



TECNOLOGICO DE MONTERREY

EGE

Escuela de Graduados en Educación

Universidad Virtual

Escuela de Graduados en Educación

Las competencias emocionales del docente en entorno virtual a nivel de posgrado.

Tesis que para obtener el grado de:

Maestría en Educación

Presenta:

Vanessa Grajales Ruvalcaba

Asesor Tutor:

Dra. Yolanda I. Contreras Gastélum.

Asesor Titular:

Dr. Armando Lozano Rodríguez

México, Distrito Federal.

Noviembre, 2011.

Resumen

La presente investigación trata sobre el conocimiento de la existencia de las competencias emocionales con las que los docentes de posgrado cuentan y el uso que les dan al momento de impartir su clase virtual y cómo éstas impactan la percepción que el alumno tiene de la enseñanza a distancia, esto gracias a la forma en que es percibido el docente mientras ejerce su función de asesor/tutor y de su desempeño a la hora de socializar con sus alumnos. Para llevar a cabo este estudio de enfoque cualitativo se realizaron observaciones a los docentes de posgrado virtual durante el transcurso de su clase dentro del aula virtual -plataforma global de la Institución-, también se realizaron entrevistas a cada uno de los docentes para conocer su experiencia en la práctica virtual, sus problemáticas para poder impartir los temas de la materia así como los sentimientos expresados al momento de sufrir cualquier eventualidad que obstruyera su correcta impartición. Por último se realizaron cuestionarios que permitieron conocer las reacciones y acciones de los docentes durante el tiempo que utilizaron la plataforma, así como las herramientas TIC preferidas para socializar con sus alumnos y compartir material informativo de sus asignaturas. De acuerdo a la información recabada se pudo saber que los docentes presentan una variedad de sentimientos tanto positivos como negativos a la hora de impartir cátedra a distancia y que no todos tienen las suficientes competencias emocionales para poder manejar las eventualidades presentadas por lo que se llegó a la conclusión de que existe una real necesidad de capacitar al docente a distancia no sólo en competencias digitales o tecnológicas sino también en inteligencia emocional para llegar a ser un docente competente de manera integral.

Dedicatoria

Esta tesis la quiero dedicar a mis fallecidos padres que fueron ejemplo de tenacidad y voluntad para salir adelante en la vida y quienes me enseñaron que todo era posible si se trabajaba de manera ardua.

Un especial agradecimiento al Lic. Luis Flores Sela que me apoyó durante el trabajo de investigación y quien me enseñó a manejar la plataforma Global que se utiliza en el Instituto.

A mis hijos Jorge y Constanza por ser el motor que impulsa mi vida y mis deseos de superarme cada día más para que ellos se sientan orgullosos de mí.

A Dios porque me ha permitido aprender lo maravilloso que es el arte de educar y gracias a esta maestría pude reafirmar mi vocación docente.

Tabla de Contenidos

Introducción.....	1
Capítulo I	
1. Planteamiento del problema.....	2
Antecedentes	3
Planteamiento del problema.....	6
Objetivo de la investigación.....	7
Objetivos específicos.....	8
Justificación.....	8
Limitaciones del estudio.....	8
Capítulo II.	
2. Marco Teórico	10
Antecedentes históricos de la educación.....	11
Valores en la práctica docente.....	20
La nueva educación en nuestros días.....	21
Qué es la educación basada en competencias.....	23
Qué es una competencia.....	25
Las competencias del docente presencial y del docente virtual o a distancia.....	29
Qué son las competencias emocionales en el ámbito docente.....	34
Qué es la educación virtual o a distancia.....	34
Antecedentes de la educación virtual o a distancia.....	34
La educación virtual o a distancia y su impacto en el docente.....	36
Ventajas de la educación virtual o a distancia.....	38
Características y necesidades de la educación virtual o a distancia.....	38
Evolución de la educación a distancia/virtual en México y su relación al modelo por competencias.....	44
Qué son las TIC o Tecnologías de Comunicación.....	45

Las competencias docentes y las TIC.....	46
Qué es la inteligencia emocional.....	52
La inteligencia emocional en el docente.....	52
Competencias emocionales en el docente virtual.....	53
La inteligencia emocional del docente y alumno en el uso de las TIC.....	55
El uso de las TIC en la evolución de la educación virtual o a distancia.....	55
El impacto de las TIC en el ámbito educativo.....	56
Las competencias que se desarrollan gracias al manejo de las TIC.....	56
Las limitaciones y funciones de las TIC en el uso dentro del ámbito académico y su impacto en los centros educativos.....	57
Nuevas destrezas para la investigación social y los medios tecnológicos del conocimiento.....	58
Características con las que el docente virtual o a distancia debe contar para una correcta impartición de la información.....	63
La función del docente en la educación virtual o a distancia.....	64
Qué es la educación global.....	65
Características de la educación global.....	66
Impacto en la educación global en la adquisición de competencias.....	66
Metodología para establecer una correcta educación global.....	66
 Capítulo III	
3. Método de Investigación.....	68
Enfoque de investigación.....	68
Diseño de la investigación.....	69
Contexto.....	70
Participantes.....	72
Instrumentos.....	74
Bitácora de observación.....	74
Entrevista.....	75
Procedimiento.....	76

Capítulo IV	
4. Análisis de Datos.....	78
Análisis descriptivo.....	78
Observación.....	80
Primera entrevista.....	81
Segunda entrevista	88
Capítulo V	
5. Conclusiones.....	89
Limitaciones.....	92
Recomendaciones.....	93
Referencias.....	94
Apendices	
Apéndice A. Observación.....	102
Apéndice B. Primera entrevista.....	103
Apéndice C. Segunda entrevista.....	104
Apéndice D. Manual del manejo de la plataforma global.....	105
Glosario.....	114
Anexos	
Anexo I. Resultados del apéndice D.....	121
Anexo II. Autorización del Instituto.....	124
Anexo III. Fotografías del Instituto.....	125
AnexoIV. Curriculum Vitae autora.....	126

Introducción

El concepto de educación está presente desde el principio de la humanidad y aunque en ese entonces no se determinó como tal se desarrolló durante siglos hasta estructurarse en la forma como actualmente se conoce.

La educación del siglo XXI ahora es multicultural debido a las tecnologías de la comunicación virtual. Esto permite a cualquier persona que se encuentra en otro país, acceder a instituciones educativas de distintas especialidades y así, por medio de la educación a distancia, obtener el grado de maestría.

Sin embargo, es importante considerar que si bien la tecnología es de gran ayuda para llegar a este punto, así mismo los docentes tienen que evolucionar de igual forma que la educación. El trabajar en sus habilidades y competencias les permite seguir siendo guía en el proceso de aprendizaje de cualquier individuo, exista o no una máquina de por medio y a pesar de todos los avances tecnológicos con los que se cuenta.

El docente, que imparte su cátedra bajo este modelo a distancia, se tiene que actualizar y preparar de manera constante tanto en conocimientos como en competencias emocionales para hacer frente a los retos que presenta este tipo de enseñanza y así poder sortear cualquier problema.

Capítulo I

Planteamiento del problema

En la actualidad y gracias a la globalización, las instituciones educativas cuentan con mayores posibilidades para ofrecer diversos planes de estudio a distancia. Como consecuencia se requiere capacitar a un mayor número de docentes en Tecnologías de Comunicación o TIC (redes sociales, internet y plataformas especializadas para impartir el conocimiento de posgrado a distancia).

Se ha visto que no todos los docentes aprenden y aceptan esta nueva modalidad. Ya sea por su edad y la generación a la que pertenecen; por la estructura pedagógica con la que han ejercido su profesión; o simplemente por creencias o motivos emocionales que les impiden estar abiertos para incursionar en el tema de la enseñanza a distancia y en el uso de las TIC.

En ciertos países del mundo y en especial en México existe un atraso considerable para que el personal docente se incluya en las filas de la modernidad tecnológica -en lo que a enseñanza se refiere- y esto por consecuencia, no permite el progreso educativo y laboral de los miembros de este país.

Mientras el docente siga siendo parte medular del binomio enseñanza-aprendizaje, es necesario que traspase las barreras que le impiden quedarse atrás del avance y así, poder integrarse a este nuevo modelo educativo.

En este primer capítulo se plantea el problema que dio origen a esta investigación. Para profundizar en el tema tanto de las competencias emocionales y de las competencias tecnológicas del docente dentro de la educación a distancia se detallan brevemente los antecedentes de la educación para poder así continuar con la pregunta de investigación

que guió este estudio; también, se comentan los objetivos, la hipótesis y se presenta la justificación de la misma así como sus limitaciones.

Antecedentes

El Ministerio de Educación chileno (2006) menciona que existen distintas áreas que componen las competencias docentes en lo que a tecnología se refiere. Esto es que para que un docente sea considerado competente tiene que abarcar cinco de las áreas más importantes en lo que a educación respecta siendo éstas: la pedagógica, la social, la ética y el área de conocimientos técnicos y las del uso de las TIC en el aspecto académico.

López (2006) señala que en la última década la introducción de la tecnología en la educación superior en México ha sido relevante y constante, de tal forma que esto ha permitido que universidades como el Instituto de Estudios Superiores del Tecnológico de Monterrey (ITESM), la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y la Universidad de Guadalajara (UDG) entre otras integren la tecnología a sus planes de estudios para poder así hacer eficiente la enseñanza y preparar tanto a su plantilla docente como a su alumnado en los nuevos retos que la globalización presenta. Sin embargo, la autora comenta que existen ciertas barreras o impedimentos que los involucrados todavía tienen para integrar a su práctica académica, las herramientas tecnológicas y es aquí en donde se suscitan problemas para lograr el avance en el aprendizaje y uso de los conocimientos por parte de los docentes dando como resultado un atraso en la capacidad académica de los mismos.

Hoy en día existe la conciencia de que si bien la inmersión tanto de docentes como de alumnos al uso de la tecnología ha sido más fácil para los segundos que para los primeros, es importante destacar la transformación que el rol docente ha venido

realizando en la última década para capacitarse en estos nuevos métodos de enseñanza y cómo estos han tenido diversas implicaciones, tanto sociales como culturales, que el docente ha tenido que sortear para continuar actualizándose y seguir a la vanguardia educativa; de lo contrario, no podría ser parte de este nuevo modelo de enseñanza. Todo lo anterior ha generado un choque tanto cultural como social para aquellos docentes que por cuestiones generacionales encuentran todavía impedimentos para unirse a la comunicación actual generando dificultades para su inclusión dentro del sistema educativo moderno según comentan los autores Anderson, Olivar y Daza (2007).

Ardila (2009) señala que el ambiente virtual en el contexto educativo es el espacio creado para generar los recursos de información y conocimiento que son utilizados por docentes y alumnos para su formación académica. Este espacio también sirve para la comunicación entre los individuos traspasando las barreras de tiempo y espacio para así poder enriquecer aún más la información con la que se cuenta. Las competencias docentes en el uso de las TIC son de vital importancia para lograr una comunicación efectiva, eficiente y oportuna del docente con el alumno ya que el primero pasa de ser el único responsable de la impartición del conocimiento a guía del segundo en su proceso de aprendizaje.

Rodríguez (2009) concluye en su estudio que el rol, las funciones y competencias docentes en el ambiente virtual de enseñanza y aprendizaje abarcan las siguientes funciones: diseño curricular de cursos, producción intelectual de contenidos de los mismos, selección de las herramientas didácticas, de los sistemas de evaluación y seguimiento del alumno, acción tutorial, recolección y análisis de datos estadísticos que

les permiten valorar de manera completa la eficiencia y pertinencia del ambiente virtual que utilizan para su enseñanza.

Ahora bien, el hablar de emociones y competencias emocionales en el docente según los autores Vivas, Chacón, M., y Chacón, E. (2010) implica conjugar el conocimiento que se tiene sobre las emociones personales, la inteligencia emocional durante el aprendizaje y la cognición así como los principios de la educación emocional. Esto supone hablar de las habilidades o competencias para aplicar estrategias que permitan al docente poder identificar, comprender y regular las emociones que siente y proyecta en su desempeño diario y en la vida de los estudiantes a su cargo.

Para los autores Abarca, Marzo y Sala(2002) la labor docente que se lleva a cabo día tras día es un continuo proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación donde el componente afectivo está presente como mediador entre las relaciones docente-alumno y esto no puede ser excluido ya que es un proceso humano que se vive no sólo dentro del aula de clases sino fuera de ésta en la vida cotidiana. Y se consideran las características de cada cultura sobre todo en el aspecto de las relaciones que son establecidas por el docente virtual que puede encontrarse ante alumnos con diferentes costumbres según el contexto cultural al que pertenezca. Es por esto, que el autor hace hincapié en el autodesarrollo explícito que todo docente debe de realizar con respecto a las competencias socio-afectivas ya que -como mediador- impacta en la adquisición de aprendizajes significativos en el desarrollo emocional y convivencia cordial de los alumnos dentro y fuera del aula tanto presencial como a distancia. También señala la importancia de enfatizar el desarrollo de la emocionalidad del propio docente ya que ésta potencializa su labor haciéndola más eficiente.

Es trascendente poder comprender y analizar las dimensiones existentes en el desarrollo de las interacciones en el contexto virtual educativo para la eficiencia y pertinencia del diseño de actividades de aprendizaje en línea de tal manera que éstos propicien el aprendizaje significativo y colaborativo por medio del intercambio de ideas que fortalecen así las relaciones interpersonales para que éstas ayuden a disminuir cualquier sentimiento de soledad o apatía que pueda generarse en los alumnos virtuales. De acuerdo con lo anterior, Pérez (2009) afirma que la comunicación virtual, por medio de la interacción entre sus miembros a través de símbolos y frases que utilizan, puede llegar a estimular relaciones afectivas mismas que son capaces de favorecer o no el aprendizaje y la permanencia del alumno o docente en este medio de aprendizaje virtual.

Planteamiento del problema

Esta investigación tratará sobre el estudio de las competencias emocionales del docente en entorno virtual a nivel de posgrado.

Para lograr este objetivo, primero se dará un breve antecedente de la educación, las teorías educativas, cómo ha avanzado la educación a través del tiempo, pasando de ser presencial a un fenómeno llamado virtual o a distancia en el cual no sólo el docente es el que transmite el conocimiento sino que también el alumno participa activamente en su aprendizaje y esto, gracias al uso de la tecnología. Posteriormente se mostrará el origen y las características principales del enfoque por competencias, en donde se explicará la definición de lo que es una *competencia* desde el ámbito educativo así como una aproximación a las llamadas *competencias docentes*, entre ellas *la emocional*. También se describirán los criterios e instrumentos que servirán para desarrollar la evaluación en

el contexto que plantean las necesidades académicas actuales y se darán consideraciones finales.

La conveniencia del presente estudio radica en dar a conocer la forma en que se puede enriquecer la calidad de la educación a distancia por medio de las TIC; así como, poder aportar información a todos los involucrados en el tema de la educación a distancia, relacionada a las competencias emocionales que los docentes aplican en la enseñanza virtual. Esta investigación gira en torno a la siguiente pregunta: *¿Cuáles son las competencias emocionales que el docente de posgrado aplica durante la impartición de la su cátedra virtual?*

Otras preguntas que se contestarán con esta investigación serán:

- a) ¿Cuáles son las emociones que presentan los docentes virtuales de posgrado?
- b) ¿Cuál es la percepción que los docentes de posgrado tienen de la actitud emocional que los alumnos manifiestan durante la clase virtual?

Para responder estas preguntas, se realizará un diagnóstico de las reacciones emocionales que los docentes de posgradopresentan durante el transcurso de su clase virtual. En particular se entrevistará a docentes que ejercen cátedra a distancia a nivel maestría por este nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje.

Objetivos

Objetivo de la Investigación

Determinar las *competencias emocionales* empleadas por los profesores para la impartición de materias a nivel maestría por medio del uso de las Tecnologías de Comunicación en un modelo virtual de enseñanza-aprendizaje.

Objetivos Específicos

- a) Identificar las *competencias emocionales* que emplean los docentes durante una clase de maestría utilizando las Tecnologías de Comunicación en un modelo global de enseñanza-aprendizaje.
- b) Comprobar si el docente cuenta con las *competencias emocionales* durante una clase de maestría utilizando las Tecnologías de Comunicación en un modelo global de enseñanza-aprendizaje.
- c) Analizar la pertinencia de las *competencias emocionales* que emplean los docentes durante una clase de maestría utilizando las Tecnologías de Comunicación en un modelo global de enseñanza-aprendizaje.

Justificación

El porqué de este estudio surge de la necesidad de conocer cuál es el manejo que se tiene de las emociones como competencia esencial en el ambiente virtual desde la perspectiva del docente de nivel maestría al utilizar las TIC durante la impartición de su clase virtual.

Limitaciones del estudio

Esta investigación se realizará durante el semestre agosto-diciembre del año 2011. Se comenzó a planear desde el inicio del ciclo escolar del mes de diciembre del año 2010 y se llevará casi 12 meses completar la investigación, esto se toma como limitación ya que los datos que se recabarán serán parte de un primer acercamiento al proyecto el cual comenzó en el año 2010 dentro de la institución educativa. El estudio será aplicado a 15 docentes que imparten cátedra a distancia.

La participación de los docentes señalados anteriormente resulta una limitante en tiempo y espacio por las ocupaciones de los mismos; así como, por la ubicación geográfica de algunos de ellos. Estas limitantes podrán superarse ya que la investigadora cuenta con los medios de comunicación necesarios tales como: correo electrónico, teléfono y la misma plataforma para lograr la comunicación entre todos.

En el siguiente capítulo se presenta el Marco Teórico en el cual es sustentada esta investigación haciendo un breve recorrido por el desarrollo de la educación hasta nuestros días y una revisión de los conceptos más importantes profundizando en *las competencias emocionales en el ambiente virtual por parte del docente*.

Capítulo II

Marco Teórico.

La investigación teórica está basada en tres competencias básicas para la práctica docente: educativas; tecnológicas (*Internet*, redes sociales, plataformas virtuales y auditivos y *software* de nueva generación); y las competencias emocionales.

No se puede dejar de lado la importancia del docente presencial, virtual o a distancia. Gracias a él y a sus conocimientos los alumnos adquieren –por medio de la tecnología- los contenidos de las asignaturas.

Las investigaciones realizadas por los autores Anderson, Olivar y Daza (2007) señalan la importancia de centrarnos en la actualidad educativa y cómo ésta va mostrando nuevos retos no sólo intelectuales sino tecnológicos para que el alumnado -que en muchos de los casos se convierte en profesional docente, sin importar su nacionalidad, sexo, edad y contexto económico-, pueda acceder a este tipo de educación. Ésta potencializa la fuerza laboral -entre otras cosas- de los países mejorando su economía y por lo tanto su calidad de vida. Y cómo es que el docente ha tenido que evolucionar la manera de impartir sus clases saliendo de las aulas presenciales para colocarse tras una computadora e impartir su cátedra por medio de la llamada aula virtual.

Como señala Sánchez (2007) las actitudes impactan de manera directa provocando diferentes tipos de respuestas que pueden ser afectivas –sentimientos-, cognoscitivas –opiniones, ideas-, o por medio de conductas manifiestas, para que lo anterior sea visto de manera positiva y enriquecedora la interacción de los involucrados en el aprendizaje a distancia es necesario que exista la congruencia entre las actitudes para prevenir malestares psicológicos y comportamientos abruptos que solo llevan a malos

entendidos. Así mismo el docente puede llegar a presentar dificultades en el diseño e implementación curricular dentro del modelo virtual

Antecedentes Históricos de la Educación

Dado que el tema de la educación, desde sus inicios hasta nuestros días, es muy extenso daremos un breve recorrido por la historia de ésta.

La educación no trata solamente de la transmisión del conocimiento por parte del docente al alumno, sino que va mas allá, gracias a la globalización de la información que nos permite adquirir diversos tipos de aprendizaje de otras culturas y costumbres diferentes a las nuestras. De acuerdo con Marrou (2004) desde las primeras civilizaciones la educación ha estado presente de manera no formal, esto es, por medio de la transmisión del manejo de oficios y costumbres de los padres hacia los hijos. Con el paso del tiempo, la educación fue siendo más elaborada pasando de los padres al que sería el antecesor del ahora docente quien compartía por medio de su experiencia y conocimiento a algunos privilegiados que podían contar con este tipo de educación. Es así como, durante siglos, el proceso de la enseñanza-aprendizaje ha sido un constante perfeccionamiento por medio de la investigación, análisis y especialización de muchos personajes históricos que han dejado huella en la humanidad a través de sus descubrimientos, hasta llegar a la época en donde la enseñanza como tal se fue solidificando para, poco a poco, convertirse en lo que es hoy día.

De Puelles (1993) describe que durante la Edad Media la educación del pueblo era proporcionada por medio de la Iglesia, a través de los monasterios en donde se instruía a las personas que decidían dedicarse al servicio eclesiástico. Poco después en la Edad Moderna, las órdenes religiosas trataron de unir la forma medieval con las nuevas

corrientes humanistas que el Renacimiento proponía, entre las cuales se encontraban la Compañía de Jesús y las Escuelas Pías de San José de Calasanz. Después, durante el siglo XVIII, conocido como el siglo de la Ilustración, comienza la toma de conciencia sobre la importancia de que la educación también se impartiera al pueblo en general. Es durante el siglo XIX con el fenómeno de la Revolución Francesa que el concepto de la escuela pública fue instaurado de manera formal. Sin embargo por la situación precaria en la que las escuelas estaban ubicadas, la capacidad docente dejaba mucho que desear ya que el salario era nulo o insuficiente y esto impedía el poder seleccionar y capacitar a los docentes para una correcta docencia. Dadas las circunstancias la enseñanza era limitada y sólo llegaba a abarcar los conocimientos relacionados con el entorno según el país, como en el caso de España en donde los sacristanes eran quienes ejercían el magisterio en pueblos y aldeas; en Prusia eran los veteranos de guerra; en Holanda eran los sirvientes mayores; y en Suiza los artesanos, todos ellos maestros que educaban con base a los conocimientos que tenían según el oficio que desempeñaban.

En el caso de Inglaterra la educación primaria o básica no era prioridad por lo que era impartida en escuelas de caridad anexas a las parroquias que eran manejadas por docentes de conocimiento limitado que solamente impartían religión. Así que la situación educativa por Europa era en general la misma, afectando a universidades tanto de París, como las de Oxford y Cambridge las cuales sólo eran abiertas a miembros de la iglesia. Así el cambio comienza a darse cuando se establece el Estado Liberal gracias al fenómeno de la Revolución Francesa.

Existieron otros países como Suecia en donde el Estado adoptó un papel activo pero siempre bajo la supervisión y ayuda de la Iglesia en donde la educación era sólo

sobre temas religiosos. También se sabe que en los países Bajos se llegó a una coexistencia pacífica entre el Estado y la Iglesia en donde el primero intervino de forma activa evitando conflictos con la parte religiosa.

A principio del siglo XVIII en Francia, el Estado se involucró de forma más activa creando un modelo que impulsó la alfabetización popular de forma más amplia. Se crea algo llamado “educación estatal” y se comenzó a defender la idea de que se estableciera como formación para la infancia y juventud bajo la tutela nacional, en donde la educación fuera uniforme y para provecho de todos los franceses y no sólo de la Iglesia. Para ello era importante que los profesores fueran laicos y no eclesiásticos.

Con todos los cambios que durante estos siglos se fueron dando, uno que es importante recalcar es la aparición de la teoría del Positivismo. Doctrina creada por Auguste Comte (1798-1857) que cuenta con tres fases en la historia intelectual de la humanidad que ayudaron a adquirir mayores conocimientos científicos y un mayor interés en la educación formal. Estas son: La fase Teológica. Explica de manera simple los fenómenos naturales. La Metafísica. Explica cómo todo lo que ocurre es por medio de fuerzas naturales. La Positiva. Dice que el hombre se deriva de lo que hace o crea y no de un Dios -aquí la estructura científica de la mente busca las causas para explicar los fenómenos por medio de la razón; para esto experimenta, observa y con la experiencia descubre y da nombre a leyes científicas que regulan y explican los fenómenos que ocurren-. En este tipo de pensamiento, la razón es lo único que se considera fuente del conocimiento de la realidad y cómo es expresada por el conocimiento científico.

Según el escrito publicado por la Universidad Tecnológica del Salvador (2011), que narra la historia del desarrollo de las diferentes teorías educativas que han influido la

educación por todo el mundo, en América Latina el constructivismo fue considerado como un movimiento donde el ser humano aprende durante todo su desarrollo desde la infancia. Ya que como ser racional está posibilitado para elaborar estructuras cognoscitivas y con éstas puede mejorar sus conductas previas. Ya en el sistema educativo se han venido promoviendo situaciones reales en las que el alumno asocia el aprendizaje con lo que va aprendiendo con el paso del tiempo. Es así como el constructivismo comienza a expandirse por el mundo occidental -a partir de los años 30- por los teóricos Jean Piaget (1896-1980) y Vygotsky (1896-1934) con el cuestionamiento de cómo es que el niño piensa y aprende. Para Piaget el aprendizaje comienza en cuanto al niño se le presentan problemas que intenta resolver. En el caso de Vygotsky éste entiende la diferencia existente entre el nivel del desarrollo cognitivo del niño y su potencialidad y que estos componentes son influidos por el proceso social donde el adulto es el que enseña al menor. Es aquí según Vygotsky en donde el maestro tiene que organizar las actividades pedagógicas de tal forma que no estén por debajo de la capacidad del aprendizaje del niño.

También de acuerdo a lo señalado por De Puelles (1993) En México, Juárez describe otra teoría desarrollada durante este siglo, la del movimiento *Escuela Activa o Escuela Nueva* que recoge de las diferentes corrientes tanto de Dewey como de Durkheim, donde la educación moral tiene que ver con una conexión estrecha entre la escuela y la sociedad. Esto quiere decir que la vida en la escuela tiene que estar interconectada con lo que el alumno vive fuera del aula de clases y es gracias a esta conexión que el alumno llega a sentirse identificado con la comunidad a la que pertenece.

