman en cuenta todos los elementos como lo hacen notar Federico, Minerva y Jimena expertos en diseño instruccional:

“Un obstáculo en los cursos *online* es la poca familiaridad de los profesores, la institución y los alumnos con las herramientas tecnológicas”, “No tienen suficientes maestros con conocimientos en el manejo de la plataforma”, “No se cuenta con una plataforma capaz de permitirnos emplear herramientas existentes”.

Aun así hay áreas de oportunidad si se tiene una actitud positiva ante la plataforma como lo demuestra Santiago en su comentario:

“La accesibilidad es un elemento muy atractivo de estos cursos, desde cualquier punto puedo cumplir mi labor docente”.

Inclusive Jimena propone que la institución tome un papel más importante en este aspecto:

“La institución debería de brindar asesorías continuas para el mejor aprovechamiento de la plataforma, desarrollar una plataforma amigable, tener una oficina disponible para brindar asesoría técnica al estudiante en el manejo de la plataforma, asesorías al profesor para desarrollar contenidos y aprovechar las herramientas que la plataforma le brinda”.

## Cursos bien diseñados

En la sociedad del conocimiento que esta sujeta a cambios vertiginosos, los cursos deben de adaptarse con rapidez y actualizarse con facilidad. También debe de considerarse que la planificación y desarrollo de un curso mediante la modalidad *online* requiere mas trabajo que uno presencial así como un buen diseño instruccional y una buena producción, aquí se puede destacar el trabajo colaborativo donde el instructor, el diseñador instruccional y el experto en tecnología se involucran en la planeación y producción de cursos en la modalidad *online*.

En relación a esto Rodrigo y Delia hablan de las ventajas de los cursos *online*:

“Sí tendrían que ser cursos bien diseñados para que el objetivo se cumpla, finalmente aquel usuario, el cliente de la universidad cumpla su objetivo, egrese bien preparado”, “Yo creo que hay muchas ventajas pero esto siempre y cuando sean cursos bien diseñados”.

Se debe de considerar la interrelación de los diferentes elementos presentes en la modalidad *online* para comprender el papel de cada uno de ellos, eso se demuestra en el diseño de los cursos donde la planificación y desarrollo de un curso *online* requiere más trabajo que un curso presencial, se requiere un buen diseño instruccional y una buena producción de medios tecnológicos (Rosenberg, 2001).



En este contexto resalta la aportación de Rubén, Patricia y Delia expertos en cursos *online*:

“Debe de ser un curso bien diseñado por que de pronto siento que hay alumnos que todavía piensan que llevar un curso *online*, de una especialidad, les va a restar conocimiento, aprendizaje”, “Los cursos no cuentan con una estructura pedagógica correcta y ad hoc para este tipo de modalidad”, “La institución no cuenta con maestros capacitados y que cumplan con el perfil en una modalidad a distancia, ya que esto hace que el diseño del curso no sea el más apropiado”.

En esta investigación los recursos se categorizaron individualmente ya que son un elemento fundamental para llevar con éxito los cursos *online*, desde el punto de vista que no sirve de nada contar con todos los recursos si los demás elementos no cumplen con su responsabilidad o función. Además de esto es de vital importancia reconocer la necesidad de contar con investigaciones periódicas que mantengan actualizados a todos los elementos presentes en los cursos *online*.

Estos elementos que recae en los recursos, son descritos brevemente en la Tabla 5, podemos destacar que en estos elementos son primordiales para cumplir el proceso de enseñanza – aprendizaje, ya que sin ellos no funcionarían correctamente los demás elementos.

Tabla 5.

*Descripción de los elementos mencionados por los expertos que están presentes en los recursos.*

Elemento	Descripción
Falta de programas	La institución no cuenta o el programa no está diseñado para llevarse a cabo en la modalidad <i>online</i> .
Fuera de tiempo	El inicio del curso no corresponde con el calendario escolar establecido, las actividades no están disponibles para el estudiante.
Plataforma	Permitir tanto al maestro como estudiante la flexibilidad en tiempo y espacio, además de la accesibilidad.
Cursos bien diseñados	Los cursos ofertados por la institución cuentan con los recursos, herramientas tecnológicas, y pedagógicas, permitiendo la interacción con los demás participantes.

### **Conclusión del Segundo Objetivo**

De acuerdo a los datos extraídos del Focus Group y las Entrevistas semi - estructuradas donde participaron expertos en cursos *online* fue posible describir los elementos críticos en la implementación de los cursos *online*, los cuales son aplicables a la educación a distancia ya que esta es un modalidad de este sistema.

Los elementos se describieron en las tablas 2 a la 5, de acuerdo a la percepción de los expertos. Estos elementos se dividieron en 5 categorías (figura 1), que fueron analizados ampliamente por los expertos. Es así como podemos afirmar que la descripción de estos elementos de un sistema de educación a distancia en su modalidad *online* podría considerarse como un hallazgo importante de la presente investigación, cuya validez encuentra su refuerzo en la literatura existente en relación con el aspecto de la educación *online*.

### **Tercer objetivo: establecer un ordenamiento para construir un modelo que describa esta realidad**

Con el fin de cumplir con el tercer objetivo de la presente investigación se agruparon los elementos críticos descritos por los expertos en educación *online*, este ordenamiento permitió tener una perspectiva de la forma en que los expertos perciben este sistema y así poder construir un modelo funcional que proporcione una visión comprehensiva de esta realidad.

En la tabla 6 se presentan los diez elementos de mayor importancia según la percepción de los especialistas que participaron en este estudio ya que obtuvieron el mayor número de menciones por parte de ellos. Señalaron el foro como un elemento con un alto grado de importancia ya que se propicia la interacción, además de la retroalimentación que es un satisfactor tanto para el alumno como para el maestro, la plataforma donde convergen alumnos y maestros con los recursos tecnológicos y pedagógicos, así como la participación y autodidacta responsabilidad del estudiante.

Tabla 6.

Elementos de mayor relevancia en la implementación de los cursos *online*.

