

## **EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN CURSOS ON LINE. ESTUDIO DEL CASO: EXPERTO EN ENTORNOS VIRTUALES DE FORMACIÓN.**

### **USER EXPECTATIONS AND SATISFACTION IN "ON LINE" COURSES. SUBJECT OF STUDY: EXPERT IN VIRTUAL ENVIRONMENT TRAINING.**

Dr. José Antonio Arjona Muñoz  
jaarjona@uma.es

Dr. Manuel Cebrián de la Serna  
mcebrian@uma.es

*Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias de la Educación  
Boulevard Louis Pasteur s/n Campus de Teatinos. 29071, Málaga (España)*

*El extendido uso entre la población de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) ha llevado a que se programen multitud de cursos de enseñanza asistida por ellas, así, las universidades también programan cursos donde la metodología e-learning es la forma de llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje. En este trabajo analizamos las expectativas y la satisfacción del alumnado que ha realizado un curso programado por la Universidad de Málaga y consistente en formar expertos en entornos virtuales de formación. De los resultados obtenidos se ha tomado información para realizar mejoras en dicho curso.*

*Palabras clave: expectativas, satisfacción de usuarios, entornos virtuales, e-learning*

*The widespread usage among the population of the information technology and communication (ICT) has led to a multitude of courses to be scheduled using them, the universities also schedule courses where e-learning methodology is the teaching-learning process. The present study examines student expectations and satisfaction after completed a course scheduled by the University of Malaga which consists in training experts in the usage of virtual learning environments. The results obtained have been used to make improvements to the present course.*

*Keywords: expectations, user satisfaction, virtual environments, e-learning*

## 1. Introducción.

La enseñanza genera expectativas, tanto para quien quiere aprender como para la sociedad que promueve un sistema formativo que potencie las posibilidades de desarrollo, tanto individuales como sociales. Ante una sociedad en crisis económica como la actual, todas las voces se alzan pidiendo más educación, más formación (Aragón. & Lezcano, 2009; Sotelo, 2010; Riera, 2009; Ruíz, 2008). En este contexto, la enseñanza *on line* se manifiesta como un sistema ideal para la formación en tanto que contiene las ventajas de la formación a distancia: eliminación de las barreras espacio-temporales y las ventajas de la proximidad que proporcionan los medios informáticos y la enseñanza en red: fluidez en la transmisión de información, contacto permanente *on line* entre profesorado y alumnado, contacto permanente *on line* entre alumnado, ampliación de las posibilidades del trabajo colaborativo, etc.

Lo que vamos a estudiar con este trabajo son las expectativas que genera en los usuarios un curso de formación con metodología *on line* y cual es el nivel de satisfacción que se produce tras la realización del curso.

### 1.1. Estudio general sobre las expectativas y la satisfacción de los usuarios en la Enseñanza a Distancia.

El estudio de las expectativas está íntimamente relacionado con la satisfacción del usuario. Retolaza y Grandes. (2003, p. 172) definen la expectativa como la «creencia en que se haga realmente efectiva determinada eventualidad relacionada con los deseos y esperanzas del usuario». Por tanto, y en lo relativo a la educación, la expectativa es el

sentimiento de realización que se experimenta cuando la persona se propone alcanzar una meta. Si la expectativa se realiza habrá satisfacción, si no se realiza habrá frustración. Para estos autores el estudio de la satisfacción debe ir unido al de las expectativas, pues de ellas depende ésta.

En este sentido, la satisfacción se define como el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera (expectativa) y lo que el sujeto dice o siente haber obtenido. La valoración sobre la consecución o no de lo que esperaba es *a posteriori*, (Retolaza et al., 2003) y no nos informa sobre el estado anímico originario que tenía el sujeto en el momento de la inscripción en un curso a distancia, en nuestro caso. Por tanto, la definición de expectativa la entendemos como la esperanza de alcanzar una meta, o en palabras del diccionario de la Real Academia de la Lengua: 1.- Esperanza de realizar o conseguir algo y 2.- Posibilidad razonable de que algo suceda. O sea, esperamos que se realice, se lleve a efecto, suceda, un deseo, una pretensión, etc.

La expectativa se puede dirigir a algo material (obtener un objeto: comprarse un coche, una casa, etc.) que se verá satisfecha cuando la cosa es poseída por la persona, o inmaterial (la mayoría de los servicios generan expectativas inmateriales, por tanto la educación es uno de ellos) que se verá satisfecha cuando desde el punto de vista subjetivo la persona entienda que está satisfecha. La confirmación de la expectativa (Marzo, Martínez-Tur, Ramos & Peiró, 2002) conllevará la satisfacción del usuario, pues ésta aparece cuando el rendimiento del servicio es el esperado. En el caso de la Educación a Distancia, aparecerá la satisfacción cuando la persona sienta que mediante el método elegido ha alcanzado las metas que se proponía.

En este apartado cabría señalar con Silvio (2006, 2008) que el servicio educativo en general, y el e-learning en particular, tiene una meta material y otra inmaterial. La material sería la obtención de la titulación correspondiente, ya que supone la obtención física de un título determinado. La inmaterial vendría determinada por la valoración interna y subjetiva de lo aprendido y la correlación de lo que esperaba aprender antes de realizar el estudio, y lo aprendido y su correlación con la utilidad práctica en función del planteamiento previo.

