



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

### **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

**Elsa de los Ángeles Hernández Chérrez<sup>1</sup>, Elizabeth Tayo<sup>2</sup>**

**1. Universidad Técnica de Ambato, eda.hernandez@uta.edu.ec**

**2. Universidad Técnica de Ambato ea.tayo@uta.edu.ec**

#### **RESUMEN**

Se presentan los resultados de una investigación enfocada en el nivel de satisfacción de docentes y estudiantes al usar herramientas que se apoyan en la tecnología, como un medio para complementar el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. La presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Educación del siglo XXI es una realidad, la integración de la tecnología en el aprendizaje de un idioma extranjero (L2) se conoce como CALL (Computer Assisted Language Learning), mismo que ha abierto nuevas formas para la enseñanza y el aprendizaje, evidenciando su gran potencial en la posibilidad de interacción, comunicación y acceso a la información.

Esta investigación evalúa un programa semipresencial en el cual 14 docentes y 399 estudiantes de inglés fueron introducidos en un ambiente de aprendizaje apoyado en la tecnología a través de la plataforma Moodle, en el área de la enseñanza de inglés, con la intencionalidad de satisfacer la necesidad de comunicación e interacción docente-estudiante, estudiante-estudiante, en general mejorar los procesos y, por ende, los resultados de aprendizaje del idioma inglés para el desarrollo de habilidades de: audio, vocabulario, gramática, lectura y escritura, cambiando la forma tradicional de generar conocimiento en las aulas de clase, a una más dinámica que esté acorde con las expectativas de la sociedad actual.

Con esta investigación se pretende obtener respuestas sobre el impacto y efectos que provoca el uso de la tecnología en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de inglés de la modalidad a semipresencial, en relación al nivel de satisfacción entre docentes y estudiantes, para lo cual se ha usado la encuesta al final de la aplicación de la metodología con el grupo experimental. La tabulación de los datos revela que a pesar de encontrar varias dificultades, los profesores y estudiantes tuvieron en general una actitud positiva hacia el uso de la plataforma y los materiales multimedia en su proceso de aprendizaje de inglés, por los efectos positivos que se pudieron evidenciar al ofrecer una



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

formación más motivadora para el alumnado, fomentado la interacción entre los miembros, así como el desarrollo de estrategias para el trabajo autónomo y colaborativo del alumnado.

**Palabras claves:** Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Aprendizaje Asistido por Computador, Moodle, Aprendizaje inglés.

### **The satisfaction of teachers and students in a learning experience based on technology**

#### **ABSTRACT**

This article presents the results of a research focused on teachers' and students' satisfaction level when using tools supported on technology as a means to complement the teaching and learning process of English. The presence of Information and Communication Technologies (ICT) in the education for the twenty first Century is a reality, the integration of technology in the learning process of a foreign language (L2) is known as CALL (Computer Assisted Language Learning) which has opened new ways for teaching and learning, proving its great potencial in the possibility of interaction, communication and access to information.

This research evaluates a semi-distance program in which 14 teachers and 399 students of English were introduced in a learning environment supported on technology through the MoodlePlatform in the field of English teaching, with the intention of satisfying the need for communication and interaction between teacher-student and student-student; in general improve the processes and thus the English language learning outcomes for the improvement of listening skills as well as vocabulary, grammar, reading and writing, changing the traditional way of generating knowledge in the classrooms to a more dynamic one that complies with the expectations of today's society.

With this research we intend to get answers about the impact and effects arising from the use of technology in the English language teaching and learning process of students who belong to the semi-distance program, in relation to the level of satisfaction among teachers and students, using the survey at the end of the application of the methodology with the experimental group.



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

The tabulation of the data reveals that despite the difficulties, teachers and students had in general a positive attitude towards the use of the platform and the multimedia materials in their English language learning process for the positive effects that became evident by offering a more motivating training for students, fostering the interaction among its members, as well as the development of strategies for autonomous work and students' collaboration.

**Keywords:** Information and Communication Technologies (ICT), Computer Assisted Language Learning (CALL), Moodle Platform, English language learning, Satisfaction.