Esta nueva corriente educativa es novedosa ya que todo conocimiento parte de la deducción del propio alumno ante lo que estudia. Mediante la investigación llega a profundizar en el conocimiento de la naturaleza para así transformarla. Entonces entendemos como escuela nueva o escuela activa aquella en donde el conocimiento es adquirido de manera individual dependiendo de las competencias y/o habilidades con las que cada alumno cuenta. Lo que se pretende es que el alumno aprenda mediante la observación, investigación, análisis, preguntas, hipótesis y trabajo constante para poder así construir algo. Hay que tener en cuenta que durante el proceso anterior se tendrán que ir resolviendo las situaciones problemáticas que vayan surgiendo en el momento.

Según párrafos anteriores, la historia de la educación ha sido en su mayoría impartida de manera tradicional, entendiendo como tradicional la educación en donde es el docente quien transmite el conocimiento a los alumnos y éstos de manera automática los memorizan sin realizar un previo análisis; es decir, el docente simplifica, prepara, organiza, ordena y transmite el conocimiento que quiere que el alumno aprenda.

Algunas de las diferencias encontradas entre la educación tradicional en contraposición de la nueva educación era que en la primera su meta principal está basada en principios tales como: ordenar, ajustar y regular la inteligencia de los alumnos, ya que de esta manera es posible moldear y disponer de sus competencias y/o herramientas, así el alumno que es educado bajo éste modelo deberá de acostumbrarse a observar y seguir las normas estrictas que le sean impuestas, ya que de transgredirlas se hará merecedor a un castigo y por medio de éste el alumno aprenderá a no faltar a dichas reglas. Dentro de este modelo tradicional el maestro deberá mantener una actitud distante para con sus alumnos, ya que de lo contrario podría perder autoridad.

Lo que ha ido aumentando en las últimas décadas ha sido la interacción que el ser humano tiene con las máquinas y en concreto con la tecnología. Por medio de esto se permite que la educación ahora se establezca con la intervención de un nuevo modelo educativo y pretende que sea intercultural. Por lo que gracias a este enfoque, la educación se ha visto enriquecida por aspectos no sólo académicos y cognitivos sino psicopedagógico. La educación actual se basa en el aprendizaje constructivista por medio del cual el individuo va aprendiendo a su paso y con su propia capacidad los conocimientos recibidos, gracias a la interacción con su medio social y natural.

Esto se da por medio de la comunicación verbal los compañeros, padres de familia, los docentes que sirven de guía y que a su vez ayudan a que sea mas fácil la construcción de una estructura sólida del aprendizaje para después poderlo aplicar.

Ahora bien, el aprendizaje significativo se logra con base al enriquecimiento de los nuevos aprendizajes que se van integrando a los previamente aprendidos por el alumno. Y por medio de su creatividad, conocimiento, motivación y capacidad puede realizar sus propias construcciones. Construye e integra el conocimiento, mismo que lo irá organizando para su uso práctico en la vida social, familiar y posteriormente laboral. La globalización en la educación por la vía tecnológica ha sido de gran ayuda para que cada día estén mejor preparados los estudiantes y puedan desarrollar competencias idóneas que les sirvan para conseguir el éxito en todas las ramas de su vida. Es de suma importancia que los docentes debidamente calificados se vayan capacitando en competencias y a su vez a sus alumnos más guías que como aquéllos que sólo imparten la información ya procesada por sus propias experiencias. Es importante entender y atender las necesidades de los alumnos de una correcta comprensión de la información, de un

constante ejercicio de su capacidad creativa y que la ejerzan para poder solucionar las situaciones que se les vayan presentando, necesidad de recreación, libertad y por supuesto de identidad y esto sólo es posible con una correcta autovaloración positiva.

Una de las principales metas de todo docente en la educación inicial -que forma las bases para la educación de posgrado- son el que los alumnos desarrollen competencias y potencialidades para que sigan aprendiendo el resto de su vida y que puedan, con este aprendizaje, participar en su desarrollo personal y el de su contexto social respetando sus intereses, expectativas, necesidades socio-afectivas y emocionales. Y es por esto, la importancia de promover en el alumnado el conocimiento, comprensión de su medio natural así como fomentar actitudes de respeto y de empatía para favorecer así el trabajo en grupo que les llevará a la autorrealización tanto personal como en sociedad.

Rodríguez (2004) hace referencia a la teoría ausubeliana ya que en ésta se puntualiza el aprendizaje significativo que es el proceso por el cual el nuevo conocimiento se relaciona con la estructura cognitiva del alumno que aprende la información de forma no arbitraria y sustantiva. Aquí la presencia de ideas, conceptos o proposiciones claras y disponibles para la mente del alumno es lo que facilita el significado al contenido y su interacción. Para que esto sea posible, la autora comenta que se necesitan dar dos situaciones; la primera es que se tenga una actitud positiva y significativa por parte del alumno, buena predisposición; y la segunda es que la presentación de la información esté en un material con significado lógico y que se pueda relacionar con la estructura cognitiva del alumno, y que éste pueda anclar y se relacione con el nuevo material aprendido. Dicho aprendizaje se logra gracias a la enseñanza simbiótica entre el pensamiento, sentimiento y acción, por medio del intercambio que el

docente hace al alumno de la información sobre aprendizajes significativos, gracias a los mapas conceptuales creados por Novak (1988,1998).

Moreno (2007), comenta en su reporte que en México, durante las últimas tres décadas, se ha comenzado a trabajar bajo modelos que implementan la enseñanza de la educación superior a distancia. Pero durante su desarrollo, no ha contado con una política pública sólida así como programas de apoyo para su fortalecimiento. Esto ha generado una serie de limitaciones y problemáticas, que la han obligado a crecer al margen del modelo presencial. Gracias a estos diversos niveles de calidad, los programas a distancia van desde la reproducción de modelos tradicionales de enseñanza hasta aquellos que han sido diseñados de manera flexible para poder proporcionar espacios de aprendizaje independiente. Y es aquí, entre estos dos extremos, que se encuentra una gama amplia de desarrollos académicos a distancia con muy diversos niveles de calidad, sin que exista un programa adecuado que pueda evaluarlos y acreditarlos. Debido a la diversidad de modelos y de estrategias, la educación superior a distancia es percibida, por aquellas personas que quieren obtener un mayor grado de estudios, como una educación dispersa y desarticulada, lo cual dificulta su vinculación para el trabajo colaborativo entre los participantes. Además impide una adecuada interacción con el modelo presencial, y esto se da porque existe una falta de regulación en la normatividad nacional sobre educación.

Bach y Forés (2007), comentan que los problemas que se desarrollan en la docencia por medio de la red suceden durante el trabajo en línea. El docente necesita saber qué se espera de él y qué espera él del alumno, de tal forma que pueda llevar a cabo una adecuada guía de asesoramiento y apoyo dentro del entorno virtual. Sin embargo,

esto se ha quedado hasta ahí, ya que por tratarse de un entorno virtual, no se sabe cuáles son los sentimientos y emociones reales de los alumnos al entrar en contacto con el docente de manera virtual. Dado lo anterior, el docente puede llegar a experimentar una enorme frustración relacionada con el tiempo y la implicación que conlleva realizar acciones inadecuadas o inalcanzables; por lo tanto, es importante que el docente sepa en qué consiste el proceso de enseñanza-aprendizaje en el entorno virtual, así como las diferencias y las similitudes que tiene en relación a la educación presencial.

Por esto, si un académico no está adecuadamente formado podría caer en situaciones como: pretender estar siempre conectado al aula virtual; estar pendiente de si un alumno le necesita o no durante todo el día; realizar tareas que le pertenecen al alumno; o incurrir en dar clases magistrales en un aula virtual, ocupando tiempo valioso e importante. Así mismo, tanto la inexperiencia como la autosuficiencia pueden llevar a la confusión y a no realizar todas las tareas pendientes, a realizar más de las que le corresponden o incluso otras ajenas al currículo.

Otro problema, señalan los autores, tiene que ver con la comunicación en la red por medio de un texto escrito. Si el docente no cuenta con la capacidad y facilidad para poderse comunicar de una manera ágil y rápida, podría perder mucho tiempo y por lo tanto llegaría a complicar la comunicación. Es importante señalar el uso indebido que el alumno llega a hacer de mensajes virtuales, en donde emite opiniones, emociones o sentimientos, que utiliza como escape para sus frustraciones y desengaños tanto personales como laborales o simplemente desacuerdos con sus compañeros, con su profesor o con la misma institución educativa. También resulta fuente de frustración para

alumnos y docentes los problemas técnicos que se llegan a suscitar dentro del ambiente virtual y éstos pueden impedir que se realice la labor académica de manera correcta.

Valores en la práctica docente.

Fierro y Carbajal (2003) señalan que los valores docentes son de gran importancia y lo abordan desde dos perspectivas teóricas basándose en las aportaciones de Agnes Heller, partidaria de la corriente sociológica y Lawrence Kohlberg, de la Psicopedagógica. En la sociológica, la moral está integrada por todas las creencias que la sociedad estipula como valores a seguir por todos en general, éstos son llamados valores abstractos. Ahora bien, de lo anterior se derivan los valores concretos que son actitudes protocolarias que se espera de toda persona según su contexto socio-económico-cultural tales como: puntualidad, cortesía, pulcritud. Los valores anteriores son parte de una serie que el docente imparte en su práctica. Según Heller (1985) y Kohlberg (1992), el individuo pasa por etapas durante la construcción de su moralidad: la socialización que es la etapa en donde se pasan las normas basadas en los usos y costumbres de su entorno; la interiorización de dichas normas; y la tercera, llamada “hacia una moral autónoma” en la cual el individuo conjunta los valores de su cultura, escoge aquellos que le funcionan y los utiliza para tomar decisiones o para comportarse en sociedad. Ya en el aspecto docente, el profesor parte de lo antes dicho para constituir sus propias normas y moral, complementándola con normas o reglamentos que establece en el aula. Éstos son: responsabilidad del contenido de las asignaturas que imparte, así como de su conducta tanto dentro como fuera del grupo; respeto para sus alumnos como el establecimiento del mismo para con el docente; un correcto establecimiento de la autoridad para poder controlar el grupo y dar una clase de manera efectiva. Una parte interesante a considerar

son los valores afectivos del docente para con sus alumnos que se ven reflejadas como gestos de atención y consideración a las peticiones, necesidades, actitudes o situaciones problemáticas que se les presentan. Los autores también comentan que la educación a nivel mundial se ha ido desarrollando con tal velocidad que muchos de los países se han mantenido en constante evolución.

La Nueva educación en nuestros días

La nueva educación de este siglo es como lo señala el artículo 12° de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior celebrada por la UNESCO (1998) y dice que una de las características de la educación de nuestros tiempos es la influencia que la tecnología tiene en la forma de aprender del ser humano. Se ha vuelto herramienta indispensable para poder acceder al conocimiento de manera rápida y los progresos de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación continuarán modificando la manera de elaborar, adquirir y transmitir el conocimiento ya que brindan la posibilidad de renovar el contenido de los cursos, así como de los métodos pedagógicos para poder ampliar el acceso a la educación superior.

Lo anterior ha permitido que la humanidad esté en contacto con todo tipo de conocimiento de manera casi autónoma. Sin olvidar que la tecnología de la información no hace que los docentes dejen de ser indispensables, sólo se ve modificado su papel en donde el diálogo transforma la información en conocimiento y la comprensión pasa a ser fundamental.

Las instituciones de educación superior son un ejemplo del aprovechamiento y potencial que tienen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Basadas en la calidad, mantienen resultados elevados en la educación gracias al espíritu de

apertura, equidad y cooperación internacional. El uso de redes para formar relaciones humanas; la elaboración de material didáctico acorde al trabajo en línea; la creación de entornos pedagógicos que incluyen servicios educativos a distancia; hasta sistemas virtuales de enseñanza superior de gran calidad, favorecen el crecimiento profesional de los individuos que a su vez, ayuda al progreso económico y social de las naciones. Gracias al aprovechamiento de las tecnologías con fines educativos se logran mitigar las desigualdades entre los países y facilitar la determinación de objetivos gracias a la cooperación internacional. De acuerdo a lo anterior, en dicha conferencia en el artículo 12, se establecieron misiones y funciones de la educación superior que dicen:

“Como misión se tiene la de educar, formar y realizar investigaciones para el mejoramiento de la sociedad. Formar ciudadanos responsables... Promover, generar y difundir conocimientos por medio de la investigación constante que la misma comunidad lleve a cabo...”
(UNESCO, 1998).

La importancia de la educación en México radica en encontrar nuevas formas de expansión del conocimiento a toda la sociedad para poder cubrir las necesidades de quienes no pueden acceder fácilmente a ésta. Es aquí donde las universidades privadas han tenido que apoyarse de las Nuevas Tecnologías de Comunicación. El conocimiento se imparte fuera del aula tradicional y se estructura un aula virtual, en donde el alumno por medio de una computadora e *Internet* podrá tomar clases y seguir preparándose para un mejor futuro tanto personal como nacional.

Qué es la Educación basada en Competencias

Day (2006) resalta de manera importante que el hecho de ser competente es una de las partes fundamentales de la práctica docente; sin embargo, si en ésta práctica sólo se domina la tendencia a ser técnicos especializados en el aula cuyo único fin es el de implementar el currículo establecido, el resultado será que los conocimientos llegarán a quedar relegados solamente a un conjunto de competencias técnicas básicas.

Tobón (2007) señala, en sus escritos sobre la gestión de la calidad en relación a la educación por competencias, que comprende un proceso complejo dado que el enfoque por competencias aporta la resolución de retos que no fueron resueltos por la educación tradicional que hasta la fecha se ha estado impartiendo en los diferentes niveles educativos, como por ejemplo: la elaboración e implementación de currículos adecuados, estrategias exactas para desarrollar la integración entre la parte teórica y la práctica en la transmisión de los conocimientos para hacer que éstos sean asimilados tanto por los docentes como por los alumnos de una manera significativa y por último la formación integral de ser-hacer-conocer y convivir. Así mismo, es importante la promoción de nuevos retos como por ejemplo: las certificaciones parciales que facilitan su empleo, la interrelación entre todos los grados de la educación así como la educación continua, la elaboración y acción de escenarios múltiples que sirvan para un aprendizaje que pueda analizar y razonar el correcto establecimiento de la educación virtual.

Bolívar (2006) comenta que ser competente es tener la aptitud de llevar a la acción los recursos como los conocimientos, capacidades, entre otros para poder actuar eficazmente ante situaciones determinadas dando lugar al resultado deseado.

Todavía en la actualidad, existen instituciones y sistemas educativos dentro de la República Mexicana que no han terminado de integrar el enfoque por competencias en su currículo y por lo tanto, no trabajan por medio de éste. Es por esto, que para que la educación sea concebida como una práctica docente que integre todo tipo de conocimientos es necesario buscar en la medida de lo posible la apertura e innovación de los docentes respecto a la forma de transmitir y recibir los conocimientos para que éstos sean vistos desde otra perspectiva, desde una visión global y por medio de esta concepción es que se debe buscar la inspiración y orientación de las reformas educativas, tanto para la elaboración de los programas como para la definición de nuevas políticas de enseñanza.

Frade (2009) complementa que el ser competente es desplegar una serie de características que involucran emociones, pensamientos, conocimientos y actitudes. Así mismo reconoce que se necesita del conocimiento y de la habilidad de poder hacer de éste algo útil y efectivo, en donde lleve a la acción todas las habilidades aprendidas con las que cuenta, como por ejemplo: la toma de decisiones, de voluntad, de iniciativa, la elaboración de hipótesis y su comprobación, la creatividad para crear y responder a las situaciones que se le presenten día a día, así como tener la capacidad de elaborar diversos pensamientos analíticos, dialécticos, críticos, propositivos, autónomos, solidarios, entre muchos otros.

Resulta de gran utilidad saber que las competencias en el aula escolar se desarrollan mediante el acercamiento del docente a sus alumnos de forma creativa y proactiva para que estos puedan analizar la realidad que se les presenta y que puedan construir pasos que los lleven a la acción y esto sólo se logra por medio de la creación de

escenarios que propicien el aprendizaje de ejercicios y situaciones didácticas. Así mismo, se resalta que las competencias deben ser aprendidas y entendidas como acciones que se tienen que desarrollar en el momento con toda la intención de aplicarlas en la vida diaria. La autora comenta sobre el tema de las inteligencias múltiples de Gardner (1998) que los docentes competentes tienen la capacidad para educar de forma específica y diferente y que esto es gracias a las diferencias neuropsicológicas, evolutivas, históricas, simbólicas y procesuales con las que cada docente cuenta. Para que tanto el docente como el alumno puedan desarrollar las competencias que los lleven a un correcto manejo de las TIC y de la enseñanza tradicional y en consecuencia al éxito laboral, se requiere de la construcción de sus propias capacidades.

Qué es una competencia

Según la ley Orgánica de Educación o LOE (2006) el hablar del término competencias es hablar de competencia o de ser competente ante determinada situación, contar con habilidades y recursos para poder resolver los problemas que se van presentando en el transcurrir de la vida de todo ser humano. En esta investigación se hará referencia a las competencias docentes que sirven para poder transmitir los conocimientos de manera asertiva.

Para Pérez-Gómez (2007) las competencias básicas son definidas como las capacidades de realizar de forma integrada los conocimientos y rasgos de personalidad previamente aprendidos que permitirán al individuo solucionar sus problemas. Para que esto sea posible es necesario utilizar los conocimientos tanto teóricos como empíricos y personales para que de esta forma se pueda llevar a cabo una tarea en particular.

Se sabe que existen varias competencias que se utilizan dependiendo de las tareas a realizar según se pueden ver sus características en la Tabla 1.

Tabla 1.

Conferencia sobre competencias básicas, art 61. Fuente: Pérez-Gómez, 2007.

El Curriculum		
Retos de la sociedad del conocimiento	Desarrollo de la Democracia	Aprendizaje durante toda la vida
Competitividad económica y difusión del conocimiento	Ciudadanía responsable y cohesión social.	Que da a su vez oportunidades de movilidad de la persona para una mejor calidad de vida
Finalidad de la educación		
Es la de proporcionar a todos los individuos los conocimientos necesarios por medio de la educación continua para que puedan desarrollarse tanto personalmente como culturalmente para poderse expresar de manera adecuada y adquirir habilidades sociales, laborales para el resto de la vida.		

Dentro del documento de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (1997) que trata de “*La definición y selección de competencias clave*”, define a la competencia como la capacidad de responder a las demandas impuestas y poder llevarlas a cabo de manera adecuada. También señala que existen dos perspectivas: la primera que es la externa, es la habilidad para poder desarrollar una tarea; y la interna, que es la combinación de habilidades prácticas y cognitivas, el conocimiento, los valores éticos, las actitudes, la motivación, las emociones y experiencias así como componentes sociales y de comportamiento que se movilizan al mismo tiempo para realizar una tarea eficazmente. Dentro de las competencias existen las llamadas competencias profesionales que son: conocimientos, destrezas y actitudes necesarios para ejercer una actividad laboral, resolver problemas de manera autónoma y crítica y colaborar con los demás integrantes del entorno laboral.

El marco del Consejo europeo (2006) en relación a las competencias clave define a las competencias como la combinación de conocimientos, capacidades y actitudes que tienen que ver en el contexto en donde se desarrolla una tarea a resolver. Estas competencias son aquellas que los individuos utilizan para el logro de metas personales, aprender de forma permanente conocimientos que puedan utilizar tanto en su vida personal como en su desempeño laboral y a lo largo de la vida. Éstas a su vez tienen un carácter evolutivo que se va ampliando y modificando según se vaya requiriendo. Ahora bien, existen tres objetivos educativos. El primero son las llamadas herramientas básicas para el aprendizaje como: la lectura, la escritura, la correcta expresión oral, la elaboración de operaciones básicas de cálculo, la solución de problemas, el acceso a la información y la meta cognición y técnicas de aprendizaje para las técnicas de trabajo individual y de grupo; el segundo objetivo son los contenidos básicos de aprendizaje, los conocimientos teóricos y prácticos; y el tercer objetivo son los valores y actitudes como: la actitud de escuchar y dialogar, así como tener una atención continuada, la reflexión y la toma de decisiones de forma responsable así como la participación y actuación social que involucra la colaboración, empatía, solidaridad, autoestima, adaptación al cambio y la disposición al aprendizaje constante. Ahora bien, las competencias genéricas o transversales se clasifican en: competencias instrumentales que son las capacidades para adaptarse al entorno de manera tecnológica y lingüística; las habilidades cognitivas que sirven para poder entender, manipular tanto ideas como pensamientos y realizar un análisis y síntesis de los mismos; las capacidades metodológicas que son la correcta gestión del tiempo para poder organizar y planificar estrategias y tomar correctas decisiones para poder resolver problemas; las habilidades tecnológicas que sirven para

poder utilizar los recursos y realizar la búsqueda y gestión de la información; las habilidades lingüísticas tales como la comunicación oral y escrita para el aprendizaje de más idiomas; las competencias interpersonales que son necesarias para la correcta crítica y destrezas sociales; las habilidades individuales que sirven para poder expresar de manera correcta los sentimientos; las habilidades sociales que son útiles para el trabajo en equipo así como para la cooperación y el compromiso social; las competencias sistémicas que sirven para poder observar en conjunto las partes de un todo; las competencias cognitivas que sirven para poder emitir opiniones con base a información confiable y analizar los datos de manera crítica; las competencias metacognitivas como la autoreflexión y la autoevaluación; las competencias sociales que ayudan a un productivo trabajo colaborativo así como participar, dirigir, persuadir; las competencias emocionales que permiten tomar la iniciativa, tener independencia y motivación así como ser perseverantes, responsables, flexibles para un correcto desarrollo tanto personal como laboral. Los procesos de aprendizaje deben facilitar a los estudiantes la libre exploración y control de su itinerario de aprendizaje, incentivando el pensamiento reflexivo-crítico-creativo relacionando las experiencias previas con los nuevos aprendizajes, para de esta manera adquirir las competencias necesarias en función de los objetivos.

Zavala y Arnau (2007) también hacen referencia al término de competencia como algo que hoy en día es necesario implementar de manera fehaciente a la currícula escolar de cualquier nivel educativo. Ya que durante años se ha visto que no es suficiente con impartir los conocimientos de la manera como se ha hecho hasta ahora, con esto se refieren a que el conocimiento ha sido aprendido de memoria y esto ciertamente no ayuda a que el alumno interiorice y haga suya la información recibida, sino que sea un

conocimiento inútil en la mayoría de los casos y que no ayuda al alumno a poder desarrollar un carácter crítico ni analítico ante las situaciones o problemas que se le presentan.

Las competencias del docente presencial y del docente virtual o a distancia.

Marqués (2008) comenta en el Foro TICEMUR de fecha 2008 -donde se trataron temas relacionados a la escuela en el 2015 y las competencias TIC del docente-, sobre la importancia de la existencia de competencias deseables que los docentes deben desarrollar para dar un adecuado tratamiento de los datos del mundo digital que sirvan para utilizar la información que está en las redes; así como, para buscar, seleccionar, y valorar de manera reflexiva y crítica, recopilar, organizar y relacionar para poder procesar la información de manera inteligente. También la competencia de *aprender a aprender* de manera autónoma y responsable seleccionando textos con el objetivo de realizar una tarea completa y veraz, sólo es posible si se revisa la información con carácter crítico y analítico para poder escoger la información adecuada.

Frade (2009) por su parte comenta que las competencias docentes tienen una importancia mucho más compleja desde el punto de vista laboral por las capacidades cognitivas conductuales con las que se espera que todo facilitador de conocimientos cuente y estas competencias son según la autora: que sea el mejor según los criterios de desempeño que tenga cubrir, establecer con precisión los ámbitos de desempeño del trabajador docente, establecer indicadores entre el mejor docente y el promedio como referencias futuras, a partir del análisis previo del resultado de dichos indicadores desarrollar competencias del docente y establecerlas para los demás para sí poder formar una plantilla docente capacitada y competente.

Qué son las competencias emocionales en el ámbito docente.

De acuerdo a los estudios realizados por los autores Majó y Marqués, (2001) se puede decir que las competencias emocionales que necesita todo docente virtual serían: Actitud positiva hacia la tecnología y el uso que le puede dar a ésta en su cátedra y vida personal; conocimiento basto sobre su uso en el ámbito educativo así como en el área de su especialización; ser ágil en el uso de la tecnología y saber navegar por *Internet*, adquirir hábitos de planificación curricular integrando el uso de la tecnología en su cátedra como medio documental y didáctico; proponer actividades a los alumnos en las que usen la tecnología y sus herramientas y mantenerse a la vanguardia en el uso de las TIC y ser críticos en la correcta selección de éstas para sus clases. Los autores también señalan como competencia emocionales tener actitudes abiertas y críticas ante la sociedad actual y la predisposición para el aprendizaje y capacitación continua de la tecnología y de sus cambios para estar siempre a la vanguardia, estar abierto ante las posibilidades de integrar la tecnología en el aula virtual y presencial así como apoyarse en ésta, tener actitud crítica y prudente sobre el material que implementará en su cátedra, mismo que recomendará a sus alumnos para que éste sea de calidad y nunca nocivo o tóxico. Los autores hacen hincapié en que hay que tener en cuenta que todavía hoy en día existen docentes que ven con temor e indiferencia el uso de estos recursos, ya sea por tener poco o nulo conocimiento y manejo de la tecnología, por falta de formación que le genera temor, recelo, impotencia, ansiedad, por la influencia de estereotipos sociales. También suelen tener reticencias sobre sus efectos educativos debido a su poco conocimiento sobre las buenas prácticas educativas que generan ventajas al utilizar la tecnología. Asimismo se sabe que algunos profesores creen que deshumanizan, que no son útiles, que tienen

efectos negativos en la interrelación entre los estudiantes y que llegan incluso a dificultar el trabajo educativo. Puede ser que también tengan prejuicios laborales.

Qué es la educación virtual o a distancia.

Es aquella que permite a docentes y alumnos tomar asesorías o clases en diferentes aulas de distintos países ya que la configuración tecnológica así lo permite, los conocimientos pueden ser implementados con ayuda de herramientas de audio y video haciendo del proceso enseñanza-aprendizaje algo simultáneo e interactivo por lo tanto efectivo.

Gross (2000) detalla en la siguiente tabla la relación entre el *software*, teorías del aprendizaje y modelos de instrucción educativa como se puede ver a continuación en la Tabla siguiente.

