



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES**

CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

TESIS

**ESTUDIO SOBRE LA COMPRENSIÓN DE LA DIVERSIDAD SOCIOCULTURAL
Y SU ATENCIÓN EN LA PRÁCTICA EDUCATIVA EN LÍNEA, EL CASO DE LOS
DOCENTES PARTICIPANTES DEL DIPLOMADO DE FORMACIÓN DE
PROFESORES PARA EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UAA**

PRESENTA

Julio César Montiel Flores

PARA OBTENER EL GRADO DE

DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN

TUTOR(ES)

Dr. Genaro Zalpa Ramírez

Dra. Rebeca Padilla de la Torre

COMITÉ TUTORIAL

Dr. Daniel Eudave Muñoz

Dr. Salvador de León Vázquez

Dra. Lourdes Yolanda Margain Fuentes

Aguascalientes, Ags., mayo de 2013

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE TESIS
DEC. CCS y H./Posgrados OF. N° 1234**

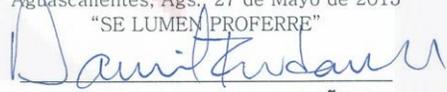
**MTRO. JULIO CÉSAR MONTIEL FLORES,
ALUMNO DEL DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES,
P R E S E N T E .**

Con base en lo que establece el Reglamento de Docencia en el artículo 173, le informo que se autoriza el Tema de Tesis: **“ESTUDIO SOBRE LA COMPRESIÓN DE LA DIVERSIDAD SOCIOCULTURAL Y SU ATENCIÓN EN LA PRÁCTICA EDUCATIVA EN LÍNEA, EL CASO DE LOS DOCENTES PARTICIPANTES DEL DIPLOMADO DE FORMACIÓN DE PROFESORES PARA EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES”**. Así mismo se le designa como asesores al **DR. GENARO ZALPA RAMÍREZ** y a la **DRA. MARÍA REBECA PADILLA DE LA TORRE**. A fin de asignarle fecha para la verificación del Examen de Grado para la obtención del título del Doctorado en Ciencias Sociales y Humanidades, deberá cumplir con lo establecido en los artículos 161, 162, 174 y 175.

Con el objeto de dar cumplimiento a este reglamento el paso siguiente será autorizar la impresión de su tesis, toda vez que presente la carta de liberación y/o acuerdo señalado en la Fracc. II del artículo 175.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E
Aguascalientes, Ags., 27 de Mayo de 2013
“SE LUMEN PROFERRE”



**DR. DANIEL EUDAVE MUÑOZ
DÉCANO**

c.c.p.- DR. GENARO ZALPA RAMÍREZ.- Secretario Técnico del Doctorado en Ciencias Sociales y Humanidades
c.c.p.- DR. LUCIANO RAMÍREZ HURTADO.- Secretario de Investigación y Posgrado del CCSY
c.c.p.- MTRO. JULIO CÉSAR MONTIEL FLORES.- Egresado del Doctorado en Ciencias Sociales y Humanidades
c.c.p.- Archivo
ggf ↘



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

DR. DANIEL EUDAVE MUÑOZ
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
P R E S E N T E

Estimado Dr. Eudave:

Hago de su conocimiento que el alumno del DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES, **JULIO CÉSAR MONTIEL FLORES** ha presentado la integración final de su tesis titulada: **"ESTUDIO SOBRE LA COMPRENSIÓN DE LA DIVERSIDAD SOCIOCULTURAL Y SU ATENCIÓN EN LA PRÁCTICA EDUCATIVA EN LÍNEA, EL CASO DE LOS DOCENTES PARTICIPANTES DEL DIPLOMADO DE FORMACIÓN DE PROFESORES PARA EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES"**

La tesis incorpora los elementos teóricos y metodológicos que le permiten ser defendida en el examen de grado reglamentario, por ello se solicita que se proceda a los trámites correspondientes para la presentación de dicho examen.

ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"
Aguascalientes, Ags., 13 de mayo de 2013.

Por el Comité Tutorial

Dr. Genaro Zalpa Ramírez

Dra. María Rebeca Padilla De la Torre

c.c.p. Archivo

Dra. Lourdes Yolanda Margain Fuentes



Revista
INVESTIGIUM IRE
Ciencias Sociales y Humanas

LA EDITORA DE LA "REVISTA INVESTIGIUM IRE: CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANAS (ISSN 2216-1474)"

Clasificada en Publindex categoría "C"

CERTIFICA QUE

El señor Julio César Montiel Florez, identificado con cédula No. G07222321 de México D.F. remitió a la revista *IVESTIGIUM IRE: Ciencias Sociales y Humanas* el artículo científico denominado "*La diversidad sociocultural de los estudiantes a través de la perspectiva docente en línea*" para su posible publicación. El autor ya realizó las primeras correcciones sugeridas por el Comité Editorial, en el momento el artículo se encuentra en proceso de dictaminación o arbitraje de pares.

Se expide a los nueve (9) días del mes mayo de 2013.

Atentamente,


Cristina Romero Chaves

Editora Revista Investigium IRE: Ciencia Sociales y Humanas
Institución Universitaria CESMAG

Institución Universitaria CESMAG - Vicerrectoría de Investigaciones
Carrera 20 No. 14-54 San Juan de Pasto - Nariño - Colombia
PBX: 7216535 Ext 218- 221-256 FAX: 7212314

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo fue posible gracias a:

La Universidad Autónoma de Aguascalientes.

A los tutores:

Dr. Genaro Zalpa Ramírez.

Dra. Rebeca Padilla de la Torre.

Al comité tutorial:

Dr. Daniel Eudave Muñoz.

Dr. Salvador de León Vázquez.

Dra. Lourdes Yolanda Margain Fuentes.

Al Centro de Ciencias Sociales y Humanidades.

A la Dra. Consuelo Meza Márquez.

Al Dr. Salvador Camacho Sandoval.

A los profesores que fungieron como informantes.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

DEDICATORIAS

Primeramente doy gracias a Dios por todas las bendiciones que ha puesto en mi camino y por este proceso significativo en mi vida lleno de aprendizaje y experiencias.

A mi madre Lucía Guillermina Flores Martínez por enseñarme el valor de la perseverancia.

A mi hermano y mejor amigo: Victor Montiel Flores porque me devuelve a la realidad cada vez que me despego de ella.

A Armando González Núñez con mi respeto y admiración por nunca perder su fe en mí.

A mis entrañables amigos: Manolo, Rosa Isela, Sandra, Miriam, Efrén.

A mis tutores por su paciencia y enseñanza.

A mis hermanos en España que me enseñaron el camino de la fe.

A mis alumnos.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICAS O FIGURAS.....	8
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE.....	29
CAPÍTULO III. HACIA UNA EXPLICACIÓN DE LA DIVERSIDAD SOCIOCULTURAL, SU VISIBILIDAD Y ATENCIÓN EN LA EDUCACIÓN EN LÍNEA (MARCO TEÓRICO).....	38
1. La diversidad sociocultural y su visibilidad en la educación.....	38
1.1 La diversidad sociocultural como conjunto de diferencias y desigualdades socioculturales.	38
1.2 La visibilidad de las diferencias socioculturales en la educación.	54
2. La atención a la diversidad sociocultural en la educación en línea.	59
2.1 Fundamentos de la atención a la diversidad en la educación.	59
2.2 La práctica educativa en línea en atención a la diversidad sociocultural.	71
CAPÍTULO IV. MARCO REFERENCIAL	78
1. La internacionalización de la educación superior.	78
2. El modelo de FE-conE como ejemplo de la internacionalización de la educación superior en Europa a través de la educación en línea.	80
3.El recuento de los esfuerzos de la internacionalización de la educación superior por parte de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.....	83
CAPÍTULO V. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO (METODOLOGÍA)	86
1. Diseño de la investigación.	86

1.1	Objetivos.....	86
1.2	Tipo de investigación.....	87
1.3	Delimitación de la investigación.....	87
	Delimitación espacial.....	87
	Delimitación temporal.....	87
1.4	Método.....	88
2.	El proceso y recursos para obtención de la información.....	90
2.1	Técnica.....	90
2.2	Temas para la elaboración de la guía de entrevista.....	91
3.	Análisis de la información.....	95
3.1	Proceso de análisis.....	95
CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		97
1.	Sobre la comprensión docente de la diversidad sociocultural de sus estudiantes.....	105
2.	Sobre la atención de la diversidad sociocultural.....	158
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.....		183
	Recomendaciones para futuras investigaciones.....	198
GLOSARIO.....		202
BIBLIOGRAFÍA.....		207
	Entrevistas.....	218
ANEXOS.....		219

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aproximación temática para el planteamiento del problema.....	18
Tabla 2. Cruce conceptual: Educación superior y diversidad.....	30
Tabla 3. Cruce conceptual: Educación superior y Educación en línea.....	33
Tabla 4. Sistemas de las diferencias socioculturales en la educación.....	52
Tabla 5. Resumen de los modelos teóricos para la identificación de las diferencias socioculturales.....	52
Tabla 6. Resumen de la demografía de docentes como informantes en la investigación.....	89
Tabla 7. Distribución de informantes por centro académico.....	89
Tabla 8. Apartados de la entrevista semiestructurada aplicada a docentes participantes del Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.....	92
Tabla 9. Relación de personal que ha tomado la oferta de diplomados de educación a distancia.....	97
Tabla 10. Lista de códigos utilizada para el análisis de datos.....	219
Tabla 11. Clasificación de códigos por subcategorías, categorías, súper y megacategorías (familias, super y megafamilias).....	224

ÍNDICE DE GRÁFICAS O FIGURAS

Figura 1. El reconocimiento de la diversidad sociocultural de los estudiantes por parte de los docentes.....	44
Figura 2. El reconocimiento de la diversidad sociocultural de los estudiantes a partir de sus diferencias sociales y culturales.....	50
Figura 3. Niveles de visibilidad de las diferencias socioculturales. Elaboración propia a partir de Díaz Pintos (2008).....	59
Figura 4. Tipología de la educación. Elaboración propia a partir de Martí Arias (2009).	72
Figura 5. Momentos de la gestión de un curso en línea.....	104
Figura 6. Visibilidad de las diferencias socioculturales en la educación en línea en relación con la interacción y el estilo de enseñanza. Elaboración propia.....	168
Figura 7. Red de familias para la comprensión del sentido de variedad sociocultural en los grupos de estudiantes. Elaboración propia a través de ATLAS TI.	228
Figura 8. Red de familias para la comprensión de la visibilidad de las diferencias socioculturales. Elaboración propia a través de ATLAS TI.....	229
Figura 9. Red de familias para la comprensión de la actitud docente en el reconocimiento de las diferencias socioculturales. Elaboración propia a través de ATLAS TI.....	230
Figura 10. Red de familias para la comprensión de la diversidad sociocultural de los estudiantes en la educación en línea y las diferencias que la componen. Elaboración propia a través de ATLAS TI.	231
Figura 11. Red de familias para la comprensión de la atención a las diferencias del aprendizaje. Elaboración propia a través de ATLAS TI.	232
Figura 12. Red de familias para la comprensión de las intervenciones docentes y su relación con el currículo educativo. Elaboración propia a través de ATLAS TI.	233
Figura 13. Página de bienvenida en un curso en la plataforma institucional de educación en línea.....	234
Figura 14. Estructura de un curso en la plataforma institucional de educación en línea.	235
Figura 15. Evidencia del perfil de un estudiante en la plataforma institucional de educación en línea.	236

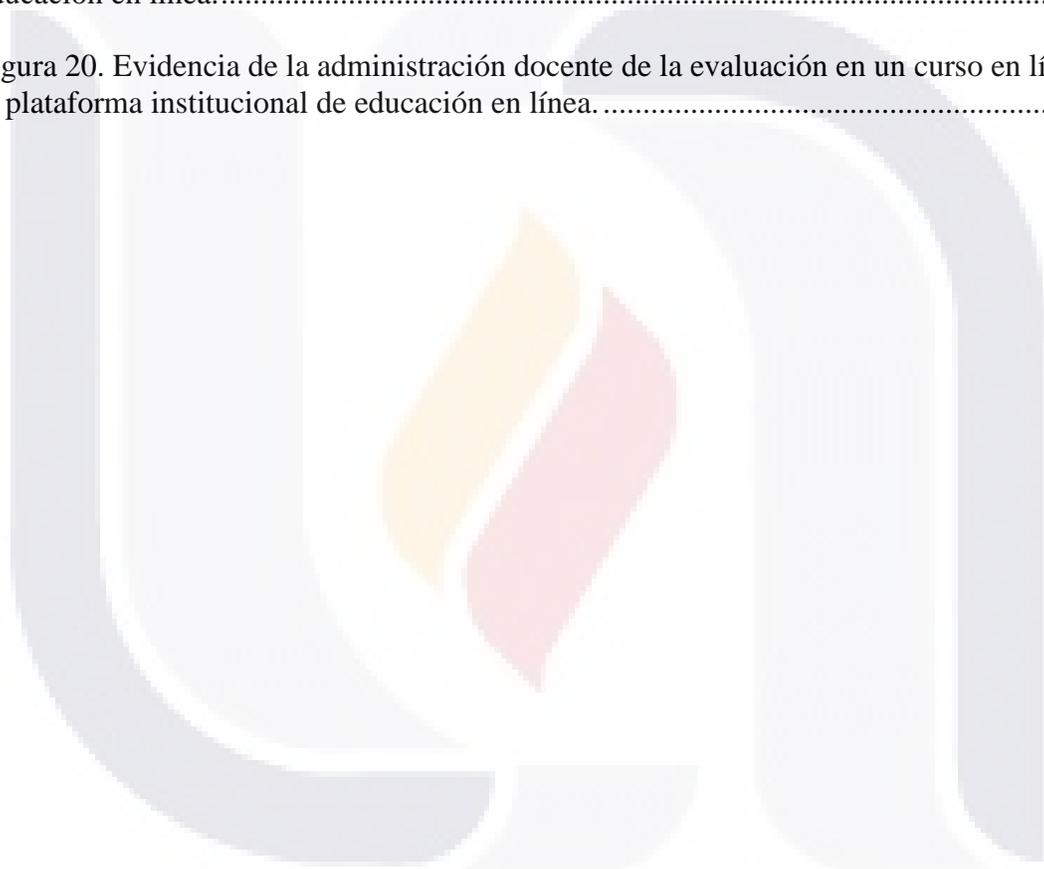
Figura 16. Evidencia de la administración docente de los accesos realizados por los estudiantes en curso en la plataforma institucional de educación en línea.237

Figura 17. Evidencia del seguimiento docente de las actividades de aprendizaje de los estudiantes en la plataforma institucional de educación en línea.238

Figura 18. Evidencia del uso de un foro en la plataforma institucional de educación en línea.....239

Figura 19. Evidencia del seguimiento docente de las tareas en la plataforma institucional de educación en línea.....240

Figura 20. Evidencia de la administración docente de la evaluación en un curso en línea en la plataforma institucional de educación en línea.241



RESUMEN

El presente trabajo es un estudio sobre la comprensión de la diversidad sociocultural y su atención en la práctica educativa en línea. El objetivo principal de este trabajo de investigación se centra en la comprensión de la diversidad sociocultural y la atención en la práctica de la educación en línea a través de las experiencias que los profesores han obtenido como participantes del Diplomado en Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA).

Esta investigación es cualitativa y se ubica en el paradigma interpretativo, el método utilizado fue el estudio de caso, las entrevistas semiestructuradas fueron tomadas como técnica de recolección de datos y la aplicación de *software* llamado ATLAS TI fue elegida para el análisis de contenido cualitativo.

Se destaca como una de las principales conclusiones que la diversidad sociocultural es vista como una idea abstracta, la cual puede ser negada por el docente; sin embargo, cuando ésta es aceptada como un conjunto de diferencias socioculturales se generan varias preocupaciones debido a su relevancia y relación con el aprendizaje.

La visibilidad de la diversidad sociocultural depende de una operación de observación realizada por el profesor sobre los alumnos, con esta actividad, las características sobre el aprendizaje, las relaciones sociales, las cuestiones económicas, actitudes, etc., pueden distinguirse. La interacción entre el profesor y el alumno es esencial en este proceso.

La diversidad sociocultural de los estudiantes es reconocida y tratada por el docente en los procesos de educación en línea en la UAA cuando se asume como un problema para el aprendizaje.

La internacionalización de la educación superior requiere de la atención a la diversidad sociocultural de los estudiantes alrededor del mundo, por ello se necesitan recursos educativos que trasciendan las culturas y permitan la adaptación a las diferentes

características de las sociedades a través de una educación en línea adecuada como el principal medio para su distribución.



ABSTRACT

The present work is a study on the understanding of socio-cultural diversity and its attention in educational practice online, the main objective of this research effort is focused on understanding sociocultural diversity and attention on the practice of education online through the experiences that teachers as participants of the Diploma in Distance Education of the Autonomous University of Aguascalientes (UAA) have obtained.

This research is qualitative and is located in the interpretive paradigm, the method used was the case study, the semi-structured interviews were taken as data collection technique, and a software application called ATLAS TI was chosen for the analysis of qualitative content.

It stands as a major finding that the sociocultural diversity is taken as an abstract idea and can be denied by the teacher but when this one is accepted as a group of sociocultural differences, several meanings arise because of their relevance.

Visibility of the sociocultural diversity depends on an observation operation made by the teacher on students, with this activity, features about learning, social relationships, economical issues, attitudes, etc. can be distinguished. A long interaction between teacher and student is crucial.

Sociocultural diversity of the students was recognized and treated as differences to be addressed by teachers in their online education processes in the UAA when they are assumed as learning problems.

The internationalization of higher education requires attend sociocultural diversity of students around the world, it needs educational resources that transcend cultures and allows its adaptation to different societies through an appropriate online education as the most important distribution medium.

INTRODUCCIÓN

El abordar la diversidad sociocultural en este estudio fue un camino que se construyó bajo el devenir de la reflexión constante y del análisis de información primaria y secundaria, de la pertinencia del objeto de estudio y su delimitación, de nuestro contexto universitario e institucional orientado hacia la internacionalización, del papel de la educación en línea y de los aspectos que apuntalaban las afirmaciones sobre la exigencia de atender necesidades educativas en otros espacios culturales diferentes al nuestro.

En este largo viaje, la claridad sobre el concepto central resultó de advertir su complejidad debido a la estrecha relación que tiene con la condición indígena en México debido a su fundamento legal y político, para así circunscribirlo en un sentido neutro en una realidad educativa vista desde la perspectiva docente de quienes ejercen prácticas en la modalidad virtual de la educación.

El estudio se orientó a comprender la diversidad sociocultural y una vez precisada, dilucidar sobre su atención a través de las explicaciones otorgadas por parte de los docentes que dan cuenta de su práctica educativa en línea y que participaron en el Diplomado de Formación de Profesores en Educación a Distancia ofrecido por la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Partimos de una definición base que encuadra a la investigación en la búsqueda de diferencias de esencia sociocultural retomada de Gutierrez (2000), al decir que la diversidad sociocultural en la educación es un conjunto de diferencias que existen entre los distintos miembros de una comunidad y que pueden surgir por sus diferentes valores, costumbres, cultura, intereses, estilos de aprendizaje, conocimientos, etc.

Por un lado, se distinguió un primer momento concerniente a la comprensión de la diversidad sociocultural de los estudiantes y traducida en una colección de diferencias socioculturales que pueden o no ser distinguidas por los docentes referidos en el contexto de la educación en línea.

En la distinción de las diferencias socioculturales de los estudiantes por parte de los docentes en su papel de observadores, nos enfrentamos a varios aspectos que aumentaron la

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

dificultad en el proceso de la comprensión de la diversidad sociocultural, estos aspectos tienen que ver con la visibilidad de las diferencias, la cualidad multicultural de los grupos sociales y la percepción de la diferencia.

Los aspectos antes mencionados se fueron aproximando teóricamente para abordarse de nueva cuenta en el análisis de los datos y los comentarios sobre los resultados obtenidos.

Por otro lado, el segundo momento distinguible en este trabajo es el referido a la atención de la diversidad, un tema que no es reciente pero que en México se ha desarrollado como formas estratégicas para la atención educativa de estudiantes con capacidades físicas e intelectuales diferentes o de lengua indígena.

El método utilizado fue un estudio de caso cuya técnica de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada y el estudio de los datos fue a través de un análisis de contenido cualitativo soportado por la herramienta informática ATLAS TI.

