

## PERCEPCIONES DE ESTUDIANTES Y DOCENTES SOBRE LA EDUCACIÓN EN LÍNEA

\*Francisco Javier Rocha Estrada

\*Licenciado en Psicología y Maestro en Ciencias con Orientación en Cognición y Educación por la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Estudiante del Doctorado en Innovación Educativa en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Recibido: 07 de julio de 2020

Aceptado: 25 de agosto de 2020

### Introducción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han tenido un gran impacto en el ámbito educativo. Las TIC han avanzado de forma vertiginosa, cambiando la formación actual de los estudiantes y de los propios docentes (Rodríguez-García et al., 2019), y han dado lugar a nuevos escenarios, enfoques y modalidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje que no solamente se desarrollan en el aula, sino también en otros ambientes mediados por tecnologías (Terreni et al., 2019). Todos estos cambios están sacudiendo con fuerza los paradigmas educativos existentes, por lo que han obligado a la educación a replantearse las oportunidades que la tecnología ofrece y las competencias digitales que implica (Pérez-Escoda et al., 2016).

Desde el surgimiento de las TIC, los investigadores han estado interesados en estudiar la dinámica que se desarrolla en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la educación en línea; a pesar de la gran cantidad de investigaciones que se han realizado, la mayoría ha buscado hacer una comparación con aspectos de la educación tradicional. Para conocer este fenómeno es necesario tener en cuenta la percepción del aprendizaje en el formato en línea desde la perspectiva de estudiantes y docentes.

**Palabras clave:** Percepción, estudiantes, docentes, educación en línea.

### Planteamiento del problema

Contingencias como la que se vive hoy en día, ponen sobre la mesa nuevamente el tema de la educación en línea. En las instituciones educativas y fuera de ellas, continuamente se introducen innovaciones para el aprendizaje, pero pocas veces se evalúa cómo son percibidas por alumnos y profesores. Se necesita comprender el sentir de los involucrados, los beneficios que brinda esta modalidad, los retos que enfrenta y las características requeridas por los estudiantes para tener un excelente desempeño académico. No hay mejor manera de recabar esta información que entrevistando a los docentes, alumnos y observando directamente cómo se desenvuelven en esta modalidad.

Los objetivos de esta investigación son conocer la percepción del proceso de enseñanza-aprendizaje de alumnos y docentes en la educación en línea, así como las competencias necesarias para lograr un aprendizaje efectivo y los principales retos que enfrentan.

### Metodología

El presente estudio tiene por objetivo conocer la percepción del proceso de enseñanza-aprendizaje de parte de alumnos y maestros en la modalidad en línea. El diseño es cualitativo, no experimental, transversal y descriptivo.

### Muestra

La muestra fue no probabilística de conve-

niencia. Las participantes en el estudio fueron dos estudiantes y dos docentes de instituciones de Educación Superior, una pública y otra privada. Es importante mencionar que las participantes no mantienen ninguna relación docente-alumno. El único requisito para participar fue que estuvieran cursando o impartiendo una materia en línea. La recolección de datos se realizó en un escenario virtual a través de la herramienta *Google Hangouts* tanto para las estudiantes como para las profesoras.

Se seleccionó una institución pública y una privada para conocer desde diversas perspectivas cómo se desarrolla la educación en línea; a pesar de ser ambas instituciones de Educación Superior, las realidades que se viven pueden ser distintas en cada una de ellas. Los datos demográficos de las participantes se pueden observar en la Tabla 1.

Tabla 1. Datos demográficos de las participantes.

Participante	Género	Experiencia en línea	Rol	Institución de Educación Superior
Carmen	Femenino	8 años	Docente	Privada
Blanca	Femenino	5 años	Docente	Pública
Nadia	Femenino	1 año	Alumno	Privada
Bertha	Femenino	1 año	Alumno	Pública

Fuente: Elaboración propia.

### Instrumentos

Para recopilar la información se utilizaron dos instrumentos: una observación participante realizada durante una clase de las docentes y una entrevista semiestructurada para alumnas y maestras.

