

Importancia de la tutoría y el diseño instruccional en la satisfacción del estudiante en línea

Nancy Liliana Herrera Villamizar

Maestría en Matemática Educativa

Universidad de Montemorelos, México

Correo: herreradec@um.edu.mx

Dora Patricia Martínez Cebreros

Doctorado en Educación

Universidad de Montemorelos, México

Correo: patricia@um.edu.mx

Caterina Evelin Pavoni

Maestría en Administración de Empresas

Universidad de Montemorelos, México

Correo: catytrisca@um.edu.mx

Tipo de Artículo: Revisión.

Resumen

La matrícula en los cursos en línea está aumentando rápidamente, no obstante, aún siguen siendo altas las tasas de deserción. Algunas instituciones educativas están preocupadas por saber cómo alcanzar sus objetivos educativos y a la vez generar altos niveles de satisfacción en sus estudiantes en línea. Por esa razón toman en cuenta seriamente la opinión de los estudiantes y la tienen en consideración al preparar cursos con características definidas a fin de ofrecerles una experiencia educativa que resulte altamente positiva.

En este trabajo se presenta una revisión de la literatura donde se analizan distintas dimensiones que subyacen a la satisfacción de los estudiantes en línea, particularmente en lo relacionado con dos importantes dimensiones o predictores de la misma, a saber, la tutoría vir-

tual y el diseño instruccional de los cursos. Al analizar estas dos dimensiones, se busca encontrar respuesta a la preocupación existente en cuanto a qué es lo que favorece la satisfacción de los estudiantes de cursos en línea.

Las unidades de análisis fueron documentos sobre el tema, encontrados en las bases de datos EBSCO y Redalyc. Los resultados sugieren que los dos predictores seleccionados juegan un papel fundamental en la satisfacción y la permanencia de los alumnos de la modalidad en línea.

Palabras Clave:

Diseño Instruccional, Estudiante en Línea, Satisfacción del Estudiante, Tutoría virtual

Introducción

La educación en línea ha surgido en respuesta a la necesidad de facilitar el acceso a personas que de otra manera no podrían prepararse académicamente (Allen y Seaman, 2011 citado en Burbuagh, Drape y Westfall-Rudd, 2014). Y se ha constituido en una tendencia creciente que resulta crucial para el desarrollo a largo plazo de las instituciones; de hecho, se identifica un gran aumento en la demanda de cursos en línea, debido también a la flexibilidad que ofrece (Yelvington, Weaver y Morris, 2012; Sinclair, 2012; Arjona y Cebrián, 2012; Hosler y Arend, 2012; Croxton, 2014; Kuo, Walker, Belland y Schroder, 2013; Burbuagh et al. 2014; Kauffman, 2015; Erdemir, Çavdar, Bağcı y Çorbacı, 2016).

A pesar del escepticismo hacia el aprendizaje en línea, afirma Bowen (2013), éste ha demostrado ser eficaz y, al mismo tiempo, ahorra dinero; la educación en línea parece estar aquí para quedarse (Cole, Shelley y Swartz, 2014; Croxton, 2014). Sin embargo, conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con esta experiencia de aprendizaje es importante porque puede contribuir a la retención de los estudiantes (Kane, Shaw, Sangho, Salley y Snider,

2016; Secreto y Pamulaklakin, 2015; Cole et al., 2014), y también se puede utilizar como una manera de evaluar la efectividad de la educación en línea. Comprender y satisfacer las expectativas del estudiante puede resultar en mejores niveles de satisfacción de los alumnos (Howell y Buck, 2012).

En ese sentido, la retención estudiantil es por supuesto, relevante para la inscripción y para mantener el flujo de ingresos institucionales. Además, el análisis de la satisfacción de los estudiantes puede apuntar a mejoras en las prácticas de e-learning que a su vez podrían mejorar los resultados del alumnado (Sinclair, 2012; Yelvington et al., 2012; Howell y Buck, 2012; Cole et al., 2014; Ladyshevsky, 2013).

A continuación se conceptualiza e identifican dos de los principales predictores o dimensiones de la satisfacción del estudiante en línea, entendidos éstos como categorías susceptibles para el desarrollo de posteriores investigaciones.

Con el desarrollo y profundización de estas dos dimensiones, se pretende responder al interrogante acerca de cómo mejorar la satisfacción de los estudiantes en cursos en línea en relación con la acción tutorial y los recursos didácticos (o diseño instruccional).