Esta idea es igual para la enseñanza presencial y para la enseñanza a distancia, solo que en la enseñanza a distancia todo el trabajo de descifrar la información recae sobre el alumnado, por lo que todo el sistema, a la hora de diseñar los materiales y la organización didáctica debe tener en cuenta esta circunstancia. En la educación a distancia cabe señalar otra satisfacción consustancial con el método: si tras el período de estudio el sujeto obtiene la titulación y subjetivamente está satisfecho con lo aprendido, hay un plus de satisfacción en cuanto que ha podido compatibilizarlo con otros quehaceres de la vida diaria, sin necesidad de acudir unos días y a unas horas determinadas a las aulas presenciales, aprovechando esos momentos de cada día en que otras obligaciones se lo han permitido.

La satisfacción de las expectativas está íntimamente relacionada con las emociones. La situación emocional del que quiere aprender bajo una metodología de Educación a Distancia puede estar mediatizada por la continua exposición a la publicidad de este tipo de enseñanza, donde se promete y asegura que aprender es fácil y se pueden alcanzar todas las metas que la persona se proponga.

En los estudios hechos respecto de la

satisfacción de los consumidores (Martínez-Tur, Zurriaga, Luque & Moliner, 2005), (los estudiantes de educación a distancia son los consumidores de ese servicio) se destaca que estos experimentan emociones durante sus experiencias de consumo, influyendo, esas emociones, en su satisfacción final con el producto o servicio (Westbrook, 1987, citado por Martínez-Tur et al., 2005). Cuando el consumidor, el estudiante, confirma sus expectativas, se produce satisfacción, es decir, hay una coincidencia entre lo esperado y lo conseguido. Las emociones experimentadas son gratificantes en cuanto que se identifican con el objeto final esperado.

En la prestación del servicio de educación, presencial o a distancia, hay satisfacción cuando los logros alcanzados por el estudiante cubren las necesidades para las que ha realizado el curso en cuestión. Es decir, hay satisfacción cuando se cubren las expectativas previas (Marzo et al., 2002).

Por otra parte, otra idea que es aplicable a la satisfacción del alumnado que realiza aprendizaje a distancia y en particular, en la actualidad, aprendizaje e-learning, y que podríamos calificar, en estos momentos, como *snoob*, (la idea, no el alumnado) es la planteada por Tse y Wilton (1988) (citado por Marzo et al., 2002) y es aquella que afirma que «es muy posible que si el nuevo servicio o bien de consumo da buenos resultados, el cliente se sienta satisfecho con independencia del grado en que se confirmen sus expectativas». Es decir, estamos viviendo una época de eclosión del aprendizaje asistido por medio de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Por otra parte hay que añadir que la satisfacción de usuarios, en general y de estudiantes en nuestro caso, es una meta que se persigue desde todos los organismos

implicados en obtener los mejores resultados de la actividad académica, así, como argumentan Recio y Cabero (2005, p. 99) «en los últimos años la palabra calidad comienza a estar presente en los diferentes análisis que se realizan sobre la enseñanza, e ineludiblemente ésta aparece asociada con el nivel de satisfacción que los estudiantes y profesores, como usuarios, tienen respecto a ella».

## 2. Metodología.

### 2.1. Expectativas y satisfacción del alumnado que realizó el «Experto Universitario en Entornos Virtuales de Formación» en la Universidad de Málaga.

La investigación que se plantea se realiza en el contexto de lo que se denomina: «Enseñanzas Propias» de la Universidad de Málaga. Esto quiere decir que este tipo de titulaciones no forma parte de la oferta formativa que concluye con la obtención de un título oficial y validez en todo el territorio nacional, por tanto, la idiosincrasia del alumnado es diferente de la del alumnado de la oferta oficial de la Universidad: Se exige tener una titulación para poder cursar este tipo de enseñanzas. Únicamente podrán eximirse de este requisito mediante la acreditación ante la Comisión de Títulos Propios de conocimientos suficientes o notable experiencia profesional en el campo de actividades propias del curso.

El curso que vamos a analizar está ubicado en el organigrama de estas titulaciones que en el Estatuto de la Universidad de Málaga se establecen en el artículo 122 apartado b como “Enseñanzas conducentes a la obtención de títulos autónomamente establecidos por la Universidad de Málaga, de acuerdo con la

regulación dictada al efecto por el Consejo de Gobierno (p. 12.349)” (BOJA, nº 108 de 9 de junio de 2003).

Desde que las Tecnologías de la Información y Comunicación se masificaran y su uso llegara al gran público, los usos educativos de estos medios, que han irrumpido con gran fuerza en el ámbito educativo, son cada vez más frecuentes e inevitables. Se demanda pues que la Universidad promueva las enseñanzas adecuadas para formar y perfeccionar a profesionales de la docencia, dando cumplimiento al contenido mencionado de los Estatutos de la UMA, es decir, rellenando la carencia existente de expertos en entornos virtuales de formación, pues no hay ninguna titulación oficial que cubra esta demanda.

Por tanto, vamos a analizar este curso de Experto y a través de él detectaremos cuáles son las expectativas y cuáles las satisfacciones del alumnado que lo cursa, para, a continuación hacer una propuesta de mejora de los cursos de forma que, teniendo en cuenta los resultados de esta investigación se detecten circunstancias y situaciones que haya que adaptar al alumnado que los cursa.

