



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Identificación de las necesidades de los alumnos de posgrado a distancia de la universidad marista de Guadalajara (UMG) para brindar continuidad a su formación académica.

CARLOS YOSHIO CUEVAS SHIGUEMATSU*¹

LUIS ALBERTO BELLON ÁLVAREZ*

Resumen

Este trabajo analiza cuáles son las necesidades de los alumnos de posgrado en programas a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara (UMG), para poder satisfacerlas de la mejor manera posible y puedan continuar con su preparación académica. Para ello, se envió un cuestionario a los alumnos de Maestría y Doctorado, en el cual se les solicitaba responder 12 preguntas. Después de analizar los resultados, la necesidad principal encontrada fue la falta de retroalimentación oportuna por parte de los asesores. Por lo que es necesario una mayor comunicación de la Coordinación de Posgrado con los asesores, con la finalidad de evitar insatisfacción en los alumnos que afecte la continuidad en su formación académica.

Palabras clave: Necesidades, satisfacción, educación a distancia, formación académica.

Abstract:

This work analyzes which are the needs of the students of Masters and Doctorate in remote programs of the Marist University of Guadalajara (UMG), so the university can be able to satisfy them in the best possible way and can continue with the academic education of the students. As part of this investigation, it was sent a questionnaire to the students of Masters and Doctorate, in the questionnaire it was requested to the students to respond 12 questions. After analyzing the results, the main necessity of the students was the lack of opportune feedback with the advisers. So it's necessary to have more communication between the Academic Coordination and the advisers, in order to avoid dissatisfaction of the students, because it could affect the continuity in its academic formation.

Key Words: Needs, satisfaction, distance education, academic formation.

¹ Profesores del Departamento de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, Universidad de Guadalajara

Introducción

Durkheim (1979) planteaba en su obra “*Educación como socialización*”, que a cada sociedad le correspondía un determinado sistema educativo. La sociedad del conocimiento estará marcada por un sistema educativo híbrido en el que convergerán los sistemas presenciales, con modalidades alternativas como las tutoriales, semiescolarizadas y a distancia. En un futuro cada vez más cercano, ya no tendrá sentido distinguir entre educación presencial y educación a distancia. Todo será una misma educación (Pastor, 2005).

Por lo que se manifiesta anteriormente, la educación a distancia tendrá mayor presencia en la sociedad. Desde hace algún tiempo se difunden cada vez más los contextos virtuales de enseñanza y aprendizaje que permiten cursar una carrera de grado o de posgrado a través de Internet, obteniendo un título tan válido como el que se consigue cursando una carrera de posgrado con modalidad presencial (Chiecher, 2005). Por su parte García Llamas (1986) citando a Peñalver señala que son varios los fenómenos que han propiciado el auge de la educación a distancia, como son: la expansión educativa en todos los niveles; el fenómeno de renovación de los conocimientos y las técnicas como consecuencia del progreso científico; la concepción pedagógica de la “enseñanza individualizada”, así como la cada vez mayor demanda de estudiantes que poseen diversas necesidades académicas, aunado al constante y creciente avance tecnológico que se presenta en las comunicaciones y la informática.

El internet y la computadora son herramientas que los jóvenes dominan ampliamente, sin embargo, lo utilizan principalmente para fines de entretenimiento y no como una oportunidad para incrementar su grado académico al incluirla dentro de su proyecto de vida, logrando con ello, una mayor cantidad de maestros o especialistas en diversas áreas de conocimiento. Al respecto Littlejohn (2009) menciona que la comunicación por medio de la tecnología ha aumentado rápidamente, por lo que existe un sentimiento en el cual la gente joven desea usarla como apoyo para muchas actividades de sus vidas.

La entrada de varias instituciones a impartir cursos en línea demuestra que más alumnos potenciales adoptarán el sistema, por lo que los estudiantes estarán en una posición clara para distinguir y escoger entre las mejores de ellas (Elango, 2008).

Es de esta manera, que se busca posicionar a cualquier universidad como una institución generadora de conocimiento dentro de una cultura de transformación y mejora continua (Gros, 2009), manifestado, en este caso, por la utilización de la tecnología en la educación a distancia.

