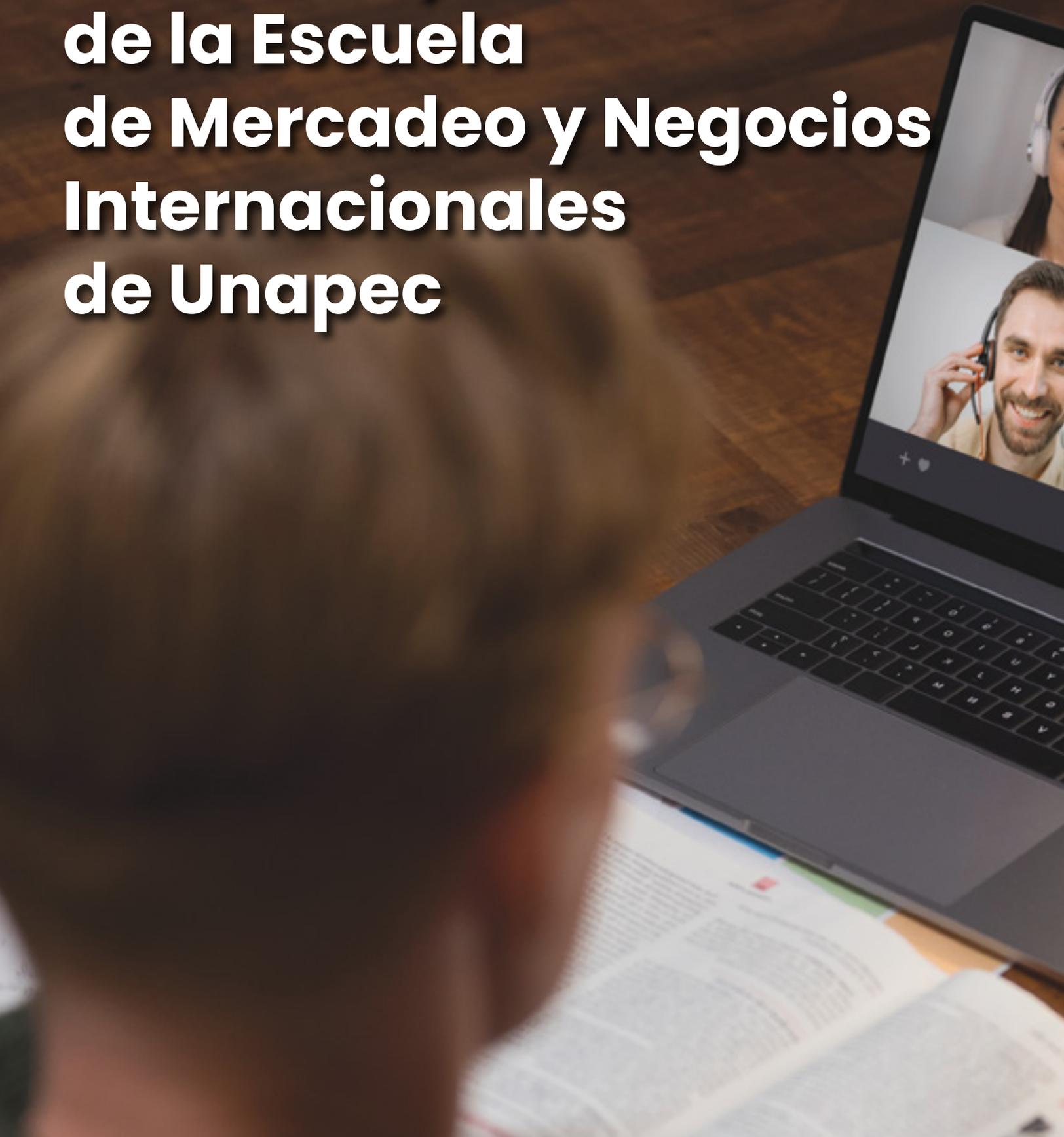


La virtualidad en los docentes y estudiantes de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales de Unapec





María Luisa Montás

Licenciada en Informática, Universidad APEC (Unapec). Posgrado y Maestría en Gerencia de Mercadeo. Maestría en Educación, Universidad de Camagüey, Cuba; y Posgrado en Tutor Virtual, en Argentina. Doctorado en Administración Gerencial, Universidad Benito Juárez, México.

En el área laboral se ha desempeñado como gerente de Informática, en Baninter, y como gerente de Mercadeo y Ventas en las multinacionales 3M y Baxter Dominicana. En lo académico, como docente de grado y posgrado; y como coordinador académico, director de admisiones y actualmente como directora de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales de Unapec.

Ha colaborado en varias publicaciones e investigaciones conducidas por Promapec, 2018; Unapec, 2019 y 2020; y bajo el convenio Unapec-EAN Colombia, 2021. También condujo su investigación doctoral: Mejora de la gestión universitaria a partir de la retroalimentación sobre calidad del servicio al cliente externo e interno, 2022.