### 2.2. Objetivos de la investigación.

El objetivo fundamental que nos hemos marcado al iniciar esta investigación consiste en conocer las expectativas que tiene el alumnado que realiza los cursos del Experto en Entornos Virtuales de Formación antes de la matrícula y comprobar si se ha alcanzado satisfacción con los cursos realizados, desde el punto de vista del alumnado, para lo que hemos utilizado dos fuentes de información: las manifestaciones hechas por el alumnado en fase de matrícula y las contestaciones dadas a una encuesta que se ha pasado tras

realizar el curso.

El conocimiento que nos arroje la investigación debe ser aprovechado para la mejora de los cursos, entendiendo que obtendremos manifestaciones vivas, no depuradas, del alumnado en los dos momentos que hemos descrito. Por tanto lo que interesa es obtener datos que reviertan en un proceso de mejora de la calidad de los cursos y se adapten, los cursos, lo más posible, tanto a las expectativas del alumnado, del profesorado y de la sociedad en general, ávida en los tiempos actuales, de profesionales expertos en entornos virtuales de formación. Distintas noticias de prensa destacan que hay un desfase entre los profesionales de la educación para llevar a cabo la integración de las TIC en la enseñanza, como por ejemplo el diario Expansión de fecha 25/05/2009 y el reportaje de Sevillano (2008) del diario El País de fecha 01/12/2008.

Como objetivos concretos de nuestra investigación establecemos:

1. El análisis de las expectativas previas de los usuarios/estudiantes de cursos *on line*.
2. Conocer el grado de satisfacción del alumnado con los objetivos alcanzados
3. Extraer conclusiones que permitan mejorar el diseño y planificación de los cursos en futuras ediciones.

Para mejorar los procesos de aprendizaje es fundamental conocer su diseño, planificación y desarrollo. Si esto es así en cualquier campo de la intervención pedagógica, en éste que está presente un elemento innovador (Marqués, 2000) como es la aplicación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la participación en red, lo es más aún, ya que es un elemento todavía novedoso en grandes sectores de la sociedad y por ello requiere el estudio de los elementos que lo componen, si bien, en éste, nos vamos

a centrar en el alumnado fundamentalmente.

El primer objetivo que nos hemos marcado es analizar las expectativas previas de los usuarios/estudiantes de cursos *on line*. Para ello hemos analizado las contestaciones a la pregunta sobre qué expectativas tenían y que se le formulaba en la matrícula.

El siguiente objetivo que nos proponemos conseguir es conocer qué valoración hace el alumnado de los cursos que ha seguido y cual es el grado de satisfacción alcanzado. Para ello le hemos pasado una encuesta en la que le hemos preguntado por el grado de consecución de los objetivos, de manera que cada participante ha marcado aquellas cuestiones relativas al curso o cursos seguidos. De esta forma tenemos información de primera mano acerca del grado de satisfacción alcanzado por el alumnado y sabemos cómo valoran el conocimiento adquirido. Esto está en íntima relación con las expectativas que manifestaron en la matrícula, de modo que se valora en función de lo que cada uno esperaba conseguir.

Por último, el tercer objetivo consistente en extraer las conclusiones que nos permitan mejorar los cursos en futuras ediciones. No se puede mejorar algo que desconocemos, por lo que el conocimiento que nos aporte la investigación es fundamental y será objeto de un planteamiento de propuestas de mejora y orientaciones para posteriores ediciones de estos cursos o de otros de similares características.

### **2.3. Población que realizó el «Experto Universitario en Entornos Virtuales de Formación» en la Universidad de Málaga.**

La población que realizó el experto ha sido analizada en función de las siguientes variables: sexo, edad, titulación y

conocimientos previos, tanto de informática (conocimiento y uso de la herramienta) como de E-learning (experiencias previas).

Por sexo, la población estaba compuesta por 49% de mujeres y 51% de hombres. Por edad (Gráfico 1) se clasificó a la población en seis rangos más uno denominado “0” para quienes no contestaron a esta pregunta del formulario de matrícula:

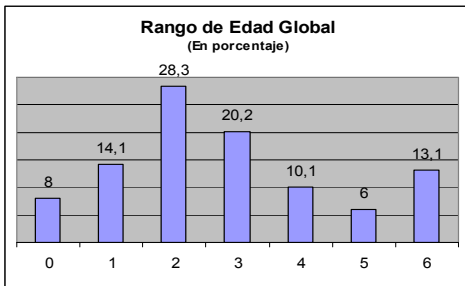


Gráfico 1: Rango de edad global (en porcentaje)

Rango 0. -No contestan; Rango 1.- Hasta 24 años; Rango 2.- 25 y 29 años; Rango 3.- 30 y 34 años; Rango 4.- 35 y 39 años; Rango 5.- 40 y 45 años.

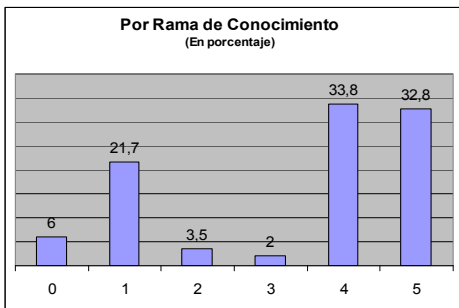


Figura 2: Por rango de conocimiento (en porcentaje)

Por titulación (Gráfico 2) la población fue clasificada conforme a las ramas de conocimiento que establece el RD 1393/2007

en las cinco ramas que establece:

- 0.- No Contestan; 1.- Artes y Humanidades;
- 2.- Ciencias; 3.-Ciencias de la Salud; 4.- Ciencias Sociales y Jurídicas; 5.- Ingeniería y Arquitectura.