Bajo ese esquema, la Universidad Marista de Guadalajara (UMG) crea opciones educativas que le permiten ofrecer una educación a distancia en todo el país, y por ende, a un mayor número de alumnos, aprovechando la infraestructura que posee en informática. Al mismo tiempo, que se dedica a la creación y diseño de materiales didácticos más prácticos, convenientes y útiles para los estudiantes.

Es evidente que la tendencia en el futuro es la educación a distancia, buscando proponer un modelo que oriente la actividad educativa no presencial, identificando sus principales componentes (Santángelo, 2000). Además, se necesita conocer las necesidades de los alumnos, para conocer el elemento emocional y de valoración para generar diferenciación entre el gran número de instituciones que ofertan este tipo de educación (Gros, 2009), aunado con las actitudes y relación con el uso de tecnologías como recursos de aprendizaje para reducir los índices de abandono y fracaso que presentan los modelos de educación a distancia (Rebollo, 2006).

Se han llevado a cabo investigaciones sobre la educación a distancia en diversas universidades del mundo, como las que se han centrado en analizar los conceptos importantes en la enseñanza, como lo son el concepto de aprendizaje a distancia, la tecnología y las actitudes (Goulão 2008); el objetivo de ese estudio era conocer como los estudiantes evalúan el uso de la tecnología en el proceso de aprendizaje; Sahin (2007) analiza la satisfacción de los estudiantes y sus variables como lo son el apoyo docente, interacción entre estudiantes y colaboración, relevancia personal, aprendizaje autentico, aprendizaje activo y autónomo. Además, algunos investigadores han encontrado que la efectividad del aprendizaje en línea es igual o excede lo que se aprende en clase (Elango, 2008).

Por lo que sería adecuado empezar a realizar ese tipo de investigaciones en el ámbito universitario nacional, para conocer cuáles son las necesidades de los alumnos de posgrado en programas de distancia, qué tan satisfechos están con la educación que reciben, qué tanto se les brinda un aprendizaje auténtico y activo. Es así que se plantea llevar a cabo esta investigación en los programas a distancia de la UMG.

Además, puede empezar a generar mayor conciencia en otras universidades por conocer las necesidades que poseen sus alumnos de posgrado y, poder satisfacerlas de la mejor manera posible, para que continúen con su preparación académica.

Marco teórico

La tecnología y la educación a distancia

Algunos autores que han realizado investigaciones relacionadas con la tecnología y la educación a distancia son los siguientes: Roy y Raymond (2008) mencionan que los negocios se tienen que adaptar a los requerimientos de los nuevos conocimientos, por lo que para ser más competitivos se tienen que utilizar las tecnologías de la información, siendo una de ellas el aprendizaje virtual; Gros (2009) busca producir una apertura a la colaboración y el conocimiento elaborados en el ámbito de la formación en entornos virtuales de aprendizaje y, al mismo tiempo, posicionar la universidad como institución generadora de conocimiento dentro de una cultura de transformación y mejora continua; Pastor (2005), analiza la educación superior a distancia de acuerdo con los escenarios tecnológicos que acompañan a la sociedad del conocimiento; por su parte, Santángelo (2000) busca proponer un modelo que oriente la actividad educativa no presencial, identificando sus principales componentes.

Satisfacción de los estudiantes a distancia

Por otra parte, algunos autores que han investigado sobre la satisfacción de los estudiantes a distancia se presentan a continuación: Prugsamatz (2006) menciona que los alumnos que aspiran a ingresar a una universidad poseen altas expectativas en el servicio de calidad. Los resultados de su investigación sugieren que por medio de la medición de las necesidades de los alumnos, se pueden desarrollar mejores estrategias para atenderlos; Sohail (2004) estudia los factores que influyen en la evaluación de los estudiantes en el servicio de calidad.

