

**“DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS EN LÍNEA
EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR,
DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA”**

(Estrato de tesis presentada para obtener el grado académico de Maestro en Tecnologías para el Aprendizaje, en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara; enero 2006)

Con el presente trabajo se pretende indagar y dar cuenta del proceso de diseño y desarrollo de cursos en línea en el Centro Universitario del Sur desde sus inicios en 2001 hasta el año 2005.

Se espera que los resultados obtenidos coadyuven al mejor aprovechamiento de las TIC y las modalidades no convencionales en el Centro Universitario del Sur. Ser un referente que contribuya a la toma de decisiones con conocimiento de causa, ya que como lo menciona Bates (2004), en la actualidad, gracias a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la formación puede ser accesible a cualquier persona, en cualquier momento y lugar. Se trata de la educación a distancia mediada por el uso y aprovechamiento de las TIC; también conocida como *e-learning*. Por lo tanto, se considera que es importante el buen uso y aprovechamiento que de las TIC se haga en las instituciones educativas.

E-learning, la nueva educación a distancia, entrado de lleno el siglo XXI ha estado enmarcado y ha sido catalizador de lo que Peter Druker (1993) denominó “sociedad del conocimiento”, por cuanto que la adquisición y aplicación del conocimiento se han convertido en los factores competitivos fundamentales. Las TIC, que sirven de soporte y estímulo a esta nueva revolución dan lugar a cambios estructurales en todos los sectores.

De acuerdo a Bates (2004), la universidad, como todas las instituciones que producen, procesan, almacenan, analizan o distribuyen [...] conocimiento, no permanece ajena a un fenómeno que plantea retos cuantitativa y cualitativamente distintos. Para adaptarse, muchas universidades y escuelas de negocios están replanteando sus roles tradicionales y desarrollando nuevas estructuras pedagógicas –y en consecuencia organizativas– con el objetivo de

posicionarse estratégicamente en un mercado dinámico y cada vez más competitivo.

En este contexto, el e-learning se ha configurado como una opción estratégica para muchas instituciones convencidas de las posibilidades –adaptabilidad, eficacia docente, conectividad global, interactividad– de este nuevo paradigma educativo.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, la implementación de modalidades de estudio mediadas por el uso de tecnologías en universidades presenciales no ha sido fácil. Se hace necesario romper con un paradigma educativo (lastre educativo), de muchos años de arraigo. La parte más difícil sin duda, es el convencer e involucrar a todos los actores (alumnos, docentes y administrativos). De acuerdo a Bates (2004), los seres humanos como los animales, tienden a conservar su *status quo* porque les es más fácil moverse en un entorno que ya conocen, y es ahí donde aparece un proceso natural de resistencia al cambio.

La Universidad de Guadalajara, en particular el Centro Universitario del Sur (caso que nos ocupa), como institución que produce, procesa, almacenan y distribuye conocimiento, no ha querido permanecer ajeno a las demandas y retos que plantea la denominada “sociedad del conocimiento”, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo del CUSur (Visión 2004-2010).

Desde su nacimiento en 1994 a la fecha, este centro ha venido trabajando por aprovechar las TIC en sus procesos de enseñanza – aprendizaje.

Objetivo general

Analizar el origen, diseño y desarrollo de los cursos en línea en el Centro Universitario del Sur, así como su introducción en los diversos programas académicos del mismo.

Objetivos particulares

- Describir las diferentes etapas de diseño y desarrollo que los cursos en línea han tenido en el Centro Universitario del Sur.
- Identificar los obstáculos que se han presentado en el proceso de introducción de cursos en línea.
- Indagar la experiencia de los docentes que han operado cursos en línea.
- Conocer la experiencia de los alumnos que han trabajado cursos en línea.

Alcance de la investigación

Según la clasificación de Danhke (1989), existen cuatro tipos de investigaciones de acuerdo al alcance del estudio a efectuar:

- Estudios exploratorios.
- Estudios descriptivos.
- Estudios correlacionales y;
- Estudios explicativos.

