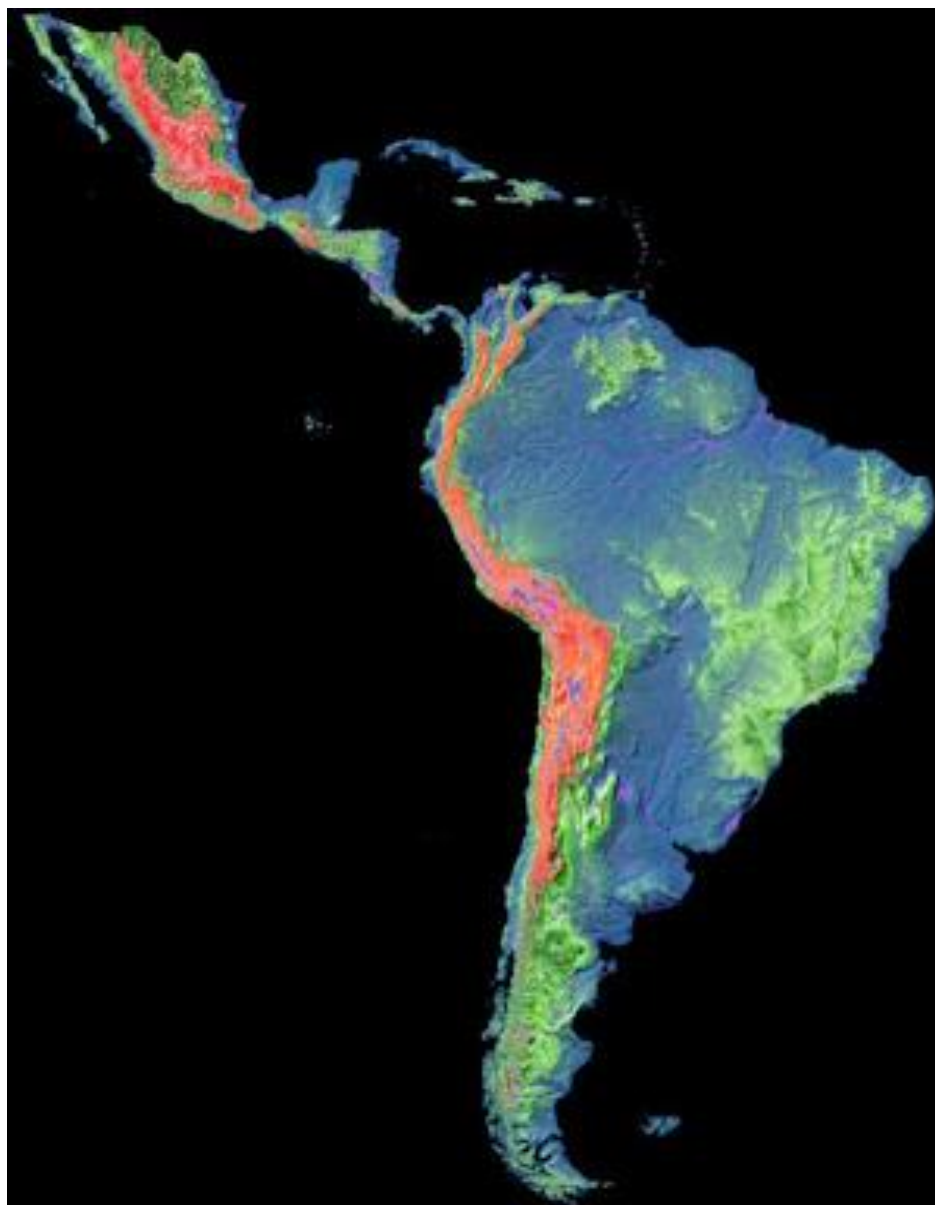


Revista Latinoamericana de Difusión Científica



Modelo de educación virtual: Experiencias de enseñanza aprendizaje en una universidad pública mexicana

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14630505>

Yuridia Rodríguez Cruz*

Ramiro Morales Hernández**

Brenda Ivonne Morales Benítez***

RESUMEN

El objetivo del presente artículo fue explorar las experiencias de aprendizaje que van adquiriendo los estudiantes y profesores en su interacción en el proceso de enseñanza aprendizaje, dentro del Programa Gestión de Capital Humano que oferta la Universidad Autónoma de Guerrero, Campus Virtual. La metodología empleada se direccionó dentro de las corrientes del pensamiento cuantitativo - cualitativo, conocido como método mixto de investigación, el qué, ha sido utilizado en investigaciones centradas en estudios del comportamiento. El acopio y análisis de datos permitió identificar que el uso de las nuevas tecnologías no únicamente permite la relación e interacción entre participantes, sino que, además favorece el dialogo alumno-alumno y profesor-alumno, a la vez que coadyuvan, mediante las redes de comunicación, al desarrollo de competencias de los estudiantes, propiciando la innovación de los procesos educativos que conllevan a configurar nuevos sistemas de aprendizaje colaborativo. En conclusión, las competencias en el uso de las nuevas tecnologías, tanto estudiantes como profesores, las consideran fundamentales para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje bajo la modalidad de educación a distancia.

PALABRAS CLAVE: Aprendizaje en línea, Educación a distancia, Tecnologías de la comunicación, Educación.

*Profesora investigadora, Universidad Virtual. Universidad Autónoma de Guerrero, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8203-7138>. E-mail: yrodriguez@uagrovirtual.mx

** Profesor investigador, Centro de Gestión del Desarrollo Universidad Autónoma de Guerrero, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0510-8793>. E-mail: 11235@uagro.mx

***Profesora investigadora, Escuela Superior de Cultura Física y Deportes. Universidad Autónoma de Guerrero, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0309-3885>. E-mail: ivonnemorales@uagro.mx

Recibido: 15/10/2024

Aceptado: 11/12/2024

Virtual Education Model: Teaching-Learning Experiences in a Mexican Public University

ABSTRACT

The objective of this article was to explore the learning experiences that students and teachers acquire in their interaction in the teaching-learning process, within the Human Capital Management Program offered by the Autonomous University of Guerrero, Virtual Campus. The methodology used was directed within the currents of quantitative-qualitative thinking, known as mixed research method, which has been used in research focused on behavioral studies. The collection and analysis of data allowed us to identify that the use of new technologies not only allows the relationship and interaction between participants, but also favors student-student and teacher-student dialogue, while at the same time contributing, through networks of communication, to the development of students' skills, promoting the innovation of educational processes that lead to configuring new collaborative learning systems. In conclusion, both students and teachers consider the skills in the use of new technologies fundamental for the development of the teaching-learning process under the distance education modality.

KEYWORDS: Online learning, Distance education, Communication technologies, Education.