Por su parte, Balaban (2008), investiga los requerimientos de los estudiantes para poder desarrollar sistemas funcionales en el aprendizaje para satisfacer esos requerimientos. El estudio indica que los sistemas que están desarrollados de esa manera mejoran la atención de los estudiantes durante su instrucción, crean expectativas positivas y ayudan a generar éxito en su satisfacción; Goulao (2008) menciona tres elementos importantes en el contexto de la educación: el concepto de educación a distancia, el concepto de tecnología y el concepto de actitudes. El objetivo de este estudio es

entender como los estudiantes evalúan el uso de las tecnologías de la información en su proceso de aprendizaje; además, Sahin (2007) realiza un estudio para analizar las características del aprendizaje a distancia. Se estudia la relación entre la satisfacción de los estudiantes y las variables de apoyo del maestro, interacción y colaboración de los estudiantes, relevancia personal, aprendizaje auténtico, aprendizaje activo y autonomía del estudiante. Los resultados proveen valiosa retroalimentación para las instituciones que ofrecen clases a distancia y para los educadores para evaluar la satisfacción de sus estudiantes.

Chiecher (2005) compara las experiencias personales y las percepciones en dos propuestas en la enseñanza. Los resultados muestran diferencias significativas entre los dos grupos de estudiantes en cuanto a la calidad de sus experiencias en la materia; aquellos que cursaron la asignatura cuando se dictó con una modalidad presencial y virtual informaron percepciones más positivas que las del grupo cuando aún la modalidad de dictado era únicamente presencial. Los resultados hallados parecen avalar y dar sentido a la idea de proponer nuevos modos de enseñar y de aprender. También, Elango (2008) investigó los temas relaciones con las dimensiones de la calidad en la educación a distancia. Con temas como los materiales de instrucción, apoyo de los instructores, entre otros.

Se considera que sí la educación a distancia se imparte con mejores formas para evaluarlo, los resultados serán favorables; Muirhead (2006), señala en su investigación que los estudiantes de doctorado en línea expresaron sentirse frustrados con los instructores, debido a que fallaron en compartir sus conocimientos con ellos, además que fueron inconsistentes en su presencia en línea y manifestaron diálogos superficiales. Por lo que los educadores deberían poner mayor atención para desarrollar oportunidades de aprendizaje que sean más adecuadas a las necesidades de los estudiantes y promover la genuina interacción con otros, para que disfruten sus clases en línea.

Metodología

Para iniciar con esta investigación, es necesario obtener un acercamiento a la realidad en la que se encuentran los programas de posgrado a distancia. Por lo que es conveniente conocer de forma

exploratoria cuales son las principales necesidades de los estudiantes de posgrado a distancia de la Maestría en Desarrollo Humano en las Organizaciones y el Doctorado en Educación de la UMG.

Por lo tanto, para el presente proyecto de investigación las preguntas de investigación fueron:

¿Cuáles son las principales necesidades de los alumnos de la Maestría a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara?

¿Cuáles son las principales necesidades de los alumnos del Doctorado a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara?

Adicionalmente, como parte de este proyecto de investigación se plantea la siguiente Hipótesis:

La retroalimentación oportuna por parte de los instructores, es la principal necesidad de los alumnos que estudian a distancia un posgrado en la Universidad Marista de Guadalajara.

Objetivos de la Investigación

El objetivo del presente trabajo es: determinar cuáles son las principales necesidades de los alumnos de la Maestría a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara.

Otro objetivo que se busca, es conocer cuáles son las principales necesidades de los alumnos del Doctorado a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara.

Por lo que se solicitó apoyo a la Coordinación de Posgrados para que se les avisara a todos los alumnos, previamente, por correo electrónico que se les enviaría un cuestionario a su correo electrónico, en el cual se les solicitaba responder 12 preguntas, que iniciaban desde sus datos generales como género, edad, ocupación, estado civil, entre otros datos importantes., hasta llegar a la pregunta principal enfocada para construir esta investigación, que fue la número 10, relacionada con las principales necesidades que presentan como alumnos del posgrado a distancia para darle continuidad a su formación académica.

De acuerdo a cifras de la oficina de Control Escolar de la UMG, actualmente están estudiando 24 alumnos en la Maestría, los cuales están divididos en 2 cuatrimestres y, por otra parte, son 8 los alumnos del Doctorado que se encuentran en el primer semestre.