Debido a lo anterior, fue posible obtener las aproximaciones sobre la comprensión de la diversidad sociocultural y su atención, las condiciones de multiculturalidad que el docente percibe de los grupos de estudiantes, las formas en las que perciben las diferencias socioculturales de los estudiantes, el nivel de intensidad en que se manifiesta la diversidad sociocultural y las cualidades de atención a las diferencias que la componen.

El documento se encuentra estructurado en siete capítulos que se describen a continuación:

El capítulo primero habla sobre el problema de investigación, ya que muestra el contexto circunstancial que da origen a este trabajo y alude a la inserción necesaria de la dimensión intercultural para el alcance internacional de nuevos mercados en la educación que requiere la Universidad Autónoma de Aguascalientes en la búsqueda de la internacionalización de la institución como respuesta a los retos de la globalización.

La internacionalización de la UAA surge como una preocupación central debido a ciertos indicadores que la institución ha asumido como compromiso público para su logro y reconocimiento fuera de las fronteras nacionales a través de la movilidad nacional y extranjera de sus docentes y alumnos, la firma de convenios con instituciones de educación

superior de otros países, el fortalecimiento de la colaboración institucional en áreas académicas y de investigación, entre otras acciones.

Este contexto deriva en tres grandes asuntos que justifican la importancia que tiene atender la diversidad sociocultural a través de la educación en línea, ya que contribuye a la incorporación de la dimensión intercultural como una estrategia institucional para diversificar la distribución de la educación, atender a los mercados transfronterizos, mantener el prestigio y la vinculación de la institución con el mundo y aprovechar las oportunidades que ofrece la internacionalización para el desarrollo formativo de los estudiantes, la colaboración académica y la búsqueda de otras fuentes de financiación.

Se culmina el capítulo con las preguntas que guían la investigación enfocadas a dos grandes aspectos: la comprensión de la diversidad sociocultural y su atención desde la educación en línea.

En el capítulo segundo, se concentra el estado del arte, en el que se reporta la condición que guardó la producción científica internacional hasta el 2010 registrada en la base de datos Education Resources Information Center (ERIC) en tres grandes temáticas buscadas por intersección o de forma separada las cuales fueron: diversidad sociocultural, educación superior y educación en línea.

Se incluye también la información sobre la producción científica en México sobre las tres temáticas generales.

El capítulo tercero reúne la teoría pertinente para el recorrido explicativo de la diversidad sociocultural, su visibilidad y atención.

Se parte, en este apartado, de un breve contexto histórico sobre la concepción terminológica de la diversidad, de la diversidad sociocultural y su relación con la cultura para inferir su noción en el contexto educativo explicando a la diversidad sociocultural a través de las características referenciales en tanto lo social y cultural.

Se ofrecen perspectivas teóricas que explican la visibilidad de la diversidad sociocultural a partir de la percepción, la distinción de diferencias en los contextos multiculturales.

Asimismo, se proporciona la teoría sobre la atención a la diversidad en el contexto educativo, se aborda el concepto base y, desde la perspectiva áulica, se distinguen las estrategias que conforman su proceso para la prevención del rezago educativo y las medidas necesarias para corregir situaciones ya dadas.

Un tema clave que se desarrolla de forma teórica es el de la educación en línea. Por tanto, en este capítulo, se incluye el concepto base, la relación que guarda con la educación a distancia y su ubicación dentro de las modalidades educativas; se citan sus generalidades, así como sus ventajas y desventajas.

Además, se discierne sobre la práctica educativa en línea que realiza el docente y los aspectos que la componen, para culminar con una aproximación a la práctica educativa en su modalidad virtual.

En el capítulo cuarto, se muestra el panorama referencial en que toma sentido la educación en línea como una estrategia institucional para la distribución transfronteriza de la educación. Este horizonte, denominado internacionalización de la educación, es un referente que se antepone como respuesta de las instituciones de educación superior a los retos de la globalización.

Se presenta aquí el marco referencial construido bajo la perspectiva más reciente de la internacionalización, resaltando aquellos factores que las instituciones educativas en el mundo sugieren como componentes de avance en el proceso y se dispuso un ejemplo de éxito en Europa que pudo constatarse en estancia doctoral, proyecto al que se le confirió una importancia singular a las propiedades socioculturales de los recursos para el aprendizaje efectivo en culturas diversas.

Con base en los componentes de la internacionalización de la educación, se da cuenta de los esfuerzos que la Universidad Autónoma de Aguascalientes ha llevado a cabo desde el año 2008 a la fecha, el cual culmina con un importante acuerdo que reconoce a esta institución como un nodo para el desarrollo de recursos para el aprendizaje en línea.

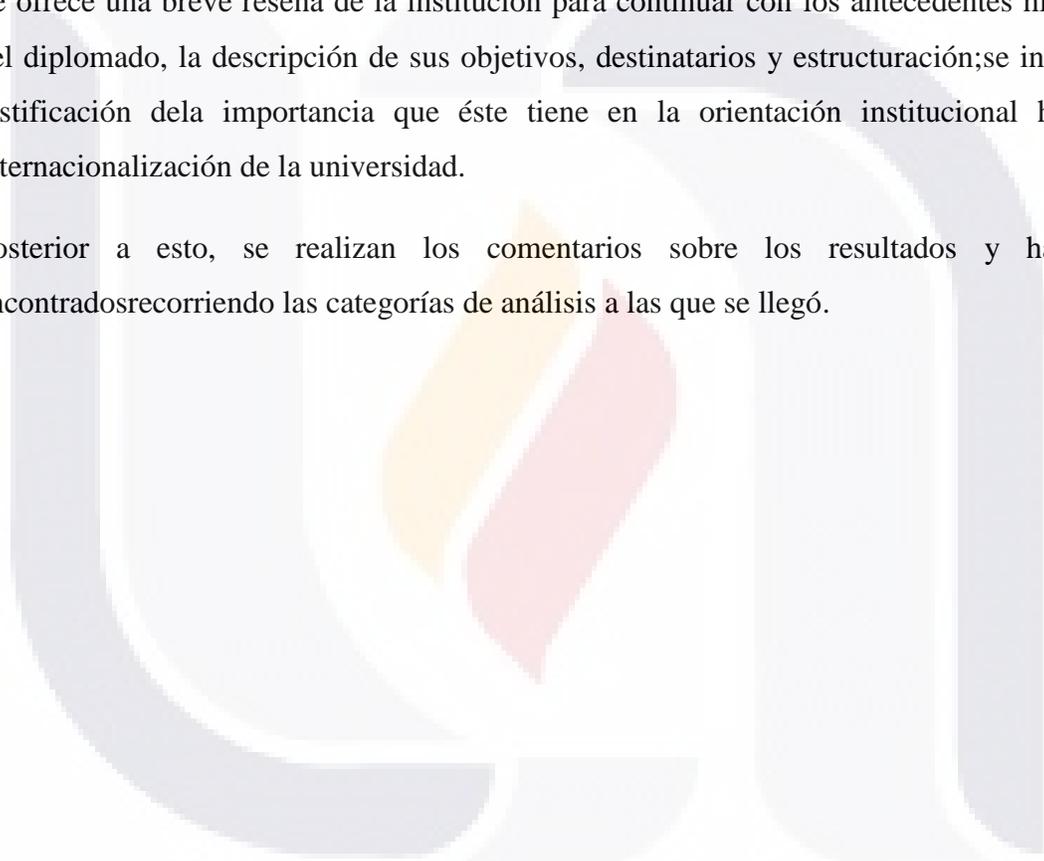
En el capítulo quinto, se reúnen las características del estudio o metodología utilizada, la que se acompaña de la descripción puntual de los elementos para el diseño de la

investigación, las características de los informantes, el escenario de investigación, las técnicas de recolección y el análisis de la información.

El capítulo sexto es un recorrido sobre la discusión de los resultados obtenidos, que inicia con un acercamiento al caso cuyo marco se establece, refiriéndonos a la Universidad Autónoma de Aguascalientes, que imparte el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia.

Se ofrece una breve reseña de la institución para continuar con los antecedentes históricos del diplomado, la descripción de sus objetivos, destinatarios y estructuración; se incluye la justificación de la importancia que éste tiene en la orientación institucional hacia la internacionalización de la universidad.

Posterior a esto, se realizan los comentarios sobre los resultados y hallazgos encontrados recorriendo las categorías de análisis a las que se llegó.



CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el presente planteamiento, se ofrece la siguiente tabla que esquematiza la preocupación inicial que dio origen a este estudio, la cual se propaga en tres principales asuntos de los que proceden los focos de atención para su discusión y que articulan finalmente el problema.

Tabla 1. Aproximación temática para el planteamiento del problema.

Preocupación inicial	Proceso de internacionalización de la UAA		
Asuntos	Implicaciones de la apertura de nuevos mercados internacionales	El sentido de la institucionalización en el interior de la UAA	La tecnología como soporte para la distribución de la educación a la distancia
Focos del problema	La atención a la diversidad sociocultural	La necesidad de la incorporación de una dimensión intercultural en la UAA	La importancia de la educación en línea
Problema	No existe una claridad en los docentes de la UAA sobre la comprensión y atención de las diferencias socioculturales (diversidad sociocultural) en la educación en línea, necesaria para la conformación de la dimensión intercultural indispensable en el proceso de internacionalización de la institución para la atención de nuevos mercados internacionales.		

El presente trabajo de investigación nació de una preocupación inicial centrada en el proceso de internacionalización que la Universidad Autónoma de Aguascalientes en Aguascalientes, México, lleva a cabo hasta nuestros días.

Para la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura de las Naciones Unidas (UNESCO), el proceso de internacionalización de la educación superior tiene como objetivo fortalecer la cooperación académica a través del apoyo a los centros de educación superior de los países en desarrollo y de Europa, principalmente.

La internacionalización de la educación superior y de las instituciones está relacionada con la transmisión del conocimiento hacia otros países, pero también contiene un sentido elaborado a través de la incorporación de una dimensión internacional e intercultural en los diversos procesos de enseñanza aprendizaje en el nivel global.

Como lo propone la UNESCO (1998), la internacionalización se ve reflejada en actividades institucionales como son la movilidad académica, la promoción de proyectos de investigación conjuntos, la producción de perfiles que permitan integrar a los individuos en mercados de trabajo abiertos y la participación en redes y programas internacionales, entre otras más.

Este proceso es visto como un incentivo para el mejoramiento de la calidad educativa, el incremento de la productividad y competitividad de las universidades, pero también para una diversificación estratégica en la obtención de otras formas de financiamiento mediante el prestigio alcanzado por la vinculación internacional de sus programas, de sus estudiantes y de sus proyectos.

Como institución pública de educación superior, la UAA es considerada como la más importante en la región Centro, debido a que registra la mayor cantidad de carreras a nivel licenciatura, 62 en total, al mes de mayo de 2011; atiende la notable demanda semestral que en el mismo período ascendió a 7,865 aspirantes; es considerada la primera opción para el ingreso por parte de éstos y cuenta en su inscripción con un total de 890 alumnos procedentes de otros estados de la República mexicana y de otros países en el mismo período.

La incorporación al proyecto de internacionalización en la UAA pudo advertirse desde que el actual rector M. en A. Mario Andrade Cervantes fue decano del Centro de Ciencias del Diseño y de la Construcción, quien junto a sus colaboradores, durante el período 2005-2010, vislumbró la posibilidad de la proyección internacional de la institución para reforzar su prestigio con la certificación de carreras, ello con el fin de proporcionarles a los estudiantes mayores oportunidades de desarrollo tanto nacional como internacional, al obtener una doble titulación y poder tener la experiencia de la movilidad hacia otros países.

Al ser electo rector, el proyecto de internacionalización alcanza magnitudes institucionales al permear a otros centros académicos y al conjuntar esfuerzos de las áreas administrativas involucradas para orientarse al alcance de metas concretas.

La administración rectoral de la UAA, en el período 2011-2013, ha dejado en claro que una de las prioridades institucionales es la internacionalización. En este sentido y coincidiendo con las acciones recomendadas por la UNESCO, la universidad ha dado cuenta de sus logros en este tema, como lo son el convenio con universidades internacionales en España, Francia, Italia y Estados Unidos; el incremento de la matrícula de alumnos que proceden de otros países como Colombia, Brasil, Argentina, España, Chile; el aumento de la movilidad internacional de los estudiantes locales durante el 2011, que reportó un 225% de crecimiento según las cifras otorgadas por el Departamento de Intercambio Académico y Becas, entre otros.

Es necesario mencionar que este proceso de internacionalización es respaldado por la certificación internacional de algunas de las carreras que ofrece la UAA, que en el 2012 ascendieron a un 15% de su oferta académica y que equivalen a nueve carreras, en su mayoría pertenecientes al Centro de Ciencias del Diseño y de la Construcción.

Ante este panorama, la preocupación inicial incluye varios asuntos que merecen discutirse a continuación:

Primero, el proceso de internacionalización de la UAA advierte la apertura de nuevos mercados en la educación en el nivel superior fuera de lo local y nacional, lo cual exigirá una infraestructura suficiente para atender las nuevas demandas generadas por el proyecto, como es el diseño de programas académicos orientados a la atención de usuarios con características socioculturales distintas; un medio tecnológico eficiente para la distribución de la educación; y el personal técnico, académico y administrativo capacitado para cumplir con los múltiples requisitos de los mercados, de los organismos certificadores y de los niveles de calidad internacionales.

Lo anterior se liga al segundo asunto, que consiste en analizar el sentido de la internacionalización hacia el interior de la institución, pues implica la reformulación de

prácticas y procesos que permitan dar cabida a la adaptación del trabajo académico y de investigación en colaboración con otras universidades fuera del país, por lo que es necesario que los miembros de la institución, como lo son docentes, administrativos y directivos, estén preparados para la incorporación de una dimensión intercultural inexcusable para atender las necesidades de lo internacional.

Una dimensión intercultural que tenga como propósito la atención efectiva a otras culturas y que consienta la inclusión de personas con diferencias socioculturales que trascienden más allá de la lengua, la raza o la etnia, que permita conseguir los objetivos educativos planteados por la institución a través de la experiencia internacional, pero además que sea lo suficientemente robusta para competir con otras instituciones de educación superior en el mundo, que buscan de igual forma la internacionalización.

Uno de los grandes retos que se advierten para la institución es el desarrollo sostenido de la oferta educativa transnacional, que consiste esencialmente en el conjunto de actividades para el aprendizaje, orientado a estudiantes que están localizados en un país diferente al de su institución de adscripción.

A diferencia de la movilidad, en donde los estudiantes de la UAA se trasladan a otro país o bien se reciben de otras partes del mundo, la oferta educativa transnacional genera una mayor incertidumbre institucional sobre la orientación educativa necesaria y de las acciones particulares para la atención internacional, pues los cursos y carreras que ofrece la institución están diseñados en su mayoría para una modalidad presencial, local y dirigida a un perfil de estudiantes normalizado en lo nacional.

Si bien la estrategia de una educación personalizada no es viable en la UAA debido a razones económicas, a la cantidad de estudiantes que deben atenderse en la vida académica cotidiana en la modalidad presencial de la educación, o bien porque son más efectivas las formas de atención masiva que han servido hasta la actualidad, es pertinente cuestionar si estas mismas formas de atención serán competitivas en lo internacional.

Una alternativa importante que puede contribuir a la solución de estas condiciones es el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la

educación transnacional, que en términos precisos sería aprovechar la educación en línea para traspasar las fronteras nacionales y adaptarla a un modelo de atención intercultural que exige la internacionalización.

El aprovechamiento de las TICse refiere a la explotación de todos aquellos soportes o servicios tecnológicos para la enseñanza y aprendizaje que faciliten la comunicación y expresión entre los participantes, que funjan como fuentes de información y conocimiento, que sirvan para el soporte colaborativo y de gestión para los procesos educativos.

Es necesario remarcar que actualmente vivimos en una sociedad del conocimiento como consecuencia de un mundo globalizado, en donde la apropiación que se haga del conocimiento por parte de los individuos de la sociedad es la base para la expansión de la educación y su proyección en la internacionalización de ésta.

La educación en línea ofrece diversas bondades que se adaptan perfectamente a los modelos de atención educativa internacional, pues esta modalidad se basa en el concepto de separación espacial entre el docente y el estudiante, lo cual permite la movilidad virtual de los docentes y estudiantes sin que el asunto del traspaso fronterizo de la educación sea un problema.

Además, entre otras ventajas la educación en línea (Barberà, 2008) permite el acceso a sus recursos desde cualquier parte del mundo a través de la red, ofrece una enseñanza mayormente equitativa sin discriminaciones sociales o culturales, pues se centra en las características distintivas de los estudiantes y se adapta a necesidades particulares.

Si consideramos a la educación en línea como un recurso viable para contribuir al proceso de internacionalización de la institución, la revisión de la situación sobre la educación en línea en la UAA se vuelve obligada.

La UAA registró en su página oficial, en octubre de 2012, una oferta académica en la modalidad a distancia de cuatro cursos públicos sin grado académico, que en comparación con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que ofreció 20 licenciaturas en línea en el 2009 (UNAM, 2011), nos permite identificar el rezago.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Sin embargo, la UAA está realizando esfuerzos para lograr distribuir una oferta educativa en línea. Uno de ellos es la creación del nodo Sistema Nacional de Educación a Distancia (SINED), anunciado a principios del 2012 por la Dirección General de Difusión y Vinculación de la institución.

El SINED es una organización civil que promueve una red social educativa y de colaboración a través de un soporte distribuido y está orientada a la recuperación de experiencias y aportaciones de las instituciones de educación superior en el campo de la educación a distancia.

Entre sus objetivos, el SINED busca propiciar redes de colaboración, la generación y aplicación del conocimiento en los diversos campos de la educación, sobre todo en la educación a distancia, así como elevar la calidad, cobertura y equidad en la educación del país a través de la institucionalización de redes sociales educativas.

Además de la creación de este nodo, la UAA cuenta con un proyecto de capacitación importante que se inició en el año 2003 con el propósito de formar a docentes en temas de educación a distancia.

Este proyecto fue coordinado por el Departamento de Difusión y Extensión de la Dirección General de Difusión y Vinculación, actualmente lo administra el Departamento de Innovación Educativa de la Dirección General de Docencia de Pregrado y está conformado, al 2012, por tres diplomados que son Formación de Profesores para Educación a Distancia, Enseñanza-aprendizaje en Línea, Enseñanza-aprendizaje en Ambientes Combinados. Estos diplomados han registrado hasta el 2011 una participación interna de 274 docentes.

El reconocimiento de la importancia de la educación en línea y a distancia, por parte de la institución, comienza a acelerarse a razón del proceso de internacionalización, pero resultan insuficientes los esfuerzos por no contar con un trabajo colaborativo en el interior de los centros académicos para desarrollar y madurar una oferta educativa en línea dirigida hacia los nuevos mercados que emergerán en paralelo.

Sin duda, el trabajo que procede para el desarrollo y maduración de la oferta educativa en esta modalidad requerirá del personal capacitado y visionario para delimitar el alcance de

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

las estrategias y el aseguramiento del éxito que tengan las acciones correspondientes, pero será el docente quien tendrá un papel preponderante en este particular tema.

El docente es uno de los elementos fundamentales en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que es quien atiende las demandas de los estudiantes, guía sus actividades y les acompaña hacia el logro de los objetivos educativos pretendidos.

Su acompañamiento se encuentra inmerso en un conjunto de tareas que fluctúan entre “lo planeado y obtenido”, pero que incluyen aquellas situaciones imponderables que deben ser resueltas en el quehacer de su práctica educativa.

La práctica educativa es un proceso de solución de problemas en donde el docente es un agente que utiliza su conocimiento tácito para resolver problemas relacionados con el cómo lograr las metas educativas que le plantea su materia o la misma institución (Gómez, 2008).

En la UAA, existe una cantidad importante de la planta docente institucional que se encuentra capacitada en la educación a distancia y que aprovecha las TIC y la educación en línea como estrategia combinada para el aprendizaje (presencial y virtual), pero lo hace de manera aislada, como apoyo a su quehacer cotidiano y sin alguna orientación internacional.

En resumen, se admite en este planteamiento que para que pueda darse una internacionalización de la institución es necesaria una dimensión intercultural efectiva para la atención a mercados socioculturalmente diferentes, que la educación en línea tiene un papel preponderante en la distribución de la educación transfronteriza y que el docente capacitado en la educación en línea es quien tendrá la responsabilidad de atender los problemas derivados en el ejercicio educativo en esta modalidad y orientado a lo internacional.