Introducción

Los primeros años del Siglo XXI se caracterizan por el desarrollo acelerado de los medios tecnológicos de la comunicación, contexto donde el campo educativo no ha sido la excepción en su transformación debido a influencia de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), herramientas que han favorecido en gran manera las nuevas tendencias o modalidades de enseñanza – aprendizaje, lo que se reconoce por distintos investigadores del área educativa como Educación virtual, el cual es un nuevo modelo educativo que conlleva una nueva forma de aprender y nueva manera de enseñar de modo remoto, proceso que ha permitido eliminar las barreras geográficas de espacio y tiempo en la educación (Trapero, M. D. A., & Secundaria, P. Y. 2009; Rocha Velandia, J. T., & Echavarría Suarez, S. 2017; Rizzo F. & Pérez A. 2018).

Cooperberg (2005) indica que los medios de la comunicación han revolucionado iniciando desde la época de la correspondencia a la actualidad. Donde el aprendizaje es

flexible y abierto rodeado de recursos u objetos de aprendizaje que facilitan los mecanismos de mediación.

Distintos autores han referenciado que la educación a distancia es un tanto singular debido a las limitantes que representa la separación entre alumnos y docentes, sin embargo, haciendo uso permanente de las diversas vías de comunicación e interacción que se tengan con los estudiantes (whatsapp, correo electrónico, mensajes de texto, video llamadas, etc), serán elementos básicos para la construcción de nuevos conocimientos que son fundamentales para el proceso de enseñanza – aprendizaje en entornos virtuales, de conformidad a lo mencionado. la parte del diálogo es importante dado que es uno de los pilares sobre el cual recae la experiencia entre alumnos y docentes, puesto que, a través del diálogo se identifican los niveles de satisfacción sobre la calidad que se ofrece de los cursos ofertados en cualquier modalidad educativa y, en el caso específico de la modalidad virtual, los roles que se desempeñan en el proceso de enseñanza por parte del profesor y/o facilitador y por parte del alumno como receptor del aprendizaje, es un proceso donde el docente requiere de competencias que le permitan proporcionar de manera entendible el desarrollo del aprendizaje, entre otras, motivar e incentivar a la participación y centrar el aprendizaje en el estudiante y el manejo de equipo de cómputo y las nuevas, entre otras (Lázaro Ruiz, V., & Iradier Santos, E. 2000; Arriaga, N. V. F. 2002;).

En este contexto de ideas, surgen nuevos paradigmas de la educación a distancia que se centran en la interacción didáctica y en el aprendizaje. Se considera que la importancia del aprendizaje que se recibe en la educación a distancia y/o entornos virtuales no radica en las nuevas plataformas de formación virtual, sino más bien a las nuevas formas de concebir los procesos de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.

En cuanto al modelo de educación virtual, tal como lo argumenta Hernando (2016), las tecnologías de la información están innovando los procesos educativos, configurando nuevos modos de trabajo en el aula y el aprendizaje colaborativo, superando los límites físicos y organizativos del aula, bajo la unidad de los contextos formales e informales de aprendizaje. Por tanto, se debe aprovechar los recursos y herramientas de las tecnologías de la información, con el objetivo de que los usuarios configuren espacios de aprendizaje y describan técnicas concretas para mejorar los proyectos de aprendizaje guiados por la metodología del pensamiento de diseño, que son herramienta de gran utilidad enfocadas a fomentar la innovación en las organizaciones educativas.

Ciertamente, la enseñanza, así como el aprendizaje, como se tenía concebido algunas décadas atrás, actualmente ha cedido pasó a ambientes virtuales de enseñanza – aprendizaje, donde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen un rol protagónico, debido a que eliminan barreras de tiempo y espacio, razón por la cual la educación virtual cada vez tiene mayor presencia en las Instituciones de Educación Superior. (Allen & Seaman, 2010).

Por otro lado, (González, Rodríguez, Olmos, Borham y García, F. 2013) sostienen que el impacto de las TIC ha implicado que se deban utilizar nuevas herramientas para aprender, comunicarse y vincularse con la sociedad y como prueba de ello, es la vinculación entre educación y tecnología.

En tal sentido, López (2006) considera que la universidad virtual es un concepto que empieza a tener una presencia significativa a partir de 1998, como resultado de los trabajos efectuados con motivo de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, realizada en París. Ahí se puso sobre la mesa de discusión el debate temático: “De lo tradicional a lo virtual: las nuevas tecnologías de la información”.

En este contexto de ideas, surgen nuevos paradigmas de la educación a distancia que se centran en la interacción didáctica y en el aprendizaje, en la perspectiva de que la importancia del aprendizaje que se recibe en la educación a distancia y/o entornos virtuales, no radica en las nuevas plataformas de teleformación más bien, pertenecen a las nuevas formas de concebir los procesos de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.

Desde el punto de vista de Aguilar (2015), el nuevo modelo de educación virtual ha mantenido un desarrollo acorde al desarrollo de las nuevas tecnologías, desarrollando la relación e interacción entre participantes a través de las redes de comunicación. Así, los procesos de enseñanza-aprendizaje han ido evolucionando cada vez más, donde los objetivos, los contenidos y los métodos de enseñanza, se ven influidos por relaciones entre docente-estudiante a través de la comunicación virtual.

Es de considerar que a partir de la última década del siglo XX y principios del S. XXI, con la integración de las tecnologías de la comunicación e información, la educación a distancia ha experimentado un crecimiento exponencial, contribuyendo así, tanto al desarrollo de la tecnología educativa como a la renovación permanente de habilidades de nuevos perfiles profesionales.

De ahí la conveniencia de identificar factibilidad de los programas educativos que se

desarrollan bajo esta modalidad educativa y por tanto, la pertinencia del objetivo del presente artículo de investigación de analizar las experiencias de estudiantes y profesores en un programa de educación superior de modalidad virtual, desde la perspectiva del proceso de enseñanza-aprendizaje, así como de las necesidades de apoyo en esta modalidad educativa.

Es decir, el presente artículo surgió en función de la necesidad evaluativa y de seguimiento en apoyo a la identificación de la coherencia del Programa Educativo de Licenciatura en Gestión de Capital Humano de la Universidad Virtual de la Universidad Autónoma de Guerrero, tanto con relación a su contexto, como de las necesidades demandantes de los actores principales del proceso de enseñanza (estudiantes y profesores).

De acuerdo a la Declaración Mundial de la Educación Superior (UNESCO, 2019), la evaluación de los programas de estudio permite identificar su pertinencia y oportunidad, es decir, tanto en las necesidades prevalentes en el ámbito de influencia del Programa Educativo, como en la formación de los estudiantes. Por tanto, la evaluación de los programas educativos proporciona elementos para evaluar y modificar en su caso, el actuar para mejorar.

En México, a finales del siglo XX y principios del XXI, algunas Instituciones Públicas de Educación Superior se plantearon nuevas estrategias para impulsar sus sistemas educativos que les permitan ofertar, además de la educación presencial, la educación a distancia (virtual), buscando mediante modelos pedagógicos sustentados en los nuevos sistemas tecnológicos, contribuir a la educación de la población donde los sistemas presenciales son difíciles de implementar.