Elemento	Frecuencia de mención
1. Foros	36
2. Retroalimentación	32
3. Plataforma	24
4. Participación	20
5. Autodidacta	16
6. Facilitador	16
7. Indiferencia	16
8. Ansiedad	14
9. Mayor matrícula	14
10. Trabajar	14

Se considera que el enfoque de sistemas mediante el uso de modelos es un método que ayuda a comprender la educación a distancia como un campo de estudio y es esencial para la práctica exitosa (Rocha, 2007). Desde esta perspectiva, le presente investigación, tomara como referencia la teoría de sistemas, ya que la aproximación sistemática es muy útil para entender la realidad en cualquier campo de estudio.

Una visión sistemática es una herramienta conceptual de gran utilidad por que nos ayuda a comprender la educación *online*, es esencial para una práctica exitosa y por que se puede aplicar a cualquier nivel (Ramírez, 2006). En este sentido cada elemento puede operar independiente, pero la calidad del producto requiere la operación integrada de cada uno de los elementos presentes en el sistema que interactúan unos con otros.

Un modelo es una ejemplificación de la realidad, por que provee un marco conceptual para comprender un sistema y su proceso. El modelo desarrollado en esta investigación de acuerdo a la percepción de los especialistas está encaminado a describir de una manera comprensible, la interrelación existente entre los elementos críticos para la implementación de los cursos *online*, desde el punto de vista sistemático.

De acuerdo a la percepción de los especialistas que participaron en esta investigación se identificaron 4 categorías en la cuales están presentes los elementos críticos de mayor relevancia en la implementación de los cursos *online*: (1) la Institución, (2) el Docente, (3) el Alumno, (4) Recursos.

Los elementos presentes en estas 4 categorías fueron el hallazgo del presente estudio, se ordenaron de tal manera que fueron de gran utilidad para la construcción del modelo que se presenta en la figura 2 y que se comenta más adelante.



Figura 2. Modelo interactivo de la educación *online*.

### **La institución como elemento crítico en la implementación de los cursos *online***

En este modelo la institución ha sido colocada en el centro por que se identifico como un elemento con la responsabilidad primordial de ofrecer el curso *online* con educación formal y base institucional desde el punto de vista estructural administrativo y quien brinda los recursos tanto tecnológicos como instruccionales, donde además convergen el maestro y alumno a través de la plataforma con una interacción constante.

La institución es quien desarrolla los programas a distancia y la modalidad *online* les brinda muchas ventajas descritas en la revisión de la literatura así como en el Focus Group y las Entrevistas semi – estructuradas, que van desde tener una mayor matrícula así como el ahorro de recursos, si se toman en cuenta los elementos identificados en esta investigación como los más relevantes, la institución a través de los recursos instruccionales y tecnológicos con base psicopedagógica evita las deserciones, además de permanecer en constante actualización con maestros capacitados y competitividad a nivel internacional.

Podemos destacar que es en la plataforma donde se desarrolla la interacción a través de los foros y es allí donde se cumple el proceso de comunicación al establecerse la retroalimentación como satisfactor para ambos participantes propiciando la comunicación transaccional con los recursos tecnológicos de la institución.

### **El maestro como elemento crítico en la implementación de los cursos *online***

En este nuevo paradigma de la enseñanza – aprendizaje, reconocido como educación *online*, la figura del maestro ha cambiado y en este modelo interactivo la función es de proveer las herramientas necesarias para la constante participación del alumno, además de propiciar el trabajo colaborativo entre los estudiantes. Aun y cuando es claro que el maestro es quien diseña los cursos, es importante destacar la interrelación que hay con la accesibilidad, las herramientas y el apoyo institucional, en cuanto más disponibilidad haya por parte de la institución para el diseño de los cursos con calidad, mayor será el compromiso por parte del maestro.

Aunado a esto el cumplir con el programa establecido, también permite llevar a acabo un curso personalizado para cada estudiante ya que la retroalimentación oportuna propicia la flexibilidad en tiempo y espacio, que es diferente para cada estudiante quien tiene diversas actividades, inclusive la de trabajar.

En este modelo el maestro interactúa con los alumnos brindando retroalimentación constante, facilitando la información necesaria, disminuyendo la ansiedad e indiferencia por parte del alumno, además de contribuir a la participación del alumno, quien se vuelve un autodidacta de su propio conocimiento por medio de la comunicación transaccional.

### **El alumno como elemento crítico en la implementación de los cursos *online***

El alumno es ahora el actor principal del proceso de enseñanza – aprendizaje, pero hay que destacar el cambio de rol que debe asumir; el mismo debe de participar en las actividades diseñadas por el maestro, evitar la indiferencia y reducir al mínimo la ansiedad provocada por el temor a algo nuevo así como llevar a cabo un curso sin contacto físico como el maestro.

La flexibilidad que brinda los cursos *online* es para el estudiante una de las mayores ventajas, ya que puede combinar diversas actividades, destacando el poder trabajar y seguir capacitándose sin necesidad de abandonar sus estudios. Es ahora a través de la interactividad propiciada por los recursos tecnológicos donde se conecta el estudiante con el maestro y los recursos instruccionales y tiene la oportunidad de volverse un autodidacta o gestor de su propio conocimiento.



Hay que destacar la importancia que tiene reconocer el perfil del estudiante, es decir si verdaderamente está capacitado para utilizar los recursos tecnológicos ya que en los cursos *online* se requiere que el estudiante aproveche al máximo estos recursos tecnológicos para cumplir con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **Los recursos como elementos críticos en la implementación de cursos *online***

En los cursos online están presentes elementos que mantienen un constante interacción por medio de los recursos, tanto tecnológicos como instruccionales y en este modelo se presenta la interrelación que hay entre ellos. Partiendo desde un punto de vista sistemático, la institución debe de diseñar los programas de educación a distancia, reconociendo el trabajo colaborativo entre expertos en diseño Instruccional y expertos en medios tecnológicos, para así complementar la falta de programas diseñados específicamente para la educación *online*.

Así mismo es de vital importancia diseñar estos cursos, cumpliendo con el tiempo establecido, aprovechando la accesibilidad que debe de brindar la plataforma, si la plataforma es dinámica y apropiada permitirá una constante participación e interacción del alumno con el maestro aprovechando los recursos instruccionales desarrollados por el maestro. En suma la plataforma debe de permitir al estudiante el acceso a los recursos instruccionales en cualquier momento y desde cualquier lugar, debe de facilitar la interactividad entre los estudiantes además de proveer soporte técnico ante cualquier dificultad para conectarse.

