

# VISION DE PROFESORES Y ESTUDIANTES ACERCA DEL APOYO DOCENTE Y DE SU VIRTUALIZACION

**Mireya Delgado\* y Jorge Molero \*\***

\*Universidad Nacional Abierta, Centro Local Aragua, Area de Ingeniería de Sistemas,  
Maracay, Venezuela,

e-mail: [jasantos@cantv.net](mailto:jasantos@cantv.net)

\*\*Universidad Simón Bolívar, Dpto. Procesos y Sistemas,  
Caracas, Venezuela, Apdo. Postal 89000

e-mail: [jmolero@usb.ve](mailto:jmolero@usb.ve)

## RESUMEN

Se exponen aquí los principales resultados de una investigación de campo realizada para sustentar el diseño de un modelo conceptual del “Sistema de Apoyo Docente para el estudiante de la educación superior abierta y a distancia (SAD)”. Se concibió el SAD como un sistema de la Universidad Abierta y a Distancia que interactúa con los estudiantes para brindarles ayuda efectiva en su autoaprendizaje; que forma permanentemente a sus profesores; que va aprendiendo de la experiencia para ir ajustando su desempeño a las necesidades de su entorno y que puede ser adoptado por cualquier universidad que desee ofrecer programas a distancia. La investigación de campo aprovechó la sinergia producto de la complementariedad de los enfoques cualitativo y cuantitativo, en la búsqueda de llegar a aprehender las ideas de los actores participantes en el proceso de apoyo docente (estudiantes y profesores de universidades venezolanas presenciales y a distancia) acerca de lo que debe ser este servicio en una universidad abierta y a distancia. Los resultados obtenidos permitieron vislumbrar una aparente *visión compartida* entre los sectores estudiados, respecto a sus expectativas sobre el apoyo docente en una universidad abierta y a distancia.

**Palabras clave:** Apoyo Docente al Estudiante, Educación Abierta, Educación a Distancia, Investigación Cualitativa.

## **1. DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACION**

Con el objetivo de diseñar un modelo conceptual del “Sistema de Apoyo Docente para el estudiante de la educación superior abierta y a distancia (SAD)”, lo suficientemente general para que pudiese ser adoptado por cualquier universidad, se realizó un estudio exploratorio-descriptivo con diseño documental y de campo, dentro del paradigma naturalista de la investigación científica. Consistió en aproximarse a lo que percibían los actores del proceso de apoyo docente en un sistema de educación superior abierto y a distancia: los estudiantes y los profesores. Se desarrollaron en paralelo tres fases cuyos resultados servían de mutua retroalimentación para enfocar hacia el interés investigativo: diseño evolutivo del modelo conceptual (sustentado en la metodología de [1] y [2]), investigación de campo (siguiendo a [3] y [4] para aplicar métodos cualitativos) e investigación documental. La investigación documental proporcionó basamentos teóricos y metodológicos. El diseño evolutivo concibió el SAD como un sistema de la Universidad Abierta y a Distancia que interactúa con los estudiantes para brindarles ayuda efectiva en su autoaprendizaje; forma permanentemente a sus profesores; va aprendiendo de la experiencia para ir ajustando su desempeño a las necesidades de su entorno.

## **2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se aprovechó la sinergia producto de la complementariedad de los enfoques cualitativo y cuantitativo, en la búsqueda de llegar a aprehender las ideas de los actores participantes en el proceso de apoyo docente acerca de lo que debe ser este servicio en una universidad abierta y a distancia. Se categorizó a los informantes en cinco grupos de estudiantes y dos de profesores, incluyendo universidades venezolanas presenciales y a distancia, para aplicar entrevistas cualitativas a un pequeño grupo de ellos y, con estos resultados, construir un cuestionario que se aplicó a un mayor número de informantes. La escogencia de informantes se basó en el muestreo teórico, donde lo importante no es el número de informantes sino la familiarización de las personas seleccionadas con el tema en estudio. El procesamiento de los datos

combinó métodos cualitativos y cuantitativos de investigación. Se hizo análisis comparativo de los resultados procedentes de entrevistas y de cuestionarios, para poder interpretarlos en su conjunto.

De las entrevistas cualitativas emergieron los siguientes temas tratados por los informantes: contacto humano, motivación, retroalimentación, ayuda del profesor, aprender a estudiar a distancia, medio ambiente, deserción/permanencia, uso de Internet para sustituir la asesoría presencial, funciones de asesores/orientadores, capacitación de profesores, recursos para apoyar el trabajo del profesor, medio ambiente, contribución del profesor con los materiales de autoinstrucción. Para cada tema se construyeron proposiciones que sintetizaban la interpretación del investigador acerca de las opiniones recogidas, que fueron el basamento para las preguntas del cuestionario aplicado, estructurado en los aspectos que se exponen enseguida con la correspondiente interpretación de resultados.

1. “ACERCA DE LA NECESIDAD DE ENTRENAMIENTO PARA APRENDER A ESTUDIAR”:  
se concluye que cabe pensar en que las universidades que deseen ofrecer estudios abiertos y a distancia deben enseñar a sus estudiantes cómo estudiar bajo esa modalidad educativa, mediante un entrenamiento inicial, para luego continuar haciendo un seguimiento y reforzamiento durante un período como mínimo de tres años de la carrera. Además, las universidades podrían estudiar la conveniencia de aplicar esas actividades según las necesidades individuales del estudiante.