Una de estas Instituciones fue la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro.), que desde su creación ha transitado por diversos acontecimientos como resultado de las políticas públicas emanadas de las reformas educativas y que, en su proceso de transformación ha buscado ser una opción para la formación de sujetos con orientación a la solución de los problemas de Guerrero y del país, actualmente mantiene una oferta servicios de educación en escuelas de nivel medio superior, superior, facultades y centro de Investigación, cuya distribución se da en las distintas regiones del Estado, con una administración centralizada en su rectoría.

Uno de los organismos que conforman el sistema educativo de esta Universidad

Pública, es la Universidad Virtual creada en el año 2013 bajo el contexto de carácter nacional sustentado en el Sistema de Instituciones de Educación Superior que existe en México, cuyo objetivo es preparar profesionales en el nivel de licenciatura en áreas de alta prioridad para el desarrollo económico y social del país. Es decir, una educación bajo la modalidad de oferta educativa a distancia con una visión de inclusión social y respeto a la diversidad, a través de un modelo pedagógico apoyado en las tecnologías informáticas y de comunicación, que permita la formación de recursos humanos en los distintos niveles educativos que oferta la institución.

Instancia educativa que en inicio ofertó unidades de aprendizaje considerados como la Etapa de Formación Institucional (EFI), con lo que, se daba continuidad al Modelo Educativo impulsado por la Universidad Autónoma de Guerrero; logrando tener una matrícula en el año 2018 de 287 estudiantes. Además de que, en ese año inició la oferta de dos programas educativos de nivel licenciatura, entre ellos la Licenciatura en Gestión de Capital Humano.

El Programa de Licenciatura en Gestión de Capital Humano, donde se desarrolló esta investigación, es un programa que plantea mediante un modelo pedagógico, se impulse el aprendizaje socio-constructivista centrado en el aprendiente, de carácter flexible ya que el aprendiente puede realizar actividades síncronas y asíncronas. Además de que hace énfasis en el apoyo al estudiante con la orientación del facilitador y apoyado por un monitor académico y el responsable del soporte tecnológico, fomentando el apoyo e intercambio de conocimiento con todos los actores.

1. Método

Esta investigación se direccionó dentro de las corrientes del pensamiento cuantitativo - cualitativo, conocido como método mixto de investigación, el que, ha sido recurrentemente utilizado en investigaciones, metodología que se centra en estudios del comportamiento y que en los últimos años del siglo XX y los primeros del XXI, esta forma de estudios de investigación, se ha posicionado en la discusión científico – metodológico como una alternativa de estudio dentro de las ciencias sociales. Algunas de las características que se retoman en este tipo de estudios de la metodología cuantitativa son la recolección y el análisis de datos para contestar una o varias preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente, además de que se utiliza la medición numérica,

el conteo y de ser necesario el uso de la estadística para establecer , conductas de comportamiento en una población. El enfoque cualitativo, se sustenta en métodos de acopio de datos sin medición numérica y sus procesos son flexibles y se sustentan entre el evento estudiado y su interpretación (Nuñez 2017; Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E., 2014).

Hernández, Fernández y Baptista (2010), al referirse al método mixto de investigación, señalan que representan un conjunto de procesos sistemáticos empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Retomando lo anterior y en el entendido de que el métodos mixtos es un enfoque que involucra la recopilación e integración de datos cuantitativos y cualitativos, así como el uso de diseños distintos que pueden incluir suposiciones filosóficas y marcos teóricos para una mejor comprensión de un problema de investigación, se tomó la decisión de aplicar el método mixto en el presente trabajo de investigación, lo que permitió cumplir con el objetivo de la investigación, la que se encuadra en lo que se considera como estudio evaluativo, dado que, como lo señala Weis (1972), este tipo de estudios permite tanto evaluar los efectos de un programa, además de obtener propuestas para la toma de decisiones en la mejora de los mismos.

1.1. Características de los grupos participantes en la muestra

- **Estudiantes.** Se integró por un 75% del sexo femenino y 25% de masculinos, de los que un 75% señaló tener una edad de 60 años y más, el 17% estaba en el rango de 30 a 35 años y únicamente un 8% su edad estaba entre 35 y 40 años. Los criterios tomados en cuenta para ser parte de la muestra fueron: a) ser estudiantes del programa de Licenciatura en Gestión del Capital Humano de la Universidad Virtual de la Universidad Autónoma de Guerrero, b) estar inscritos en cualquiera de los siguientes semestres 4º, y 5º, 6º, 7º, y 8º. del Programa, c) de edades variables y de origen diverso (estatal y nacional).

- **Profesores.** Se conformó con un 57% del sexo masculino y el 43% femenino, de los que el 71% manifestó que su edad está en el rango de 30 y menor de 40 años y el 29% de 40 años y menor de 50. Los criterios observados para su participación fueron: a) ser

docentes activos de al menos un curso de modalidad virtual en el programa de licenciatura en Gestión de los Recursos Humanos de la Universidad Virtual de la Universidad Autónoma de Guerrero, b) con al menos dos años de experiencia impartiendo cursos virtuales en el Programa.

1.2. Técnicas de Análisis

Los datos e información obtenidos a través de aplicación de las herramientas metodológicas fueron examinados con el uso de técnicas de análisis cuantitativo y cualitativo. Utilizándose lo que se denomina escala sumativa de Liker (1932), quien la desarrollo a fin de medir actitudes. Este método se usa para conocer el nivel de percepción, acuerdo y desacuerdo, de las personas sobre un tema en función de alguna variable cualitativa que por su naturaleza muestran un orden (Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S., 2019).

1.3. Participantes

La categorización de los datos se hizo en dos ámbitos, por un lado, los proporcionados por profesores, por otro los de estudiantes, en función de los siguientes apartados:

-De los profesores

- Experiencia y prácticas educativas del docente en la modalidad virtual.
- Nivel de satisfacción que tienen los profesores del Programa en análisis
- El papel del docente como facilitador y sus funciones en el proceso de enseñanza en entornos virtuales
 - Percepción sobre las funciones que desempeñan como profesores
 - Actitud y manejo del proceso de enseñanza en modalidad virtual
 - El Procesos de comunicación en la enseñanza-aprendizaje

-De los estudiantes

- Opinión de estudiantes sobre la educación virtual
 - En comparación con la educación presencial.
 - Nivel satisfacción de las expectativas del estudiante sobre el Programa de estudio
 - Nivel de satisfacción del desempeño en la formación profesional
 - Percepción de desarrollo de competencias en opinión de los estudiantes.