Es así como podemos destacar que cumpliendo con los cursos bien diseñados gracias a la interacción que se da entre maestros y alumnos por medio de los recursos tecnológicos se aprovecha al máximo los recursos instruccionales propiciando que el maestro cumpla con el programa en el tiempo establecido, el alumno participe constantemente y la institución sea competitiva a nivel internacional.

### **Conclusión del Tercer objetivo**

Desde una perspectiva sistemática, actores o procesos se encuentran estrechamente vinculados; es así como en este modelo interactivo de la educación *online* se han identificado elementos extraídos de la sesión de Focus Group y Entrevistas semi – estructuradas esenciales para la implementación de cursos *online*.

Este modelo pretende dar una visión comprehensiva del sistema de educación a distancia en su modalidad *online*, donde se destaca la función básica del maestro, que es enseñar, del alumno que es aprender, de los recursos que permiten la interacción constante y de la educación formal con base institucional. Así mismo, este modelo enfatiza la interacción como un elemento que brinda satisfacción tanto al estudiante como maestro, quienes aprovechan los recursos disponibles. También se concluye que los cursos *online* requieren de una base institucional que le da formalidad al estudio, en este sentido, el modelo que se presentó en esta investigación, constituye un referente para el diseño de cursos *online*, ya que determina y especifica cuáles son los elementos que deben de tomarse en cuenta para desempeñarse con eficacia en el campo de la educación a distancia.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente apartado se presenta, primeramente, un resumen de los cuatro capítulos anteriores destacando los antecedentes del problema, la revisión de la literatura, el proceso metodológico y los hallazgos del presente estudio. Después de dejar claro los aspectos generales de la investigación se comentan las conclusiones y se hace las recomendaciones pertinentes para posteriores investigaciones.

#### Resumen

##### Antecedentes del problema

En estos momentos, como denotan diferentes organismos internacionales, se puede afirmar que la educación a distancia y en concreto la educación *online* es un tipo de educación que se encuentra en el núcleo de los intereses de muchas instituciones educativas que adoptan de manera creciente modalidades de educación a distancia, dado que ven en las mismas un público creciente (Barbera, 2007). Otro aspecto de relevancia es la afirmación que hace el plan nacional de desarrollo 2007 - 2012 donde menciona que: “La educación es un gran motor para estimular el crecimiento económico, mejorar la competitividad e impulsar la innovación.

Para esto, los programas de estudio deben ser flexibles y acordes a las necesidades cambiantes del sector productivo y a las expectativas de la sociedad. Los métodos educativos deben reflejar el ritmo acelerado del desarrollo científico y tecnológico y los contenidos de la enseñanza requieren ser capaces de incorporar el conocimiento que se genera constantemente gracias a las nuevas tecnologías de información. En este nuevo panorama, la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) reconociendo la transformación social y educativa a nivel mundial, esta involucrando modalidades de enseñanza revalorando estos procesos para cumplir con los objetivos primordiales de formar profesionistas con los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para afrontar los nuevos retos, brindando una opción académica, formal y flexible, involucrando las nuevas tecnologías de la comunicación e información y así cumplir con la visión 2012, donde La Universidad Autónoma de Nuevo León es reconocida como la mejor universidad pública de México con el más alto prestigio nacional e internacional.

### **Propósito de la Investigación**

En el presente estudio el propósito consistió en identificar cuales son los elementos críticos en los cursos *online*, describir los elementos de mayor importancia para identificar su relación, además de establecer un ordenamiento para construir un modelo que describa esta realidad. Para tal fin se contó con la participación de especialistas en educación a distancia y cursos *online*.

Como resultado de este estudio se logró construir un modelo que describe la realidad de los curso online. Donde se presentan los elementos de mayor relevancia así como la interrelacion entre cada uno de ellos permitiendo cumplir con el proceso de enseñanza – aprendizaje a traves de los cursos online.

### **Objetivos de la Investigación**

La presente investigación tuvo como referencia la afirmación de Kerlinger (2002), donde menciona que el problema debe de estar formulado claramente y sin ambigüedades en forma de pregunta, por lo tanto la declaración del problema que guío la investigación se hizo mediante la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los elementos críticos en la implementación de cursos *online*?

Además de esto el presente estudio trabajó con tres objetivos específicos, los cuales se presentan en forma de enunciados acordes con el propósito general del estudio que son los siguientes:

1. Identificar de acuerdo a la percepción de los especialistas los elementos críticos de los cursos online.
2. Describir con la ayuda de los especialistas los elementos de mayor importancia, identificando la relación de cada uno de ellos.
3. Establecer un ordenamiento con la finalidad de construir un modelo que describa esta realidad.

## Proceso Metodológico

Esta investigación se caracterizó por ser exploratoria y descriptiva, y fue de diseño no experimental ya que no se pretendió manipular variables, solo observar el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizarlo por los expertos. La investigación analizó lo que los expertos consideran como elementos críticos en la implementación de cursos *online* y se enmarcó en el paradigma cualitativo utilizando las de Focus Group y Entrevista semi- estructurada para la recolección de datos.

Los criterios para elegir la muestra de estudio se estableció bajo tres criterios específicos:

- Los participantes deberían tener por lo menos tres años incorporados a una institución pública o privada.
- Los participantes deberían haber impartido un curso en línea en los últimos tres años.
- Los participantes podrían estar trabajando en un área administrativa relacionada con los sistemas de educación a distancia.

La muestra estuvo conformada por 18 especialistas que cumplieron con los criterios de inclusión, de los cuales 9 participaron en la dinámica de focus group y los otros nueve en la entrevista semi – estructurada, a los expertos se les hizo una invitación formal mediante un documento escrito que describía el propósito de la investigación y le solicitaba amablemente su colaboración, además de salvaguardar su identidad.