Por conocimientos previos de informática (Gráfico 3) y de e-learning (Gráfico 4) se han establecido cuatro niveles. Los datos que arroja la población que realizó el experto son los siguientes: Conocimientos previos de Informática: 0.- No contestan; 1.- Nada; 2.- Básico – Usuario; 3.- Avanzado; 4.- Altos (Gráfico 3).

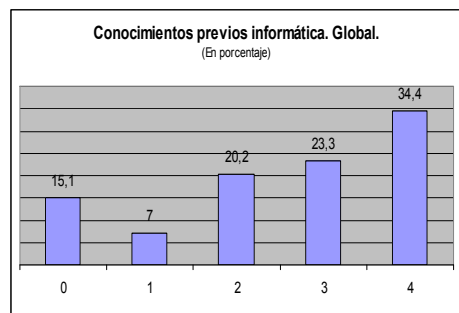


Gráfico 3: Conocimientos previos informática. Global (en porcentaje)

Conocimientos previos de e-learning: 0.- No contestan; 1.- Nada; 2.- Básico – Usuario; 3.- Avanzado; 4.- Altos (Gráfico 4).

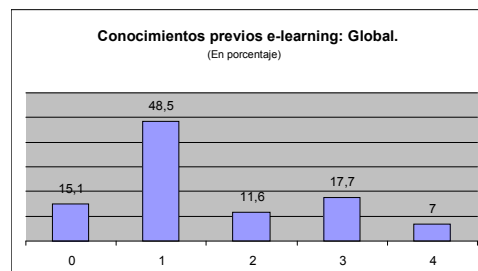


Gráfico 4: Conocimientos previos e-learning. Global (en porcentaje)

### 3.4. Expectativas del alumnado que se matricula en el Experto.

Durante el período de matrícula el alumnado, contestando a una pregunta del formulario de inscripción manifestó cuales eran las expectativas que tenían al hacer el curso. Todas las respuestas que emitieron las hemos agrupado 15 categorías más una categoría «0» correspondiente a quienes no respondieron a la pregunta. Las categorías se recogen en la Tabla 1.

En esta fase del estudio se analiza toda la población ya que se toman los datos de la matrícula. Los porcentajes de contestación a cada una de ellas los reflejamos en el Gráfico 5.

De todos los datos de la población y las expectativas que hemos estudiado, destacamos los aspectos recogidos en el Gráfico 6.

Por edad: De todos los cruces que se pueden establecer, lo más destacado es que los sujetos con edad entre 30 y 45 años manifiestan mayoritariamente, más del 65%, su deseo de aplicar a la docencia los conocimientos que adquieran. (Categoría número 1). Son docentes.

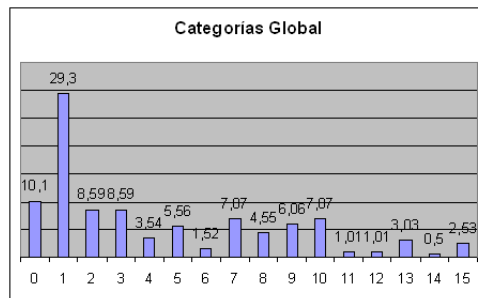


Gráfico 5: Categorías Globales

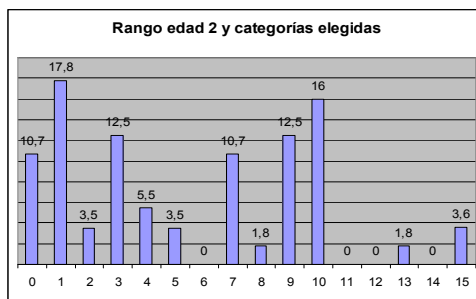


Gráfico 6: Rango edad 2 y categorías elegidas

Además, destacamos que los sujetos con edad entre 25 y 29 años, rango de edad 2 (Gráfico 6) es el rango más numeroso y son

0.- No contestan a la pregunta expectativas	8.- Hacer créditos de Libre configuración
1.- Aplicación a la docencia (Son docentes)	9.- Completar formación como Docente (No son docentes laboralmente)
2.- Continuar estudios del Experto	10.- Diseñar páginas Web
3.- Formación complementaria – Ampliar conocimientos	11.- Trabajar con Internet / Diseñar Talleres virtuales
4.- Conocer las tic – Iniciación en nuevas tecnologías	12.- Es interesante / Es novedoso
5.- Aplicar a formación online / Innovación Educativa	13.- Aplicar a trabajo (no docente) / Complemento profesional
6.- Publicar en Internet	14.- Editar vídeo digital
7.- Elaborar material didáctico – Diseñar asignaturas en red	15.- Conocer las plataformas de aprendizaje / Ejercer docencia en Campus virtuales

Tabla 1. Categorías del formulario

los que más dispersión presentan al señalar sus expectativas.

