

Manejo de emociones en los cursos en línea

Emotions management in online courses

Maria Guadalupe Anaya Santacruz¹

Resumen

Es recurrente que investigadores y profesores que llevan sus trabajos a Foros y Coloquios especializados en el tema de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) incluidas en la formación educativa hablen de todas las bondades que éstas tienen como instrumentos o herramientas de apoyo, sin embargo, el tema cambia cuando se hace referencia a los cursos impartidos en línea, evidentemente estos tienen muchas ventajas prácticas, pero se coincide en un aspecto que para algunos, como la que suscribe, es preocupante: la deserción. Al recabar información se observa que la deserción se puede deber a la falta de conocimientos tecnológicos aplicados específicamente al aprendizaje por parte del docente y/o del aprendiente, sin embargo, aquellas competencias para desarrollar aprendizaje autónomo tampoco son enseñadas en la escuela, por lo que exponer al estudiante a éstas a lo largo de un curso en línea sin preparación previa puede provocar que emerjan diferentes emociones llamadas negativas. Actualmente el elemento emocional ha comenzado a ser investigado en el ámbito educativo, en la escuela, dentro del salón de clases, pero aún no se han realizado suficientes estudios de procesos educativos en línea que las relacionen como posible factor de deserción. Este trabajo de investigación doctoral pretende ahondar en el tema de las emociones que surgen tanto en alumnos como en asesores cuando el proceso enseñanza-aprendizaje se está llevando a cabo en línea, sin perder de vista las implicaciones tecnológicas, pedagógicas y psicológicas que este conlleva.

Palabras clave

Competencias, emociones, cursos en línea, deserción, enseñanza-aprendizaje.

¹ María Guadalupe Anaya Santacruz. Docente-investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, México. Ha realizado estudios de enseñanza del idioma inglés en México, Estados Unidos, Inglaterra y Canadá. Correo electrónico: manaya3@hotmail.com
ID: <http://orcid.org/0000-0002-2152-3068>

Abstract

It is frequent that researchers and professors who take their paper work to Forums and Colloquiums specialized in the topic of Information and Communications Technology (ICT) included in educational training, talk about all the benefits it has as a supportive tool, however, the subject changes when it is made a reference to the courses taught online, the first impression comes with many practical advantages, but in the end almost all agree in an aspect that for some is worrying: the desertion. When collecting information it is observed that the dropout may be due to the lack of technological knowledge applied specifically to learning by the teacher and / or the learner, however, those competences to develop autonomous learning are not taught in school, so exposing the student to these throughout an online course without prior preparation can cause different emotions called negative for learning. Nowadays the emotional element has begun to be studied in the educational environment, in the school, within the classroom, but there have not been enough studies that relate the online educational processes with the emotions as a possible factor for desertion. The objective of this doctoral research is to delve deeper into the subject of emotions that arise both in students and tutors when the teaching-learning process is being carried out online, this without forgetting the technological, pedagogical and psychological implications that this process entails.

Keywords

Competences, emotions, online courses, desertion, teaching-learning process.

Este trabajo de investigación doctoral pretende ahondar en el tema de las emociones que surgen tanto en alumnos como en asesores cuando el proceso enseñanza-aprendizaje se está llevando a cabo en línea, sin perder de vista las implicaciones tecnológicas, pedagógicas y psicológicas que este conlleva.

Es recurrente que investigadores y profesores que llevan sus trabajos a Foros y Coloquios especializados en el tema de la Tecnología de Información Comunicación (TIC) incluidas en la formación educativa hablen de todas las bondades que éstas tienen como instrumentos o herramientas de apoyo, sin embargo, el tema cambia cuando se hace referencia a los cursos impartidos en línea, evidentemente estos tienen muchas ventajas prácticas, pero se coincide en un aspecto que para algunos, como la que suscribe, es preocupante: la deserción.

Al recabar información que proviene tanto de la experiencia de otros formadores/investigadores, así como la propia, mucho se ha concluido en que la deserción se puede deber a la falta de conocimientos tecnológicos aplicados específicamente al aprendizaje por parte del docente y/o del aprendiz por lo tanto este tema de alguna manera se ha ido trabajando a través de la práctica, de la experiencia, etc., sin embargo, aquellas competencias para desarrollar aprendizaje autónomo tampoco son enseñadas en la escuela, por lo que exponer al estudiante a éstas a lo largo de un curso en línea puede provocar que emerjan diferentes emociones llamadas negativas para el aprendizaje. Actualmente el elemento emocional ha comenzado a ser investigado en el ámbito educativo, en la escuela, dentro del salón de clases, pero aún no se han realizado suficientes estudios de procesos educativos en línea que las relacionen como posible factor de deserción.