Ante estos cuatro tipos de estudios surgen las siguientes interrogantes:

¿De qué depende que una investigación se inicie como exploratoria, descriptiva, correlativa o explicativa?, ¿Cuál de los cuatro tipos de estudio es el mejor?

De acuerdo a Hernández (2003), dos son los factores que influyen en que una investigación se inicie como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa: *el conocimiento actual del tema de investigación que nos revele la revisión de la literatura y el enfoque que el investigador pretenda dar a su estudio.* Por otra parte ninguno de los cuatro tipos de estudio puede considerarse el mejor, todos son igualmente validos e importantes.

Tras la revisión de la literatura existente al respecto, se encontró que existen investigaciones similares pero en otros contextos, por demás alejados a la realidad del Centro Universitario del Sur y a la realidad que actualmente vive la

Universidad de Guadalajara. El alcance de la presente investigación se concibe como un estudio exploratorio que nos permita diagnosticar el origen, desarrollo e introducción de los cursos en línea en el Centro Universitario del Sur.

Problema de investigación

La presente investigación pretende abordar un caso específico de este desarrollo analizando cada una de las etapas que se sucedieron en este proceso hasta el momento de su introducción, así como la metodología utilizada y el modelo pedagógico aplicado.

Selección de la muestra

Dadas las características del presente trabajo, fue necesario contar con la participación de los actores involucrados en el proceso de diseño y desarrollo de cursos en línea en el Centro Universitario del Sur: alumnos, docentes y directivos.

La selección de la muestra para cada uno de los grupos se realizó de la siguiente manera:

De los alumnos: *Estratificada*

De los docentes: *No Probabilística*

De los directivos: *Se entrevistaron a los relacionados en la introducción de los cursos en línea.*

Grupo	Tamaño de la muestra	Tamaño de la población	Porcentaje
Alumnos	300	3,131	9.58%
Docentes con curso(s) en línea	16	20	80%
Directivos	19	29	65.52%

Distribución de la muestra en alumnos
(9.58% de la población)

Programa Educativo	Tamaño	Porcentaje
Licenciatura en Negocios Internacionales (LNI)	29	9.67%
TSU administración de redes de cómputo(TSUARC)	16	5.33%
TSU en turismo alternativo (TSUTA)	13	4.33%
TSU en emergencias, seguridad laboral y rescates (TSUESLR)	13	4.33%
Técnico en enfermería (TE)	6	2.00%
Licenciatura en enfermería (LENF)	22	7.33%
Licenciatura en derecho (LD)	59	19.67%
Licenciatura en médico cirujano y partero (LMCP)	34	11.33%
Licenciatura en medicina veterinaria y zootecnia (LMVZ)	27	9.00%
Licenciatura en nutrición (LN)	24	8.00%
Licenciatura en psicología (LPS)	28	9.33%
Maestría en administración (MADMON)	9	3.00%
Licenciatura en educación (LED)	20	6.67%
TOTAL	300	100%

Recolección y análisis de datos

Como primer paso, se hizo una *revisión documental* para rescatar algunos datos referentes a la introducción y desarrollo de los cursos en línea en el Centro Universitario del Sur.

La revisión documental se llevo a cabo desde diversos frentes: del estado del arte sobre la introducción de tecnologías en centros universitarios y uso de tecnologías en general, a nivel mundial, nacional y local; del registro y seguimiento que la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje del CUSur ya llevaba a cabo en cuanto a la introducción y desarrollo de cursos en línea. Se revisó también la relación de cursos que se han impartido en cuanto al área de estudio y cuáles han sido los productos obtenidos.

Se hizo un rescate general sobre el uso que se le han dado a las tecnologías en el Centro Universitario del Sur desde su creación como tal, y a partir de ahí, se establecieron algunas de las preguntas que se aplicaron a los diferentes actores.