Por lo anterior, la problemática que se identifica es la siguiente:

No existe una claridad en los docentes de la UAA sobre la comprensión y atención de las diferencias socioculturales (diversidad sociocultural) en la educación en línea, necesaria para la conformación de la dimensión intercultural indispensable en el proceso de internacionalización de la institución para la atención de nuevos mercados internacionales.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

El objeto de estudio que se delimita es la comprensión y atención de la diversidad sociocultural de los estudiantes en la modalidad de la educación en línea desde la experiencia de los docentes de la UAA que han sido capacitados en esta área.

En el plano empírico el objeto de estudio sugiere diferentes dificultades de entrada que se configuran como motivaciones de investigación, las cuales se explican a continuación:

La circunstancia de multiculturalidad en las sociedades actuales está determinada por fenómenos tales como la migración o por la condición histórica del asentamiento de pueblos indígenas o etnias en ciertos espacios geográficos, la dinámica de las relaciones sociales entre las culturas genera el reconocimiento de la diversidad sociocultural.

México no es considerado como un país de alta multiculturalidad, pues según cifras del Banco Mundial (2010), nuestro país se ubica en el lugar 174 de un total de 178 en inmigración; Estados Unidos ocupa el primer lugar y España el tercero. En lo que respecta a la población indígena en México, sólo el 10% de la población es considerada como tal de un total de 15'175, 862 habitantes.

Aguascalientes ocupa el lugar número nueve en migración y el último en población indígena con relación a los demás estados de la República mexicana (INEGI, 2010).

El sentido de la multiculturalidad en las sociedades explica la existencia de la diversidad, en tanto que las diferencias que la componen suponen un carácter físico y altamente distinguible o visible.

El dilema es que bajo estas condiciones de multiculturalidad en Aguascalientes, que no necesariamente se ve reflejado en la UAA, resulta una aparente diversidad sociocultural inexistente qué estudiar; sin embargo, nuestro punto de partida se ubica en comprender que todo ser humano es diferente de por sí y esos rasgos diferenciales que lo caracterizan constituyen su diversidad.

Porque somos diferentes todos, porque cada una de las culturas humanas es diferente y porque la diferencia es una de las cualidades que mejor caracteriza al ser humano y precisamente esta diferencia entendida como paradigma de libertad y como elemento enriquecedor, es la que nos ayuda a organizar una percepción de la

otredad que permite la construcción de un diversidad cultural no jerarquizada, basada en el conocimiento y el reconocimiento del otro. (Kaplan, 1993, p. 8)

Por tanto, identificar las diferencias en el “otro” depende de las operaciones de percepción que pueda realizar un observador (Luhmann, 1996) y no de la identidad propia del otro observado, sino de las distinciones entre un sistema y su entorno.

En las interacciones sociales entre docente y estudiantes, en que el docente es el observador y los estudiantes los observados, resulta determinante la habilidad que debe tener el primero en la identificación de las diferencias de los segundos para llevar a buen término las actividades, metas y propósitos educativos. El docente es quien distingue necesidades de intervención educativa oportuna mediante la adecuada identificación de las diferencias de los estudiantes.

Otra de las dificultades que se advierten en la investigación es la relacionada con la relativa visibilidad de las diferencias y que resulta de la operación que realiza el observador, pues si la distinción entre el sistema y el entorno es despreciable para éste, no habrá diferencia visible y viceversa.

En la práctica educativa presencial, existirá el docente que deliberadamente puede atender a un grupo de estudiantes de manera homogénea porque el reconocimiento de la diferencia puede ser poco importante o despreciable para realizar sus actividades, pero también puede haber el docente que aprecie como fundamental identificar la diversidad de sus estudiantes para conseguir sus objetivos educativos.

La educación en línea se caracteriza porque no existe una coincidencia espacial entre el docente (observador) y estudiantes (observados), por lo que la identificación de las diferencias supone formas que sólo los docentes con esta experiencia pueden explicar y aportar información suficiente para su comprensión.

Además, lo anterior nos remite a admitir en este estudio que la naturaleza de las diferencias socioculturales (diversidad sociocultural), es por sí misma de baja visibilidad porque las diferencias de este tipo requieren de un conocimiento más profundo del observado,

demandan explicaciones adicionales que rebasan la información recolectada por los sentidos del observador.

El docente reconoce que un estudiante puede ser distinto por su color de piel; que es de otro país, por el idioma que utiliza para comunicarse, por su acento o por las características de sus ojos (diferencias físicas); pero requerirá de un argumento mayor si desea conocer por qué un estudiante es diferente debido a sus creencias religiosas, por ejemplo.

En el terreno teórico, este trabajo de investigación se enfrenta en primera instancia al desafío de aclarar la concepción de la diversidad sociocultural en tanto a las diferencias que puedan identificarse.

La concepción de la diversidad sociocultural en la educación que se ha tomado como punto de partida para esta investigación se consecuenta con las ideas de Gutierrez (2000), quien menciona que es un conjunto de diferencias que existen entre los distintos miembros de una comunidad y que pueden surgir por sus diferentes valores, costumbres, cultura, intereses, estilos de aprendizaje, conocimientos, etc.

Como puede apreciarse en esta definición, la lista de aquellos aspectos de donde se origina la diferencia pueden convertirse en una lista interminable envuelta en un “todo complejo” que nos remite a la concepción de la cultura de B. Tylor, quien señala que la cultura es “el todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad” (en Zalpa, 2011, p. 22), pero en este sentido constituyen aspectos que lo diferencian.

Estos aspectos, a los que hemos llamado “aspectos origen de la diferencia sociocultural”, advierten en su número un reto teórico importante, pues tratarlos como “el todo complejo” sería reducirlos a un abstracto, y abordarlos en “una cuenta sin fin” resultaría riesgoso para este trabajo de investigación.

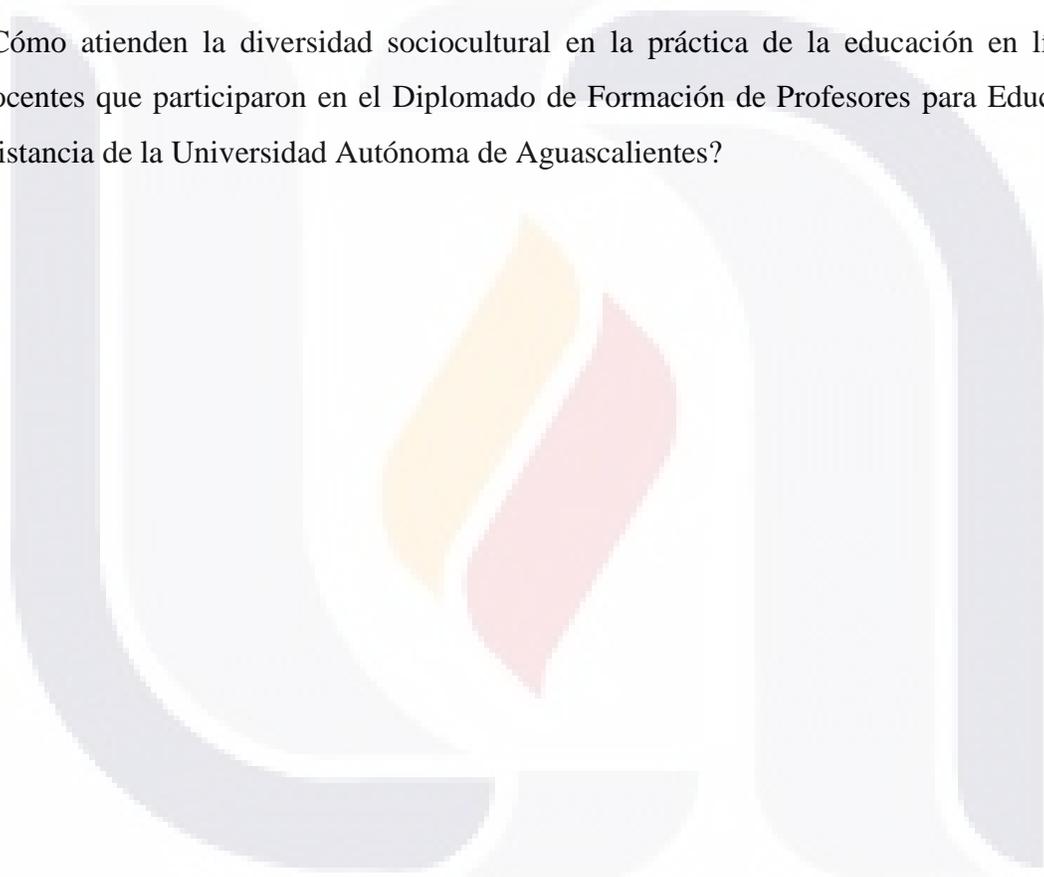
En esta disyuntiva teórica, el propósito es abordar aquellos aspectos origen de la diferencia sociocultural que resulten pertinentes en la educación superior en línea y que son explicados por los docentes. Para ello, se busca el apoyo de los modelos teóricos que se han

probado en los contextos educativos, con el fin de contrastarlos con dichas explicaciones y así ubicar aquellos que favorecen u obstaculizan a los objetivos educativos.

Tomando en cuenta lo anterior se plantean las siguientes **preguntas de investigación**:

¿Cómo comprenden la diversidad sociocultural los docentes que participaron en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes?

¿Cómo atienden la diversidad sociocultural en la práctica de la educación en línea los docentes que participaron en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes?



CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE

Actualmente, el reconocimiento de la diversidad en general, expresada a través de las diferencias de los educandos en los centros educativos, constituye un asunto inserto en las discusiones teóricas de una temática más amplia, denominada “Educar en la diversidad”, la cual consiste “en el reconocimiento de las diferencias existentes entre las personas y desde esta perspectiva entender que lo que puede ser aceptable para personas con determinadas características puede ser también bueno para todas las personas” (Gairín, 1998, p. 241).

El estudio de la diversidad conjunta, además, las tensiones de lo que representa una “escuela para todos”, cuyos sentidos derivan de ideas de inclusión, es decir, de las formas en que debe ser atendida la diversidad desde los diversos elementos que integran la estructura educativa, como lo son la institución, el aula y el currículo.

El tema de la diversidad alude al escrutinio de las posibilidades diferenciales de los individuos en lo biológico, político, económico, social y cultural y de su atención a través de la práctica docente, de las políticas educativas, de la conformación del currículo y de las diversas medidas correctivas que se implementan para evitar acciones discriminatorias en los centros escolares.

El hablar de la diversidad en la educación no representa un tema nuevo en el presente, pero para este estudio significa un referente teórico de relevancia, porque en ella se incluye a la *diversidad sociocultural* la que se busca aproximarnos desde la perspectiva de la práctica docente en el contexto de la modalidad educativa en línea en el nivel superior.

La situación del tema en las tendencias teóricas actuales supuso la búsqueda de información en dos disciplinas: la Educación y la Sociología, pero además comprendió el rastreo de particularidades sobre práctica educativa y educación en línea.

En este capítulo, se presenta el análisis sobre el panorama que guardó el tema de investigación durante el 2010. Para ello, se realizó la búsqueda de información para el ámbito internacional en la base de datos Education Resources Information Center (ERIC).

El período de análisis comprende del año 2001 hasta el 2010 y se consultaron las aportaciones científicas a través de la referencia clave *diversidad sociocultural en la educación en línea en el nivel superior*.

Los resultados de la búsqueda no arrojaron alguna publicación que cumpliera con el criterio, por lo que se optó por formular búsquedas por pares formados entre *educación superior y diversidad*, y *educación superior y educación en línea*, con lo cual se logró obtener los recursos correspondientes.

Se procedió a la revisión de los resúmenes disponibles de aquellos aportes científicos que tuvieron mayor relación con la temática de este trabajo; se clasificaron por autor, tema, año de publicación y palabras clave.

En el primer cruce, *educación superior y diversidad*, se encontraron 10,410 documentos, los cuales se muestran en la tabla 1 de forma agrupada por año y se exhiben las temáticas que se repitieron con mayor frecuencia:

Tabla 2. Cruce conceptual: Educación superior y diversidad.

Temáticas	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total	Participación
Experiencias particulares	121	83	83	70	71	98	107	120	144	98	995	10%
Promoción de la diversidad	36	26	20	13	17	25	21	21	21	16	216	2%
Integración social	0	0	3	9	7	18	12	17	16	12	94	1%
Pedagogía	12	26	40	26	22	25	35	40	41	29	296	3%
Enseñanza	277	215	211	179	162	186	265	240	280	201	2216	21%
Políticas escolares	117	77	94	84	96	94	116	116	121	94	1009	10%
Género	70	49	50	39	34	60	68	54	129	51	604	6%
Étnia	116	101	71	51	45	64	79	125	147	83	882	8%
Raza	92	76	110	64	52	62	71	115	120	46	808	8%
Identidad	46	42	41	35	38	29	51	35	50	29	396	4%
Valores	58	41	37	28	34	47	41	50	54	41	431	4%
Evaluación	119	91	90	69	104	106	105	191	249	148	1272	12%

Equidad	49	35	32	24	25	34	39	40	31	32	341	3%
Igualdad	15	12	12	7	9	11	16	20	22	16	140	1%
Efectividad	60	51	48	38	32	62	87	87	87	75	627	6%
Diversidad sociocultural	6	8	12	7	11	6	10	9	9	5	83	1%
Total de documentos											10410	100%

De la tabla anterior, se pueden hacer las siguientes observaciones:

El fenómeno de la diversidad en la educación superior es considerado como una realidad que ofrece distintas caras en el interior de las instituciones de educación superior, pues se observa una preocupación creciente por los efectos de las situaciones de la multiculturalidad en los países; fenómeno que influye y dinamiza el trabajo institucional y docente de los centros escolares, lo cual obliga a mantener o modificar las políticas educativas que guiarán las acciones para la atención de estudiantes extranjeros principalmente.

Una segunda tendencia en el estudio de la diversidad en la educación superior está enfocada en los procesos de enseñanza. En esta temática, se incluyen aproximaciones sobre el papel que toma el docente en la atención de la diversidad, en el diseño de estrategias pedagógicas y en la búsqueda de las competencias necesarias para cumplir con los objetivos educativos.

La promoción de la diversidad en la educación superior es un tema que se mantiene en las discusiones científicas desde 2001; comprende un mecanismo fundamental para las argumentaciones teóricas de la producción de los años posteriores, como lo son la interculturalidad, el derecho de grupos minoritarios, la participación en las decisiones de los grandes grupos entre otros.

Se le otorga singular importancia al proceso de la evaluación de la educación superior, pues se engloban, en estos trabajos científicos, las cuestiones hechas sobre las necesidades particulares de los estudiantes extranjeros debido a la falta del dominio lingüístico, el rechazo grupal, la lentitud de los procesos de inclusión y de las diferentes situaciones de déficit que los mantiene en circunstancias de desigualdad en distintos países.

Los términos *raza* y *etnia* prevalecen en las contribuciones científicas y obtienen una singular participación en los años 2008 y 2009; sin embargo, el término de *etnia* comienza a desplazar al de *raza* por cantidad de apariciones en su comparación a lo largo del período referido.

Con una participación del 2%, se identificaron documentos referentes a experiencias positivas en la atención y promoción de la diversidad, pues se percibió un discurso constante de enriquecimiento social, cuyos propósitos consistían en pretender la integración de los estudiantes a las instituciones, no a través de modelos de compensación educativa, sino de modelos flexibles de atención personalizada según las diferencias reconocidas.

El asunto del género ha permanecido casi constante pero con una relevancia menor a temáticas de raza y etnia. Generalmente, estos estudios se centran en la visibilidad de la mujer y las posturas referentes al feminismo. Se trata de experiencias particulares en las universidades sobre el ejercicio del derecho, de la participación de la mujer y estudios comparativos entre los géneros.

Los asuntos referentes a la identidad y a los valores tienen una participación temática del 8% y se relacionan directamente con la promoción de la diversidad en los recintos universitarios a través de la práctica de valores como el respeto mutuo, la interculturalidad y la difusión de la cultura de grupos minoritarios.

Cabe destacar que en las temáticas buscadas, el asunto sobre diversidad sociocultural ocupa tan sólo un 1% de la participación dentro del total en cruce y no ha tenido una consistencia significativa en los trabajos de investigación en el período de referencia. Esta participación se comprende en menciones a manera de contexto, pero no ha sido tomada como objeto de estudio.

Conforme lo encontrado, nos percatamos de tres autores con mayor presencia en la base de datos en el cruce referido; éstos son:

Ronald, en el 2010, es quien aborda por lo general temáticas relacionadas con la participación de organismos internacionales, condiciones de vida en que se encuentran los

grupos minoritarios en algunas ciudades de los Estados Unidos y la lucha sobre los derechos de los inmigrantes.

Kezar, en el 2011, es una autora que ha manifestado interés sobre la inclusión del tema de la diversidad en las agendas educativas, mostrando particular interés en las estrategias de liderazgo y las políticas de diversidad en el interior de las instituciones educativas, la implementación de la razón de equidad en contextos organizacionales y las implicaciones de la teoría de las inteligencias múltiples en la educación superior.

Por otro lado, tenemos participaciones como la de Hurtado en el año de 1998, quien ha indagado sobre temáticas lésbico-gay y bisexuales y su aceptación dentro de las instituciones educativas; examina la importancia que tiene la acción social en la atención a la diversidad; reflexiona también sobre los cambios que tienen los jóvenes en las etapas de transición educativa y promueve la diversidad en dichas instituciones.

El segundo cruce, que corresponde al de *educación superior* y *educación en línea*, arrojó un total de 19,816 documentos, los cuales se agrupan en la siguiente tabla:

Tabla 3. Cruce conceptual: Educación Superior y Educación en Línea.

Temáticas	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total	Participación
Experiencias particulares	108	126	115	133	124	155	167	200	215	162	1505	8%
Promoción de la educación en línea	28	18	16	17	16	26	37	38	40	37	273	1%
Pedagogía	38	35	34	38	51	51	56	75	96	58	532	3%
Enseñanza	443	423	398	456	442	575	748	834	916	664	5899	30%
Entornos de aprendizaje	117	103	100	96	83	109	112	128	168	133	1149	6%
Diseño	288	269	228	229	196	244	294	395	509	328	2980	15%
Evaluación	264	272	250	300	288	469	442	609	739	609	4242	21%
Actitudes	180	199	191	227	237	348	415	498	536	405	3236	16%
Total de documentos											19816	100%

En este cruce, existen dos asuntos de interés con mayor participación, con una tendencia de producción a la alza. El primero es el de la *enseñanza*, el cual constituye el vértice temático para abordar temas como el modelo educativo orientado al alumno, en donde se discute la separación espacial que existe entre docente y alumno y sus implicaciones; las ventajas que

ofrece la educación en línea al estudiante; las herramientas de almacenamiento, procesamiento e intercambio de información que pueden ser explotadas desde la educación en línea; se muestran, también, las diferencias existentes entre la educación tradicional en línea; la relación maestro-alumno y el futuro de la educación en línea.

El segundo asunto de mayor interés es el de la evaluación, con un 21% de los documentos encontrados. En esta temática, se abordan cuestiones relacionadas con la efectividad de la educación en línea en el nivel superior, prácticas, evaluación de contenidos, ambientes de aprendizaje y la utilización de diversas formas de evaluación en la modalidad en línea.

Otra preocupación que se atiende es la del *diseño* y se relaciona con el diseño tecnológico de los entornos y recursos para el aprendizaje. A este respecto, la tendencia argumentativa tiene como propósito discutir sobre la innovación y las características de los recursos para el aprendizaje en términos de reutilización, economía, presentación y su efectividad en tales espacios.

Un asunto particular que llama la atención es el correspondiente a las *actitudes* frente a la educación en línea, relacionado estrechamente con la percepción que tienen los estudiantes y los docentes de los recursos tecnológicos y describe las condiciones para el rechazo, aceptación o adaptabilidad de las formas de enseñanza-aprendizaje distintas a las tradicionales. En este sentido, se exploran patrones de comportamiento, percepciones, motivaciones, actitudes particulares, efectos positivos y negativos de docentes y alumnos.

Existe una tendencia creciente a compartir experiencias de aprendizaje en línea; de aquellas que revelan el vínculo entre una disciplina específica y su abordaje tecnológico en la modalidad; se muestran las formas en que se ha dado solución a problemas particulares; estudios de caso en donde alumnos de diversas disciplinas buscan alternativas para hacer efectivo su aprendizaje en línea.