### Procedimiento

**Contacto inicial.** Se invitó a las participantes del estudio a través de redes sociales (*Facebook* y *WhatsApp*), se explicaron las características, propósitos y alcances del estudio. Se comentó

que su participación era voluntaria, el manejo de la información sería confidencial y, si en algún punto querían retirarse del estudio, podían hacerlo sin ninguna consecuencia. Finalmente, las participantes firmaron el consentimiento informado por medio de una *Google Form*.

**Observación participante.** Se realizó en una clase de las docentes, en la que se estuvo presente por medio de las herramientas tecnológicas *Zoom* y *Microsoft Teams*; previo a iniciar, se comentó a los alumnos el rol desempeñado por el investigador y la clase se desarrolló con normalidad.

**Entrevista.** Se les pidió a las estudiantes y docentes una disponibilidad de alrededor de 30 minutos para llevar a cabo la entrevista a través de *Google Hangouts*, se grabó el audio mediante un celular y la transcripción se realizó de manera manual.

### Análisis de datos

Se transcribieron las cuatro entrevistas y las dos observaciones participantes, durante este proceso también se tomaron notas para guiar el análisis de la información. Para codificar los datos, se utilizó el software *WebQDA*, se cargaron las transcripciones y se realizó una codificación libre en la cual se obtuvieron 42 códigos y nueve categorías. Después, se agruparon los códigos de acuerdo con sus características y se redujeron hasta obtener siete categorías. Para darle validez a la información, se realizó una triangulación de las observaciones participantes, las entrevistas y las notas que se realizaron durante la transcripción.

### Resultados y discusión

El análisis de datos agrupó la percepción del proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación en línea en siete familias de códigos. En la Figura 1 se presenta un diagrama con todas las agrupaciones y después se presenta detallada-

mente cada categoría. Se utilizó el símbolo “/” para indicar pausas de las participantes.



Figura 1. Familias de códigos. Fuente: Elaboración propia.

### Actitud ante la educación en línea

A continuación, se presentan fragmentos de las entrevistas que permiten ver la disposición a trabajar en línea, las resistencias al cambio y una acción de mejora comentada por las participantes.

*Entrevista a Carmen: De hecho, pensé que a mí jamás me iba a gustar toda la cuestión de dar una clase en línea.*

*Entrevista a Blanca: No me gustaba, se me hacía como fría, pero el hecho de que no me gustara no iba a hacer que se detuviera, decidí que lo mejor que podía hacer era averiguar cuál era la manera más efectiva de llevarla a cabo y hacerlo así, y eso fue lo que hice.*

*Entrevista a Nadia: Pues como que no había otra opción, teníamos que hacerlo de esta manera, tenía que ser así.*

*Entrevista a Bertha: Siempre tuve una actitud positiva, tenía un mes y medio sin tener clases, si esta es la solución la tengo que tomar, no tengo*

*de otra.*

*Entrevista a Blanca: Yo tengo una amiga que hizo un cuarto de escape virtual de zombis y ella para la sesión sincrónica se vistió de zombi, y eso va a ser memorable para los niños.*

Se puede apreciar una actitud positiva hacia la educación en línea, las participantes lograron vencer su resistencia inicial llegando a realizar acciones importantes como el ejemplo de la amiga de Blanca. Es importante destacar que Nadia y Bertha incursionaron en la educación en línea por la contingencia, ya que no tenían otra alternativa como estudiantes, en cambio, Carmen y Blanca lo hicieron desde hace tiempo en su rol de docentes por convicción propia.

### Diseño de interacción

Durante las entrevistas y en las observaciones se pueden apreciar posturas opuestas respecto a la interacción. En primer lugar, destacan las virtudes, sin embargo, también se hacen presentes las limitaciones.

