



# CARACTERÍSTICAS DEL BUEN PROFESOR EN AMBIENTES VIRTUALES DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES

MIRSHA ALICIA SOTELO CASTILLO\*  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA  
mirsha.sotelo@itson.edu.mx

JAVIER JOSÉ VALES GARCÍA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA  
jvales@itson.edu.mx

RAMONA IMELDA GARCÍA LÓPEZ  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA  
igarcia@itson.edu.mx

## Resumen

Actualmente los procesos educativos están dirigidos a centrarse en el aprendizaje y en los estudiantes, haciendo mayor uso de las Tecnologías de Información y Comunicación; ante esto hay una necesidad por parte del profesor de adaptarse a los nuevos roles que está exigiendo dichos procesos y sobre todo las nuevas modalidades de enseñanza, lo cual hace inevitable la renovación del rol que el docente debe asumir ante los nuevos desafíos; es por ello que el objetivo del presente estudio fue conocer las características del buen profesor en ambientes virtuales desde la perspectiva de los estudiantes. Participaron 220 universitarios de diferentes programas académicos. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de redes semánticas en donde se les presentó como frase estímulo "buen profesor en ambientes virtuales". Se obtuvieron en total 118 palabras definidoras y la red semántica se conformó por 37 palabras; las que resultaron con un mayor peso semántico fueron *responsable*, *accesible*, que tenga *disponibilidad*, *atento* y *comunicativo*. Llama la atención que los aspectos que tiene mayor peso para los estudiantes son los que están relacionados con los valores más que con los conocimientos pedagógicos y tecnológicos del profesor.

**Palabras clave:** Profesores, estudiantes, ambientes virtuales.





## **Introducción**

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la educación ha generado muchos desafíos y cambios en el sistema educativo; ante esto, los nuevos planteamientos relacionados con la integración de ellas en el proceso de enseñanza-aprendizaje ponen a disposición del personal involucrado un sinnúmero de medios, así como la posibilidad de tomar decisiones sobre su propio aprendizaje (Bartolomé, 2011). Uno de los actores más importantes en este proceso son los docentes; Ardila (2010) menciona que pueden existir los mejores medios, pero sin docentes eficaces, el proceso no puede garantizarse, ya que desde la perspectiva tradicional, se considera que la calidad del aprendizaje en los estudiantes depende, en gran medida de la intervención que realiza el docente en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Dado lo anterior, González, Padilla y Rincón (2011), mencionan que el reto más fuerte lo afrontan los docentes, por la aparición de los campos virtuales y el crecimiento de la semipresencialidad. Ante estas nuevas modalidades educativas, la acción docente se ve transformada en la medida que su rol abarca diversas tareas y funciones, asimilando un cúmulo de información para la innovación y formación de los estudiantes que estudien bajo la modalidad a distancia o mixta (Turpo, 2010).

Diversos estudios destacan el papel que debe desempeñar el docente de educación superior en contextos virtuales; al respecto Mason (2001, como se citó en Ardila, 2010) atribuye a los profesores responsabilidades a nivel técnico y educacional. Mientras que Cabero (2005) afirma que enseñar no es sólo proporcionar información, sino que el docente debe ayudar a aprender; para tal logro, debe tener un buen conocimiento de sus alumnos, cuáles son sus ideas previas, capacidad de aprendizaje, estilos de aprendizaje, motivaciones, actitudes, valores, entre otros.

Algunos autores presentan diferentes categorías de funciones y competencias que debe cumplir el profesor en ambientes virtuales; para García, Amaro y Brioli (2012) el docente debe poseer competencias específicas centradas en el ámbito de la didáctica, atendiendo a las particularidades de la docencia universitaria y la enseñanza en entornos virtuales; debe poseer conocimientos del contenido o disciplina, de la pedagogía y de la tecnología. Al respecto la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2008) plantea un conjunto de conocimientos y competencias de las TIC que deben conocer y dominar los docentes del siglo XXI, dichas competencias son agrupados en las siguientes categorías:





- *Conocimientos sobre una variedad de aplicaciones y herramientas tecnológicas.* Estos conocimientos deben permitir al docente el saber y poder usar las diversas aplicaciones y herramientas tecnológicas en una variedad de situaciones de enseñanza-aprendizaje, basadas principalmente en la metodología de trabajo por proyectos y estrategias para la solución de problemas.
- *Competencias para crear ambientes de aprendizaje basados en el uso de las TIC.* Estos ambientes deben estar centrados en el estudiante y el uso de las TIC debe ser flexible y promover la cooperación.
- *Competencias para propiciar su autoformación profesional a través de las TIC.* Competencias relacionadas con: saber cómo utilizar las redes para acceder a la información, para comunicarse con otros colegas y expertos, y estar en capacidad de colaborar con sus pares.

Por otra parte, Ardila (2009) argumenta que las competencias docentes para el ejercicio de la docencia en ambientes virtuales pueden clasificarse y agruparse en las siguientes categorías:

- *Competencias tecnológicas:* definidas como aquellos conocimientos habilidades y destrezas que permiten gestionar y emplear todos aquellos recursos tecnológicos necesarios para el diseño e implementación de ambientes formativos virtuales desde la perspectiva técnico-operativa.
- *Cognoscitivas:* conocimientos generales y específicos relacionados con los conceptos y acepciones de la pedagogía, la didáctica y su aplicación experiencial en el contexto educativo, los modelos de evaluación y modelos de gestión del conocimiento en el marco de las TIC.
- *Actitudinales:* entendidas como ese conjunto de saberes y experiencias que permiten al docente una toma de conciencia frente a la responsabilidad social y profesional que obliga a incorporar el conocimiento.
- *Competencias de diseño:* se definen como aquellas habilidades requeridas para aplicar los principios didácticos y pedagógicos en el diseño instruccional de las etapas que forman parte de la planeación en la práctica formativa, con el objeto de generar propuestas atractivas que guíen al estudiante en su aprendizaje.
- *Competencias de gestión:* se evidencian en la habilidad para demostrar conocimientos, coordinar equipos de trabajo, establecer prioridades, tomar decisiones, identificar necesidades y potencialidades formativas.
- *Competencias metodológicas:* hacen referencia a todas las destrezas pedagógicas y didácticas que deben poseer los docentes en ambientes virtuales de formación.





Por su parte, Cabero (2004) menciona cinco funciones del profesor en ambientes virtuales:

- *Técnica*: en la que el tutor virtual debe asegurarse de que los estudiantes sean capaces de poseer un cierto dominio sobre las herramientas disponibles en el entorno (Chat, correo electrónico, carga de ficheros). A la vez que debe dar respuesta inmediata a los posibles problemas que en este ámbito se le puedan presentar al alumno.
- *Académica*: el tutor deberá ser competente en aspectos relativos al dominio de los contenidos.
- *Organizativa*: esta función establecerá la estructura de la ejecución a desarrollar, explicación de las normas de funcionamiento, tiempos asignados.
- *Orientadora*: el tutor también ha de ofrecer un asesoramiento personalizado a los participantes del curso en aspectos relacionados con las diferentes técnicas y estrategias de formación, con el propósito fundamental de guiar y asesorar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa.
- *Social*: Una de las funciones más significativas y que conlleva la minimización de situaciones que pueden producirse cuando el estudiante se encuentra trabajando con una computadora, tales como aislamiento, pérdida o falta de motivación.

Según Smith (2004 como se citó en Cabero, 2012) entre las competencias que debe poseer un profesor para participar en la enseñanza en línea destacan: ser claro sobre los requisitos del curso, crear una atmósfera agradable que promueve el desarrollo de los participantes, usar eficazmente la tecnología, brindar rápida retroalimentación, preparar a los estudiantes para el aprendizaje en línea, promover el aprendizaje colaborativo, usar las mejores prácticas para promover la participación, entre otras.

Con la información presentada se tiene claro cuáles son las funciones y competencias que debe poseer un profesor que participe en ambientes virtuales; sin embargo, estudios sobre la evaluación del profesor en línea han demostrado algunos problemas que giran alrededor de su desempeño. Al respecto Lozoya, Leyva y Ochoa (2009) concluyen que los profesores no brindan la retroalimentación en tiempo, además los estudiantes reportan que no hay un seguimiento por parte del profesor en su proceso de formación, lo cual genera desmotivación en los estudiantes por la modalidad a distancia o mixta.