Debido a lo anterior, el profundizar en el tema de las emociones que emergen cuando se está tomando o dando un curso en línea toma importancia, ya que el buen manejo de éstas podría ser el factor que potencialice su éxito o fracaso, es así como surge el siguiente problema de investigación: sin descartar la carencia de competencias de aprendizaje autónomo, tecnológicas, así como dificultades administrativas o económicas que los estudiantes de nivel universitario que toman cursos en línea puedan tener, se ha documentado, aunque vagamente, que existe un factor emocional que emerge en el proceso enseñanza-aprendizaje que puede ser clave en el problema de deserción que éstos tienen.

Por lo anterior, este trabajo se ha planteado la siguiente pregunta de investigación: ¿de qué manera se impactan las emociones de docentes y estudiantes cuando éstos se involucran en un proceso de enseñanza-aprendizaje en línea auspiciado por la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco, el cual utiliza Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación como apoyo pedagógico?

Los resultados de esta investigación serían relevantes para todas aquellas instituciones educativas de cualquier nivel o índole que quieran mejorar el manejo de sus cursos en línea. Aun cuando la investigación se enfocará al nivel superior, en específico universitario, el manejo de las emociones se presenta de manera generalizada, es decir a cualquier edad escolar y en cualquier asignatura que involucre a las TIC.

Esta investigación es conveniente en este momento debido a que cada vez el uso del internet y de las TIC con fines educativos va creciendo. De acuerdo a un estudio realizado en el 2017 por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) el 51.8 por ciento del uso del internet está

relacionado con actividades de apoyo a la educación. Una de las conclusiones a las que llegó la investigación es que “el uso del Internet está asociado al nivel de estudios; entre más estudios mayor uso de la red” (INEGI, 2017, p. 1 y 4). Se puede decir que a la fecha casi todas las universidades de México tienen por lo menos un curso que se está dando en línea, utilizando como herramientas a las TIC, sin embargo, también se especifica que el “internet se utiliza principalmente como medio de comunicación, para la obtención de información en general y para el consumo de contenidos audiovisuales” (2017, p. 1), es decir aun cuando el uso de la tecnología en la educación es importante todavía existe una diferencia entre la forma en que se utiliza como herramienta de búsqueda y socialización y la manera en que forma parte en un proceso enseñanza-aprendizaje en línea.

En el 2014 la revista Forbes realizó un artículo sobre el uso de las TIC en la educación en este país y encontró que el acceso a la educación en línea presenta condiciones ambivalentes, por un lado es educación más accesible para la población, los costos aparentemente son menores; por el otro lado el acceso a internet es algo que apenas está creciendo en México, mucho más lento que en lugares como Argentina, Brasil, Costa Rica, etc., (Villafranco, 2014) el retraso puede verse reflejado también cuando algunos profesores todavía se niegan a integrar las tecnologías a su práctica profesional, según el INEGI esto puede deberse a que “el 68.5 por ciento de los cibernautas mexicanos tienen menos de 35 años” (2017, p 1), la población más adulta puede tener poca experiencia tecnológica y sentirse amenazada al acercarse a ella generando emociones displicentes. Sin embargo, la afirmación anterior no se puede generalizar, entre otros debido a la necesidad de hacer más investigación sobre el uso de las TIC en el ámbito educativo, así como de los efectos que éstas puedan tener tanto en los docentes como en los educandos.

Aunque no es nuevo el enfoque al estudio de los cursos en línea, desde el 2009 estos comenzaron a ser estudiados por los países latinoamericanos, de hecho se formó un Observatorio de Extensión de Educación a Distancia (OEED), esto con “el objeto de investigar, conocer las mejores prácticas y formular políticas y recomendaciones que contribuyan a responder a los desafíos educativos de este modelo” (OEED, 2009, p. 12), una de las discusiones que surgieron en este contexto fue el desafío que implica la llamada “soledad” de estos aprendizajes la cual se expresa en deserción y abandono estudiantil (2009, p.12). Es preciso mencionar que a pesar de que la soledad es un sentimiento que parte del mundo de las

emociones este estudio únicamente la menciona como una de las posibles causas multifactoriales, unida a problemas como los métodos pedagógicos, vocacionales, socio-económicos, así como carreras difíciles (2009, p.13), no se retoma, sin embargo, que uno de los motivos de la deserción podría ser la mencionada “soledad” o el poco conocimiento para manejar las competencias emocionales tanto por el docente como por el aprendiente.