Cabe señalar que la investigación sobre *entornos de aprendizaje* ha permanecido en las discusiones de las investigaciones presentadas en la base de datos desde el 2001. Debemos recordar que para temas de innovación en la tecnología educativa se enlazan con el avance

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

y desarrollo de la tecnología en general, lo cual ofrece una oportunidad para producir con mayor frecuencia en estas temáticas.

Entre los autores que mayormente han aportado a este cruce, se encuentran:

En el año 2011, Young muestra de forma constante los beneficios de la tecnología y recursos *on line* para el aprendizaje como el Twitter, Facebook, y otras tecnologías emergentes que fortalecen los procesos; comunica los sentidos de compartir recursos en línea y el uso de otras tecnologías para la labor docente.

Una de las autoras que se ha destacado por examinar casos particulares de la educación en línea en el campus universitario, ha sido Foster, en el año 2009, ya sea con nuevos sistemas de soporte, bibliotecas, catálogos en la web y libros de texto en línea.

Otro aporte que se calificó importante fue la situación de la producción científica que guarda la educación en línea a nivel superior en Canadá, Estados Unidos y México en el período en referencia y el cual se rescató de las contribuciones de Chan en el año 2006, quien desarrolló un estado del arte sobre educación virtual.

La investigadora toma en cuenta dos fuentes de información:

La primera fuente es del Instructional Technology Council, un consejo afiliado al American Association of Community Colleges, que agrupa a 600 instituciones de Estados Unidos y Canadá y que difunde los beneficios del aprendizaje a distancia, las telecomunicaciones instruccionales y las necesidades futuras y sus posibilidades en este campo.

Sobre esta fuente, la autora agrupa las siguientes temáticas de investigación que fueron encontradas:

- a. Gestión, planeación y finanzas.
- b. Diseño instruccional.
- c. Ámbitos de intervención.
- d. Formación para uso tecnológico.
- e. Implementación tecnológica.
- f. Distribución tecnológica y equidad.

- g. Estudios comparativos y evaluación.
- h. Descripción de experiencias.

La segunda fuente es la perteneciente a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), que reconoce en México como líderes en investigación sobre este tema a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Centro de Investigación y de Estudios Avanzados (CINVESTAV) y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

De dichas instituciones destaca que las líneas de investigación han sido las siguientes:

- a. Educación superior y universidad contemporánea.
- b. Problemas de la educación en sus diferentes modalidades y niveles.
- c. Historia de las instituciones.
- d. Historia de la educación.
- e. Aprendizaje y desarrollo de la lengua escrita.
- f. Didáctica.
- g. Políticas públicas.
- h. Educación básica y sociedad.
- i. Educación y desarrollo integral del país.
- j. Educación, trabajo y pobreza.
- k. Educación y organizaciones civiles.
- l. Las TIC, la computación y sistemas inteligentes.
- m. La investigación y la innovación en la educación.
- n. Sociedad del conocimiento.

En lo que respecta a las temáticas particulares sobre las TIC aplicadas a la educación, la investigadora menciona las siguientes:

- a. Entornos de aprendizaje.
- b. Desarrollo y evaluación de *software* y multimedia.
- c. Procesos de formación y actualización de alumnos y docentes.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- d. Educación a distancia y educación virtual.
 - e. Integración, desarrollo y aplicaciones de las TIC.
 - f. Comunidades y ambientes virtuales de aprendizaje.
 - g. Formación para docentes, autores, tomadores de decisiones.
 - h. Contenidos digitales, estándares para el desarrollo de contenidos y fábrica de contenidos.
 - i. Modelos.
 - j. Gestión de conocimiento.

Los aportes temáticos que la investigadora declara han servido como guía clasificatoria de la producción. Las aristas del asunto central de la educación en medios virtuales refieren a aspectos específicos sobre entornos de aprendizaje, contenidos, práctica educativa, *software*, innovación tecnológica, entre otros.

El presente tema de investigación se ubicó en los contenidos referentes a la educación a distancia y educación virtual con orientación hacia la educación superior y universidad contemporánea que como contexto es utilizado para comprender la diversidad sociocultural de los estudiantes a través de las diferencias sociales y culturales que toman sentido para el docente, quien las identifica y atiende.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

CAPÍTULO III.HACIA UNA EXPLICACIÓN DE LA DIVERSIDAD SOCIOCULTURAL, SU VISIBILIDAD Y ATENCIÓN EN LA EDUCACIÓN EN LÍNEA (MARCO TEÓRICO)

1. La diversidad sociocultural y su visibilidad en la educación.

1.1 La diversidad sociocultural como conjunto de diferencias y desigualdades socioculturales.

1.1.1 Antecedentes de la diversidad sociocultural y su relación con la cultura.

El estudio de la diversidad sociocultural fue resultado de las discusiones, habidas en la tradición antropológica a mediados del siglo XIX, sobre las comparaciones dirigidas a las sociedades de la época, en términos de progreso, evolución y civilización, donde las tensiones sobre la concepción de la cultura como referente teórico, se desarrollaban a partir de las disertaciones de la modernidad eurocéntrica.

La atención intelectual sobre la diversidad sociocultural tiene su origen en el sentido colectivo del concepto de cultura cuando el pensamiento occidental se expandió por el mundo mediante la difusión de valores universales, pues esto hizo que las ideas del progreso terminaran con aquellas costumbres de los grupos que estuvieran muy por fuera de la tendencia.

La pluralización de la cultura que propuso Franz Boas (en Ruíz, 2003), al afirmar que existe, no una sola, sino diferentes culturas, sirvió como explicación del concepto de la diferencia entre grupos sociales, pues dichas culturas que se desarrollan en espacios geográficos concretos tienen su propia historia y ejercen sus propios valores.

Los estudios posteriores sobre fenómenos como la migración, la distribución geográfica de los grupos sociales y su arraigo cultural, ubicaron a la diversidad sociocultural como un tema central para comprender su relación con los sentidos de la multiculturalidad de los pueblos al término del siglo XIX.

La importancia de los rasgos distintivos entre las culturas permitió que la cultura ya no fuese tomada como el elemento de la explicación sino el elemento a explicar (Zalpa, 2011).

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

En este sentido, las contribuciones de Mead y Benedict (en Ruíz, 2003) acercaron al escenario teórico las discusiones sobre la influencia de los procesos de socialización, la educación y otros factores sociales en la cultura.

La dinámica relacional e histórica entre culturas, denominada como interculturalidad, concretó la importancia de “los otros” como referentes para el conocimiento y sus diferentes fines, principalmente, para su dominio y el ejercicio del poder.

Con la propagación del capitalismo por el mundo, las diferencias sociales y culturales de las sociedades formaron parte de los discursos políticos con respecto al progreso necesario de las naciones, en los que se tendió a relacionar el “nosotros” con un sentido de “alto desarrollo” y “los otros” con el de “no desarrollados”.

Otro de los aspectos que justifican la concepción de la cultura en la explicación de la diversidad sociocultural es el conjunto de los encuentros bélicos registrados en la historia de la humanidad durante el siglo XX, esto propició el aceleramiento de sociedades cada vez más multiculturales y la concepción del sentido del conflicto para dar cuenta del valor de las relaciones interculturales.

Durante el siglo XX, aspectos como la exclusión e inclusión de las culturas en la sociedad, por razones de acceso al poder y de la igualdad de oportunidades en las sociedades, toman particular trascendencia, pues ideas como el enriquecimiento de las culturas, la equidad para todos y la tolerancia convierten a la diferencia sociocultural en generadora de acciones que eviten el conflicto social.

La diversidad sociocultural deja de ser una idea abstracta para transformarse en un concepto manejable en términos de las diferencias socioculturales de los grupos sociales en la actualidad.

El eje que proporciona unidad en esta aproximación teórica de la diversidad sociocultural es el fundamento de diversidad y cultura que se toma de Geertz (1996) y de su contribución en *Los usos de la diversidad*.

Clifford Geertz (1996) afirma que el contexto actual en el que vivimos se asemeja más a un *collage*, pues supone la existencia de múltiples culturas en contacto que viven una serie de tensiones, donde se realizan intercambios y mixturas, por lo que se torna en uno de los mayores desafíos posibles a enfrentar.

El autor define una nueva diversidad sociocultural configurada por sensibilidades en contacto ineludible entre vecinos, individuos que no son amigos ni enemigos, pero que son advertidos como rivales y extraños.

Los vecinos son seres humanos cuya proximidad produce tensiones a causa de las sensibilidades y modos de pensar que poseen los grupos dominantes; la convivencia posible atrajo motivos para el conflicto porque los vecinos, en su calidad de extraños, no podían contar con los mismos derechos y beneficios.

El problema de la diversidad sociocultural se distingue como un problema de “otredad”, que siempre es visto desde un “nosotros”. Geertz (1996) menciona que si éste es comprendido sin prejuicios y resuelto por la razón, puede convertirse en alternativas culturales “para nosotros mismos” o “para nosotros”, es decir, en un conjunto de posibilidades a manera de creencias, valores, modos de hacer, a los que “nosotros” nos podríamos haber adherido.

Aunque “los otros” siempre han existido, los grupos sociales han permanecido en un constante contacto y convivencia a través del intercambio, del comercio, del conocimiento de diferentes lugares y a través de los conflictos bélicos. Hoy, la sociedad se configura a través de diferentes mezclas, influencias y procesos de adaptación.

Por lo anterior, es posible afirmar que la diversidad sociocultural sea consustancial con la cultura, porque ésta se produce a partir de la relación con otros. Al respecto, Guerrero (2002) explica lo siguiente:

Decir que la cultura es una construcción social implica que ésta solo puede ser creada con y junto a los “otros” y para los otros, en comunión, en relación dialógica con los “otros”. En consecuencia nosotros pensamos que la cultura constituye un acto supremo de alteridad... (p. 51)

El concepto de cultura es complejo y polisémico, pero su discusión se relaciona con una construcción de naturaleza humana y social resultante de la acción social y que hace posible que el ser humano llegue a constituirse como tal y a diferenciarse del resto de los seres de la naturaleza (Guerrero, 2001).

Partimos del concepto simbólico de la cultura propuesto por Geertz (2000), quien así la define:

El concepto de cultura que propugno, es esencialmente un concepto semiótico. Creyendo con Max Weber que el hombre es un animal inserto en tramas de significación que él mismo ha tejido, considero que la cultura es esa urdimbre y que el análisis de la misma ha de ser, por tanto, no una ciencia experimental en busca de leyes, sino una ciencia interpretativa en busca de significaciones. Lo que busco es la explicación, interpretando expresiones sociales que son enigmáticas en su superficie. Pero semejante pronunciamiento, que contiene toda una doctrina en una cláusula, exige en sí mismo una explicación. (p. 5)

En dicha acepción, la cultura tiende a una naturaleza interpretativa, en tanto que se construye con las significaciones que el hombre tiene sobre su propia acción. Para el autor la cultura es una “maraña” de significaciones donde el hombre se encuentra inmerso y en donde su acción cobra un sentido.

Como Geertz(2000) lo manifiesta, la cultura no puede generar leyes, sino significaciones a partir de las explicaciones o expresiones sociales que los individuos realizan día a día.

Esta estructura de significados se transmite históricamente y se materializa de forma simbólica para comunicar y desarrollar el conocimiento humano. El autor afirma también que la cultura constituye una lógica informal de la vida real y del sentido común de una sociedad que funciona como control y que al ejercerlo, la cultura toma forma de mecanismos tales como planes, recetas, fórmulas, reglas e instrucciones, análogamente como si fueran programas que gobiernan la conducta.

Sin embargo, hablar de las significaciones buscadas y pretendidas en este concepto de cultura, conlleva la vigilancia de dos aspectos igualmente importantes: el de la significación

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

como un fenómeno social y el de la significación mediada por la creencia, los cuales reafirman el sentido colectivo de la cultura (Zalpa, 2011) y constituyen las guías que rigen a la conducta de los individuos a través de las creencias.

A este propósito, Ortega y Gasset (1983) afirmó:

Las creencias constituyen la base de nuestra vida, el terreno sobre que acontece. Porque ellas nos ponen delante lo que para nosotros es la realidad misma. Toda nuestra conducta, incluso la intelectual, depende de cuál sea el sistema de nuestras creencias auténticas. En ellas “*vivimos, nos movemos y somos*”. (p. 387)

El análisis que se ha hecho sobre la diversidad sociocultural, la relación que tiene con la cultura y el punto de partida teórico del concepto, nos sirve para explicar a continuación la forma en la que se inserta en este trabajo.

En concordancia con el objeto de estudio, que es la comprensión y atención de la diversidad sociocultural de los estudiantes en la modalidad de la educación en línea desde la experiencia de los docentes de la UAA que han sido capacitados en esta área, la teoría de Geertz (2000) nos permite entender que los docentes pertenecientes a la UAA y que han recibido la capacitación sobre temáticas de educación en línea, son los sujetos que pueden dar cuenta de una realidad vivida en algún momento de su práctica. Se buscó indagar sobre aquellos planes, recetas, fórmulas, reglas e instrucciones que poseen los docentes en su práctica educativa en línea y que otorgan el sentido a su acción y constituyen su cultura.

No se trata de comprender la diversidad sociocultural de los docentes de la institución, sino de que a través de las explicaciones de éstos, en cuanto a sus acciones educativas virtuales, sea posible aproximarnos a la comprensión y a la identificación de las formas de atención que se efectúan sobre la diversidad sociocultural de los estudiantes.

El acercamiento que se realice a la diversidad sociocultural de los estudiantes puede ser referido al estudio de unidades más comprensibles, como lo son diferencias y las posibles desigualdades de naturaleza social y cultural que influyen en el cumplimiento de los objetivos educativos.

En este sentido, asumimos la importancia que tiene la práctica educativa de los docentes, que por sí misma cuenta con elementos propios para su análisis, que se discutirán más adelante; pero desde el análisis de la cultura, la práctica como tal ha sido abordada como elemento indispensable para entender la cultura de los sujetos.

Para Bourdieu (1997), el análisis de la acción social se sitúa en las prácticas, porque considera que observar la vida práctica de las personas en lo cotidiano responde a una forma interiorizada que funciona como *estructura estructurante* de las acciones.

La práctica es una forma de actuar en lo cotidiano y constituye el contexto en que la práctica de los sujetos genera cultura (De Certeau, 1995), la cual resulta ser múltiple, heterogénea y plural, pues son los sujetos quienes la operan, accionan y la producen.

En esta práctica, explica De Certeau (1995), las personas reapropian un espacio previsto para determinados fines, los cuales pueden ser cambiantes y considerados como extensiones de los individuos en relación con otros.

Bajo esta aproximación, se estima que la práctica educativa de los docentes, vista desde sus propias explicaciones, se construye en el contexto de su cotidianeidad para dar cuenta de las actividades que realizan en cumplimiento de una función educativa e institucionalizada.

Los docentes, al apropiarse del espacio educativo, son quienes ejercen el poder que la institución le atribuye en su función educativa para administrar las relaciones que deberán establecerse con el fin de conseguir el objetivo educativo.

La posición del docente en el espacio universitario, ya sea físico o virtual, se establece en términos de poder y autoridad, en los que se reafirman todas las acciones y discursos totalitarios (estrategias) que se manifiestan en la atención a las necesidades de los estudiantes, al guiarlos y acompañarlos de manera homogénea.

Si como lo afirma Zalpa (2011), toda práctica significa, entonces se tiende a una interpretación; por tanto, la práctica educativa es susceptible de interpretación, pues resulta ser una práctica de significación cuando las acciones de los docentes pueden generar

significados propios y en donde además se incluyen también aquellos medios, artefactos, relaciones y posiciones que pueden producir un significado.

Para comprender el término de *significado*, extraemos la visión de Geertz (2000), quien afirma que es aquella interpretación que el hombre realiza sobre sus propias acciones y que depende de su herencia cultural; es el sentido que el hombre encuentra a sus hechos y constituye el mecanismo por el que se orienta en el mundo cotidiano.

A manera de cierre de este apartado, resumimos que la práctica educativa en línea, significa, y por ser una práctica de significación, los referentes para su estudio son los significados otorgados por los docentes que la explican.

Estas explicaciones valdrán para el acercamiento a la diversidad sociocultural de los estudiantes y para disponer de la información pertinente que ayude a apreciar las formas en que es atendida.



Figura 1. El reconocimiento de la diversidad sociocultural de los estudiantes por parte de los docentes.

1.1.2 Concepto de diversidad sociocultural.

Hemos visto que tanto el concepto de cultura como el de diversidad sociocultural son polisémicos y se encuentran íntimamente ligados a través del reconocimiento histórico de las diferencias de los “otros” pertenecientes a otras culturas.

La diversidad sociocultural es una característica inherente al ser humano (Etxeberría, 1996) a la que le se relaciona, generalmente, con una serie de diferencias socioculturales que le permiten al ser humano, por un lado, resolver situaciones de convivencia social y, por otro lado, explicar su realidad a partir de los sentidos otorgados a sus acciones.

Para Kaplan (1993), ser diferente implica ser diverso socioculturalmente y en medio de ese paradigma ideal de libertad nos permitirá percibir al otro y reconocerlo.

Porque somos diferentes todos, porque cada una de las culturas humanas es diferente y porque la diferencia es una de las cualidades que mejor caracteriza al ser humano y precisamente esta diferencia entendida como paradigma de libertad y como elemento enriquecedor, es la que nos ayuda a organizar una percepción de la otredad que permite la construcción de una diversidad cultural no jerarquizada, basada en el conocimiento y el reconocimiento del otro. (Kaplan, 1993, p. 8)

Sin embargo, la diferencia no siempre es neutra, pues en el haber histórico del ser humano, ha sido motivo de conflictos ideológicos, bélicos, de discriminación y de exclusión. La diferencia, por tanto, tiene su reflejo a través de la desigualdad cuando existe de por medio una carga de conflicto, es decir, cuando la diferencia tiene un significado negativo.

En este sentido, las grandes posturas observadas para entender la diversidad sociocultural en el mundo se dividieron en dos grandes grupos opuestos entre sí: aquella que consideró a la diversidad sociocultural como conflicto y aquella que la recuperó con una esencia enriquecedora.

Carbonell (1995) afirma que al considerarla diferencia como negativa, la diversidad sociocultural significa implicarla con “lo que hace falta para ser aquello”, es decir “un

resto”;por tanto, el ser humano que posee el rasgo diferenciador negativo tendrá más dificultades en participar de las decisiones del grupo social, conseguir sus objetivos y lograr una convivencia social armónica.

Esas connotaciones negativas de la diferencia establecen separaciones entre lo que es común o más cercano al grupo dominante y se le otorga el nombre de desigualdad para medir sin escala alguna la distancia que guardan los sujetos a partir de una concepción deseable.

La diferencia, afirma Carbonell (1995), es vista como sinónimo de desigualdad y esta percepción no permite comprender a la diversidad sociocultural como enriquecimiento, sino que se ve como déficit.La diferencia constituye una referencia para la categorización de los grupos sociales.

Quinn & McMahon (1987) afirman que todos los seres humanos como observadores generan imágenes automáticas sobre las características más convencionales para representar a un grupo social en su totalidad, es por ello que el uso de los estereotipos es una forma muy común para proporcionar información sobre ciertos conjuntos.Por ejemplo, el estereotipo indígena en México se asocia a rasgos de piel oscura, pobreza, marginación, analfabetismo, baja posición social, falta de higiene, etc.

En oposición a esta apreciación de la diferencia, se encuentra la postura de la esencia enriquecedora, que consiste en otorgar mayor importancia al sentido de la convivencia social y al respeto de las culturas.

A la diversidad sociocultural se le define como un vehículo para el desarrollo de las sociedades, en las que si la uniformidad impera, tenderán a la pobreza; en cambio, en las que haya variación y diversidad, prevalecerá la riqueza (Etxeberría, 1996).

La noción de enriquecimiento,obtenida a partir del reconocimiento de la diversidad sociocultural y las relaciones de respeto y convivencia entre culturas, ha propiciado la incorporación de temas que repercuten en materias como la política, la democracia, la

economía, la educación, entre otros más, que se plasman a manera de programas que buscan difundir las expresiones culturales de minorías.

El foco de atención pretendido para el concepto base sobre diversidad sociocultural se centra en esta segunda postura, pues el escrutinio sobre las diferencias socioculturales no pretende realizarse en términos de la identificación de rasgos negativos para la ubicación de estereotipos de los grupos de estudiantes, sino para acercarnos a la riqueza sociocultural de la diversidad vista a través de los docentes.