- Comunicación e interacción en el proceso educativo virtual

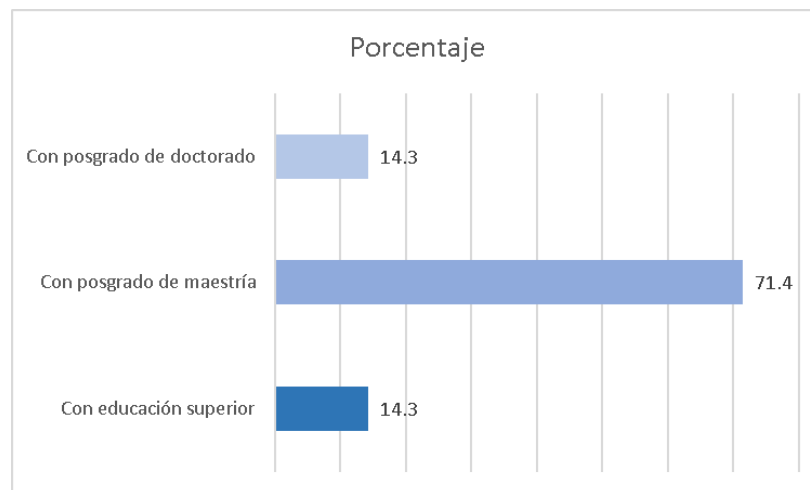
2. Resultados

2.1. Experiencia y prácticas educativas del docente en la modalidad virtual

Analizar las experiencias y prácticas educativas de los docentes del Programa de Educación virtual, tiene su fundamento en el rol que los profesores tienen en los procesos pedagógicos y formas de enseñar, tal como lo señalan Suárez-Palacio, Vélez-Múnica y Londoño-Vásquez (2018)

Por tal motivo, se examinó el perfil y papel del docente que participa en el desarrollo de los conocimientos y competencias de los estudiantes, encontrándose que la planta académica posee un muy buen nivel educativo, el 85.7% de los profesores cuenta con estudios de maestría o doctorado y únicamente el 14.3% restante posee nivel de educación superior (Gráfico 1)

Gráfico 1. Nivel académico de la planta docente



Tocante a su experiencia como profesores en cursos educativos virtuales y su ejercicio académico en un modelo educativo presencial, en general la planta académica posee una menor experiencia de trabajo en procesos educativos virtuales en comparación con lo presencial. Pues si bien el 57% de profesores poseen experiencia de uno a cinco años, y el resto de ellos entre más de 5 años y menos de 10 en la modalidad virtual, su mayor experiencia en trabajos presenciales se refleja en el 60% de los mentores que señalaron haberse dedicado a la educación presencial más de 5 años y menos de 8 años, y el 40% restante, señaló tener una

Yuridia Rodríguez Cruz et al//Modelo de educación virtual: Experiencias de enseñanza...67-89
experiencia de 15 años y más en esta modalidad. Sin embargo, en términos generales los docentes cuentan con experiencia acumulada en procesos educativos a través de los años en ambas modalidades.

En voz de uno de los profesores participantes señaló:

“He trabajado durante más de 15 años en distintos programas educativos tanto en universidades públicas como privadas, desarrollando desde planes y programas educativos como impartiendo clases presenciales, experiencia que he aprovechado para trabajar bajo procedimientos de trabajo a distancia los últimos cinco años y puedo asegurar que el trabajo que realicé en los procesos de modalidad presencial, me han servido para planificar y desarrollar mis cursos en la educación a distancia”

2.2. Nivel de satisfacción que tienen los profesores del Programa en análisis

No podemos dejar pasar el señalar que la práctica educativa es una actividad dinámica, reflexiva, que comprende procesos de interacción cotidiana entre profesores y estudiantes, lo que permite aprendizajes frecuentes que van aportando haberes en la práctica pedagógica. Lo cual, con el transcurso del tiempo, permite fortalecer los programas educativos en sus tareas de planeación de la enseñanza, manejo adecuado de sus planes y programas y la praxis educativa docente – alumno.

De ahí la importancia de conocer el nivel de satisfacción que tienen los profesores del Programa en análisis, dado que la satisfacción en la práctica docente es uno de los componentes de la categoría de experiencia y prácticas educativas, esta subcategoría fue propuesta en nuestro estudio con el propósito de identificar los aspectos positivos y/o negativos sobre el descontento de los profesores en su trabajo.

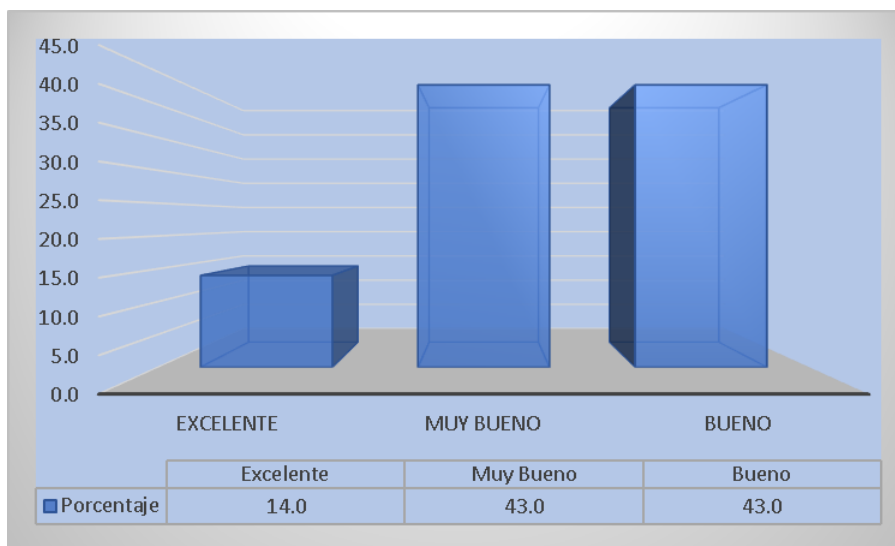
Hay que entender que la pertinencia de analizar el nivel de satisfacción en la práctica docente, llevan a comprender tanto el descontento y aspiraciones tanto de profesores, estudiantes y directivos de las organizaciones educativas y, dado que los profesores son uno de los activos importantes de las instituciones se coincide con Cerdán y Grañeras (1998), en que el identificar la satisfacción de quienes intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje es pertinente para poder incidir en propuestas que ayuden al fortalecer la eficacia y la calidad educativa de los programas.

En el análisis de ¿cómo perciben su nivel de satisfacción al trabajar en un programa de educación virtual? El 43% manifestó que su nivel de satisfacción es muy bueno, otro 43% señaló que es bueno y únicamente el 14% restante lo consideran como excelente.

Datos que dan cuenta de un alto nivel de satisfacción en el trabajo que vienen

realizando, lo que influye de manera positiva en su desempeño docente, puesto que una persona satisfecha tiene actitudes positivas que favorecen las dinámicas de trabajo con sus estudiantes. (Gráfico 2).

