XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2007.

El foro virtual como situación educativa. Intervención del tutor y la satisfacción de los estudiantes.

Ehuletche, Ana María y González, Elsa Elba.

Cita:

Ehuletche, Ana María y González, Elsa Elba (2007). *El foro virtual como situación educativa. Intervención del tutor y la satisfacción de los estudiantes. XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-073/17

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/e8Ps/TOU

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org.*

EL FORO VIRTUAL COMO SITUACIÓN EDUCATIVA. INTERVENCIÓN DEL TUTOR Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Ehuletche, Ana María; González, Elsa Elba
Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina

RESUMEN
El presente trabajo que se encuadra dentro de un proyecto de investigación de la UNMdP, tiene como propósito describir y analizar la correlación entre la satisfacción de logro de los estudiantes y las intervenciones del tutor a través de la participación en foros de aprendizaje con énfasis en actividades colaborativas. Para la experiencia se uso una metodología cuasiexperimental. La muestra se conformó con estudiantes de la carrera de Psicología, en la contracursada de una matera de primer año, en su modalidad semipresencial. Se aplicó una escala tipo Likert para medir la satisfacción de los alumnos. Se analizó en término de categorías comunicacionales y frecuencia, las intervenciones del tutor y los estudiantes en los registros tomados de los foros. Los resultados mostraron una correlación significativa entre aspectos cualitativos y cuantitativos de la comunicación del tutor y la satisfacción de logros por parte de los estudiantes. A partir de los análisis realizados se introduce una reflexión sobre el modelo pedagógico socioconstructivista y su adecuación para promover el trabajo colaborativo en estos entornos.

Palabras clave
Foro Educacióna distancia Tutoría Satisfacción de logro

ABSTRACT
THE VIRTUAL FORUM AS EDUCATIVE SITUATION. INTERVENTION OF TUTOR AND THE STUDENTS SATISFACTION
The present work that is fitted within investigation project of UNMdP it has as intention to describe and to analyze the correlation between the profit satisfaction of students and the tutor interventions through the learning forums participation with emphasis in colaborativas activities. Cuasiexperimental methodology it was use for the experience. The sample was satisfied to students of the race of Psychology, in a alternative attend of first year subjet in its semipresential modality. To measure the satisfaction of the students it was applied scale Likert type. Tutor and students intervention registries taken from the forums it was analyzed in communicational categories and frequency term. One significant correlation between qualitative and quantitative aspects of the communication of the tutor and the profits satisfaction of the students showed results. From the made analyses a reflection is introduced on the socioconstructivista pedagogical model and its adjustment to promote the colaborativo work in these surroundings.

Key words
Forum Distance education Tutoring Profit satisfaction.

INTRODUCCIÓN
El interés en este abordaje obedece a la necesidad de analizar y describir entornos y relaciones virtuales, de manera de potenciar ayudas pedagógicas para el mejoramiento de la calidad educativa y la satisfacción de logro de los estudiantes en estas condiciones. Para esta ponencia focalizamos la motivación del alumno como desafío a la calidad de las intervenciones del tutor. Consideramos que las condiciones de asincronía, sobre todo la ausencia del otro, constituye una variable de riesgo que en muchos casos deriva en la deserción del estudiante. La construcción textual de la presencia social del tutor genera un efecto de proximidad que disminuye estos riesgos. Por lo tanto el rol del mismo es fundamental desde el dominio del modelo, como así de la especificidad de las interacciones en los foros virtuales y el mantenimiento de mensajes que lo sostengan desde lo emocional, condiciones que potenciarían la satisfacción de logro de los estudiantes.

DESARROLLO
Los antecedentes sobre esta temática muestran que para enfrentarse a los nuevos retos que plantea la sociedad actual, se requieren nuevas formas de funcionamiento por parte de los profesores y de los estudiantes. No basta con ser un experto en los contenidos de una determinada materia, los estudiantes deben tener múltiples habilidades además de una serie de características y competencias fundamentales. Así también se observa una lista de las nuevas habilidades requeridas para el aprendizaje permanente que deberían tenerse en cuenta en la formación (Collis, 2002).
En esta misma línea se moviliza al hablar de roles organizativos y sociales, creando un ambiente cordial y socialmente positivo, propicio para el desarrollo de las intervenciones (Mason, 1991; Paulsen, 1995).
Entre otros antecedentes y con al aprendizaje colaborativo en foros encontramos que las técnicas basadas en el debate y la discusión fomentan el intercambio de opiniones, la información sobre el tema y los puntos de vista contrastados, permitiendo a los alumnos: 1- la defensa de sus propias ideas, la crítica de contraposiciones, ejercitar habilidades de análisis y comunicación y apoyar la construcción colaborativa del conocimiento a través de la negociación social (Pérez i Garcias, A. (2004).
Es importante destacar también en esta descripción, el soporte teórico y técnico instrumental que brinda a este proceso en la construcción colaborativa en los foros, el modelo socioconstructivista, donde la función del tutor es relevante, como componente clave en las procesos interacciones.