Resultados

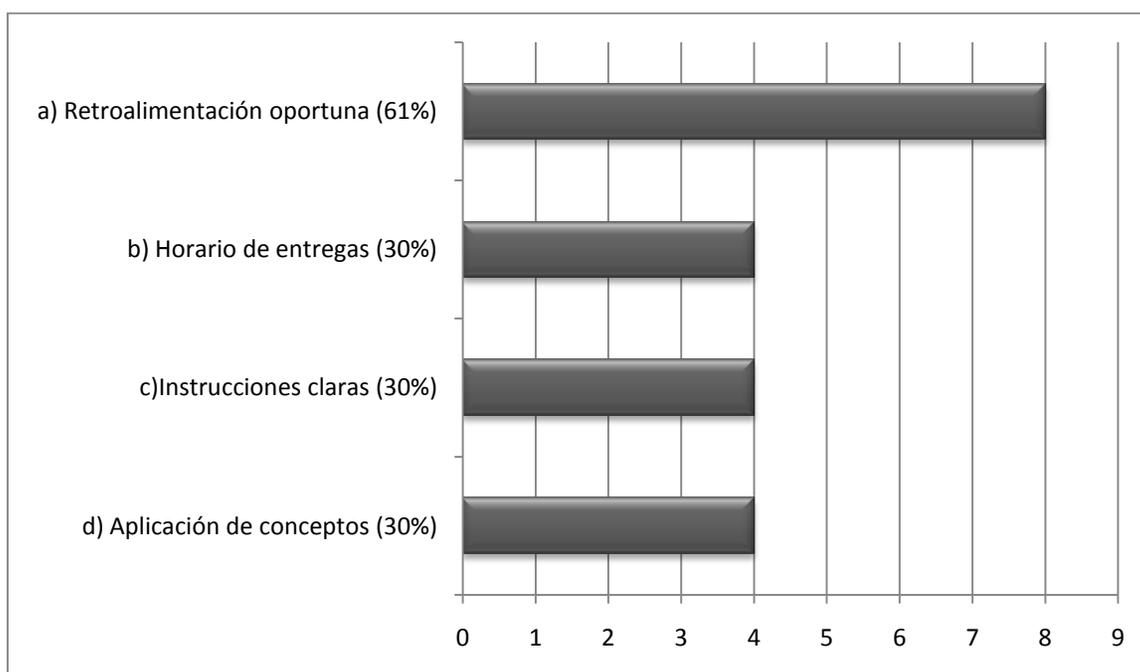
Después de enviar el cuestionario a los 32 estudiantes de posgrado a distancia de la UMG se recibieron, en una semana, 13 contestados de la Maestría y 3 del Doctorado. A continuación se muestran las respuestas más representativas de la pregunta relacionada con sus necesidades como alumnos para poder comparar que tantas similitudes o diferencias presentan, con la finalidad de poder discutir los resultados.

1. Alumnos de la Maestría de la UMG

En la pregunta sobre las principales necesidades que presentan como alumnos de posgrado a distancia de la UMG para darle continuidad a su formación académica, contestaron lo siguiente:

Gráfica No.1

Principales necesidades de los alumnos de la Maestría a distancia de la UMG



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta la necesidad primordial fue la de retroalimentación oportuna con el 61%, debido a que mencionan que se entrega la actividad y es tardada la respuesta, cuando se tienen dudas al realizar la actividad no hay a quien preguntar, y cuando se pregunta no se tiene una respuesta rápida, en ocasiones no hay retroalimentación por parte del maestro, no se genera la debida

confianza, por lo tanto, el profesor debe tener una participación más activa y estrecha con el alumno.

Después, continúan tres respuestas repetidas con el 30% que son: el horario de entrega de actividades, instrucciones claras y aplicación de conceptos en la práctica.

En lo referente a los horarios de entrega de actividades los estudiantes solicitan que sean más flexibles, que den de plazo para entrega de tareas al final de la materia, o más tiempo para la entrega.

Sobre las instrucciones claras los alumnos manifiestan que no se les da la explicación adecuada, ni indicaciones puntuales, por lo que se debería presentar el contenido de la materia desde un principio y brindar mayor especificación para la entrega de trabajos.