Gráfico 2. Nivel de satisfacción en el trabajo de los profesores



2.3. El papel del docente como facilitador y sus funciones en el proceso de enseñanza en entornos virtuales

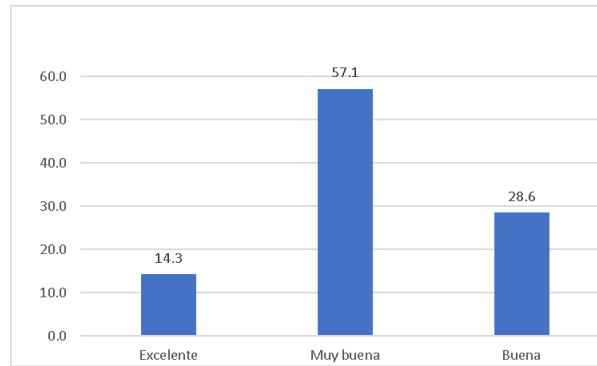
Esta categoría se analiza bajo tres subcategorías:

2.3.1. Percepción sobre las funciones que desempeñan como profesores

Se recogen en el Gráfico 3, la percepción de los profesores con relación a sus funciones dentro del proceso educativo, lo anterior basados en su experiencia y resultados de su trabajo. Lo que tiene que ver tanto con las distintas tareas que marcan su trabajo ante los grupos virtuales, como en la preparación de materiales de apoyo educativo y en el diseño de los programas educativos.

Al observar los porcentajes como resultados, se concluye que existe la percepción entre los académicos de que su papel de docente es de muy bueno a excelente, es decir, se sienten comprometidos con las tareas que realizan.

Gráfico 3. Percepción del docente como facilitador del proceso educativo virtual



Al comentar su percepción sobre las funciones que realizan, en voz de uno de los participantes señala que:

“No hay duda, el trabajar en un programa como el nuestro, nos permite tener presente el desarrollar trabajos sustentados en la teoría y la práctica, cada día que tenemos que enfrentarnos a los estudiantes desde una plataforma virtual, es para nosotros un reto y compromiso que tenemos que asumir, en lo personal lo hago con gusto, porque además me permite actualizarme permanentemente en temas de interés actual y de los alumnos retomo experiencias que enriquecen mis conocimientos y formación personal, para mí esto es motivo de satisfacción personal”.

2.3.2. Actitud y manejo del proceso de enseñanza en modalidad virtual

Para analizar las actitudes de los profesores ante el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante esta subcategoría se trató de conocer en qué nivel de efectividad resulta el aprendizaje en modalidad virtual.

Tomándose como punto de partida de análisis dos cuestionamientos principales:

- Qué tan efectivo se lleva a cabo la enseñanza – aprendizaje
- En términos de efectividad cuál es la posición de profesores y estudiantes

Identificar que tan efectivo es el proceso educativo en el programa en estudio, implicó conocer la actitud del docente en el proceso de la enseñanza, en virtud de su condición como actor en tales tareas que implican su capacidad para transmitir sus conocimientos con disposición y sencillez, además de poseer vocación para enseñar y capacidad de diálogo.

En el desarrollo de este apartado, la efectividad del profesor/estudiante es de considerar que, en el sistema educativo virtual al docente se le cataloga como un facilitador del conocimiento, su rol implica gestionar los saberes a través de técnicas y estrategias para el diseño curricular de sus cursos.

Conforme a lo anterior, Chan (2004) plantea que un ambiente educativo digital es

modelado por quienes participan en él. A diferencia de la ambientación física y emocional en la educación convencional, en este modelo el docente y/o facilitador, funge como gestor de ambientes de aprendizaje, además, es el encargado de favorecer el desarrollo de la mente, la capacidad de decidir trayectorias y elecciones de temas para trabajar. Es quien fomenta una visión de largo plazo para generar proyectos en los cuales se requieren unidades de contenidos y dominio de competencias.

Bajo tales consideraciones durante las entrevistas y trabajo con los grupos focales se observó, de parte de los académicos, una actitud favorable hacia la enseñanza – aprendizaje, dadas su experiencia en procesos educativos formativos mediante la educación a distancia. En valoración de lo anterior, un profesor participante comentó:

“soy un fiel discípulo de la enseñanza virtual, debido a que lo he practicado a lo largo de mi formación profesional, en la praxis educativa como profesor, veo las grandes potencialidades que ofrece esta alternativa para estudiantes que no son de tiempo completo y una de las ventajas más habituales es que son los factores espacio/tiempo, dos aspectos importantes para personas que cuentan con responsabilidades de la manutención de una familia, trabajo, entre otras muchas más ocupaciones personales”

Argumentando que:

“Lo positivo y lo novedoso que ofrece la modalidad de enseñanza – aprendizaje virtual es que los alumnos pueden construir su propio saber a través del desarrollo de habilidades para el manejo de las nuevas tecnologías ya que esto se ha de implementar a través de plataformas preestablecidas de uso muy sencillo de manipular y en la cual los docentes podemos diseñar actividades totalmente interactivas donde el alumno pueda recrear su conocimiento por medio de la repetición, interacción y retroalimentación”.

Por otro lado, algunos docentes consideran que la enseñanza virtual resulta ser una modalidad educativa positiva, aun cuando los estudiantes y profesores tienen que hacer esfuerzos de inversión de tiempo y de mayores recursos económicos puesto que tienen que adquirir equipos de trabajo y cubrir costos de internet para poder acceder a las plataformas que se usan durante su desarrollo formativo.

2.3.3. Procesos de comunicación en la enseñanza-aprendizaje

El proceso de comunicación bajo este modelo educativo de acuerdo a los profesores, se considera que los actuales canales de comunicación que se están implementado en los procesos de enseñanza, permiten un dialogo entendible entre los

Yuridia Rodríguez Cruz et al//Modelo de educación virtual: Experiencias de enseñanza...67-89
profesores y los alumnos, siendo los medios electrónicos las herramientas que más usan durante la comunicación.

En el uso de la palabra, uno de los docentes señaló:

“El uso de plataformas no únicamente permite subir y enviar materiales didácticos a los estudiantes, sino también es a través de ellas que se presenta el diálogo entre los propios alumnos y entre el profesor y los alumnos, el manejo de mesas de discusión es una prueba de tales procesos, puesto que permite un diálogo discursivo y discutido, donde los participantes interactúan y comparten conocimientos, todo a través de las plataformas de trabajo”.

Tal como lo señala uno de los profesores en su intervención:

“Es importante el tener como profesores las capacidades técnicas para el manejo de nuevas herramientas tecnológicas y poder transmitir conocimiento, no podemos quedarnos en el pasado, sin entender lo que son las nuevas tecnologías de la comunicación, por lo que considero debemos entender que el entorno virtual requiere de otros conocimientos, más allá de nuestra formación académica”.

Dados los comentarios y posiciones anteriores, para el proceso de comunicación las nuevas tecnologías son elementos que ayudan en la educación a distancia, son herramientas clave para la interacción entre profesor-alumno y alumno-alumno. De ahí la importancia de que tanto los profesores como los estudiantes desarrollen habilidades en el manejo de las tecnologías que les permita mantenerse una interacción y comunicación adecuada que permee en una mejor manera de adquirir los conocimientos.