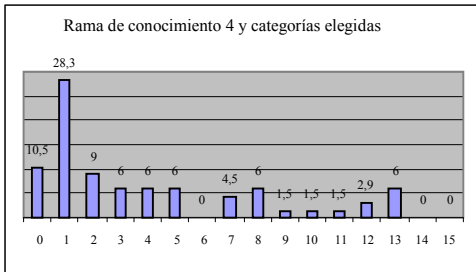


Gráfico 7: Rama de conocimiento 4 y categorías elegidas

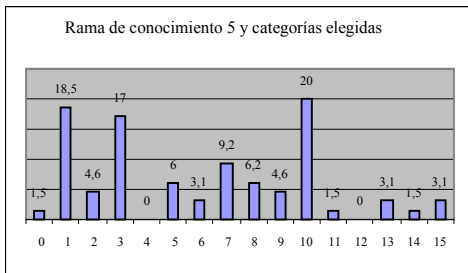


Gráfico 8: Rama de conocimiento 5 y categorías elegidas

Por Titulación: Lo más destacado es la composición del grupo de estudiantes. Dos ramas de conocimiento destacan, la rama número 4 de Ciencias Sociales y Jurídicas con el 33,83% de matriculados y la rama número 5 de Ingeniería y Arquitectura, con el 32,82% de sujetos.

Debemos destacar lo que apreciamos en las siguientes figuras respecto de las expectativas de cada uno de los dos grupos de sujetos por titulación. En la rama de conocimiento número 4 (Gráfico 7) apreciamos concentración en la categoría número 1, mientras que en la rama de conocimiento número 5 (Gráfico 8) apreciamos dispersión por las distintas

categorías, con lo cual podemos afirmar que los sujetos provenientes de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas tienen preferencia por aplicar a la docencia los conocimientos que adquieran realizando el curso, mientras que los que provienen de la rama de conocimiento número 5 han señalado, mayoritariamente otras expectativas.

En cuanto a los conocimientos previos de informática vamos a destacar la diferencia que aparece en los rangos 3 y 4 entre hombres (Gráfico 9) y mujeres (Gráfico 10). El 36,8% son hombres y manifiestan un nivel alto en conocimientos de informática.

Además, presenta dispersión por categorías, mientras que los rangos 3 y 4 en mujeres, es menor el porcentaje: 21,21% las que manifiestan tener este nivel de conocimientos previos de informática y hay una clara concentración en la categoría número 1.

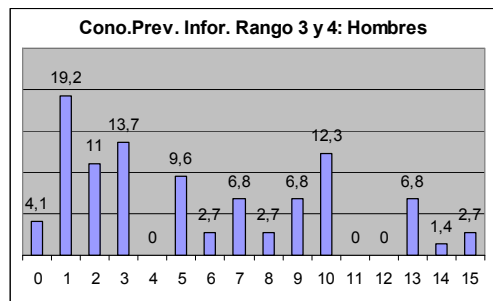


Gráfico 9: Conocimientos previos infor. Rango e y 4: Hombres

En cuanto a los conocimientos previos de e-learning, el 60,1% de los sujetos manifiestan que sus conocimientos son nada o básicos sobre e-learning (Gráfico 4). El 26,9% de estos sujetos elige la categoría número 1.



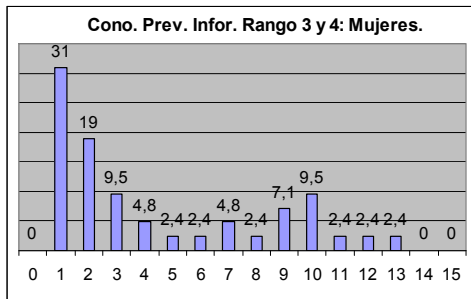


Gráfico 10: Conocimientos previos infor. Rango e y 4: Mujeres

### 3. Resultados.

#### 3.1. Satisfacción del alumnado tras la realización del Experto.

Tras la realización de los cursos que componen el Experto, se pasó un cuestionario respondido por el 25,75% de los sujetos que realizaron el curso, para comprobar la satisfacción obtenida por el alumnado. Éste se puso en una dirección Web y con respuesta anónima.

Estaba dividido en siete bloques, dos con cuestiones generales y luego uno por cada curso que compone el Experto. Se utilizó para

su construcción una escala tipo Likert, donde el 1 se corresponde con nada y 5 con todo. Respecto del primer bloque de preguntas (Tabla 2) correspondiente con cuestiones de carácter general:

Lo más destacado de este primer bloque de preguntas son la variable 1.2 y la variable 1.5. En la V1.2, el 53,1% espera aprender mucho sobre Software y todos esperan aprender algo sobre Software, siendo además minoritaria la elección de la opción 2, el 6,1%. Por su parte, la V1.5 presenta un reparto homogéneo de respuestas, pues hay quienes no esperan aprender nada y quienes esperan aprender mucho.

Del segundo bloque de preguntas (Tabla 3) destacamos la variable V2.4, donde entre las opciones 4 y 5 suman el 98% de las respuestas. También podemos apreciar en la variable V2.7 que la distribución de las respuestas es homogénea en las cinco opciones.

Lo más destacado del bloque de preguntas número 3 (Tabla 4), como podemos apreciar en la tabla, es que hay gran concentración de elecciones de las opciones 4 y 5.