Metodología

El presente trabajo es una investigación teórico descriptiva de tipo documental, dado que el procedimiento implica el rastreo, organización, sistematización y análisis de un conjunto de documentos electrónicos sobre los principales aspectos o dimensiones que afectan la satisfacción de un estudiante en la modalidad en línea.

Las unidades de análisis fueron todos aquellos documentos sobre el tema, encontrados en las bases de datos EBSCO y Redalyc.

Como criterios de búsqueda, se incluyeron los siguientes descriptores: “Online student satisfaction”, “Virtual Tutoring”, “Professor online”, “Instructional design”, “Satisfacción estudiantil”, “Estudiante en línea”, “Tutoría virtual”, “Diseño instruccional”, “Contents” y “Objetos de Aprendizaje”. Estos descriptores fueron combinados de diversas formas al momento de la exploración con el objetivo de ampliar los criterios de búsqueda.

Al realizar la búsqueda de los documentos, en cada una de las bases de datos, se preseleccionaron 85 artículos, de los cuales se escogieron 62, entre los años 2012 al 2017, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. No se tomaron en consideración para el análisis aquellos artículos que no hacían alusión a los núcleos temáticos y/o aquellos que no se encontraban en revistas indexadas.

Satisfacción Estudiantil en el marco de la educación en línea

Arjona y Cebrián (2012) definen la satisfacción como “el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera (expectativa) y lo que el sujeto dice o siente haber obtenido” (p.94). De manera similar, Allen, Omori, Burrell, Mabry y Timmerman (2013) y, Moore y Shelton (2014) citados en Zambrano Ramírez (2016) definen la satisfacción como “el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender a través de cursos virtuales” (p. 218).

Es también la satisfacción, un indicador subyacente de éxito en diversos entornos de aprendizaje en línea. Los estudiantes satisfechos parecen estar más comprometidos, motivados y lograr niveles más altos de aprendizaje. Por su parte, los estudiantes insatisfechos o ambivalentes contribuyen a ambientes donde los tutores parecen tener mucha más dificultad para facilitar el aprendizaje efectivo (Dziuban et al., 2015).

Se considera por tanto, la satisfacción de los estudiantes, un indicador importante de la calidad de las experiencias de aprendizaje (Kuo et al., 2013).

Importancia de estudiar la satisfacción de un alumno en línea

La satisfacción con el aprendizaje en línea es cada vez más importante en la educación superior por una serie de razones. La más importante, es la rápida adopción de esta modalidad de enseñanza y aprendizaje en colegios y universidades. Además, los estudiantes son capaces de expresar sus opiniones sobre sus experiencias en formatos que van desde protocolos de evaluación de final de curso hasta redes sociales de todas las variedades haciendo su voz más importante que nunca (Sinclair, 2012; Dziuban et al., 2015).

Con la creciente disponibilidad de oportunidades de educación en línea, la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción y el éxito del estudiante en línea es vital para permitir a los administradores atraer y retener a este importante grupo de interesados (Sinclair, 2012; Kane et al., 2016).

Predictores de la satisfacción de los estudiantes

El aprendizaje en línea ha redefinido la investigación sobre la satisfacción de los estudiantes, encontrándose que ésta se trata de un sistema complejo con muy poco acuerdo. Incluso los más recientes estudios analíticos factoriales han hecho poco para resolver la falta de consenso sobre las dimensiones que subyacen a la satisfacción con el aprendizaje en línea (Dziuban et al., 2015; Fernández-Pascual, Ferrer-Cascales y Reig-Ferrer, 2013). Aunque los resultados de estos estudios difieren en cuanto a qué dimensiones constituyen la satisfacción, su objetivo unificador era el mismo: identificar la perspectiva teórica subyacente de la percepción estudiantil del aprendizaje en línea.

Basándose en la revisión de la literatura, se encontraron diversas dimensiones que se relacionan con la satisfacción del estudiante en línea, entre ellas se encuentran: *la utilidad percibida o conveniencia* (Erdemir et al., 2016; Deveci, 2016; Dziuban et al, 2015; Cole et al., 2014), *grado de interacción con el tutor y/o con otros estudiantes* (Cole et al., 2014; Burbuagh et al., 2014; Croxton, 2014; Kuo et al., 2013; Fernández-Pascual et al., 2013), *longevidad y desarrollo profesional de los tutores* (Kane et al. 2016), *sentido de comunidad* (Marmon, Vanscorder y Gordesky, 2014), *enriquecido ambiente de aprendizaje, reglas bien definidas y/o claridad en las instrucciones* (Costley y Lange, 2017; Yelvington et al., 2012), *manejo del internet y de las herramientas tecnológicas* (Deveci, 2016; Marmon et al., 2014; Kuo et al. 2013), *autorregulación* (Kauffman, 2015), y el *estilo de aprendizaje del estudiante* (Kauffman, 2015; Secreto y Pamulaklakin, 2015).