La virtualidad en los docentes y estudiantes de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales de Unapec

María Luisa Montás

RESUMEN

Este artículo es el resultado de la investigación sobre el análisis valorativo de la virtualidad en los docentes y estudiantes de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales de Unapec, en el cuatrimestre mayo-agosto de 2020. Es un estudio descriptivo con fase de campo y enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo. Los instrumentos de recopilación de información que se utilizaron fueron la revisión documental y la encuesta.

Los resultados indican que el 61% de los estudiantes está totalmente satisfecho con la modalidad virtual; al tiempo que docentes y estudiantes catalogan la motivación estudiantil, el proceso de aprendizaje y la docencia bajo la modalidad virtual como bueno. El 92% de los docentes valora positivamente el desempeño de la herramienta Microsoft Teams, mientras que docentes y estudiantes consideran que es accesible y fácil de manejar. Con relación al soporte que brinda la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales, la apreciación de los docentes y estudiantes es excelente y buena, respectivamente; y los docentes coinciden en que el servicio que brinda el Centro de Apoyo al Docente es excelente y que el Departamento de Tecnología es bueno. Los docentes reflexionan sobre las acciones desarrolladas por la universidad en el traspaso a la virtualidad, y las clasifican como buenas y/o excelentes. Y en cuanto a las estrategias para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje en el entorno virtual, sugieren que se incluyan más capacitaciones, actualizaciones de las herramientas en línea, formación en estrategias de motivación y evaluación e interacción en las clases virtuales.

Palabras claves

Entornos virtuales de aprendizaje, virtualidad, herramientas tecnológicas, docencia en línea.

ABSTRACT

This article is the result of the research on the valuation analysis of online/virtual teaching on teachers and students at the School of Marketing and International Business of Unapec, within the term May-August 2020. It is a descriptive study with fieldwork phase and mixed approach: quantitative and qualitative. The data-collection techniques used were literature review and survey.

The results indicate that 61% of the students are totally satisfied with the virtual teaching method. In addition, teachers and students rate motivation and the learning-teaching process (under this method) as good. By the same token, 92% of the teachers rate positively their use of Microsoft Teams. Likewise, teachers and students consider it to be accessible and easy to use. Regarding the support provided by the School of Marketing and International Business, teachers and students rate it as excellent and good, respectively. As for teachers, they agree that the service provided by the Teacher Support Center is excellent and that the IT Department is good. The professors reflect on the actions taken by the university to transition to online teaching and classify them as good and/or excellent. As for strategies to improve the teaching and learning process in online teaching environment, they suggest including more training, updates on online tools, training in motivation and evaluation strategies, and virtual classrooms interaction.

Keywords

Virtual learning environments, virtual teaching method, technological teaching tools, online teaching.

INTRODUCCIÓN

En los años 70 del siglo XX se dieron pasos acelerados en el manejo de aparatos tecnológicos para la comunicación con la Web 1.0, y treinta años después se utilizaban los correos electrónicos. En la actualidad, el internet está presente en todas las esferas de la vida del ser humano, y las redes sociales han modificado la forma de pensar, de relacionarse y de interactuar con los demás. En el área educativa los espacios de aprendizaje han sentido el impacto de esos cambios, y han generado otras maneras de implementar la docencia y presentar las clases.

El uso de las TICs en el ámbito educativo marca un antes y un después en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la educación superior, lo que ha favorecido la aparición de nuevas herramientas tecnológicas y metodologías docentes y también ha establecido nuevas formas de interacción entre docentes y alumnos, al tiempo que ha modificado el papel que juega cada actor social en el proceso pedagógico.

Este estudio tiene la intención de analizar la valoración de los artífices del proceso de enseñanza-aprendizaje –los docentes y alumnos de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales– sobre las estrategias y acciones que ha implementado la Universidad APEC en los entornos virtuales de aprendizaje y en otros procesos académicos que apoyan el desarrollo de la docencia, orientados a la virtualidad, durante el período mayo-agosto 2020.

Desde mediados de marzo del 2020 la educación superior en República Dominicana se vio afectada por la pandemia del covid-19. Las instituciones de educación superior del país, incluyendo la Universidad APEC, debieron

adaptarse y de forma imprevista llevar a cabo un proceso de transición hacia la virtualidad, lo que trajo nuevos retos. En la actualidad disponemos de herramientas que permiten el desarrollo de la docencia en línea de forma exitosa; sin embargo, esa modalidad supone incógnitas en cuanto a la calidad de la docencia. La modalidad 100% virtual es una novedad para las carreras de grado de la universidad, lo que impacta tanto a los profesores como a los estudiantes, quienes están acostumbrados a las aulas y a la docencia presencial.