¿Cuáles son los problemas de comunicación que se presentan entre el profesor y el estudiante?

Uno de los problemas de la comunicación es la deficiencia y no claridad del “mensaje”, sobre todo cuando es transmitido de manera unilateral y quien lo recibe no tiene la oportunidad de discutir y aclarar el mensaje. Cuando esto se presenta se puede afirmar que se propician una mala relación entre alumnos y docentes, derivando en la deficiencia del proceso de comunicación, y en el ámbito educativo, se afecta el proceso de enseñanza aprendizaje. Lo anterior deriva de la opinión de docentes.

En opinión de uno de los profesores se considera que:

“Una mala comunicación afecta la comprensión de los temas en estudio, pero además puede derivar en la pérdida de confianza del grupo de alumnos hacia el profesor, de ahí la importancia del proceso de comunicación, el cual debe ser

entendible, siempre y no rebuscado para que el estudiante entienda y no se quede con dudas”.

Por otro lado, al indagar sobre los tiempos que se le otorgan a la interacción con los estudiantes, un profesor argumentó que:

“La interacción con los estudiantes es permanente, en la educación a distancia, el profesor debe estar disponible si no las 24 horas del día, si más de las que marca una jornada laboral de 8 horas, en realidad, como profesores tenemos que estar pendientes no sólo de los trabajos que envían los alumnos a través de las plataformas, son de contestar mensajes tanto de whatsapp como de correos a cualquier hora del día, independientemente de las sesiones programadas como foros de discusión”.

Al abordar la interacción estudiante – profesor, se encontró que la relación es de calidad. Así lo consideraron los profesores. El (86%) indicó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que la relación es de calidad, sin embargo, también un 14%, manifestó no estar de acuerdo. Cuadro 1.

Cuadro1. Percepción sobre la calidad de la interacción entre los alumnos y los docentes en el proceso educativo

Opinión	Porcentaje (profesor -alumnos)
En desacuerdo	14.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	42.9
Totalmente de acuerdo	42.9
Total	100.0

2.4. Opinión de los estudiantes

2.4.1. Percepción sobre la educación virtual

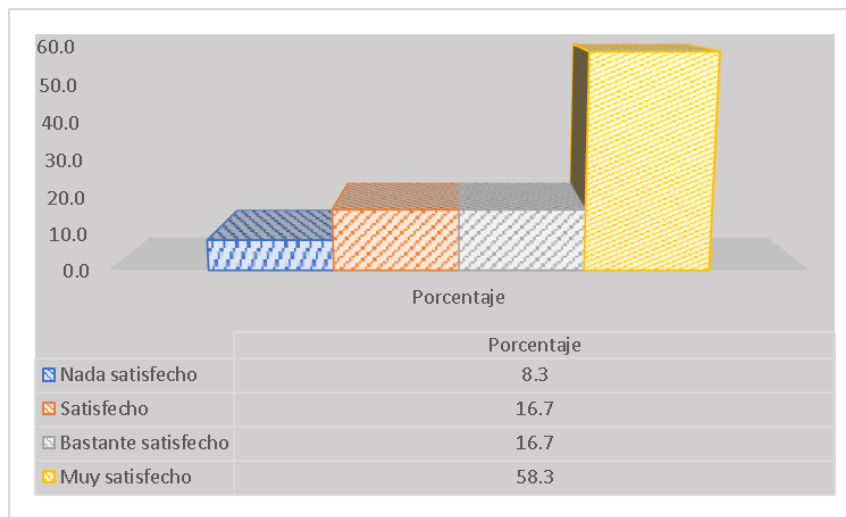
Esta categoría se indagó a través de tres subcategorías, a decir: a) comparación de educación virtual con la de educación presencial; b) nivel satisfacción de las expectativas del estudiante sobre el Programa de estudio; c) nivel de satisfacción del desempeño en la formación profesional.

1. Comparación de educación virtual con la de educación presencial. Los estudiantes consideran que la educación virtual posee ciertas características que la coloca por encima de la educación presencial, lo cual queda demostrado con la opinión del 58% de los encuestados quienes consideran que dicho sistema es muy superior o superior al sistema

Yuridia Rodríguez Cruz et al//Modelo de educación virtual: Experiencias de enseñanza...67-89 tradicional presencial, el 25% restante, su posición fue que la educación a distancia (virtual), no es ni mejor ni peor que la presencial.

2. Por lo que se refiere al nivel satisfacción de las expectativas del estudiante sobre el Programa de estudio, los datos obtenidos, dan cuenta que, el nivel de satisfacción es bueno, en virtud de que el 75% dijo sentirse bastante o muy satisfechos y únicamente un 8.3 % consideran estar nada satisfechos con el Programa (Gráfico 4)

Gráfico 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes con el Programa



El tener la posibilidad de reconocer la percepción de los estudiantes sobre la satisfacción del Programa de estudios es una forma de identificar tanto la efectividad sobre el proceso de enseñanza aprendizaje, dado que, si los alumnos no se identifican plenamente con sus programas de estudio, mucho se relaciona con la falta de motivación y posturas actitudinales entre profesor- estudiante.

3. Por lo que tiene que ver con el nivel de satisfacción del desempeño en la formación profesional de los estudiantes, las respuestas dejan claro la efectividad del tipo de programa, puesto que únicamente el 8.3% de los encuestados, un 16.7% lo consideró bueno, el 25% muy bueno y el restante 50% manifestó que es excelente.

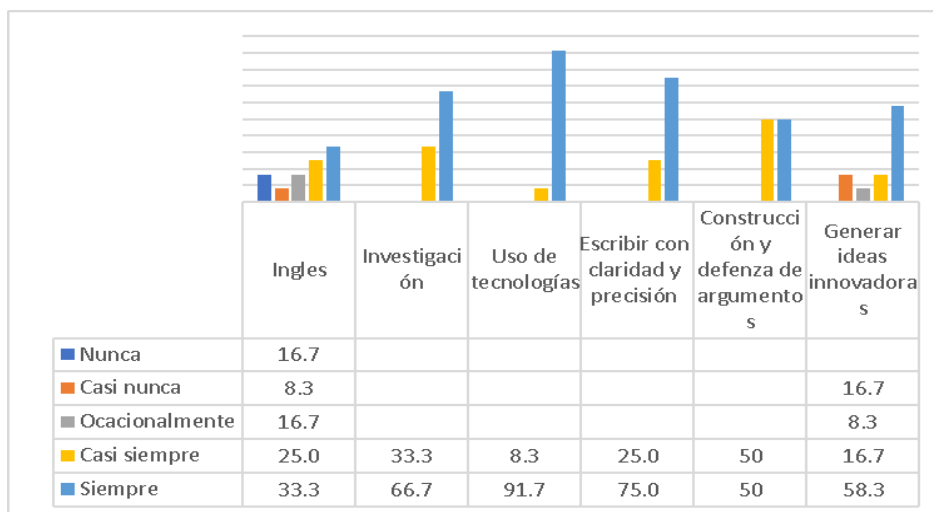
4. Percepción de desarrollo de competencias en opinión de los estudiantes. La importancia de esta subcategoría es el indagar sobre el desarrollo de las competencias que están adquiriendo en su formación y además permite identificar la efectividad del Programa en función del desarrollo de las competencias de los estudiantes. Llama la atención el

impacto positivo percibido por los educandos en su formación en cada una de las competencias analizadas, competencias que tienen que ver con el manejo del idioma inglés, la investigación, el uso y manejo de nuevas tecnologías, escribir con claridad y precisión, construir y defender argumentos y generación de ideas innovadoras (Gráfico 5).

