

## **Evaluación de la interacción docente-discente en la Licenciatura en Educación a Distancia de la Universidad de Guadalajara.**

M.C. Siria Padilla Partida  
Profesor Docente del Campus  
Universitario de los Valles  
[siria79@hotmail.com](mailto:siria79@hotmail.com)

M.C. María Cristina López de la Madrid  
Profesor Docente Responsable del Programa  
de Cursos en Línea del  
Centro Universitario del Sur  
[cristilm@cusur.udg.mx](mailto:cristilm@cusur.udg.mx)

### **Resumen:**

La interacción es un factor clave para el éxito del aprendizaje en los programas no convencionales. Las teorías de la interacción abordan este problema desde tres ejes: psicológico, centrado en la comunicación y desde el aprendizaje. En este trabajo se pretende hacer un diagnóstico del grado de interacción docente-discente en la Licenciatura en Educación a Distancia, a partir del análisis de un instrumento aplicado a los alumnos al finalizar el ciclo 2003 A. De los cinco semestres que se habían cursado hasta junio de 2003, se tomaron 5 materias, una por cada uno de los 5 semestres de la LED y a un total de 17 profesores. Se estudió y analizó la interacción desde las categorías de inmediatez, retroalimentación, interacción grupal y medios alternos.

Las conclusiones a las que se llegó en este trabajo es que la interacción en el programa referido es personalizada, el grado de interacción grupal es bajo, lo que está imposibilitando el aprendizaje cooperativo y el aprendizaje social.

### **Fundamentos teóricos de la interacción.**

La investigación ha proporcionado reportes que apoyan cuál debe ser el rol del asesor en línea, así Duart y Martínez (2003:5) mencionan que el rol del docente virtual se fundamenta en el acompañamiento, no en ser la principal base de información o de conocimiento. La interacción es la base de los entornos virtuales de aprendizaje y constituye uno de los elementos clave para el éxito de los alumnos.

La discusión de la interacción y del proceso interactivo está centrada en tres enfoques: el instruccional, el psicológico y el comunicativo. (Roblyer M. y Wiencke, W. 2003:80)

El primero se refiere a los tipos de interacción que se realizan en un ambiente virtual de aprendizaje: relaciones alumno-contenido, alumno-instructor y alumno-alumno (Moore, 1989). Tiene como finalidad crear y diseñar ambientes de aprendizaje que propicien una interacción eficaz para apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje. A su vez, tiene como objetivo indagar de qué manera los procesos interactivos apoyan a estimular el aprendizaje. Los enfoques abordados han partido de las teorías del aprendizaje como el constructivismo, de tal manera que se ha analizado la interacción grupal y el aprendizaje colaborativo y cómo repercute en los procesos educativos.

El segundo enfoque es el psicológico, que es la habilidad del asesor de comunicarse con sus estudiantes, es la capacidad de llegar a los estudiantes por medio del canal de telecomunicaciones elegido. La presencia social disminuye la distancia psicológica entre los participantes en un proceso de comunicación mediado por tecnologías. Igualmente, la presencia social busca crear un ambiente cordial que permita a los participantes sentirse vinculados entre sí.

Los autores Zhang y Fulford, Wolcott, y Gilbert y Moore (Roblyer, M y Wiencke W: 2003: 80) plantean el término de conexión psicológica y social. Haciendo una comparación con una clase tradicional establecen que los estudiantes e instructores en un ambiente de aprendizaje intercambian mensajes y formas de percepción de y con los otros, de asuntos y del curso; estos intercambios y percepciones afectan la naturaleza de los mensajes y de los procesos de aprendizaje que toman lugar. Los autores establecen que un ambiente de aprendizaje amigable y abierto a los intercambios de los estudiantes y el instructor es, posiblemente más productivo que un ambiente en el cual los intercambios son formales y rígidos.

El término de conexión psicológica enfatiza las percepciones de los alumnos que se producen en el proceso del diálogo, estas percepciones que están mediadas por la tecnología vendrían a sustituir el lenguaje corporal y las relaciones cara a cara. Así el término conexión psicológica y social se relaciona con la presencia social, toda vez que la presencia social hace referencia a esta conexión utilizando el término "ambiente humanista".