## La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

### 1. Introduction

Sabemos que en el nuevo milenio el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha adquirido gran importancia en el desarrollo de diferentes procesos educativos. En 2008, la UNESCO definió su visión de las TIC en educación así: “Un mundo sin fronteras en el cual las tecnologías apoyen una educación que permita erigir sociedades integradoras y cognitivas”. Posteriormente, en 2013, la UNESCO afirma: “Las tecnologías pueden ampliar el acceso al aprendizaje, mejorar la calidad y garantizar la integración. Las TIC permiten ofertar educación y formación, impartir contenidos formativos y facilitar la comunicación entre docentes y alumnos”.

Al respecto, Barroso y Cabero (2013: 24) expresan que la fuerte presencia que las TIC están teniendo en la sociedad está repercutiendo en los conceptos de tiempo y espacio, los mismos que se traducen en una deslocalización del conocimiento de las instituciones tradicionales de formación, en el acceso a expertos independientemente del lugar en el cual nos encontremos y en la comunicación rápida con alumnos y profesores ubicados en espacios diferentes del nuestro. Asimismo, como pone de manifiesto Salinas (2005), las TIC ofrecen un abanico de posibilidades a través de la comunicación mediada por ordenador y los entornos virtuales de formación tanto para la educación a distancia, como presencial.

En los últimos años la utilización del *aprendizaje virtual* ha surgido como una respuesta a la demanda de la sociedad, marcada fuertemente por el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. A este respecto Cabero y Llorente (2006, p. 11) manifiestan: “nos encontramos con una de las tecnologías más potentes que ha aparecido en la historia de la humanidad, por las posibilidades que ofrece para la creación de mensajes, o porque podemos comunicarnos con los demás independientemente del espacio y el tiempo en el que nos situemos”.

### **Aprendizaje de un Idioma Asistido por el Computador (*Computer Assisted Language Learning CALL*)**

En inglés la integración de la tecnología en el aprendizaje de un idioma extranjero (L2) se conoce como CALL (*Computer Assisted Language Learning*) que en español significa *Aprendizaje de un Idioma Asistido por el Computador*. Este término aparece a comienzos



## La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

de 1980 y podría ser definido como la búsqueda y el estudio de las aplicaciones del computador en el aprendizaje y enseñanza de un idioma (Warschauer, 1996).

La metodología CALL se ha desarrollado gradualmente en los últimos 30 años, este desarrollo puede ser categorizado en tres fases diferentes: CALL Conductual, CALL Comunicativo y CALL Integracional (Warschauer, 1996). La historia de CALL nos muestra como el computador puede servir para diferentes usos en el aprendizaje de un idioma: como tutor en ejercicios de repetición; como estímulo para la interacción; o como una herramienta para la escritura y la investigación. En los últimos años, especialistas de CALL han sugerido que los programas informáticos tienen potencial para estimular la conversación entre pares y grupos de estudiantes, lo que en consecuencia podría mejorar la competencia comunicativa de los estudiantes de L2 (Borras, 1993).

En la actualidad CALL es considerado un compuesto dinámico en el que la *tecnología*, *la teoría* y *la pedagogía* están inseparablemente unidas; con el uso de los materiales multimedia y el internet el computador puede servir como un medio para la comunicación y como un recurso ilimitado de material auténtico para el aprendizaje de L2. Pero como lo señala Garrett (2009) la efectividad de CALL no reside en el medio por sí mismo sino en cómo es usado, es decir en las actividades de aprendizaje. El uso del computador no constituye un método en sí mismo, es un medio en el cual una variedad de métodos, enfoques y teorías pedagógicas pueden ser implementados.

Cabe indicar que aunque muchas investigaciones apoyan la eficacia de la tecnología en el aprendizaje de un segundo idioma, solamente una pequeña parte de la literatura trata sobre las variables relacionadas con el complejo proceso de su implementación. Dicha literatura menciona que para el éxito en el proceso de implementación, hay dos factores que se interrelacionan y que son de gran importancia: el uso de la tecnología por parte de los profesores y la reacción o actitud de los estudiantes hacia ella (Stracke, 2007).

Sin duda, la integración de las TIC también implica dificultades, costos y problemáticas, pero el cambio resulta absolutamente imprescindible, ya que estamos en una nueva era en la que las TIC se constituyen en un instrumento poderoso y versátil que permiten el desarrollo de nuevas destrezas y formas de construcción del conocimiento.