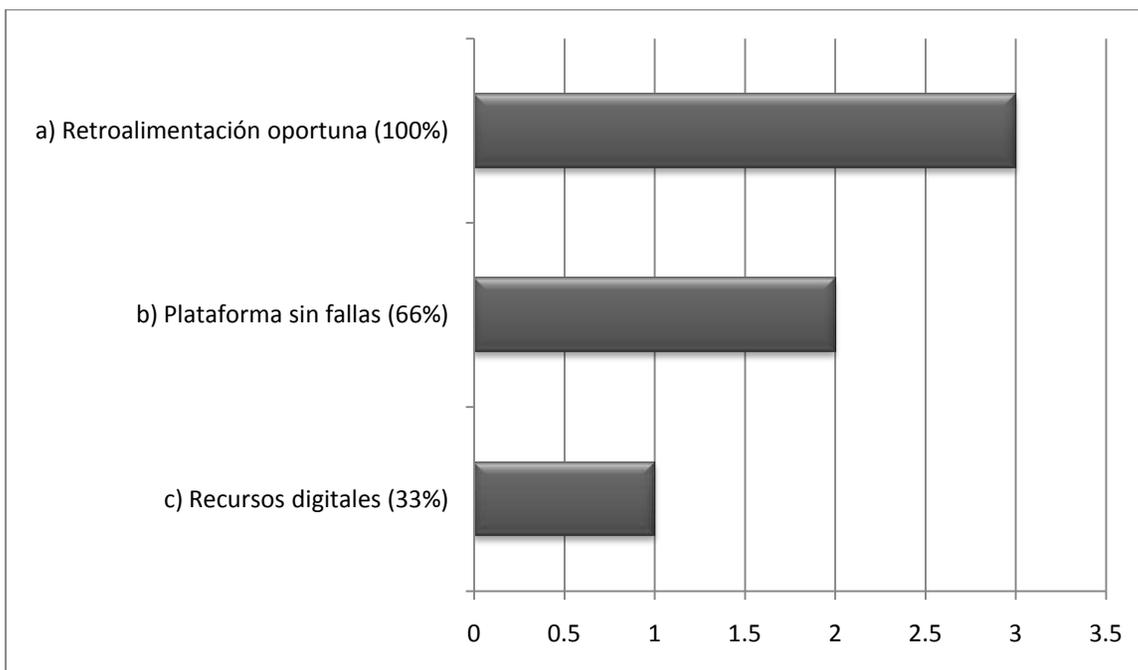
Por último, los alumnos señalan la aplicación de conceptos en la práctica, es decir, que la orientación sea sobre el campo profesional estudiado y que sea de forma inmediata, es decir, que puedan ver un resultado.

2. Alumnos de Doctorado de la UMG

En la pregunta sobre las principales necesidades que presentan como alumnos de posgrado a distancia de la UMG para darle continuidad a su formación académica, las respuestas fueron las siguientes:

Gráfica No.2

Principales necesidades de los alumnos de Doctorado a distancia de la UMG



Fuente: Elaboración propia

Las principales necesidades son relacionadas con la retroalimentación oportuna con el 100%. Es así que los alumnos no se sienten acompañados por el asesor, o consideran que es lenta la respuesta, o la asesoría podría ser mejor.

La siguiente respuesta es que la plataforma no presente fallas con el 66%, es decir, al momento de querer acceder o posteriormente que presente fallas técnicas.

Y, por último, los recursos digitales con el 33%, debido a que existe mayor necesidad de libros, revistas, bases de datos.

Discusión

Después de analizar los resultados anteriores, la necesidad principal en los programas de posgrado a distancia de Maestría y Doctorado de la UMG es la falta de retroalimentación oportuna por parte de los asesores. Por lo que es necesario averiguar los motivos que originan esta situación, es decir, conocer si la cantidad de alumnos que atiende un asesor es demasiada, si los tiempos disponibles del asesor para atender la plataforma es reducido, si la metodología de revisión que se lleva a cabo no es la adecuada, entre otros, para evitar generar ese sentimiento de falta de comunicación con los estudiantes.