El tercer enfoque es el que parte de la teoría de la comunicación, ésta caracteriza a la interacción como transmisión de mensajes. Esta visión se deriva de los primeros modelos de comunicación que hacían énfasis en la respuesta satisfactoria (feed back) y en la necesidad de reducir el ruido (noise) o interferencias en la comunicación (Resendiz Rodríguez, R: 2001: 235).

Otra corriente relacionada parte de la teoría estructuralista de la comunicación que distingue los procesos educativos por la naturaleza de la retroalimentación o feed-back, así reconoce el directo, diferido, activo, pasivo (Moles, 1975).

### **El docente en la Licenciatura en Educación a Distancia**

En marzo de 2001, inició el programa de la Licenciatura en Educación a Distancia de la Universidad de Guadalajara, con un ingreso de 130 alumnos pertenecientes a 5 centros universitarios de la red y una oferta de 4 materias. Este programa fue el primero en la modalidad a distancia dentro de la institución, lo que le dio de entrada un carácter novedoso e innovador.

Si bien en el primer semestre sólo se contaba con una planta académica de 5 profesores, ésta se ha ido incrementando poco a poco contando en la actualidad con poco más de 900 estudiantes y 84 docentes distribuidos en 10 centros de la red universitaria del Estado de Jalisco. A lo largo de 6 semestres, mucho es lo que se puede abordar desde distintos ejes, pero para los fines del presente trabajo, enfocaremos nuestra atención al desempeño del docente en lo que a *presencia social* se refiere.

A partir del ciclo escolar 2001B (septiembre 2001), la Licenciatura en Educación a Distancia ha trabajado con dos figuras: el profesor responsable quien funge a su vez como presidente de academia, y el profesor adjunto. Ambos tienen la responsabilidad de solucionar dudas conceptuales y metodológicas, evaluar los aprendizajes mediante la revisión de las diversas actividades, orientar al estudiante en el uso y manejo de los materiales y algunas veces, en el uso y manejo de la plataforma educativa y demás tecnologías. Todas estas actividades se llevan a cabo a través de diversos medios como: foros, correo, charlas en línea (chat), videoconferencias y la propia plataforma.

Hasta el calendario 2003 A (marzo-agosto), la mayoría de las asignaturas se trabajaban por medio de una plataforma comercial, el Web CT, la cual cuenta con las herramientas de comunicación síncrona como la charla en línea, y asíncronas como el correo y el foro.

A partir del calendario 2003 B (septiembre-diciembre), la totalidad de las materias se trabaja en la plataforma institucional AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje), la cual sólo cuenta con herramientas de comunicación asíncrona.

Además de la plataforma, se programan al menos dos videoconferencias por materia a lo largo del semestre, para tratar temas generales de la asignatura, dudas y/o presentación de temas de interés por parte de especialistas invitados. A su vez, se pide a los docentes abrir otros canales de comunicación como el correo personal y la charla en línea comercial, con el fin de asegurar el contacto entre el docente y el estudiante a lo largo del ciclo escolar.

Esta diversidad de medios de comunicación, tendría que ser suficiente para conseguir ese acompañamiento continuo a los estudiantes. Sin embargo, no siempre es así pues se deja de lado las ventajas que las tecnologías nos otorgan. Este desfase de aprovechamiento de los medios, trae como consecuencia un desánimo generalizado por parte de los estudiantes, llegando muchas veces a la deserción.

### **Metodología**

El objetivo de esta investigación fue hacer un diagnóstico del grado de interacción docente-discente que se desarrolla en la Licenciatura en Educación. Para ello construimos cuatro categorías que apoyan este proceso:

1º Inmediatez, que es una medida del tiempo o periodo de duración entre un mensaje emitido y su respuesta o feedback.

2º Retroalimentación. Apoyo otorgado por el asesor a los procesos de aprendizaje del alumno, respuesta a las dudas, asesoría sobre contenidos y corrección de trabajos.