*Entrevista a Carmen: Estuvo padre en ese aspecto, que todos tenían sus cámaras encendidas y su micrófono.*

*Observación de Carmen: Antes de iniciar se conectan otros alumnos y comienzan a saludar, todos entran con cámara abierta.*

*Observación de Blanca: Los alumnos estaban charlando en la sala con su micrófono y cámara abierta antes de iniciar la clase.*

*Entrevista a Nadia: Es que hasta la asesora nos decía “digan algo, no puedo ver sus expresiones, si entendieron o no”, nuestra asesora es una persona ya jubilada, tiene sesenta y pelos de años, ella conoce solo el método tradicional, como que no se hallaba a lo mejor en cuestiones de feedback. Mis compañeros en general sí comentan y en las clases en línea no comentaban nada, o sea, era como que estaban cohibidos y la verdad sí se sintió la diferencia de participación.*

*Entrevista a Bertha: El maestro solo lo veíamos el primer día y cuando daba la calificación, otras veces solo se subía a Nexus, y si teníamos dudas le hablábamos, si no se subía a SIASE y pues es lo único.*

La interacción en la educación en línea presenta una dualidad. Por una parte, resalta toda la interacción que se puede tener en este formato y por otra, sigue siendo limitada si se compara con el formato presencial. Si bien, existen muchas herramientas que la permiten dentro de la educación en línea, regularmente son poco utilizadas, se exhorta a que los involucrados las utilicen. Sin embargo, los estudiantes requerirían una conexión a internet estable y con un buen ancho de banda para que no sea contraproducente.

### Requisitos

Se presentan en este apartado fragmentos de las entrevistas y observaciones que permiten ver los requerimientos necesarios para lograr un proceso efectivo de enseñanza-aprendizaje dentro de la modalidad en línea.

*Entrevista a Blanca: Les puedes pedir que busquen información, pero no todo el mundo sabe identificar información confiable, no saben citar, no respetan derechos de autor, entonces te van a usar imágenes sin ponerse a pensar si quiera qué licencia tienen y así.*

*Observación de Blanca: Algunos alumnos no pueden chatear, por tanto, no pueden participar, aparentemente es por no acceder con su correo institucional.*

*Observación de Carmen:  
-Estudiante: yo puedo seguir miss ¿cómo se comparte?*

*-Docente: en la parte baja, no se escucha*

*-Estudiante: ¿tengo que compartir audio también?*

*Observación de Blanca: Algo importante es la autorregulación del aprendizaje. Al estudiar en*

*línea los estudiantes tienen que medir sus tiempos y tomar un rol activo en su aprendizaje.*

Para lograr el aprendizaje en línea los estudiantes requieren ser competentes digitalmente, parte de las problemáticas que se desarrollan durante las clases no son cuestiones de infraestructura, sino desconocimiento del uso de las herramientas, además, los alumnos necesitan la capacidad para regular su aprendizaje, ya que a diferencia del sistema tradicional, no existe una figura docente que está constantemente detrás de los alumnos y ellos tienen que gestionar su proceso de forma independiente.

### Beneficios

En los fragmentos de las entrevistas y observaciones se pueden apreciar los beneficios de la educación en línea destacados por las participantes.

*Observación de Carmen: Gracias a la pandemia estoy dedicando otra vez tiempo a entrenar.*

*Entrevista a Carmen: Los alumnos pueden revisar la información en el momento que quieren.*

*Entrevista a Blanca: Esto me recuerda otra cosa buena de la educación en línea, se facilita el acceso a personas con distintas capacidades, hay muchas condiciones que la tecnología te facilita atender.*

*Entrevista a Bertha: En un lugar que tuvieras acceso a internet, una computadora o el celular ya puedes tomar tu clase.*

*Entrevista a Nadia: Gastas menos al estar en tu casa, te haces tu café, tu lonche, la accesibilidad de tener esas cosas aquí en mi casa, por un lado, de comodidad.*

Los beneficios del aprendizaje en línea fueron reconocidos por los participantes destacando la flexibilidad, el acceso a la información, el aprender a tu propio ritmo, la inclusión y la comodidad. En la Figura 2 se puede ver un ejemplo de la comodidad al recibir una clase en línea.