Alcanzar la aproximación teórica del concepto, representa no partir del problema de identidad, sino de lo que un observador (docente) puede distinguir como diferente en sus observados (estudiantes). Para ello, nos enfocamos en las formas generalizadas de enfrentar y atender lo diferente, “lo otro”.

Por todo lo anterior, se entiende como diversidad sociocultural al conjunto de diferencias que existen entre los distintos miembros de una comunidad y que pueden surgir por sus diferentes valores, costumbres, cultura, intereses, estilos de aprendizaje, conocimientos, etc. (Gutiez, 2000).

Este concepto incluye la distinción de rasgos de los miembros pertenecientes a una comunidad que tienen distinto origen naturaleza, como lo pueden ser los valores, costumbres, cultura, intereses, estilos de aprendizaje, conocimientos, etc. Gutiez (2000) advierte en el *etcétera* de su definición, la existencia de orígenes o naturalezas adicionales a las que se disponen.

Utilizamos este concepto base porque se aplica de manera individual a los miembros de un grupo social de referencia. En el contexto educativo, el docente es quien distingue los rasgos diferenciales de sus alumnos y quien aportará información sobre otros orígenes o naturalezas que contribuirán al esclarecimiento de una caracterización de la diversidad sociocultural más acotada.

1.1.3 Diferencias socioculturales en la educación.

Ver a la diversidad sociocultural en el contexto educativo a través de las diferencias sociales y culturales, supone una reflexión sobre las prácticas que se realizan en los espacios destinados a este fin y comprender, a través de las explicaciones otorgadas por los intervinientes, la realidad que ellos configuran en lo cotidiano.

Retomamos las palabras de Gimeno en cuanto a la situación de la diversidad en el contexto educativo:

La *diversidad* alude a la circunstancia de los sujetos de ser distintos y diferentes (algo que en una sociedad tolerante, liberal y democrática es digno de ser respetado).

Aunque también hace alusión, por otra parte, a que la diferencia (no siempre neutra) sea, en realidad, *desigualdad*, en la medida en que las singularidades de sujetos o de grupos les permitan a éstos alcanzar determinados objetivos en las escuelas y fuera de ellas en desigual medida. La diferencia no sólo es una manifestación del ser irrepetible que es cada uno, sino que, en muchos casos, lo es de *poder* o de llegar a ser, de *tener* posibilidades de ser y de participar de los bienes sociales, económicos y culturales. Lo diverso lo contraponemos a lo homogéneo, lo desigual lo confrontamos con la nivelación, que es una aspiración básica de la educación, pensada como capacitación para crecer en posibilidades. (En Parcerisa, 2000, p. 12)

El autor afirma que en el espacio definido como escuela existen determinados objetivos que deben cumplirse, pero que las diferencias de los sujetos o grupos que participan pueden ser motivo para que éstos queden excluidos de las diversas dinámicas del ejercicio del poder, del acceso a las oportunidades y de tomar parte de las decisiones del colectivo.

Las diferencias en la educación pueden identificarse como un problema cuando éstas reflejan un carácter negativo, obstaculizan el objetivo educativo o se les ha atribuido un sentido dañino por derivarse de la construcción de estereotipos o prejuicios.

Al ser vista como problema, la diversidad, a través de las diferencias, es sujeta a las acciones compensatorias y niveladoras para reducir el déficit de los sujetos y ajustarlos al sistema homogeneizante de la educación, es decir, al tratamiento “igualitario” en el que la diferencia se minimiza.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Con lo anterior, resulta obligatorio reconocer aquellas diferencias socioculturales que en primera instancia pudieran ser visibles por su relación directa con el cumplimiento del objetivo educativo, por indicarse, acentuadamente, en los procesos de aprendizaje o porque los sujetos que intervienen en ellos las estiman como evidentes no sólo en un sentido negativo sino positivo también, es decir, como facilitadoras.

Las diferencias socioculturales de un individuo responden a una comprensión de éste como un ente social y cultural, y que, según Desiato (1996), es inducido a la participación en los procesos sociales que lo construyen como individuo social, coincidentemente con una realidad social “objetiva” que resulta previa e independiente de la voluntad e intención del mismo.

El carácter sociocultural de las diferencias del estudiante lo relacionamos con un conjunto de acciones significativas que el estudiante asume y se responsabiliza de ellas (Desiato, 1996), ya sea para la construcción de las relaciones sociales o para la explicación de su realidad orientadas a la obtención de conocimiento.

Asimismo, relacionamos los aportes de Gimeno (1985), Desiato (1996), Cáceres (1997), Gutierrez (2000) y Sarramona (2008) para poder identificar las diferencias significativas de orden sociocultural de los estudiantes cuando sus diferencias son consideradas como obstáculos o facilitadoras en la consecución del objetivo educativo en función de su integración social y la comprensión de su propia realidad.

Para resumir esta aproximación, se presenta el siguiente mapa conceptual:

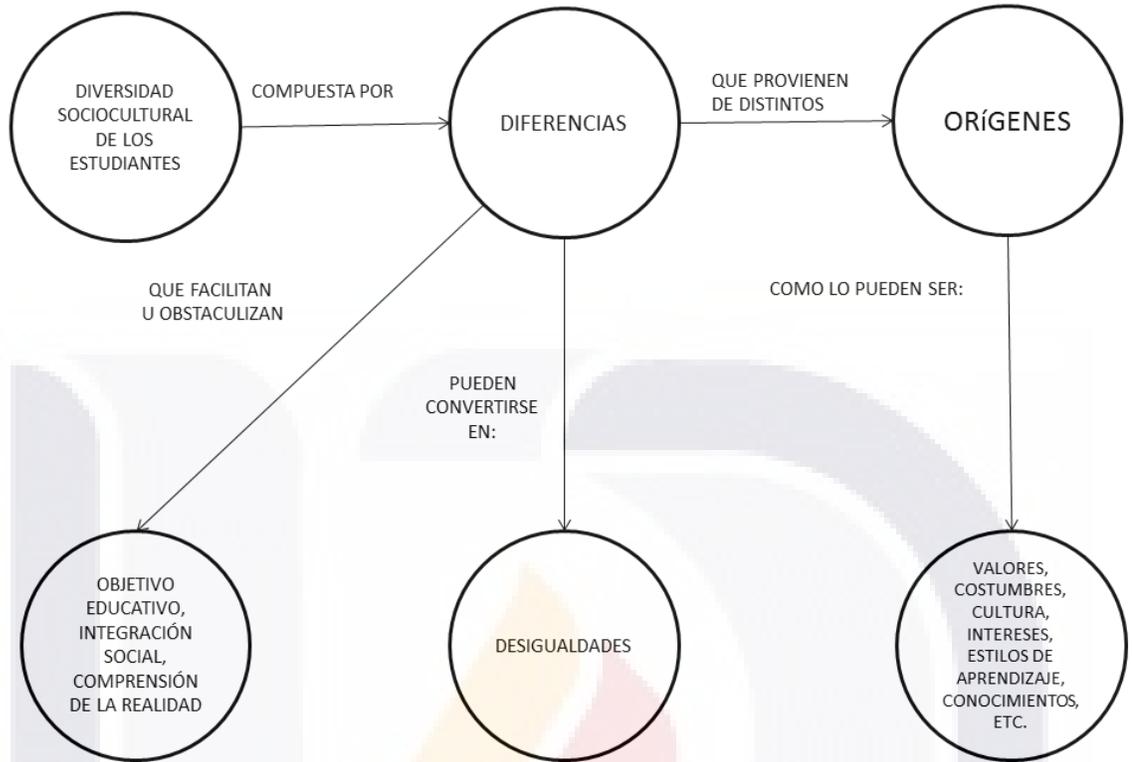


Figura 2. El reconocimiento de la diversidad sociocultural de los estudiantes a partir de sus diferencias sociales y culturales.

En el afán por encontrar diferencias socioculturales, existen aquellas características que sirven comúnmente para la clasificación de los grupos sociales y que generalmente destacan la base demográfica o geográfica en términos de edad, clase social, país y nacionalidad de origen, género, habilidad intelectual, personalidad, habilidad física, lengua, experiencia profesional, raza, religión, orientación sexual, etc. (Vilas, 2001).

Se ubican ciertos modelos que contribuyen al logro de esta aproximación, encaminada a la identificación de diferencias socioculturales aplicadas en el ámbito educacional, las que se mencionan a continuación:

1. Gutiez (2000) afirma que las diferencias socioculturales que deben tomarse en cuenta son aquellas relacionadas con: la etnia, la religión, la lengua.

En lo que relativo a la capacidad de aprendizaje, la autora incluye el nivel de competencia curricular, las capacidades generales, las particularidades personales, el estilo de aprendizaje, el ambiente social, así como el género.

En el mismo nivel, se contienen valores, costumbres, cultura, intereses, estilos de aprendizaje y conocimientos del educando.

2. Wilber (2000), por su parte, sugiere que al individuo puede ubicársele en un sistema social cuya naturaleza es esencialmente objetiva y colectiva, por lo que las explicaciones que él mismo tiene sobre sus relaciones sociales constituyen el significado de la cohesión del sistema y de las formas en que se integra socialmente.

Asimismo, sitúa al hombre en un sistema cultural que se explica mediante principios éticos, valores intersubjetivos, actitudes morales, comprensión mutua, veracidad, sinceridad, profundidad, integridad, estética, belleza, arte o cualquier otro concepto de esta clase.

3. Hofstede (2004) realizó un inventario para la identificación de los rasgos socioculturales de la población de distintos países, la cual se ha convertido en una de las herramientas más comunes para elaborar perfiles diferenciales entre culturas. El autor propone cinco variables, las cuales son:

- a. Individualismo/colectivismo: describe la posición del individuo respecto a los intereses que tenga sobre lo propio o lo colectivo.
- b. Masculinidad/femineidad: corresponde a la posición que juegan los roles entre los sexos de un grupo social.
- c. Distancia al poder: se refiere al grado en que los miembros que son menos poderosos en una sociedad aceptan la distribución del poder de manera jerárquica, lo cual puede generar desigualdades sociales.
- d. Evasión a la incertidumbre: indica el grado de tolerancia que posee un grupo social hacia situaciones no estructuradas o de ambigüedad. Con situaciones

no estructuradas se refiere a que son desconocidas, fuera de lo común o inesperadas.

- e. Orientación a largo plazo/corto plazo: incluye la disposición de una sociedad hacia el ahorro y la perseverancia, el cumplimiento de las obligaciones y de los valores sociales.

Los contextos en los que ha tenido una alta aplicabilidad son el laboral, el familiar y el escolar.

- 4. Lluch y Salinas(1996) proponen siete sistemas que agrupan las diferencias socioculturales de los estudiantes, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4. Sistemas de las diferencias socioculturales en la educación.

Sistemas	Aspectos
Estructura social	Sistema de relaciones Estratificación Grupos sociales Quién manda Cómo se legisla Cómo se eligen los representantes
Sistema económico	Formas de obtención, intercambio y distribución de recursos
Sistema de comunicación	Medios, lenguajes y técnicas
Sistema de racionalidad y de creencias	Explicación de lo razonable: científica, religiosa, etc.
Sistema moral	Códigos éticos, conductas aceptables Valores, normas, moral
Sistema estético	Expresiones, arte Ocio, música, gastronomía
Sistema de maduración	Mundo adulto/mundo infantil Estructura familia (extensión, distribución de tareas, roles de género, patrones de jerarquía e igualdad) Vejez (valoración, autoridad, papeles)

Lluch y Salinas (1996) toman en cuenta la Teoría General de Sistemas (TGS) para justificar que el estudiante es un sistema integral y como tal, dispone de características, propiedades y comportamientos para lograr un fin educativo en su proceso.

A manera de resumen, se proporciona la siguiente tabla comparativa de los conceptos y modelos para la identificación de las diferencias socioculturales en la educación:

Tabla 5. Resumen de los modelos teóricos para la identificación de las diferencias socioculturales.

Autor	Gutiez (2000)	Wilber (2000)	Hofstede (2004)	Lluch y Salinas (1996)
Se centra en:	Aspectos demográficos y del aprendizaje	Sistemas social y cultural del individuo	Definición de perfiles diferenciales entre las sociedades	Sistemas para el diagnóstico sociocultural de los estudiantes
Diferencias que toma en cuenta	Etnia Religión Lengua Capacidad de aprendizaje (Nivel de competencia curricular, capacidades generales, particularidades personales, estilo de aprendizaje, ambiente social, género) Valores Costumbres Cultura Intereses Estilos de aprendizaje Conocimientos	Relaciones sociales Cohesión del sistema social Formas de integración social Principios éticos Valores Intersubjetivos Actitudes morales Comprensión mutua Veracidad Sinceridad Profundidad Integridad Estética Belleza Arte	Individualismo Colectivismo Masculinidad Femeineidad Distancia al poder Evasión a la incertidumbre Orientación a largo plazo Orientación a corto plazo	Relaciones sociales Estratificación Grupos sociales Ejercicio del poder Legislación Elección de representantes Obtención, intercambio y distribución de recursos Medios, lenguajes y técnicas Creencias Códigos éticos Conductas Valores Normas Moral Expresiones de arte, ocio, música, gastronomía Maduración Estructura de la familia (extensión, distribución de tareas, roles de género, patrones de jerarquía e igualdad) Vejez (valoración, autoridad, papeles)

1.2 La visibilidad de las diferencias socioculturales en la educación.

1.2.1 El problema de la visibilidad de las diferencias socioculturales.

Hablar de visibilidad significa circunscribirse en la evidencia de lo que existe o prevalece. Ser visible implica un proceso de reconocimiento que tiende hacia la claridad o transparencia de las cosas, situaciones o características de algo.

El reconocimiento de la diferencia lo realiza un sujeto o grupo social que funge como observador y no parte de las reflexiones sobre la identidad de los sujetos que son observados (Luhmann, 1996), sino de las apreciaciones, valoraciones, estimaciones que efectúan los primeros sobre los segundos.

Niklas Luhmann (1996) propone, en su teoría de la diferenciación, a la observación como un método de reconocimiento, en el que observador y observado trascienden a un plano de conocimiento en que la comprensión y explicación de la realidad se lleva a cabo a partir de operaciones de comunicación.

Para Luhmann (1996) la observación también es una operación que comprende dos momentos: el de indicación y el de distinción, en los cuales se establece la condición de interrumpir un continuo para afirmar una *distinción* entre lo que se observa y lo que aparece en el trasfondo. Se refiere a algo que se indica (indicación) y posteriormente a lo que se distingue del resto (distinción), por lo que cuando se tiene una indicación se obtiene una distinción y viceversa.

La diferencia se hace visible cuando las indicaciones y distinciones se producen, existe un referente observado y un trasfondo, ocurren las rupturas del continuo y son éstas registradas como tales con el fin de que sirvan como información para identificar las fallas del sistema.

El autor afirma que la diferencia es relativa a un observador, por lo que la capacidad de observación del sujeto que realiza la valoración es determinante para distinguirlas; sin embargo, si las distinciones se realizan de manera recurrente, la diferencia se volverá reconocida.

La capacidad de observación motiva un proceso de diferenciación que puede ser más complejo cuando se hayan identificado más distinciones o más simple cuando éstas sean limitadas.

En el contexto educativo en el que nos hayamos, ubicamos al docente como el observador, quien realiza las distinciones sobre el estudiante (sistema) y el grupo (trasfondo). El docente da cuenta de lo que para él tiene sentido la diferencia, su capacidad de observación puede hacer más visible la diferencia o considerarla despreciable.

Además de la capacidad de observación, otro aspecto que influye en la visibilidad de las diferencias es el establecimiento de los límites entre el sistema y el trasfondo. Luhmann (1996) explica que la repetición de la distinción establece el límite, es decir, se hace reconocida la diferencia a la que será posible asignarle un nombre o categorizarla.

Díaz Pintos (2008) también reconoce a la categorización como fundamental en la construcción de la diferencia, pues se produce a través de un proceso de cognición básica cuya función es la de simplificar y organizar la realidad haciéndola comprensible al individuo para autoidentificarse y encontrar su lugar en ella.

La categorización consiste en el reconocimiento de aquellos signos y símbolos de un sistema, que permiten diferenciar un sistema de otro, entendiendo sus diferencias con relación a un contexto.

En este sentido, la categorización es para este estudio fundamental porque a partir de ella podemos reconocer aquellas características diferenciadoras del sistema. Por ejemplo, para la categoría *estudiante*, las características que construyen su generalidad pueden tener relación con la función de estudiar, con la pertenencia a un grupo de edad, con las capacidades cognitivas y de aprendizaje que debe tener, con ciertas conductas que debe adquirir, etc.

Otro de los asuntos que agravan la visibilidad de las diferencias es la claridad sobre los límites que poseen las categorías. Podríamos decir que existen diferencias que por ser físicas están perfectamente delimitadas. Por ejemplo, un estudiante de ascendencia asiática posee una serie de diferencias físicas que lo ubican en un grupo social, en un origen

geográfico, en una cultura particular, etc., por lo que puede ser más certera la observación y la distinción de la observación.

En cuanto a las diferencias que no son físicas, que generalmente se refieren a las diferencias socioculturales, los límites de la categoría son difusos y por ende no tan visibles. Por ejemplo, en la categoría de estudiante practicante de la religión evangélica cristiana, éste poseerá una serie de valores, creencias, prácticas que lo diferencian de otros, pero cuyos límites no son tan claros como los físicos.

A este respecto, hemos encontrado explicaciones útiles en la disciplina de la Psicología y su tradición gestáltica que explica que los límites de las categorías pueden establecerse a partir del reconocimiento de la distancia existente entre las diferencias.

Entre los principios de la percepción gestáltica, se encuentran los propuestos por Ungerer y Schmid (1996), los que se explican a continuación:

- a. Principio de proximidad: los elementos individuales entre los que medie una distancia pequeña serán percibidos como relacionados entre sí.
- b. Principio de similitud: los elementos individuales que son similares tienden a ser percibidos como un elemento común.
- c. Principio de clausura: los elementos tienden a agruparse en figuras completas, por lo que las áreas cerradas son más estables y sencillas de captar.
- d. Principio de continuación: los distintos elementos serán percibidos como un todo si presentan sólo unas pocas interrupciones.

Aplicando estos principios a lo que pretendemos explicar en cuanto a las diferencias socioculturales en particular, podemos decir lo siguiente:

Nuestro referente está denominado como estudiante, ser estudiante es una categoría para referirnos a una persona que siendo hombre o mujer desempeña funciones específicas de aprendizaje en un contexto educativo dado según un nivel.

Bajo esta premisa podemos aproximar lo siguiente:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- a. Físicamente, pueden existir diferencias visibles en términos de sexo, color de piel, cabello, etc., el principio gestáltico de proximidad nos permitirá establecer grupos por la corta distancia que puede haber entre ellos, así, podemos identificar a estudiantes hombres, estudiantes de piel morena, estudiantes que provienen de cierto estado, etc.
 - b. Por el principio gestáltico de similitud, un estudiante forma parte de un grupo integrado por individuos con características de edad semejante, intereses, deseos y estilos de vidas afines. Los grupos que estudian Derecho en la UAA, por ejemplo, reúnen una serie de características similares que los tipifican.
 - c. Por el principio de clausura, ejemplificamos tomando en cuenta el nivel de desempeño que puedan tener los estudiantes cuando podemos relacionarlos a la categoría de alto desempeño por sus calificaciones son mayores o iguales a ocho. La diferenciación entre notas numéricas de ocho, nueve o diez harán que el estudiante pertenezca al mismo grupo identificado como tal.
 - d. El principio de continuación puede ayudarnos a comprender a un grupo de estudiantes bajo la misma categoría aunque existan sus excepciones. Por ejemplo, si un docente califica a un grupo de estudiantes como participativo y voluntarioso en el trabajo en equipo, verá en su generalidad a cada uno de los estudiantes pertenecientes al grupo como participativos y voluntariosos aunque existan aquellos que no tengan dichas características con el mismo grado.

Las distinciones de las que habla Luhmann (1996) hechas por el observador para la identificación de las diferencias pueden producir juicios apresurados que no siempre son neutros y que se establecen bajo ideas preconcebidas que pueden agravarse y manifestarse en acciones negativas hacia el poseedor de las diferencias.