MÉTODO

Como ya se dijo, el estudio fue descriptivo y en el mismo se definió cómo evalúan los docentes y estudiantes las acciones tomadas por la universidad para impartir docencia bajo la modalidad virtual; y se determinó cómo valorar la docencia y los procesos virtuales, mediante un enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo. El primero se utilizó para encuestar a docentes y estudiantes con preguntas cerradas, enfocadas en medir sus valoraciones sobre la modalidad virtual bajo una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas. El segundo se aplicó con preguntas abiertas para profundizar y describir el objeto de estudio desde la experiencia de los actores sociales, con la finalidad de obtener oportunidades de mejora de cada uno de ellos. Se aplicaron tres métodos: inductivo, analítico y sistémico.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Desde sus inicios, la educación virtual ha generado un sinnúmero de paradojas, prejuicios y altas expectativas sobre su eficacia e impacto en el aprendizaje de los estudiantes. El surgimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), al igual que el internet, ha producido cambios en las relaciones, las costumbres y el comportamiento humanos, lo que ha generado un debate continuo con relación a las ventajas y desventajas de la virtualidad en la educación (Nieto, 2012).

La primera particularidad de la educación virtual es el tipo de comunicación que utiliza: sincrónica o asincrónica (Guitert, Romeau y Pérez-Mateo, 2006). La virtualidad hace posible que los estudiantes puedan interactuar en tiempo real. Sin embargo, para lograr una sincronía completa es necesario simular muchas de las dinámicas de la educación presencial. En ese orden, la implementación de foros, blogs, plataformas sociales y documentos de trabajo colectivo, como el Google Classroom, permiten fomentar una cooperación permanente y asincrónica (Buitrago, 2015).

En la docencia en línea se utilizan los modelos: sincrónico, asincrónico o una combinación de ambos. En cualquier caso, se requiere de una participación e interacción constantes y de la lectura minuciosa de los aportes de los demás. De acuerdo con Guitert, Romeau y Pérez-Mateo (2006), las destrezas que permiten una interacción de calidad, constante y constructiva son: el cooperativismo virtual, la planificación y organización, la búsqueda y gestión de la información y la resolución de conflictos. Otro elemento esencial de la virtualidad que ha sido discutido por muchos autores es el entorno virtual, ya que se considera el escenario en el cual se desenvuelve el proceso de enseñanza aprendizaje. Para la implementación de ese tipo de proceso son necesarios diversos instrumentos que benefician el aprendizaje de los alumnos. Según López Rayón Parra y otros (2009), entre los elementos con los cuales debe contar el entorno virtual de aprendizaje, destacan: los usuarios, que son los actores sociales del proceso enseñanza aprendizaje, en especial los alumnos y los docentes; el programa de asignatura o Currícula, que refiere a los contenidos que se van a instruir para el desarrollo de las competencias; los expertos en virtualidad, que son los responsables de diseñar, desarrollar y coordinar todos los contenidos educativos que se utilizarán en el entorno virtual de aprendizaje (EVA) —como los docentes especialistas, el pedagogo, el diseñador gráfico y el administrador, entre otros actores—; y por último el sistema de administración de aprendizaje, conocido como Learning Management System, que permite un monitoreo continuo del aprendizaje de los estudiantes y al mismo tiempo ofrece la posibilidad de dar seguimiento al avance y necesidades de cada alumno.

En resumen, la educación virtual normalmente requiere de modelos de gestión más complejos por parte de las instituciones de educación superior, así como de mayores niveles y diferentes formas de regulación y fortalecimiento de la calidad. Una vez alcanzados dichos estándares, la virtualidad como modalidad de aprendizaje, aporta mayores niveles de flexibilidad y sienta las bases de un núcleo docente y gestor más capacitado (Rama, 2016).

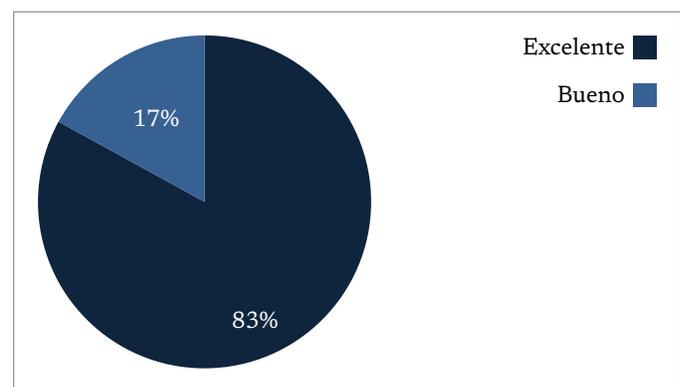
RESULTADOS

En este trabajo la población estuvo conformada por docentes y estudiantes de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales de Unapec. Se utilizó el método de muestreo no probabilístico y de conveniencia, debido a que se encuestaron las personas dispuestas a responder la encuesta, la que fue aplicada por correo electrónico con el uso de la herramienta Google Forms. En total se encuestaron sesenta y siete estudiantes y cuarenta y ocho profesores. Como técnicas e instrumentos de recolección de información se utilizaron revisión documental y encuesta.

ANÁLISIS DE RESULTADOS – DOCENTES

Del total de docentes encuestados (48), el 42% imparte docencia en la Licenciatura en Negocios Internacionales y el 35% en la Licenciatura en Mercadotecnia; mientras que el 23% restante imparte docencia en ambas carreras. Con relación a las tandas de clases, el 52% de los encuestados imparte docencia en horario nocturno, al tiempo que un 34% imparte docencia en horario mixto (varias tandas). El restante 14% imparte las clases en la mañana (8%) y en la tarde (6%).