2. “ACERCA DE LA MOTIVACIÓN PARA PERMANECER EN EL SISTEMA”;  
se concluye que los factores examinados (la ayuda de los profesores, el tener compañeros de estudio, la interacción cara-a-cara con profesores, la rápida respuesta del profesor, el ambiente universitario) parecen incidir en la motivación del estudiante para permanecer en el sistema y culminar sus estudios, en la modalidad universitaria abierta y a distancia.

3. “ACERCA DE LAS FUNCIONES DE LOS PROFESORES ASESORES”: se concluye que se puede pensar que las siguientes funciones les son inherentes a los profesores asesores en la universidad abierta y a distancia: Conocer el funcionamiento del sistema educativo de la universidad; Conocer el plan de estudios de la carrera; Dominar en profundidad los contenidos de las asignaturas; Conocer el manejo de los medios tecnológicos para interactuar con los estudiantes; Manejar estrategias para hacerle comprender al estudiante los contenidos de las asignaturas; Ayudar al estudiante en la capacitación en técnicas de lectura; Ayudar al estudiante en la adquisición de hábitos de estudio; Ayudar al estudiante en el uso de los medios tecnológicos disponibles; Ayudar al estudiante en la planificación de sus objetivos de estudio; Suministrar a los estudiantes retroalimentación oportuna relativa a los avances en su aprendizaje; Detectar debilidades en los medios de autoinstrucción y Diseñar estrategias para ayudar a los estudiantes a solventar debilidades en los materiales de autoinstrucción.

4 . “ACERCA DE LAS FUNCIONES DE LOS PROFESORES ORIENTADORES”: se concluye que cabe pensar que en las universidades abiertas y a distancia, los profesores Orientadores deben estar disponibles para atender a los estudiantes durante toda su carrera, para apoyar a los profesores Asesores en la atención a problemas estudiantiles y para formar equipo con los profesores Asesores a fin de hacer un seguimiento y reforzamiento posteriores al entrenamiento inicial para enseñar al alumno cómo estudiar bajo esta modalidad educativa

5.“ACERCA DE LA AYUDA DE LOS PROFESORES A LOS ESTUDIANTES”: se concluye que pareciese que en la universidad abierta y a distancia la respuesta oportuna del profesor a las dudas del estudiante le permite a este último avanzar sin demoras en sus estudios y que, el profesor debe diseñar estrategias de ayuda para los estudiantes que no se atreven a solicitarla.

6. “ACERCA DEL USO DE LA TECNOLOGÍA”: se concluye que en la universidad abierta y a distancia tanto el teléfono, como la Internet, podrían ser usados para complementar las asesorías presenciales, más no para sustituirla.

De la comparación de resultados, se vislumbra una aparente *visión compartida* entre los sectores estudiados, profesores y estudiantes, respecto a sus expectativas sobre el apoyo docente en una universidad abierta y a distancia. Este podría ser un punto de reflexión para que la universidad como organización inteligente, elabore un “sentido de compromiso grupal acerca del futuro que procuramos crear, y los principios y lineamientos con los cuales esperamos lograrlos” [5], como uno de sus programas permanentes.

### **3. CONCLUSIONES**

La investigación de campo, permitió aprehender las experiencias y concepciones de profesores y estudiantes acerca de lo que debe ser un servicio de apoyo docente en una universidad abierta y a distancia.

Las universidades para ofrecer estudios abiertos y a distancia deben pensar en enseñar a sus estudiantes cómo estudiar bajo esa modalidad educativa.

Diversos factores parecen incidir en la motivación del estudiante para permanecer en el sistema abierto y a distancia, entre ellos la ayuda de sus profesores, el tener compañeros de estudio, la interacción cara-a-cara con profesores, la rápida respuesta del profesor, el ambiente universitario.

Las funciones para los profesores Asesores tienen que ver con: conocimiento del sistema educativo, contenidos de materias y medios tecnológicos para interactuar con los estudiantes; manejo de estrategias de enseñanza-aprendizaje; ayuda a los estudiantes tanto en la comprensión de los contenidos como en la

planificación de su autoaprendizaje; retroalimentación al estudiante y diseño de estrategias para solventar las debilidades de materiales de autoinstrucción.

Los profesores Orientadores deben atender a los estudiantes durante toda su carrera y apoyar a los profesores Asesores en la atención a problemas estudiantiles y reforzamiento del entrenamiento inicial para aprender a estudiar a distancia.

La respuesta oportuna del profesor a las dudas del estudiante le permite a este avanzar sin demoras en sus estudios. Él debe diseñar estrategias de ayuda para los estudiantes que no se atreven a solicitarla.

Tanto el teléfono como la Internet podrían ser usados para complementar las asesorías presenciales, más no para sustituirla.

Una aparente *visión compartida* se vislumbró entre los sectores estudiados respecto a sus expectativas sobre el apoyo docente en una universidad abierta y a distancia.

#### **4. BIBLIOGRAFÍA**

CHECKLAND, P. 1993. Pensamiento de sistemas, Práctica de sistemas. Megabyte. Grupo Noriega Editores. México. España. Venezuela. Argentina. Colombia. Puerto Rico.

----- y SCHOLLES, J. 1994. La Metodología de los Sistemas Suaves en Acción. Megabyte. Grupo Noriega Editores. México. España. Venezuela. Argentina. Colombia. Puerto Rico.

TAILOR, S. J. y BOGDAN, R. 1996. Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. La Búsqueda de Significados. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Barcelona. España.

BARRANTES, R. 1999. Investigación. Un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo. Editorial Universidad Estatal a Distancia. EUNED. San José. Costa Rica.

SENGE, P. 1995. La Quinta Disciplina en la Práctica. Ediciones Granica S.A. Barcelona. España.

**[VOLVER AL INDICE TEMAS](#)**