Estas ideas preconcebidas, juicios apresurados y acciones negativas ubican a la diferencia como una desigualdad cuando se traducen en niveles de rechazo en términos de estereotipos, prejuicios y discriminación.

Estos tres procesos son identificados por Díaz Pintos (2008) para explicar la transformación de la diferencia en desigualdad y consisten en:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- a. El plano cognitivo o estereotipo: es el conjunto de particularidades que se reconocen en una persona por el hecho de pertenecer a un grupo determinado, por lo que se le atribuyen ciertas características socialmente compartidas; estas características son resultado de suposiciones que generan expectativas que no se modifican aun cuando contrasten con una realidad.
 - b. El plano emotivo o prejuicio: es una actitud que puede ser positiva o negativa basada comúnmente en una generalización errónea y que no parte necesariamente de la realidad. En esta condición, es posible tener emociones de pena, miedo, lástima, rechazo o aceptación en función de la cultura en la que nos encontramos.
 - c. El plano conductual: es un proceso que toma el nombre de “discriminación”, en otras palabras, si atribuimos estas características y estereotipos a una persona de tal forma que nos haga valorarla positiva o negativamente y nos dirige a actuar de determinada manera, estamos hablando de discriminación aun cuando la conducta sea positiva o negativa y a pesar de que la discriminación siempre tenga una connotación negativa.

Estos procesos se inscriben en este estudio para medir la visibilidad de las diferencias que posee tres niveles: la diferencia concebida en el nivel cognitivo (estereotipo), la diferencia en el nivel emotivo (prejuicio), la diferencia en el nivel conductual (discriminación).

Aunque no todas las diferencias se convierten en desigualdades, las reflexiones de Díaz Pintos (2008) proporcionan un método viable para reconocer el nivel de conflicto que producen las diferencias en relación con la condición multicultural del grupo social.

Lo anterior se explica en la siguiente figura:

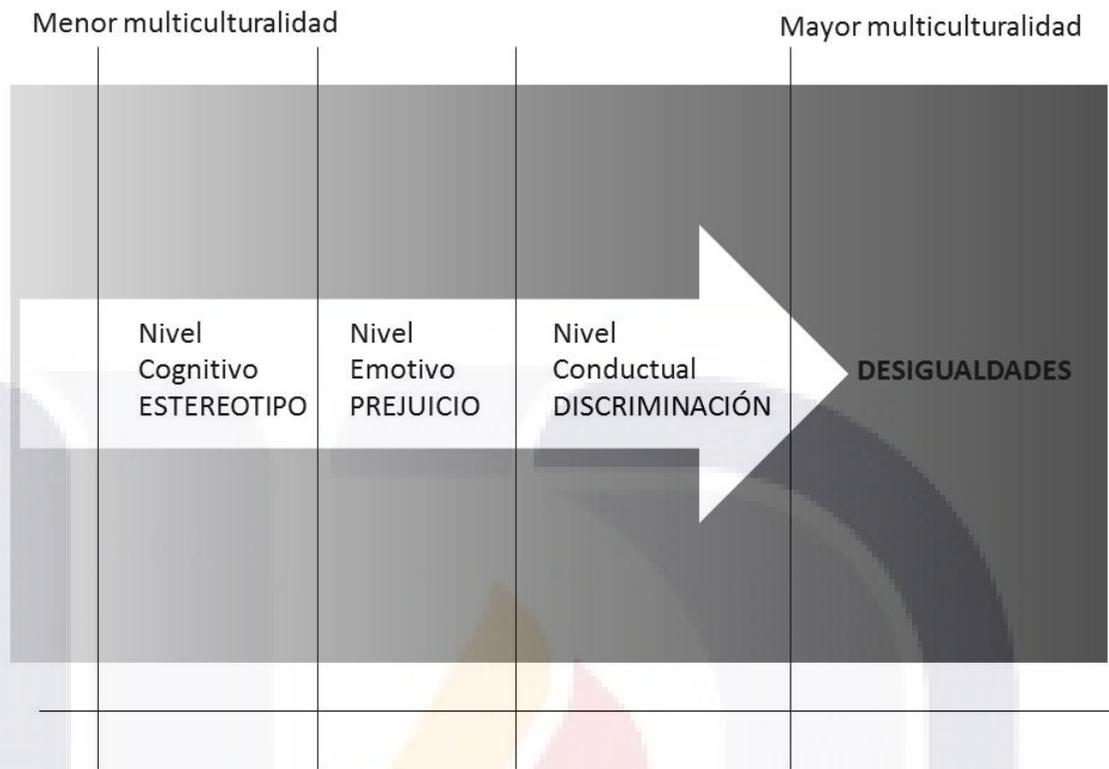


Figura 3. Niveles de visibilidad de las diferencias socioculturales. Elaboración propia a partir de Díaz Pintos (2008).

2. La atención a la diversidad sociocultural en la educación en línea.

2.1 Fundamentos de la atención a la diversidad en la educación.

El término *educación* es amplio y polisémico; sin embargo, para este estudio lo enmarcamos en la perspectiva de ser un acto humano y planeado (Quintana, 1993) al que se le concibe como una realidad multifacética, una cualidad, un resultado y un sistema en cuyas facetas existensentidos de naturaleza ideológica, filosófica, política y social.

A este respecto, deseamos analizar el sentido social que posee la educación para el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes, porque entendemos que la socialización se identifica como elemento esencial en el que los procesos de observación se ejecutan; además, mediante las explicaciones dadas por los docentes obtendremos la información que

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

nos ayude a comprender la diversidad sociocultural a partir de la identificación de las diferencias socioculturales de los estudiantes.

A la educación se le suele ver como algo de interés y de competencia individual, Quintana (1993) explica que la tarea educadora se realiza en alcance a dos objetivos concretos que son los sujetos humanos y los contenidos culturales, es por ello que se estima que el ideal educativo sería ayudar a cada sujeto a llegar a un estadio de perfección personal a través de la acción educativa.

Sin embargo, aunque los beneficios educativos parecen verse en la transformación del educando de manera individual, la educación está basada en procesos sociales que le permiten insertarse de manera efectiva en la sociedad.

La educación cumple diversas funciones (Quintana, 1993), las cuales se mencionan a continuación:

- a. Función de adaptación del individuo a las exigencias del grupo social: se refiere particularmente al proceso de socialización al que es sometido el individuo en la integración a la sociedad y en donde aprende ciertos hábitos que le permiten su plena inclusión de forma duradera.
- b. Función de aseguramiento de una continuidad social: otorgada por el carácter culturizante de la educación y por el que se produce el aprendizaje de ideas, creencias, temores, deseos y se asegura la cohesión social.
- c. Función de introducir el cambio social: corresponde al impulso que tiene la educación por promover las innovaciones, fomentar la capacidad crítica frente a los fenómenos sociales y estimular la creatividad individual.
- d. Función de capacitación profesional de los individuos: relacionada con la formación técnica de los individuos orientados a la especialización laboral apropiada para el desempeño de determinadas tareas y actividades.
- e. Función económica: se refiere a la promoción del progreso material de la sociedad y a la que se ha denominado educación y progreso, por lo que posibilita un desarrollo productivo a mediano y largo plazo.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- f. Función política de la educación: fomenta el cultivo del sentido cívico de los individuos de manera que puedan contar con la instrucción adecuada para una participación democrática en su sociedad y formar dirigentes capaces.
 - g. Función de control social: promueve en los individuos las ideas y actitudes que interesan a los dirigentes de la misma educación, por lo cual comprenden la ideologización real y efectiva.
 - h. Función de selección social: se refiere al proceso de selección de individuos capaces encauzándolos a los puestos de responsabilidad
 - i. La educación promueve el progreso humano de la sociedad: la educación al perfeccionar al individuo, perfecciona a los grupos y permite el mejoramiento de la calidad humana y del nivel social.

De lo anterior, es posible afirmar que ese estado de perfección al que se pretende llevar al educando se apuntala en los procesos sociales y de intercambio, de socialización, de culturalización y de innovación, de tal forma que su calidad humana dependerá del éxito de sus relaciones sociales y de la reproducción de su cultura.

Entre otros de los propósitos (Piaget, 1974) que se le reconocen a la educación están aquellos relacionados con el crecimiento de su autonomía moral e intelectual, de cooperación con sus semejantes y en interacción con el entorno sociocultural en el que viven.

Sin embargo, el actual contexto de la globalización ha obligado a repensar las características de la educación en términos de atención a otras exigencias que buscan satisfacer necesidades internacionales.

Gimeno (2001) explica que esta educación que vivimos debe tomar en cuenta a la globalización como contexto y a los procesos que se emanan de este fenómeno para comprender el sentido obligado del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y del intercambio sociocultural producido por las relaciones sociales en distintos espacios y en donde el conocimiento toma un valor de intercambio global.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Este contexto de esencia económica y financiera ha logrado cambiar la concepción de la educación apoyada por las tecnologías de la información, no sólo para llevar a cabo sus funciones tradicionales sino para interactuar con otras entidades en el mundo, otras culturas y otras formas de explicar la realidad.

Los pilares en los que se sustenta esta perspectiva global de la educación (Ramírez, 2010) se presentan a través de las necesidades actuales generadas por la relación estrecha entre educación y tecnologías en un contexto de gestión compleja del conocimiento, los cuales son:

- a. Cultura colaborativa: consiste en corresponder a un esfuerzo conjunto por parte de los miembros de las instituciones educativas con el fin de que exista una colaboración real en el intercambio de información que fomente la participación y el compromiso entre ellos.
- b. Comprensión: entendida como un proceso que va más allá de la acumulación de la información, pues busca su aprovechamiento.
- c. Crítica: proceso que consiste en estimular al estudiante para exponer situaciones o experiencias educativas que le permitan evaluar sus conocimientos y generar sus propias ideas o juicios.
- d. Integración de disciplinas: propiciar la interdisciplinariedad en el abordaje de las diversas áreas temáticas para el aprendizaje que fomente la reflexión del estudiante a través de diversas experiencias y perspectivas del conocimiento.
- e. Sabiduría: obtenida mediante el intercambio colectivo del conocimiento.
- f. Ecología: fomento del respeto a los recursos naturales, la sociedad y formas de vida.
- g. Aprender a aprender: proceso establecido bajo un compromiso individual y del fomento a la gestión del conocimiento en términos de un aprendizaje constante y para toda la vida.

Bajo esta perspectiva, el valor del conocimiento y del aprendizaje toma un sentido más profundo al vérselos como producto globalizado.

“Aprender a aprender” se convirtió en el centro de los propósitos de la educación en la globalización que centraron al estudiante como el constructor responsable de su propio aprendizaje y conocimiento, y donde el docente se limitaba a ser el guía y sujeto motivador en situaciones concretas; por tanto, el conocimiento resultante es producto del esfuerzo individual.

Se entiende como aprendizaje (Sarramona, 1989) al cambio en la capacidad humana con carácter de relativa permanencia que no sólo es atribuible al proceso natural de desarrollo que puede ser o no educativo.

En otra acepción, el aprendizaje se conceptualiza como un proceso por medio del cual el estudiante se apropia de su propio conocimiento y lo construye. La tradición constructivista de la educación asume que el papel activo (Driver, 1986) que debe de tomar el estudiante en la construcción de propio conocimiento. Esta perspectiva otorga singular importancia a los siguientes aspectos:

- a. La importancia de los conocimientos previos, de las creencias y de las motivaciones de los alumnos.
- b. El establecimiento de relaciones entre los conocimientos para la construcción de mapas conceptuales y la ordenación semántica de los contenidos de memoria (construcción de redes de significado).
- c. La capacidad de construir significados a base de reestructurar los conocimientos que se adquieren de acuerdo con las concepciones básicas previas del sujeto.
- d. Los alumnos autoaprenden dirigiendo sus capacidades a ciertos contenidos y construyendo ellos mismos el significado de esos contenidos que han de procesar.

El aprendizaje en la globalización plantea la valoración de otros espacios en donde éste pueda producirse en tiempos y modalidades diferentes a las tradicionales, pero también el aprender con otros individuos alrededor del mundo pertenecientes a distintas culturas, con diferentes creencias, ideas, etc.

El protagonismo que han tomado las tecnologías de la información y comunicación en la globalización para llevar a cabo tareas en apoyo a la educación, permitió la distribución de la educación a otros espacios internacionales que trascienden culturas, por ende, la necesidad de circunscribir la apropiación del conocimiento mediante el aprendizaje efectivo es una tarea que pone en perspectiva la función del docente en atención a la diversidad.

La atención a la diversidad parte del fundamento de que *la educación es para todos*, por ende, las acciones derivadas de este principio corresponderán a garantizar el derecho a la educación (Dieterlen, 2001) mediante la reducción de las desigualdades educativas, reconociendo necesidades apremiantes del proceso educativo, identificando diferencias en los estudiantes y diseñando mecanismos de intervención oportuna y adecuada que garanticen la permanencia de los sistemas de educación.

Además, la atención a la diversidad se relaciona estrechamente con el principio de inclusión que bajo la esencia de la *igualdad de oportunidades para todos* refleja un carácter implícito de atención a las diferencias de los educandos, entre las cuales se encuentran las socioculturales.

La atención a la diversidad en la educación se entiende como:

[...] el conjunto de acciones educativas que en un sentido amplio intentan prevenir y dar respuesta a las necesidades, temporales o permanentes, de todo el alumnado del centro y, entre ellos, a los que requieren una actuación específica derivada de factores personales o sociales relacionados con situaciones de desventaja sociocultural o de salud; de altas capacidades; de compensación lingüística; de discapacidad física, psíquica, sensorial o con trastornos graves de la personalidad, de la conducta o del desarrollo; o de graves retrasos o trastornos de la comunicación y del lenguaje. (Campillo y Torres, 2011, p. 4)

Al igual que Campillo y Torres (2011), en este estudio se reconoce una variación en la visibilidad de las diferencias, pues algunas de ellas requieren una valoración y atención específicas, como lo pueden ser las situaciones de discapacidad, trastornos de la personalidad, de conducta, de altas capacidades, por lo que estos grupos requieren de

atenciones diferenciadas para hacer posible su inclusión en los procesos educativos y sociales a que correspondan.

De acuerdo con Blanco (1990), se reconoce que la atención a la diversidad, en general, puede tener diferentes respuestas, las cuales pueden darse desde:

- a. La institución o centro educativo: consiste en la orientación de las políticas institucionales o del centro académico para el aseguramiento de la calidad de la enseñanza y la igualdad de las oportunidades. Sus implicaciones tienen efectos en el currículo escolar y en el funcionamiento de la misma institución o del centro académico, pues el objetivo es mantener una administración educativa adecuada a estos fines.
- b. El aula: la materialización de las políticas y de la flexibilidad de los programas y acciones educativas orientadas a la atención de la diversidad se manifiestan en el aula, pues es en ella donde se llevan a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje y donde prevalece el contacto directo entre docente y estudiante.
- c. La adaptación curricular individual: se incluyen aquí aquellas modificaciones o adaptaciones que no caben en la planificación institucional o del centro académico o al currículo¹ escolar, pues requieren de una atención mucho más minuciosa y personalizada, ya que se basa en la consideración de que cualquier estudiante puede requerir en cualquier momento una serie de ajustes del currículo común y que se reservan para aquellos casos en que las necesidades educativas de los alumnos requieren actuaciones, recursos o medidas de carácter especial o extraordinario.
- d. La adaptación curricular escolar: originalmente los programas y acciones educativas estaban dirigidas a la atención de las necesidades del estudiante promedio; sin embargo, las tendencias actuales se encuentran en favor de la flexibilidad que deben

¹El currículo educativo es entendido como el conjunto de objetivos, contenidos, criterios metodológicos y técnicas de evaluación que orientan la actividad académica en la que se comprenden las acciones de enseñanza y aprendizaje (Campillo y Torres, 2011).

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

tener los currículos para favorecer la atención de una diversidad de forma razonada y ajustada a las diferentes realidades sociales, culturales e individuales.

El interés de este estudio se ubica exclusivamente en aquella atención de la diversidad de tipo sociocultural llevada a cabo por los docentes, la cual se ubica, según Blanco (1990), en la respuesta de la diversidad en el contexto áulico.

Al no encontrar referencias sobre la atención de la diversidad sociocultural en los espacios de educación virtual, pretendemos tomar las aportaciones de Blanco (1990) para aplicarlas en esta modalidad educativa y ser contrastadas con lo que revelan los docentes entrevistados. Aunque sabemos que la educación virtual observa diferencias de espacio y método, la contrastación con la realidad empírica que explican los docentes nos permitirá comprender si existen discrepancias.

Para asegurar que la atención de la diversidad pueda darse, Granata (2005) propone una serie de premisas que se deben cumplir en el contexto áulico, que son:

- a. Considerar la totalidad del alumnado en la diversidad, no sólo al que tiene dificultades, sino también a aquel estudiante promedio cuyo perfil se toma en cuenta en la planeación inicial de la ejecución educativa.
- b. Alentar el trabajo cooperativo de los docentes, con lo que se pretende recuperar los espacios de reflexión entre los docentes vigentes y las propuestas de innovación para la educación.
- c. Respetar y atender los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje proponiendo diversas alternativas para el logro de los objetivos educativos.
- d. Comprender y respetar la diversidad de intereses, motivaciones, expectativas, capacidades y ritmos de desarrollo de los estudiantes que componen el grupo.
- e. Utilizar materiales diversos para el aprendizaje y potenciar los recursos del entorno.
- f. Propiciar la participación efectiva de los estudiantes promoviendo la interacción entre estudiantes, y entre docente y estudiante.
- g. Adecuar los objetivos y contenidos del currículo a las posibilidades reales.

- h. Seleccionar las actividades que tengan sentido e interés para los estudiantes evitando las actividades rutinarias que aportan poco a su aprendizaje y desarrollo.
- i. Flexibilizar los criterios de evaluación evitando los criterios rígidos y homogéneos.
- j. Ofrecer un programa de trabajo rico en significados, que contemple las distintas necesidades de los estudiantes dentro de un currículo común, en donde se establezcan las prioridades educativas.

En la práctica de la atención a la diversidad, se reconocen ciertas medidas de atención (Campillo y Torres, 2011) a manera de programas o actuaciones de corte organizativo, curricular y de coordinación que requieren de una administración de los procesos de enseñanza-aprendizaje desde una adecuada prevención hasta la intervención directa.

Existe una diferencia conceptual entre lo que respecta a las premisas que propone Granata (2005) para la atención a la diversidad y las medidas que se toman para la atención a la diversidad. Ésta consiste en que las premisas conservan un carácter preventivo incluido generalmente en las fases de la planeación educativa. Las segundas se refieren a las acciones de intervención directa o correctivas.

Las medidas que reconocen Campillo y Torres (2011) son:

1. Ordinarias: corresponden a aquellas actuaciones o programas que están orientados a prevenir, compensar y facilitar la superación de dificultades u obstáculos considerados como leves con el fin de que los estudiantes alcancen las capacidades establecidas en los objetivos generales del curso, etapa o nivel, estas actuaciones o programas pueden ser generales, aplicados a todo el grupo o bien, concretas, aplicados a casos particulares.
2. Generales: en este grupo se distinguen, a su vez, las siguientes medidas:
 - a. Organizativas: cuyo propósito es establecer grupos de adecuación de acuerdo con las características y necesidades de los estudiantes, como lo son organizar grupos de refuerzo, redistribución de horarios para llevar a cabo actividades de refuerzo, organizar la participación de profesionales con los

estudiantes, optimizar el uso de espacios, administrar recursos humanos y materiales para el desarrollo de la medida.

- b. Curriculares: consisten en priorizar objetivos tomando en cuenta aquellos que se consideren indispensables para el estudiante y su entorno, seleccionando los contenidos mínimos, enriqueciendo los contenidos con referencias y aportaciones de distintas culturas procurando desarrollar las capacidades de tipo afectivo y la base de la seguridad y autoestima.

Estas medidas también incluyen aquellas actividades que permitan la participación de los estudiantes, la autonomía en el aprendizaje, el trabajo individual y grupal, el trabajo colaborativo para aprovechar su potencialidad motivador.

- c. Coordinación: incluyen aquellas actividades y programas que permitan dar seguimiento individual y grupal de los estudiantes en su desarrollo integral, la coordinación del equipo de docentes de cada grupo para la observación de los casos existentes e intervenir cuando sea necesario.
- d. Concretas: incluyen actividades encaminadas a la recuperación de áreas, materias o ámbitos no superados en cursos anteriores, esto de forma individualizada tanto en contenidos, estrategias metodológicas y pautas de trabajo.