A continuación se diseñaron los instrumentos aplicados a los grupos objetos de estudio: entrevistas a profundidad para los directivos; encuestas a los alumnos de los diferentes programas educativos y cuestionarios a los docentes que cuentan con al menos un curso en línea. Bajo las siguientes características:

Cuestionarios

- Preguntas cerradas y abiertas.
- 17 reactivos.

Encuestas

- 43 reactivos
- Preguntas con variables discretas
- Cuantitativas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.
- Cualitativas: excelente, muy bien, bien, regular y malo.

El cuestionario se aplicó a 16 de los 20 docentes del centro universitario que cuentan con al menos un curso en línea. La muestra constituye el 80% del total de este grupo. En el caso de los alumnos, el instrumento fue aplicado a 300 alumnos que representa el 9.58% del total de 3,131.

Análisis cualitativo de la información

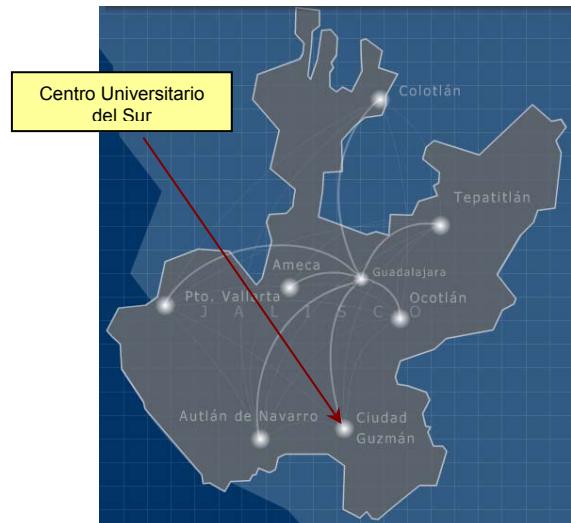
- Revisión y análisis de los diferentes documentos consultados.
- Análisis de algunas de las preguntas dirigidas a los docentes y de las entrevistas a profundidad de los administrativos.

Contexto

El Centro Universitario del Sur es un campus de la Universidad de Guadalajara con sede en Ciudad Guzmán, Jalisco. Que atiende las demandas de educación superior de 28 municipios de la zona sur del estado de Jalisco.

Fue en 1994 a partir del proceso de descentralización de la Universidad de Guadalajara. A partir de este momento, la Universidad deja de estar concentrada en la capital del estado de Jalisco para conformar una red de centros universitarios temáticos y regionales.

Los centros universitarios regionales se localizan en las ciudades medias y regiones más dinámicas del estado. Ofrecen servicios de educación superior en varios campos del conocimiento, de acuerdo a las necesidades de cada región.



En este apartado se presentarán los resultados de los cuestionarios y las encuestas aplicados a docentes y alumnos desde una perspectiva cuantitativa. Como ya se mencionó en el apartado de Metodología, se hizo un análisis apoyados con diversos paquetes estadísticos y a partir de ahí se obtuvieron las siguientes gráficas.

Perspectiva de los alumnos

Siendo los principales usuarios de la educación, los alumnos se constituyen como un grupo crítico importante, pues son ellos los que reflejan, a partir de su participación en el sector productivo, la calidad de los servicios adquiridos.