3º Interacción grupal. Grado de participación del asesor en los foros y debates donde la comunicación es de naturaleza colectiva y participativa.

4º Medios alternos. Comunicación o tipo de comunicación que busca diversificar los recursos tecnológicos de la comunicación.

Para el análisis de la información, se tomó una muestra representativa eligiendo una materia por cada ciclo escolar y el total de profesores, responsables y adjuntos, que las atienden. Así pues, tomamos un total de 5 materias y 17 profesores (ver tabla 1). El criterio de selección de esta muestra fue el nivel de participación de los alumnos en el proceso de evaluación ya que la encuesta realizada no fue contestada por una mayoría de los alumnos, esto se hizo así pues en muchas materias hubo ausencia de datos.

El cuestionario se aplicó al finalizar el ciclo escolar 2003 A, de manera virtual, en la propia plataforma. En el proceso se notó una apatía general ya que los ciclos de 3, 4 y 5 obtuvieron una participación de 9/150, 13/100 y 5/50 estudiantes respectivamente y los de primero y segundo ciclo obtuvieron un rango de 56/400 y 49/250 participaciones, es decir, sólo un 10% de los alumnos se involucraron en la aplicación del instrumento.

Para efectos de este estudio vamos a considerar la siguiente puntuación:

Mayor de 90= Excelente interacción

Mayor de 80 y menor de 90= Buena interacción

Mayor de 70 y menor de 80= Pobre interacción

De 30 a 70= Pésima interacción

En los ejes de análisis referidos (inmediatez, apertura de vías alternas de comunicación, retroalimentación y participación en foros y debates), se obtuvieron los siguientes resultados.

### ***Inmediatez.***

Las preguntas que reflejan los resultados para este punto fueron:

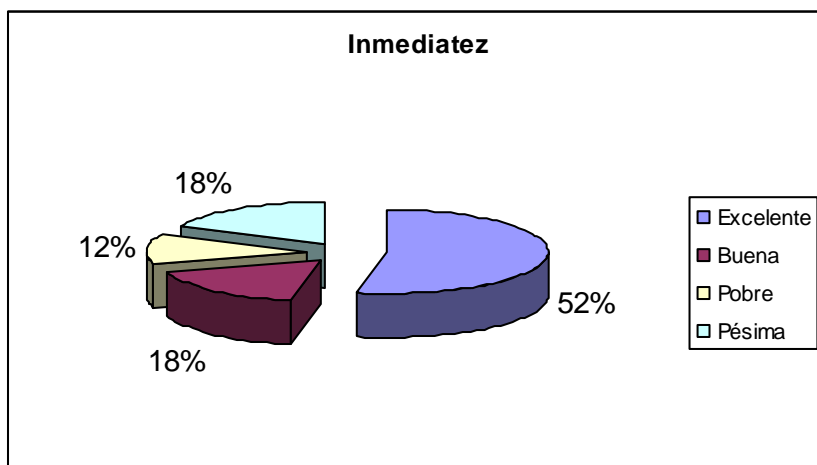
- ¿El profesor contesta tus mensajes en un término de 48 horas?
- ¿El profesor evalúa tus actividades en un periodo razonable de tiempo?

Consideramos como inmediatez, además de lo referido por Gunawardena, el hecho de que el estudiante obtenga una comunicación rápida que le permita “sentir” la presencia del profesor disminuyendo con esto el sentimiento de aislamiento y soledad tan recurrente en los programas a distancia. Esta inmediatez según Dianne L. Conrad (2002:215-224) contribuye también a disminuir el estrés, la angustia y la inseguridad en los estudiantes y por consiguiente, eleva la calidad de desempeño de los mismos.

En este estudio se encontró una respuesta favorable para ambas preguntas (ver t. 2).

Como se ve en la *gráfica 1* el 52.94% de los profesores se ubico en una posición excelente, 17.64% en una buena interacción, 11.76% en una interacción pobre y 17.64% en una pésima interacción. Si sumamos la primera y segunda categoría obtenemos un porcentaje de 70.58%. En cambio un 29.4% se ubicaría en una baja interacción.