El diseño de los cuestionarios que se utilizaron tanto en el Focus Group como en la Entrevista semi – estructurada, surgieron de dos fuentes igualmente importantes: la literatura y la experiencia. En suma, el inventario de preguntas fue de gran utilidad, este inventario hizo posible que se recabaran los datos necesarios para lograr los objetivos del presente estudio. La técnica de análisis de datos que se utilizó fue la de análisis de contenido, en donde la agrupación semántica juega un papel importante para la categorización de los conceptos en torno al asunto en cuestión.

De esta manera se obtuvo el consenso del grupo participante y los resultados se integran en el capítulo cuatro de este informe, finalmente con base en los resultados obtenidos, se procedió a la creación de un modelo funcional que describe la educación *online*.

## **Resultados**

En este apartado se muestran los hallazgos de la investigación, estos hallazgos son el resultado del consenso de los 18 participantes en el presente estudio, este consenso se formulo en relación con los elementos críticos para la implementación de los cursos *online*.

### **Identificación de los elementos críticos en la implementación de los cursos *online***

El primer objetivo estuvo diseñado para identificar con la ayuda de los expertos los elementos críticos en la implementación de los cursos *online*, de esta manera un elemento critico se definió como un factor que se considera indispensable para desempeñar eficientemente las funciones específicas de un sistema determinado; en este caso el sistema de la educación *online*.

En relación con este objetivo se encontraron 27 elementos críticos, los cuales se agruparon categóricamente para determinar la función o responsabilidad de cada elemento e identificar su relación. Esta investigación no fue diseñada para determinar la importancia de cada elemento, sin embargo esta puede determinarse por el número de menciones que los expertos le asignaron a cada elemento. En este sentido son 10 los elementos más relevantes de acuerdo al número de menciones por parte de los especialistas (ver Tabla 1), los cuales se presentan a continuación: (1) Foros, (2) Retroalimentación, (3) Plataforma, (4) Participación, (5) Indiferencia, (6) Facilitador, (7) Autodidacta, (8) Ansiedad, (9) Mayor matricula, y (10) Trabajar.



### **Descripción de los elementos críticos en la implementación de los cursos *online***

De acuerdo a la percepción de los especialistas se describen a continuación los elementos críticos de mayor importancia en la implementación de los cursos *online* identificando la relación de cada uno de ellos.

*Foros*: punto de interacción entre maestro – alumno y alumno – alumno, permite la retroalimentación oportuna. Para los especialistas este fue el elemento crítico de mayor importancia ya que hay una relación muy estrecha entre la satisfacción del alumno y maestros debido a la interacción constante que se puede realizar gracias a los foros, es sin lugar a dudas la herramienta más eficaz para establecer la retroalimentación oportuna.

*Retroalimentación*: Elemento primordial presente en el proceso de enseñanza –aprendizaje a través de los cursos online. Al igual que diversas investigaciones, este estudio identificó a la retroalimentación oportuna como un elemento crítico en la implementación de los cursos online, otros investigadores han mencionado en sus resultados que la retroalimentación oportuna es un factor que determina si el estudiante sigue con el curso o decide abandonarlo debido a la incertidumbre de llevar un curso sin el maestro físicamente.

*Plataforma:* Permite tanto al maestro como estudiante la flexibilidad en tiempo y espacio, además de la accesibilidad. Para que el maestro pueda acercar los recursos instruccionales al alumno y cumplir con el proceso de enseñanza – aprendizaje, debe de contar con una plataforma que le permita utilizar todos los recursos tecnológicos disponibles en cualquier momento y lugar para así aprovechar al máximo esta ventaja. Esta plataforma debe de asegurar la accesibilidad para que se de la interacción continua entre el alumno, el maestro y la institución.

*Participación:* Disponibilidad del estudiante para realizar las actividades programadas por el docente. De acuerdo a los especialistas este es un elemento crítico ya que se habla del nuevo rol del estudiante, aun así podemos establecer una relación muy marcada entre la función del maestro y la participación del estudiante, en este estudio se menciona que es una gran satisfacción si el alumno participa ya que con esto pueden cumplir con los programas establecidos.

*Indiferencia:* Actitud en la cual el estudiante muestra desinterés por participar en las actividades del curso *online*.

Los expertos participantes en esta investigación coincidieron con otros autores donde mencionan que es indispensable conocer el perfil del estudiante para determinar si cuenta con las competencias o habilidades necesarias para este nuevo paradigma de la educación *online*, ya que algunos especialistas mencionaron que a pesar de contar con todo los recursos no se logra la interacción con el alumno.

*Facilitador.* Se identifica como la persona que guía el aprendizaje mediante la recepción y transmisión de información con fines educativos. Diferentes investigaciones manifiestan el nuevo rol del maestro y lo sitúan como un elemento crítico por la doble función de productor de recursos instruccionales y tecnológicos así como fomentar la participación e interacción con el estudiante, en si es el elemento que debe fomentar el dialogo transaccional.

*Autodidacta:* Rol o función principal del estudiante, en el cual es responsable de su propio aprendizaje. La flexibilidad y accesibilidad de los cursos online requieren del estudiante nuevas competencias y habilidades que diversos investigadores han mencionado como indispensables para llevar con éxito el proceso de enseñanza – aprendizaje en esta modalidad.

*Ansiedad:* Inseguridad, incertidumbre, temor a una nueva experiencia de aprendizaje. El alumno ante esta nueva modalidad requiere de un proceso de asimilación que le permita adentrarse en este nuevo paradigma educativo, por lo tanto es esencial brindar un curso inductivo donde reconozca las herramientas y recursos disponibles para su aprendizaje.

*Mayor matrícula:* Un curso online permite múltiples aplicaciones, ampliando la cantidad de personas que se pueden beneficiar. Desde la percepción de los especialistas la mayor matrícula es para la institución la mayor ventaja que puede adquirir al ofrecer cursos *online* siempre y cuando tome en cuenta los elementos indispensables para llevarlos a cabo, de esta manera podemos destacar la relación que hay entre la accesibilidad por medio de la plataforma con la satisfacción del alumno gracias a la interacción continua con el maestro y por consecuencia el aumento de la demanda de los cursos *online*.