Figura 2. Alumna tomando clases en línea. Fuente: Elaboración propia.

## Retos

Para lograr un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo existen grandes retos. En este apartado se presentan fragmentos de las entrevistas y observaciones que permiten identificarlos.

*Entrevista a Carmen: A veces hay situaciones que no puedes controlar, que no funciona bien el micrófono cuando tú estás hablando o que el internet se va.*

*Entrevista a Nadia: Ahorita con todo el mundo en casa es difícil conectarse por todo el ancho de banda que requiere una videollamada.*

*Entrevista a Bertha: Bueno yo empecé a hablar y ya no te veía ni te escuchaba. No sabía si seguir o no.*

*Observación de Carmen:  
-Docente: pon tu cámara  
-Estudiante: no funciona miss*

*Entrevista a Blanca: En México tenemos como un 40 y tantos por ciento, no, un 30 y tantos por ciento de personas que no tienen una conexión a internet en casa, quiere decir que mucha gente se va a quedar fuera, hay otros que sí tienen internet, pero es una conexión limitada.*

*Entrevista a Carmen: A veces no entregan la tarea, a pesar de que ya está ahí, incluso los chavos que sí van a clase y les dices, no la suben,*

*eso sí me llama la atención, qué pasa con el compromiso, es parte de la cultura de los alumnos.*

*Observación de Blanca: El problema del uso de datos y la confidencialidad de la información.*

El proceso de enseñanza-aprendizaje de la educación en línea tiene grandes retos. Los principales están relacionados con infraestructura, como son la accesibilidad, los problemas de conexión y la brecha digital, sin embargo, hay otras cuestiones importantes como la falta de compromiso detectada por las participantes y el uso de la información que está en línea.

## El impacto emocional

Tanto en las entrevistas como en la observación, los participantes expresaron el impacto emocional que ha tenido en sus vidas la pandemia y cómo está afectando su percepción sobre la educación en línea.

*Entrevista a Carmen: Me ha gustado, sigo viendo a mis alumnos, sigo teniendo entrevistas, de hecho, he tenido un poco más de confianza, yo le di mi WhatsApp a mis alumnos porque / todo esto, ya sabía que algo puede fallar y hay alumnos que han tenido la confianza de contarme cosas un poco más personales.*

*Entrevista a Blanca: Van a tener maestros bien emocionados con lo que está pasando y van a hacer cosas bien creativas. Pero creo que para algunos será una experiencia traumática, de maestros que solo enviarán un PDF.*

*Observación de Carmen: Ahora agradezco a la pandemia por el tiempo que paso en familia.*

*Entrevista Bertha: No me gusta estar mucho tiempo en la computadora ni tener todo el tiempo para la escuela, se siente más trabajo.*

*Observación de Blanca: Algo que se percibe actualmente es que los estudiantes se quejan del formato en línea en redes sociales, les piden mucha tarea y esta opinión se extiende a madres de*

*familia, sobre todo en educación básica.*

La situación que están viviendo estudiantes y docentes tiene un impacto emocional en sus vidas, por lo que destacan aspectos positivos como negativos. Es complicado reconocer si este impacto es debido a la contingencia o a la educación en línea, por tanto, debería analizarse cada caso de forma individual.

### **El futuro**

En este apartado se incluyen fragmentos de las entrevistas y observaciones donde los participantes expresan cómo ven el futuro de la educación en línea.