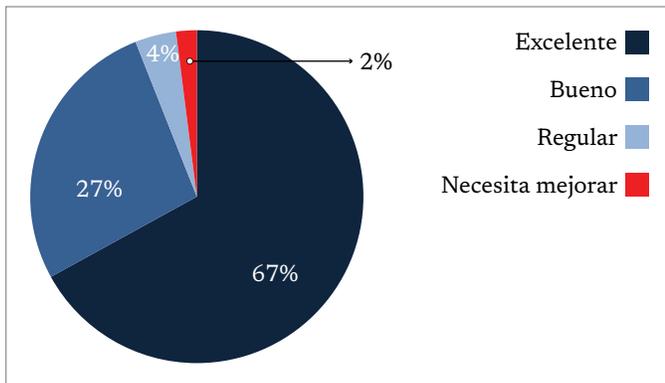
Gráfico 1. Valoración del soporte brindado por la Escuela



Fuente: María Luisa Montás.

Del total de profesores encuestados, el 83% valora el soporte brindado por la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales como excelente, y un 17% lo califica como bueno. Las demás opciones eran regular y necesita mejorar.

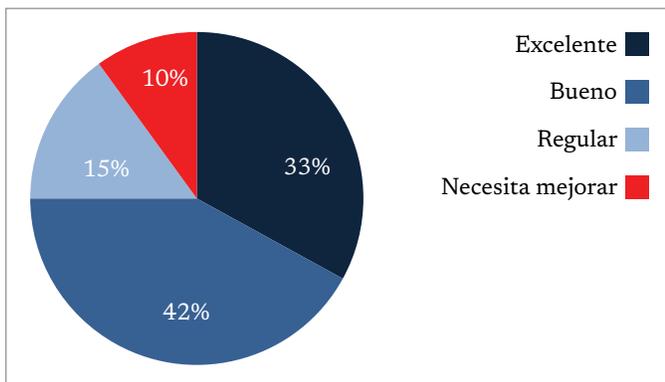
Gráfico 2. Valoración del soporte brindado por el Centro de Apoyo al Docente



Fuente: María Luisa Montás.

Con relación al soporte brindado por el Centro de Apoyo al Docente (Cadoc), el 67% de los docentes de la Escuela lo valora como excelente, el 27% como bueno, el 4% como regular y el 2% restante considera que necesita mejorar.

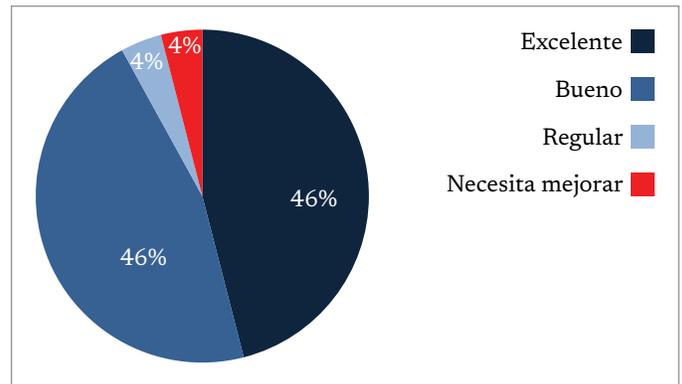
Gráfico 3. Valoración del soporte brindado por el Departamento de Tecnología



Fuente: María Luisa Montás.

La valoración del soporte brindado por el Departamento de Tecnología revela que el 42% de los docentes considera que es bueno, el 33% excelente, el 15% regular y un 10% opina que necesita mejorar.

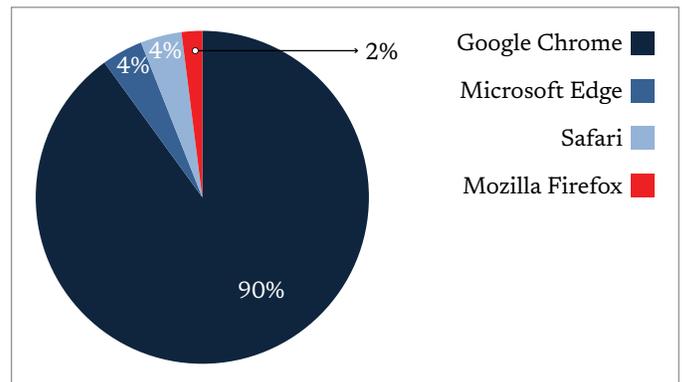
Gráfico 4. Valoración del desempeño de la herramienta Microsoft Teams



Fuente: María Luisa Montás.

El uso de la herramienta Microsoft Teams fue calificado como excelente y bueno en un 92% (con un 46% para cada uno). No obstante, un 8% de los encuestados considera que la herramienta es regular (4%) y que necesita mejorar (4%).