*Trabajar:* Flexibilidad en tiempo – espacio para realizar otro tipo de actividades, principalmente laborales. Sin lugar a dudas el aspecto de la flexibilidad para realizar diversas actividades es una de las mayores ventajas para el estudiante ya que el perfil de la mayoría de ellos es un estudiante que requiere trabajar para seguir sus estudios.

**Establecimiento de un ordenamiento para crear un modelo que describa la realidad de los cursos *online***

A fin de cumplir con el tercer objetivo del presente estudio, se presenta un modelo que incluye una serie de elementos que interactúan entre sí como son: la enseñanza – aprendizaje, los recursos tecnológicos e instruccionales, la base institucional, la interacción, el dialogo transaccional, la participación del estudiante así como el nuevo rol del maestro. Este modelo presenta elementos que pueden actuar independientemente pero el tomar en cuenta la interrelación que hay entre ellos permitirá implementar un curso *online* con éxito.

El modelo que se presenta en esta investigación hace énfasis en la base institucional, que provee la facilidad de acceso a través de la plataforma a los recursos tecnológicos e instruccionales, donde se da la interacción continua y la retroalimentación oportuna entre maestro y estudiante, fomentando la participación del estudiante y disminuyendo al mínimo la indiferencia de éste, aprovechando al máximo la flexibilidad para realizar otras actividades como trabajar. Así mismo esta interacción a través de los foros y la retroalimentación le da al maestro la satisfacción en los cursos *online*, capacitándose constantemente y cumpliendo con los programas en los tiempos establecidos con cursos bien diseñados aprovechando la plataforma al máximo. Para la institución esto le permitirá aumentar su matrícula siendo competitiva a nivel internacional y fomentando la investigación en nuevos programas de educación a distancia.

## Conclusiones

Con base en el análisis de los datos, las principales conclusiones que se pueden extraer de la presente investigación son las siguientes:

1. De acuerdo a la percepción de los especialistas, la educación online es un modelo educativo que requiere de diversos elementos interrelacionados entre sí para su correcto funcionamiento, los cuales se categorizaron en cuatro categorías primordiales.

2. Estas cuatro categorías identificadas en esta investigación, corresponden a los componentes de la educación *online* encontrados en la literatura. Esto demuestra que las percepciones de los expertos y los hallazgos de esta investigación son validos.

3. Este tipo de investigación hizo posible la creación de un modelo descriptivo para la educación *online*, lo que provee una base para el diseño de programas y cursos en las instituciones educativa.

4. La educación online requiere de una base institucional que brinde una plataforma funcional y permita el acceso a los recursos en cualquier momento y lugar.

5. La educación *online* necesita de maestros capacitados que desarrollen recursos instruccionales que fomenten la participación de los alumnos y asuman su nuevo rol de facilitador.

6. Los alumnos de los cursos *online* deben de contar con habilidades y capacidades que le permitan la participación continua en las actividades propuestas por el maestro y cumplir con su función principal de ser un autodidacta.

7. Los recursos tecnológicos e instruccionales deben de fomentar la interacción continua y el diálogo transaccional.

### **Recomendaciones**

El presente estudio hace su aportación al nuevo paradigma educativo, ya que se considera como un modelo innovador no solamente en las instituciones de la localidad, sino también a nivel nacional. Se hacen las siguientes recomendaciones para continuar con la investigación en este campo de conocimiento.

1. Los resultados de esta investigación son producto de las percepciones de 18 especialistas, se recomienda realizar investigaciones con especialistas de otros estados a fin de corroborar los hallazgos de esta investigación.

2. Es recomendable considerar el modelo propuesto por esta investigación en el diseño de cursos y programas en la modalidad *online*.

3. Ya que los cambios tecnológicos son constantes es recomendable realizar estudios periódicamente para comprobar los hallazgos de esta investigación.

4. De acuerdo a la percepción de los expertos, debido a la inseguridad e indiferencia que muestra el alumno ante esta modalidad, se recomienda realizar mayores investigaciones acerca de las percepciones de los alumnos.

5. Ya que el maestro asume un nuevo rol, es recomendable realizar investigaciones periódicas que permitan a los docentes mantenerse actualizados en temas sobre los cursos *online*.

6. Finalmente se recomienda establecer esta línea de investigación en los centros educativos tanto públicos como privados que ofertan cursos y programas de educación a distancia.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Adell, J. y Sales, A. *El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente*. Recuperado de: <http://tecnologiaedu.us/edutec/paginas/105.html>

Allende, J. (1994). Proyecto EDUCOM: educación y comunicación a distancia. En Rocío Amador Bautista (Ed.). *Comunicación educativa: Nuevas tecnologías* (pp.69-82). México: Universidad Autónoma de México, CISE.

ANUIES (2004). *El Financiamiento de la Educación Superior*. Recuperado de: [http://www.anui.es.mx/e\\_proyectos/pdf/financ\\_conv\\_hacend.pdf](http://www.anui.es.mx/e_proyectos/pdf/financ_conv_hacend.pdf)

Arozamena, G. (1992). *Reflexiones entorno a la educación a distancia y su aplicación*. Centro Nacional de capacitación técnica del comité estatal de colaboración económica.

Atman, K. (2001). The role of conation (striving) in the distance learning enterprise. *American Journal of Distance Education*, 1(1), 23-29.

Babbie, E. (2005). *The practice of social research*. Belmont, CA, EE.UU.: Wadsworth.

Babot, I. (2003). *E-learning: Corporate learning*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Barbera, E. (2007). Calidad de la educación en línea. En E. Rocha (Ed.), *Educación a Distancia, retos y tendencias*. (pp. 17- 53). México: UANL.

Basabe, P. (2007). *Educación a Distancia en el nivel superior*. Ed. Trillas. Mexico.

Bates, T. (2005). Como implementar exitosamente un programa e-learning. En eLearning Reports. *eLearning - America Latina*. Año 3. Num. 49.

Battro, A., Percival, J & Denham. (2003). *La Educación Digital*. Recuperado de:  
<http://www.byd.com.ar/publiio.htm>

Bautista, A. (1997). Reconceptualización de los medios en la práctica docente. *Comunicación y Cultura*, 7, 173-180.