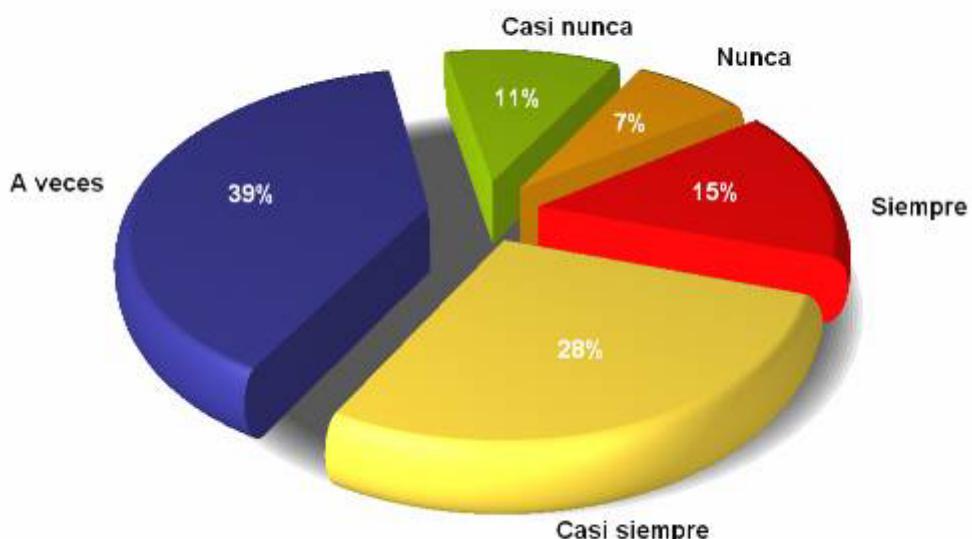
Para conocer su punto de vista, se aplicó una encuesta a 300 de los tres mil 131 alumnos del CUSur, indagando aspectos como: calidad del desempeño docente, calidad de los materiales de trabajo, proceso de evaluación y funcionalidad de la plataforma.

Como primer punto, se presentan los resultados del desempeño docente. Como menciona García Aretio (2001), la enseñanza presencial y a distancia se ordenan sobre una línea continua, en uno de los extremos estaría el momento en que el profesor, cara a cara con el alumno, dirige su aprendizaje. En una función más tradicional, explica, aclara, comunica ideas y experiencias. En un rol más actual, comparte con el alumno las mismas experiencias, es más que una fuente de información; líder y facilitador del aprendizaje. En el otro extremo, se halla el estudio del alumno aislado, que recurre a un sistema multimedia y consulta las fuentes de un modo autónomo para adquirir los conocimientos, destrezas y actitudes, que estima válidos para elevar su calidad de vida.

Desempeño docente

En la siguiente gráfica, tenemos la frecuencia con que los docentes atienden las dudas de los alumnos y la claridad de sus respuestas:

La retroalimentación de los docentes en los cursos en línea es clara y oportuna



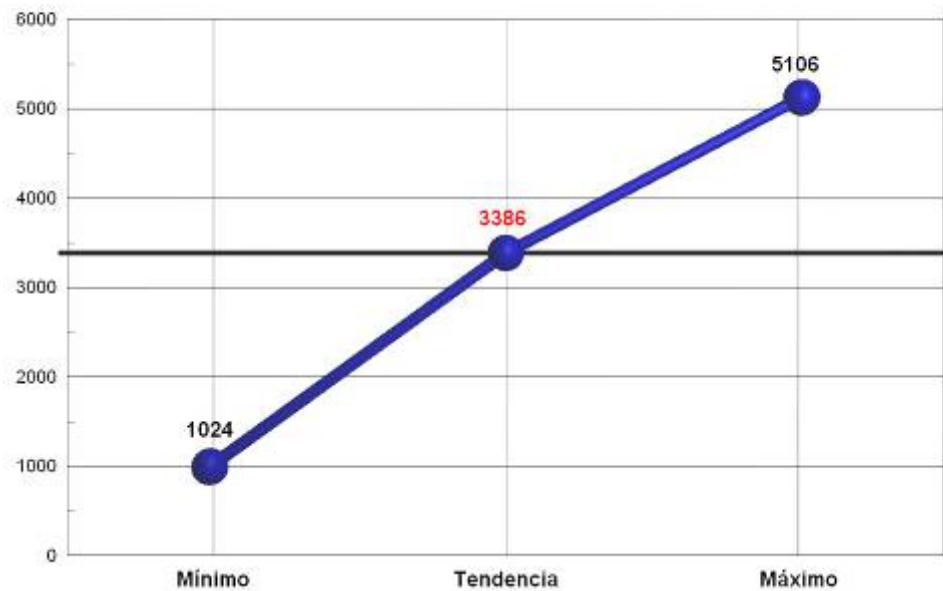
La retroalimentación del docente

Como podemos observar, la frecuencia oscila en el orden de *casi siempre* y *a veces*, lo que puede provocar un desánimo por parte de los alumnos, quienes, en esta modalidad, necesitan una presencia continua de sus asesores, por cualquier medio de comunicación, como correo, charla electrónica, foros, etc.