Dos de los factores o dimensiones que se identifican con bastante frecuencia, en la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje en línea se encuentran, *la acción tutorial* (tutor, instructor) (Howell, Simos y Starcher, 2016; Ladyshevsky, 2013) y el *diseño instruccional* (estructura del curso virtual, recursos de aprendizaje) (Kauffman, 2015; Inzunza, Rocha, Márquez y Duk, 2012).

Estos hallazgos podrían estimular la reflexión sobre las formas de mejorar tanto la tutoría como el diseño, y las herramientas de e-learning para alcanzar la eficacia de la enseñanza y el aprendizaje en entornos online (Keengwe, Diteeyont y Lawson-Body, A. 2012).

Para efectos de este artículo se tomarán los resultados que sugieren que la satisfacción y la lealtad de los estudiantes se ve afectada principalmente por los comportamientos de instructores (Howell et al. 2016; Kane et al. 2016; Dziuban et al, 2015; Cole et al. 2014; Ladyshevsky, 2013; Fernández-Pascual et al., 2013) y las actividades educativas (diseño instruccional, diseño del curso) (Costley y Lange, 2017; Howell et al. 2016; Dziuban et al,

2015; Cole et al. 2014). Pues evidentemente, desarrollando estrategias de diseño instruccional se pueden mejorar los climas de aprendizaje, así como también la interacción con el contenido y con el tutor (Dziuban et al, 2015; Kuo et al, 2013).

Conceptualización de tutoría virtual

Gómez (2013) menciona que el acompañamiento tutorial se define como un conjunto de estrategias enfocadas a desarrollar de manera efectiva el aprendizaje del estudiante, programando actividades planificadas de asesoría académica, orientación metodológica, consejería, seguimiento, valoración, retroalimentación, interactividades pedagógicas y mediaciones. En la educación en línea, el acompañamiento del tutor no puede ser exclusivo de la asesoría académica, dejando de lado los procesos antes mencionados que son importantes para el desarrollo integral del estudiante.

A nivel internacional se ha investigado sobre la satisfacción del alumno en línea en relación a la atención del tutor (Fernández-Pascual et al., 2013; Keengwe et al., 2012.; Gómez, 2013; Padilla, Leal, Hernández y Cabero, 2012; Howell et al. 2016; Mazurkiewicz, 2013; Pérez, Martínez y Martínez, 2015) y estas investigaciones concuerdan en que la interacción entre tutor y alumno hace que el estudiante esté más motivado y satisfecho con sus estudios en la modalidad virtual.

Importancia de la tutoría virtual en la satisfacción del estudiante

Cada vez son más las investigaciones concernientes a entornos educativos virtuales y de manera más específica éstas exploran la relación entre la satisfacción del alumno en línea y la atención del tutor.

El interés de este estudio es encontrar la relación que existe entre la satisfacción del alumno con la atención del tutor en ambientes virtuales. En este sentido, autores como Guerra (2015),

Martínez y López (2013), Silva y Astudillo (2013), Martínez, Pérez y Martínez (2016) y, Casado, Greca, Tricio, Collado y Lara (2014) han encontrado que la relación que debe haber entre tutor y alumno en línea no debe ser estrictamente académica sino que se debe orientar al alumno hacia su crecimiento personal e integral y ayudarlo en su autodeterminación, al mismo tiempo que se deben ocupar de las necesidades espirituales, científicas y conductuales. Otro aspecto importante que los autores mencionan es la capacidad y habilidad del tutor para dejar huellas positivas e imborrables, es decir, provocar en el alumno vivencias perdurables, lo cual se vincula estrechamente al conocimiento de sus intereses. Debe acercarse a él, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas con el fin de acompañarlo a lo largo de su aprendizaje con la intención de favorecer su proyecto profesional y personal.

En la virtualidad, el tutor debe ponerle rostro y cercanía a la atención de sus alumnos. El ser humano siempre dice algo y ese decir se enriquece si se le da vida, sentimiento y buenas relaciones entre tutor y estudiante. Cuando un tutor no habla con nadie, está haciendo cualquier cosa, menos tutoría. La comunicabilidad entre tutor y estudiante tiene dos bases fundamentales: hablarle al intelecto, pero, también hablarle al corazón (Prieto, 2012). Gutiérrez et al. (2015) por el contrario, opinan que la función tutorial tiene como fin mejorar el rendimiento académico, que se debe motivar al alumno a desarrollar estrategias para el trabajo intelectual y el aprendizaje autónomo, y colaborar con él en todos los aspectos académicos. Fernández-Pascual, et al. (2013) también señala que la comunicación e interacción virtual entre tutor y estudiantes es fundamental para el buen rendimiento académico del alumno.