### **Satisfacción de Docentes y Estudiantes**

Estudios hechos al respecto indican que la satisfacción es un concepto que está ligado con la calidad en la educación y la percepción que los agentes implicados tienen sobre el



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

ambiente en el que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (Fernández-Pascual et al., 2013). Bollinger y Wasilik (2009, en Aguaded y Cabero, 2013: 33) plantean la idea de que un aumento del grado de satisfacción por parte del profesorado aumenta la satisfacción de los alumnos en el contexto de la formación virtual y en su eficacia. Al respecto se sabe que la satisfacción atribuida por los estudiantes al *e-learning* es crucial para seguir utilizándolo o abandonarlo (Levy, 2006), y que esta satisfacción está determinada por la utilidad percibida por los estudiantes, además de la calidad en sí del sistema (Gagné, 2009).

### **Experiencias sobre satisfacción de estudiantes**

#### **➤ La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial (Universidad Pontificia de República Dominicana)**

Cabero, Llorente y Puentes (2010) presentan los resultados obtenidos en una experiencia de formación semipresencial bajo la modalidad *b-learning* llevada a cabo con los estudiantes de Filosofía y Química en la Universidad Pontificia de República Dominicana. La plataforma utilizada fue WebCT. La información fue recogida a través de tres instrumentos: cuestionario de satisfacción de los estudiantes, entrevistas a los alumnos y entrevistas mediante correo electrónico a los profesores. El estudio perseguía un doble objetivo: a) conocer el grado de satisfacción de los alumnos al participar en experiencias *b-learning* y b) detectar los problemas que pudieran producirse en su aplicación y que deberían resolverse antes de una aplicación masiva para toda la universidad.

El estudio muestra que en líneas generales, la experiencia con el modelo propuesto es positiva ya que el grado de satisfacción mostrado por los estudiantes y profesores ha sido muy alto, hecho que ha repercutido para su extensión de la experiencia en el curso siguiente a otras asignaturas. Los autores manifiestan que la experiencia ha resultado positiva gracias a los conocimientos que tenían los profesores sobre la plataforma, así como de la actitud que mostraron en todo el proceso y que fue valorada de manera significativa por los estudiantes. Respecto a las valoraciones negativas, los estudiantes manifiestan que existe una tendencia a ubicar más contenidos en la plataforma que los que desarrollan en acciones presenciales lo que conlleva a una sobrecarga de actividades para los estudiantes, debiéndose posiblemente a la falta de experiencia del profesorado.



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

Esta experiencia de aprendizaje es de interés para nuestro estudio ya que contribuye con un análisis que revela que la actitud positiva del profesor a lo largo del proceso en la formación virtual es fundamental, por lo que creemos que como institución antes del inicio de la experiencia se deberían establecer medidas oportunas que faciliten no solo la capacitación del docente, sino también espacios de discusión donde los profesores puedan intercambiar ideas u opiniones sobre la puesta en acción de este tipo de experiencias en educación virtual. Así mismo, la recompensa a la carga laboral extra que implica el llevar a cabo este tipo de experiencias tiene que darse, ya que todo el proceso on-line: monitoreo, seguimiento, retroalimentación, etc., que tiene que realizar el profesor toma tiempo, por lo que tiene que haber una motivación con algún tipo de medida.

### **➤ Entornos Virtuales: predicción de la satisfacción en contexto universitario (Universidad de Alicante)**

Fernández-Pascual, Ferrer-Cascales y Reig-Ferrer (2013) realizaron un estudio en la Universidad de Alicante (España) sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con la formación recibida en un entorno virtual en la universidad semipresencial y a distancia y su capacidad predictiva sobre su satisfacción, utilizando para ello la versión española del cuestionario DELES (*Distance Education Learning Environment Survey*). El estudio se enfocó en tres dimensiones: la dimensión relacional que evalúa la calidad de las relaciones personales entre profesor-estudiante y estudiante-estudiante; la dimensión de desarrollo personal que valora en qué medida el entorno estimula el cambio y el crecimiento personal y la dimensión de mantenimiento y cambio del sistema que estima el orden y organización del entorno.

Los resultados generales revelan el significativo nivel de satisfacción de la gran mayoría de estudiantes entrevistados (89%) con la experiencia formativa, Las variables mejor valoradas son el apoyo del Profesorado, Autonomía y Aprendizaje activo, solo la valoración de la Interacción y Colaboración entre estudiantes obtuvo una estimación baja, dejando claro la necesidad de incorporar nuevas herramientas que posibiliten el aprendizaje cooperativo y colaborativo entre estudiantes en su plataforma virtual de trabajo.