Retomando a García Aretio (1996), en la situación de soledad y lejanía académica en que suele encontrarse el alumno de la enseñanza a distancia, la figura del tutor/asesor cobra su más profundo y primigenio significado por cuanto que se hace cargo de su asistencia y ayuda personal, a la vez que ostenta para él la representación vicaria de la institución.

En este sentido, es necesario atender este foco rojo, invitando a los docentes a tener un contacto más estrecho con los estudiantes, acortando el tiempo que tarda en dar una respuesta y tratando de ser oportuno en sus orientaciones.

Tendencia mostrada al evaluar diversos elementos relacionados con cursos en línea



Evaluación general.

Con la finalidad de presentar un panorama general en esta gráfica se presentan los resultados obtenidos a partir del escalamiento tipo Likert de los elementos considerados en las gráficas 1 a 6 con la finalidad de obtener la tendencia en relación a las variables.

Si todos los alumnos encuestados hubieran respondido “*Malo*” a todos los elementos, la puntuación obtenida es de 1024 puntos, en el extremo contrario, “*Excelente*”, la puntuación resultante es de 5106. Por lo tanto la tendencia puede ser ubicada hacia “*Bien*” en los elementos evaluados respecto a cursos en línea.

Perspectiva de los docentes

En todo proceso de enseñanza, el rol del docente es importante, es otro actor clave que permite determinar si todo un proceso de diseño y desarrollo de instrucción es exitoso o tiene deficiencias. Como actor protagónico es el primer elemento que puede desde su perspectiva, aportar datos relevantes sobre el funcionamiento de la estructura organizacional, humana y de recursos tecnológicos destinados en este caso al diseño y desarrollo de cursos en línea.

Para conocer su punto de vista, se aplicó un cuestionario a 16 de los 20 docentes que actualmente operan y han desarrollado cursos en línea en el CUSur, indagando aspectos como: motivación a incursionar en esta modalidad, obstáculos encontrados durante el proceso de diseño y desarrollo de sus cursos en línea y apoyo que reciben en cuanto a infraestructura tecnológica, soporte técnico, espacio físico, gestión administrativa y asesoría pedagógica.

Motivación de los docentes

La motivación en el docente es un elemento importante para lograr una enseñanza de calidad, Duart y Sangrá (2000), mencionan que la acción docente actúa en el modelo de formación relacional no presencial como activo orientador y, por lo tanto, como motivador para el estudiante. De tal manera que podría deducirse que, si el docente no se encuentra motivado, ¿Cómo podrá entonces motivar al estudiante?.

Así pues, Delors en su informe a la UNESCO menciona que mejorar la calidad y la motivación de los docentes debe ser una prioridad en todos los países si se quiere mejorar apreciablemente la calidad de la enseñanza.

A continuación se presenta una gráfica en la que se observa que los académicos que han diseñado cursos en línea en el CUSur, parten primordialmente del convencimiento que a título personal tienen. Esto podría hacernos pensar que tienen una motivación intrínseca y natural por incursionar en el uso y aprovechamiento de las modalidades no convencionales:



Motivación de los docentes por desarrollar cursos en línea.

En relación a la experiencia de cada docente, se plantean la necesidad de explorar modalidades alternativas (en este caso, no presenciales) implementando metodologías de aprendizaje diferentes. Delors menciona que a lo largo de su existencia, los profesores tendrán que actualizar y perfeccionar sus conocimientos y técnicas.

De acuerdo a la escala de necesidades de Maslow, el sentimiento de pertenencia a un grupo es importante para la motivación del individuo. La gráfica 9 nos presenta diversas reacciones entre compañeros docentes hacia aquellos que han desarrollado cursos en línea. Encontrando desde indiferencia y rechazo hasta apoyo e interés.