Tabla 2.

El ordenador invisible. Fuente: Gross, B. 2000, p. 71.

Tipos de Programas	Teorías del Aprendizaje	Modelos de Instrucción Educativa
Enseñanza asistida por ordenador (primeros programas)	Conductismo	Aprendizaje basado en la enseñanza programada
Programas multimedia de enseñanza, simulaciones Hipertextos	Cognitivismo	Aprendizaje basado en el almacenamiento y la representación de la información
LOGO, micro mundos	Constructivismo	Aprendizaje basado en el descubrimiento
Programas de comunicación	Teorías sociales del aprendizaje	Aprendizaje colaborativo

Se ha visto que la educación virtual o a distancia alcanza una mayor cantidad de personas que por situaciones tanto económicas como de tiempo no les es posible acceder a un programa de estudios de manera presencial. Con base a lo anterior es que se han

estado creando diferentes recursos didácticos y programas educativos desde secundaria hasta posgrado para poder suplir las necesidades educativas de los países en este tiempo.

Rada (2006) comenta sobre la importancia del manejo de las TIC dentro de la enseñanza virtual a nivel superior y de posgrado y cómo es que los docentes deberán de estar no sólo capacitados en las materias que imparten, sino que también el hecho de tener los conocimientos suficientes en tecnologías de comunicación, *Internet*, plataformas virtuales, recursos pedagógicos así como tener una capacitación constante y permanente en los temas anteriormente citados. Es por esto, que de acuerdo a los autores, la educación virtual tiene grandes oportunidades para todos aquellos que quieran estudiar bajo este sistema.

Para profundizar en lo anterior, la UNESCO en su Conferencia Mundial, (1998) que trata sobre la educación superior, documento elaborado por Didier Oilo, señala que la enseñanza virtual o a distancia tiene una larga trayectoria de investigaciones continuas comenzando por la educación por correo a domicilio, los audiovisuales entre otras herramientas de información, hasta llegar al día de hoy donde la tecnología digital está revolucionando el concepto de la enseñanza-aprendizaje. Si bien la educación a distancia promete ser la mejor manera de estudiar a nivel global, este sistema sigue siendo objeto de numerosos debates entre los llamados "tradicionalistas" y los "especialistas", en donde las tecnologías digitales o TIC comienzan por aportar una forma diferente y amplia de ver al aprendizaje de diversos conocimientos como una verdadera revolución pedagógica en donde la manera en la que los docentes y alumnos se relacionan tiende a cambiar de manera radical. Partiendo desde la perspectiva que las clases a distancia son por medio de computadoras en donde en el mejor de los casos se cuenta con una cámara

de video y un micrófono para audio en donde se puede visualizar y escuchar al docente mientras éste da su clase. En otras modalidades solamente se cuenta con voz y en muchas otras sólo con texto por mensaje y éste normalmente resulta ser fuera de tiempo real. Dado lo anterior y argumentando a favor del cambio por una modalidad virtual en contraposición a una presencial, entre muchos factores, están el económico, el de accesibilidad a la institución educativa, al plan de estudios, al tiempo del estudiante, etc.

La UNESCO en su conferencia mundial, (1998) que trata “sobre la educación superior ” también señala que todavía hay que hacer frente a muchos desafíos que se suelen presentar en lo que a educación virtual se refiere, tales como: un correcto uso de las tecnologías por los involucrados, una constante y correcta evaluación de los alumnos y los docentes, lo delicado de la propiedad intelectual de la información, la formación y capacitación especial a los docentes para que utilicen de manera correcta estas herramientas tecnológicas. También en este documento se hace un especial hincapié a la terminología actual con la que se define este nuevo tipo de enseñanza, tales como: la universidad abierta que retoma el aspecto de colaboración y globalidad; la universidad en colaboración o cooperativa que se relaciona directamente con la participación activa entre docentes y alumnos; la formación asincrónica que se refiere a poder estudiar a su propio ritmo, sin restricciones de tiempo; la universidad global que antepone la visión geopolítica, la educación ayudada por ordenador (*Computer mediated education*); y la formación distribuida (*Distributive learning*) utilizadas por los especialistas de la tecnología; la universidad de *Internet* que es la tecnológica y comercial; y la universidad virtual que se caracteriza por el enfoque tecnológico avanzado *Internet*. Este enfoque pretende integrar el paradigma donde el espacio físico y la necesidad de sincronismo

desaparecen, el campus virtual es una variante del campus presencial. Es por lo anterior que el nuevo concepto de universidad virtual hoy en día es mayormente difundido por todos los medios y esto responde en parte por la creciente necesidad tanto de los alumnos que no pueden asistir a un plantel así como de las universidades tradicionales que necesitan ofrecer nuevos servicios. La universidad virtual se compone de lo siguiente: utilización de las TIC, uso de pedagogía adecuada que se adapta a las necesidades pedagógicas actuales que permite que exista un aprendizaje asincrónico, una nueva relación entre los participantes, una formación permanente, una visión colaboradora. La llamada universidad virtual se encuentra en la intersección de tres lugares que son: el de las posibilidades, el de las tecnologías y el de la pedagogía.

Qué es la Educación Virtual o a Distancia

Antecedentes de la educación virtual o a distancia.

García (1986) sostiene que el entorno virtual educativo fue creado por la falta de infraestructura adecuada y por la poca capacidad de la sociedad para obtener una educación de calidad, siendo la tecnología uno de los factores predominantes que ayudaron a que los individuos menos preparados de las sociedades pudieran acceder a estudios profesionales y cómo este modelo educativo se ha ido globalizando y especializando cada día más para poder ofrecer un aspecto diferente al tradicional en todo el mundo. El autor comenta que el educar a los individuos por medios tradicionales resulta poco efectivo ya que son demasiadas las demandas educativas y los gobiernos no han podido darse abasto para poder cumplir con las necesidades de la población, además el punto rojo en muchos países es la educación superior y de posgrado ya que por la falta de lugares, docentes, capacitación no ha tenido gran dedicación por parte de gobiernos de

estos países desarrollados, así que el entorno virtual se ha convertido en un medio barato, disponible, al alcance de casi todas las personas para poder obtener una educación avanzada y de calidad por lo que la educación a distancia vino a flexibilizar los rígidos sistemas educativos tradicionales, ya que la distancia y tiempo ya no es un problema, la tecnología posibilita mediante una adecuada metodología suplir la educación presencial, utilizando medios visuales, auditivos, sensoriales de todo tipo que enriquece y permite al estudiante aprender de forma activa y personalizada ya que mantiene una relación más estrecha con su docente ya sea cuando el estudio a distancia sea asincrónico o mucho mejor si es sincrónico y puede entablar comunicación directa por videoconferencia con éste, es decir, un salón virtual. Posteriormente la enseñanza multimedia a finales de los años sesenta con la radio y televisión hizo que se utilizaran con mayor confianza herramientas tales como audiocassetes, diapositivas, videocasetes, entre otras, así como el teléfono para poder acceder a una tutoría en caso de ser necesaria. Por ahí de los años ochenta la enseñanza telemática o la asistida por un computador llamada enseñanza multimedia incurrió en el uso cada vez más constante de la computadora y la enseñanza se convirtió en educación centrada en el alumno; hasta que posteriormente, en las décadas siguientes se han ido implementando otras herramientas de comunicación tales como: el correo electrónico, la videoconferencia en grupo de un país o ciudad u otro, la enseñanza por medio de una plataforma que permita tomar clase *on line* así como tomar videoconferencias por *Internet*. El autor señala que México fue uno de los primeros países en utilizar la enseñanza a distancia ya que en 1947 fue el *Instituto Federal de Capacitación de Magisterio* el que inicia un programa piloto para el docente activo, ya en 1968 fue creado el Centro de educación básica de adultos y en 1971 la Telesecundaria.

El Instituto Politécnico Nacional inició sus Sistema Abierto de Enseñanza o (SAE) en 1974 así como el Colegio de Bachilleres en 1976, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) también creó su sistema abierto (SUA) que ofrecía estudios con validez académica al igual que la universidad presencial. Ya para 1991 se establece la Comisión Interinstitucional e Interdisciplinaria de Educación Abierta y a Distancia o (CIIEAD) para coordinar dicho sistema.

La educación virtual o a distancia y su impacto en el docente.

Hepp (2000) comenta que desde el punto de vista del docente, éste tiene que comenzar a utilizar las TIC en la práctica de su cátedra y vencer la resistencia que muchos de ellos tienen al uso de la tecnología y es su capacitación con fines educativos la que ayudará a que la puedan aplicar al trabajo diario. También es necesario un cambio de actitud y apertura a la capacitación constante para vencer el temor a ser relevado por la tecnología, temor que constantemente suelen presentar los docentes.

El beneficio para docentes y alumnos el uso de las TIC en el siglo XXI.

Entre muchas de las ventajas que la educación tiene gracias al uso de las TIC está la de poder mejorar la recolección y el análisis de la información para así poder fortalecer los sistemas de gestión ya que esto ayudará a mejorar el acceso a la educación en comunidades remotas y desfavorecidas. También esto favorecerá el apoyo a la educación profesional y continua del docente. Para hacer esto posible es necesario establecer políticas, prioridades, objetivos, así como asignar recursos y supervisar el rendimiento de manera tanto cualitativa como cuantitativamente.

Para Majó y Marqués (2001) el uso de las tecnologías también tiene sus ventajas como la universalización de la comunicación con todo tipo de personas; el entorno

adecuado para un aprendizaje cooperativo, en este caso educativo que ayuda a la pronta resolución de problemas y realización de proyectos entre estudiantes y profesores y viceversa; desarrollar habilidades o competencias como son la lectura, escritura y expresión bajo este medio de aprendizaje; un punto de encuentro e interrelación entre docentes y alumnos de todo el mundo; la reflexión del docente sobre temas educativos de vanguardia; la globalización de la información para el conocimiento de otras lenguas y culturas; desarrollo de competencias tales como búsqueda, selección y organización de la información, entre muchas otras. También existen inconvenientes para el aprendizaje en línea o virtual como pueden ser: una visión parcial de la realidad, información falsa y obsoleta que es necesario verificar antes de tomarla por verdadera; posibilidad de acceder a contenidos nocivos para los niños y jóvenes; la falta de conocimiento de la lengua de determinada página y su contenido dificultando el entendimiento de la información; búsqueda con el mínimo esfuerzo y por ende el poco tiempo y trabajo que el alumno dedica a sus estudios; diálogos muy especializados; incumplimiento de las reglas para la comunicación virtual y adicción a juegos y páginas en los adolescentes que comienzan por buscar contenidos educativos; pérdida de tiempo ya que a veces se pierde por no encontrar lo que se busca; ansiedad por buscar información relacionada con un trabajo y que no se encuentre fácilmente; problemas técnicos con las computadoras, dispersión del estudiante al entretenerse con otros contenidos; aislamiento del individuo por sumergirse en el ámbito virtual; dependencia de los demás miembros del grupo para realizar sus propias tareas; cansancio visual y problemas físicos por pasar mucho tiempo en cierta postura.

Ventajas de la educación virtual o a distancia

Este modelo permite que los costos sean relativamente bajos, también se enriquecen las instituciones al poder implementar nuevas tecnologías en desarrollo para el avance educativo de la comunidad en general. Es posible que tanto docentes como administrativos como alumnos de cualquier edad puedan tomar cursos de capacitación, licenciaturas, cursos varios, diplomados y maestrías a distancia con la misma calidad que si lo hicieran de manera presencial. Para que esto sea posible es necesario contar con la infraestructura como: audio, monitores, pizarrones electrónicos, equipos multimedia, bocinas, micrófonos, líneas de teléfono para poder conectarse a la red, así como una conexión de línea que incluya fibra óptica, entre otros.

Características y necesidades de la educación virtual o a distancia.

No sólo es suficiente contar con una correcta estructura curricular de las asignaturas que se imparten por medio del modelo virtual basándose en las teorías de la pedagogía constructivista, para lograr que la educación en línea sea todo un éxito. También es necesario contar con ciertas herramientas dentro de los programas educativos virtuales que puedan ayudar a orientar y desarrollar el diseño de los cursos en línea, tan es así que los autores Vrasidas y McIsaac (2000) señalan tomar en cuenta las siguientes indicaciones para un correcto desempeño educativo a distancia: la justificación real de la creación de una modalidad virtual dentro del instituto; que la población estudiantil cuente con las competencias necesarias para poder aprender por medio de este modelo. Para esto es necesario que el alumno tenga dominio o familiarización con el manejo del computador así como experiencia para navegar en la red, para utilizar el correo electrónico, participar en un foro virtual, bajar y copiar archivos de la red, etc. También

son importantes los recursos con los que el instituto debe contar para poder llevar a cabo el proyecto de educación a distancia, recursos tales como: el cronograma de trabajo, las materias y los temas que las integran; los docentes capacitados para poder impartir adecuadamente una clase virtual; tener en cuenta que una clase virtual tiene un cupo máximo de alumnos; personal técnico que de soporte a la plataforma; la estructura del plan de estudios, las actividades de investigación y estudio que los alumnos llevarán a cabo dentro y fuera de la red; las exigencias de tiempo que cada clase y materia necesitarán; la manera en la que el docente recibirá retroalimentación constante por parte del alumno, ya que en este modelo es recomendable estar en constante comunicación con los alumnos por si existe algún problema y poderlo resolver a tiempo; así como, la revisión oportuna de las tareas y trabajos; la participación docente dentro de los foros y discusiones virtuales, la interacción social que se genere entre los alumnos que es en gran parte participación del docente para poder llevar a cabo la socialización de los miembros de su clase; y por último, la forma en la que los docentes evaluarán a los alumnos, si será por trabajos, proyectos, investigaciones, exámenes en red, foros, así como la programación de las tareas, las fechas de entrega de las tareas y los criterios que se estipulen para la evaluación del alumno.

Ahora bien, cualquier institución universitaria que quiera implementar la educación a distancia necesitará contar con una planeación estratégica y pedagógica a la vez, para que la creación de la plataforma sea un éxito. Para esto, Bautista, Borges y Forés (2006) nos refieren que es probable que los docentes sean parte de la creación de dicha plataforma o de la implementación o bien, que se tengan que capacitar en el manejo de la misma, para que sea posible una correcta utilización según las necesidades tanto

cognitivas, como emocionales que llegue a presentar el docente y según sea la materia que se pueda o no impartir de manera virtual como se hace de forma tradicional. En caso contrario, se tendrá que adaptar la materia para que pueda ser aplicada dentro de la plataforma virtual. Para poder darnos una idea de lo que los docentes del Instituto refieren respecto a lo anterior ver el Anexo 2 en donde se les pide que llenen una tabla con la información según la asignatura que vayan a dar en la plataforma virtual, para que así se tenga conocimiento de cuál será el modelo pedagógico necesario a implementar para que se adecúe de manera apropiada a las necesidades de los estudiantes y de los docentes.

En la siguiente figura se puede ver la manera en la que se estructuran los diferentes contextos de la planificación en la formación en línea.

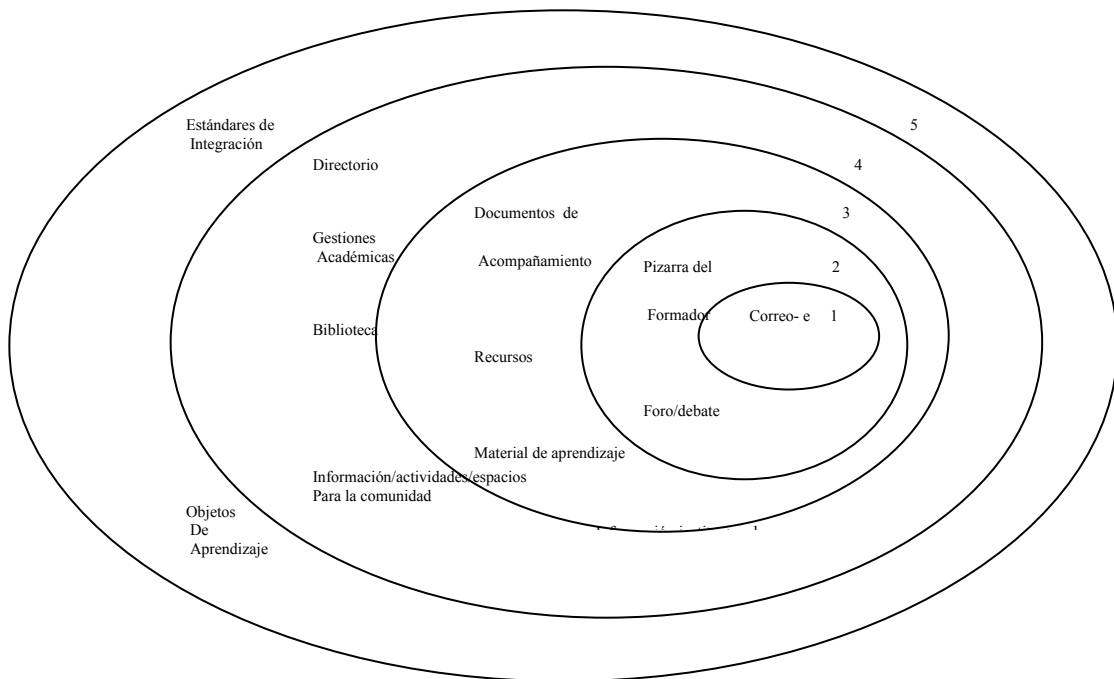


Figura 1.

Visión general de los entornos formativos en línea. Bautista. Fuente. Bautista, Borges y Forés ,2006. p.91.

Dentro de la comunidad virtual, se cree que para que cualquier persona pueda estudiar a distancia sólo es necesario desearlo; sin embargo, los autores Romero, Salinas y Mortera (2010) comentan que para que cualquier individuo estudie bajo este modelo de enseñanza-aprendizaje es necesario que los aspirantes se sitúen en los estilos de aprendizaje que presentan al estudiar bajo un curso virtual, los cuales son importantes que la institución los fomente; esto, con el propósito de fortalecer la calidad de la educación a distancia. Para comprender mejor lo anteriormente comentado, los autores hacen referencia a la teoría de (Kolb, 1984) que dice que para poder aprender, es necesario contar con cuatro capacidades básicas: la experiencia concreta o EC, la observación reflexiva o OR, la conceptualización abstracta o EA y la experimentación activa o EA, juntando estas surgen los cuatro estilos de aprendizajes propuestos por esta teoría. Así mismo, la teoría planteada por Kolb, denominada *Experimental Learning, el Learning Style Inventory (LSI)*, está basada en el aprendizaje que se centra en los cuatro siguientes tipos: divergente (concreto y reflexivo), asimilador (abstracto y reflexivo), convergente (abstracto y activo), acomodador (concreto y activo). Según esta teoría, los autores comentan que de acuerdo con Kolb (1984), son necesarias dos situaciones para que el aprendizaje se pueda llevar a cabo: la primera es la percepción del medio y la segunda es el procesamiento. Se supone que es el alumno virtual y presencial quien asume el papel activo del proceso de aprendizaje, a partir de las cuatro capacidades básicas anteriormente señaladas, mismas que se desarrollan en todo individuo, en mayor o menor medida, y permiten que se pueda aprender el conocimiento de una mejor manera en el ámbito virtual. Y los alumnos aprenden de manera individual según sus

preferencias y sus modos personales de percibir y procesar los conocimientos que les son impartidos.

Bautista, Borges y Forés (2006) explican que a pesar de que la formación educativa por medio de dispositivos tecnológicos o *e-learning* es y será más común entre la civilización actual, es necesario e imperante no subestimar la existencia de emociones y sentimientos tanto agradables como desagradables durante el uso de las TIC. Si bien, las frustraciones no sólo se llegan a presentar en el aula virtual sino también en el aula presencial, éstas pueden devenir en buena medida por el ambiente que se llegue a desarrollar dentro del entorno virtual. Para esto, la actitud correcta de un docente virtual es que su presencia y guía ayude al estudiante a implicarse y responsabilizarse de su propio aprendizaje; además de esto, es necesario que el profesor mitigue la sensación de frustración que se pueda suscitar por parte del alumno además de fomentar la socialización en el aula virtual entre los que integran la clase, docente-alumno, alumno-docente, alumno-alumno por medio de las siguientes acciones que influyen en la motivación o frustración de los estudiantes: que el docente hay sido estudiante virtual en alguna ocasión; la presencia del docente de manera frecuente en el aula virtual; su pronta respuesta a los alumnos, la claridad con que señala las deficiencias y da las indicaciones a seguir; la empatía que logra con los alumnos; y que la carga académica del estudiante no sea muy pesada ni muy ligera para que se pueda aprovechar la materia a distancia lo más posible. Lo anterior en relación a la responsabilidad docente en la enseñanza a distancia, ahora bien, en lo que se refiere a la institución educativa es muy importante que ésta se haga cargo de que el entorno virtual esté siempre accesible con un adecuado mantenimiento y con las menos fallas posibles. Para esto es necesario que la institución

cuenta con: ayuda técnica especializada, conocimiento previo de la formación preliminar del estudiante, conocimiento previo del docente y de la capacitación que ha tenido durante su práctica laboral; que las expectativas ofrecidas al estudiante sean congruentes a los recursos con los que la institución cuenta; y que el entorno virtual de aprendizaje esté bien desarrollado e implementado, tratando de que haya las menos fallas posibles. En relación a todo lo anteriormente dicho, es necesario comentar que un docente con experiencia presencial no posee los conocimientos ni la práctica docente ni mucho menos las destrezas y competencias que se necesitan para poder impartir la docencia en un entorno virtual. Para esto será conveniente que la institución facilite y proporcione a sus docentes capacitación constante tanto del sistema como la posibilidad de integrarlos como alumnos a un programa de formación virtual.

Para entender esto con mayor claridad Bielschowsky y Prata (2010) relatan que en su experiencia educativa virtual se han dado cuenta que mientras más se capacite a los docentes en el manejo de la plataforma y de las redes, mejor desempeño tiene y mayor seguridad personal; sin embargo, a pesar de que los profesores llegan a contar con capacitación constante que les permitirá alcanzar mayor grado de familiaridad con la cultura de las TIC, hay casos en los que al final de la capacitación llega a ocurrir un distanciamiento por parte de los docentes y de sus formadores, también con los docentes y sus alumnos ya que concluye una clase virtual, esta ruptura puede llegar a comprometer la eficacia del uso de las TIC en las aulas, y es común el escuchar comentarios de los docentes sobre la necesidad de obtener mayor capacitación por ende mayor contacto humano; así como, obtener mayor dominio de la tecnología y de las prácticas pedagógicas. Para esto es importante favorecer la posibilidad de que exista apoyo mutuo

y constante a través del espacio virtual entre los formadores, docentes y alumnos, para que de este modo también se puedan compartir experiencias, ideas, tener acceso de modo amplio y no de manera restringida a los tiempos preestablecidos por las materias o cursos. También resulta interesante y de gran importancia que se generen condiciones para que los docentes utilicen contenidos informativos digitales en sus clases haciendo el aula más interactiva. Para esto, será necesario que tengan libre acceso a la información de formato de objetos académicos diferentes como video o simuladores, videoconferencia y de programas completos multimedia de determinado tópico.

Evolución de la educación a distancia/virtual en México y su relación al modelo por competencias.

En México todavía es una realidad que los modelos educativos a distancia no están estructurados con el enfoque en competencias, Montenegro (2005), comenta que en Latinoamérica la educación abarca un problema por los antiguos modelos educativos que siguen siendo utilizados, ya que estos modelos tienen una tendencia tradicional, misma que se centra en la memorización del conocimiento del contenido curricular y que a su vez, separan la realidad porque estos contenidos se encuentran desperdigados en una gran cantidad de áreas y especialidades, dando como resultado la falta de integración de la información de un área determinada y evidenciando lo pobre de la educación.

Para que la educación llegue a ser integral y completa, es necesario que los alumnos sean educados con bases sólidas de información sobre situaciones reales y no teóricas y para esto es imprescindible comenzar por desarrollar una serie de habilidades, destrezas y conceptos abarcando diversas áreas y disciplinas.

Qué son las TIC o Tecnologías de Comunicación

Las TIC según Bustos (2006), son una nueva propuesta educativa basada en cuatro elementos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje en un entorno virtual, que utilizado de la forma correcta permite al alumno no presencial complementar su aprendizaje como si fuera a un aula presencial, potenciando por medio de este modelo educativo una mayor autodisciplina, responsabilidad en relación a si aprende o no los conocimientos recibidos y si realmente se compromete con su avance o no; así como, un marcado interés en la comunicación entre docentes y sus pares fomentando el aprendizaje colaborativo mediante el acceso a materiales de estudio sin barreras de ningún tipo, sin tiempo ni espacio ya que se trata de un planteamiento bimodal. Así mismo, la integración de las TIC y la promoción de espacios virtuales de enseñanza-aprendizaje complementan el modelo pedagógico en el que se ha ido planteando un cambio importante en relación a cómo es que el docente enseña y cómo es que el alumno recibe el conocimiento, es aquí donde el profesor deja de ser la única fuente de conocimiento para convertirse en facilitador del mismo, y el alumno a su vez abandona el papel pasivo que en la educación tradicional ha venido desempeñando para responsabilizarse de su propio conocimiento, en cuanto a calidad y cantidad. De igual forma, los materiales de estudio se tornan más interesantes por ser estos posibles de recopilar de distintas fuentes alrededor del mundo y de todas las áreas de estudio que existan, esto genera una amplitud en la rama del conocimiento por parte del alumno que sin restricciones de ningún tipo puede acceder a la información que requiera y así poder acrecentar su acervo cultural y aprovechar mejor su tiempo en caso de que tenga un trabajo de tiempo completo y no pueda ir a estudiar de modo presencial. Así mismo, hay que entender que no se contraponen la educación

tradicional a la virtual, ya que una posibilita la otra y si bien no son compatibles tampoco son excluyentes, sino que se pueden considerar como dos extremos de un mismo proceso de aprendizaje que permite diferentes grados de combinación posible. En resumen, la educación bimodal otorga ventajas ofrecidas por las TIC ya que supera las barreras de tiempo y espacio para evitar así las limitaciones del modo presencial; así, el alumno tiene acceso a los procesos educativos que requiera desde el territorio en el que se encuentre en cualquier momento, potenciando una propuesta educativa de calidad y oportunidad para todos aquellos que por tiempo no pueden acceder a una educación tradicional.