**Gráfica 1**



### ***Apertura de vías alternas de comunicación.***

Como ya se ha mencionado, el acompañamiento es una parte importante para el buen desempeño del alumno. Es importante que tenga la seguridad de que en el momento en que lo necesite, podrá comunicarse con el profesor. Para esto, la apertura de vías alternas de comunicación se hace necesaria pensando en una caída de la red o un fallo en la plataforma. Así, se sugiere a los docentes que proporcionen a sus alumnos su correo personal, algún teléfono o cualquier otro medio con el que los puedan contactar.

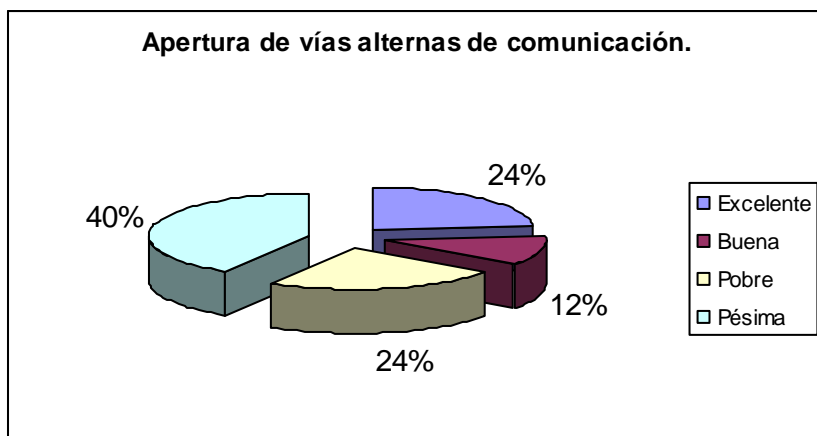
La pregunta para tal efecto fue:

- ¿El profesor abre otras vías alternas de comunicación como el correo particular, la charla en línea, teléfono, etc.? (ver tabla 3).

Los datos de la *gráfica 2* nos muestran que los profesores no están abriendo vías alternas de comunicación con los alumnos. 23.52% se ubico en una posición excelente, 11.76 en una buena, 23.52% en una pobre y 41.17 en una pésima, eso significa que el docente trabaja únicamente con algunos elementos tecnológicos que proporciona la plataforma. Si pensamos que hay otras herramientas tecnológicas externas e internas que no han sido aprovechadas como lo es la videoconferencia y la audioconferencia (externos) y el chat (interno) entonces nos damos cuenta que los medios de comunicación están cerrados para la relación alumno-profesor. A esto se debe agregar que ha habido muchos problemas con la plataforma tecnológica lo que ha impedido que tanto profesores como alumnos puedan entrar a la página y realizar actividades. El que no existan otras posibilidades de comunicación con el asesor o con el alumno crea conflictos como los que han señalado ya Dianne L. Conrad (American Journal: (2002:205). La autora en este

estudio se refiere a los sentimientos de los alumnos en el primer día de clases, pero nosotros creemos que es posible aplicar esos adjetivos descritos por los alumnos para casos como cuando la red no funciona, se ha caído el sistema u otros análogos. Los estudiantes mencionan tener sentimientos de: ansiedad, vulnerabilidad, aprehensión, miedo, angustia y pánico; esto se hace evidente por los correos electrónicos que envían a los docentes, quienes les apoyan para controlar su ansiedad.

**Gráfica 2**



### ***Retroalimentación.***

Ya hemos mencionado que la retroalimentación o *feed-back*, es un aspecto fundamental para el desarrollo de aprendizajes significativos por parte del alumno, pues es aquí donde el docente guía el proceso constructivo y orienta al alumno en los contenidos del curso.