Se incluyen, además, aquellas medidas de apoyo que están orientadas a los estudiantes con dificultades en los requerimientos básicos para el avance curricular, el seguimiento individualizado cuya situación académica, personal o social así lo recomiende, la selección de materias optativas, desarrollar algunas capacidades relacionadas con alguna otra área de interés, el trabajo con base en tutorías y el refuerzo individual o grupal según se requiera.

- 3. Específicas: constituye el conjunto de medidas a manera de acciones y programas dirigidos a dar respuesta específica a los requerimientos del estudiante a través de la compensación o adecuación del currículo ordinario, pueden implicar cambios organizacionales o la modificación del currículo. Entre estas medidas se encuentran:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- a. Programas específicos de aprendizaje para determinados alumnos con características particulares, aulas de acogida para la formación intensiva en el conocimiento de la lengua dominante, programas de compensación educativa, capacitación de habilidades sociales.
 - b. Adaptaciones al currículo, ayudas para la obtención de recursos materiales y medios técnicos que compensan las dificultades o incapacidades de los estudiantes generalmente de tipo físico.
 - c. Profundización y enriquecimiento dirigidos a los alumnos de altas habilidades, a quienes se proponen actividades de profundización en el desarrollo del trabajo autónomo, de madurez y autonomía personales, y la promoción de actitudes positivas para el aprendizaje.
 - d. Actuaciones y programas individuales y grupales para el desarrollo de habilidades sociales, de enriquecimiento cognitivo, de ajuste de la personalidad, resolución de conflictos o acciones encaminadas a atender necesidades educativas específicas.
4. Extraordinarias: atañen al conjunto de acciones y programas dirigidos a dar respuesta a las necesidades extraordinarias de los estudiantes mediante modificaciones esenciales del currículo ordinario, pueden suponer cambios esenciales en el ámbito educativo y en los elementos de acceso al mismo, así como en la modalidad de escolarización. En estas medidas se incluyen:
- a. Flexibilización de la permanencia en el nivel o en la etapa académica dirigida a los estudiantes que sean identificados como superdotados intelectualmente para poder reducir la duración de su estancia en el nivel en el que están escolarizados o en las condiciones que determine la administración.
 - b. Atención especializada a los alumnos con necesidades educativas que requieran en su permanencia escolar determinados apoyos y atenciones educativas especiales, ya sea por padecer discapacidades físicas, psíquicas, sensoriales, trastornos de la personalidad o de conducta.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- c. Escolarización combinada referente a atender necesidades educativas de los estudiantes que favorezcan su proceso de socialización mediante programas combinados con los centros ordinarios y de educación especial.
 - d. Aulas abiertas dirigidas a los alumnos con discapacidad severa, pero con capacidad de interacción con un grupo ordinario.
 - e. Aulas taller orientada a alumnos con desfase curricular significativo y desmotivación hacia el sistema educativo.
 - f. Aulas ocupacionales como una medida organizativa extraordinaria para los estudiantes absentistas, que han abandonado el centro educativo.

Es necesario comentar que estas medidas que reconocen Campillo y Torres (2011) se reconocen como medidas probadas en los sistemas de educación presencial y en atención a la diversidad en general, no particularmente sociocultural, pero conceden la flexibilidad necesaria para adaptarse a la educación virtual. Las medidas que toman importancia en este estudio son:

- a. Necesidades de socialización para el aprendizaje: incluyen aquellos aspectos que les impiden a los estudiantes socializar en el centro educativo, por lo que se debe promover la socialización en otros contextos para favorecer su integración.
- b. Diferencias intelectuales superiores y enriquecedoras: los autores identifican también aquellas diferencias de los estudiantes que en lo intelectual merecen ser atendidos en el desarrollo del trabajo autónomo, de madurez y autonomía personales, así como la promoción de actitudes positivas para el aprendizaje.
- c. Compensación educativa: proponen que las medidas deben estar encaminadas a la esencia compensatoria para el logro del objetivo educativo.
- d. Compromiso integral de los intervinientes en los procesos educativos: los autores mencionan que para poder atender a la diversidad es necesaria la participación y compromiso de todos los miembros de la organización con el fin de otorgar la mejor medida al caso a atender.

Estas medidas son tomadas como referencia para entender el contexto de atención de la diversidad sociocultural desde la educación en línea. Desde luego, se estima que pueden arrojar ciertas disensiones por tratarse de dos modalidades educativas distintas.

2.2 La práctica educativa en línea en atención a la diversidad sociocultural.

A la educación en línea se le reconoce como una forma de educación a distancia, la cual entendemos bajo la caracterización que propone García Aretio (1994) al decir sobre esta modalidad educativa:

[Es]un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional, que constituye la interacción personal en el aula de docente y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que propician el aprendizaje autónomo de los estudiantes. (p. 5)

García Aretio (1994) reconoce que en la educación a distancia intervienen los siguientes elementos:

- a. Alumno: corresponde al destinatario y elemento fundamental en el hacer educativo.
- b. Docente: es aquel agente que motiva y guía el aprendizaje.
- c. Materiales o soportes de los contenidos: corresponden a los recursos impresos, audiovisuales o informáticos que facilitarán el aprendizaje.
- d. Vías de comunicación: son los medios que permiten el intercambio entre educador y educando.
- e. Infraestructura organizativa y de gestión que se integran: es el conjunto de recursos materiales, financieros y humanos que permiten el otorgamiento del servicio educativo.
- f. Espacio construido por los elementos anteriores.

La característica primordial de la educación a distancia es la separación en el espacio del alumno y el docente, por lo que se requiere el uso de distintos medios para lograr la comunicación correspondiente. Esta condición particular nos permitirá comprender dónde se sitúa la educación en línea.

Martí Arias (2009) menciona que la educación puede ser de dos tipos:

1. Educación no virtual.
 - a. Educación presencial tipo I: corresponde a la modalidad tradicional en la que los actores intervienen al mismo tiempo y en el mismo lugar.
 - b. Educación a distancia tipo II: dada a partir de que los actores participan desde distintos lugares y en tiempos diferentes, pero utilizando recursos y medios tradicionales no digitales ni por computadoras, como pueden ser el papel, películas, diapositivas, acetatos. Esta modalidad es también llamada *paradigma tradicional de la educación a distancia*.
2. Educación virtual.
 - a. Educación presencial tipo III: docente y alumno se encuentran en un mismo lugar y tiempo, pero las actividades educativas se llevan a cabo con el apoyo de las TIC.
 - b. Educación a distancia tipo IV: en esta modalidad los actores interactúan mediante las TIC, aun encontrándose en lugares y momentos distintos.

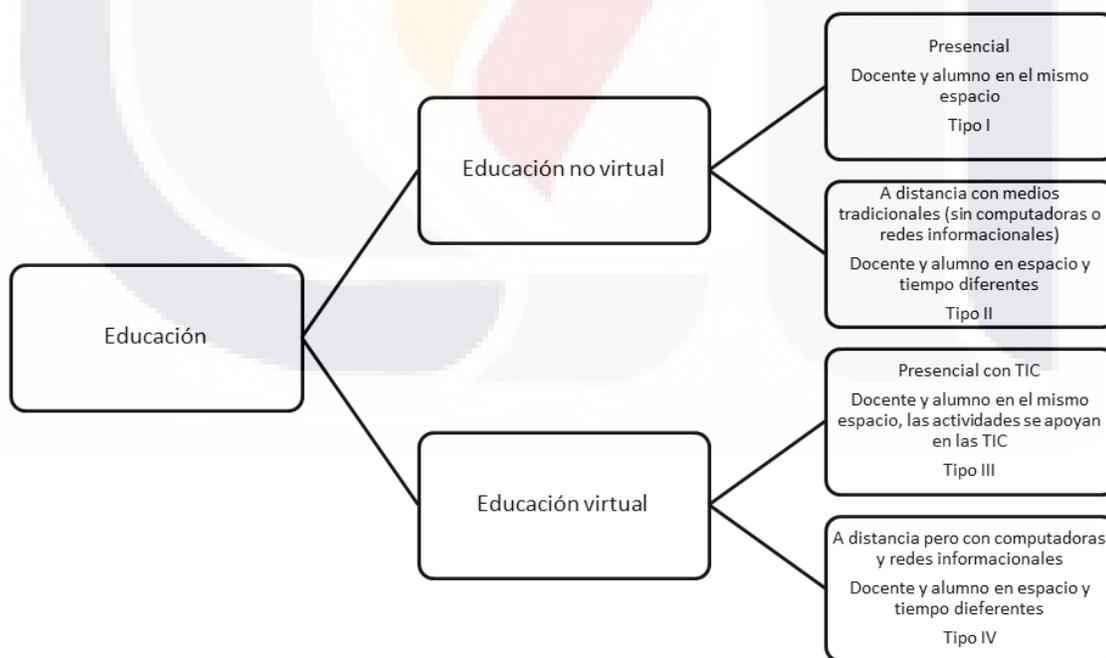


Figura 4. Tipología de la educación. Elaboración propia a partir de Martí Arias (2009).

Entre los términos más utilizados por la Pedagogía para referirse a la educación en línea, se encuentran teleformación, aprendizaje virtual, aprendizaje en red, etc., en tanto la Informática la denomina *e-learning*. Para fines de esta investigación se mencionará únicamente como *educación en línea*.

A la educación en línea, se le ubica como una modalidad de la educación virtual. Recurriendo a la definición de Azcorra (en Cabero, 2006), se afirma que la educación en línea es “[...] una enseñanza a distancia, abierta, flexible e interactiva basada en el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, y de las comunicaciones, y sobre todo aprovechando los medios que ofrece la red Internet” (p. 12).

En este entendimiento y conforme a la figura 1 de este documento, la educación en línea se considera como parte del tipo IV, pues docente y alumno no comparten el mismo espacio físico pero interactúan a través de computadoras, redes informacionales y otros recursos para el aprendizaje.

Conforme a Fernández (2004), la educación en línea tiene las siguientes características:

- a. Desaparece la limitación geográfica (espacio), lo que permite una movilidad de los usuarios.
- b. Desaparece la limitación temporal (tiempo), lo que otorga el acceso a más usuarios sin importar las condiciones horarias.
- c. Seguimiento del progreso del estudiante a partir de los recursos en red disponibles.
- d. Comunicación interpersonal, lo que facilita el intercambio de información entre docente y alumno.
- e. Realización de trabajos colaborativos.
- f. Acceso a la información y contenidos de autoaprendizaje.
- g. Recuperación y apoyo a la docencia tradicional.

Entre las ventajas (Barberà, 2008; Cabero, 2006) encontradas que ofrece la educación en línea, se mencionan las siguientes:

- a. Acceso a la educación en línea desde cualquier parte del mundo una vez cumplidos los requisitos tecnológicos.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- b. Acceso a los contenidos del curso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando éstos son asincrónicos, es decir, no a tiempo real.
 - c. Alumnos y docentes pueden trabajar desde cualquier parte donde tengan acceso a la red.
 - d. Los contenidos pueden ser distribuidos a través de diferentes aplicaciones informáticas, plataformas o sistemas operativos.
 - e. La tecnología utilizada pretende ser intuitiva y fácil de utilizar.
 - f. Actualización relativamente fácil de los materiales digitales.
 - g. Se centra en el estudiante.
 - h. El aprendizaje electrónico se ajusta a necesidades individuales.
 - i. Aumenta las competencias digitales.
 - j. Ofrece una enseñanza mayormente equitativa, en igual de condiciones, sin discriminaciones sociales o culturales.

De entre las limitaciones (Barberà, 2008; Cabero, 2006), se ubican las siguientes:

- a. La condición digital puede dejar fuera a los que no pueden acceder a la tecnología.
- b. Los cursos en línea pueden enfatizar más la parte tecnológica que los contenidos.
- c. Requiere de alto esfuerzo para desarrollar este tipo de enseñanza por parte de docentes y de recursos con los que posiblemente no se cuente.
- d. Pueden darse dificultades si la enseñanza solamente se encarga de reproducir lecturas o similares.
- e. Supone que docentes y alumnos son competentes en las herramientas digitales.
- f. Algunas disciplinas no se adaptan del todo a la modalidad.
- g. Existen aún complicaciones técnicas que limitan la utilización de tecnología avanzada.
- h. La retroalimentación a los alumnos puede demorarse, lo que puede llegar a afectar la consecución de objetivos pedagógicos.

Un rasgo singular de la educación en línea es que está centrada en el estudiante, es por ello que todas las acciones que soportan la modalidad están concebidas en torno a las características y necesidades para el aprendizaje que éste tenga; por tanto, se le considera

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

como un modelo de enseñanza no directiva (Joyce, 2002), en el cual se respeta la capacidad y los tiempos del estudiante para identificar los problemas de aprendizaje y proponer sus soluciones.

Por ser un modelo de enseñanza centrado en el estudiante (Joyce, 2002), se caracteriza por:

- a. El diseño y construcción de herramientas para el aprendizaje de acuerdo con las percepciones de los estudiantes.
- b. Busca formas de comunicación empática que pretendan el desarrollo de la autonomía del estudiante.
- c. Es mediante esta interacción donde el docente refleja los pensamientos y sentimientos de los estudiantes.
- d. El docente facilita la toma de conciencia acerca de sus propias percepciones y sentimientos, con lo que contribuye a la clarificación de las ideas.

En este modelo de enseñanza, el docente cambia su papel tradicional para convertirse en un facilitador y mediador, al no monopolizar la enseñanza; por tanto, el estudiante toma sus propias decisiones, haciéndose responsable de sus ritmos de aprendizaje y del tiempo que dedica a las actividades programadas.

Para Villaurrel (2009), ser facilitador y mediador del conocimiento significa sobrepasar los límites de una estricta transmisión de información y lograr encuentros más significativos entre los estudiantes y el conocimiento, al pretender siempre una práctica educativa reflexiva, operativa y humana.

Al definir la práctica educativa, seguimos a Zabala (2002) al entenderla como aquel conjunto de acontecimientos que resultan de la interacción maestro-alumnos y alumnos-alumnos. La práctica educativa como una actividad dinámica y reflexiva incluye las intervenciones pedagógicas ocurridas antes y después de los procesos interactivos en el aula; por tanto, debe abarcar tanto los procesos de planeación docente como la evaluación de los resultados.

Según Colomina, Onrubia y Rochera (2001), el análisis de la práctica educativa implica el estudio de los siguientes elementos:

- a. Las actuaciones del profesor antes de iniciar su clase.
- b. El pensamiento que tiene respecto al tipo de alumno que va a atender.
- c. Las expectativas acerca del grupo.
- d. Las concepciones acerca del aprendizaje.
- e. Las diversas estrategias que instrumenta.
- f. Los recursos materiales de que puede disponer.
- g. El lugar que ocupa dentro de la institución.
- h. Lo que la institución espera de él.
- i. Resultados del aprendizaje.

En la modalidad de la educación en línea la separación en la distancia entre docente y estudiante, y entre estudiante y estudiante nos obliga a indicar que la interactividad (Coll y Solé, 2002) corresponderá al conjunto de acciones que el docente y los estudiantes realizan antes, durante y después de la situación didáctica que en el caso de la educación en línea se establece mediante las TIC.

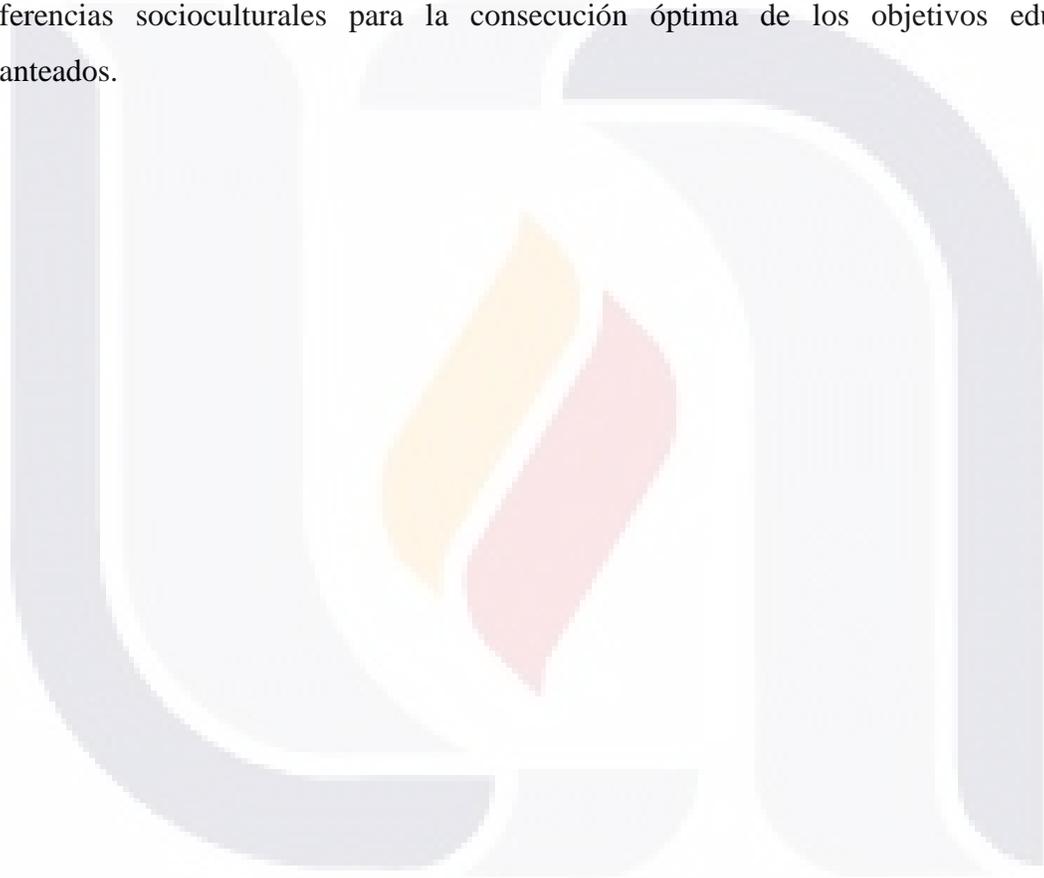
La mediación realizada a través de las TIC en la educación en línea supone la utilización de herramientas de comunicación a distancia; la explotación de los servicios para el almacenamiento, búsqueda, procesamiento y la evaluación de la información que supla la no proximidad entre los participantes.

Para este estudio no se observa la práctica educativa en el lugar donde ocurre, pues buscamos obtener las explicaciones de la práctica educativa que el docente realiza en el contexto virtual o en línea y dar cuenta, conforme lo obtenido, de las formas en las que se comprende y atiende la diversidad sociocultural de los estudiantes.

Al referirnos a la práctica educativa en línea, entenderemos los aspectos que Colomina, Onrubia y Rochera (2001) proponen para su análisis de la educación tradicional, pues nos permitirán guiarnos para este estudio, si bien la situaremos en un contexto virtual.

Por lo anterior, decimos que la educación en línea (Díaz Barriga, 2005) requiere de una práctica educativa que debe ser altamente interactiva e individualizada; centrada en el estudiante; enfocada a promover la adquisición de competencias de alto nivel, de pensamiento complejo y de aprendizaje colaborativo.

Orientar la práctica educativa en línea para la atención de la diversidad sociocultural representa el cumplimiento de los principios propuestos, pero tomando en cuenta las diferencias socioculturales para la consecución óptima de los objetivos educativos planteados.



CAPÍTULO IV.MARCO REFERENCIAL

1. La internacionalización de la educación superior.

Definir la internacionalización de la educación superior representa exhibir el papel que tiene ésta en el contexto de la globalización, en ese proceso que crea vínculos y espacios sociales transnacionales, que revaloriza culturas locales y reflexiona sobre la interacción entre culturas (Beck, 1997).

La educación no es un espacio excluido del tema de la globalización sino otro de los más afectados por las consecuencias de la apertura de las fronteras mundiales y el crecimiento vertiginoso de la producción; la comercialización de bienes y servicios en el ámbito mundial; la ramificación de relaciones sociales transfronterizas; la competencia para la generación del conocimiento y la incorporación de las TIC; entre otros aspectos.

La revolución tecnológica, a través de las TIC, alteró las formas en que se genera y procesa la información (Castells, 2001), pero también cambió las maneras en que la información es apropiada por los miembros de la sociedad, por lo que el conocimiento constituye hoy la razón de ser de toda actividad y elemento para el crecimiento de las naciones.