Las competencias docentes y las TIC

Lo que a continuación se muestra es una investigación detallada sobre los aspectos de lo que es el enfoque por competencias; también, se señalan diversos estudios encontrados que tratan el tema de cómo es que el docente realiza su labor académica bajo el modelo de educación a distancia, qué emociones presenta al momento de dar una clase, cuáles serían las competencias que todo docente debería de desarrollar para poder ser competente dentro del aula a distancia y así poder cumplir con el objetivo.

Belenguer (2008), habla de las competencias que desarrollan los docentes y alumnos que utilizan las TIC dentro de un aula virtual. Se esperaría que una de éstas fuera el aprendizaje colaborativo, la estructura de un aprendizaje basado en la autogestión, responsabilidad respecto al logro educativo en la transmisión de los conocimientos al alumno, entre otras muchas. Sin embargo, surgen preguntas como: ¿es posible formar comunidades de aprendizaje verdaderas dentro de las clases virtuales?, ¿el profesor puede evidenciar el aprendizaje del grupo cuando se interactúa dentro de un foro? Debemos de ver que existe el riesgo de dar por hecho las preguntas anteriores y que

ya no sean abordadas como problema ni objetos de estudio sino que pasan a ser planteamientos solamente.

Para entender mejor a las competencias emocionales o inteligencia emocional y cómo ésta ayuda al docente a distancia en el correcto uso de las TIC o Tecnologías de Información y Comunicación, es necesario saber cómo en la actualidad se trabaja en conjunto con estos conceptos y todo esto para poder desarrollar mayores herramientas y alcances en la educación superior. Para comprender mejor este fenómeno actual es necesario destacar lo siguiente: en lo que hoy es llamado educación a distancia o educación virtual se han estado implementando las TIC como avance de las propuestas educativas de las universidades de educación superior y de posgrado. La enseñanza por medio de este enfoque permite que el docente y el alumno de niveles avanzados vayan alcanzando una educación completa e integral en donde puedan ir juntando todas sus habilidades y destrezas, para que aquellas debilidades con las que cuentan las vayan fortaleciendo, de tal manera que cuando se les presente alguna situación por resolver cuenten con los medios necesarios para poder resolverla de manera exitosa.

Checchia (2009) agrega que las competencias del docente de educación superior y de posgrado han sido desarrolladas basándose en los debates que desde los años 90 se ha ido presentando sobre la necesidad de llevar a cabo transformaciones importantes tanto cuantitativas como cualitativas respecto a la educación superior, esto como respuesta a las nuevas demandas económicas, sociales y educativas que nuestra sociedad presenta en la actualidad. Gracias a la internacionalización de las economías, la globalización y diversificación de los sistemas productivos, ha sido necesario llamar la atención de las universidades y de sus docentes para que éstos puedan formar graduados

realmente preparados para llevar a la acción los conocimientos adquiridos durante su preparación académica y que éstos les sean realmente útiles para que puedan laborar en un entorno cambiante, donde las competencias profesionales se presentan como factores predominantes en la calidad de la formación.

Es importante señalar que de acuerdo a lo anterior y de acuerdo a los autores arriba señalados, se tiene que reconocer que la figura del profesor/docente universitario aunque ha cambiado sigue siendo la columna de la enseñanza de la información y que depende de su capacidad y competencia para ir evolucionando y aprendiendo estas nuevas tecnologías, su permanencia en el ámbito educativo y su disponibilidad para adquirir nuevos papeles y funciones que tendrá que desarrollar en los nuevos escenarios que se van presentando, ya que se ha visto la necesidad de implementar nuevos modelos académicos, con planes de estudio actualizados y a la vanguardia en lo que a Tecnologías de Comunicación se refiere; así mismo, se requiere que el docente someta las metodologías de enseñanza-aprendizaje a revisiones y modificaciones constantes.

En relación a lo anterior en la conferencia mundial sobre la educación superior en el siglo XXI (1998) se hace referencia a que el docente debe de poseer competencias educativas tales como: identificar y comprender las diferentes vías que existen para que los alumnos aprendan los conocimientos en cualquier modelo ya sea presencial o virtual; así como, contar con los conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el diagnóstico, evaluación y supervisión constante de las capacidades y competencias de los alumnos presenciales y virtuales para poder ayudarles en su aprendizaje. De igual forma, el docente necesita tener el compromiso y disciplina en su labor y a la vez, mantener los estándares profesionales estando al corriente por medio de capacitación constante sobre

los avances tecnológicos. Esto es, conocer las TIC dentro del área educativa abarcando tanto las fuentes documentales como la metodología de este tipo de enseñanza, ser sensible ante las necesidades del alumnado, dominar los nuevos avances del proceso enseñanza-aprendizaje que se manejan en los modelos presencial y a distancia tratando en lo posible de utilizar los mismos materiales. El trabajo del profesor es de suma importancia ya que abarca la función docente, la planificación curricular, la producción de materiales y procesos de evaluación tanto presenciales como virtuales; así como, la capacitación constante y su flexibilidad durante la transición de los programas de estudio basados en la enseñanza de un currículo centrado en la enseñanza-aprendizaje de las diferentes asignaturas que imparte.

Chan (2005) comenta que el modo constructivista del acercamiento al conocimiento realmente no encuentra resistencias al entorno digital, sino que dada la interacción virtual, ésta facilita lo secuencial del entorno, misma que es la dialoguicidad.

Oviedo (2009) señala que la formación docente debe de proveer diferentes dinámicas y actividades didácticas para poder incentivar a los alumnos de una manera creativa para que estos puedan responder dentro de un marco de acción ante lo que se les está proponiendo como proyecto o problema a resolver, el que el docente presente al alumno diferentes escenarios llenos de posibilidades de aprendizaje ayuda al alumno a abrir su espectro de visión para poder llegar a la meta propuesta, en este contexto se demanda una acción crítica en tiempo y espacio que aunado con la incorporación de las TIC como protagonistas en el aprendizaje dentro y fuera del aula, aumenta la posibilidad de un desarrollo integral en todos los ámbitos del alumno.

Para comprender mejor cómo es que es posible la enseñanza-aprendizaje por medio de esta nueva forma de educación, es necesario señalar primero que son las TIC o Tecnologías Informativas de Comunicación, mismas que hoy en día están a la vanguardia en educación a distancia, ya que permiten que cualquier estudiante de nivel superior y de posgrado pueda estudiar cualquier programa educativo en cualquier universidad del mundo que cuente con una plataforma virtual para llevar a cabo la enseñanza del programa académico escogido por el alumno.

Andrade (2008), comenta que las aportaciones del enfoque por competencias en el ámbito educativo de nuestro país en teoría han sido aplicadas desde el nivel básico, medio, medio superior, superior y de posgrado y se han creado y transformado los aspectos curriculares, de manera tal que gracias a este aprendizaje el egresado puede desempeñarse de manera competente en el ámbito laboral. También las competencias se han diversificado en la evaluación del aprendizaje y el desarrollo para el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación o TIC. Dando como resultado que el concepto de las competencias se vea de forma tan amplia cuyo objetivo no sea otro sino el de la formación integral del individuo gracias al aprendizaje de nuevos enfoques como el aprendizaje significativo en áreas como la cognoscitiva, psicomotora, afectiva, social, entre otras, mismas que ayudan a que este conjunto de capacidades sean desarrolladas para que el individuo adquiera una mayor responsabilidad para consigo mismo como para la sociedad en la que vive, haciendo de este individuo un ser competente y completo en múltiples acciones y espacios.

La orientación educativa que propone Repetto (1992) es una estrategia que pueda ser favorecida por la calidad educativa y la intervención por medio de programas tanto

presenciales como virtuales, esto es concebido como una actividad preventiva, evolutiva, educativa o remedial que siempre que esté teóricamente bien fundamentada, planificada de modo sistemático y aplicado por docentes especializados y que sepan trabajar en grupo, logren ciertas metas que respondan a las necesidades que hayan sido detectadas en un grupo de alumnos dentro de contextos educativos, comunitarios, familiares o empresariales.

Henao (2005) y Leflore (2000) señalan que las nuevas tecnologías tanto informativas como comunicacionales aunque ofrecen diversos medios que apoyan la enseñanza de los conocimientos algunas no están determinadas por modelos o procedimientos didácticos adecuados, es por esto, la importancia de crear ambientes virtuales que estén basados en distintas teorías de la psicología educativa y de la pedagogía como por ejemplo, el uso de la teoría constructivista del aprendizaje para orientar el diseño de materiales y actividades de enseñanza en un entorno virtual. Explicando el constructivismo como el diseño de actividades de enseñanza virtuales orientados a principios como: el papel activo del alumno en la construcción del significado, la importancia de la interacción social en el aprendizaje, la solución de problemas en contextos auténticos o reales. Una clase virtual puede incluir actividades que requieran que los alumnos comiencen a crear sus propios esquemas, mapas, redes u otros organizadores gráficos, de esta manera se responsabilizan de su propio aprendizaje y del entendimiento que obtienen en relación a una tarea en particular, generando así un modelo o estructura que refleja sus estructuras internas respecto al tema estudiado. Los autores señalan que el hecho de contar con los recursos tecnológicos disponibles no exime a los docentes de mantenerse adecuadamente capacitados en las teorías

constructivistas así como en el manejo de las diferentes maneras de impartir una clase tanto presencial como virtual así como de llevar a cabo una planeación didáctica cuidadosa, para lo cual pueden apoyarse de medios tales como: *chats*, correo electrónico, foros de discusión y videoconferencias. Una de las ventajas que se observan en la educación a distancia es que la red es un entorno en el cual el trabajo en grupo puede alcanzar mayor relevancia.

Qué es la inteligencia emocional.

Goleman (2000) hace referencia a la inteligencia emocional al conjunto de competencias o habilidades que tiene el ser humano para poderse automotivar y autoinsentivar pese a las decepciones vividas; así como, a autocontrolar los impulsos negativos con el fin de postergar la gratificación, también el poder autorregular el estado de ánimo, las actitudes y poder tener la receptividad óptima para aprender de la crítica de los demás sin que por ello afecte su autoestima o esperanza ante la vida.

La inteligencia emocional en el docente.

Vivas (2003) afirma la importancia de una adecuada formación emocional en el aspecto educativo del docente ya que ésta permite una buena interacción con el alumnado. Como bien menciona la autora, en la actualidad, el docente parece ser que tiene más preocupación de enseñar en lo intelectual que en lo moral y emocional, es por esto, que cada día aunado a la problemática tanto social como familiar que los alumnos presentan, el docente forma parte de esta trilogía que sólo alimenta la falta de estructura, límite y conciencia del alumno.

Bisquerra (2005) comenta que el objetivo de todo proceso educativo es el de potencializar el aspecto emocional a la vez que el intelectual para que por medio de

ambas competencias o capacidades se pueda llegar a desarrollar de manera integral la personalidad del alumnado. Para poder llevar a cabo este objetivo es necesario contar con una capacitación y fortalecimiento de las competencias emocionales del docente para que este a su vez pueda ayudar al aumento del bienestar del alumno.

Vivas, Gallego y González (2007) detallan cómo es que las emociones impactan la forma de entablar relaciones del individuo y que muchas de las respuestas que realizamos son porque las emociones guían nuestras decisiones desde un aspecto impulsivo del cerebro; esto es, que conforme vamos viviendo y sintiendo nuestra vida vamos reaccionando y son pocas las veces, si es que no estamos capacitados para lo contrario, que podemos racionalizar antes de actuar de manera impulsiva.

También señalan la importancia de que la educación emocional del docente y alumnado sea una constante que se encuentre presente durante toda la vida del individuo, y que se lleguen a implementar como asignaturas o programas obligatorios en toda institución educativa para que ayuden al alumno a desarrollar o en su caso a fortalecer el aspecto emocional y poder así evitar las reacciones negativas, producto de los impulsos básicos. Esto con el fin de terminar con la violencia, discriminación, depresiones y toda clase de problemas que se presentan durante la vida de todo ser humano, y que con esta capacitación constante se llegue a una mayor calidad de la sociedad en la que vivimos.

Competencias emocionales en el docente virtual.

Pérez, Reyes y Juandó (2001), manifiestan con mayor precisión lo que se ha venido tratando con anterioridad, el aspecto emocional y empático que pese a la educación a distancia y a la modernidad, sigue siendo un aspecto imprescindible en las relaciones humanas, es gracias a la socialización asertiva y empática que es posible que la

comunidad virtual pueda llegar a ser una comunidad humana a nivel mundial y no una forma de aprendizaje mecánico y de interacción fría y sin emoción alguna. Los autores invitan a que el docente reflexione a que con base a su necesidad analice sus acciones y reacciones desde el punto de vista emocional y afectivo y que por medio de éste intente comprender al mismo tiempo, cuáles son las condiciones emocionales de los compañeros docentes y de los alumnos con los que interactúa de forma continua, ya sea en la educación presencial como en la virtual, con el fin de conseguir a través de una profunda comprensión la realidad relacional, para así poder mejorar el clima de la comunidad académica de la que forma parte. Por lo mismo, todo lo anterior implica que el docente tenga el compromiso consigo mismo primero y luego con sus compañeros de trabajo y sus alumnos, para que se pueda dar de manera fluida el proceso de enseñanza-aprendizaje en los centros y aulas tanto presenciales como virtuales. Con esto también se procura el bienestar personal y la calidad de vida de los miembros que forman parte de esta comunidad y esto da como resultado el aprender a convivir y se puede dar gracias a la apertura y empatía que se va generando en el ambiente; así como, se va incrementando la aceptación de las diferencias y de las semejanzas, el respeto mutuo y la cordialidad a pesar de que la comunicación sólo se dé por medio escrito y éste por desgracia esté desprovisto de todo contacto o expresión humana. Todo esto se podrá dar si se establece y aplica un proceso de análisis y discusión conjunto entre docentes y alumnos del entorno para que así puedan comprender la realidad educativa actual y poder así gestionarla mejor, navegando a través de circunstancias emocionales, afectivas y relacionales y no sólo por medio de mensajes sin sentido ni profundidad emotiva

alguna. Finalmente es ir tomando consciencia a medida de que se va avanzando en la tarea del docente de una comunidad educativa a distancia.

La inteligencia emocional del docente y del alumno durante el uso de las TIC.

Extremera y Fernández-Berrocal (2004) hacen alusión a la inteligencia emocional que los alumnos llegan a mostrar durante su proceso de aprendizaje y es importante señalarlo ya que el estado emocional en el que se encuentra el alumnado determina la correcta asimilación de lo aprendido. Los autores citan los resultados de investigaciones realizadas a universitarios por los siguientes investigadores (Ciarrochi, Chan y Bajgar, 2001; Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2003a; Liao, Liao, Teoh y Liao, 2003; Trinidad y Johnson, 2002) quienes concluyeron que existen cuatro áreas en las que la falta de inteligencia emocional puede llegar a provocar o a facilitar problemas en el alumnado y estos son: un déficit de los niveles de bienestar en el aspecto psicológico, falta de una correcta relación entre sus pares, bajo rendimiento académico, la asociación de conductas destructivas y aparición de adicciones. Es por esto, que una adecuada inteligencia emocional da como resultado el tener las competencias o habilidades para percibir, comprender y manejar de forma asertiva las emociones propias que conllevan a un mayor bienestar y salud mental del alumnado.

El uso de las TIC en la evolución de la educación virtual o a distancia.

Se sabe que en las últimas décadas la educación a distancia ha tenido un gran avance y que ha proliferado en la mayoría de los países del mundo permitiendo que la información y conocimiento de éstos llegue a todos los lugares del mundo en donde se cuente con un computador y acceso a las redes.

El impacto de las TIC en el ámbito educativo.

Marques (2009) comenta que la alfabetización digital se ha dado gracias a las nuevas tecnologías y a que éstas fomentan la interacción y aprendizaje necesarios para todas las personas en ésta época. Estas tecnologías incluyen la fácil y rápida localización de la información en el tiempo y forma para diversos trabajos. Este nuevo recurso facilita que los alumnos se tornen en personas autónomas, críticas y responsables de la información que utilizan.

Las competencias que se desarrollan gracias al manejo de las TIC.

Marques (2008) reconoce 39 competencias, de las cuales señala como competencias básicas: al conocimiento del sistema informático; gestión básica del computador y de su estructura interna o *software*; amplio y correcto uso de un procesador de texto así como de hojas de cálculo y bases de datos; amplio conocimiento para navegar en *Internet*; así como, el uso del correo electrónico y de redes sociales, creación y tratamiento de imágenes digitales, elaboración de multimedia como páginas *web*, entre otros. Estas competencias ayudarán a toda persona a poder familiarizarse con el uso de las TIC así como a una correcta alfabetización digital que le permitirá aprender a distancia todo tipo de conocimiento que requiera para su preparación tanto académica como laboral. Después el autor menciona otras capacidades dentro de las 39 antes mencionadas que son: conocimiento de *hardware, software*, redes, uso de sistemas operativos sus usos y funciones, búsqueda, selección de la información a través de la red, comunicación colaborativa en redes con otras personas, entretenimiento y telegestiones monetarias o de sistemas de seguridad para la información.

Las limitaciones y funciones de las TIC en el uso dentro del ámbito académico y su impacto en los centros educativos.

Rodríguez (2009) resalta tres situaciones que son las que explican las barreras de las instituciones educativas para el uso de las Tecnologías de Información según (Aviram 2002) las cuales son: el escenario tecnócrata que hace alusión a que las innovaciones se van adoptando de manera lenta y pausada, comenzando con la alfabetización digital del alumnado en el currículo para que éste mejore en la productividad; así como, en el manejo de estas herramientas. El escenario reformista, donde se realizan prácticas docentes que abarcan nuevos métodos de enseñanza/aprendizaje constructivistas que contemplan el uso de las TIC como herramienta para el aprendizaje; así como, para la realización de actividades interdisciplinarias y colaborativas. Y el escenario holístico en donde las instituciones educativas reestructuran a fondo los elementos con los que cuentan para la práctica educativa.

Como indican Majó y Marqués (2001) las instituciones no sólo tienen que cambiar la forma en la que imparten sus clases sino que al mismo tiempo que se modernizan y aprenden a utilizar la tecnología están preparando a los alumnos a vivir en este entorno para poder funcionar de manera exitosa en él. Hay que tener en cuenta que la educación durante el paso del tiempo ha tenido muchos cambios, hay que reconocer que durante el tiempo en el que la tecnología ha evolucionado e integrado al aspecto educativo ésta ha tenido un gran impacto ya que el concepto de aula ya no es solamente dentro de cuatro paredes sino existe otra llamada *aula paralela*, que adopta las nuevas competencias tecnológicas mismas que sirven como medio de expresión para la creatividad del alumnado y de cualquier persona que esté interesada en enseñar y

aprender bajo esta vía. También es una excelente fuente de información así como un medio para procesarla sin olvidar que se ha convertido en una parte importante para establecer una conducta interactiva tanto social, laboral y personal, y no solamente como herramienta cognitiva sino para la capacitación, aprendizaje, gestión de los docentes y centros educativos. Esto también tiene que ver con ser competente en el área no sólo académica sino social recordando que el ser humano no es un ser que pueda vivir aislado en un computador en estos tiempos, sino que al utilizar éste medio de comunicación enriquezca su capacidad de resolución de problemas y ayuda social. Por otra parte, las capacidades y competencias adquiridas permiten una mejor forma de buscar, seleccionar, analizar la información recopilada, así como una correcta solución a los problemas tanto laborales como sociales que se vayan presentando. La mejor manera de romper y avanzar sobre la brecha educativa digital por la que actualmente estamos pasando es que las instituciones motiven e implementen cursos, conferencias, talleres de difusión informativa ya que éstos son la mejor manera de mantener capacitados e informados a los docentes.

Nuevas destrezas para la integración social a los medios tecnológicos del conocimiento

Autores como Rodríguez, Gómez y Mir (1989) comentan al hacer referencia sobre las competencias sociales en los docentes y la importancia de que éstos las adquieran y apliquen asertivamente dentro del contexto académico, estas competencias o habilidades sociales facilitan la interacción y contacto con el alumnado para que se puedan establecer relaciones interpersonales efectivas y apropiadas. Estas habilidades pueden ser aprendidas por observación, prueba y error e imitación, en su estudio concluyeron que si bien los alumnos entablan mejores relaciones con sus pares que con

sus profesores siendo la relación con estos últimos la que más se dificulta es por esto que refuerzan la importancia de la capacitación y adquisición de competencias sociales en los docentes que están frente a grupo.

Por otro lado y de acuerdo a lo anterior, Echeverría (2001) comenta que dado el auge tecnológico que se está viviendo, éste se ha convertido en un tercer entorno que impacta en la educación de la siguiente manera: es una educación que necesita nuevas destrezas tanto para la interacción social como para el aprendizaje de nuevos conocimientos; así como, para la búsqueda de conocimiento a través de medios tecnológicos diversos, en donde se utilizan medios tanto visuales como auditivos. También hace hincapié en que la nueva educación no es excusa para creer que la antigua forma de aprender ha quedado atrás, sino muy por el contrario, ambas formas de aprendizaje se fundan para enriquecer más al ser humano y poderlo hacer funcional en el contexto en el que vivimos en la actualidad.

El autor también habla sobre las funcionalidades en el uso de las TIC tales como: la alfabetización de los estudiantes así como de los docentes y las familias en general; el uso personal y autodidacta de la información que se encuentra disponible en la red; la gestión de documentos dentro y fuera de un centro educativo; la comunicación entre familiares que viven lejos y que no les es posible verse con frecuencia; la multiculturalidad y el compartir todo lo que una cultura engloba a otras personas de diferentes países por medio de la red entre otras. Para poder hacer que la difusión y aprendizaje bajo este medio sea posible es necesario poder contar con herramientas tales como un *software*, *Internet*, *plataformas de e-learning*, *hardware tales como pizarras digitales*, *computadores*, *proyectores entre otros*, dentro de la red y el uso de los

programas que faciliten la comunicación virtual. La forma ideal de integrar el uso de las Tecnologías de Comunicación en el centro educativo son las siguientes: primero, alfabetizar en el uso correcto de las TIC así como el uso de computadoras, navegadores, programas de edición de texto, entre otros. Segundo, aplicación de las TIC dentro del plan de estudio de cada materia según se pueda. Tercero, el uso de las TIC como instrumento para la cognición, interacción y participación en grupo. Cuarto, como instrumento para la gestión tanto administrativa como docente. Por lo anterior se puede decir que, resulta inevitable considerar los inconvenientes y limitaciones sobre todo del aspecto emocional que traen consigo, como por ejemplo: desánimo, tiempo, ineficacia y costo. Entre otras limitaciones se encuentran las exigencias de *hardware*, *software*, organización curricular no adaptada a este tipo de modelo educativo, demasiada información para poderla manejar o entender; así como, los avisos oportunos sobre los cambios tecnológicos o actualizaciones del sistema o plataforma educativa, los profesores capacitados y actualizados en las novedades que vayan saliendo así como los estudiantes que estén capacitados sobre los sistemas y usos de las plataformas y sobre la información adecuada del uso de la biblioteca en línea, entre otros.

Ahora bien, otro de los efectos secundarios que conlleva la falta del desarrollo de competencias sociales en primera instancia, Muñoz (2005) hace referencia a la prevención del estrés en el docente provocado por la creciente ola de violencia que afecta a la comunidad educativa desde hace un tiempo y esto ha afectado a los docentes que no cuentan con competencias emocionales para poder hacer frente a esta problemática que es manifestada por medio de situaciones conflictivas en la interacción social debido a la convivencia diaria entre los implicados –docente-alumno, alumno-alumno- detonando

hasta en problemas de tipo físicos y mentales tales como ansiedad, estrés, depresión, angustia impactando en la falta de motivación y fracaso escolar, por lo que el autor propone un modelo de prevención del estrés psicosocial por medio de la adquisición de competencias emocionales en la formación del docente por medio de un programa denominado P.E.C.E.R.A. (Programa Educativo de Conciencia Emocional, Regulación y Afrontamiento) para que así se pueda establecer una adecuada intervención en la educación emocional tanto del docente y que éste a su vez lo transmita al alumnado.

También hay otras opciones para adquirir competencias emocionales que Guanir (2005) señala, existen varias estrategias que los docentes pueden aprender y fomentar para enseñar, aprender, motivar y enriquecer su comportamiento por medio del cambio de emociones negativas a emociones positivas y establecimiento de valores para que se pueda establecer un vínculo positivo entre la triada docente-familia-alumno y que esto pueda eficientizar las relaciones personales que los miembros de la comunidad educativa establecen. Esto se propone lograr optimizando la educación comenzando por enseñar estrategias para poder convivir en diversos ambientes, motivacionales, emocionales que incluyen el crecimiento socioafectivo así como el crecimiento personal así como de comunicación e interacción para enriquecer a los implicados.

Dada la recurrente problemática y preocupación por parte de los involucrados en el proceso educativo, los autores Gil-Olarte, Brackett y Palomera (2006) comentan que se ha disparado la demanda de programas emocionales en el ámbito educativo para prevenir y corregir los problemas de convivencia que se suscitan día a día, es por esto, que los autores realizaron un estudio sobre la percepción de la inteligencia emocional del futuro docente y las posibles consecuencias que la falta de ésta ocasiona dentro de la comunidad

educativa, dando como resultado que las docentes muestran mayor desarrollo de la capacidad emocional que los docentes, también el resultado fue sobre la edad del docente en donde el docente joven está más en contacto con sus propias emociones y con las ajenas y el docente de mayor edad sabe manejarlas activando estrategias para solucionar problemas que el joven todavía no alcanza a realizar.