La información recabada evidencia que durante sus estudios siempre están desarrollando su competencia, sobre todo en las que tienen que ver con el uso de las nuevas tecnologías, puesto que el 91.7% consideran que permanentemente están desarrollando esos conocimientos, el 8.3% restante, dijo que casi siempre lo hacen.

En segundo lugar, ubicaron el escribir con precisión, el 75% manifestó que siempre están practicando y por ende mejorando tales haberes. Llama la atención que casi 7 de cada 10 alumnos señalaron que la investigación es una competencia que están adquiriendo de manera constante. Sin embargo, es de señalar que la competencia que en menor medida están practicando es el idioma inglés, en virtud de que únicamente el 4 de cada 10 alumnos, nunca, casi nunca u ocasionalmente la están adquiriendo.

Gráfico 5. Percepción de desarrollo de competencias en opinión de los estudiantes



Al referirse al desarrollo de sus competencias, uno de los alumnos entrevistados señaló:

“Las competencias que más desarrollamos son las que tienen que ver con el uso de nuevas tecnologías. Primero porque nos dan conocimientos para poder comunicarnos con los profesores para recibir clases y asesorías, así como buscar información. Segundo porque tenemos que aprender a manejar equipos de

nuevas tecnologías para hacer tareas y subirlas a las plataformas. Considero que estos conocimientos siempre los estamos adquiriendo, es decir, en la educación a distancia son herramientas fundamentales para poder estudiar”.

Similar fue la opinión con relación al desarrollo de habilidades en los procesos de investigación, en voz de uno de los estudiantes y en lo cual coincidieron todos, señaló es que:

“En los procesos de enseñanza a distancia la investigación es fundamental, tienes que dedicarle tiempo a la investigación, casi siempre tienes que estar investigando en los buscadores en internet sobre temas que tienen que ver con los trabajos que te dejan los maestros, esto lleva a que una gran parte del tiempo durante nuestra formación nos dediquemos a la búsqueda de bibliografía sobre los temas que estamos analizando”.

2.5. Comunicación e interacción en el proceso educativo virtual

En los sistemas educativos, la comunicación entre estudiantes, profesores y directivos de la Institución, es un componente importante que incide en los resultados del proceso de enseñanza – aprendizaje. De ahí la importancia de identificar el estado que guarda este proceso de relación profesor-estudiante, así como examinar los canales utilizados durante tales procesos, en el entendido de que buena comunicación propicia los niveles pertinentes y adecuados de entendimiento tanto entre los alumnos como entre el alumno y el profesor, por lo que en nuestra investigación se contempló comprobar cómo se presenta la relación y bajo qué medios se realiza. Para lograrlo, tanto a estudiantes como a docentes se les plantearon dos preguntas: ¿Cuáles son los medios más utilizados en el proceso de comunicación entre estudiantes y sus pares y entre estudiantes y docentes? ¿Cómo es el proceso de Interacción profesor – estudiante en la enseñanza en la Universidad virtual?

En respuesta al primer cuestionamiento, se coincidió en que los medios utilizados para entablar comunicación y diálogo entre los estudiantes y los estudiantes con los profesores en el entorno virtual, es a través de: foros de discusión de clase; correo electrónico institucional; whatsApp y bandeja de mensajería por plataforma.

Herramientas virtuales que permiten el encuentro e interacción tanto con los profesores como con otros compañeros. Estas herramientas son de gran ayuda para debatir ideas y temas de distintas disciplinas en su proceso formativo.

Un estudiante al referirse a las herramientas de trabajo manifestó:

“El medio más utilizado en nuestra formación son los foros virtuales, ahí tenemos la oportunidad de discutir cosas y aclarar dudas, es para mí el mejor medio de interactuar en el proceso de comunicación, en segundo término, está el correo electrónico, a través de esta herramienta se envían documentos de trabajo y mensajes escritos más personalizados”.

El cómo es el proceso de Interacción profesor – estudiante en la enseñanza en la Universidad virtual, se buscó dilucidar tanto el tiempo que les interactúan con sus profesores y asesores, así como el tipo de modalidad en que se da la interacción.

En relación al tiempo en la interacción con estudiantes, las respuestas coinciden en que en la educación virtual no se tiene un horario de trabajo establecido, la mayoría de estudiantes trabaja pero también dedica tiempo a su formación, a pesar de ello, la comunicación con los profesores y asesores es constante, no importa la hora en que los estudiantes hagan una consulta dado que los profesores les atienden de manera oportuna, normalmente para sesiones grupales, tanto estudiantes como profesores y asesores se ponen de acuerdo y establecen tiempos adecuados para los trabajos a través de plataformas virtuales.

Así también, una opinión que prevaleció es que los foros virtuales, las clases virtuales y la asesoría personalizada, son las principales modalidades de interacción, además de que la interacción que se da por medios virtuales, son sesiones de trabajo que permiten no únicamente interactuar entre sus pares, sino además con los profesores. En sesiones de foros virtuales nos damos la oportunidad de escucharnos y discutir temas entre nosotros y escuchar el análisis y opinión de los profesores, es decir los foros virtuales es una herramienta que permite interactuar, otra es el correo electrónico, medio que utilizamos para intercambiar mensajes y retroalimentar documentos de trabajo.

Sobre la calidad de las interacciones tanto estudiante-estudiante, como entre estudiantes- profesores, el resultado muestra que las interacciones tienen características de calidad en su proceso educativo, puesto que únicamente al referirse a la interacción entre sus pares, un 91% manifestó considerar que estaban de acuerdo y totalmente de acuerdo en que sus interacciones eran de calidad. Por otro lado, al evaluar las interacciones entre alumno- profesor, el resultado es similar en términos de calidad, el 83.3%, manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la interacción es de calidad (Cuadro 2).

Cuadro 2. Percepción sobre la calidad de la interacción entre los alumnos y los docentes en el proceso educativo

Opinión	Porcentaje (alumnos-alumnos)	Porcentaje (alumno-profesor)
En desacuerdo		16.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.1	
De acuerdo	36.4	33.3
Totalmente de acuerdo	54.5	50.0
Total	100.0	100.0

Conclusiones

El presente trabajo surgió bajo el objetivo de explorar las experiencias de aprendizaje que van adquiriendo los estudiantes y profesores en su interacción en el proceso de enseñanza aprendizaje dentro del Programa Gestión de Capital Humano que oferta la Universidad Autónoma de Guerrero, Campus Virtual. Se considera que, a través de su discusión y datos obtenidos, se logró aportar elementos a través de aportes de estudiantes y docentes, que dan constancia del cumplimiento de los objetivos del Programa, marcados en función de su permanencia como medio para la formación de recursos humanos.