Conclusiones

Los retos actuales son muy grandes y ante una sociedad internacional cada vez más integrada, es necesario tomar en cuenta los cambios en los contextos internacionales y nacionales, para con ello operar y poner en práctica los mecanismos que permitan la coordinación entre cada uno de los actores de la comunidad universitaria del CUSur y poder responder con mayor oportunidad a los requerimientos que la sociedad actualmente demanda.

La UNESCO ha señalado que la educación juega un papel determinante para superar las tensiones que se dan entre lo mundial y lo local; entre la tradición y la modernidad; la competencia y la igualdad de oportunidades; el desarrollo del conocimiento y la capacidad de asimilación del ser humano y, entre el desarrollo espiritual y el desarrollo material.

A pesar de todos los esfuerzos realizados, la introducción y el uso de las TIC en el Centro Universitario del Sur no ha sido abordada como una decisión estratégica que deba ser tomada y liderada por los altos directivos de este campus.

Se ha relegado a las áreas de tecnología e informática; en este caso la Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje, la decisión de su introducción y puesta en marcha, sin un rumbo claro y definido. Sin un modelo pedagógico y tecnológico a seguir.

En general, desde que la Universidad de Guadalajara a venido incursionando en la introducción de las TIC como una alternativa de desarrollo y potencialización de los procesos de enseñanza y aprendizaje, ha habido algunos aciertos; sin embargo no se ha logrado consolidar en virtud de que los tres ámbitos, organización, educación y tecnología, no se ha tratado coherente y adecuadamente, debido a que:

- No existe un modelo académico/pedagógico que sustente la introducción y uso de las tic, por lo tanto;

- No existe un modelo tecnológico que pueda adaptarse a un modelo pedagógico no definido.
- No existió una adecuada organización que garantice que los procesos de gestión se lleven adecuadamente. Por un lado, INNOVA intentó coordinar los esfuerzos de introducción de tecnologías a nivel de la red universitaria a través de las coordinaciones de tecnologías para el aprendizaje. Sin embargo, era evidente que no había un liderazgo en la ejecución del proyecto por parte de la rectoría o vicerrectoría ejecutiva de la U. de G. que pudiera permear a todos los centros universitarios a través de lo era INNOVA. Era INNOVA y las coordinaciones de tecnologías de los centros quienes tomaban las decisiones.
- Las coordinaciones de tecnologías dependen de la Secretaría Académica de cada centro, y no existe una adecuada articulación entre Coordinación de Tecnologías – Secretaría Académica – INNOVA. Puede percibirse que el apoyo institucional es parcial.
- Los cambios que ha tenido la organización y la reglamentación de la educación abierta y a distancia en la U de G, han motivado el retraso del establecimiento de una normatividad específica para estas modalidades, por lo que con frecuencia se aplica en estas modalidades lo reglamentado para los sistemas escolarizados, situación que afecta su correcto desarrollo.

Todos estos elementos, no son garantía para una estrategia y gestión de la calidad en la introducción de tecnologías en el Centro Universitario del Sur y en general en la Universidad de Guadalajara.

Ha hecho falta todo un sistema de planificación, diseño, implementación y gestión, y evaluación de la calidad en la introducción, uso e implementación de tecnologías.

La información resultante refleja claramente que a pesar de los obstáculos que se han presentado en el uso y aprovechamiento de las TIC, especialmente cursos en línea, los resultados obtenidos hasta el momento han sido buenos. Consideramos que podrían ser mejores, dado el entusiasmo de los profesores y la infraestructura con la que cuenta el centro Universitario. Sin embargo como ya se mencionaba con anterioridad, es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad. El cliente, la persona, quien usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol importante en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad.

Por tal motivo, los resultados aquí presentados son un punto de partida hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad que permita transitar hacia un proceso de mejora continua en el uso y aprovechamiento de las TIC, como herramientas que potencialicen los procesos de enseñanza aprendizaje en el Centro Universitario del Sur.