



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

LA GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
COMO COMPETENCIA DISTINTIVA EN LA
DOCENCIA *ONLINE* PARA LA MEJORA DE LA
GESTIÓN DEL PROCESO ENSEÑANZA-
APRENDIZAJE EN EL ÁMBITO DE LAS CIENCIAS
SOCIALES

TESIS DOCTORAL

Doctoranda:

Dña. Maria Luisa Vercher Ferrándiz

Dirigida por:

Dra. Doña María del Val Segarra Oña

Dr. Don Ángel Peiró Signes

Valencia, Julio 2019

Resumen

En la sociedad actual se hace necesaria la formación permanente a lo largo de la vida para responder de manera ágil y eficaz, a las demandas sociales de tipo cultural, científico, artístico o profesional, valorándose cada vez más las posibilidades que ofrece la formación *online* por la flexibilidad que la define al permitir conciliar ésta, con la vida profesional y personal de los participantes. Es por ello que, las instituciones de formación, focalizan su interés en la calidad del proceso de mediación e intervención de los actores humanos y la efectiva adquisición de competencias, destrezas y conocimientos de los participantes como medida indiscutible de la calidad de la formación a través de medios tecnológicos.

El presente trabajo de investigación se centra en estudiar las buenas prácticas en la tutorización *online*, como respuesta a las necesidades y dificultades de los estudiantes y la gestión de las competencias en inteligencia emocional que deben reunir los profesionales que se dedican a ello, por lo que se estudiará el proceso de tutorización que se lleva a cabo en diferentes cursos, las funciones que realizan los tutores/as y las competencias que necesitan para ser excelentes en su trabajo, poniendo el foco en las personas y en cómo las competencias y habilidades de los actores de este nuevo escenario pueden facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado y aumentar con ello la calidad de la formación *online*

A través de la metodología del estudio de casos, se han analizado seis casos de formación continua *online* del área de las ciencias sociales, concretamente de formación en finanzas, impartidos a través del Centro de Formación Permanente de la Universitat Politècnica de València con el fin de investigar: las dificultades a las que se enfrentaban los y las estudiantes, las funciones que realizan los tutores y las tutoras y las competencias clave que éstos necesitaban para desarrollar con excelencia su trabajo, para con ello, poder diseñar un modelo de tutorización *online* que mejore la gestión del proceso enseñanza-aprendizaje.

Del análisis, se extrae que las principales dificultades a las que se enfrentan los estudiantes de este estudio de casos son: la procrastinación o demora en iniciar el curso, el desconocimiento de la metodología y procedimientos a seguir y la disponibilidad de tiempo para realizar el curso.

Para mejorar la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje el tutor/a deberá de desarrollar con mayor relevancia su función orientadora para reencauzar a los estudiantes

y conseguir con ello aumentar la tasa de aptos, disminuir la tasa de abandonos y elevar el nivel de satisfacción general con el curso.

Para alcanzar este objetivo, el tutor/a debe de enfocarse en un modelo proactivo de tutorización, basado en el acompañamiento continuo y orientación personal del estudiante, que aborda cuatro momentos clave como son el acceso, el avance, la evaluación y el resultado, sustentado a partir de la gestión y aplicación de la inteligencia emocional y concretamente de la orientación al servicio, la empatía y la comunicación como competencias clave.

Palabras clave: Tutorización *online*, dificultades de los estudiantes *online*, función tutorial, competencias de los tutores *online*, gestión del proceso enseñanza-aprendizaje.