Herrera, Mendoza y Buenabad (2009) señalan que en la educación a distancia se presenta un cambio evidente en las relaciones entre asesor y estudiante, el cual está directamente relacionado con el cambio de roles que se presenta en esta modalidad educativa mediada por tecnología. En la educación a distancia, el cambio de rol en el profesor significa que su función principal como asesor es la de ser el facilitador del proceso; en tanto que el alumno supone que es él quien dirige el proceso educativo y se transforma en el auténtico protagonista de su propio aprendizaje (Cataldo, s.f.).

Al respecto Martínez (2009) indica que es esencial cuidar la retroalimentación en un modelo de educación a distancia, ya que ésta será la que motive a los estudiantes en su autoaprendizaje y les ayude a lograr los objetivos y metas establecidos al comienzo del curso. Para que la retroalimentación que brinde el asesor sea efectiva, debe cuidar tres aspectos y adaptarlos al ambiente virtual: modo, momento y motivo. Adicionalmente se necesita por parte del asesor, de una verdadera integración a la comunidad virtual, estableciendo una relación estrecha con cada estudiante. Sólo se obtendrá una auténtica interacción en la medida en que el asesor esté involucrado con el grupo, por lo que propone considerar los siguientes factores en la asesoría a distancia: conocer el perfil del grupo, compartir las propias expectativas e intereses, compartir su propia experiencia.

Por otra parte, de manera específica, los problemas que señalan los estudiantes de Maestría son relacionados con los horarios de entrega de actividades, instrucciones claras y aplicación de conceptos en la práctica. Es así que se tiene que investigar cómo están diseñadas las actividades, por parte de los asesores, para verificar si efectivamente el tiempo que se le asigna a las actividades es poco o es suficiente de manera general. Siguiendo con el problema de falta de retroalimentación oportuna al no poseer las instrucciones claras que les ayuden a desarrollar de mejor manera las actividades agendadas y, por último, la necesidad de algunos alumnos de encontrar una aplicación

práctica de lo que están aprendiendo en la Maestría, debido a que esperaban poder aplicar sus conocimientos de forma inmediata en los lugares donde laboran.

Por su parte, los estudiantes de Doctorado señalan sus problemas relacionados con que la plataforma no presente fallas y que se cuente con mejores recursos digitales. Por lo que los alumnos enfocan sus necesidades a que la plataforma funcione adecuadamente para evitar una pérdida de tiempo al esperar que se restablezca, y que se posea una mayor cantidad de fuentes digitales especializadas, que los apoyen en sus actividades de investigación, y no estar tan limitados o sin acceso a mayores bases de datos.

Es así, que el interés por conocer las necesidades de los estudiantes de posgrado a distancia en organizaciones universitarias es cada vez más comprensible, al querer desarrollar estudiantes altamente satisfechos con la institución. El logro de esa satisfacción no se presenta de la nada, debido a que posee un trabajo previo estructurado y dirigido, que empieza conociendo la opinión de las personas que pasan por esta situación en particular.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la investigación, se comprobó la hipótesis de que la retroalimentación oportuna por parte de los instructores, es la principal necesidad de los alumnos que estudian a distancia un posgrado en la Universidad Marista de Guadalajara, ya que se tiene un problema por la falta de retroalimentación oportuna por parte de los profesores asesores de la UMG. Por lo que se requiere conocer las causas que ocasionan dicho problema, como pudiera ser que un instructor atienda una cantidad de alumnos mayor a su capacidad, si el tiempo disponible del instructor para atender la plataforma es insuficiente, si la metodología de revisión que se utiliza no es la conveniente, para de esta manera darle solución a esta problemática y así impedir que se forme ese sentimiento de falta de comunicación entre los alumnos y los instructores.

Es de gran importancia cuidar la retroalimentación entre alumnos y profesores en un modelo de educación a distancia, ya que la retroalimentación que tengan los alumnos de parte de sus asesores, será la que los motive en su proceso de aprendizaje y a su vez les sirva para cumplir con los objetivos y metas determinados al inicio del curso. Por lo tanto, el instructor debe tener una efectiva integración a la comunidad virtual, estableciendo una relación estrecha con todos los alumnos. Sólo

se tendrá una verdadera interacción con los estudiantes, en la medida en que el instructor se encuentre involucrado con el grupo.