Sin embargo, además de la edad o condición del docente, Palomero (2009) puntualiza la importancia del buen manejo de competencias sociales y emocionales con las que el docente debe de contar para utilizarlas en su ambiente educativo ya que estas le permitirán establecer mejores relaciones dentro del aula y gracias a esto se logrará un verdadero y eficaz aprendizaje significativo por parte del estudiante al no estar en un ambiente agresivo mientras aprende. El autor propone en su estudio cinco actitudes relacionadas con las competencias sociales y emocionales del docente que sirven para una mejora práctica académica y personal que son: la disposición fenomenológica, la autonomía y responsabilidad, la independencia de criterio y la disposición a la cooperación y trabajo en grupo. Como resultado de su estudio aconseja que se lleven a cabo investigaciones sobre la eficacia y relevancia de propuestas y programas formativos a los docentes con el fin de aumentar el bienestar en las relaciones que los docentes entablan con sus compañeros y con sus alumnos en general.

Además de las competencias señaladas con anterioridad, es necesario capacitar al docente tanto presencial como a distancia en otro tipo de competencias además de las sociales y de las emocionales y éstas son según Echeverría (2001) las competencias digitales que están aumentando su uso cada día más.

Majó y Marqués (2001), comentan que las tecnologías de información o TIC se han convertido en un eje vital para toda acción docente ya que facilitan los procesos de aprendizaje por ser fuente de información, canal de comunicación entre docentes y alumnos y como recurso didáctico. El autor señala que existen tres fases las cuales son: la pre-activa que es la preparación docente para la intervención dentro del aula virtual, en la cual necesita planificar el temario de la materia que impartirá bajo este modelo, basándose en todas las herramientas virtuales con las que cuenta, compartir la información con otros colegas e investigar en otras instituciones para estar a la vanguardia en los conocimientos que impartirá a sus alumnos; en la fase activa, la intervención docente se impartirá vía on-line sobre alguna plataforma ya designada y preparada por la institución a la que pertenece el docente; y la fase post-activa en donde las TIC facilitan actividades para complementar el aprendizaje adquirido en la materia; así como, la recepción de trabajos y envío de comentarios, quejas y sugerencias de los alumnos y docente. Los autores también señalan que para lograr una capacitación verdadera en el entorno digital del profesorado es necesario promover una adecuada capacitación dentro de la Institución, ya que esto ayuda e incentiva el uso y la integración de las TIC en su práctica docente.

Características con las que el docente virtual o a distancia debe contar para una correcta impartición de la información.

Las competencias que el docente debe tener para dar una buena cátedra son: conocimiento basto de su materia y cómo enseñarla por medio de la tecnología; competencias pedagógicas y habilidades didácticas; conocimientos psicológicos, trabajo en equipo, disciplina, liderazgo, trabajo de grupo y actuar con eficiencia; conocimiento en

idiomas para poderse comunicar de manera ágil y rápida en el modelo digital, ser empático, creativo, un adecuado manejo de las TIC, lenguaje audiovisual, buenas prácticas didácticas, apertura a la multiculturalidad, tratamiento de la diversidad y ser inclusivo, asertivo dinámico con los grupos, capacidad de resolución de conflictos y adecuada inteligencia emocional.

La función del docente en la educación virtual o a distancia.

Tebar (2003) comenta que en contraposición al docente tradicional, el docente actual ha tenido que cambiar su forma de dar clases tanto en el modelo presencial como en el virtual ya que las necesidades educativas de los alumnos en la actualidad así lo demandan, es por esto que el papel de los docentes no es ya el de solamente enseñar sino ayudar a que los alumnos adopten la filosofía de *aprender a aprender* de manera autónoma y promover su desarrollo cognitivo mediante actividades académicas que resulten ser críticas y aplicativas para poder así aprovechar al máximo la información disponible y la tecnología con la que se cuenta; sin embargo, es importante que el alumno tenga en cuenta ciertas características que le ayudarán con su formación, tales como procesamiento activo e interdisciplinario para que pueda construir su propio conocimiento y evitar así seguir aprendiendo de forma pasiva por medio de la memorización del conocimiento. Para que el docente se convierta en mediador es necesario que trabaje en colaboración con otros colegas, que tenga una actitud investigadora en las aulas, compartiendo información e investigaciones realizadas; así como, observar y reflexionar sobre su propia cátedra para buscar mejoras acordes con las circunstancias. El autor también señala que el docente mediador es un experto que domina los contenidos, planifica y que a la vez es flexible, que se establece sus metas con

perseverancia, estudio, metacognición, autoestima siendo el principal objetivo enriquecer sus habilidades para poder acompañar a sus alumnos en su aprendizaje; también regula, favorece y evalúa los progresos, fomenta la búsqueda de conocimiento y la novedad, la curiosidad, originalidad y el pensamiento convergente, impulsa a que sus alumnos se planteen y logren alcanzar sus metas, enseña qué hacer y cómo hacerlo compartiendo con sus alumnos desde discusiones reflexivas y atiende a las diferencias tanto individuales como de grupo desarrollando actitudes positivas y empáticas entre los alumnos.

Qué es la educación global.

La educación Global según la declaración de Educación Global de Maastricht del año 2002 publicada por el Consejo europeo (2008) afirma que es la que influye en la apertura de la percepción del individuo ante una realidad actual, que es la globalización e invita y fomenta un trabajo continuo para que en el mundo haya mayor justicia, equidad y derechos humanos para todos. Así como también establece que la educación ayuda a la paz a la prevención de conflictos. Parte de los objetivos de una educación global es el de educar a ciudadanos comprometidos con la justicia social y desarrollo sustentable. Algunas de las competencias que se adquieren gracias a la educación global son: comprender la realidad por más compleja que sea, los procesos actuales y poder desarrollar y aplicar valores, conocimientos y habilidades que le permitan hacer frente a los desafíos, evitar lo más posible la violencia y conflictos desde el ámbito personal hasta el nacional, poder establecer una sociedad menos violenta, estimular y motivar a los alumnos y docentes a innovar y colaborar entre sí para un fin común.

Características de la educación global.

Es gracias a la educación global que es posible cambiar de la estructura educativa tradicional a una estructura innovadora. También el conocimiento sobre el proceso de globalización y desarrollo de la sociedad mundial, de su historia y filosofía, cambio de perspectivas o enfoque multiperspectivo que ayuda a ver soluciones desde puntos de vista diferentes; otra característica, es el poder reconocer estereotipos y prejuicios negativos para actuar de forma activa y propositiva, adquirir competencias interculturales en comunicación para el enriquecimiento social, el fomentar trabajo y cooperación entre los individuos así como el diálogo, la empatía, entre otras.

Impacto en la educación global en la adquisición de competencias.

La educación Global según la declaración de Educación Global de Maastricht del año 2002 publicada por el Consejo europeo (2008) también señala que es una educación integral porque abarca el desarrollo de autoestima, autoconfianza, auto respeto y respeto por los demás, una alta responsabilidad social que se manifiesta en el desarrollo de la solidaridad y preocupación por el otro así como la responsabilidad por el medio ambiente, fomenta también una apertura mental así como una actitud visionaria, pertenencia proactiva y participativa a la comunidad.

Metodología para establecer una correcta educación global.

También la declaración de educación global de Maastricht (2002) establece que para poder llevar una correcta metodología que pueda asegurar el éxito en la nueva educación de esta época, se basa en problemas que alientan a formular y responder preguntas para la reflexión sobre temas que no tienen respuestas absolutas y la metodología basada en el diálogo ayuda al desarrollo de los pensamientos, reflexiones y

propuestas aunque éstas sean opuestas o diferentes; así como, a desarrollar las habilidades de comunicación y de una escucha activa para que sea fácil la comprensión de diferentes temas y puntos de vista. En la siguiente tabla se pueden observar los métodos diferentes de lo que la educación global debe de ser, esto se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Pautas para una educación global: conceptos y metodología sobre Educación Global para Educadores y Responsables de políticas en materia educativa. Fuente: Centro Norte-Sur del Consejo de Europa-Lisboa, 2008.

Los métodos de educación global deben ser	Métodos de educación global
Interesantes.	Se basan en buenos recursos.
Atractivos,	Son coherentes con los contenidos de la
Motivadores.	Educación Global.
Desafiantes.	No enseñan sino educan.
Participativos.	Despiertan conciencia.
Colaborativos.	Promueven el diálogo.
Realistas/optimistas.	Dan sentido de pertenencia.
Atractivos.	Activan la responsabilidad de todos.
Reflexivos.	Involucran a los participantes.
Dirigidos a personas diferentes.	Respetan al estudiante.
Diversos variados.	Se basan en valores humanos.
Centrados en el estudiante.	Desarrollan el pensamiento crítico.
Creativos.	Relacionan lo local con lo global.
Interactivos.	Estimulan acciones.
Democráticos.	Relacionan contenido con práctica.
Dinámicos.	Se basan en micro/macro perspectiva.
	Promueven los valores humanos.

Capítulo III

Método de Investigación

La investigación será realizada por medio del enfoque cualitativo ya que los datos se obtienen de la realidad observada; de los docentes que imparten cátedra a distancia que el Instituto ofrece a nivel maestría. La recolección de dichos datos será efectuada en el momento en el que se llevan a cabo las clases en línea.

Enfoque de la investigación

Retomando lo que Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan sobre el enfoque cualitativo y cómo en éste los datos recabados no pueden ser medidos de manera numérica tal como se realiza en el enfoque cuantitativo ya que estos datos son recabados por medio de la observación de los hechos tendiendo a ser un procedimiento mucho más flexible y que al mismo tiempo profundiza el conocimiento de un fenómeno en su contexto particular.

Esta investigación será realizada bajo el método cualitativo por las ventajas que presenta ya que los datos serán recabados mediante la observación directa de la conducta los docentes virtuales mientras imparten cátedra. Tomando como herramientas la entrevista, la observación de campo y el análisis de los datos recopilados. Para poder recopilar la información se aplicarán las herramientas a los docentes virtuales de la Institución.

La forma que la plataforma virtual/Global trabaja es mediante la impartición de clases que comienza por la conexión simultánea a una hora fija –docente y alumno- de modo tal que el docente puede pasar en la pantalla la información de la asignatura y el alumno va viendo en su pantalla los temas que se van a trabajar en ese momento mientras

que va escuchando la voz de su docente explicando los mismos. También se cuenta con recursos de información dentro de una base de datos que cada profesor crea dentro de su asignatura para que el alumno tenga acceso a éstos para reforzar el tema visto en clase en el momento en que lo requiera.

Diseño de la Investigación

Las herramientas para la recopilación de los datos serán la observación directa, dos entrevistas -la primera con el objetivo de conocer la percepción emocional que el docente tiene al trabajar bajo el modelo a distancia y la segunda entrevista tiene como objetivo el conocer de manera profunda la experiencia académica virtual, las problemáticas que se llegan a presentar durante el tiempo en línea así como las emociones y actitudes tanto positivas como negativas que los docentes presentan y cómo éstas son percibidas por sus alumnos- y el análisis de los datos. Las herramientas anteriormente descritas serán aplicadas por la investigadora.

La observación directa se llevará a cabo para conocer la metodología, fenomenología, actitudes y acciones que presentan los docentes durante el transcurso de la impartición de la materia ya que para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), la observación cualitativa no es sólo contemplar sino que implica una inmersión total en el ambiente manteniendo un papel activo así como una actitud reflexiva permanente sobre lo que se está observando, manteniendo a atención en los detalles, sucesos, eventos e interacciones.

Se efectuará una primera entrevista guiada para conocer a los docentes virtuales en la percepción que estos tienen de la educación a distancia y la segunda para conocer cuales son los sentimientos y actitudes que presentan durante su clase. Estas serán

efectuadas a cada uno de los docentes por la investigadora de manera directa. La importancia de realizar entrevistas en el enfoque cualitativo es según Varguillas y Ribot de Flores (2007) es un medio para conocer ideas, creencias, rituales, de personas o sociedades y su cultura, ya que esta consiste en recopilar información sobre un determinado tema en donde se percibe actitudes o preferencias así se puede explicar desde la visión del entrevistado.

Ésta investigación será de corte descriptivo por ser más flexible ya que de acuerdo a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) la intención de estos estudios es la de proporcionar una visión de un grupo social, un evento, contexto o fenómeno; describirla, ya que el objetivo de este estudio es el de conocer las competencias emocionales empleadas o no en los docentes virtuales durante la impartición de sus clases a distancia de acuerdo a sus vivencias y por medio de sus propias palabras, habladas o escritas, y a través de la observación de su conducta de manera directa.

A continuación, se describirá el contexto en donde se llevará a cabo la investigación así como los participantes seleccionados y los instrumentos diseñados para recopilar la información.

Contexto

El presente estudio se realizará con una muestra de casos-tipo con 15 de los 18 docentes virtuales de las asignaturas que componen la maestría en Ingeniería en Imagen Pública durante el trimestre Septiembre-Diciembre de 2011, quienes imparten clase a los grupos de 1° a 5° trimestre. No se aplicarán los instrumentos a 3 de los profesores que imparten las asignaturas de 6° trimestre porque todavía la Institución no los contrata.

Este tipo de muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es utilizada en los estudios cualitativos que son exploratorios donde el objetivo sea la calidad de la información y no la cantidad ni la estandarización.

Los docentes virtuales impartirán sus clases en diferentes lugares de la ciudad de México, en el interior de la República o fuera del país, según sea su ubicación geográfica en el momento en el que tengan que impartir su clase, algunos de ellos se conectarán a la plataforma para impartir clase desde su casa, oficina o en la Institución, aunque el lugar puede variar según las actividades que tenga cada docente.

El procedimiento mediante el cual se llevan a cabo las clases virtuales de maestría es el siguiente: el docente procede a conectarse en tiempo a la asignatura y verifica la asistencia de los alumnos inscritos a la materia; una vez que toma lista procede a comenzar su primera clase dando el temario de la materia y una breve presentación de su currículo; posteriormente, se van presentando cada uno de los alumnos virtuales y se aclaran dudas tanto técnicas como académicas del curso, éstas pueden ir desde falta de audio en las diademas hasta que los archivos subidos en la pantalla no los puedan ver o que se desconecten por causas externas y no puedan volverse a conectar –en este caso cuentan con un teléfono fijo para asistencia técnica o cualquier otra situación que dificulte la interacción entre el docente y sus alumnos.

Las instrucciones varían según la asignatura y el método de enseñanza que aplique cada docente virtual para impartir su materia; sin embargo, el procedimiento no varía e incluso se les manda antes de iniciar la primera clase global (La Institución decidió por

concepto de mercadotecnia y publicidad llamar así al modelo virtual) se les envía a docentes y alumnos un manual breve de cómo entrar a la plataforma (Apéndice D).

Las herramientas tecnológicas que algunos de los docentes utilizan en sus clases –además de la plataforma en la que se trabaja en modo sincrónico- suelen ser las siguientes: *twitter, facebook, moodle, youtube, google docs, internet, buscadores, skype*. Estas herramientas facilitan según la metodología empleada por cada docente el poder interactuar con sus alumnos y que éstos puedan acceder a la información en el momento en el que el docente está pasando una presentación en *power point*.

Asimismo, los alumnos mandan su información por los medios antes mencionados y son retroalimentados y calificados según sea el caso al mismo tiempo por éstos mismos o por correo electrónico.

Participantes

Las clases virtuales de los primeros 5 trimestres de la maestría en Ingeniería en Imagen Pública.

Para llevar a cabo el estudio se seleccionaron a 15 docentes de los 18 docentes de maestría que impartirán las asignaturas del 1° al 5° semestre, en la siguiente tabla se detallan las asignaturas, grado y profesión de cada uno de los participantes, de acuerdo a la tabla 4:

Tabla 4.

Listado de las asignaturas de la Maestría en Ingeniería en Imagen Pública RVOE 2024126. Fuente: Colegio de Consultores en Imagen Pública(2004)

Nombre	Asignatura	Grado	Profesión y último grado de estudios
Sujeto 1	Ingeniería en Imagen Pública	1°	Administrador de Empresas, dueño del Instituto en donde se llevará a cabo la investigación así como docente presencial y virtual.
Sujeto 2	Imagen Interna	1°	Psicoanalista independiente, doctorado en Investigación Psicoanalítica Teoría de Género. Docente presencial y virtual del Instituto.
Sujeto 3	Auditoría de la Imagen	1°	Doctor en Psicología por la UNAM, docente presencial y virtual en la UNAM a nivel licenciatura y posgrado, docente virtual en el Instituto.
Sujeto 4	Psicología de la imagen	2°	Licenciado en Comunicación y maestría en Imagen Pública, docente presencial y virtual del Instituto.
sujeto 5	Dramatización de la Realidad	2°	Licenciado en Comunicación con maestría en Educación con especialidad en Cognición por el ITESM. Docente tanto presencial como virtual.
Sujeto 6	Mercadotecnia de la Imagen	2°	Licenciado en Comunicación con maestría en Ingeniería en Imagen Pública y Director Global del Instituto, así como docente tanto presencial como virtual.
Sujeto 7	Imagen Verbal	3°	Lic. En Mercadotecnia y maestría en Imagen Pública, imparte diplomados y cursos en el Instituto y es docente presencial y virtual de Licenciatura y Maestría.
Sujeto 8	Imagen Visual	3°	Diseñador Gráfico, maestría en Mercadotecnia, Especialidad en TIC, docente presencial y virtual de licenciatura y maestría del Instituto.
Sujeto 9	Comunicación No Verbal	3°	Licenciado en Comunicación con Especialidad en Medios Electrónicos y Publicidad. Director de Operaciones del Instituto, así como docente tanto presencial como virtual.
Sujeto 10	Imagen Física	4°	Licenciado en Comunicación, maestría en Imagen Pública, imparte diplomados y es docente virtual y presencial de licenciatura y maestría del Instituto.
Sujeto 11	Imagen Audiovisual	4°	Licenciado en Administración, maestría en Imagen Pública docente virtual de maestría del Instituto.
Sujeto 12	Imagen Ambiental	4°	Licenciado en Mercadotecnia, maestría en Imagen Pública, docente virtual y presencial de licenciatura y maestría del Instituto.
Sujeto 13	Imagen Institucional	5°	Licenciado en Ciencias Políticas, MBA y docente diplomados y virtual de la maestría en el Instituto.
Sujeto 14	Relaciones Públicas	5°	Licenciado en Administración, maestría en Mercadotecnia, docente virtual del Instituto.
Sujeto 15	Imagen Profesional	5°	Licenciado en Comunicación, maestría en Imagen Pública, docente virtual y presencial de licenciatura y maestría del Instituto.
Sujeto 16	Imagen Política	6°	Sin tutor asignado
Sujeto 17	Persuasión y Opinión Pública	6°	Sin tutor asignado
Sujeto 18	Ética Aplicada a la Imagen	6°	Sin tutor asignado

Instrumentos

Los instrumentos diseñados—bitácora de observación, primera entrevista y segunda entrevista- serán aplicados a los participantes de este estudio con la finalidad de conocer las emociones y actitudes tanto positivas como negativas que experimentan al momento de impartir su clase virtual bajo el modelo que la Institución denomina *plataforma globaly* por medio del análisis de los datos que se recopilen se podrán conocer cuáles podrían ser estas emociones y actitudes y la manera en la que impactan en el docente virtual.

Dentro de los instrumentos diseñados para la recolección de datos que se utilizarán en este el estudio se encuentran:

Bitácora de Observación

La observación directa en un tiempo y momento únicos. Ésta permitirá conocer las emociones y metodología que el docente aplica al momento de dar la clase. Como lo comentan los autores Rodríguez, Lorenzo y Herrera (2005), que la investigación cualitativa puede ser realizada no sólo por medio de preguntas a las personas sobre un hecho o situación a estudiar sino que también la observación resulta ser un medio adecuado para recabar información importante para el estudio.

Se llevará a cabo una bitácora de observación para organizarlos de manera eficiente, revisando los resultados y conclusiones que se vayan arrojando. (Apéndice A)

Primera entrevista

Se diseñó una primera entrevista que permitirá conocer la percepción emocional que los docentes experimentan y las opiniones que éstos manifiestan sobre la enseñanza-aprendizaje a distancia. (Apéndice B)

Segunda entrevista

Como instrumento adicional a la primera entrevista se diseñó una segunda entrevista con el objetivo de conocer de manera más amplia las emociones y actitudes así como las características y uso de las TIC que los docentes virtuales experimentan en su práctica académica. (Apéndice C)

De acuerdo con Villamil (2003) la entrevista es una herramienta que al aplicarla es posible comprender de forma sistemática el problema de manera directa a través de la información por los sujetos estudiados y es el entrevistador la persona que realiza la entrevista directamente para obtener datos sobre una situación en específico, para llevarla a cabo se necesitan por lo menos dos personas y la posibilidad de interacción verbal.

Esta herramienta permite además de conocer diferentes factores como los anteriormente mencionados también otros como la preparación académica, la opinión sobre su labor docente, sus expectativas sobre la plataforma global que manejan actualmente y estrategias que utilizan para la interrelación con sus alumnos y cómo los perciben. Es importante señalar que para este estudio en particular la entrevista cuenta con otro factor que permitirá culminar la investigación: la recopilación de información sobre los aspectos psicológicos o de cualquier índole para investigaciones posteriores de

temas que puedan surgir ya que permite explorar en la medida en que el investigador lo considere pertinente y útil para su propósito.

La viabilidad en la aplicación de cada uno de los tres instrumentos diseñados para el presente estudio permitirá conocer e identificar el contexto *global* en el que se desenvuelven los docentes participantes y poder así verificar si son aptos o no para aplicarse a este tipo de investigaciones.

Se observará a los docentes durante la impartición de su clase virtual mientras ésta sucede para así poder tomar apuntes del campo y recabar la suficiente información relacionada a las emociones que presentan los docentes durante la interacción de éstos con los alumnos en clase. La plataforma utilizada fue creada durante el año 2010 especialmente para la Institución por una empresa dedicada a la creación e implementación de programas especiales para todo tipo de compañías. La capacitación de los docentes y personal del Instituto se realiza por una especialista en enseñanza de herramientas TIC quien sirve de apoyo técnico en la Institución.

Procedimiento

El procedimiento inició solicitando autorización por escrito al la Institución y se dio aviso por vía mensaje electrónico a los docentes virtuales que serían entrevistados para la presente investigación.

Para llevar a cabo el estudio se realizó la inmersión total de la investigadora en el sistema mediante el manual del usuario creado específicamente para la capacitación y uso correcto de la plataforma, esto con el fin de conocer los factores que componen la

enseñanza virtual que la Institución maneja, los cuales son: Los docentes virtuales, la *plataforma global* y sus características y cómo es que se utiliza. (Apéndice D)

El estudio se realizó en cuatro etapas durante el trimestre septiembre-diciembre del 2011. La primera etapa fue la presentación de la investigadora ante el personal docente y la inmersión en el campo de estudio para conocerlo y detallar el contexto en el que se llevan a cabo las clases. La segunda etapa se integró por medio de la capacitación del docente en la plataforma y su manejo durante las clases. La tercera etapa fue observar a los profesores impartir su clase virtual y observar las TIC y competencias tanto emocionales como tecnológicas que presenta. Por último, la cuarta etapa fue tomar una clase completa como estudiante escogiendo cualquiera de las asignaturas para poder interactuar con el docente desde el papel de alumno.

Capítulo IV

Análisis de datos

En este capítulo se presentará la información obtenida de los instrumentos diseñados para este estudio, mismos que fueron aplicados por los 15 docentes virtuales de posgrado que se encuentran activos dentro de la Institución durante el trimestre de septiembre-diciembre del presente año.

El análisis de los datos fue realizado mediante el estudio de la información recopilada en conjunto con la incluida en el marco teórico, posteriormente, se procedió a relacionar lo anterior con la pregunta de investigación *¿Cuáles son las competencias emocionales que el docente de posgrado aplica durante la impartición de la su cátedra virtual?*

Como lo mencionan Rodríguez, Lorenzo y Herrera (2005) el análisis de los datos cualitativos es el proceso que se lleva a cabo por medio de tres fases: reducción de datos, disposición y transformación de los datos y la obtención de resultados para poder verificar las conclusiones, para que lo anterior se pueda realizar es necesario organizar y manipular la información recabada por el investigador para relacionarla e interpretarla y poder así llegar a las conclusiones.

Para poder llegar al análisis, es necesario describir las experiencias de los 15 docentes que participaron en el estudio, esto es mediante la percepción que tuvieron de los hechos ocurridos así como su lenguaje y expresiones, entonces, a partir de lo observado y recopilado se podrá comprender el ambiente en el que se desenvuelven los sujetos del estudio para así poder interpretar los resultados.

El objetivo de realizar el análisis de los resultados es el de poder entender y explicar el contexto, emociones, dificultades y experiencias que se suscitan en el modelo de enseñanza-aprendizaje virtual dando sentido al planteamiento del problema de la presente investigación y poder así relacionar los resultados a la teoría comprendida en el marco teórico.

Para poder llegar al análisis de los resultados fue necesario utilizar la triangulación de los instrumentos que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) consiste en diferentes herramientas para la recolección de datos como la bitácora de observación que arroja datos importantes sobre la metodología aplicada en el momento en el que se lleva a cabo la clase virtual, el ambiente, la problemática y emociones presentadas por el sujeto de estudio y las entrevistas que sirvieron para obtener datos importantes sobre la experiencia docente a distancia que tiene el profesor así como para el aspecto emocional que presenta ante este modelo educativo.

Como bien mencionan Okuda y Gómez (2005) la triangulación de datos se refieren al uso de varios métodos como fuentes de datos, teorías o investigaciones del contexto de un fenómeno, es dentro del marco de la investigación cualitativa que la triangulación incluye varias estrategias que sirven para estudiar un mismo tema o fenómeno tales como entrevistas, observaciones, grupos focales, talleres investigativos entre otros, el uso de diversas herramientas aporta una clara visión del problema es decir, que si solo se utiliza una sola herramienta se puede caer en el riesgo de obtener datos débiles y poco sustentados es por esto que la triangulación según los autores manifiesta una alternativa mucho más asertiva para poder conocer un determinado problema en diferentes ángulos y poder así aumentar la validez y consistencia de los hallazgos.

Análisis descriptivo

El análisis descriptivo de los datos obtenidos por medio de la bitácora de campo son detallados según las emociones y actitudes tanto positivas como negativas relacionadas con la siguiente tabla:

Tabla 5

Emociones positivas, negativas. Actitudes positivas y negativas.