LA EXPERIENCIA
Se llevó a cabo en la contracursada de una materia de primer año. Se trabajó con la plataforma e-ducativa a través de un convenio con Universidad Abierta de la UNMdP fueron cedidos sus servicios para la realización de esta experiencia.
La plataforma incluyó una pantalla inicial que le mostraba al estudiante cómo ingresar y le ofrecía diferentes opciones de uso de la misma, tales como una agenda con el nombre de sus compañeros y profesores; el correo interno, que le permitió la

posibilidad de ver los correos recibidos y emitidos, sin salir de la página, medio por donde se enviaban las actividades individuales; el foro como el espacio de trabajo que privilegió la interacción de los actores del proceso, el lugar de la conversación y del intercambio entre los estudiantes y el profesor y los estudiantes entre sí , los trabajos prácticos donde se guardaban todas las consignas para las actividades y la cartelera donde aparecían los avisos y novedades.
En otras pantallas se integraron todas las funciones relacionadas con los procesos de enseñanza y aprendizaje, desde donde se establecieron tanto la gestión de actividades sincrónicas como asincrónicas y se hizo el seguimiento del proceso de aprendizaje de cada estudiante.
El área principal de debate y trabajo fue el espacio compuesto por el **foro,** que permitió intervenciones no muy extensas y visibles directamente para todos los integrantes, para que puedan interactuar y para que el tutor conduzca los debates, incluyendo también documentos de referencia y generando -a través de la intervención de los participantes- la producción de aportes y otras tareas.
Se organizaron cinco foros que respondieron a la sucesión de temas curriculares a desarrollar. Cuatro correspondientes al debate de los temas ejes de la materia y uno sobre información general o de gestión de tareas, donde todos participan con sus intervenciones, por lo menos en dos ocasiones semanales; los estudiantes con reflexiones, interrogantes, opiniones y la participación de profesor relacionando los temas, mencionando las contradicciones e interpretando las ideas que se vuelcan en los textos, tratando de ver lo común que hay entre todas las propuestas.
Se destaca fundamentalmente la producción de conflicto cognitivo y sociocognitivo, mecanismo que los enfrenta a través de la descentración, con una situación de desequilibración, que hace surgir la necesidad de gestión del conflicto. Este proceso se lleva a cabo para la resolución de la tarea con el consecuente restablecimiento del equilibrio perdido.
En cada uno de los cinco foros se vario la situación educativa y la frecuencia de intervención del tutor.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos que a continuación se detalla fueron recogidos de la aplicación de una escala tipo Likert. La misma aborda tres tipos de relaciones en cuanto a la satisfacción del estudiante:- con el tutor; 2- con los mensajes de sus compañeros y 3- con su propia participación en el foro.
Los acuerdos con respecto a las afirmaciones son los siguientes: para **los mensajes enviados por el tutor aportaron conceptos**, el 97%; para **los mensajes del tutor aclaran dudas**, el 97%; en **los mensajes del tutor invita a la discusión**, el 75% ; para **los mensajes del tutor alientan a la participación** el 97%; en **los mensajes del tutor soluciona dificultades** el 91%; en cuanto a **si percibió al tutor como un docente cercano y disponible** el 97%; si **los mensajes del tutor contienen referencia a sus mensajes y a los de sus compañeros** el 97%; si **ante dificultades tecnológicas el tutor brindó apoyo y aportó soluciones** el 94%; para **la frecuencia adecuada en los mensajes del tutor** el 97%; si **los mensajes enviados por el tutor valoran las intervenciones del alumno**, el 97%.
En síntesis los porcentajes totales indican una media de 93% para los acuerdons compuesto por la suma de los puntos de la escala de acuerdo y muy de acuerdo y de 5,60% para los neutros y 1,50% en desacuerdo. No se registran respuestas muy en desacuerdo en relación a la modalidad de participación del tutor.
En cuanto a los acuerdos sobre la participación de sus compañeros se obtuvieron los siguientes porcentajes: para los mensajes de sus compañeros le brindaron informaciones útiles 87%; si los mensajes de sus compañeros le permitieron comprender mejor los temas 73%; para si los mensajes de los compañeros le resultaron motivadores un 72%; si los mensajes de los compañeros fueron una invitación a la participación el 75%; si los mensajes de sus compañeros aportaron al sostenimiento del grupo el 41 75%.En resumen la media de los acuerdos es de 76,40%, de un 21% para las neutras y un 2,60% para los desacuerdos. No se registran respuestas negativas.
En relación a **su participación en el foro los acuerdos fueron los siguientes: para Si Inició un tema de debate el** 50%; si **continuó debates instalados** 78%; si **contó con una etapa de reflexión previa 81%**; **si realizó aportes al sostenimiento del grupo 72%;** si **brindó ayuda relevante para las tareas del curso** el 51% .
En síntesis los porcentajes totales indican una media de 66,40% para los acuerdos, 26,80% para los neutros y 6,80% para los desacuerdos. No se registran muy en desacuerdos.
En cuanto a las **preguntas abiertas:** nuevas opiniones y sugerencias, respecto a la cursada virtual y a la modalidad del tutor. Se expresa a continuación las opiniones de mayor frecuencia.
Con respecto a la pregunta ***¿Qué cree usted que se debe cambiar para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje por este medio?*** Los mayores porcentajes
No hay que cambiar nada (62%). En relación a la pregunta ***¿Qué es lo que más valora de la modalidad?*** Apoyo del tutor (37%) y la posibilidad de disponer de un tiempo que pueden manejar a su manera (28%), la importancia a la posibilidad de interactuar con los compañeros (22%). En referencia a la pregunta ***¿Qué fue lo que le produjo más satisfacción durante el curso?*** el 33% del grupo de estudiantes opina que lo que le produjo más satisfacción en el curso es la presencia del profesor, entendiendo como “presencia”, el no estar sólo, las respuestas positivas a los esfuerzos del alumno, la dedicación para responder a las preguntas y como organizó los trabajos prácticos. Al 19% de los alumnos lo que más le produjo satisfacción, es la posibilidad de comprender mejor los temas que en la modalidad presencial. El resto de los alumnos dividieron sus preferencias en tres opciones que llevan los mismos porcentajes (16%) y son la interacción con los compañeros, la participación en los foros y el trabajo grupal. En cuanto *a qué fue lo que menos satisfacción le produjo durante el curso* un la falta de experiencia inicial con la tecnología (32%), dificultades iniciales para entrar en la plataforma (28%). Nada (28%).
Sobre *que valora de la modalidad del tutor* los aspectos de contención y apoyo (43%) y otros aspectos como hizo el curso interesante, las formas de explicar, las ganas que pone y la rapidez en contestar suman un total de 57%. ***En cuanto a la opinión sobre la forma en que el tutor estableció la comunicación*** el 55% responde que es muy buena y el 45% restante está distribuido entre las respuestas: fluida y precisa, cálida y respetuosa, permanente y cercana y finalmente que empuja al diálogo.