El estudio aquí plasmado también es un aporte importante para nuestra investigación ya que según lo expuesto podemos notar que si bien los resultados arrojan aspectos positivos



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

en relación a la satisfacción de los estudiantes con la formación virtual recibida, esta investigación nos ha mostrado las debilidades que hay en cuanto a la interacción y comunicación entre estudiante-estudiante en este tipo de entornos virtuales, por lo que es muy importante que los docentes tomemos en cuenta este aspecto y contribuyamos a mejorar y desarrollar la comunicación e interacción entre estudiantes en el proceso educativo asistido por TIC con el fin de potenciar y ampliar las posibilidades del trabajo colaborativo.

### **➤ Expectativas y Satisfacción de Usuarios en cursos on-line. Estudio del caso: experto en Entornos Virtuales de Formación (Universidad de Málaga)**

Arjona y Cebrián (2012) analizan las expectativas y satisfacción que genera en el alumnado un curso con metodología on-line programado por la Universidad de Málaga, el mismo que consiste en formar Expertos en Entornos Virtuales de Formación. El objetivo de este estudio es conocer las expectativas que tiene el alumnado antes de la matrícula y comprobar si se ha alcanzado satisfacción con los cursos realizados, para lo cual se utilizaron dos fuentes de información: las manifestaciones de los estudiantes antes de la matrícula y la encuesta realizada tras realizar el curso. Los datos arrojados en los dos momentos en los que se recogió la información permitieron comprobar que en un alto porcentaje se cubrieron las expectativas que tenían los estudiantes al momento de la matrícula evidentemente tamizadas por el proceso formativo sumando en todos los casos bastante más del 60%, excepto los casos de las variables: Sé crear, gestionar y administrar un curso en una plataforma, donde la cifra no llega al porcentaje mencionado.

Es importante destacar que si bien los resultados obtenidos en este estudio revelan un alto nivel de satisfacción de los estudiantes con la formación virtual recibida, es cierto también que cada experiencia en educación virtual es única y sus resultados dependen de circunstancias concretas que habrá que tener en cuenta el momento de sacar conclusiones, como: edad, formación previa, motivaciones o intereses, desde qué contextos de trabajo, etc., factores y variables según las diferentes situaciones, contextos y momentos.

### **2. Antecedentes del Estudio**

Para la realización de este estudio se ha procedido a revisar las bibliotecas de las principales universidades del Ecuador en ciudades como Ambato y Quito. Así mismo, se han consultado bases de datos con importante valor científico, como Dialnet, ERIK,





## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

EBSCO, Recolecta, MyJSTOR, Wiley, informes, revistas, artículos publicaciones de UNESCO, y otras fuentes documentales en Internet con relación al tema de estudio debido a que dentro del contexto ecuatoriano la fuente bibliográfica impresa relacionada al tema ha sido escasa.

Cabe destacar el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, *Organization for Economic Co-operation and Development OECD* (2013) en el que se refleja los resultados de la investigación: Tecnología-Ambientes de Aprendizaje Innovativos, *Technology-Rich Innovative Learning Environments*. Dicho estudio abarca datos de más de 120 reportes sobre Ambientes de Aprendizaje Innovativos de 25 países participantes en esta iniciativa. El mencionado proyecto busca analizar cómo la gente joven aprende y bajo qué condiciones podrían aprender mejor (OECD, 2010). Este estudio genera una lista de principios para el diseño de ambientes de aprendizaje efectivos, entre los cuales no se encuentra la tecnología, ya que no es considerada un requisito para el aprendizaje. Sin embargo, el estudio demuestra que la tecnología puede ser un vehículo, un vehículo poderoso y fundamental que en la actualidad es parte de nuestro trabajo y nuestra vida personal, así como de la sociedad en general. Como un vehículo, la tecnología actúa no solamente como un regulador del cambio sistémico en el diseño de ambientes de aprendizaje, impacta además en la enseñanza y el aprendizaje a un nivel micro, creando experiencias de aprendizaje enormemente diferentes. Por lo tanto, el contenido que es enviado a través de este vehículo es muy importante. Otro aspecto sobre el que aporta datos el mencionado informe y que contribuye con el tema del presente estudio es que la educación tiene la responsabilidad de equipar a la gente joven con habilidades y valores necesarios que les permitirán enfrentar los desafíos que la conectividad está causando.