Emociones positivas	Emociones negativas	Actitudes positivas	Actitudes negativas
Alegria	Miedo	Empatia	Apatia
Cariño	Enojo	Calma	Desgano
Sorpresa	Frustracion	Tranquilidad	Flojera
Emoción	Tristeza	Ánimo	Desesperación
	Coraje	Asertividad	Desinterés
	Decepción	Disponibilidad	Silencio
		Entusiasmo	Indiferencia
		Conciliatoria	
		Amigable	
		Interés	

Resultados de la Bitácora de Observación.

Los resultados arrojados por las bitácoras de observación (Apéndice A) aplicadas por medio de la observación directa a los docentes virtuales de posgrado que imparten las asignaturas de los primeros 5 trimestres de la maestría en Ingeniería en Imagen Pública relacionadas al desenvolvimiento del docente durante su clase virtual se pudieron identificar los siguientes resultados:

La emoción negativa más recurrente fue la de *impaciencia*, las emociones positivas fueron: *entusiasmo* y *agrado*, la reacción ante el fallo tecnológico fue: *enojo*, *frustración* y en algunos casos de *calma*, la reacción del docente ante la frustración del alumno ante diversas situaciones problemáticas fue en algunos casos de *frustración* y en otros de *tranquilidad*, la actitud que el docente tuvo frente a las quejas de los alumnos

fueron de *frustración y/o de impaciencia*, la actuación docente para promover la socialización entre los miembros del grupo fue en algunos casos *confusa* y en otros *poca*, la forma en la que el docente respondió a las dudas de los alumnos fue en algunos casos con *impaciencia* en otros con *frustración* y en otros con *agrado*, las actitudes que el docente tuvo para fomentar la participación durante la clase fueron de manera *proactiva* y en otros casos fue *inexistente*, las actitudes que el docente tuvo para reforzar las conductas positivas en los alumnos fueron *reconociéndolos* y en otros casos *incentivándolos*, los docentes trabajaron con las conductas negativas de sus alumnos con *indiferencia* en ocasiones de manera *consiliadora* y en otras de forma *amigable*, la actitud general del docente durante la impartición de su clase virtual en relación al uso y manejo de competencias emocionales fue: *manifiesta poco manejo de competencias emocionales*.

Aspectos emocionales de los docentes virtuales de posgrado

La primera entrevista fue el instrumento que mostró los diferentes aspectos emocionales de los 15 docentes sujetos de estudio:

Con los datos analizados se puede confirmar la importancia que tiene el que el docente cuente con competencias emocionales que le ayuden a sortear las dificultades tanto técnicas como emocionales propias y de sus alumnos, ya que de lo contrario éste pudiera ser una influencia negativa para el alumno que está dudoso en continuar su educación por el modelo virtual. Retomando del marco teórico en seguimiento de lo anterior los autores Gil-Olarte, Brackett y Palomera (2006) comentan que se ha disparado la demanda de programas emocionales en el ámbito educativo para prevenir y corregir los problemas de convivencia que se suscitan día a día, es por esto, que los autores realizaron

un estudio sobre la percepción de la inteligencia emocional del futuro docente y las posibles consecuencias que la falta de ésta ocasiona dentro de la comunidad educativa, dando como resultado que las docentes muestran mayor desarrollo de la capacidad emocional que los docentes, también el resultado fue sobre la edad del docente en donde el docente joven está más en contacto con sus propias emociones y con las ajenas y el docente de mayor edad sabe manejarlas activando estrategias para solucionar problemas que el joven todavía no alcanza a realizar.

Las siguientes tablas muestra lo contestado por los 15 docentes sujetos a estudiar en la presente investigación.

Tabla 6

Relación de los años de experiencia docente a distancia.

0 a 1 año de experiencia docente virtual	7 docentes
Más de 10 años de experiencia docente virtual	2 docentes
Sin ninguna experiencia virtual, en capacitación para el uso de la plataforma de la Institución	6 docentes

En los datos de la tabla 6 podemos observar que solamente 2 de los docentes entrevistados cuentan con más de 10 años de experiencia trabajando bajo este modelo virtual mientras que los demás tienen poca o nula experiencia.

Tabla 7

Percepción emocional que el alumno tiene en relación a la experiencia durante la clase virtual.

Emoción o actitud	Situación que motivó la emoción o actitud
Miedo	A no entender la información recibida
Emoción	A las experiencias nuevas
Entusiasmo	Por ser parte de un nuevo proyecto educativo
Estrés	Por tratar de comprender todo lo que está aprendiendo
Nerviosismo	Por no saber qué hacer en caso de que falle el sistema
Interés	Por lo novedoso de la plataforma y su manejo

En la tabla 7 se pueden conocer las emociones percibidas por los docentes ante las situaciones experimentadas durante su clase virtual, las emociones o actitudes representativas tales como el miedo, la emoción, entusiasmo, estrés, nerviosismo e interés tienen que ver directamente con las situaciones presentadas por docentes y alumnos relacionadas con no entender la información, ser parte de un nuevo proyecto educativo, no saber qué hacer si el sistema falla o se desconecta o simplemente por lo novedoso de la plataforma.

Tabla 8

Percepción que tiene el docente virtual de sus propias competencias docentes y la aplicación de estas durante la impartición de su clase virtual.

Competencias docentes percibidas por el docente virtual	Utilizadas para
Mediador	Poder evitar los conflictos entre compañeros
Creativo	Desarrollar diversos materiales que utilizará para mantener atentos a los alumnos y poder así evitar distracciones
Innovador	Creando diferentes técnicas en la modulación de la voz para evitar el aburrimiento de los alumnos, así como presentaciones y estímulos tanto visuales como auditivos para captar su atención
Actualizado en TIC	Agregar un mayor número de herramientas tecnológicas en clase evitando la monotonía de la misma

La tabla 8 se da a conocer las competencias docentes percibidas por el mismo docente y que utiliza para evitar conflictos, desarrollar materiales atractivos y dinámicos, técnicas verbales y no verbales para hacer más interesante la clase y conocimiento del uso de las TIC hacen que las competencias docentes sean las de: mediador, creativo, innovador y actualizado.

Tabla 9

Percepción del docente virtual sobre su emocionalidad durante la clase virtual.

Emocionalidad del docente
Paciencia ante cualquier eventualidad
Tolerancia ante quejas de los alumnos
Motivacional para incentivar a los alumnos al aprendizaje por el método a distancia
Sentido del humor
Mediador para conciliar los problemas entre alumnos
Confianza en su método de enseñanza y que resultará efectivo con sus alumnos
Seguridad en sí mismo al impartir sus conocimientos

La tabla 9 nos presenta las reacciones emocionales que el docente experimenta durante su clase tales como: la paciencia, tolerancia, motivación a los alumnos, sentido del humor, ser mediador, confianza y seguridad en sí mismo y en sus conocimientos, todas las emociones y actitudes anteriormente señaladas proveen que el ambiente dentro del aula virtual sea un ambiente propenso para socializar y aprender significativamente.

Tabla 10

Percepción emocional del docente virtual ante los problemas ocurridos en la plataforma virtual y las acciones que llevó a cabo para resolverlos.

Percepción emocional	Problemas en la plataforma virtual	Acciones para resolver los problemas
Frustración	La falla en <i>internet</i> y no saber como reaccionar	Comunicación con sus alumnos por medio de correo electrónico para otorgarles el material y las acciones o tareas a seguir mientras que se soluciona el problema
Desesperación	Por no conectarse rápidamente en el tiempo estimado o desconectarse por la poca o falta de señal	Establecer desde la primera clase las acciones a seguir en caso de presentarse tal problema e ir trabajando en lo que se tiene mientras que la señal regresa
Impaciencia	Ante el sistema arcaico o los problemas con la plataforma que PC maneja	Adicional manejo de herramientas virtuales como el <i>chat, facebook, skype</i>
Soledad y aislamiento	Al no tener una comunicación e interacción entre los participantes por la falta de contacto visual	Utilizar redes sociales y subir videos e información de su vida, gustos, hobbies, fotos para que entre los miembros de un grupo exclusivamente creado para la asignatura se pueda entablar una relación de compañerismo y contacto humano evitando la sensación de soledad o aislamiento

En la tabla 10 podemos observar que la percepción emocional presentada por los docentes en relación a los problemas que se suscitan así como a las acciones para resolverlos suelen ser: frustración, desesperación, impaciencia así como soledad y aislamiento.

Tabla 11

Opinión del docente virtual sobre las ventajas y desventajas así como las oportunidades que se generan gracias al estudio por medio del uso de las tecnologías de comunicación.

Ventajas	Desventajas	Oportunidades
Fácil y rápido acceso	Falta de capacitación del modelo por parte de los alumnos y docentes	Acceso a educación de calidad para todo individuo que cuente con acceso a computadora e <i>internet</i> sin importar su ubicación
Sin límite de distancia o tiempo muerto	Poco conocimiento del uso experto de las herramientas TIC	Diversificación de materiales y de herramientas tecnológicas
Aprendizaje y uso de diferentes herramientas TIC	Sentimientos de soledad y aislamiento	Acercamiento y comprensión de otras culturas y costumbres que facilitan el contacto con los compañeros
Estudiar el plan de la Institución en cualquier parte del mundo	Problemas con la conexión o fallas de la señal	Bajo costo en educación bajo el modelo virtual
Enseñanza de calidad en el modelo virtual así como en el modelo presencial	Falta de compromiso y de responsabilidad para el estudio bajo este modelo por parte del alumno	Poder expandir la oferta educativa de cualquier institución en el mundo con el correcto uso de la tecnología y del idioma para comunicarse

En la tabla 11 se hace referencia a las ventajas y desventajas así como a las oportunidades que se generan gracias al uso de las TIC para la enseñanza-aprendizaje,

estas ventajas son: fácil y rápido acceso, no límite en la distancia o tiempo, aprendizaje y uso de diferentes herramientas TIC.

Las desventajas planteadas fueron: una falta de capacitación adecuada al docente y al alumno para el uso de las TIC y del modelo a distancia, sentimientos de aislamiento, soledad y problemas técnicos durante la transmisión de la clase, así como falta de compromiso y responsabilidad por parte de los alumnos al estudiar bajo este modelo.

Las oportunidades observadas fueron: el acceso de calidad a niveles educativos elevados así como a capacitación constante, diversificación de planes educativos, acercamiento y comprensión así como sociabilización entre muchas culturas, bajos costos educativos.

Tabla 12

Sugerencias de los docentes virtuales señalan para llevar a cabo una efectiva enseñanza desde el aspecto emocional.

Contacto	Con sus alumnos y entre ellos por medio de redes sociales donde se puedan conocer e interactuar
Empatía y acercamiento	Para poder conocer la situación personal de los alumnos así sus problemas o situaciones de conflicto para poder apoyar en caso de poder hacerlo
Tiempo y dedicación para la preparación del material académico	Para que la clase resulte interesante, no haya tiempos muertos o en silencio que puedan favorecer la apatía o tedio de los alumnos
Capacitación constante en competencias emocionales y tecnológicas	Para poder dar una clase integral y poder sortear los problemas que se susciten de manera asertiva

En la Tabla 12 se puede observar que las sugerencias docentes para mejorar la impartición de clases en el modelo virtual van desde establecer contacto, empatía y acercamiento para con sus alumnos por medio de redes sociales para conocerlos y que formen parte de una comunidad, así como la dedicación y capacitación para diseñar clases interesantes que eviten que los alumnos se aburran sino por el contrario que se motiven a aprender.

Tabla 13

Sugerencias de los docentes virtuales para lograr el acercamiento y sociabilidad en el ambiente a distancia

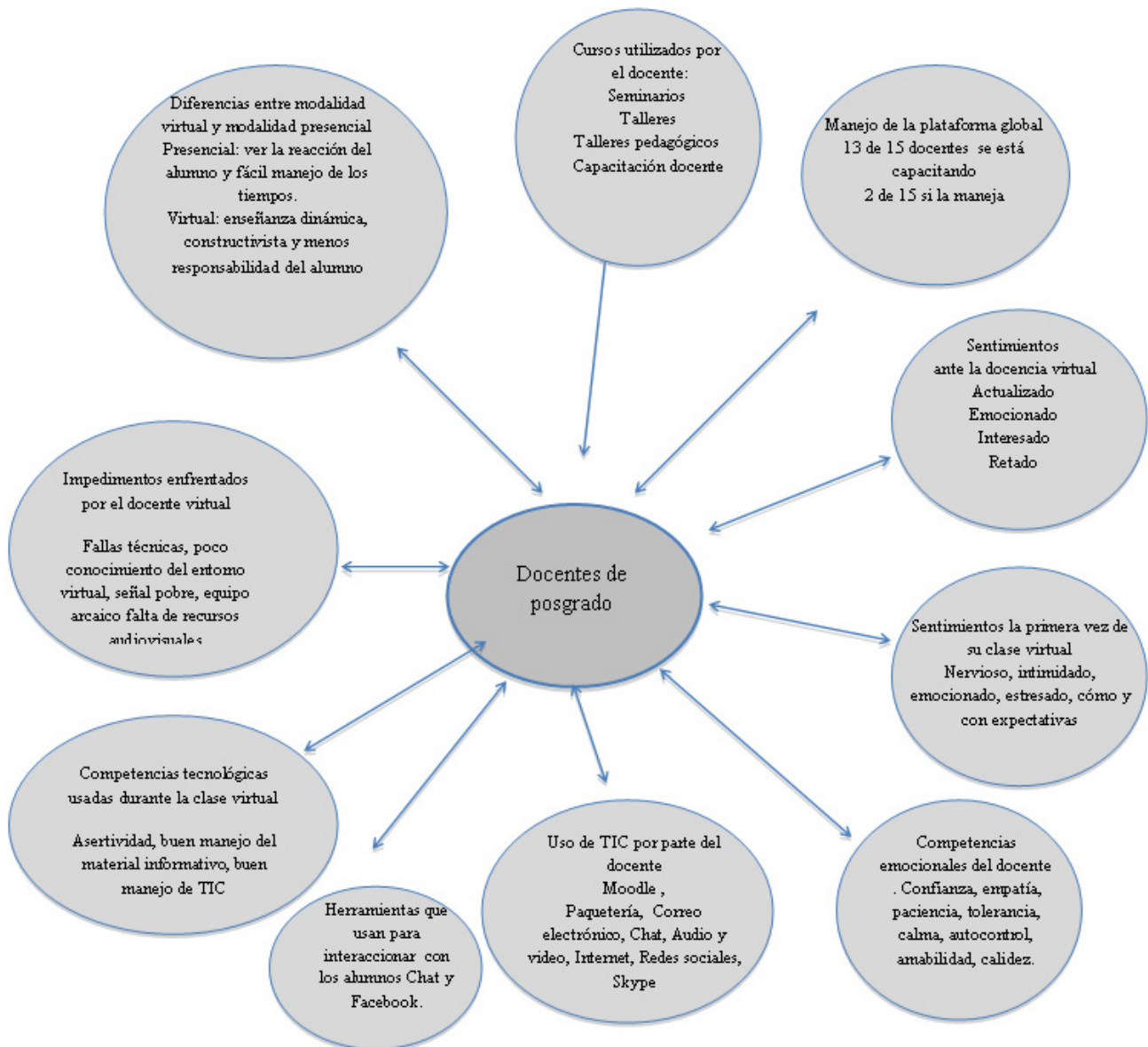
Para favorecer la sociabilidad	Uso de <i>chat, twitter, facebook, skype</i>
Para establecer interacción dentro de la clase	Diseñar dinámicas para que los alumnos trabajen en grupo y propongan nuevas formas de aprender tales como: subir archivos, compartir información durante la clase, cursos de inducción para conocerse antes de iniciar el curso

La tabla 13 señala que algunas de las sugerencias que los docentes proponen para realizar la clase virtual de un modo más dinámico y en un ambiente más cooperativo es el de establecer contacto por medio de redes sociales así como interactuar en el tiempo de la clase con aportaciones tanto del docente como de los alumnos de videos, información compartida así como la integración de un curso de inducción entre los alumnos y docentes antes del comienzo de cada materia para conocerse y motivar a los alumnos evitando sentimientos de soledad, inadaptación y aislamiento.

Resultados de la segunda entrevista

Este instrumento sirvió para conocer la experiencia, el nivel de manejo y uso de herramientas TIC así como los sentimientos y actitudes tanto positivos como negativos que el docente virtual experimenta al momento de impartir su clase durante este ciclo escolar septiembre-diciembre 2011.

Figura. 2. Acumulado de la segunda entrevista a docentes de posgrado virtual.(Anexo II)



Capítulo V

Conclusiones

En el presente y último capítulo de esta investigación titulada “*Las competencias emocionales del docente en entorno virtual a nivel de posgrado*”. Son presentadas las conclusiones a las que se llegaron después de haber realizado el acopio de la información mediante los instrumentos diseñados –detallados en el capítulo de metodología- y analizados en el capítulo anterior.

La investigación surgió gracias a la inquietud de analizar la existencia o ausencia de competencias emocionales en los docentes de posgrado virtual y si éstos las aplicaban durante sus clases en línea así como la percepción que ellos mismos tienen sobre su emocionalidad en su práctica académica y cómo suelen sortear los problemas que surgen en torno al manejo de la plataforma Global que utilizan en la Institución donde se llevó a cabo el presente estudio.

Con la información analizada es posible confirmar la existencia de emociones tanto positivas como negativas que los 15 docentes de posgrado virtual experimentan al momento de impartir su clase y que el resultado de estas emociones pueden llegar a ser la causa de una falta de motivación por parte del alumno y del docente para querer continuar el proceso de enseñanza-aprendizaje bajo este modelo. Sin embargo, los resultados también arrojaron experiencias positivas en los participantes tales como: como emoción y sorpresa por el uso de este modelo así como las ganas de seguir estudiando.

Dentro de los resultados se puede observar que el docente virtual trabaja con sus

sentidos y percepción única así como con los medios y herramientas que la Institución en este caso le provee y con las que cuenta basadas en su experiencia laboral previa, así que cada docente puede enriquecer su cátedra de muchas maneras utilizando herramientas TIC conjuntamente con la currícula preestablecida por el programa de estudios de cada materia dando como resultado que el alumno tenga un mayor aprendizaje gracias a la interacción que logra establecer con el docente competente para impartir de manera precisa el conocimiento así como la manera particular que tenga de relacionarse y crear un ambiente de confianza y amistad con su grupo asignado.

Para poder enlazar lo anterior con el marco teórico se cita a Pérez (2009) que comenta que el alumnado de modalidad a distancia es el que ejerce un rol activo en su proceso de aprendizaje y como éste se encuentra en la necesidad de irse ajustando de manera tal que pueda aprender lo que va requiriendo y también la posibilidad de relacionarse con compañeros y tutores/asesores, estos procesos de comunicación que logra aplicar son decisivos para favorecer un ambiente que le sea aceptable a nivel emocional y con esto pueda lograr sus objetivos de aprendizaje.

La capacitación en competencias emocionales hoy día fomenta un ambiente de calidad en la educación, no sólo es suficiente con estudiar una carrera magisterial o contar con distintos cursos o talleres de capacitación pedagógicos sobre cómo dar una clase o cómo manejar un grupo sino que también se adquieren los conocimientos necesarios e imprescindibles para que el docente los pueda aplicar en su grupo presencial y virtual y pueda entonces servir de ejemplo para sus alumnos en todos sentidos. Por lo tanto, el ser competente según Frade (2009) es desplegar una serie de características tales como:

emociones, pensamientos, conocimientos y actitudes. Así mismo reconoce que se necesita del conocimiento y de la habilidad de poder llevar a la acción todas las habilidades aprendidas, como por ejemplo: la toma de decisiones, de voluntad, de iniciativa, la elaboración de hipótesis y su comprobación, la creatividad para crear y responder a las situaciones que se le presenten día a día.

Como una posible solución podría contemplarse la capacitación temprana del docente en formación así como el docente que ejerce su labor presencial o virtual diversos talleres o cursos de capacitación que abarquen el aprendizaje y manejo asertivo de la inteligencia emocional, el manejo del estrés negativo así como la correcta aplicación de competencias emocionales para sobrellevar los problemas tanto laborales, tecnológicos como personales que suelen surgir en la interacción con otro individuo a través de una máquina como es el caso de la educación a distancia.

Se puede concluir que según los resultados del presente estudio se sabe que el docente que cuenta con mayor grado de estudios y capacitación tanto personal como académica así como la experiencia frente a grupo maneja competencias docentes y emocionales más completas que aquel que no cuenta con conocimientos en el área educativa, por eso se hace hincapié en la necesidad de capacitar a docentes inexpertos o primerizos como a docentes experimentados en recursos emocionales para que puedan interactuar mejor que como la han venido haciendo a la fecha.

También resulta oportuno comentar que la aplicación de los instrumentos diseñados ayudaron a confirmar la existencia de problemas aún existentes en lo que la educación a distancia se refiere, ya que si bien se ha estado evolucionando y capacitando

cada día más a diverso tipo de profesionales de distintos ramos, todavía resulta necesario la capacitación completa y constante en el manejo de las TIC así como en un correcto diseño curricular de las materias y de los materiales de apoyo que pueden ser creados y colocados en una biblioteca virtual que contenga información específica relacionada en particular con la maestría objeto de este estudio, ya que de lo contrario se seguirán presentando las quejas hasta ahora recibidas por parte de quienes utilizan la plataforma de la Institución. así es que como lo menciona Anadón (2005) en su artículo sobre “La Formación en estrés para la prevención del síndrome de *Burnout* en el currículo de formación inicial de los maestros” cuando dice que existe una imperiosa necesidad de capacitar a los docentes desde su formación inicial en competencias emocionales que incluye la inteligencia emocional como competencia predominante a capacitar para poder así contar con herramientas suficientes que les sirvan para evitar el *burnout* –manifestado como desmotivación, ansiedad y depresión- el malestar y estrés negativo y para aumentar el bienestar propio y del alumnado.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones que se observaron al principio de este estudio se pudo comprobar que la Institución y los profesores necesitan conocer más el ámbito académico ya que 12 de los 15 sujetos investigados no cuentan con experiencia docente así como tampoco capacitación alguna en competencias de ningún tipo, las competencias mostradas han sido aprendidas por la mayoría de los docentes gracias a su práctica profesional y personal y es en base a ésta y a su instinto o percepción que aplican su metodología en clase tanto presencial como virtual.

Recomendaciones

En relación a lo anterior, se puede desarrollar un diseño curricular basado en competencias emocionales que incluya la inteligencia emocional para que el docente pueda enriquecer su práctica laboral y su experiencia personal para que entonces pueda llevar a cabo de manera exitosa la impartición de su cátedra y a la vez pueda solucionar de manera eficaz las situaciones estresantes dándoles un resultado positivo, también le ayudará esta capacitación a desarrollar estrategias para socializar en línea y con esto integrar a los alumnos al grupo de trabajo logrando con esto un mejor desempeño durante la clase así como una mejor convivencia a la hora del trabajo grupal.

Referencias

- Abarca, M., Marzo, L., & Sala, J. (2002). La educación emocional y la interacción profesor/a alumno/a. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5(3). [Versión electrónica]. Recuperado de:
<http://www.aufop.org/publica/reifp/02v5n3.asp>
- Anadón, R. (2005). La formación en estrés para la prevención del síndrome de “Burnout” en el currículo de formación inicial de los maestros. *Revista interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 19(001).197-220. [Versión electrónica].
- Anderson, J., Olivar, G., & Daza, A. (2007). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y su impacto en la educación del siglo XXI. *Negotiium/Ciencias Gerenciales*, 3(7). [Versión electrónica].
- Andrade, C. (2008). El enfoque por competencias en educación. *ide@s CONCYTEG*, 3(39), 1-12.
- American Psychological Association (2009). *About APA Style*. Recuperado de:
<http://www.apastyle.org/about-apa-style.aspx>
- Ardila, M. (2009). Docencia en ambientes virtuales: nuevos retos y funciones. *Revista virtual universidad católica del norte*, 28.1-15. [Versión electrónica].
- Bach, C. & Forés, M. (2007). E-mociones comunicar y educar a través de la red.España: Ceac.
- Bautista, G., Borges, F., & Forés, A. (2006). Didáctica universitaria en entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. (p. 91). Madrid, España: Narcea.

- Belenguer, B. (2008). Ayudas a la innovación e investigación educativas en centros docentes de niveles no universitarios para el curso 2008/2009. *Revista del Gobierno de Aragón, departamento de Educación, Cultura y Deporte, 1(2)*, 20-31.
- Bielschowsky & Prata (2010). Las TIC's en la educación obligatoria: de la teoría a la política y la práctica. *Revista de educación. 352*.
- Bisquerra, A. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado, 19(3)*. 95-114 [Versión electrónica].
- Bolívar, A. (2006). El discurso de las competencias en España: educación básica y educación superior. *Revista de Docencia Universitaria, 2*. [Versión electrónica].
- Bustos, A. (2006). Procesos psicoeducativos en una modernidad virtual. La influencia educativa en entornos electrónicos de enseñanza y aprendizaje. Simposio Invitado: aportaciones de la educación en línea. XXV Coloquio de Investigación de la FES Iztacala-UNAM. México. [Versión electrónica]. Recuperado de: http://www.psyed.edu.es/prodGrintie/conf/AB_COLOQUIO_INV_UNAM_06.pdf
- Checchia. (2009). Las competencias del docente universitario. [Versión electrónica]. Recuperado de: http://www.fvet.uba.ar/rectorado/postgrado/especialidad/comp_docentes.pdf.
- Chan, M.E. (2005). Competencias mediacionales para la educación en línea. *Universidad Autónoma de Baja California. Ensenada, México. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 7(002)*.

- Consejo Europeo. (2008). Pautas para una educación global: conceptos y metodología sobre educación global para educadores y responsables de políticas en materia educativa, publicado por el centro norte-sur del consejo de europa-lisboa. pp.9-24.
- Day, C. (2006). Pasión por enseñar: la identidad personal y profesional del docente y sus valores. Madrid, España: Narcea.
- De Puellas, B. (1993). Estado y Educación en las Sociedades Europeas, *OEI Revista Iberoamericana de Educación*, 1.35-57.
- Echeverría, J. (2001). "Educación y tecnologías telemáticas". *OEI Revista Iberoamericana de Educación*, 24.17-36.
- Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación Educativa*. 6(2). [Versión electrónica].
- Fierro, C., & Carbajal, P. (2003). Mirar la práctica docente desde los valores. México: Gedisa.
- Frade, R. (2009). Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta el bachillerato (2a. ed). México: Inteligencia Educativa.
- García, A. (1986). *Educación a distancia-causas del nacimiento y desarrollo-historia*. [Versión electrónica]. Recuperado de:
<http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol2-1/historia.pdf>
- Gil-Olarte, P., Brackett, M. & Palomera, R. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes?. *Revista de educación*, 341.
- Goleman. D. (2000). La inteligencia emocional. (25a. ed). Argentina: Vergara.