Son pocos los estudios que se han interesado por conocer la percepción del estudiante con respecto a las competencias que debe poseer el docente que imparte clases en modalidad virtual o mixta. Al respecto se tiene el estudio de Del Hierro, García y Mortis (2014) quienes preguntaron a estudiantes universitarios el perfil que debe tener el profesor que imparte cursos en modalidad mixta, los resultados se agruparon en tres categorías: conocimientos, habilidades y actitudes.

- *Conocimientos:* fundamentos sobre las TIC, elementos de plataforma tecnológica (chat, foros, correo electrónico), estrategias o técnicas para la generación de ambientes de aprendizaje y autogestión del conocimiento.
- *Habilidades:* uso de herramientas tecnológicas (plataforma de e-learning, video conferencia); uso de hardware y software (Procesador de textos, presentaciones en diapositivas, Internet).
- *Actitudes:* disponibilidad para la interacción con los estudiantes por correo electrónico u otra herramienta de TIC; ser motivador para el aprendizaje en ambiente virtual.

Debido a la evaluación que hacen los alumnos sobre el desempeño del profesor en modalidad virtual, el presente estudio tiene como objetivo conocer la percepción que tiene el estudiante universitario de una institución de educación superior mexicana sobre las características que debe tener un buen profesor que se desempeña en ambientes virtuales, esto con la finalidad de generar estrategias que permitan desarrollar programas de inducción y capacitación para los profesores.

## **Metodología**

*Participantes:* Participaron 220 estudiantes pertenecientes a una institución pública de nivel superior. La muestra fue conformada por 79 hombres y 141 mujeres cuyas edades fluctuaron entre los 19 y 43 años con un promedio de 21 años. Los estudiantes pertenecían a diferentes programas académicos. Los grupos se seleccionaron de manera intencional, el único criterio de inclusión fue que hubieran tomado por lo menos un curso en modalidad virtual o mixta.

*Instrumento:* Para la recolección de datos se aplicó la técnica de redes semánticas (Vera-Noriega, Pimental & Batista, 2005) utilizando como palabra estímulo “buen profesor en ambientes virtuales”, esto con la finalidad de conocer la percepción de los estudiantes sobre dicho concepto, así como el vocabulario utilizado para referirse a ésta. Para ello se solicitó que en un formato escribieran 5 palabras





que asociaran con la frase estímulo, posteriormente se les solicitó jerarquizar según el orden de importancia del 1 al 5, tomando en cuenta que el 1 es el más importante y el 5 el menos importante.

*Procedimiento:* La aplicación se llevó a cabo en las aulas de la institución, para lo cual se solicitó la autorización de los maestros y una vez obtenida se procedió a la aplicación, iniciando con el objetivo e instrucciones de la técnica. El análisis de la red semántica se realizó en el programa Microsoft Excel 2010, donde se calculó el tamaño de red (TR), el peso semántico (PS), el núcleo de red (NR) y la distancia semántica cuantitativa (DSC).

## Discusión de resultados

Después de analizar los resultados se produjo un TR correspondiente a 118 palabras definidoras. Al realizar la suma de la ponderación de la frecuencia por la jerarquización asignada por el grupo para obtener el PS, se incluyeron en el NR 37 definidoras sin perder su representatividad de significancia, correspondiendo el último lugar a la palabra de disponibilidad (ver figura 1); la definidora 38 ya no se incluyó puesto que fue el punto de quiebre donde el PS se vuelve asintótico.