Bajo este referente, creemos que en el Ecuador las instituciones educativas están en la obligación de dar respuestas adecuadas a los requerimientos de la sociedad y al entorno social, económico y cultural en las que éstas se desarrollan. Estimamos que esta propuesta persigue construir el conocimiento a partir de la participación de un grupo de personas con necesidades académicas específicas, permitirá al estudiante tener una mayor comunicación e interacción con el tutor y los compañeros, lo que a la vez favorecerá el desarrollo de capacidades de análisis, reflexión, argumentación, razonamiento, etc.



## La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

### 3. El estudio

Este estudio se llevó a cabo en el Ciclo académico Abril-Septiembre 2014 con un grupo de 399 estudiantes de inglés pertenecientes a 14 cursos de la modalidad semipresencial de los niveles: Principiante A1, Elemental A2 y Preintermedio B1 del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Ambato quienes han optado por esta modalidad de estudio por la flexibilidad que ofrece a los estudiantes que por diferentes circunstancias no pueden asistir regularmente a un salón de clase.

Para llevar a cabo la aplicación de la tecnología se diseñaron e implementaron Aulas Virtuales (EVAs) a través de la plataforma educativa Moodle, la cual posee módulos que permiten a docentes y estudiantes comunicarse por chat, comunicarse por un diario, usar foros en línea para discutir temas, publicar avisos, subir archivos de contenidos, publicar actividades, ingresar calificaciones, publicar notas finales, ver datos del curso, crear evaluaciones en línea, ver calificaciones en línea, entre otras, ofreciéndole al sujeto la posibilidad de convertirse en creador y difusor de conocimiento a través de la comunicación con otros sujetos interconectados y la utilización de una diversidad de recursos y herramientas que le permiten al estudiante relacionar la información con sus conocimientos previos y así generar nuevos conocimientos, asumiendo de esta manera un papel activo en todo el proceso de aprender.

En este marco, nos ha preocupado conocer sobre el impacto al utilizar el modelo propuesto en el nivel de satisfacción de profesores y alumnos.

### 4. Methods

En la presente investigación se ha utilizado como técnica cualitativa de recolección de datos la encuesta vía electrónica utilizando el programa *SurveyMonkey*, la misma que se aplicó a 14 docentes y 399 estudiantes del grupo experimental tras la aplicación de la metodología basada en la tecnología, con el fin de captar, apreciar y percibir el grado de complacencia con dicha metodología para la toma de decisiones en la mejora de la calidad del modelo propuesto y los cursos virtuales para futuras aplicaciones. La evaluación comprendió 14 cursos con sus respectivos docentes.

Se elaboró un cuestionario con 37 ítems para los docentes y 33 para los estudiantes. Dichos ítems son de selección múltiple excepto una pregunta que está planteada en forma de pregunta abierta. Con el fin de simplificar la lectura, la mayoría de las preguntas planteadas piden una única respuesta, aunque en algunas preguntas pueden escoger más



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

de una respuesta, teniendo en las preguntas que lo amerita la opción de proporcionar su propia alternativa de respuesta (“otro”). Para facilitar la interpretación de los datos las interrogantes fueron planteadas y analizadas de acuerdo a tres áreas: datos generales, valoración del EVA y valoración de la experiencia.

### **Datos Generales**

En este primer bloque se analizaron preguntas relacionadas con características demográficas y específicas de cada individuo, como el género, la edad, el día en el que se imparte o toma la clase presencial, el nivel de inglés que cursa o dicta y nivel de competencia en el manejo de las TIC. Todas estas son preguntas introductorias.

### **Valoración del EVA**

En este bloque resulta importante conocer la opinión de docentes y estudiantes, usuarios del EVA, con respecto a su concepción sobre la organización y estructuración del aula virtual, los diferentes componentes de cada bloque académico, la utilidad de las diferentes herramientas y actividades incluidas, colaboración y trabajo en equipo, dificultades encontradas en la utilización, necesidades para su apropiada utilización e implementación, grado de participación del profesor y tiempo invertido en la realización o utilización. La temporalidad ha sido uno de los temas más controversiales en cuanto a la propuesta de utilización del Aula Virtual por el tipo de información que expresaron docentes y alumnos referente al tema.

### **Valoración de la experiencia**

En este bloque se examinan preguntas referidas a valorar su experiencia con el uso del EVA a través de la plataforma Moodle. Determinar ventajas, recomendaciones; determinar si con este modelo se puede dinamizar el proceso de enseñanza-aprendizaje y mejorar el rendimiento académico; habilidades, competencias, actitudes y valores desarrollados; y la evaluación de los aprendizajes.