Moreno Almazán (2015) indica que, no se concibe a un tutor de un sistema de educación a distancia únicamente respondiendo correos electrónicos en un horario específico, puesto que la interacción entre alumnos y tutores está basada en percibir la presencia, rapidez, retroalimentación y atención de su tutor. Además éste, debe propiciar la interacción de tal manera

que pueda reducir el sentimiento de aislamiento que algunos alumnos experimentan; el tutor debe involucrar a todos los estudiantes desde el inicio de la clase, haciendo el entorno virtual más agradable y propiciando la espontaneidad en la participación de los mismos alumnos.

Gómez (2013) en su investigación llegó a la conclusión que el tutor debe mostrarse como un facilitador y debe propiciar las condiciones para el aprendizaje; y entonces, el estudiante estará incentivado para ser más autónomo y responsable de su propio aprendizaje.

Cuando el nivel de interacción entre tutor y alumno es elevado más que la interacción alumno-alumno y la interacción alumno-contenido, resulta mayor el grado de satisfacción en los estudiantes (Moreno Almazán, 2015).

Aspectos de la tutoría virtual que influyen en la satisfacción del estudiante en línea

Es preciso indicar que el principal beneficio pedagógico de la relación entre tutor y alumno comienza con la motivación y la retroalimentación, la cual puede darse por medios sincrónicos y asincrónicos, habiendo estudios que demuestran su efectividad; otro de los elementos presentes en dichos estudios es la importancia de la interacción humana, la cual tiende a incrementar proporcionalmente con relación al número de estudiantes (Moreno Almazán, 2015). Este mismo autor junto con Ladyshevsky (2013) mencionan que la inmediatez de la interacción tutor –alumno se ve reflejada en el desarrollo cognitivo de sus estudiantes en comparación con estudiantes que tienen menor inmediatez en la comunicación de sus tutores. En cuanto a esto, Deveci (2016) sugiere que el tutor debe tener comunicación rápida y oportuna con sus estudiantes por medio de los foros, el chat, reuniones sincrónicas y una retroalimentación constante de sus actividades para que el alumno alcance el aprendizaje significativo.

Otro aspecto importante que influye en la satisfacción del estudiante es cuando se promueve la socialización entre estudiantes-profesores dentro de un curso virtual, ya que la interacción entre profesor y estudiante siempre motivará a éste a generar nuevas ideas (Fuentes, 2012; Silva, y Astudillo, 2013).

Diseño Instruccional

Tanto en un entorno de aprendizaje en línea como en uno tradicional, es fundamental que los objetivos del curso estén alineados con los contenidos educativos y con la manera en que se evaluará dicho aprendizaje, para lograr resultados satisfactorios (Jaggars y Xu, 2016; Kauffman, 2015; Ortega, 2013; Arjona y Cebrián, 2012). Esta alineación sólo se logra con esfuerzo intencional, a través de la planificación y el diseño del curso (Eom y Ashill, 2016). El diseño instruccional es uno de los elementos fundamentales del ambiente virtual y muy influyente en la satisfacción del alumno (Barbera, Clara y Linder-Vanberschot, 2013). Un mal diseño instruccional perjudica el aprendizaje, distrae al alumno con aspectos irrelevantes, tal como cita Andrade-Lotero (2012) a Artino (2008).

Así describe Marreros Vázquez (2016) el proceso del diseño instruccional:

Para la impartición de cualquier asignatura en la modalidad en línea, es necesario llevar a cabo una planificación a detalle de los diferentes momentos que la integrarán, iniciando con la redacción de las competencias que logrará desarrollar el estudiante y la definición de las secuencias didácticas necesarias para el logro de la misma, seguido de la selección de los recursos didácticos, estrategias didácticas y de valoración, así como de los instrumentos de evaluación que mejor se adapten a la naturaleza de la asignatura y al nivel operativo de la propia competencia (p.33).

A través del diseño instruccional el tecnopedagogo da indicaciones precisas sobre los contenidos de aprendizaje a incluir, cómo deben presentarse e indica la organización y estructura adecuada para facilitar la evaluación, la retroalimentación y motivar al alumno en su aprendizaje no como un fin en sí mismo sino como el inicio del proceso educativo (Marreiros Vázquez, 2016). También selecciona las herramientas comunicacionales, cómo emplearlas, en qué tiempos y sus estrategias evaluativas (de Chacín, Brioli, García y Chacín, 2012); aspectos del proceso, participación, interacción y evaluación del curso (Eom y Ashill, 2016).