- Gross, B. (2000). El ordenador invisible (p. 71). Barcelona, España: Gedisa/EDIUOC.
- Guanir, P. (2005). Educación del pensamiento y de las emociones: psicología de la educación. [Versión electrónica]. Recuperado de:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=260059>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5a. ed). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., Fernández-Collado, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (4ª. ed.). México: McGraw Hill.
- Hepp, Pedro. (2000). Enlaces: todo un mundo para los niños y los jóvenes de Chile: La Reforma Educacional Chilena: Madrid: Editorial Popular.
- Henao, A. (2005). *La red como medio de enseñanza y aprendizaje en la educación Superior*. [Versión electrónica]. Recuperado de:
http://www.colegiovirtual.org/pr03_14.html
- Leflore, D. (2000). *Theory supporting design guidelines for web-based instruction*. EEUU: Beverly Abbey.
- LOE. (2006). Ley Orgánica de Educación.
- López, R. (2006). Hacia un sistema virtual para la educación en México. *Universidad de Guadalajara. Apertura*, 6(003), 6-23. [Versión electrónica].
- Majó, J. & Marqués, P. (2001). La revolución educativa en la era Internet. Barcelona, España: CissPraxis.
- Marco del Consejo Europeo. (2006). *Competencias clave*.

- Marques, G. (2008). Aportaciones del foro TICEMUR: *La escuela del 2015. Las competencias TIC del docente*. [Versión electrónica], Recuperado de: <http://dewey.uab.es/pmarques/>
- Marques, P. (2009). Portal “aulas siglo XXI”. [Versión electrónica].
- Marrou, H.M. (2004). La Historia de la educación en la Antigüedad. (2a. ed). España: Akal, S.A.
- Ministerio de Educación de Chile. (2006). Estándares en tecnología de la información y la comunicación para la formación inicial docente. *Gobierno de Chile: Ministerio de Educación*.
- Montenegro, A. (2005). Aprendizaje y desarrollo de competencias. Colombia: Cooperativa Magisterio.
- Moreno, M. (2007). La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales. *Universidad de Guadalajara, Apertura, 7(006), 19-31*.
- Muñoz, M. (2005). Prevención del estrés psicosocial del profesorado mediante el desarrollo de competencias emocionales: Programa P.E.C.E.R.A. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado, 52*. [Versión electrónica]
- OCDE (1997). *La definición y selección de competencias clave*.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: Trinagulación. *Revista colombiana de psiquiaría, XXXIV(001), 118-124*.
- Oviedo, Y. (2009). Competencias docentes para enfrentar la sociedad del conocimiento. *Revista apertura de la Universidad de Guadalajara, 1, 1-5*. [Versión electrónica].

- Palomero, P. (2009). Desarrollo de la competencia social y emocional del profesorado: *una aproximación desde la psicología humanista, revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, 12(2)*. [Versión electrónica].
- Pérez, A. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Universidad de Guadalajara. Apertura, 1(1)*
- Pérez-Gómez, G. (2007). La naturaleza de las competencias básicas y sus implicaciones pedagógicas. España: Consejería de Educación de Catabria.
- Pérez, L., Reyes, M. & Juandó, J. (2001). Afectos, emociones y relaciones en la escuela: análisis de cinco situaciones cotidianas en educación infantil, primaria y secundaria Madrid, España: Grao de Irif, S.L.
- Rada, D. (2006). Participación de los docentes en el foro virtual: usos pedagógicos de los recursos tecnológicos. *Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela, Educere, 10(034), 443-454*.
- Repetto, E.(1992). *Fundamentos de Orientación. La Empatía en el proceso orientador*. (2a.ed). Madrid, España: Morata.
- Rodríguez, C. (2009). Importancia de las TIC's e el proceso de enseñanza-aprendizaje. Centro educativo de Cádiz, España. *1(9)* .[Versión electrónica].
- Rodríguez, C., Lorenzo, O., y Herrera,L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, julio-diciembre, XV(002)*. 133-154

- Rodríguez, P. (2004). La teoría del aprendizaje significativo. Centro de educación a distancia. Recuperado de: <http://cmc.ihmc.us/papers/cmc2004-290.pdf>
- Rodríguez, R.I., Gómez, A. y Mir, M. (1989). Las habilidades sociales y las destrezas docentes en la formación de los maestros. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 6.383-392.
- Romero, L.N., Salinas, V., y Mortera, F.J. (2010). Estilos de aprendizaje basados en el modelo de Kolb en la educación virtual. *Universidad de Guadalajara, Revista Apertura*, 10(12), 72-85.
- Sánchez, N. (2007). Efectos diferenciales de dos estrategias didácticas sobre el aprendizaje en estudiante universitarios. *Suma psicológica*, 14(2), 289-311.
- Tébar, B. (2003). El perfil del profesor mediador. Madrid, España: Aula XXI/Santillana.
- Tobón, S. (2007). Aspectos generales del enfoque de las competencias. Recuperado de: <http://www.uv.mx/facpsi/proyectoaula/documents/Lectura5.pdf>
- UNESCO. (1998). *Artículo 12. Acción y visión de la educación virtual*.
- UNESCO. (1998). *Educación a distancia*.
- UNESCO (1998). *Conferencia mundial sobre la educación superior. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción del 9 de octubre de 1998*.
- Universidad Tecnológica del Salvador (2011). Marco teórico de la educación y sus componentes. *Biblioteca Universidad Tecnológica de el Salvador*. [Versión electrónica].
- Varguillas, C & Ribot de Flores, S. (2007). Implicaciones conceptuales y metodológicas en la aplicación de la entrevista en profundidad. *Laurus*, 13(023). 249-262.

- Villamil, O. L. (2003). Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad. *Umbral Científico*, junio (002).
- Vivas, M., Chacón, M.A., & Chacón, E. (2010). Competencias socio-emocionales auto percibidas por los futuros docentes. *Universidad de los andes, Mérida Venezuela. Educere*, 14(48). 137-146.
- Vivas. M., Gallego, D., & González, B. (2007). Educar las Emociones. (2a.ed). Venezuela: Producciones Editoriales C.A.
- Vivas. G. (2003). La educación emocional. *Universidad pedagógica experimental libertador Caracas, Venezuela, conceptos fundamentales Sapiens*, 4(2).
- Vrasidas, Ch. & Mcisaac, M. S. (2000). *Principles of Pedagogy and Evaluation for Web based Learning*. USA: Education Media International.
- Zavala, A. & Arnau, L. (2007). 11 ideas clave: Cómo aprender y enseñar competencias. España: Grao.

Apéndices

Apéndice A

Bitácora de observación.

Investigadora:

Instituto:

Hora Inicio:

Hora término:

Asignatura:

Nombre docente:

Lugar de aplicación:

Observaciones durante la aplicación:

Emociones negativas	Apatía	Desgano	impaciencia	Enojo
Emociones positivas	Empático	Solícito	entusiasmo	Agrado
Reacción ante el fallo tecnológico	Enojo Tranquilidad	Frustración Ánimo	Calma impaciencia	Desidia tristeza
Reacción ante la frustración del alumno(s) ante diversas situaciones	Enojo Tranquilidad	Frustración Ánimo	Calma impaciencia	Desidia tristeza
Actitud frente a las quejas	Enojo Tranquilidad	Frustración Ánimo	Calma impaciencia	Desidia tristeza
Actuación para promover la socialización entre los miembros del grupo	Rápida y asertiva	Sin ganas ni disponibilidad	confusa	Poca
Cómo responde a las dudas	Desgano Agrado	Impaciencia asertivamente	Frustración entusiasmo	Apatía solícito
Actitudes para fomentar la participación en clase	Proactivo	Liderazgo	asertividad	inexistente
Cómo refuerza las conductas positivas	Reconocimiento	Puntos extra	incentivando	inexistente
Como trabaja con las conductas negativas	Indiferencia Calma	Enojo conciliador	Intolerancia Amigablemente	Frustración empático
Actitud en general durante la clase virtual	Nulo manejo de competencias emocionales	Poco manejo de competencias emocionales	mal manejo de competencias emocionales	buen manejo de competencias emocionales

Apéndice B

Primera entrevista

1. Años de experiencia como docente virtual.
2. Percepción de la experiencia emocional del alumno durante la clase virtual.
3. Percepción de sus propias competencias docentes aplicadas a la clase virtual.
4. Percepción de su emocionalidad durante la impartición de su clase virtual.
5. Percepción como docente sobre los problemas que se suscitan en la plataforma virtual y ¿qué hace para resolverlos?
6. Opinión como docente sobre las ventajas y oportunidades que surgen con el estudio por medio de tecnologías de la comunicación o TIC.
7. Sugerencias docentes al concepto de enseñanza virtual desde un punto de vista emocional.
8. Sugerencias para mejorar la comunicación virtual y establecer mayor contacto humano con el alumno a distancia.

Apéndice C

Segunda Entrevista

Nombre completo:	Edad:
Sexo:	Último grado de Estudios:
Profesión:	
Escuela donde realizó sus estudios universitarios y de postgrado:	
Ocupación actual:	Correo electrónico:
Teléfono:	

1. ¿Es la primera vez que imparte materias en plataforma Global?, ¿Si?, ¿No?
2. ¿Con qué herramientas cuenta (cursos de capacitación) para impartir su cátedra presencial?
3. ¿Qué opina de la educación a distancia?
4. ¿Cuáles son las ventajas que encuentra en la enseñanza virtual?
5. ¿Podría señalar las aplicaciones con las que cuenta la plataforma Global que le permiten dar su clase?
6. ¿Qué tipo de capacitación en TIC's (Tecnologías de Información) ha tenido?
7. ¿Qué materias imparte en plataforma Global?
8. ¿Con qué impedimentos se ha topado al enseñar en la plataforma Global?, ¿Qué hizo para resolverlos?
9. ¿Cómo se sintió la primera vez que dio su clase en la plataforma Global?, ¿cuál fue su reacción?
10. ¿Cuáles fueron los problemas con los que se enfrentó al utilizar la plataforma Global?, ¿Los pudo resolver?, Si, No, ¿Cómo?
11. ¿Cuáles fueron los sentimientos que manifestaron los alumnos en su clase?, ¿Cuál fue su retroalimentación?
12. ¿Cómo imparte su clase en la plataforma global?
13. ¿Qué otros medios tecnológicos utiliza para impartir su clase en plataforma Global?
14. ¿Le ha sido fácil socializar bajo este método de enseñanza?
15. ¿Qué medios utiliza para que usted y sus alumnos interactúen en la plataforma Global?
16. ¿Usted cree que funciona este modelo de enseñanza?
17. ¿Cuáles serían las competencias (habilidades del docente) que utiliza al momento de dar su clase en la plataforma Global?

Apéndice D

Manual de la plataforma global

Lo que debes saber

Antes de empezar

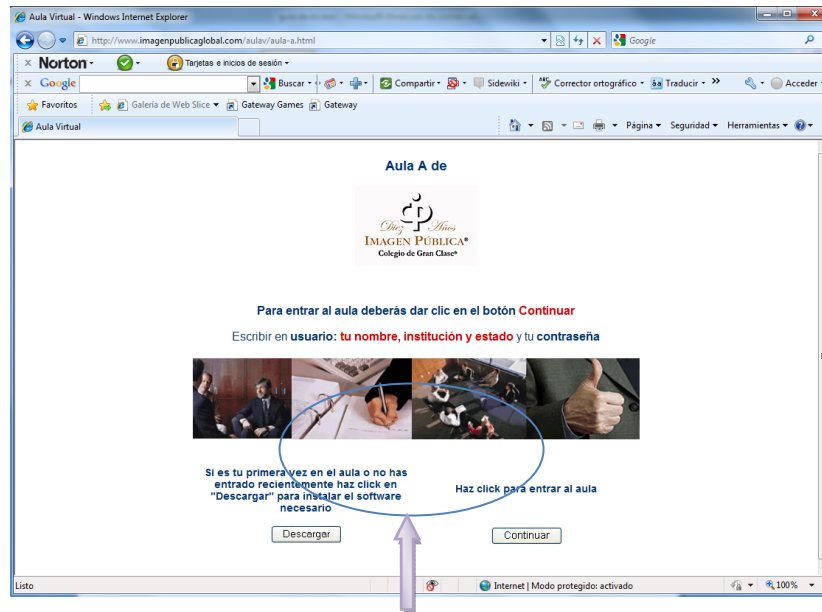
Para poder tener acceso a las aulas globales necesitas contar con:

1. Computadora personal (con audífono y micrófono)
2. Conexión a internet

Requerimientos técnicos		
Item requerido	Características	Observaciones
Equipo de cómputo	Equipo, PC y compatible: <ul style="list-style-type: none">✓ De escritorio✓ Portátil<ul style="list-style-type: none">■ (Laptop o Netbook)	Nota para usuarios de computadoras MAC: Por el momento, sólo funciona con un equipo virtual donde se tenga instalado Windows (Mediante boot camp, virtual pc, parallels), bajo el sistema operativo de MAC, NO FUNCIONA
Memoria RAM	1 Gb Mb mínimo	2 Gb o superior (recomendado)
Navegador de internet	Recomendados: <ul style="list-style-type: none">✓ Internet Explorer✓ Google Chrome	No recomendados o incompatibles: <ul style="list-style-type: none">✗ Opera✗ Firefox✗ Safari✗ AOL
Internet	1024 Kbps de velocidad de transmisión (Cualquier internet de banda ancha otorga esta velocidad de descarga o lo supera)	
Sistema de audio	Audífono y micrófono	Recomendamos head set o diadema de buena calidad

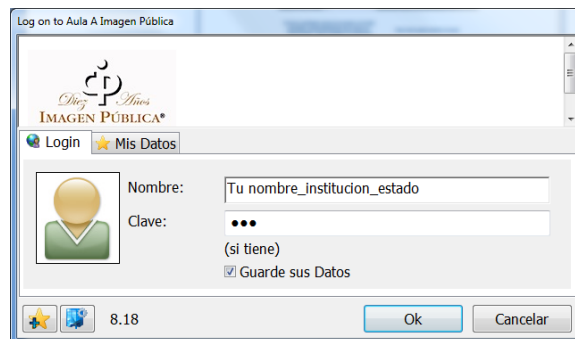
Para empezar

Recibirás por correo electrónico la liga o vínculo (link) para poder ingresar al aula global, ese link, te llevará en internet a una página como la siguiente:



Cuando ingreses por primera vez, es IMPERATIVO descargar e instalar el *software* necesario para poder ingresar al aula global.

Posteriormente, deberás hacer clic en el botón Continuar. (Para ingresar en las siguientes clases, solo deberás hacer clic en este último botón). De esta manera ya estarás dentro de la aplicación para poder conectarte con tu profesor

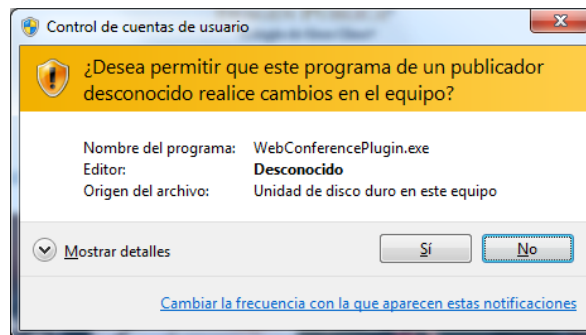


Te aparecerá una ventana como la siguiente:

Debes anotar tu nombre (sin acentos ni caracteres especiales) seguido de un guión bajo (_) y el lugar de origen, en la parte de Clave, debes teclear la palabra (contraseña que se te proporcione) y hacer clic en OK.

Puedes hacer clic donde te pide guardar los datos, de esta manera, la próxima vez que ingreses, la aplicación recordará tus datos y no te los volverá a pedir.

Nota: dependiendo de la configuración de seguridad de tu equipo de cómputo, es probable que antes de que ingreses a esta pantalla, te aparezca una ventana que pregunte si deseas permitir que este programa realice cambios en el equipo, o si confías en el mismo, en este caso, las veces que te cuestione siempre haz clic en **Sí** o **Aceptar** según te solicite el sistema.



Finalmente, la aplicación te permitirá observar una ventana como la siguiente:



Sólo ajusta el audio para que puedas escuchar claramente, ya está lista tu sesión global.



Consideraciones adicionales:

Puede llegar a suceder que el antivirus o firewall de la computadora evite establecer la conexión adecuada con la aplicación, de tal modo que, si éste es el caso, deberás desactivar el antivirus durante tu sesión.

Dentro del aula global

Conozcamos la pantalla de trabajo



COMPONENTES DE LA PANTALLA	
Área de proyección	El profesor, de acuerdo a la dinámica de la clase, irá haciendo la exposición y el pase de las diapositivas.
Botón de la bocina (Controles de audio)	 <p>Se emplea para activar/desactivar el volumen. La barra de desplazamiento lateral se utiliza para aumentar o disminuir el volumen de acuerdo a tu comodidad, en realidad es poco útil ya que normalmente todos los usuarios de computadoras hacen el ajuste del volumen desde los controles de la diadema, desde la barra de tareas de Windows, o desde los controles del teclado (según sea el caso de cada computadora)</p>
Botón del micrófono (Controles de audio)	 <p>La finalidad de este botón es poder participar con voz dentro del aula global, al presionarlo se vuelve de color rojo, eso indica que, todos los asistentes podrán escuchar claramente sus comentarios; para cerrar el micrófono y darle la oportunidad de usarlo a otra persona, se deberá presionar nuevamente hasta que el color rojo desaparezca. La barra lateral se utiliza de la misma manera para “calibrar”, el nivel de volumen adecuado para que los asistentes puedan escuchar con claridad.</p> <p>(De manera similar que para la bocina, los ajustes se realizan en la barra de tareas de Windows, en las opciones de dispositivos de grabación hasta encontrar el nivel de volumen de micrófono deseado)</p>
Asistentes en el aula	Aquí aparecerán los nombres (usuarios) de todas las personas que se encuentran conectadas en el aula global; el profesor, siempre tendrá el rol de Moderador, también en este rol es probable que, puedan encontrar a un profesor de apoyo o bien, a una persona especializada en dar soporte técnico (sólo en caso de que existieran algunas dificultades para escuchar o ser escuchados en el aula) <i>ver punto 2.1 en los lineamientos de operación del aula global.</i>
	<p>Cuando del lado izquierdo de algún usuario, aparece una globo amarillo, indica que ese usuario tiene el micrófono abierto para poder participar, no puede haber 2 personas o mas hablando simultáneamente, cuando algún usuario desee tomar el micrófono puede presionar el botón del micro y se pondrá en rojo, sin embargo, del lado izquierdo aparecerá una manita, indicando que está solicitando el micrófono, y solo podrá hacer uso de él, hasta que la persona que lo tiene activo lo deje de utilizar, si varias personas “piden”, el micrófono, el sistema se los irá facilitando según el orden en que lo solicitaron.</p>
Área de escritura para el chat	Este espacio se utiliza para escribir por medio del chat, en la parte superior de esta área, existen opciones que nos permiten escribir “emojiconos”, cambiar tipo, tamaño y color de letra. Se recomienda que cada usuario personalice su color y tipo de letra para efecto de que sea visualmente más fácil de ubicarlo cuando se encuentra escribiendo. (No usar un tamaño menor a 10 pts.)
Área de lectura del chat público	Espacio destinado para mostrar todos los comentarios que los alumnos hacen mediante el chat. (es aquí donde se visualizan los diferentes tipos de letra y color de los usuarios)

Lineamientos de operación del aula global

Para obtener el máximo beneficio de la plataforma, nos debemos ajustar a los siguientes lineamientos:

1	La puntualidad es fundamental, es por ello que se te solicita ingresar al menos 15 minutos antes de su clase.
2	Deberás efectuar pruebas de visualización, de micrófono y audífonos durante este tiempo; una vez que la sesión ha iniciado, no se permitirá ningún tipo de pruebas, de hacerlo, serás expulsado del aula. 2.1. En caso de que tengas alguna dificultad con el aula global, deberás solicitar apoyo mediante un chat directo al <i>Soporte Técnico</i> presente en el aula (para hacer esto, te debes posicionar sobre el nombre del soporte técnico en el área de asistentes, hacer clic derecho y seleccionar la opción “ <i>Send a Private Message</i> ”)
3	En todas las sesiones se llevará a cabo el pase de lista.
4	Si por alguna dificultad técnica (en tu <i>Internet</i>) te “desconectas” del aula global, te solicitamos cierres la aplicación o intenta reconectarla; cuando se restablezca tu conexión, puedes reingresar al aula abriéndola nuevamente de acuerdo al proceso de ingreso marcado en la sección <i>Para empezar</i> de la <i>página 2</i> . Por favor, reingresa de manera silenciosa para no interrumpir la sesión.
5	Durante la exposición del profesor, no deberás utilizar el chat público, a menos que de manera expresa el profesor lo solicite, en caso de no tomar en cuenta este lineamiento, serás expulsado del aula.
6	Durante todo el tiempo de la sesión, debes estar atento a la misma, ya que en cualquier momento el profesor puede solicitar tu participación.
7	Durante la sesión, el profesor determinará cuál es el momento idóneo para interactuar por medio del chat, sólo hasta entonces podrás y deberás hacer tus comentarios, de la misma manera se trabajará en el espacio de tiempo que se designe para preguntas y respuestas. 7.1. Es importante mencionar que el micrófono se otorgará de manera automática de acuerdo al orden en que los alumnos lo solicitaron, activándolo y desactivándolo de acuerdo a lo mencionado en la tabla anterior en el segundo apartado de <i>Asistentes en el aula</i> .
8	Cualquier intervención no solicitada en el chat o en el micrófono será sancionada expulsando del aula global al alumno.
9	Debes evitar “conductas de indisciplina“, ya que en caso reincidir, serás dado de baja de manera definitiva del aula global y no tendrás oportunidad de conectarte nuevamente.
10	En caso de que el profesor tuviera alguna dificultad técnica, y momentáneamente pierda conexión, debes permanecer en el aula global y atender las indicaciones del soporte técnico y/o profesor de apoyo; el profesor titular se reconectará en breve para continuar con la sesión.

Preguntas frecuentes (FAQ's)

Dificultad	Solución
No puedo ingresar al aula	Es la primera vez que ingresas y no has descargado e instalado el software referido en la <i>primera imagen de la página 2</i> . Por favor, descárgalo e instálalo.
	Al momento de descargar e instalar el software, al aparecer una ventana emergente (<i>primera imagen de la página 3</i>), probablemente hiciste clic en No, por esta razón no te permite ingresar, debes volver a ejecutar el programa descargado y hacer clic en Sí para ingresar (recuerda que esto solo lo preguntará la primera vez que instalas el archivo descargado)
	Al momento de hacer clic en el botón Continuar de la pantalla de inicio de la aplicación (<i>primera imagen de la página 2</i>), es probable que hayas hecho clic en No al aparecer una ventana emergente (<i>primera imagen de la página 3</i>); debes reiniciar el proceso de ingreso y hacer clic en Sí para entrar al aula global.
	No estás empleando el navegador recomendado en los requerimientos técnicos de la <i>página 1</i> . Por favor sólo emplea Internet Explorer o Google Chrome
	Estas utilizando un equipo MAC, no podrás ingresar.(La única alternativa será emplear el sistema operativo Windows, verifica los requerimientos técnicos de la <i>página 1</i> .)
Me aparece un mensaje " <i>Wrong Password!</i> "	Verifica que estés tecleando correctamente tu usuario y clave de acceso proporcionados, de lo contrario no podrás ingresar, si esta dificultad persiste, envía un correo a ahinojosa@imagenpublica.mx
Estoy en el aula pero no escucho nada	Verifica que en la barra de tareas aparece una bocina (en la parte inferior derecha de la pantalla, junto al reloj), haz clic en ella y ajusta el volumen.
	Si tienes diadema verifica que los conectores estén correctamente conectados (normalmente el conector color rosa corresponde al micrófono y el verde corresponde a los audífonos)
	Asegúrate de tener un nivel de volumen adecuado, ya sea desde el teclado, desde la barra de tareas, o botón regulador de la diadema.
	Asegúrate de que el volumen no se encuentre silenciado. (ni en la computadora, ni en la aplicación [ventana] del aula)
Estoy en el aula pero no me pueden escuchar	Si tienes diadema verifica que los conectores estén correctamente conectados (normalmente el conector color rosa corresponde al micrófono y el verde corresponde a los audífonos)
	Para que seas escuchado es necesario que presiones el botón de micrófono de los controles de audio mencionados en la <i>página 4</i> y se ponga en color rojo, si en la pantalla aparece <i>una manita</i> del lado izq.de tu nombre de usuario, quiere decir que alguien más tiene abierto el micrófono y en tanto no lo libere no podrás hablar, recuerda que si varias personas han "pedido" el micrófono, el sistema lo irá asignando en el orden en que presionaron el botón del micro. Cuando observes que en tu nombre de usuario aparece un <i>globo amarillo</i> , indica que ya tienes el control del micrófono y ya puedes ser escuchado.