La variable que menos concentración tiene en estas opciones es la V3.5 con un 70%. Por otro lado, las variables 2, 4, 5, 9 y 10 no reciben elecciones en la opción 1, lo que indica que

¿Qué esperaba aprender en este curso?	1	2	3	4	5
1. Conocimiento sobre el hardware.	28,6	24,5	24,5	20,4	2
2. Conocimiento sobre el software.	0	6,1	26,5	53,1	14,3
3. Conocimiento sobre procesadores de texto.	22,4	20,4	26,5	26,5	4,1
4. Mejorar mis conocimientos para navegar por Internet.	20,4	24,5	12,2	24,5	18,4
5. Buscar información en Internet.	20,4	18,4	16,3	22,4	22,4
6. Utilizar herramientas de comunicación: Correo, foros, chats.	10	12	18	32	28

Tabla 2. Bloque I

<b>2.- Mis conocimientos sobre las nuevas tecnologías</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>V2.1. Cuando adquiero un ordenador sé instalarle el hardware y el software para ponerlo en funcionamiento.</i>	8	8	24	26	34
<i>V2.2. Sé utilizar los programas del Office.</i>	2	0	12	46	40
<i>V2.3. Utilizo navegadores para Internet.</i>	2	0	6	38	54
<i>V2.4. Envío y recibo correo electrónico.</i>	0	0	2	26	72
<i>V2.5. No tengo problemas para buscar información en Internet</i>	10,2	0	10,2	38,8	40,8
<i>V2.6. Sé elaborar una página Web</i>	14	16	22	26	22
<i>V2.7. Sé "colgar" una página en Internet.</i>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
<i>V2.8. Utilizo los foros y los chats.</i>	4	6	16	40	34

Tabla 3. Bloque II

<b>Para quienes hayan realizado el Curso: Dimensiones pedagógicas de Internet: Tras la realización del Curso, usted puede:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>1. Usar la red como fuente de documentación.</i>	3,2	9,7	9,7	45,2	32,3
<i>2. Usar Internet en el aula.</i>	0	9,7	6,5	45,2	38,7
<i>3. Generar nuevos espacios para la comunicación.</i>	3,2	6,5	9,7	45,2	35,5
<i>4. Apoyar la acción docente presencial con Internet.</i>	0	6,7	6,7	43,3	43,3
<i>5. Usar WebQuest en su práctica de enseñanza.</i>	0	10	20	33,3	36,7
<i>6. Proponer el método de trabajo colaborativo en Red.</i>	3,3	3,3	16,7	46,7	30
<i>7. Resolver dudas y ayudar al aprendizaje mediante e-tutorías.</i>	3,3	3,3	6,7	46,7	40
<i>8. Utilizar la e-tutoría como apoyo a la enseñanza presencial.</i>	3,3	3,3	13,3	40	40
<i>9. Utilizar el foro para realizar la e-tutoría.</i>	0	6,7	10	40	43,3
<i>10. Utilizar el Chat para realizar la e-tutoría.</i>	0	10	10	43,3	36,7
<i>11. Estimular al aprendizaje colaborativo.</i>	3,3	3,3	6,7	46,7	40

Tabla 4. Bloque III

<b>Para quienes hayan realizado el Curso: Bases pedagógicas del año de cursos virtuales: Tras la realización del Curso, usted puede:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>1. Determinar los elementos de que consta un curso virtual.</i>	0	0	16,7	<b>36,7</b>	<b>46,7</b>
<i>2. Diseñar unidades didácticas para uso virtual.</i>	0	0	6,7	<b>53,3*</b>	<b>40</b>
<i>3. Elaborar una guía didáctica de cada unidad.</i>	0	0	10	<b>50</b>	<b>40</b>
<i>4. Utilizar mapas conceptuales.</i>	0	3,3	20	<b>46,7</b>	<b>30</b>
<i>5. Evaluar el material elaborado para el aprendizaje en red.</i>	0	10	13,3	<b>53,3</b>	<b>23,3</b>
<i>6. Evaluar el aprendizaje en Red.</i>	3,3	6,7	20	<b>46,7</b>	<b>23,3</b>

Tabla 5. Bloque IV

<b>5.- Para quienes hayan realizado el Curso: Entornos de enseñanza virtual. Tras la realización del Curso, usted puede:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>V5.1. Conozco las diferentes posibilidades y funciones de los entornos virtuales.</i>	9,4	3,1	12,5	<b>56,3*</b>	<b>18,8</b>
<i>V5.2. Identifico las posibilidades pedagógicas cuando analizo una plataforma</i>	6,3	9,4	18,8	<b>46,9</b>	<b>18,8</b>
<i>V5.3. Conozco los componentes fundamentales de una plataforma.</i>	3,1	12,5	12,5	<b>46,9</b>	<b>25</b>
<i>V5.4. Sé analizar los elementos de comunicación o interface entre usuario y plataforma</i>	3,1	9,4	25	<b>43,8</b>	<b>18,8</b>
<i>V5.5. Sé crear, gestionar y administrar un curso en una plataforma.</i>	18,8	15,6	9,4	<b>40,6</b>	<b>15,6</b>

Tabla 6. Bloque V

<b>Para quienes hayan realizado el Curso: Diseño y creación de la asignatura en la Web. Tras la realización del Curso, usted puede:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>1. Crear materiales didácticos en html, rtf, pdf, etc.</i>	0	3,3	16,7	<b>60*</b>	<b>20</b>
<i>2. Diseñar materiales considerando las posibilidades interactivas medio.</i>	0	0	20	<b>56,7</b>	<b>23,3</b>
<i>3. Diseñar una estructura de fácil navegación por los contenidos</i>	0	0	16,7	<b>53,3</b>	<b>30</b>
<i>4. Hacer un diseño atractivo de los contenidos</i>	0	0	16,7	<b>56,7</b>	<b>26,7</b>
<i>5. Elaborar recursos didácticos con Hot Potatoes</i>	3,3	23,3	3,3	<b>40</b>	<b>30</b>
<i>6. Elaborar una Webquest</i>	6,7	16,7	23,3	<b>26,7</b>	<b>26,7</b>
<i>7. Elaborar materiales y recursos para poner en la Red.</i>	0	0	23,3	<b>43,3</b>	<b>33,3</b>

Tabla 7. Bloque VI

toda la población que ha respondido puede realizar aunque sea en el grado mínimo lo que ha aprendido en el curso.