Berdie, D., Anderson, J. & Neibuhr, M. (1986). *Questionnaire: Design and use*. Metuchen, NJ: Scarecrow.

Berg, B. (1998). *Qualitative research methods for social sciences*. Boston, MA, EE. UU.: Allyn and Bacon.

Bernal, R. (2007). Perspectiva global de la tutoría online. En E. Rocha (Ed.), *Educación a Distancia, retos y tendencias*. (pp. 177-194). México: UANL.

- Borges, F. (2005). *La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas*. Digithum UOC, 7, Recuperado de:  
<http://www.uoc.edu/digithum/7/dt/esp/borges.pdf#search=%22Competencias%20del%20estudiante%20en%20el%20C3%ADnea%22>
- Cabero, J. (1996). Nuevas Tecnologías, Comunicación y Educación. *EDUTECH, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (1). Recuperado de:  
<http://www.uib.es/depart/gte/revelec1.html>
- Cañellas, A. (2006). Impacto de las TIC en la educación: un acercamiento desde el punto de vista de las funciones de la educación. *Quaderns Digitals: Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*, Num. 43. Recuperado de:  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2037601>
- Carey, J. (1996). *Taking charge of change. The Journal of Adventist Education*, 58, 4-7. Recuperado de: <http://circle.advantist.org/files/jaelen/jae199658050404.pdf>
- Collis, B. (1995). En Sacco, G. (2003). Factores críticos en los programas de educación a distancia. *eLearning - America Latina*. 1, (1).
- Collison, G., Elbaum, B., Haavind, S. & Tinker, R. (2000). *Facilitating online learning. Effective strategies for moderators*. Madison, WI, EE.UU. Atwood.
- Creswell, J. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. (2<sup>nd</sup>. Ed.). Boston, MA, EE. UU.: Sage.

- Descalzo, L. (2004). Educación Virtual: tecnología educativa moderna para el desarrollo futuro. *Revista Experiencia Militar*, 18, 65-71.
- Dohmen, G. (1967). *La educación a distancia, una nueva investigación pedagógica y campos de trabajo pedagógico*, DIFF, Hagen-Tubinga.
- Duart, J. & Sangra, A. (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, España: Gedisa.
- Escamilla, J. (2001). *Selección y uso de la tecnología educativa*. México: Trillas.
- Estévez, J. (2003). *La tercera revolución educativa. La educación en la sociedad del conocimiento*. México: Paidós.
- Ferro, C. Martínez, A. & Otero, M. (2009). Ventajas del uso de las tics en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios españoles. *Eduotec, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Num. 29, Julio 2009. Recuperado de <http://edutec.rediris.es/revelec2/revelec29/issn1135-9250>
- Fuentes, J. (2007). *Un análisis de las percepciones de los estudiantes que cursan materias en línea*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- García, A. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.

- García, L. (1994). *Educación a Distancia hoy. Universidad Nacional de Educación a Distancia*, Madrid: Paidós.
- Garrison, D & Shale, D. (1987). Mapping the Boundaries of Distance Education: Problems in Defining the Field. *The America Journal of Distance Education*. 1. (1), 7 – 13.
- Garrison, D. (1989). *Understanding distance education: A framework for the future*. Nueva York: Routledge.
- Gisbert, M. (2000). El profesor del siglo XXI: de transmisor de contenidos a guía del ciberespacio. En J. Cabero (coord.), *Y continuamos avanzando. Las nuevas tecnologías para la mejora educativa* (pp. 315 – 330). Sevilla, España: Kronos.
- González, A., Gisbert, M. Guillem, A. Jiménez, B. Llado, F. & Rallo, R. (1996). Las nuevas tecnologías en la educación. En J. Salinas. (Ed.). *Redes de comunicación, redes de aprendizaje*. 409 – 442. Universitat de les Illes Balears: Eductec'95.
- González, R. (2006). *Percepción de los expertos en relación con las competencias requeridas en los aprendices en línea*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Grajales, T. (1996). *Conceptos Básicos para la Investigación Social. El origen de una Investigación*. p, 3. Recuperado de: <http://tgrajales.net.invesindex.html>

Harasim, L. (1990). *Online Education: Perspectives on a new environment*. New York: Praeger.

Heinich, R., Molenda, M., Russell, J. & Smaldino, S. (2002). *Instruccional media and technologies for learning*. EE.UU: Prentice Hall.

Hernández, G. & Montoya, J. (1995). *Una mirada al mundo de la educación a distancia*. Ponencia presentada en el modulo 0 del programa de formación de recursos humanos del CREAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Jalobeanu, M. (2003). *Toward the Virtual University: International Online Perspectives*, pp. 23 – 26. Ed. Information Age Publishing.

Keagan, D. (1999). *Foundations of Distance Education*, 3ª ed. Routledge, Londres.

Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*, México: McGraw Hill.

Krueger, R. & Casey, M. (2000). *Focus Groups: A practical guide for applied research*. CA, EE. UU: Sage.

Lindolf, T. R. (1995). *Qualitative Communication Research Methods*. Thousand Oaks, CA, EE. UU.: Sage.

Marcelo, C., Puente, D., Ballesteros, M. & Palazón, A. (2002). *E-learning – Teleformación: diseño, desarrollo y evaluación de la formación a través de Internet*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Masie, E. (2003). *Para las empresas, el e - learning es clave del éxito*. En eLearning- America Latina. 1, (5).

Meyer, K. (2003). The web's Impact on Student Learning. *THE Journal*. 30, (10). pp. 14 – 25.

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

Millan, J. (2000). Los procesos críticos de la educación a distancia. *Revista EGE*, 1, (1). pp. 5 – 9.

Moore, M. & Kearsley, G. (1996). *Distance education: A system view*. Nueva York: Wadsworth.