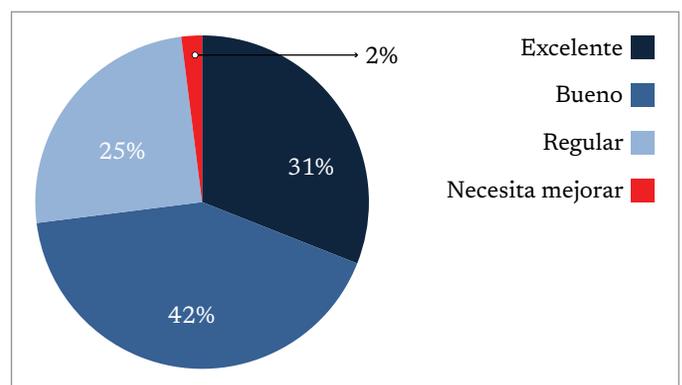
Gráfico 5. Navegador de internet que utiliza



Fuente: María Luisa Montás.

El navegador de internet más utilizado por los docentes es el Google Chrome en un 90%, seguido por Microsoft Edge y Safari con un 4% cada uno. El navegador menos utilizado es el Mozilla Firefox, con un 2%.

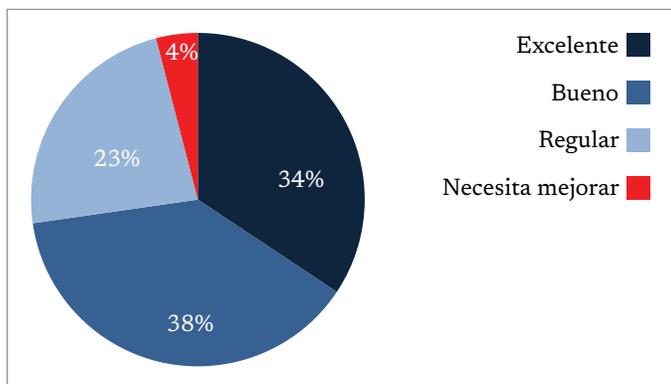
Gráfico 6. Valoración de la motivación del alumnado en el curso



Fuente: María Luisa Montás.

El 42% de los docentes considera que la motivación de los alumnos en las clases virtuales es buena, un 30% la percibe como excelente, un 25% como regular y un 2% piensa que necesita mejorar.

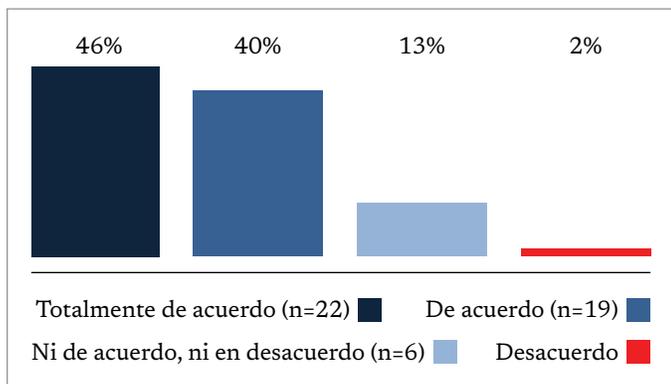
Gráfico 7. Valoración del proceso de aprendizaje de los estudiantes bajo la modalidad virtual



Fuente: María Luisa Montás.

El 38% de los profesores valora el proceso de aprendizaje de los estudiantes como bueno, un 34% lo considera excelente, un 24% regular y un 4% considera que necesita mejorar. Los docentes de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales valoran la planificación y las acciones tomadas por Unapec para el traspaso a la virtualidad de manera positiva, en un 88% (46% bueno y 42% excelente). No obstante, un 10% considera que se ha manejado de manera regular y un 2% piensa que necesita mejorar.

Gráfico 8. Valoración de la nueva versión del Moodle (EVA)



Fuente: María Luisa Montás.

En cuanto a la accesibilidad y fácil manejo de la nueva versión del Moodle (EVA), un 46% de los docentes estuvo totalmente de acuerdo, un 40% estuvo de acuerdo, un 13% optó por ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2% mostró estar en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS DOCENTES

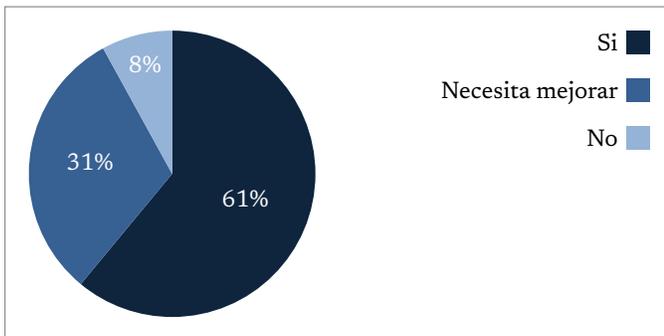
En el instrumento aplicado a los docentes se les pidió aportar sugerencias y recomendaciones para mejorar su experiencia y desempeño en el proceso virtual. A continuación, se presentan los renglones más valorados, en orden descendente:

- Mayor capacitación en la virtualidad: los docentes consideran que la principal oportunidad de mejora es ofrecer más capacitaciones en el uso de las herramientas y plataformas tecnológicas; pedagogía y técnicas para la docencia en línea; incluir otras herramientas para mejorar las clases y la interacción con los estudiantes; estrategias para optimizar la evaluación y motivación en los estudiantes, y acompañamiento a los docentes con menos manejo tecnológico.
- Actualizar y/o mejorar las plataformas virtuales: los profesores proponen que el Moodle se actualice y personalice de acuerdo con las necesidades de la universidad; la versión actual es poco amigable.
- Mayor asistencia del personal: el cuerpo docente coincide en que se necesita mejorar el soporte de algunos departamentos, como tecnología y el call center.
- Vincular las videoconferencias a Moodle: los educadores plantean que las videoconferencias deben estar enlazadas con el Moodle o ser incluidas en el mismo.
- Mejorar los manuales de procesos virtuales: los docentes sugieren que los manuales para la docencia virtual deben ser más gráficos y detallados.
- Demandar mejor conectividad a los estudiantes: los profesores solicitan que la universidad requiera a los estudiantes mejorar la conectividad para lograr un mejor desempeño de la clase.
- Otras sugerencias de los docentes incluyen: reducir los grupos de estudiantes en las clases virtuales; ofrecer facilidades para financiamiento o descuentos para la adquisición de equipos tecnológicos (e. g. laptop o tabletas) a través de Fundapec o acuerdos con tiendas o proveedores de tecnología.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS ESTUDIANTES

Del total de estudiantes encuestados (67), el 82% estudia la Licenciatura en Negocios Internacionales, mientras que el 18% cursa la Licenciatura en Mercadotecnia. El 55% de los alumnos se encuentra al inicio de su carrera (del 1ro. al 5to. cuatrimestre), el 40% son estudiantes de término (9no. cuatrimestre en adelante) y el 5% restante cursa el nivel intermedio del 6to. al 8vo. cuatrimestre del pensum.

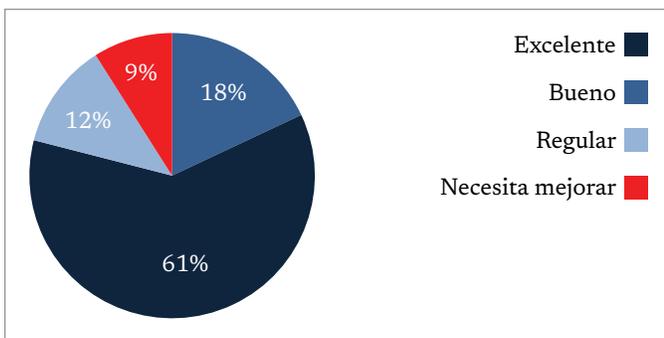
Gráfico 9. Nivel de satisfacción con la nuevamodalidad de clases virtuales



Fuente: María Luisa Montás.

Con relación a su satisfacción con la nueva modalidad de clases virtuales, el 60% de los estudiantes se mostró satisfecho, un 31% se encuentra insatisfecho, mientras que un 8% considera que el modelo necesita mejorar.

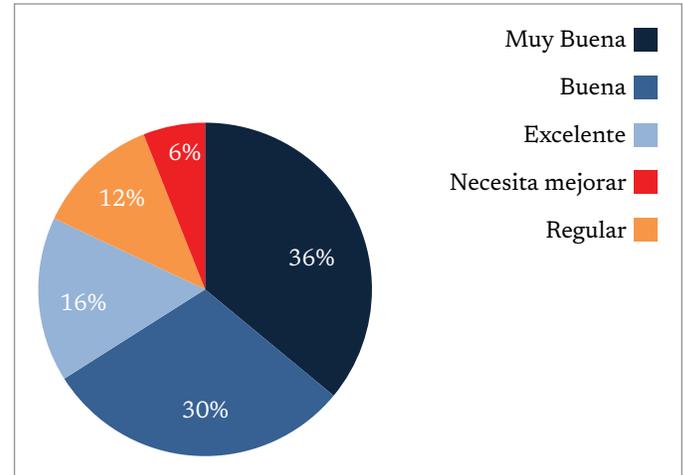
Gráfico 10. Valoración del soporte brindado por la Escuela



Fuente: María Luisa Montás.

La valoración del soporte de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales fue bastante heterogénea. El 61% de los estudiantes valora el soporte como bueno, un 18% considera que ha sido excelente, un 12% piensa que ha sido regular y un 9% plantea que necesita mejorar.