En el bloque de preguntas número 4 (Tabla 5), destacamos igualmente concentración en las opciones 4 y 5. En la variable 4.6 las tres primeras opciones son más elegidas que en las demás variables, lo que indica que la evaluación del aprendizaje en Red es lo que más dificultades ha presentado y por tanto la dispersión de las respuestas es mayor.

El bloque de preguntas número cinco (Tabla 6) presenta igualmente concentración en las contestaciones que se agrupan en las opciones 4 y 5.

Por tanto, alta satisfacción con el aprendizaje obtenido. En la V5.1 alcanza el 75,1% y la menos satisfactoria la V5.5, con el 56,2%.

El bloque de preguntas número 6 (Tabla 7) presenta, igual que en la variable anterior, concentración en las opciones 4 y 5, llegando en este caso en las V6.3 y V6.4 a más del 83%.

La variable que menos satisfacción presenta es la v6.6 con el 53,4%.

Por último, la pregunta número siete (Tabla 8) presenta también concentración y las contestaciones se agrupan en torno a las opciones 4 y 5, quedándose sin elección la opción 1 en las tres variables. La V7.3 alcanza el 87,6% en las opciones 4 y 5. Por tanto alta satisfacción con los resultados alcanzados.

#### 4. Discusión.

En diferentes épocas históricas cada avance tecnológico ha supuesto para la educación una nueva forma de intentar canalizar los procesos de enseñanza-aprendizaje de manera no presencial. Remitiéndonos a épocas recientes y a los avances tecnológicos como la radio, la televisión y más recientemente la telemática, han generado unas expectativas en la sociedad que no siempre se han visto satisfechas (Rosales, 2009).

Actualmente, la oferta de cursos en Internet para realizar *on line* es tan amplia y variada que hay que decir que aunque estos datos puedan ser extrapolados, en cada curso que se oferta se dan unas circunstancias concretas que habrá que tener en cuenta a la hora de sacar conclusiones. Las circunstancias concretas que habrá que tener en cuenta son: población a la que se dirige, utilidad del curso, formación previa del potencial alumnado lo más amplia posible, tanto a nivel de conocimientos de uso de la herramienta, la formación general y si han tenido o no experiencia previa en cursos cuya metodología esté basada en el uso de la red y por último, para poder conocer mejor al alumnado, debemos conocer también cuales han sido las motivaciones e intereses que lo han movido a matricularse en el curso en cuestión, es decir, qué esperan obtener

Para quienes hayan realizado el Curso: Diseño y creación de teriales audiovisuales: Tras la realización del Curso, usted de:	1	2	3	4	5
1. Editar un video didáctico.	0	0	31,3	31,3	37,5
2. Integrar documentos de audio y de video en una página Web.	0	6,3	18,8	37,5	37,5
3. Realizar un uso didáctico del video	0	6,3	6,3	56,3*	31,3

Tabla 8. Bloque VII

realizando el curso, cuales son las expectativas de aprendizaje que tienen.

En nuestra investigación, mediante los dos momentos en los que hemos obtenido los datos: los aportados en el momento de la matrícula y los obtenidos en el cuestionario que se pasó tras la finalización del o los cursos y habiendo recibido ya cada estudiante la acreditación de su realización, hemos podido comprobar que en un alto porcentaje se han cubierto las expectativas que tenían relatadas en la matrícula, aunque, evidentemente, tamizadas por el proceso formativo, ya que la primera idea que tiene el estudiante de lo que va a estudiar es genérica y está condicionada por múltiples factores, comenzando por el título del curso seleccionado, deseos personales de formación, estudios previos y vinculación del curso elegido con el desarrollo profesional, etc., mientras que la realidad final viene determinada por lo aprendido, de manera que puede haber una complementación de expectativas, e incluso aparecer intereses y expectativas nuevas que satisfacen unos intereses no existentes ni manifestados en un primer momento.

De nuestro estudio podemos destacar que hay un alto porcentaje de alumnado cuya titulación está relacionada con la informática y las telecomunicaciones y se acercan al curso buscando conocimientos didácticos, pues durante sus años de estudio para conseguir la titulación han obtenido muchos conocimientos de tipo técnico y, teniendo como objetivo dedicarse a la educación de manera directa o indirecta, pues el rol de profesor on-line abarca funciones diversas, tales como diseño del currículum, elaboración de contenidos, tutorización y facilitación, evaluación y apoyo técnico, como apunta Adell (1999), demandan conocimiento didáctico, mientras que el otro alto porcentaje

de titulados pertenecen a estudios relacionados con la enseñanza: Magisterio, Pedagogía o Psicopedagogía y demandan aprender contenido de tipo técnico, del uso de la herramienta, y del software educativo, complementado con el proceso didáctico.