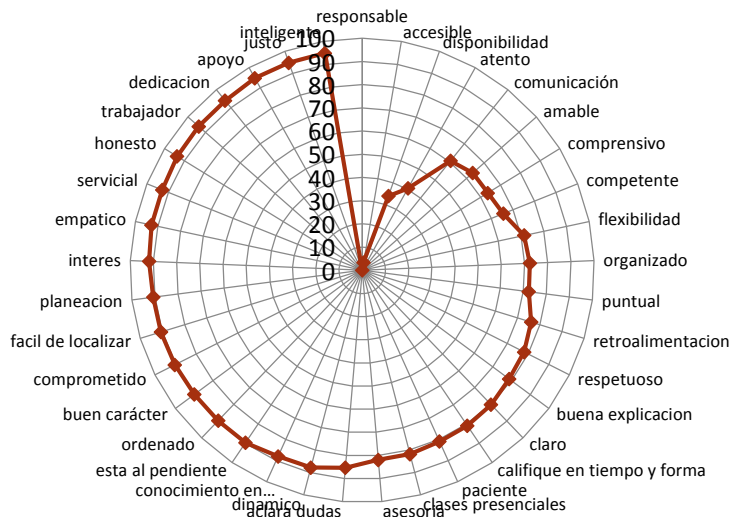


Figura 1. Red obtenida de las definidoras de "buen profesor en ambientes virtuales"





El 100% de los participantes coincidieron en la palabra *Responsable* como la principal definidora de un buen profesor en ambientes virtuales, seguida por *Accesible* (96%), *Disponibilidad* (66%), *Atento* (59%), *Comunicación* (39%) y *Amable* (36%). En la tabla 1 se puede observar el total de las palabras que fueron incluidas en el conjunto de definidoras así como el peso semántico y la distancia semántica en porcentaje.

Tabla 1.

*Peso y distancia semántica del conjunto de definidoras*

Definidora	PS	% DS	Definidora	PS	% DS
Responsable	813	100	Aclara dudas	119	14.64
Accesible	785	96.56	Dinámico	99	12.18
Disponibilidad	537	66.05	Habilidades tecnológicas	98	12.05
Atento	484	59.53	Esté al pendiente	84	10.33
Comunicación	320	39.36	Ordenado	84	10.33
Amable	297	36.53	Buen carácter	82	10.09
Comprensivo	296	36.41	Comprometido	78	9.59
Competente	280	34.44	Fácil de localizar	76	9.35
Flexibilidad	233	28.66	Planeación	75	9.23
Organizado	225	27.68	Interés	66	8.12
Puntual	225	27.68	Empático	58	7.13
Retroalimentación	194	23.86	Servicial	58	7.13
Respetuoso	178	21.89	Honesto	52	6.40
Buena explicación	173	21.28	Trabajador	50	6.15
Claro	161	19.80	Dedicación	49	6.03
Califique en tiempo y forma	156	19.19	Apoyo	42	5.17
Paciente	155	19.07	Justo	42	5.17
Clases presenciales	148	18.20	Inteligente	41	5.04
Asesoría	147	18.08			

Al tratar de ubicar las palabras emitidas por los estudiantes en las categorías que aportan autores como Ardila (2009); Cabero (2004); Del Hierro, García y Mortis (2014), UNESCO (2008), la mayoría de las palabras se ubican en el aspecto actitudinal; los estudiantes consideran más importante que el docente debe ser responsable, accesible, que tenga disponibilidad, que sea atento, amable, comprensivo entre otras. Las habilidades tecnológicas las ubican hasta el lugar 22 y sólo hacen referencia a que tenga conocimiento de la plataforma. Con respecto a los conocimientos o dominio científico y pedagógico, lo único que mencionan es que sean competentes, flexibles, que sean “buenos” para explicar, dinámicos e inteligentes.





La mayoría de las clasificaciones estudiadas sobre competencias de los profesores en ambientes virtuales se enfocan en el componente pedagógico y didáctico, en virtud de que las principales funciones que tiene el profesorado en un entorno virtual son el diseño y el desarrollo de ambientes de aprendizaje que ayuden al estudiante en su proceso de formación. Al respecto García, Amaro y Brioli (2012) asumen que los docentes universitarios que desarrollan actividades formativas virtuales, tienen competencias básicas en las TIC. Sin embargo, el dominio, la buena voluntad e iniciativa de aplicar las herramientas tecnológicas, no garantiza su uso adecuado desde el punto de vista didáctico en una modalidad mixta o virtual.

En los resultados de este estudio, llama la atención que los aspectos relacionados con el desempeño no destacan en las definidoras de los estudiantes, ya que para ellos un buen perfil está determinada por atributos valóricos. Es interesante mencionar que estos resultados coinciden con los reportados por Cabalín y Navarro (2008) quienes estudiaron lo mismo pero en profesores presenciales.