Por otra parte, de acuerdo a lo presentado en este trabajo, sería adecuado el mantener una comunicación constante por parte de la Coordinación de Posgrado con los alumnos, para conocer de manera oportuna sus necesidades y, de ser posible, atenderlas a la brevedad.

Adicionalmente, es necesaria una mayor comunicación de la Coordinación de Posgrado con los asesores, con la finalidad de conocer los avances, problemas surgidos durante un curso, metodología empleada, entre otros aspectos, evitando en el futuro que se repitan situaciones que causen insatisfacción en los alumnos y que pueda afectar en la continuidad de su formación académica.

Referencias

Balaban, J. (2008). Designing Motivational Learning Systems in Distance Education; *Turkish Online Journal of Distance Education*, 9 (3), 149-161

Chiecher, A., Donodo, D., y Rinaudo, M.C. (2005). Percepciones del Aprendizaje en Contextos Presenciales y Virtuales. La Perspectiva de Alumnos Universitarios; [Versión electrónica], *RED. Revista de Educación a Distancia*, diciembre, 5 (013);

Durkheim, E. (1979), *Educación como socialización*. Salamanca: Editorial Sígueme. Compilación italiana de lecciones, artículos y ensayos de Durkheim sobre educación y temas relacionados con los procesos de socialización. Trad. (del italiano) de Alfonso Ortiz García.

Elango, R., Gudep, V.K., Selvam, M.; (2008). Quality of e-Learning: An Analysis Based on e-Learners' Perception of e- Learning. *The Electronic Journal of e-Learning*, 6(1) ,31 - 44

García Llamas, J.L. (1986). *El aprendizaje adulto en un sistema abierto y a distancia*. Madrid, Narcea, España.

Gros Salvat, B., y Lara Navarra, P. (2009). Estrategias de innovación en la educación superior: el caso de la Universitat Oberta de Catalunya [Versión electrónica]; *Revista Iberoamericana de Educación*, 49: Enero - Abril 2009

Goulao, M.F. (2008). Virtual Learning environment: What students think about it?; *ECER 2008, From Teaching to Learning?*

Herrera, L., Mendoza, N.E. y Buenabad, Ma. A. (2009) Educación a Distancia: una Perspectiva Emocional e Interpersonal. *Revista de Innovación Educativa*, 10, 62-77.

Littlejohn, A., Margaryan, A. & Vojt, G. (2010). Exploring Students' use of ICT and Expectations of Learning Methods. *Electronic Journal of e-Learning*, 8(1),13-20

Martínez, G. (2009). El rol del asesor en un modelo de educación a distancia. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 15, 107-115.

Muirhead, B. (2006). Doctoral Students: Interactivity Experiences in Online Universities. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*. 3(10)

Pastor, M. (2005). La educación superior a distancia en el nuevo contexto tecnológico del Siglo XXI; [Versión electrónica], *Revista de la Educación Superior*, octubre – diciembre, año/vol. XXXIV (4), número 136, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) Distrito Federal, México.77-93

Prugsamatz, S., Pentecost, R., y Obstad, L. (2006). The Influence of Explicit and Implicit Service Promises on Chinese Students' Expectations of Overseas Universities; *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 2006. 60-66

Rebollo, M.A., García, R., Barragán, R., Buzón, O., y Vega. Las emociones en el aprendizaje Online; [Versión electrónica], *RELIEVE. Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 14(001).

Roy, A. & Raymond, L., (2008). Meeting the Training Needs of SMEs: is e-Learning a Solution? *The Electronic Journal of e-Learning*. 6(2), 89-98

Sahin, I., (2007). Predicting Student Satisfaction in Distance Education and Learning Environments; *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE* April 2007 ISSN 1302-6488, 8(2) Article: 9

Santángelo, H. (2000). Modelos Pedagógicos en los Sistemas de Enseñanza no Presencial basados en Nuevas Tecnologías y Redes de Comunicación; [Versión electrónica], *Revista Iberoamericana de Educación, Organización de Estados Iberoamericanos*. 24, septiembre – diciembre

Sohail, M. y Shaikh, N. (2004). Quest for Excellence in Business Education: A Study of Student Impressions of Service Quality. *The International Journal of Educational Management*. 58-65