En el 2017 Arena Pública, publicación en línea, menciona que tanto la Universidad de Harvard como el Instituto Tecnológico de Massachusetts cuentan con cursos en línea gratuitos a nivel internacional, sin embargo, también declaran que solo el seis por ciento de los inscritos los terminan y pagan el certificado. “Los motivos de la deserción del curso son diversos según los estudios que se consulten, sin embargo, la falta de interacción con el profesor es una de las más constantes, esto incluye ausencia de retroalimentación, la falta de conocimientos, ya sea para completar los cursos o de idioma, así como el tiempo” (Arena Pública, 2017). En México, continúa la publicación, en el período 2016-2017 14,318 personas se inscribieron a una licenciatura en línea dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), sin embargo, aún no hay información sobre el número de egresados. Esto es una muestra de lo poco que se investiga sobre la modalidad en línea, especialmente en el país, pero lo más importante, más allá de basar los motivos de la deserción en cuestiones técnicas, pedagógicas o teóricas ninguna información menciona el tema de las emociones como una posible causa de abandono.

Es posible que esta investigación sea una de las primeras en poner la vista en el aspecto emocional que se origina tanto en asesores como en estudiantes que están participando en algún proceso enseñanza-aprendizaje en línea, por lo tanto ésta ayudaría a sentar un precedente para optimizar la manera de enseñar, así como de aprender a través de este.

Es importante destacar que la deserción de los cursos en línea se puede observar desde diferentes aspectos, investigaciones previas han puesto en el reflector problemas como la falta de competencias de aprendizaje autónomo, aspectos económicos, administración del tiempo, entre otros, las emociones ya están siendo contempladas como parte del discurso, tal vez más como una inquietud. Es objetivo de este trabajo poder ubicarlas como parte del conflicto y de ser así, desarrollar un instrumento pedagógico que permita tanto a docentes como aprendientes de la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco estar cómodamente en un proceso de enseñanza-aprendizaje en línea, de tal manera que puedan finalizarlo con resultados favorecedores para ambos.

Para realizar este objetivo se ha elegido la metodología cualitativa debido a su propia naturaleza, si se desea determinar la manera en que afectan las emociones a los cursos en línea será necesario obtener información proveniente de la experiencia y la observación, en este caso se han elegido las entrevistas y grupos focales como instrumentos para poder tener acceso a la perspectiva del sujeto estudiado, que este se abra y deje al entrevistador entrar en el mundo de sus emociones, las cuales se pueden describir, definir, pero no medir.

El enfoque cualitativo, dicen Hernández, Fernández y Baptista (2010 p. 16 y 49), utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, ya que ésta está orientada hacia la exploración, la descripción y el entendimiento, eso debido a que deviene de un problema que se enfoca en la experiencia de los participantes.

En primera instancia se realizará una muestra inicial para recolectar datos que ayudarán a contextualizar y orientar la investigación hacia la profundización del problema de investigación. Se entrevistará a 1 o 2 expertos en el tema, ya sea en el diseño instruccional y técnico, y se aprovechará que la que suscribe imparte trimestralmente cursos semipresenciales, para lo cual se tomará la oportunidad de platicar informalmente con al menos 5 estudiantes que estén tomando el curso por primera vez o que sean ya asiduos usuarios de cursos en línea.

El instrumento que se utilizará para la recolección de datos formalmente será a través de la entrevista cualitativa semiestructurada y el grupo de enfoque.

Se eligió la entrevista cualitativa ya que, como dice Vargas (2012, p.123) practica el método de la observación participante, es decir, dicen Rubín y Rubín “se enfoca más en comprender y percibir el conocimiento del entrevistado que en categorizar a personas o eventos en función de teorías académicas, por lo tanto continúan, “el contenido de la entrevista como el flujo y la selección de los temas cambia de acuerdo con lo que el entrevistado conoce y siente”. (Rubin y Rubin, 2005, citado por Vargas 2012, p. 123).

Por su parte Hernández “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (Hernández et al. 2014, p. 460). La ventaja de realizar entrevistas cualitativas, según Hernández, además de ser íntimas también cuentan con la flexibilidad y

posibilidad de poder irse reestructurando o rediseñando con cada entrevista, esto con el fin de hacer las modificaciones pertinentes que aporten la información orientada a las necesidades de la investigación (Hernández et al. 2010, p. 460), en este caso detectar emociones fluyendo y descubrir de qué manera están influyendo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por otro lado el Grupo Focal puede dar una perspectiva amplia del problema, a través de la interacción de los participantes. Barbour explica que esta técnica de recolección de datos más allá de hacer la misma pregunta a varios participantes, su objetivo es generar y analizar la interacción entre ellos” (Barbour, citado en Hernández et al. 2010, p. 468). Al poder usar ambas técnicas de recolección la información que se obtenga será más específica y enriquecedora.