Un buen diseñador instruccional identifica los objetivos, qué actividades ayudarán a alcanzarlos y cómo evaluarlos. Su tarea es, según Zapata-Ros (2015), “crear-buscar-conocer recursos y organizarlos en un esquema de secuenciación y dificultad progresiva, de forma que no haya saltos, discontinuidades, ni vacíos cognitivos” (p. 22).

El diseño instruccional define la interacción entre el docente, los alumnos y el conocimiento del proceso didáctico, en sus diferentes momentos (de Chacín et al., 2012), por medio de la tecnología en los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación, individual y colectiva (Vázquez Mejía, Cisneros y Hernández, 2012).

Diseño instruccional y la satisfacción del estudiante

Sería muy provechoso que el diseño instruccional considerara los elementos que afectan la satisfacción estudiantil (Zambrano Ramírez, 2016; Barbera et al., 2013). Entre los factores más influyentes está el diseño del curso, el contenido del aprendizaje y la presencia social (Barbera et al., 2013; Gray y DiLoreto, 2016; Eom y Ashill, 2016; Kauffman, 2015).

Al intentar migrar sus cursos presenciales a la virtualidad, ignorando ciertas orientaciones pedagógicas formativas del entorno, algunos docentes evidenciaron competencias insuficientes tanto para diseñar un curso como para favorecer la e-moderación en un ambiente de aprendizaje estimulante, colaborativo y socioconstructivo (de Chacín et al., 2012).

Deveci (2016) encontró que en los cursos donde hubo interacción y se usaron herramientas de comunicación (aula virtual, foro, chat, correo electrónico), de contenido (páginas web, animación, video, gráficos/imágenes) y de evaluación (cuestionario) la satisfacción resultó ser mayor.

Al planificar un curso en línea, se debe procurar que el diálogo de las discusiones encaje con las propias experiencias del alumno para un aprendizaje más significativo y promover la sensación ‘de comunidad’ carente en algunos cursos en línea (Gruenbaum, 2010; Kranzow, 2013). Proveer oportunidades de interacción ayuda a que el estudiante aumente su satisfacción general (Gray y DiLoreto, 2016; Cole et al., 2014).

Ilgaz y Gülbahar (2015) observó que los niveles de satisfacción de los participantes fueron afectados principalmente por el contenido instruccional, la comunicación y la usabilidad, siendo el contenido instruccional, corazón del aprendizaje, el que más influyó. Kuo et al. (2013) confirmaron la importancia del diseño y organización de los contenidos, citando además otros estudios coincidentes (Chejlyk, 2006; Keeler, 2006) donde de los tres tipos de interacción, la interacción contenido-alumno fue el más fuerte predictor de la satisfacción de los estudiantes con aprendizaje basado en la web. Sin embargo, Ruiz y Dávila (2014) encontró que el alto nivel de satisfacción de sus participantes no respondió a la interacción estudiante-contenidos sino al e-learning: “un diseño instruccional constructivista, abordado con estrategias de aprendizaje colaborativo, con tareas auténticas y socialmente

pertinentes, la acción mediadora del tutor y la participación activa y autónoma de los estudiantes” (p. 40).

Por su parte, Gray y DiLoreto (2016) encontró que si bien la estructura del curso provocó uno de los impactos más fuertes, posiblemente fue porque utilizó una comunidad en línea grande y con pocos requisitos para interactuar entre sí que pudo provocar que los estudiantes lo interpreten como importante para su aprendizaje. Y que posiblemente el hallazgo de Kuo et al. (2013), se deba a que eran estudiantes de postgrado en línea, frecuentemente auto-motivados y que pueden no ver la importancia de interactuar con sus compañeros para estar satisfechos.

El aprendizaje en línea no siempre resulta exitoso para todo estudiante (Kauffman, 2015), pero identificar sus características particulares contribuye al diseño de cursos que satisfagan sus necesidades, ayuda a adaptar los contenidos y a propiciar un aprendizaje más significativo (Fuentes, 2012; Andrade-Lotero, 2012; Howell et al., 2016) para transferirlo y como base de nuevos conocimientos (Zapata-Ros, 2015; Barbera et al., 2013), facilitando tanta interacción como sea posible (Gray y DiLoreto, 2016).