- Moore, M. (1998). Cognitive style and telemathic (distance) teaching. *ICCE Newsletter*, 5(4), 3-10.
- Moreno, M. (1995). *La Educación a distancia en México*. Ponencia presentada en el modulo del programa de formación de recursos humanos del CREAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Owston, R. (1997). The World Wide Web: A Technology to enhance teaching and learning. *Educational Researcher*, 26(2), 27-33.
- Padula, J. (2003). *Una introducción a la educación a distancia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Pérez, M. (2002). *Comunidades de aprendizaje en - línea: espacios para la autoconstrucción del individuo*. Recuperado de:  
<http://www.cyberescuela.com.sv/nota/0/454.shtml>
- Perraton, H. (1983). A theory for distance education. En Sewart, D., Keegan, D., & Hølemberg, B. (eds.), *Distance education: International perspectives*, New York: Routledge, pp. 34 – 45.
- Peters, O. (1983). *Distance taching and industrial productions*. Fernuniversitat, Hagen.



Pontes, R. (2001). *La educación en línea (e-Learning)*. Recuperado de:

[http://www.unam.mx/cgi-bin/Foros/junio\\_1/config.pl?read=20](http://www.unam.mx/cgi-bin/Foros/junio_1/config.pl?read=20)

Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2012. Recuperado de:

[http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=transf\\_edu2](http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=transf_edu2)

Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data análisis. Proceedings of nutrition society, *Cambridge Journals*, 63, pp. 655 – 660. Recuperado de:

<http://journals.cambridge.org/action/displayFulltext?type=i&fid=902312&jid=PN S&volumeld=04&aid=902300#>

Recio, E. (2001). *Presencia de la educación a distancia y la función tutorial*. Costa Rica: UNESCO.

Rocha, E. (2007). *Educación a Distancia, Retos y Tendencias*. México. UANL.

Rosario, J. (2005). *La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la educación*

*Virtual*. Recuperado de:

<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>

Rojas, R. (2001). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdez.

Rosenberg, M. (2001). *E-learning: Estrategias para transmitir conocimiento en el área digital*. Bogota, Colombia: McGraw Hill.

Rubio, M. (2003). Enfoques y Modelos de evaluación del e-learning. *Relieve*, 2, 101 – 120. Recuperado de: [http://www.uv.es/Relieve/v9n2/Relievev9n2\\_1.htm](http://www.uv.es/Relieve/v9n2/Relievev9n2_1.htm)

Rumble, G. (1989). On Refining distance education. *The American Journal of Distance Education*, 3(2), 8 – 21.

Sacco, G. (2003). Factores críticos en los programas de educación a distancia. *eLearning - America Latina*, 1, (1).

Sánchez, R. (2007). E-learning en la capacitación corporativa. En E. Rocha, (Ed.) *Educación a distancia retos y tendencias*. (pp. 241 – 255). México: UANL.

Sangra, A. (2002). *Los Retos de la Educación a Distancia*. p. 9. Recuperado de: <http://edutec.rediris.es/revelec2/revelec15/sangra.pdf>

Sangra, A. (2004). ¿Cuáles son las claves del e-learning? En consultorio *e-learning*. *eLearning - America Latina*. Año 6. Num. 93.

Santangelo, H. (2003). Modelos pedagógicos en los sistemas de enseñanza no presencial basados en nuevas tecnologías y redes de comunicación. En Ferro, Martínez & Otero (2009). Ventajas del uso de las tics en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios españoles. *Eduotec, Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Num. 29, Julio 2009. Recuperado de <http://edutec.rediris.es/revelec2/revelec29/issn1135-9250>

- Shale, D. & Garrison, R. (1998). Introduction. En Garrison, D. & Shale (eds.), *Education at Distance*. pp. 1-6. Malabar, FL: Krieger.
- Simonson, M. (2007). Definition, history and theories of distance education. En E. Rocha, (Ed.) *Educación a Distancia, retos y tendencias*, (pp. 55- 81). México: UANL.
- Sudman, S. (1998). *Applied sampling*. NY, EE. UU.: Academic Press.
- Tach, E. & Murphy, K. (1995). Competencies needed for distance education professionals. *Educational Technology Research and Development*, 43, 57-79.
- Taylor, J. & Swannell, P. (2001). An E – University for an E – World. Recuperado de: <http://www.irrodl.org/content/v2.i/usq.html>
- Thomson, G. (2000). *The cognitive style of field dependence as an explanatory construct in distance education drop-out*. *Distance Education*, 5(2), 286-293.
- UNESCO (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción*. pp. 1-29. Recuperado de: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- Valdez, F. (2007). Hacia una educación sin fronteras. En E. Rocha, (Ed.), *Educación a Distancia, retos y tendencias*. (pp. 139 – 160). México: UANL.

Williams, T., Rice, R. & Rogers, E. (1996). *Research methods and the new media*.

Nueva York: The Free Press.

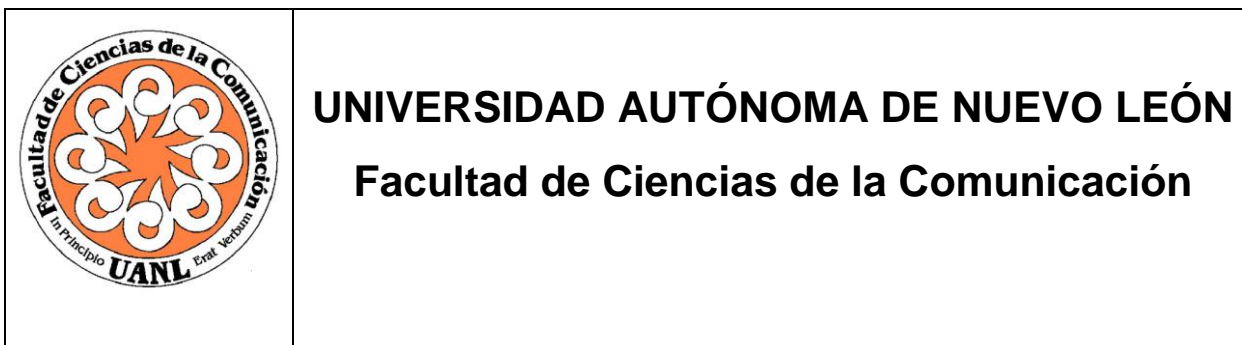
Willis, B. (1996). *Effective distance education: A prime for faculty and administrators*.

Alaska: University of Alaska.

## APÉNDICES

**APÉNDICE 1**

**INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN FOCUS GROUP**



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

Abril de 2011.