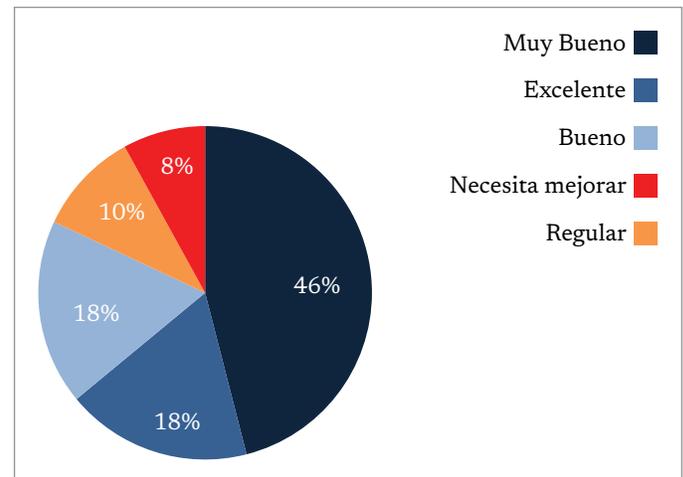
Gráfico 11. Valoración de su motivación en clases virtuales



Fuente: María Luisa Montás.

Con respecto a su motivación en clases, las respuestas son muy diversas: un 36% de los estudiantes considera que es muy buena, un 30% piensa que es buena, un 16% cree que es excelente, un 12% opina que es regular y un 6% entiende que necesita mejorar.

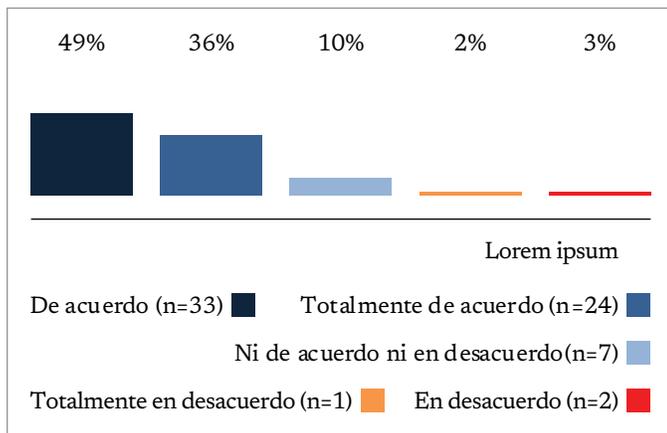
Gráfico 12. Valoración del proceso de aprendizaje bajo la modalidad virtual



Fuente: María Luisa Montás.

De forma general, los estudiantes valoran su proceso de aprendizaje bajo la modalidad virtual como bueno, con un 46%. Un 36% considera que es muy bueno y excelente con un 18% cada uno, un 10% opina que el aprendizaje ha sido regular y un 8% piensa que necesita mejorar.

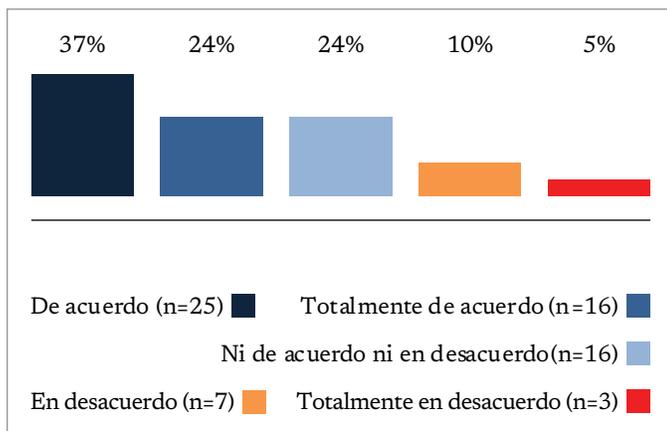
Gráfico 13. Valoración de la coherencia de los contenidos con los objetivos y programa del curso



Fuente: María Luisa Montás.

Al cuestionar a los estudiantes con relación a la coherencia entre los contenidos tratados en clase con los objetivos y programa del curso, el 49% estuvo de acuerdo, un 36% estuvo totalmente de acuerdo, un 10% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% considera que no ha habido coherencia (3% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo).

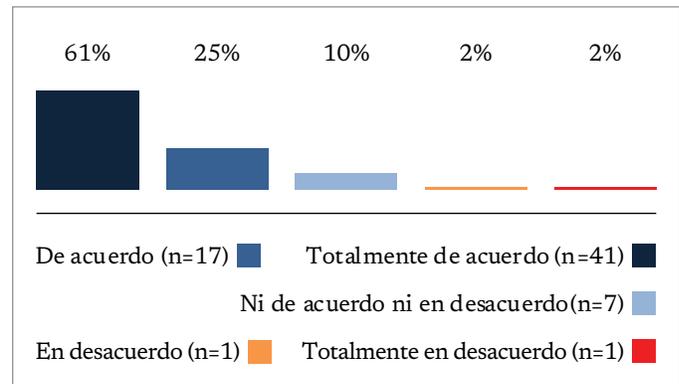
Gráfico 14. Valoración de la fluidez en la interacción profesor-alumno



Fuente: María Luisa Montás.

El 37% de los estudiantes está de acuerdo en que la interacción entre profesor-alumno ha sido fluida, un 24% está totalmente de acuerdo, igual porcentaje de estudiantes ni está de acuerdo ni en desacuerdo, un 10% está en desacuerdo y un 5% está en total desacuerdo.