Para Eom y Ashill (2016) es primordial reeducar y mejorar continuamente las habilidades y conocimientos de los diseñadores de cursos como facilitadores de discusión y motivadores, por ser una piedra angular de la educación universitaria en línea; las instituciones deben llevar un control sistemático y seguimiento permanente de la formación virtual que ofrecen (de Chacín et al., 2012; Kranzow, 2013; Gruenbaum, 2010), para mejorar la calidad a través de un método científico, confiable y válido (Ilgaz y Gülbahar, 2015; Martínez-Argüelles, 2013).

Conclusiones

La educación virtual tiene muchas ventajas en la medida en que el diseño instruccional y la tutoría tengan en cuenta los factores que afectan el rendimiento y la satisfacción estudiantil. Esta revisión teórica ofrece un marco de análisis que ayuda a comprender cómo éstos afectan la satisfacción estudiantil, con el propósito de emprender mejoras en el actual desarrollo de los cursos virtuales y en futuros diseños.

La tutoría en cursos en línea es fundamental para que los alumnos estén altamente satisfechos, ésta no debe basarse solo en atender el aspecto académico, sino que debe ir más allá, debe propender por el desarrollo integral de los estudiantes con el objetivo de beneficiarlo tanto en su proyecto profesional como personal.

Al estructurar los cursos, el diseño instruccional puede facilitar intencionalmente los tipos de interacción (alumno-contenido, alumno-alumno y alumno-docente) que tengan mayor repercusión sobre la satisfacción de los estudiantes.

Es esencial que las instituciones identifiquen qué afecta la satisfacción estudiantil y capacitar a sus diseñadores y tutores para que propicien ambientes virtuales satisfactorios.

Por todo esto, es importante tener en cuenta la satisfacción con toda la experiencia de aprender virtualmente del estudiante, no solamente su rendimiento académico (Zambrano Ramírez, 2016), ya que esto a su vez contribuye a la retención de los estudiantes y la credibilidad de la educación en línea.

Referencias

- Andrade-Lotero, L. A. (2012). Teoría de la carga cognitiva, diseño multimedia y aprendizaje: un estado del arte. *Magis: Revista Internacional De Investigación En Educación*, 5(10), 75-92.
- Arjona Muñoz, J.A. y Cebrián de la Serna, 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 Educacion*, (41), 93-107.
- Barbera, E., Clara, M., y Linder-Vanberschot, J. A. (2013). Factors Influencing Student Satisfaction and Perceived Learning in Online Courses. *E-Learning And Digital Media*, 10(3), 226-235.
- Bowen, W. G. (2013, March 29). Walk Deliberately, Don't Run, Toward Online Education. *Chronicle of Higher Education*. pp. A32-A33.
- Burbuagh, B., Drape, T. y Westfall-Rudd, D. m. (2014). A Descriptive Account of Factors Affecting Student Satisfaction in an Online Master's Degree in Agriculture and Life Sciences. *NACTA Journal*, 58(4), 341-348.
- Casado, R. Greca, I. Tricio, V. Collado, M y Lara, A. (2014). Impacto de un plan de acción tutorial universitaria: Resultados académicos, implicación y satisfacción. *Revista de Docencia Universitaria*. 12(4). 323-342.
- Cole, M. T., Shelley, D. J. y Swartz, L. B. (2014). Online Instruction, E-Learning, and Student Satisfaction: A Three Year Study. *International Review Of Research In Open And Distance Learning*, 15(6), 111-131.
- Costley, J. c., y Lange, C. c. (2017). The Mediating Effects of Germane Cognitive Load on the Relationship Between Instructional Design and Students' Future Behavioral Intention. *Electronic Journal Of E-Learning*, 15(2), 174-187.
- Croxton, R. r. (2014). The Role of Interactivity in Student Satisfaction and Persistence in Online Learning. *Journal Of Online Learning & Teaching*, 10(2), 314-324.
- de Chacín, R. r., Brioli, C. b., García, I. i., y Chacín, R. r. (2012). La valoración del diseño instruccional y la e-moderación en experiencias didácticas virtuales en el contexto universitario. (Spanish). *Revista De Pedagogía*, 33(92), 199-234.
- Deveci Topal, A. (2016). Examination of University Students' Level of Satisfaction and Readiness for E-Courses and the Relationship between Them. *European Journal Of Contemporary Education*, 15(1), 7-23. doi:10.13187/ejced.2016.15.7
- Dziuban, C., Moskal, P., Thompson, J., Kramer, L., DeCantis, G., y Hermsdorfer, A. (2015). Student Satisfaction with Online Learning: Is It a Psychological Contract?. *Online Learning*, 19(2).