De manera específica, ha quedado constancia de que la población estudiantil que participa en el programa, son adultos mayores quienes encuentran en este modelo de la Virtualización de la Educación Superior en Guerrero, una oportunidad de superación distinta a los programas que se ofertan en el modelo de educación continua, por lo que surge la pertinencia de ampliar en la Universidad Virtual una mayor oferta educativa, sin olvidar el fortalecer el programa de Gestión de Capital Humano a fin de que se siga considerando por sus actores como un Programa de Calidad.

De los resultados obtenidos, se coincide con planteamientos teóricos que anteceden a la investigación realizada, sobre todo, en que el uso de las nuevas tecnologías no únicamente permite la relación e interacción entre participantes, sino que favorece el dialogo entre los propios alumnos y entre el profesor y los alumnos, a la vez que coadyuvan mediante las redes de comunicación al desarrollo de competencias de los estudiantes, propician la innovando de procesos educativos y configuran nuevos sistemas de aprendizaje colaborativo, donde las clases virtuales y la asesoría personalizada, son las principales

Yuridia Rodríguez Cruz et al//Modelo de educación virtual: Experiencias de enseñanza...67-89
modalidades de interacción, que permiten a los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje, darse la oportunidad de escuchar y discutir temas de análisis y opinión.

Es decir, los procesos de enseñanza en modalidad virtual, si bien es cierto no reemplaza en su totalidad al modelo de educación presencial, si es una herramienta en los procesos de enseñanza-aprendizaje, que elimina barreras de distancia, tiempo y espacio sin limitar la calidad de la enseñanza, por lo que su aplicación en los sistemas educativos es pertinente.

Referencias

Aguilar, D. (2015). *Ser docente virtual: tiempo y presencia* (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=78971>

Allen, I. E. and seaman, J. (2010). Learning on demand: Online education in 2009. Sloan Consortium. Retieven from. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED529931.pdf>

Chan Núñez, M. E. (2004). Tendencias en el diseño educativo para entornos de aprendizaje digitales. *Revista Digital Universitaria*, 5 (10), 1-26. Recuperado de: http://www.revista.unam.mx/vol.5/num10/art68/nov_art68.pdf

Cooperberg, A. (2005). Las herramientas que facilitan la comunicación y el proceso de enseñanza-aprendizaje en los entornos de educación a distancia. S/dato. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/547/54700302.pdf>

Gómez, Marcelo M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina. Edit. Brujas.

González, A.-B., Rodríguez, M.-J., Olmos, S., Borham, M., y García, F. (2013). Experimental evaluation of the impact of b-learning methodologies on engineering students in Spain. *Computers in Human Behavior*, 29 (2), 370-377. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563212000349>

Hernández, Sampieri Roberto, Fernández C. Baptista L. P. (2010). *Metodología de la investigación* Ed. Mc Graw Hill, Chile.

Hernando Calvo, Alfredo (2015). *Viaje a la escuela del siglo XXI. Viaje a la Escuela del Siglo XXI: Así trabajan los colegios más innovadores del mundo*, Madrid Fundación Telefónica. Madrid: Fundación Telefónica. 199 págs. Recuperado en 04 de enero de 2023, de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000100008&lng=es&tlng=es

Lamelas Frías, R., Cerdán Victoria, J., Grañeras Pastrana, M., Gordo López, J. L., Ortega Gutiérrez, F., Porlán Ariza, R. & Manassero Mas, M. A. (1998). *La investigación sobre profesorado (II): 1993-1997*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Centro de

Publicaciones. ISBN: 84-369-3 153-X Disponible en:
https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/la-investigacion-sobre-profesorado-ii-1993-1997_165675/

Lázaro Ruiz, V., & Iradier Santos, E. (2000). Las fuentes de información en Internet para la educación a distancia. RIED-Revista Iberoamericana De Educación a Distancia, 3(1), 199–218. <https://doi.org/10.5944/ried.3.1.2073>

Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure. *Personality and Individual Differences*, 142, 13-20. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.01.022>

López Castañares, Rafael (2006). Hacia un sistema virtual para la educación en México, *Apertura*, vol. 6, núm. 3, abril. pp. 6-23 Universidad de Guadalajara Guadalajara, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68800302>

Núñez Javier, (2017) Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cuadernos de Pesquisa*, vol. 47, No, 64, abril/junio. <http://dx.doi.org/10.1590/198053143763>

Rizzo, F., & Pérez, A. (2018). Importancia del uso de las Tics en los docentes. *Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación*, 2(23), 43-48. <https://doi.org/10.31876/re.v2i23.393>

Rocha Velandia, J. T., & Echavarría Suarez, S. (2017). Importancia de las TICs en el ambiente empresarial. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483

Suárez-Palacio, P. A., Vélez-Múnera, M., y Londoño-Vásquez, D. A. (2018). Las herramientas y recursos digitales para mejorar los niveles de literacidad y el rendimiento académico de los estudiantes de primaria. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (54), 184-198. Recuperado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/990>

Trapero, M. D. A., & Secundaria, P. Y. (2009). Importancia de las TIC para la educación. *Revista Innovación y Experiencias Educativas*, 15, 1-20. Recuperado de: https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_1_5/MARIA%20DOLORES_ALCANTARA_1.pdf

UNESCO. (2019). Declaración Mundial Sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión Y Acción. *Revista Educación Superior Y Sociedad (ESS)*, 9(2), 97-113. Recuperado a partir de <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/171>

Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, vol.10, No.15 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431. Disponible en: https://www.academia.edu/40976495/PARADIGMAS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N

ENFOQUE CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

Weis, C. H. (1972). Evaluation research: methods of assessing program effectiveness. Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall. Retrieved from: [https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=%E2%80%A2%09Weis,+C.+H.+\(1972\).+Evaluation+research:+method+for+assessing+program+effectiveness.+Englewood+Cliffs,+N.+J.+Prentice-Hall](https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=%E2%80%A2%09Weis,+C.+H.+(1972).+Evaluation+research:+method+for+assessing+program+effectiveness.+Englewood+Cliffs,+N.+J.+Prentice-Hall)

Conflicto de interés

Los autores de este manuscrito declaran no tener ningún conflicto de interés.

Copyright

La *Revista Latinoamericana de Difusión Científica* declara que reconoce los derechos de los autores de los trabajos originales que en ella se publican; dichos trabajos son propiedad intelectual de sus autores. Los autores preservan sus derechos de autoría y comparten sin propósitos comerciales, según la licencia adoptada por la revista.

Licencia Creative Commons

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