CONCLUSIONES

El trabajo en los foros con un tutor entrenado en estilos comunicacionales para generar la sensación de proximidad a los alumnos y la coordinación de las actividades con presencia constante generaron satisfacción en los alumnos. Situación que fue recogida a través de la opinión en la escala. En la misma se observan una frecuencia significativa de opiniones favorables sobre modalidad de participación del tutor. Dando un valor altamente significativo a sentir al mismo como próximo. Al igual que la posibilidad de interactuar con sus compañeros en una construcción colaborativa.

BIBLIOGRAFÍA

BARBERÁ, E.; BADÍA, A.; MOMINÓ, J. (2001). La incógnita de la educación a Distancia. Edit; ICE Horsori. Universidad de Barcelona.

COLLIS, B. (2002). “Information technologies for education and training”. H.

ADELSBERGER, B.; COLLIS; PAWLOWSKI (eds). Handbook on information technologies for education and training. Berlin: Springer Verlag, 1-19educativa. En Infancia y aprendizaje. Journal for the of education and development. Consejo Editorial / Editorial/Board. España.

EHULETCHE y SANTÁNGELO (2000) El diseño de propuestas pedagógicas en la enseñanza no presencial, con soporte de Nuevas Tecnologías y Redes de Comunicación. Pixel Bit. Revista de Medios y Educación. Nº15 Junio- 2000. Universidad de Sevilla. Secretaría de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías.

MUGNY y PÉREZ (1986). (Eds) (1988). Psicología Social del Desarrollo Cognitivo. Edit. Anthropos España.

PÉREZ, I.; GARCIAS, A. (2004). Comunicación mediada por ordenador, estrategias instructivas y tutorías. En Salinas, J. y col. Tecnologías para la educación. Edit: Alianza. Madrid.

SALINAS (1995). Organización escolar y redes: Los nuevos escenarios del aprendizaje. En Cabero, y Martínez, F. (Coord). Nuevos canales de comunicación en la enseñanza de estudios. Edit. Areces. Madrid.89-117.