## **Conclusiones**

A manera de conclusión, se menciona que este tipo de investigaciones permiten conocer las competencias que se deben evaluar al momento de calificar a un buen profesor en entornos virtuales. Además de que otorgan información acerca de los beneficios de capacitar a los maestros y formarlos de acuerdo a las exigencias de los alumnos que evalúan.

El conocer las características que hace a un buen profesor en ambientes virtuales según los estudiantes, se puede reflexionar sobre la efectividad el proceso enseñanza-aprendizaje, además de orientar sobre el nivel de calidad de la enseñanza en la institución, y sobre todo, profundizar en la investigación acercándonos a los comportamientos, actitudes y aptitudes docentes que ayuden a conseguir los objetivos propuestos a nivel institucional.

Desde este enfoque, las percepciones y evaluaciones que realiza el estudiante sobre el perfil del buen profesor, pueden aportar indicadores que permitan establecer mejores prácticas docentes, así como desarrollar competencias y estrategias que se orienten a la consecución de una mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje para todas las partes implicadas.







## Referencias

- Ardila, M. (2009). Docencia en ambientes virtuales: nuevos roles y funciones. *Revista Virtual universidad Católica del Norte*, 28, 1-15. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194214468004>
- Bartolomé, A. (2011). Comunicación y aprendizaje en la Sociedad del Conocimiento. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 2(2), 9-46. Recuperado de <http://www.revistas.unc.edu.ar/index.php/vesc/article/view/332>
- Cabalín S. D. y Navarro H. N. (2008). Conceptualización de los estudiantes sobre el buen profesor Universitario en las carreras de la salud de la universidad de La Frontera – Chile. *International Journal of Morphology*. 26(4) pp. 887-892. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071795022008000400017](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795022008000400017)
- Cabero, J. (2004). La función tutorial en la teleformación. En F. Martínez y M. Prendes (Eds). *Nuevas Tecnologías y Educación*. Madrid: Pearson Educación.
- Cabero, J. (2004). Las Web para la formación. En J. Salinas, J. Cabero-Almenara, y J. Aguaded. (Eds). *Tecnologías para la educación. Diseño, producción y evaluación de medios para la formación docente*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cabero, J. (2012). El tutor virtual: características y funciones. En G. Padilla, F. Leal, M. Hernández y J. Cabero. (Eds). *Un reto para el profesor del futuro: la tutoría virtual*. México: Publidisa S.A.
- Del Hierro, E., García; R.I., y Mortis, S.V. (2014). Percepción de estudiantes universitarios sobre el perfil del profesor en la modalidad virtual-presencial. *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 48. Recuperado de [www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/download/114/22](http://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/download/114/22)
- García, I.F., Amaro, R., y Brioli, C. (2012). La valoración del docente universitario en entornos virtuales: algunos Descriptores claves. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 205-226. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86926976010>
- González, K., Padilla, J.E., y Rincón, D. (2011). Fundamentos conceptuales para la evaluación del docente en contextos b-learning. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 34, 220-243.
- Lozoya, J., Leyva, Y. y Ochoa, P. (2009). Evaluación del desempeño docente del profesor facilitador en un módulo de aprendizaje de un programa educativo en modalidad virtual presencial. En E. Del





Hierro, M. González, y M. Velarde (Comp.). *Las Nuevas Modalidades de la Educación hacia la Virtualización*. (pp. 68-77). México: Instituto Tecnológico de Sonora.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2008). *Estándares de competencia en TIC para docentes*. Londres: UNESCO. Recuperado de <http://www.oei.es/tic/UNESCOEstandaresDocentes.pdf>

Turpo, O. (2010). Contexto y desarrollo de la modalidad educativa blended learning en el sistema universitario iberoamericano. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15, 345-370. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14012507002>

Vera-Noriega, J.A., Pimentel, C. E., Batista, F.J. (2005). Redes semánticas: aspectos teóricos, técnicos, metodológicos y analíticos. *Ra Ximhai*, 1(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46110301>