- Eom, S. B., y Ashill, N. (2016). The Determinants of Students' Perceived Learning Outcomes and Satisfaction in University Online Education: An Update. *Decision Sciences Journal Of Innovative Education*, 14(2), 185-215. doi:10.1111/dsji.12097
- Erdemir, A., Çavdar, D., Bağcı, V., y Çorbacı, E. C. (2016). Factors Predicting e-Learners' Satisfaction on Online Education. *Proceedings Of The Multidisciplinary Academic Conference*, 53-60.
- Fernández-Pascual, M. D., Ferrer-Cascales, R., y Reig-Ferrer, A. (2013). Entornos Virtuales: Predicción de la Satisfacción en Contexto Universitario. *Pixel-Bit, Revista De Medios Y Educacion*, (43), 167-181. doi:10.12795/pixelbit.2013.i43.12
- Fuentes, L. (2012). Creación de un patrón de eLearning a partir de la consideración de aspectos relacionados con el diseño de objetos de aprendizaje para un caso práctico concreto de uso del móvil para dar soporte a Lifelong Learners, desde la perspectiva del diseño instruccional. *Revista de Educación a Distancia*. No. 31
- Gómez, M. (2013). Impacto que tiene en los estudiantes la atención de la tutoría virtual, impartida por parte de tutores diplomados en tutoría virtual de la UNAD. *Revista Científica de Tecnología Educativa*. 2 (1). 104-110.
- Gray, J. A., y DiLoreto, M. (2016). The Effects of Student Engagement, Student Satisfaction, and Perceived Learning in Online Learning Environments. *International Journal Of Educational Leadership Preparation*, 11(1).
- Gruenbaum, E. (2010). Predictors of Success for Adult Online Learners: A Review of the Literature. Recuperado de <http://elearnmag.acm.org/archive.cfm?aid=1722023>
- Guerra, M. (2015). La labor del tutor: una mirada desde la satisfacción de los estudiantes. *Revista de Pedagogía Universitaria*. 20(1). 15-27.
- Gutiérrez, C.; García, M.; Pérez, C.; Sahagún, A.; Martínez, S.; Díez, R.; López, C.; Rodríguez, J.; Fernández, N.; Sierra, M.; García, J. y Rodríguez, E. (2015). Implementación de tutorías académicas en línea en una asignatura básica del grado en veterinaria. *Revista de Docencia Universitaria*. 13. 97-121.
- Hosler, K. A., y Arend, B. D. (2012). The importance of course design, feedback, and facilitation: student perceptions of the relationship between teaching presence and cognitive presence. *Educational Media International*, 49(3), 217-229. doi:10.1080/09523987.2012.738014
- Howell, G. g., y Buck, J. j. (2012). The Adult Student and Course Satisfaction: What Matters Most?. *Innovative Higher Education*, 37(3), 215-226. doi:10.1007/s10755-011-9201-0

- Howell, G., Simos, A. y Starcher, K. (2016). Is this Course worth my time? Key Factors in Adult Online Student Satisfaction. *Currents In Teaching & Learning*, 8(1), 28-39.
- Ilgaz, H. y Gülbahar, Y. (2015). A Snapshot of Online Learners: e-Readiness, e-Satisfaction and Expectations. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 16(2), 171-187.
- Inzunza, B. C., Rocha, R. A., Márquez, C. G., y Duk, M. S. (2012). Asignatura Virtual como Herramienta de Apoyo en la Enseñanza Universitaria de Ciencias Básicas: Implementación y Satisfacción de los Estudiantes. *Formación Universitaria*, 5(4), 3-14. doi:10.4067/S0718-50062012000400002
- Jaggars, S. J., y Xu, D. D. (2016). How do online course design features influence student performance? *Computers and Education*, 95, 270-284. doi: 10.1016/j.compedu.2016.01.014
- Kane, R. r., Shaw, M. m., Sangho Pang1, s., Salley, W. w., y Snider, J. s. (2016). Relationships Among Faculty Training, Faculty Degree, Faculty Longevity, and Student Satisfaction in Online Higher Education. *Online Journal Of Distance Learning Administration*, 18(4), 1-12.
- Kauffman, H. t. (2015). A review of predictive factors of student success in and satisfaction with online learning. *Research In Learning Technology*, 231-13. doi:10.3402/rlt.v23.26507
- Keengwe, J., Diteeyont, W. y Lawson-Body, A. (2012). Student and Instructor Satisfaction with E-Learning Tools in Online Learning Environments. *International Journal Of Information & Communication Technology Education*, 8(1), 76-86. doi:10.4018/jicte.2012010108
- Kranzow, J. j. (2013). Faculty Leadership in Online Education: Structuring Courses to Impact Student Satisfaction and Persistence. *Journal Of Online Learning & Teaching*, 9(1), 131-139.
- Kuo, Y., Walker, A. E., Belland, B. R. y Schroder, K. E. (2013). A Predictive Study of Student Satisfaction in Online Education Programs. *International Review Of Research In Open And Distance Learning*, 14(1), 16-39.
- Ladyshevsky, R. r. (2013). Instructor Presence in Online Courses and Student Satisfaction. *International Journal For The Scholarship Of Teaching & Learning*, 7(1), 1-23.
- Marmon, M., Vanscoder, J. y Gordesky, J. (2014). Online Student Satisfaction: An Examination of Preference, Asynchronous Course Elements and Collaboration among Online Students. *Current Issues In Education*, 17(3).