	Deberás verificar que en tu equipo la tarjeta de sonido se encuentre perfectamente funcional, de otra manera no será posible que funcionen los audífonos o bocinas.
Tengo correctamente conectado el micrófono y tengo el globo amarillo, aun así, no me escucha	Deberás verificar, haciendo lo que se indica enseguida de acuerdo a la versión de sistema operativo que tengas: <i>(siempre en la barra de tareas en la esquina inferior derecha de la pantalla, al lado izquierdo del reloj)</i>
	En Windows XP <ul style="list-style-type: none"> • En la barra de tareas hacer clic derecho sobre la <i>bocinita</i>. • En el menú opciones, seleccionar propiedades • En la parte que dice <i>Ajustar volumen de</i> haz clic en <i>Grabación</i> y asegúrate que tenga palomita la casilla de verificación que dice <i>Micrófono</i> • Haz clic en <i>Aceptar</i> y aparecerá el control de micrófono, allí simplemente ajusta hacia arriba la barra de desplazamiento hasta que notes que te escuchan claramente.
	En Windows VISTA Y Windows 7 <ul style="list-style-type: none"> • En la barra de tareas hacer clic derecho sobre la <i>bocinita</i> y selecciona <i>dispositivos de grabación</i>. • Selecciona la pestaña que dice <i>Grabar</i> y selecciona el dispositivo micrófono (que tenga una palomita verde) • Presiona el botón <i>Propiedades</i> y haz clic en la pestaña <i>Niveles</i> • Asegúrate de que la barra de desplazamiento no se encuentre en el extremo izquierdo y recorre el nivel hacia la derecha hasta alcanzar el nivel deseado, también asegúrate que la bocinita derecha se encuentre habilitada.
	Deberás verificar que en tu equipo la tarjeta de sonido se encuentre perfectamente funcional, de otra manera no será posible que funcione el micrófono.
De pronto se cerró la ventana del aula, pero sigo escuchando	Si llegara a suceder esto, deberás hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Deberás presionar las teclas <Ctrl>+ <Alt> + <Supr> y seleccionar la opción que dice <i>Iniciar el Administrador de tareas</i> • Debes posicionarte en la pestaña <i>Procesos</i> • En la lista que aparece, debes buscar y hacer clic en donde dice <i>WebConferencePlugin.exe</i> y hacer clic en el botón <i>Finalizar proceso</i> • El sistema te preguntará si realmente deseas finalizar “WebConferencePlugin.exe”, haz clic en el botón <i>Finalizar proceso</i> • Vuelve a realizar el proceso de ingreso señalado en la <i>página 2</i>.

Si tienes alguna dificultad o situación no contemplada en este documento, por favor manda un correo electrónico a Andrés Hinojosa (ahinojosa@imagenpublica.mx) para obtener una respuesta satisfactoria.

Apendice E

CARTA DE CONSENTIMIENTO PARA EL ESTUDIO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES DEL DOCENTE DE POSGRADO VIRTUAL	
Título del Proyecto:	Las competencias emocionales del docente virtual a nivel maestría.
Objetivo del estudio:	Determinar las <i>competencias emocionales</i> empleadas por los profesores para la impartición de materias a nivel maestría por medio del uso de las Tecnologías de Comunicación en un modelo global de enseñanza-aprendizaje. Identificar las <i>competencias emocionales</i> que emplean los profesores durante una clase de maestría utilizando las Tecnologías de Comunicación en un modelo global de enseñanza-aprendizaje. Comprobar si el docente cuenta con las <i>competencias emocionales</i> durante una clase de maestría utilizando las Tecnologías de Comunicación en un modelo global de enseñanza-aprendizaje. Analizar la pertinencia de las <i>competencias emocionales</i> que emplean los profesores durante una clase de maestría utilizando las Tecnologías de Comunicación en un modelo global de enseñanza-aprendizaje.
Procedimiento:	Se obtendrá resumen de toda la información generada por los docentes virtuales con el fin de analizar la existencia o ausencia de competencias emocionales durante una clase virtual por medio de los datos recopilados utilizando los instrumentos siguientes: entrevistas, test y observaciones de campo.
Confidencialidad:	Toda la información recopilada en esta investigación es de carácter confidencial. Su nombre no será mencionado en ningún momento así como sus datos personales o emocionales derivados de los datos obtenidos éstos serán tratados con absoluta confidencialidad.
Investigadora:	Lic. Vanessa Grajales Ruvalcaba A01303460@itesm.mx
Tutor de Tesis	Mtra. Yolanda Contreras yolandac@itesm.mx
Beneficios de la investigación:	Conocer cuáles son las competencias emocionales que llega a manifestar o no el docente mientras imparte su clase virtual.
Para obtener una copia de los resultados:	Para solicitar copia de los resultados del presente estudio favor de contactar a la investigadora.
<p>Por favor lea la información siguiente y selecciones SÍ si está de acuerdo o NO si no está de acuerdo en participar en la investigación a la que fue invitado(a).</p> <p>Declaro que soy mayor de edad y que deseo participar en este estudio dirigido por el programa de Maestría en Educación de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. Entiendo que los datos obtenidos serán tratados de manera confidencial y que mi información personal no será divulgada para ningún otro propósito. Entiendo que no existen riesgos asociados con este estudio y que retirar mi permiso si cambio de opinión.</p> <p>____ SÍ, doy mi consentimiento para que el trabajo realizado por mí durante esta investigación sea utilizado en el proyecto de investigación titulado Las competencias emocionales del docente virtual de maestría.</p> <p>____ NO, no otorgo consentimiento para que mi trabajo realizado durante esta investigación sea utilizado en el proyecto de investigación titulado Las competencias emocionales del docente virtual de maestría.</p>	
Nombre docente virtual:	Asignatura de Virtual:

Glosario

- a) Actividades complementarias. Sirven para hacer efectivo el objetivo de aprendizaje de los conocimientos que son necesarios reforzar.
- b) Actividades de aprendizaje. Éstas son responsabilidad del alumno para poder alcanzar el objetivo planteado.
- c) Actividades de enseñanza. Acciones que el profesorado realiza en pro del aprendizaje de conceptos que faciliten la integración de los mismos.
- d) Análoga. Señal recibida de igual manera en la que es transmitida.
- e) Ancho de banda. Serie de frecuencias limitadas que definen la capacidad de canales de comunicación para el transporte de la comunicación. Anuies
- f) Aprendizaje abierto. Es el modelo educativo que centra su atención en la actividad activa y constructiva del alumno más que el del docente, esto en relación al auto aprendizaje del conocimiento adquirido bajo este modelo, reduciendo así el tiempo, dinero y distancia para la adquisición de una educación de calidad.
- g) Aprendizaje por descubrimiento y recepción verbal de Ausubel. Aprendizaje orientado a provocar un verdadero cambio en el individuo, éste se realiza por medio del aprendizaje significativo de los conocimientos adquiridos por medio de la internalización de los mismos de manera lógica desde el individuo mismo, utilizando sus estructuras cognoscitivas para que gracias a éstas construya su propio conocimiento.
- h) Archivo electrónico. Es aquella información que se encuentra dentro de un programa o *software* que le permite a quien lo utiliza leerlo, modificarlo o escucharlo.

- i) Aprendizaje generativo o colaborativo. Es aquel que propicia que los estudiantes aprendan a trabajar en equipo para el logro de metas en el aprendizaje designado por el docente facilitador.
- j) Asesor. Facilitador que guía y orienta al alumno durante su proceso de aprendizaje a distancia, aclara dudas y presenta la estructura del conocimiento que el alumno deberá aprender por sí mismo.
- k) Asesoría. Orientación que el alumno recibe cuando se presenta una duda durante el proceso de aprendizaje de los contenidos en los que trabaja.
- l) *Attachment*. Es el nombre que se le designó a cualquier documento que se agrega a un correo electrónico como información adicional al mismo.
- m) Audio conferencia. Procedimiento por medio del cual puede ser escuchada una o varias personas al mismo tiempo que se encuentran en distintos lugares o países.
- n) Aula virtual. Es el entorno en la red en donde se encuentran depositada toda la información de un curso para ser utilizado por el alumno para su aprendizaje sobre determinado tema mismo que ha sido estructurado por el docente/facilitador.
- o) Auto instrucción. Es aquel modelo de enseñanza aprendizaje en donde al estar la información debidamente estructurada y disponible para el alumno es éste el que se va realizando su propio calendario de horas de estudio y elaboración de ejercicios y tareas que el facilitador le asignó.
- p) Biblioteca digital. El acervo informático electrónico que se encuentra en determinados archivos para la consulta constante del alumno que así lo requiera para poder basar en fuentes teóricas sus estudios.

- q) Campus virtual. Es aquel que permite la interrelación de manera electrónica de los estudiantes y docentes por medio de la red.
- r) *Chat*. Es una herramienta de conversación en donde se pueden conectar varias personas en diferentes partes para compartir información de cualquier tipo.
- s) Clase virtual. Aquella que es impartida por el docente/facilitador por medios electrónicos, esta puede ser asincrónica o sincrónica según el sistema con el que se cuente.
- t) Conductismo. Teoría basada en el comportamiento del hombre, en el estudio de sus conductas por medio de experimentos y con el análisis de éstos observar como el individuo responde a su ambiente, así como realizando cambios en su ambiente se podía llegar a repercutir en la conducta del mismo para que éste se comporte de cierta manera deseada.
- u) Constructivismo. Es la teoría que otorga explicaciones de cómo es que se forma el conocimiento y es situándose en el interior del individuo como se aprende ya que éste construye su conocimiento partiendo de su realidad y contexto gracias a las herramientas cognitivas de las que dispone para poder hacerlo.
- v) Competencia. La definición de una competencia es el conjunto de información que es utilizada por medio de diversas habilidades en situaciones diversas para poder resolver problemas de cualquier índole.
- w) Correo electrónico. Es aquel servicio provisto por *internet* que permite el envío de información de texto, sonido y video entre otros a diferentes personas en diferentes partes.

- x) Dirección electrónica. Serie de caracteres que identifican un sitio en *internet* donde se encuentra información específica.
- y) *Download*. Este término se refiere al poder bajar una información de la red para su uso momentáneo o permanente.
- z) Educación. Es el proceso que todo ser humano realiza gracias al aprendizaje de su ámbito socio cultural, natural y personal durante toda su vida, son todas las concepciones y sentidos de la vida, la educación es dinámica e infinita expuesta a cambios constantes.
- aa) Educación a distancia. Es un método que permite la transmisión de conocimientos sobre determinado tema a un alumno en algún lugar remoto no presencial, toda la información otorgada está debidamente diseñada para que el alumno alcance la meta educacional que se pretende.
- bb) Educación Activa o Escuela Nueva. Movimiento de renovación pedagógica que implementa nuevas estrategias para la educación, difiere de la tradicional en que ésta otorga respeto, dignidad y aprecio por las necesidades y características del alumno centrándose en la espontaneidad del infante para así poder fortalecerle en autonomía, libertad y responsabilidad de sí mismo.
- cc) Educación Emocional del docente. Es el proceso que se dirige a desarrollar competencias emocionales en el docente para que éste pueda desempeñar su labor de manera asertiva y que ésta educación le ayude a prevenir riesgos tales como el estrés, ansiedad, depresión, violencia, dependencia entre otras.
- dd) Estilos de aprendizaje y enseñanza. Forma única de cada individuo que utiliza para enseñar y/o aprender los conocimientos recibidos.

- ee) Educación en línea. Educación impartida y recibida a través de medios electrónicos.
- ff) Información Asincrónica. Es aquella que no está disponible en el tiempo en el que es procesada, sino que es un archivo que se mantiene en un lugar electrónico disponible para que el alumno o docente la puedan consultar cuando así lo necesiten.
- gg) *Internet*. red mundial que comunica por medio de programas de computo información que es generada en todo momento y que sirve para transmitir datos, sirve como una ciberbiblioteca masiva de conocimiento, que puede ser consultada a cualquier hora y desde cualquier lugar.
- hh) Libro electrónico. Es aquel que se encuentra en la red con derechos de autor para ser consultado por el alumnado y docente.
- ii) Modelos educativos. Un modelo es aquello que proporciona una representación de un fenómeno en particular para que con este se pueda facilitar la comprensión del mismo tomando de este sus características más significativas.
- jj) Método Montessori. Método educativo multicultural basado en las necesidades del desarrollo de cada persona, también reconoce las inteligencias múltiples respetando el ritmo de aprendizaje de cada persona sin transgredirla.
- kk) Pedagogía. Es la ciencia relacionada a la educación social y humana por medio del uso correcto de estrategias de enseñanza, misma que es de carácter formativo y psicosocial.
- ll) Sistema abierto educativo. Es un modelo creado para adultos o para aquellas personas que por razones diversas no pudieron terminar o continuar con sus

estudios de manera presencial y que se les ofrece la oportunidad de hacerlo de manera virtual con la ganancia de que no se necesita estar en tiempo y lugar determinado facilitándoles la continuidad de su vida tanto laboral como personal para seguirse capacitando.

mm) Tecnologías de comunicación. Son aquellos medios diseñados para el manejo de información que es aplicada para un fin en concreto.

nn) Tecnología educativa. Tecnología que es tanto constructivista como humanista que engloba todas las herramientas tecnológicas que se utilizan para llevar a cabo la comunicación en línea.

oo) Universidad a distancia. Es aquella modalidad de estudios oficiales o no que le permiten al alumno adquirir el conocimiento y ser evaluado para obtener un título que lo acredite como profesional. Anuies

pp) Universidad en línea. Es aquella que permite enseñar y aprender a través de computadoras que están conectadas a *Internet*.

qq) Universidad virtual. Es aquella que crea, diseña e implementa la información a través de *Internet* donde el alumno puede estudiar y realizar todo tipo de trámites por medio de la red.

rr) Valores docentes. Son aquellas características que se espera de todo profesional de la educación tales como: capacidad de relacionarse de manera afectiva, respeto, solidaridad, sentimientos de ayuda, compromiso, capacidad de comunicación, análisis de problemas y solución asertiva de los mismos, moral y autodominio entre otros.

- ss) Videoconferencia interactiva (VCI). Tecnología de líneas de teléfono que se dedican a la transmisión de audio, video o ambos por medio de los cuales los alumnos pueden ver o escuchar al mismo tiempo que se está hablando.
- tt) Videoconferencia. Sistema por medio del cual se puede transmitir información ya sea por audio o video o ambas de manera asincrónica o sincrónica por medio de la red.

Anexo I

Resultados de la segunda entrevista aplicada a los 15 docentes virtuales de posgrado

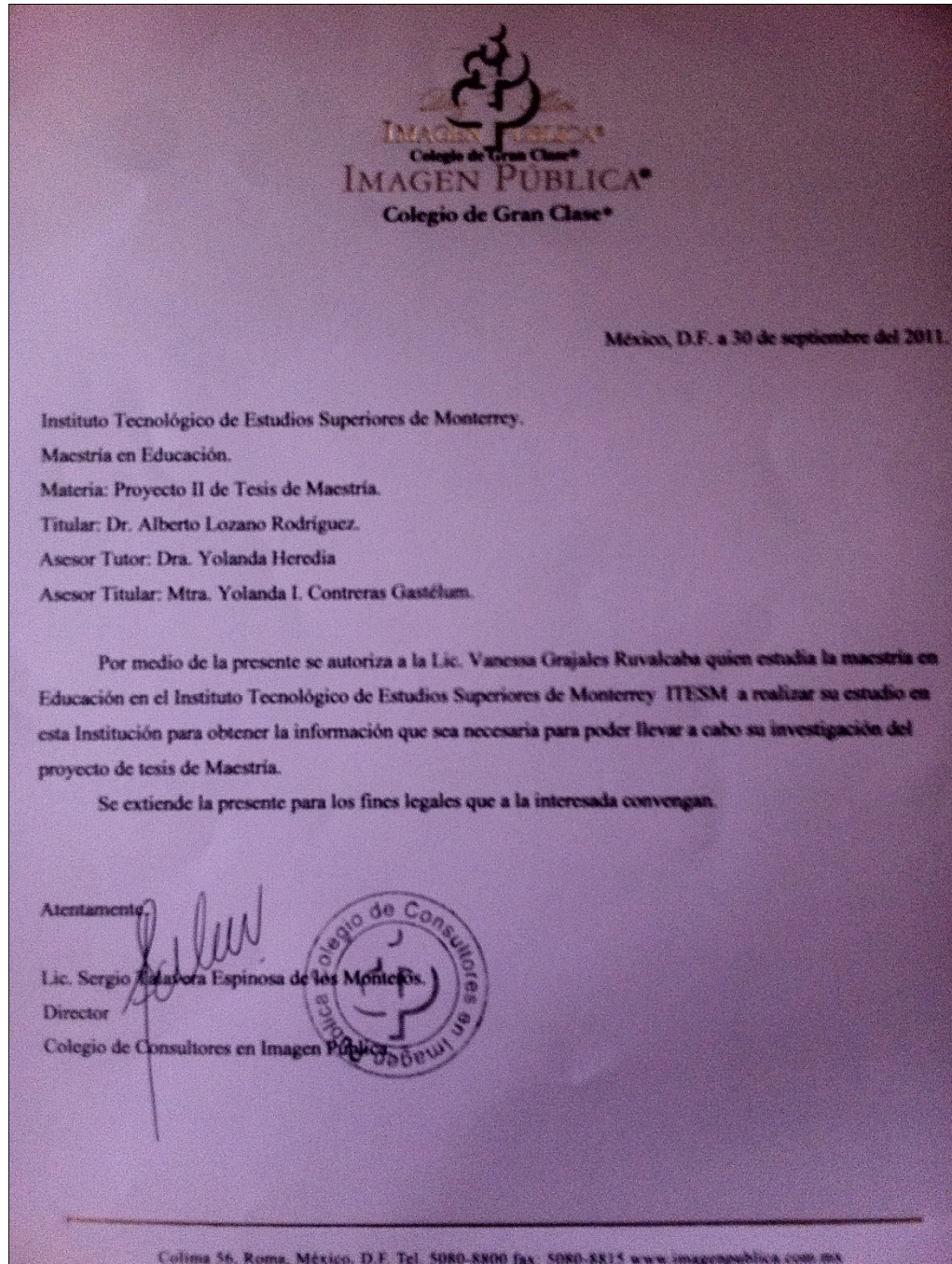
¿Qué le motivó a dar clases?	Vocación Invitación Necesidad económica
¿Con qué herramientas (cursos de capacitación) cuenta para impartir su cátedra presencial?	Paquetes digitales, planeación y evaluación Cursos de tutoría en línea Seminarios y congresos, talleres del uso de TIC Taller General de Actualización TGA por la SEP Capacitación del Instituto para el correcto manejo de la plataforma Global Manejo de paquetería de cómputo, talleres de pedagogía y capacitación docente
¿Conoce la educación a distancia?	13 de los 15 docentes conocieron la educación a distancia al momento de entrar a capacitarse como docentes de la plataforma Global del Instituto, los otros 2 docentes tienen experiencia previa en manejo de TIC y docencia virtual.
¿Cómo se siente al ser docente a distancia?	Actualizado (a), emocionado (a), interesado (a) por adquirir conocimientos en las TIC. Retado (a) por los nuevos desafíos que esta educación representa
¿Cómo se sintió la primera vez que tuvo su clase a distancia?, ¿cómo se sintieron sus alumnos y usted con ellos?	Nervioso(a), intimidado (a) por no saber como actuar y cómo acercarse a los alumnos bajo esta modalidad. Comentándoles su inquietud en ese momento recibió comprensión y aceptación por parte de sus alumnos. Emocionado (a), los alumnos manifestaron sentirse motivados y atendidos Estresado por pensar que iba a ser más complicado el manejo de la plataforma y los alumnos pudieron seguirme durante la clase, me sentí de maravilla Cómodo y con expectativas
¿Cuáles son las competencias emocionales que utiliza al impartir clase virtual?	Confianza Empatía Inteligencia emocional Paciencia Tolerancia Sentido del humor Calma Autocontrol Tolerancia a la frustración Amabilidad Calidez
¿Qué tipo de capacitación en TIC ha tenido? Y ¿qué herramientas utiliza?	Introducción del manejo de la plataforma Global Moodle Cursos de sensibilización a las tecnologías de comunicación Paquetería Programas de diseño Correo electrónico Power point Uso de audio y video Buscadores de <i>internet</i> Redes sociales <i>Skype</i>

<p>¿Es la primera vez que imparte materias en la plataforma Global?, ¿sí?, ¿no?</p>	<p>8 de los 15 profesores cuentan que ésta experiencia dentro del Instituto ha sido la primera en su práctica docente los otros 7 han manejado modelos asincrónicos como <i>blackboard</i> y modelos sincrónicos como la plataforma Global del Instituto así como de la plataforma que Banamex maneja</p>
<p>¿Qué materias imparte en la plataforma Global?</p>	<p>Ingeniería en Imagen Pública Imagen Interna Auditoría de la Imagen Psicología de la Imagen Dramatización de la realidad Mercadotecnia de la Imagen Imagen verbal Imagen visual Comunicación no verbal Imagen física Imagen audiovisual Imagen ambiental Imagen institucional Relaciones públicas Imagen profesional</p>
<p>¿Encuentra alguna diferencia entre la enseñanza presencial a la enseñanza Global?</p>	<p>Al estar con el grupo presencial se puede ver la reacción que tiene durante la clase, al estar en la plataforma estás sólo y no tienes posibilidad alguna de ver los gestos o actitudes que estan experimentando los alumnos. La global es mas dinámica, constructivista, los conocimientos se aprenden mejor y no hay pérdida de tiempo ni distancias El compromiso y responsabilidad en la plataforma Global es menor por parte de los alumnos que en la presencial Se depende de lo escuchado y visto en la pantalla para generar integración y empatía por parte de los alumnos, algo que es diferente en el modelo presencial En la Global se tienen que manejar los tiempos de clase de manera diferente y ser mas versátiles para evitar tiempos muertos que hagan que los alumnos se desanimen, situación que sucede en menor grado en el modelo presencial</p>
<p>¿Con qué impedimentos se enfrentó al enseñar en la plataforma Global?, ¿Cómo los resolvió?</p>	<p>Fallas técnicas que fueron resueltas por el personal técnico de la Institución Falta de conocimiento del manejo de la plataforma por parte de los alumnos trayendo como consecuencia un atraso de algunos durante el tiempo de la clase que fue solucionado con una clase de muestra en específico para poder nivelar nuestros conocimientos tecnológicos La señal y el equipo de cómputo que no todos los alumnos manejan el mismo equipo y hubo problemas para trabajar con los que tenían PC y los que tenían MAC La falta de material grabado y visual para apoyo de las clases así como la falta de una biblioteca virtual de fácil acceso de los temas vistos en las asignaturas de la maestría de Imagología La conexión de <i>internet</i> que no falle y en caso de fallar contar con un plan B Impedimentos como tal ninguno, dos de los docentes comentaron que al contrario, todo les salió de maravilla</p>
<p>¿Cómo se sintió la primera vez que dio su clase en la plataforma Global?</p>	<p>Cómodo(a) Nervioso(a) Ansioso(a)</p>

	Preocupado(a) Tranquilo(a) Seguro(a) Confiado(a) Entusiasmado(a)
¿Cuáles fueron los sentimientos manifestados por sus alumnos durante su clase?, y ¿cómo reaccionó?	Frustración por no entender el manejo del sistema, lo tomé con calma y procedí a dar una introducción breve a los alumnos de cómo es el manejo de la plataforma y en caso de necesitar ayuda el teléfono y el nombre del técnico que les podía ayudar Estresados y nerviosos al interactuar por primera vez con los alumnos sin verlos, sin embargo los alumnos se mostraron empáticos ante la situación y actuaron de modo muy amable Entusiastas y participativos con muchas ganas de aprender En otros casos los alumnos se han mostrado pasivos y apáticos y se ha tornado difícil darle clase a estos alumnos, reaccionando con frustración y desesperación por tratar de buscar medios para motivarlos Estar atentos y sorprendidos por tanta información vista en tan poco tiempo, procurando darles los datos de forma más tranquila para que lo pudieran asimilar de forma correcta
¿Qué competencias tecnológicas utilizar para impartir su clase?	Asertividad para colocar los contenidos apropiados para cada tema Buen manejo del material informativo y señalando las ligas de donde se puede sacar los datos de manera confiable Alto manejo de las TIC El uso alternado de diferentes tipos de herramientas que faciliten la comprensión de la información impartida
¿Le ha sido fácil socializar bajo este modelo de enseñanza?, ¿Sí?, ¿No?, ¿Por qué?	Si, ha sido fácil poder socializar con los alumnos gracias al chat, a la conferencia privada por skype, por el mismo sistema de chat dentro de la plataforma y por el uso del <i>twitter</i> y <i>facebook</i> en donde podemos conocernos y saber qué nos gusta y qué actividades realizamos con nuestras familias Si ha sido posible gracias a los trabajos y dinámicas grupales que asigno en las tareas ya que esto permite que estemos en constante contacto entre unos y otros No, no ha sido fácil ya que no tengo la capacidad de poder socializar bajo estos medios, necesito ver y escuchar a las personas para poder sentir que tengo contacto con ellas, por lo que prefiero no perder el formalismo procurando la calidez y amabilidad cuando algún alumno me consulta fuera de la clase Si, porque me gusta conocer mas personas de otros lugares y sus costumbres y compartir mi conocimiento
¿Cuál es el medio que mayormente utiliza para interactuar con sus alumnos en la plataforma Global?	Chat <i>Facebook</i>

Anexo II

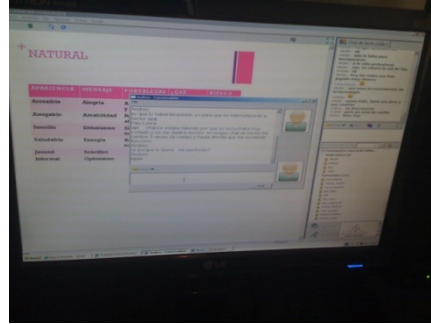
Carta de autorización de la Institución para llevar a cabo la investigación de la presente tesis.



Anexo III



Instalaciones de la Institución



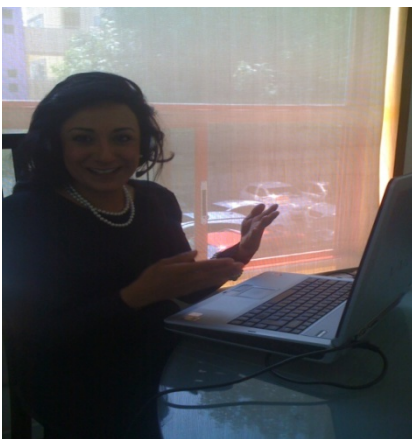
Pantalla de la materia de Ingeniería en Imagen



Alumna tomando clase Virtual/Global



Instalaciones de la Institución



Docente Virtual/Global