*Entrevista a Bertha: Ahorita todo es un aprendizaje y al terminar a lo mejor sí va a llegar gente que diga “yo sí me quedo en línea” o habrá personas que de plano digan “yo no lo voy a querer”, yo creo que sí cambia la percepción, pero también esto da la oportunidad de conocerlo, se siente un poco de a fuerza, pero al menos en mí, yo prefiero presencial, pero sí tengo amigos que dicen “está bien padre en línea”.*

*Entrevista a Nadia: Sí, porque van a apreciar lo que es el privilegio de tener una clase presencial, para el maestro, todo el esfuerzo se tiene que valorar de forma diferente, ya tomé mi clase en línea y ahora regreso a presencial. Hay un espacio grande entre esas dos cosas, ya regresando la experiencia de ir y venir a la escuela, los pajaritos, salir, en mi caso es poder revalorizar las cosas que tu dabas por sentado en tu vida.*

*Observación de Blanca: Hoy en día la gente está tomando en serio la tecnología como una herramienta para educar.*

*Entrevista a Blanca: Existe algo que se llama el fenómeno de la diferencia no significativa, este fue planteado en 1999 por Thomas Russell. Cuando surgió la educación en línea hubo mucho cuestionamiento respecto de qué tanto fun-*

*cionaba en comparación de lo presencial, y es muy interesante porque la educación presencial nunca fue tan cuestionada, como si fuera perfecta, pero tampoco era el caso. El punto es que empezó a surgir un montón de estudios comparativos entre cursos presenciales y en línea y evaluaron cosas como participación, compromiso, calificaciones, etc. total que Thomas hizo un metaanálisis y se dio cuenta que no había diferencia significativa, si tú lo que haces es cambiar el medio no hay diferencia, lo que te da el aprendizaje y la participación no es el medio, es cómo lo usas.*

Situaciones como la que hoy se vive ponen a prueba la educación en línea, es un hecho que esta modalidad no va a sustituir a la educación presencial, pero puede ser un gran complemento o una alternativa real.

### **Conclusión**

Se puede concluir que tanto estudiantes como docentes manifiestan una actitud positiva hacia el aprendizaje en línea, si bien, mostraron algunas resistencias en un inicio, también estuvieron abiertos a impartir o recibir sus clases en esta modalidad. En el caso de las estudiantes, cabe destacar que fue el sistema tradicional el que las colocó en esta posición y no tanto un interés en el formato en línea. Respecto a la interacción, a pesar de todas las herramientas que existen para lograrla, sigue siendo vista como un área de oportunidad. Otros retos que acompañan esta modalidad son los relacionados con la brecha digital, no obstante que en los últimos años nuestro país ha tenido un gran avance en este aspecto, las participantes lo siguen viendo como un desafío. Los principales beneficios del aprendizaje en línea son la flexibilidad y el acceso a la información; para lograr el éxito en este formato, alumnos y docentes requieren ser competentes digitalmente hablando, además, los estudiantes necesitan la capacidad para regular su aprendizaje. Situaciones como la coyuntura que se vive actual-

mente, obligan a hacer cambios en la manera de educar y, aunque la educación en línea tiene varias limitantes, hoy en día nos demuestra que llegó para quedarse.

### Referencias

- Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*: 41 (Tercera edición, pp. 23-38). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Pérez-Escoda, A., Aguaded, I., y Rodríguez-Conde, M. J. (2016). Generación digital vs escuela analógica. Competencias digitales en el currículum de la educación obligatoria. *Digital Education Review*, 30, 165-183. <http://eprints.rclis.org/33498/>
- Rodríguez-García, A. M., Fuentes Cabrera, A., y Moreno Guerrero, A. (2019). Competencia digital docente para la búsqueda, selección, evaluación y almacenamiento de la información. *Revista Intrauniversitaria de Formación del Profesorado*, 94(33.3), 235-250. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/59955>
- Sánchez, R. (2001). La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados. En M. L. Tarrés (Ed.). *Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (pp. 97-131). México, D. F.: FLACSO México.
- Terreni, L., Vilanova, G., y Varas, J. (2019). Desarrollo de competencias digitales en propuestas pedagógicas en ambientes mediados. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 11(3), 61-87. <http://doi.org/10.22305/ict-unpa.v11.n3.797>
- Vela, F. (2001). Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa. En M. L. Tarrés (Ed.). *Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (pp. 63-95). México, D. F.: FLACSO México.
- Valenzuela González, J. R. y Flores Fahara, M. (2011). *Fundamentos de investigación educativa. Volumen 2 y 3*. Monterrey, México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.