- Marreros Vázquez, J. j., y Amaya Amaya, A. a. (2016). Diseño de asignaturas en línea bajo el modelo por competencias para programas educativos e-Learning. (Spanish). *Campus Virtuales*, 5(2), 30-43.
- Martínez Clares, P.; Pérez Cusó, J. y Martínez Juárez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XXI*, 19(1), 287-310. doi:10.5944/educXXI.13942.
- Martínez. E. y López, M. (2013). Estrategias para perfeccionar la preparación del profesor-tutor, en cuanto a su labor educativa en la carrera de contabilidad y finanzas. *EduSol* 13(43). 30-42.
- Martínez-Argüelles, M. J., Blanco Callejo, M. y Castán Farrero, J. M. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior.(Spanish). *RUSC: Revista De Universidad Y Sociedad Del Conocimiento*, 10(1), 89-285. doi:10.7238/rusc.v10i1.1411
- Mazurkiewicz, H. (2013). Análisis sistémico de la tutoría virtual a partir del auge del e-learning. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*. 25(9). 114-143.
- Moreno Almazán, O. (2015). Evaluación de la modalidad de interacción de la tutoría y los efectos en logro académico en entornos en línea. *RIED. Revista Iberoamericana de educación a Distancia*. 18(1). 231-255.
- Ortega, E. (2013). Metodología para la elaboración de diseños instruccionales del Sistema de Educación a Distancia: caso Universidad del Zulia. *Enl@Ce: Revista Venezolana De Información, Tecnología y Conocimiento*, 10(3), 45-60.
- Padilla, G., Leal, F., Hernández, M. y Cabero, J. (2012). La tutoría virtual: Un reto para el profesor del futuro. Sined. México.
- Pérez Cusó, F. J., Martínez Clares, P., y Martínez Juárez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios Sobre Educacion*, 2981-101. doi:10.15581/004.29.81-101
- Prieto, D. (2012). Propuesta de principios para la práctica de la tutoría virtual. *Revista Latinoamericana de Comunicación*. 23(117). 37-40.
- Ruiz Bolívar, C., y Dávila, A. (2014). Evaluación estudiantil sobre la percepción de la calidad de un curso de postgrado administrado bajo la modalidad e-learning. *Compendium*, 17 (33), 23-24.
- Secreto, P. V. y Pamulaklakin, R. L. (2015). Learners' Satisfaction Level with Online Student Portal as a Support System in an Open and Distance eLearning Environment (ODEL). *Turkish Online Journal Of Distance Education*, 16(3), 33-47.

- Silva, J. y Astudillo, A. (2013). Formación de tutores. Aspecto clave en la enseñanza virtual. *Didáctica y Educación*, 4(1), 87-101.
- Sinclair, J. K. (2012). Vark Learning Style And Student Satisfaction With Traditional And Online Courses. *International Journal Of Education Research*, 7(1), 77-89.
- Vázquez Mejía, E. N., Cisneros, S. V., y Hernández, S. C. (2012). Diseño instruccional en la educación a distancia: la importancia y contribución del tecnopedagogo. *Apertura: Revista De Innovación Educativa*, 4(2), 1.
- Yelvington, J. S., Weaver, D., y Morris, S. A. (2012). Student Satisfaction With Online Intermediate Accounting Courses. *International Journal Of Education Research*, 7(2), 110-122.
- Zambrano Ramírez, Jimmy; (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 217-235.
- Zapata-Ros, M. (2015). El diseño instruccional de los MOOC y el de los nuevos cursos abiertos personalizados. *RED - Revista De Educación A Distancia*, (45), 1-35.