Hemos comprobado con la investigación que entre quienes se acercan a realizar este tipo de cursos hay un alto conocimiento de la herramienta, y sólo el 7% ha manifestado no conocer nada de informática, entendiéndose por tal el uso del ordenador, tanto a nivel didáctico como para otras funciones. Esta población espera aprender el uso de la misma tanto desde el punto de vista técnico de hardware y software, como didáctico.

Algo que queda muy claro cuando observamos las tablas en las que se recogen los datos de la satisfacción del alumnado es que en los dos primeros bloques relativos a cuestiones de tipo general, hay bastante dispersión en las respuestas, pero esto cambia cuando nos fijamos en las tablas de la tres a la siete, donde el alumnado ha manifestado su grado de satisfacción con los cursos realizados, sumando en casi todos los casos, entre la columna 4 y 5 bastante más del 60%, menos en los casos de las variables: V5.5. Sé crear, gestionar y administrar un curso en una plataforma, donde el porcentaje no llega a la cifra mencionada, siendo del 56,2% y la variable V6.6 Elaborar una Webquest, con un porcentaje algo menor, del 53,4%.

Por último, hemos de destacar que de la población que hemos analizado, el 54,14% manifiesta no tener conocimientos sobre la realización de cursos on line y este es el principal motivo para la realización de este curso: conocer el uso didáctico de los entornos virtuales de aprendizaje, siendo éste su primer contacto con este tipo de aprendizaje.

## 5. Referencias bibliográficas.

Adell, J. (1999). *El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente*. Edutec, 1999. Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html>

Aragón J. & Lezcano F. (2009). Madrid. *La crisis económica y el nuevo escenario mundial*. Madrid: Confederación Sindical de Comisiones Obreras.

«Estatutos de la Universidad de Málaga». Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (9 de junio de 2003), págs. 12.334-12.357.

Gómez, A. (2009). *Profesores y alumnos no saben aprovechar el potencial de las TIC*. Diario Expansión, edición de 25 -05-2009. Recuperado de <http://www.expansion.com/2009/05/25/entorno/1243275904.html>

Marzo, J.C., Martínez-Tur, V., Ramos, J. & Peiró, J.M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14, 765-770.

Martínez-Tur, V., Zurriaga, R., Luque, O. & Moliner, C. (2005). Efecto modulador del tipo de segmento en la predicción de la satisfacción del consumidor. *Psicothema*, 17(2), 281-285.

Marqués, P. (2000). *Impacto de las TIC en la Enseñanza Universitaria*. Recuperado de <http://peremarques.pangea.org/ticuniv.htm>

Recio, M. & Cabero, J. (2005). Enfoques de aprendizaje, rendimiento académico y satisfacción de los alumnos en la formación en entornos virtuales. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 25, 93-115.

Retolaza, A. & Grandez, G. (2003). Expectativas y satisfacción de los usuarios de un centro de salud mental. En Actas Españolas de Psiquiatría 2003/04. Recuperado de <http://www.arsxxi.com/pfwfiles/cma/ArticulosR/ActasEspanolasPsiquiatria/2003/04/111040301710176.pdf>

Riera, I. (2009). Interpelación urgente del Grupo Catalán, relativa al impulso de la política de becas y ayudas al estudio universitario. Diario de sesiones del congreso de los diputados pleno y diputación permanente año 2009 IX legislatura núm. 134 Madrid. Recuperado de <http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/PopUpCGI?CMD=VERLST&BASE=puw9&DOCS=1-1&QUERY=%28CDP200912220134.CODI.%29#%28P%C3%A1gina15%29>

Rosales C. (2009). Aprendizaje formal e informal con medios. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 35, 21 – 32.

Ruiz, J.M. (2008). *Crisis económica y educación*. Recuperado de <http://palotic.es/wordpress/?p=454>

Sevillano E. (2008). *Futuros maestros: ¿analógicos o digitales? Alumnos y expertos se quejan de la escasa formación en nuevas tecnologías*. Diario El País, edición de 01/12/2008. Recuperado de [http://www.elpais.com/articulo/educacion/Futuros/maestros/analogicos/digitales/elpepiedu/20081201elpepiedu\\_1/Tes/](http://www.elpais.com/articulo/educacion/Futuros/maestros/analogicos/digitales/elpepiedu/20081201elpepiedu_1/Tes/)

Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 3(1). Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/silvio.pdf>

Silvio, J. (2008). El Liderazgo en la Gestión de la Calidad de la Educación a Distancia. Curso: Liderazgo en la Educación a Distancia de la Southeastern University. Recuperado de <http://www.schoolofed.nova.edu/dll/spanish/modulos/liderazgo/Silvio-Doc-Liderazgo.pdf>

Sotelo, I. (2010). *Crisis económica y educación*. Recuperado de [http://www.elpais.com/articulo/opinion/Crisis/economica/educacion/elpepiopi/20100405elpepiopi\\_7/Tes](http://www.elpais.com/articulo/opinion/Crisis/economica/educacion/elpepiopi/20100405elpepiopi_7/Tes)

Fecha de recepción: 2011-04-04

Fecha de evaluación: 2011-06-13

Fecha de aceptación: 2011-06-28

Fecha de publicación: 2012-07-01