## **5. Resultados**

En lo que respecta al análisis e interpretación de las encuestas, se puede indicar que los efectos que la plataforma educativa Moodle tiene sobre los sujetos implicados en la experimentación son altamente favorables, ya que los resultados obtenidos nos muestran el alto nivel de satisfacción por parte del alumnado y profesorado en cuanto al trabajo realizado, la participación, la comunicación, la motivación y actitud con el modelo utilizado.



## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

Al ser ésta una propuesta para la modalidad semipresencial, los participantes han mostrado un alto nivel de satisfacción en cuanto a la experiencia vivida, sobre todo en lo referido a la interacción que se ha producido, tanto alumno-alumno como alumno-profesor, lo que ha permitido una comunicación constante entre todos los miembros de la comunidad virtual. Sumado a esto, y como lo muestran los cuestionarios respondidos, vemos que profesores y alumnos de la modalidad semipresencial se sienten satisfechos con esta nueva forma de trabajar la asignatura de Inglés, tal como podemos observar en algunas de las siguientes contestaciones: “El uso de la plataforma ha sido de ayuda para el repaso de varios temas”; “La plataforma nos ha ayudado mucho en el aprendizaje”; “Es un instrumento de ayuda para reforzar los conocimientos adquiridos en clases”, etc. Aunque ello no evitó también ciertas críticas: “La utilización del aula virtual es importante, pero faltó comunicación y explicación por parte del docente sobre las actividades a desarrollar”.

De igual modo, el alumnado encuentra una mejora en la relación entre enseñar y aprender, haciendo el proceso más activo y centrado en el estudiante. Reconocen a la vez, la oportunidad que tienen de desarrollar habilidades de reflexión, discusión, análisis, síntesis; así como la competencia comunicativa en el idioma inglés por medio de las diferentes actividades en la plataforma educativa, a través del aprendizaje en solo y de su relación con los demás. En lo que se refiere al profesor-tutor, se muestran valores favorables que nos permiten afirmar que los profesores fueron percibidos de manera satisfactoria por los estudiantes, así como los aspectos relacionados con su intervención, participación, seguimiento y monitoreo a su trabajo de estudio independiente.

Asimismo, en cuanto a la valoración del EVA utilizado, los participantes muestran también un elevado grado de satisfacción, en aspectos como: el tipo de actividades implementadas, la organización del EVA, así como la metodología utilizada, permitiendo así mayor facilidad en el acceso a la información por parte de los participantes.

Sin embargo, es importante indicar que de los comentarios y las sugerencias dadas por el alumnado y profesorado se han detectado algunas dificultades que se han producido. Así, se puede ver que hay la tendencia a considerar la falta de tiempo como el principal problema que han tenido que enfrentar. Otro de los problemas más significativos que se ha mencionado tiene relación al ámbito tecnológico y las dificultades que surgieron al acceder a la plataforma educativa.



## La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

### 6. Conclusiones

Podemos concluir que los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los dos colectivos participantes en la acción formativa: docentes y estudiantes de la modalidad semipresencial, muestran que el uso de la tecnología a través de la Plataforma Moodle permite a los estudiantes acceder a una serie de actividades de manera más flexible sin importar el tiempo ni el lugar.

Por un lado, la actitud del alumnado frente a este modelo es positiva ya que perciben que el uso de la plataforma educativa combinada con la clase presencial les ha permitido practicar, mejorar y desarrollar sus competencias comunicativas en el idioma inglés para enfrentarse a un mundo real que está allí afuera. El uso de la plataforma educativa Moodle ha atraído la atención de los alumnos, incrementando su nivel de motivación para cumplir con las tareas y actividades virtuales, ya que al incorporar las tecnologías a la enseñanza nos hemos acercado a la realidad de los jóvenes actuales, que sin lugar a dudas son nativos digitales.

Asimismo, los alumnos se sintieron motivados porque consideran que el uso de la plataforma ha contribuido a mejorar su rendimiento académico, independientemente de que si lo lograron o no, lo cual es positivo porque los alumnos se han dado cuenta de los beneficios y ventajas que ha traído consigo esta experiencia en la que trabajaron con un EVA como apoyo esencial al proceso de enseñanza-aprendizaje y que les permitió desarrollar aprendizajes, competencias, habilidades y valores, contribuyendo a su formación integral dentro del marco de un aprendizaje constructivo y colaborativo.