A QUIEN CORRESPONDA

Presente.-

Por este conducto deseo comunicarle que me encuentro trabajando en mi tesis para obtener el grado de maestría sobre el tema *Elementos críticos en la implementación de Cursos Online*. Por esta razón, deseo solicitar su valiosa colaboración para recabar los datos relacionados con el propósito de mi estudio.

Usted ha sido identificado como especialista en el campo de la educación a distancia y cumple con los requisitos para formar parte de la muestra dirigida que se requiere para mi estudio.

Como parte del proceso de investigación, mucho le agradeceré que me destine unos minutos para participar en un Focus Group en relación con los elementos críticos de los cursos en línea. En agradecimiento por su participación le entregaré una copia del sumario ejecutivo.

De antemano le doy las gracias por su participación y estoy a sus órdenes para cualquier pregunta o comentario relacionado con este asunto.

Atentamente,

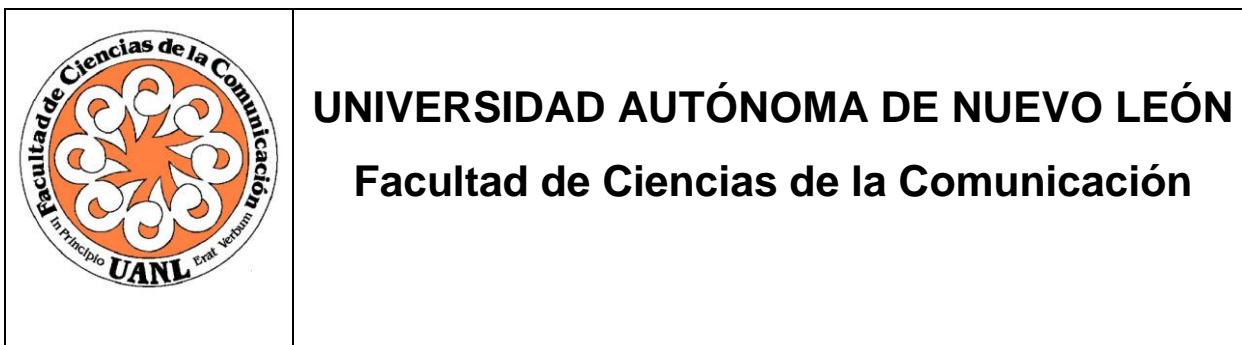
**Lic. Daniel García Santos.**

Candidato al grado de Maestría en Ciencias de la Comunicación  
Tel. 83578885 Ext. 217 y 218

## **APÉNDICE 2**

### **INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN ENTREVISTA SEMI – ESTRUCTURADA**





Abril de 2011.

A QUIEN CORRESPONDA

Presente.-

Por este conducto deseo comunicarle que me encuentro trabajando en mi tesis para obtener el grado de maestría sobre el tema *Elementos críticos en la implementación de Cursos Online*. Por esta razón, deseo solicitar su valiosa colaboración para recabar los datos relacionados con el propósito de mi estudio.

Usted ha sido identificado como especialista en el campo de la educación a distancia y cumple con los requisitos para formar parte de la muestra dirigida que se requiere para mi estudio.

Como parte del proceso de investigación, mucho le agradeceré que me destine unos minutos para participar en una Entrevista semi - estructurada en relación con los elementos críticos de los cursos en línea. En agradecimiento por su participación le entregaré una copia del sumario ejecutivo.

De antemano le doy las gracias por su participación y estoy a sus órdenes para cualquier pregunta o comentario relacionado con este asunto.

Atentamente,

**Lic. Daniel García Santos.**

Candidato al grado de Maestría en Ciencias de la Comunicación

Tel. 83578885 Ext. 217 y 218

**APÉNDICE 3**

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



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

### Facultad de Ciencias de la Comunicación

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

##### Tema

##### **Elementos Críticos en la Implementación de Cursos *Online*.**

A continuación se enlista una serie de preguntas relacionadas con el objeto de estudio, a fin de promover la activa participación de los expertos en la muestra. Estas preguntas se utilizarán como generadoras de ideas que libremente serán expresadas por los expertos del tema.

- 
1. ¿Cuál ha sido su mayor satisfacción al impartir cursos *online*?
  2. ¿Cuál ha sido su menor satisfacción al impartir cursos *online*?
  3. ¿Cuál considera sea para la institución donde labora, la mayor ventaja al ofrecer cursos *online*?
  4. ¿Cuál considera sea para la institución donde labora, la mayor desventaja al ofrecer cursos *online*?
  5. ¿Cuál es para usted la mayor ventaja al impartir un curso *online*?
  6. ¿Cuál es para usted la mayor desventaja al impartir un curso *online*?
  7. ¿Cuál considera usted para el estudiante sea la mayor ventaja de llevar un curso *online*?

8. ¿Cuál considera usted sea para el estudiante la mayor desventaja de llevar un curso *online*?
9. ¿Cuál considera usted, sea el rol de la institución que ofrece los cursos *online*?
10. ¿Cuál considera usted, es el rol del estudiante al llevar un curso *online*?
11. ¿Cuál considera usted, es el rol del maestro al impartir un curso *online*?
12. ¿Cómo describe las funciones del maestro de los cursos *online*?
13. ¿Cómo describe las funciones del alumno de los cursos *online*?

## **CURRICULUM VITAE**

Daniel García Santos, hijo de Antonio García y Laura Santos; nació en Monterrey Nuevo León, el 4 de Junio de 1978. Cursó estudios de preparatoria y obtuvo el título de Licenciatura en Ciencia de la Comunicación con especialidad en Comunicación y Desarrollo Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Además, ha participado en diversos seminarios y diplomados en el área de la Administración, Desarrollo organizacional, Mejora continua y Actualización Docente.

Actualmente se desempeña como docente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación así como en el Centro de Estudios Universitarios. También se desempeña como Coach en el American School Foundation Monterrey. En el año de 2003 inició sus estudios superiores en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León en donde presenta esta tesis como requisito parcial para obtener el grado de Maestría.

Domicilio Permanente

Rio Cimarrón 114

Col. Privadas de Santa Rosa

Apodaca, N. L.

email: dagas07@hotmail.com