Gráfico 15. Valoración de la herramienta Microsoft Teams



Fuente: María Luisa Montás.

Finalmente, el 61% de los estudiantes está totalmente de acuerdo en que la herramienta Ms. Teams es accesible y fácil de manejar. Un 25% está de acuerdo, un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 4% está en desacuerdo y en totalmente en desacuerdo (2% en cada caso).

En el instrumento aplicado a los estudiantes se les pidió aportar sugerencias y recomendaciones para mejorar su experiencia y desempeño en el proceso virtual. A continuación, se presentan los renglones más valorados, en orden descendente:

- Mayor capacitación en la virtualidad: la mayor parte de los estudiantes considera que los docentes deben estar más capacitados para la enseñanza virtual, lo que incluye mejorar las actividades en las plataformas, mejorar el desempeño en el uso de las herramientas tecnológicas y un mayor uso de las técnicas para la docencia en línea, entre otros.
- Disminuir las asignaciones académicas: los estudiantes sugieren que los docentes deben disminuir la cantidad de asignaciones porque sienten que es excesiva.
- Mayor empatía de los docentes: el alumnado recomienda mayor empatía y comprensión de los docentes cuando presentan excusas por falta de energía eléctrica y fallos de aparatos tecnológicos, entre otros.
- Respetar el horario de clases: los alumnos reclaman que los docentes no excedan el horario establecido por la universidad.
- Mayor interacción en clases: los estudiantes proponen que las clases sean más interactivas. Algunos afirman que eso afecta mucho su motivación.

CONCLUSIÓN

El 61% de los estudiantes está totalmente satisfecho con la modalidad virtual. Los docentes y estudiantes catalogan la motivación estudiantil como buena, con un 42% y 46%, respectivamente. La valoración de los docentes y estudiantes del proceso de aprendizaje y la docencia bajo la modalidad virtual se cataloga como buena, tanto por los docentes (38%) como por los estudiantes (64%). El 92% de los docentes valora el desempeño en el uso de la herramienta Microsoft Teams como excelente y bueno (46% cada uno) y el 82% de los docentes y 86% de los estudiantes considera que la herramienta es accesible y fácil de manejar. Del mismo modo, un 86% de los docentes otorga la misma valoración a la herramienta Moodle.

En otro orden, el 83% de los docentes considera excelente el soporte que brinda la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales y un 61% de los estudiantes piensa que es bueno. El 67% de los docentes considera que el servicio que da el Cadoc es excelente; y un 42% de ellos catalogó el Departamento de Tecnología como bueno. Un 88% de los docentes valora positivamente las acciones tomadas por Unapec en el traspaso a la virtualidad, y las clasificó como buenas y/o excelentes. Otros hallazgos encontrados en el desarrollo de la investigación plantean que:

- El navegador más utilizado por los docentes es Google Chrome.
- El 91% de los docentes considera que los programas de asignaturas se han desarrollado de manera exitosa bajo la modalidad virtual.
- Los profesores sugieren que se ofrezca mayor capacitación en la virtualidad, actualizar o mejorar las plataformas virtuales, dar mayor asistencia al personal, vincular las videoconferencias a Moodle, mejorar los manuales de procesos virtuales y demandar una mejor conectividad a los estudiantes.
- El 85% de los estudiantes considera que los contenidos tratados en clase han sido coherentes con los objetivos y programa del curso; y un 60% de los estudiantes piensa que la interacción profesor-alumno ha sido fluida.

- En resumen, los estudiantes demandan mayor capacitación de los docentes en la virtualidad, disminuir la cantidad de asignaciones académicas, mayor empatía de los docentes, respetar el horario de clases y mayor interacción en las clases.

Finalmente, los entrevistados manifestaron que la universidad debe tomar acción en lo relativo a ofrecer a los docentes más capacitaciones, de manera constante, en lo relativo a las plataformas tecnológicas; también debe actualizar las versiones de las herramientas en línea, crear tutoriales y manuales más gráficos para el manejo de las herramientas y plataformas, y mejorar la formación en estrategias de motivación, evaluación e interacción en las clases virtuales.

REFERENCIAS

Buitrago, H. (2015). Educación virtual en América Latina: panorama y desafíos. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/282353446_Educacion_virtual_en_America_Latina_panorama_y_desafios

López Rayón, Ledesma Saucedo y Escalera Escajeda (2009). *Ambientes Virtuales de Aprendizaje*, Instituto Técnico Profesional, México.

Nieto Göller, Rafael Andrés. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 137-150. Recuperado el 27 de agosto de 2020 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382012000200007&lng=en&tlng=es.

Montás, María Luisa; Genao, Yerlie; Terrero, Enmanuel y Saviñón, Edward (2020). Análisis valorativo de la virtualidad en los docentes y estudiantes de la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales de Unapec en el cuatrimestre mayo-agosto, 2020.

Pérez, Mariana. (2020). Definición de Aprendizaje, recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/aprendizaje/>

Rama, C. (2016). La fase actual de expansión de la educación en línea o virtual en América Latina, *Universidades*, 27-39.