Por otro lado, la encuesta realizada al profesorado muestra un alto nivel de satisfacción con el nuevo modelo utilizado, en el sentido de que la plataforma les ha permitido hacer un seguimiento y monitoreo del trabajo autónomo del estudiante. Si bien es cierto, el trabajo por parte del docente se incrementó, ya que para hacer el seguimiento y dar una retroalimentación apropiada y a tiempo se requirió de que el docente disponga de un cierto número de horas durante toda la semana, también es importante recalcar que los docentes están conscientes de cuán enriquecedora ha sido esta experiencia para la modalidad semipresencial.

Asimismo, para el profesorado la actividad que más ha enriquecido el proceso de enseñanza-aprendizaje han sido los “foros”, los mismos que nos proporcionan una evidencia de la adquisición de destrezas y habilidades comunicativas en el idioma inglés por parte del alumnado. Otras actividades que han sido orientadas a la adquisición de



## La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

conocimientos y que han tenido muy buena aceptación entre profesores y alumnos son los “Tests” (pruebas), el “Glosario”, el ejercicio de “Vocabulario” y la “Tarea”, mismas que han permitido desarrollar habilidades y destrezas en el idioma inglés.

Sumado a esto, la estandarización de contenidos y actividades virtuales para cada uno de los niveles de inglés (A1, A2 y B1) es otro punto que los docentes consideran es una ventaja, puesto que al exponer a los estudiantes al mismo tipo de recursos y actividades estaremos propendiendo a obtener resultados de aprendizaje similares, de esa manera estamos dando a todos los estudiantes las mismas oportunidades para alcanzar aprendizajes de calidad.

Al margen de las dificultades que surgieron en relación al acceso a la conexión a internet y a la cantidad de tiempo invertida para la enseñanza y aprendizaje, en general podemos considerar la experiencia como positiva, ya que tanto profesores como alumnos se sienten a gusto y más motivados trabajando con la tecnología, en el que se han integrado las experiencias del aprendizaje presencial con las experiencias del aprendizaje on-line. Su actitud hacia el uso de esta metodología es favorable, lo cual nos incentiva a seguir utilizándola tomando los correctivos necesarios para generar aprendizajes de calidad y potenciar todas las capacidades y destrezas de alumnado en el idioma inglés.

### 7. Referencias

- Aguaded, J. I. y Cabero, J. (Coords.) (2013). *Tecnologías y Medios para la Educación en la E-Sociedad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ahmad K., Corbett G., Rogers M. y Sussex R. (1985). *Computers, language learning and language teaching*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Arjona, J. y Cebrián M. (2012) Expectativas y Satisfacción de usuarios en cursos on-line. Estudio del caso: experto en Entornos Virtuales de formación. *Pixel-Bit. Revista de medios y educación*, 41, 93-107.
- Barroso, J. y Cabero J. (Coords.). (2013). *Nuevos escenarios digitales. Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación y desarrollo curricular*. Madrid: Pirámide.
- Bautista García-Vera, A. (Coord.). (2004). *Las nuevas tecnologías en la enseñanza. Temas para el usuario*. Madrid: Universidad Internacional de Andalucía/Akal.
- Borras, I. (1993). Developing and assessing Practicing Spoken French. A multimedia program for improving speaking skills. *Educational Technology Research and Development*, 41(4), 91-103.



## La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología

*Revista Publicando*, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304

Burgos, J. y Lozano, A. (Coord.) (2011). *Tecnología educativa y redes de aprendizaje de colaboración. Retos y realidades de innovación en el ambiente educativo*. México: Trillas.

Cabero, J., Llorente, Ma. C. y Puentes, A. (2010). La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial. *Comunicar Revista Científica de Educomunicación*, 18(35), 149-157.

Cabero, J., Llorente, Ma. C. y Román P. (2004). Las herramientas de comunicación en el “aprendizaje mezclado”. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (23), 27-41.

Campbell, D y Stanley, J. (1995). *Diseños experimentales y Cuasiexperimentales en la Investigación Social*. (7ª reimpresión). Argentina: Amorrortu editores S.A.

Cukierman, U. (2009). *Las Tecnologías y la educación*. En U. Cukierman, J. Rozenhauz, y H. Santángelo (Eds.). *Tecnología educativa. Recursos, modelos y metodologías* (pp. 6-88). Buenos Aires: Pearson Education.