Para este eje se plantearon las siguientes preguntas:

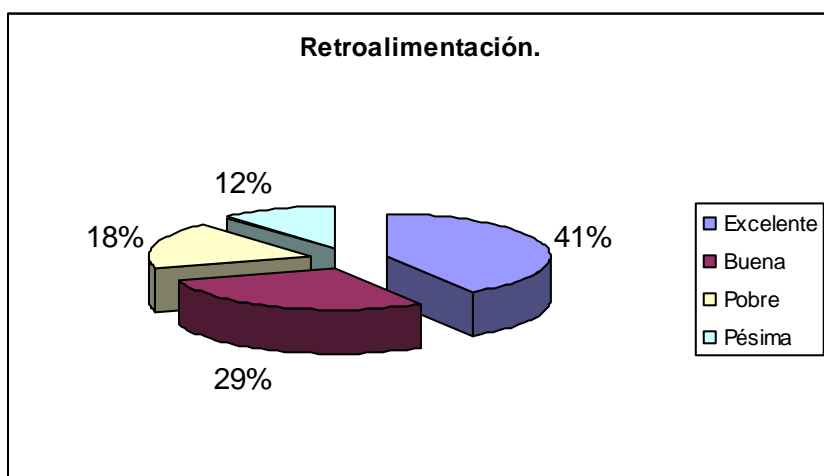
- ¿El profesor te envía un mensaje de que ha recibido tus actividades?
- ¿El profesor retroalimenta con comentarios tus actividades?

En este eje sobre retroalimentación de la comunicación se encontraron muy buenos resultados: en la *gráfica 3* observamos que el 41.17% obtuvo una evaluación excelente, 29.41% buena, 17.64% pobre y 11.76% pésima y vemos cómo en este caso, los alumnos reciben una retroalimentación que responde a sus necesidades.

La retroalimentación constituye uno de los ejes más importantes en los que se sustenta la educación a distancia. A través de ellos se lleva a cabo el proceso de seguimiento de los aprendizajes de los alumnos, el apoyo en la motivación y en la

confianza del alumno de no sentirse sólo. La retroalimentación tendría varios sentidos, un sentido cognitivo y otro sentido emocional, que nos ayudaría a evitar la deserción escolar y el abandono. Cabe mencionar que las preguntas aquí planteadas se refieren únicamente a si el alumno recibió retroalimentación o no fue así y no a la calidad de la retroalimentación.

**Gráfica 3**



### ***Participación en foros y debates.***

El desarrollo de foros y debates en los programas a distancia, contribuye a lograr un aprendizaje colaborativo entre los miembros del grupo, siendo éste tipo de aprendizajes un aspecto central para la formación integral de los estudiantes.

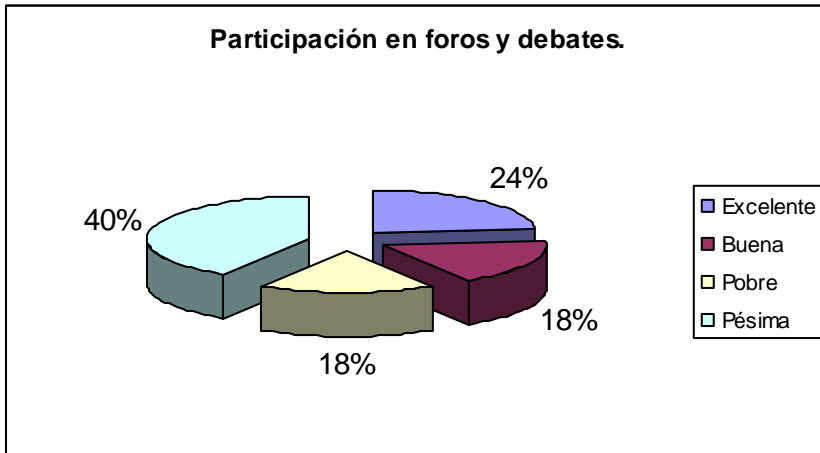
La pregunta que se planteó para evaluar este punto fue:

- ¿El profesor participa activamente en el foro y orienta el debate?