Una vez recolectados los datos se analizará y reflexionará, si se considera que la información adquirida ayuda a contestar la pregunta de investigación se procederá a un análisis más exhaustivo y detallado, para lo cual se necesitará el apoyo de un software especializado como ATLAS. Ti. El software también ayudará a organizar la información a través de unidades de análisis y de significado.

Hasta aquí llega la primera etapa de esta investigación como proyecto, en las etapas siguientes se trabajará con el marco teórico, la recolección de datos, el diseño de la herramienta pedagógica, si es el caso y el reporte final.

Referencias

- Álvarez-Gayou, J. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Arena Pública (2017). La educación en línea no es para todos, Más del 90% de los inscritos desertan. *Revista Electrónica Informativa (Arena Pública)* Recuperado de: <https://www.arenapublica.com/articulo/2017/06/21/6135/cursos-en-linea-estudiantes>
- Consejo Académico de la UAM-Xochimilco (2005). *Bases conceptuales y sistema modular. Una reflexión colectiva*. México: UAM-Xochimilco
- Fernández, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?* Universidad de Barcelona. Institut de Ciències de l'Educació Secció de Recerca. Recuperado de: <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>
- Fernández, R. (2013). *La Neurociencia entra al aula 1: conociendo el cerebro*. Conferencia impartida en el Seminario Internacional de

- Psiconeuroeducación. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=jkkjAetnlb0>
- Goñi, J. (2005) El espacio europeo de educación superior, un reto para la universidad: competencias, tareas y evaluación, los ejes del curriculum universitario. Barcelona: Octaedro
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. 2010. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- INEGI. (2017). “Estadísticas a propósito del... día mundial de internet (17 de mayo)” Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de:
http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/internet2017_Nal.pdf
- Lapuh, J. Rugelj, J. (2007) Blended learning - An opportunity to take the best of both worlds. iJET International Journal of Emerging Technologies in Learning. Vol. 2, No.3
- Lara, H. Silva, J, Galeano, M. Carreño, C. Ariza, A. (2017). Estudio factores asociados a la deserción estudiantil en la universidad minuto de dios de la sede virtual ya distancia. Ponencias de Congresos CLABES. Panamá. Recuperado de:
<http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1661>
- Manual de creación, adaptación y evaluación de materiales. Universidad Internacional Iberoamericana. Doctorado en Educación. p. 124-125
- Moreno, T. (2010). El currículo por competencias en la universidad: más ruido que nueces. Revista de la Educación Superior 39 (154). Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602010000200004
- Mota, A. De Ibarrola, M. (2012) Las competencias como referentes curriculares: el proceso de traducción de lo laboral a la formación en las Universidades Tecnológicas. Revista de la Educación Superior 4 (164). Recuperado de:
http://resu.anuies.mx/archives/revistas/Revista164_S1A2ES.pdf
- Muñoz, M. (2009). Emociones sentimientos y necesidades. Una visión humanista. México: IDEASZAPATO-ARAUCARIA.
- Nubia, E. Pedro, J. (2015). Motivos de deserción estudiantil en programas virtuales de posgrado: revisión de caso y consideraciones desde el mercadeo educativo y el mercadeo relacional para los programas de retención. RED-Revista de Educación a Distancia. No. 45 (6). Recuperado de: <http://www.um.es/ead/red/45/nubia.pdf>

- Observatorio de Extensión de Educación a Distancia, (2009). Deserción en las instituciones de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe. República Dominicana: Ediciones UAPA, p. 12 y 13.
- Said-Hung, E. (2017). Factores socioeducativos e institucionales asociados a la permanencia de los estudiantes de educación superior en línea. Caso. UNIR-MÉXICO. Ponencias de Congresos CLABES. Panamá. Recuperado de:
<http://www.revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1664>
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. Revista calidad en la educación superior programa de autoevaluación académica universidad estatal a distancia. Volumen 3. Número 1. Costa Rica. Recuperado de:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf
- Villafranco, G. (2014). Educación en línea: ¿el futuro de la especialización?. [Versión Electrónica] Forbes. Recuperado de:
<https://www.forbes.com.mx/educacion-en-linea-el-futuro-de-la-especializacion/>