Fernández-Pascual Ma. D., Ferrer-Cascales R. y Reig-Ferrer A. (2013). Entornos Virtuales: predicción de la satisfacción en contexto universitario. *Pixel-Bit. Revista de medios y educación*, 42, 167-181.

Gagné, M. n(2009). A model of knowledge-sharing motivation. *Human Resource Management*, 48(4), 571-589

Hernández Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.

Kearsley, G. (2000). *Online education: Learning and teaching in cyberspace*. Wadsworth.

Otto, F. (2000). Bringing Technology to English Language Learning: Making it work. *Revista HOW*, (12).

Salinas, J. (2005). *La gestión de los entornos virtuales de formación*. En Seminario Internacional: La Calidad de la Formación en Red en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Warschauer, M. (1996). Comparing face-to-face and electronic discussions in the second language classroom. *CALICO Journal*, 13(2&3), 7-26.

Cabero, J. y Llorente, Ma. C. (2005). Las plataformas virtuales en el ámbito de la teleformación. *Alternativas*. [En línea] Disponible en:



## La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología

*Revista Publicando*, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304

<http://www.unicen.edu.ar/b/publicaciones/alternativas/> Descargado el: 03/febrero/2014.

Garrett, N. (2009). Computer-Assisted Language Learning Trends and Issues revisited: Integrating innovation. *The Modern Language Journal*, 93, Focus Issue, 0026-7902/09/719-740, Yale University. [En línea] Disponible en: [http://www.postgradolinguistica.ucv.cl/dev/documentos/90,901,Computer-assisted\\_garrett\\_2009.pdf](http://www.postgradolinguistica.ucv.cl/dev/documentos/90,901,Computer-assisted_garrett_2009.pdf) Descargado el 14/febrero/2012.

Hinojo, F., Aznar, I. y Cáceres, M., (2009). Percepciones del alumnado sobre el blended learning en la universidad. *Comunicar*, 33, 165-174. [En línea] Disponible en: <http://ojs.ebrary.com/cisne.sim.ucm.es/lib/universidadcomplutense/docDetail.action?docID=10625924> Descargado el: 24/febrero/2014.

Levy, Y. (2006). *Assessing the value of E-learning Systems*. London: Information Science Publishing. [En línea] Disponible en: <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wm79iOCQWNEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Levy+satisfaction+elearning&ots=S7u0W1Tpc0&sig=Mwvx6Bvbw8g0VRsO5e3tis8e8Lo#v=onepage&q=Levy%20satisfaction%20e-learning&f=false> Descargado el: 30/marzo/2014.

OECD (2010). *Innovative Learning Environments*. [En línea] Disponible en: <http://www.oecd.org/edu/cei/The%20ILE%20project.pdf> Descargado el: 07/febrero/2014.

Stracke, E. (2007). A road to understanding: A qualitative study into why learners drop out of a blended language learning (BLL) environment. *ReCALL: the Journal of EUROCALL*, Vol, 19, No. 1, 57-78. [En línea] Disponible en: <http://0-search.proquest.com/cisne.sim.ucm.es/docview/223231516> Descargado el: 20/marzo/2014.





## **La satisfacción de docentes y estudiantes en una experiencia de aprendizaje apoyada en la tecnología**

*Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 334-350. ISSN 1390-9304*

UNESCO, (2008). Estándares TIC para la formación inicial docente: una propuesta en el contexto chileno. LOM: Chile. [En línea] Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001631/163149s.pdf> Descargado el: 08/julio/2013.

UNESCO, (2013a). La conexión de banda ancha es el eslabón que falta para universalizar el acceso a la educación. [En línea] Disponible en: [http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/singleview/news/broadband\\_the\\_missing\\_link\\_in\\_global\\_access\\_to\\_education\\_new\\_report\\_from\\_the\\_broadband\\_commission\\_highlights\\_strategies\\_for\\_leveraging\\_high\\_speed\\_networks\\_to\\_realize\\_education\\_for\\_all/](http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/singleview/news/broadband_the_missing_link_in_global_access_to_education_new_report_from_the_broadband_commission_highlights_strategies_for_leveraging_high_speed_networks_to_realize_education_for_all/) Descargado el: 08/julio/2013.

UNESCO, (2013b). Las Tic en la Educación. [En línea] Disponible <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/policy/> Descargado el: 08/julio/2013.