Como se puede observar en la *gráfica 4*, se encuentra que una mayoría de los profesores ha obtenido una baja evaluación en los foros de discusión, 23.52% se ubicaron en una posición excelente, 17.64 en una buena, igual porcentaje en una pobre y 41.17% en una pésima, eso nos ha permitido reconocer que el tipo de comunicaciones que establece el profesor con el alumno es personal, utilizando la plataforma y que no hay una organización de trabajo por equipo o alguna actividad que permita a los alumnos interactuar no sólo con el docente sino interactuar con sus otros compañeros. Se está prescindiendo del trabajo colaborativo y de la retroalimentación por pares, lo que limita bastante la posibilidad del aprendizaje y el trabajo en línea.



**Gráfica 4**



**Conclusiones** Como conclusión diríamos que el trabajo de investigación nos ha permitido detectar cuáles es la forma de comunicación que establece el profesor y cuáles son sus puntos fuertes y débiles. La interacción analizada desde estos cuatro ejes nos dice que el profesor de la Licenciatura en Educación ha desarrollado un modelo de comunicación personal que puede generar problemas de identificación con el programa, deserción y aislamiento. En el caso de este estudio los alumnos que participaron, lo hicieron, principalmente para calificar a los maestros que tienen mayor participación y muy pocos participaron para calificar “negativamente” a los docentes, esto nos habla de un problema grave pues los alumnos tienen desconfianza del cuestionario y de los medios institucionales de evaluación. Por otra parte se observa que aunque se obtuvo un buen resultado en términos de comunicación personal, tanto la comunicación alterna como la comunicación por medio de foros fueron focos rojos que tienen que trabajarse y concientizarse con los profesores, igualmente tiene que trabajarse el desarrollo de la confianza en los mecanismos de evaluación y tienen que verse estos como instrumentos de mejoramiento de la calidad y no como instrumentos de represión.

**Bibliografía:**

- Bates, A.W. (2001). *Cómo gestionar el cambio tecnológico*. España: Gedisa.
- Amador B., Rocío (coordinadora)(2001). *Educación y formación a distancia*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

- Castells, Manuel (1996). *La era de la información, Vol. I*. México: Siglo veintiuno editores.
- Coderch, J., y M. Guitert (2001). “¿Cómo aprender y enseñar con Internet?” en *Cuadernos de Pedagogía 301*, pp. 56-63.
- Conrad, Dianne L. (2002) “*Engagement, Excitement, Anxiety, and Fear: Learnes’ Experiences of Starting an Online Course*”, *American Journal of Distance Education*, Vol. 16, N° 4.
- Delors, Jacques (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: UNESCO.
- Dirr, P. Y Ch. Gunawardena (1995). *Enfoques sobre evaluación de los aprendizajes en educación a distancia II*. Cuadernos de Educación a Distancia 3. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Duart, J.M. y M.J. Martínez (2003). *Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje*, en <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin/html> .
- Moore, M. (1989). Three types of interaction. *The American Journal of Distance Education*. Vol 3, N° 2, pp. 1-6
- Morín, Edgar (1999). *Los siete saberes necesarios para la Educación del futuro*. México: UNESCO.
- Peters, Otto (2002). *La educación a distancia en transición*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Piscitelli, Alejandro (1997). *¿Cómo duermen las jirafas? La Web vs la Escuela: ¿Alianza o Contradicción?* En Jornadas de Informática Educativa, Buenos Aires.
- Reséndiz Rodríguez, Rafael (2001) *Enseñanza a distancia, mediación y mediatización*. Universidad de Guadalajara, México, 234-269.
- Roblyer M. y Wiencke, W. (2003) “*Design and Use of a Rubric to Assess and Encourage Interactive Qualities in Distance Courses*” *The American Journal of Distance Education*. Vol. 17, N° 2., pp. 77-98.
- Sangrá, Albert (2001). *La calidad en las experiencias virtuales de educación superior* en [http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra\\_imp.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra_imp.html).
- Visser, Lya (2002). *Desarrollo de la comunicación motivacional en apoyo a la educación a distancia*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.