Las instituciones de educación superior son precursoras de la generación del conocimiento. En la actualidad, se les considera como accesos fundamentales a la sociedad del conocimiento, pues son las encargadas de ejercer la educación para la formación de individuos y, mediante la difusión del conocimiento y la ciencia, contribuyen a los valores de crecimiento y de desarrollo sociales.

Debido a lo anterior, la renovación de las instituciones educativas, que se encuentran frente a una competitividad obligada en los mercados internacionales, manifiesta la forzada innovación en sus procesos, el aprovechamiento de las TIC, la creación de redes académicas internacionales, la colaboración y la distribución de su oferta educativa hacia otras partes del mundo; en resumen, les exige encaminar a la educación superior hacia un proceso de internacionalización.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Race (en Didou, 2000) reconoce a la internacionalización de la educación superior como un esfuerzo sostenido y sistemático para hacer que la educación superior responda a los requisitos y desafíos relacionados con la globalización de las sociedades, economía, trabajo y mercados.

La internacionalización requiere la incorporación de una dimensión intercultural en las funciones de las instituciones de educación superior, como lo son la investigación, la enseñanza y todas las funciones de servicio (Knight, 2005), pues lejos de ser homogéneas, deben diversificarse y atender a otras culturas.

Los organismos internacionales, como el Banco Mundial (BM), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura de las Naciones Unidas (UNESCO), han puesto singular interés en el tema de la internacionalización de la educación superior, por ello promueven la visión internacional de las instituciones educativas de este nivel, para lograr un incremento en la calidad de vida de los países.

Diversas razones integran el consenso en apoyo a la internacionalización de la educación superior. Desde la perspectiva de las instituciones y siguiendo los aportes de Knight (2005), se mencionan las siguientes:

- a. Realce del perfil y reputación internacionales: comprende el logro de estándares académicos de índole internacional que sirva de motivación para sobresalir como institución de alta calidad.
- b. Mejora de la calidad: el cumplimiento de estándares internacionales contribuye al mejoramiento de la calidad y relevancia de la educación superior, debido a esto, la internacionalización no constituye un fin, sino un medio para llegar a un fin.
- c. El desarrollo de recursos humanos: consiste en desarrollar y reclutar el factor humano mediante iniciativas de educación internacional, por lo que a través de la movilidad y reclutamiento de estudiantes y profesionales de y en otros países es posible incrementar la competitividad científica, tecnológica y económica.
- d. Generación de ingresos: representa una de las alternativas de financiación adicionales más importantes, pues a través de otras formas de suministro de la

educación, entre las que se encuentra la educación en línea, el reclutamiento de estudiantes que paguen derechos y la oferta de la capacitación a empresas a distancia constituyen nichos de mercado que tienden a aprovecharse en el sentido más comercial de la internacionalización.

- e. Creación de alianzas estratégicas: se confía en que a través de la movilidad internacional de los estudiantes y académicos, en conjunto con la colaboración en la investigación y otras iniciativas de la educación, pueden generarse vínculos geopolíticos importantes, que van acompañados con las relaciones económicas y culturales para el desarrollo y beneficio de las instituciones participantes.
- f. Investigación y producción de conocimientos: como función principal de las instituciones de educación superior, se pretende corresponder en colaboración internacional al fortalecimiento de la investigación y producción de conocimientos orientados a resolver problemas globales de salud, crimen, medio ambiente, etcétera.

Knight (2005) propone que la internacionalización de la educación superior se refiere también a las actividades que la institución realiza a modo de estrategias para su internacionalización, como son la orientación internacional de sus programas académicos, la investigación y colaboración científica internacionales, las actividades nacionales y transnacionales, las estrategias institucionales para la inclusión de la dimensión intercultural y los servicios institucionales para facilitar la internacionalización.

2. El modelo de FE-conE como ejemplo de la internacionalización de la educación superior en Europa a través de la educación en línea.

Uno de los proyectos de internacionalización de la educación superior más exitosos en Europa es el de Fe-ConE cuyas siglas significan Framework for e-Learning Contents Evaluation, en español, Marco para la Evaluación de Contenidos Electrónicos para el Aprendizaje en Línea.

Fe-ConE se inserta en los proyectos de internacionalización de la educación superior mediante el diseño de acciones para el logro de la educación transfronteriza, educación en línea y recursos para el aprendizaje de trascendencia intercultural.

El proyecto de Fe-ConE tiene como objetivo la promoción de la educación en línea a través de la identificación de los factores clave para el desarrollo y la adopción de contenidos para la educación en línea en los diferentes entornos socioculturales de Europa.

Esta propuesta reunió a profesionales y organizaciones educativas de toda Europa para llevar a cabo un continuo debate orientado a la reflexión de lo que puede considerarse como buenas prácticas en la educación en línea y el desarrollo de contenidos.

El fundamento del proyecto Fe-ConE se basa en la premisa de que el “aprender” está culturalmente condicionado y que el éxito de la educación en línea está relacionado con el valor del patrimonio de aprendizaje y la tecnología aplicada.

El propósito del proyecto Fe-ConE es proporcionar evidencia de la importancia de la naturaleza sociocultural en el aprendizaje, con el fin de interesar a las organizaciones educativas, a pedagogos, a los creadores de contenidos para el aprendizaje y a otros profesionales de la educación en Europa a obtener la experiencia y el conocimiento para facilitar el diseño y desarrollo de contenidos y recursos para el aprendizaje, que trasciendan y funcionen en diferentes culturas de forma efectiva.

Inicialmente, el proyecto integró a profesionales de la enseñanza, responsables de las políticas educativas y esquemas innovadores para el aprendizaje, así como a diseñadores de contenidos electrónicos para el aprendizaje en la Unión Europea, con el objetivo de servir como nodos y proveedores de las evidencias sobre las diversas formas de aprender de los países representados.

El proyecto de Fe-ConE fue el inicio de varios proyectos derivados, como el eFit2, un programa promovido por el gobierno austriaco para difundir el uso de la educación en línea y de la construcción de recursos para el aprendizaje, tomando en cuenta los aspectos socioculturales que favorecen el aprendizaje en la educación media.

También se derivó el proyecto GISAH, enfocado a la investigación para el desarrollo de sistemas de información geográfica, ya que proporciona información sobre la influencia de las diferentes culturas en los procesos de enseñanza aprendizaje.

Se han fundamentado, gracias a los resultados obtenidos de Fe-ConE, las políticas de descentralización educativa de algunos gobiernos de la Unión Europea para hacer más flexible la administración de la educación en Europa y lograr mayor cobertura a través de la educación en línea.

Fe-ConE funge como sustento de otros proyectos que buscan la promoción de la educación en línea en los distintos niveles educativos del sistema europeo y también en la capacitación empresarial de ciertos sectores de la industria europea.

Entre las líneas de investigación generadas por el proyecto, se mencionan:

- a. Ambientes de aprendizaje para diversas necesidades culturales, pues que pretende probar la necesidad de incluir el enfoque sociocultural en el diseño e implementación de cursos en línea, programas y contenidos de corte sociocultural.
- b. Diversidad sociocultural para el desarrollo de competencias culturales, en donde se toma en cuenta la creación de currículos educativos que incluyan la dimensión intercultural.
- c. Perfiles socioculturales de los estudiantes elaborados, principalmente, con la aplicación de las dimensiones socioculturales de Hofstede para diseñar programas de intervención en diversas sociedades y explicar las prácticas educativas y las diferencias entre estudiantes internacionales y nativos en el nivel superior.

Los principales ejes del proyecto fueron los siguientes:

- a. La promoción de la educación en línea en Europa.
- b. La consolidación de experiencias en la práctica y en el conocimiento para empoderar a los actores de la educación en línea mediante la creación de una comunidad de profesionales en contenidos digitales y el desarrollo de una lista temática de contenidos electrónicos para el aprendizaje.
- c. El diseño de instrumentos, herramientas y marcos para el diseño de contenidos electrónicos para el aprendizaje, el desarrollo y la toma de decisiones sobre su uso por parte del usuario final.

Fe-ConE tiene las siguientes líneas de investigación: contenidos de los cursos y plataformas de aprendizaje; metodologías pedagógicas, tecnologías y requisitos para el cambio organizacional; y las directrices implícitas de los recursos existentes en el ámbito de la pedagogía y del diseño instruccional de relevancia sociocultural.

Podemos constatar, por la cercanía que se tuvo con el proyecto Fe-ConE en España, que la propuesta representa una solución de magnitudes continentales en atención a la diversidad sociocultural visible en sociedades con alta multiculturalidad debido a los altos índices de migración de países de Europa y fuera de ella.

La atención de la diversidad sociocultural en la educación europea no es un problema exclusivo del nivel superior, sino que concierne también a los diferentes niveles que componen su sistema educativo; además, la estrategia no es resultado de los esfuerzos de instituciones aisladas, sino de la mayoría de los gobiernos de los países de la Unión Europea para enfrentar las consecuencias de la globalización, migración, de la sobredemografía y de la composición multicultural de las sociedades.

Esta experiencia ha servido a este estudio para reconocer la importancia de la dimensión intercultural en la educación, las acciones precisas que aseguraron el éxito del proyecto y el valor otorgado a los aprendizajes transculturales.

3. El recuento de los esfuerzos de la internacionalización de la educación superior por parte de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

La Universidad Autónoma de Aguascalientes, a través de sus diversas áreas administrativas, ha orientado sus esfuerzos para irse perfilando a la internacionalización institucional mediante diferentes acciones que la vinculan con el entorno globalizado. Las más importantes destacan hasta 2012:

- a. Actividades relacionadas a la promoción de acciones académicas internacionales: conformadas por todas aquellas acciones que fortalecen los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la UAA, de las que sobresalen aquellas visitas de participación académica en seminarios,

congresos, conferencias y asesorías por parte de docentes e investigadores pertenecientes a universidades de Japón, Canadá, España, Francia, Estados Unidos, Cuba, Puerto Rico, República Dominicana, Nicaragua, quienes han participado en diversos eventos como lo son seminarios, congresos, conferencias y asesorías. Se enfatiza la movilidad de estudiantes y docentes que han colaborado en alguno de los países mencionados para compartir experiencias académicas con sus pares.

- b. Investigación y colaboración: la UAA ha llevado a cabo acciones de investigación y colaboración en diferentes disciplinas como la Biología, Química, Electrónica, Medicina y cirugía, Agronomía, Arquitectura y Urbanismo, entre otras. Se invitaron a diferentes profesores-investigadores de universidades reconocidas en el mundo, con quienes la UAA tiene convenio, para la colaboración en trabajos de investigaciones mexicanas de proyección internacional. Estas invitaciones permitieron a los diferentes centros académicos a obtener perspectivas científicas sobre los trabajos realizados por los profesores investigadores de la UAA con el fin de obtener una mayor visión en complementariedad de los procesos elaborados.
- c. Actividades nacionales e internacionales: desde junio de 2008 se han incrementado los convenios de colaboración institucional. Hasta este año se contaban con más de 65, en los que figuraron los firmados con universidades como la Dominican University Graduate of Social Work; la Escuela Centroamericana de Ganadería de San José, California, EUA; la Universidad de Costa Rica; la Universidad Católica de Temuco, Chile; la Universidad Federal de Río Grande del Sur de Brasil; las Universidades de Salamanca, la de Valladolid y de Sevilla, en España. En el transcurso de estos años se han sumado los convenios con la Universidad de Granada, España; Universidad de Compiègne, Francia; el Politécnico de Turín, Politécnico de Milán, en Italia; la Asociación Arquitectónica de Barcelona, España; Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales, la Asociación Independiente de Colegios y Universidades (AICCU) con sede en Sacramento, California, EUA., entre otros más. Estos convenios están orientados al aseguramiento de

la movilidad de estudiantes, profesores e investigadores, la participación académica y la conformación de programas de posgrado, etcétera.

- d. Estrategias organizacionales: con la intención de dar cabida a las acciones de internacionalización, la UAA ha desarrollado estrategias para facilitar la movilidad de estudiantes y profesores, la colaboración y conocimiento de los procesos para la acreditación de programas académicos en el orden internacional, la instalación de extensiones universitarias extranjeras para el ejercicio académico de programas particulares, así como la capacitación docente en temas como la educación a distancia.
- e. Servicios: cada semestre, desde agosto de 2008, la UAA recibe un promedio de cien estudiantes extranjeros para cursar algún semestre en los planes de estudios de pregrado y se les concede a los estudiantes en movilidad todas las facilidades para la tramitación documental y equivalencias internacionales.

El proyecto de internacionalización de la UAA ha sido calificado por sus autoridades como una realidad palpable, pues se superaron las metas programadas en el Plan de Desarrollo Institucional 2007-2015 y se espera que se fortalezca mediante el crecimiento de su infraestructura, el aseguramiento del nivel de calidad de sus servicios educativos y el soporte tecnológico necesario para su distribución.

CAPÍTULO V. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO (METODOLOGÍA)

En este capítulo, se aborda la descripción de la metodología empleada en la investigación, definiendo los objetivos del estudio, el tipo de investigación y la ubicación que merece este trabajo en los paradigmas científicos. Se ofrece, además, una puntualización de los aspectos del estudio de caso como método principal de la investigación, así como las técnicas de recopilación y análisis de los datos que se utilizaron.

1. Diseño de la investigación.

1.1 Objetivos.

Acordes con el planteamiento del problema de investigación y las preguntas derivadas y relacionadas, este trabajo se traza dos desafíos fundamentales. Por un lado, el de comprender la diversidad sociocultural de los estudiantes a través de la experiencia que tuvieron los docentes que participaron en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes desde su práctica educativa en línea. Por el otro, comprender las formas en que estos docentes atienden la diversidad sociocultural de los estudiantes en dicha modalidad de la educación.

Para aclarar lo anterior, planteamos el siguiente **objetivo general**:

Comprender la diversidad sociocultural y su atención en la práctica de la educación en línea a través de las experiencias que los docentes obtuvieron como participantes del Diplomado en Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Y planteamos los siguientes **objetivos particulares**:

1. Comprender la diversidad sociocultural a partir de las experiencias que los docentes obtuvieron como participantes en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.
2. Comprender las formas en que se atiende la diversidad sociocultural desde las experiencias en la práctica educativa en línea que tuvieron los docentes como

participantes del Diplomado en Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Los objetivos planteados proponen un acercamiento a las experiencias que obtuvieron los docentes como participantes del diplomado ofrecido por la UAA en el proceso de capacitación y en temas de educación a distancia. Su límite no se establece en términos de una observación directa de la práctica educativa en línea, sino en la reconstrucción de las vivencias traídas a un presente sobre un proceso formativo.

1.2 Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo cualitativo y se ubica en el paradigma interpretativo. El objetivo general presentado, anteriormente, está orientado a la comprensión de la diversidad sociocultural como una característica referida a los estudiantes, vista por los docentes, quienes de detectarla, poseen distintas formas de atención desde su práctica educativa en línea.

De acuerdo con Creswell (1998), una investigación cualitativa es un proceso interpretativo. Este estudio se ha definido como fenomenológico (Alvarez-Gayou, 2003) porque se enfoca en las experiencias individuales y subjetivas de los informantes y busca encontrar explicaciones para responder al significado y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva).

1.3 Delimitación de la investigación.

Delimitación espacial.

Esta investigación se llevó a cabo en los Centros Académicos de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, en el estado del mismo nombre, en México.

Delimitación temporal.

Los datos se recabaron en el período comprendido de enero a noviembre de 2011.

1.4 Método.

El método empleado en este trabajo de investigación es el estudio de caso (Yin, 1994), el cual se comprende como

[...] una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. [...] Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales; y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos. (p. 13)

El estudio de caso puede ser utilizado de manera intencional y puntual para reflexionar acerca de los conocimientos, concepciones, creencias y la práctica de los referentes en cuestión (Thompson, 1992).

1.5 Selección de informantes.

Como informante, se identificó a todo aquel docente adscrito a algún centro académico de la Universidad Autónoma de Aguascalientes en el período referido y que participó en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia. Esta participación nos asegura que cuenta con cierto dominio de las tecnologías de información y comunicación.

La selección de informantes se realizó a través de un muestreo teórico o intencionado por recomendación o bola de nieve. Se estableció como criterio de cuota de informantes por centro académico a tres docentes, debido a la conveniencia de este trabajo y tomando en cuenta que la investigación cualitativa es flexible en la determinación de la muestra.

Para el contacto con los informantes se solicitó el registro de los participantes del Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia al Departamento de Educación en Línea. Se nos proporcionó una lista impresa con los correos electrónicos, pero con información incompleta en cuanto al departamento de adscripción.

Se mandaron invitaciones por correo electrónico. Con los docentes que contestaron oportunamente, se concertaron citas en sus lugares de trabajo; para aquellos que no contaron con espacio propio, se concertó un espacio adecuado en el Centro de Ciencias Básicas.

Al agotarse la primera lista, nos contactamos con los secretarios académicos de los diferentes centros para solicitar los nombres y la localización física de otros docentes que hubieran participado en el diplomado mencionado.

El resumen de la demografía de los docentes se muestra enseguida:

Tabla 6. Resumen de la demografía de docentes como informantes en la investigación.

Críterios	Resultados
Total de centros académicos de la UAA	10
Total de centros académicos que se tomaron en cuenta	7
Total de docentes por centro para la conformación de la muestra	3 (3 son de nueva creación, en el 2011 no operaban aún)
Total de docentes tomados en cuenta como informantes	21
Nivel educativo	Licenciatura y maestría
Experiencia docente	Varía, de 4 a 18 años
Edad	Varía, entre 30 y 45 años de edad
Capacitación tomada: Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia ofrecido por la UAA	Sí

Los docentes citados y entrevistados fueron:

Tabla 7. Distribución de informantes por centro académico.

Centro académico	Registro de entrevista	Nivel Educativo	Edad	Experiencia docente
Centro de Ciencias Agropecuarias	*Alberto (3/02/2011)	Licenciatura	34	4
	*Alicia (17/05/2011)	Licenciatura	37	6
	*Alejandro (22/09/2011)	Licenciatura	31	18
Centro de Ciencias Básicas	*Blanca (27/03/2011)	Maestría	38	12

	*Benito (20/01/2011)	Licenciatura	35	9
	*Beatriz (24/07/2011)	Maestría	44	17
Centro de Ciencias de la Salud	*Carlos (11/06/2011)	Maestría	41	11
	*César (11/06/2011)	Maestría	38	9
	*Carmen (12/06/2011)	Licenciatura	n.d.	9
Centro de Ciencias del Diseño y de la Construcción	*Daniel (6/06/2011)	Licenciatura	35	6
	*Damián (13/06/2011)	Licenciatura	31	3
	*Delia (13/06/2011)	Maestría	37	7
Centro de Ciencias Económicas y Administrativas	*Ernesto (13/11/2011)	Licenciatura	34	4
	*Elvira (13/11/2011)	Licenciatura	43	23
	*Eder (14/11/2011)	Licenciatura	39	6
Centro de Ciencias Sociales y Humanidades	*Francisco (8/06/2011)	Maestría	34	7
	*Fernando (8/06/2011)	Licenciatura	33	4
	*Faustino (9/06/2011)	Licenciatura	30	3
Centro de Enseñanza Media	*Guillermo (24/10/2011)	Licenciatura	35	2
	*Gloria (25/10/2011)	Licenciatura	37	6
	*Georgina (24/10/2011)	Licenciatura	31	3

2. El proceso y recursos para obtención de la información.

2.1 Técnica.

La técnica que se utilizó para la obtención de la información fue la entrevista semiestructurada, la cual entendemos como aquella reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados); las entrevistas cualitativas son más íntimas, flexibles y abiertas (Hernández Sampieri, et al., 2010).

Acorde con Hernández Sampieri (2010) las entrevistas semiestructuradas tienen las siguientes características:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- a. El principio y el final de la entrevista no se predeterminan, ni se definen con claridad.
 - b. Las preguntas y su orden se adecuan a los participantes.
 - c. La entrevista es en buena medida anecdótica, recordativa y reflexiva.
 - d. El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.
 - e. El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.
 - f. El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.
 - g. La entrevista tiene un carácter más amistoso.
 - h. Las preguntas son abiertas y neutrales.

Mediante las entrevistas semiestructuradas, las personas son capaces de ofrecer una explicación de su conducta, de sus prácticas y de sus acciones, pues permiten que la reflexión pueda darse a través de su estimulación, para así contrastarla con la experiencia (Walker, 1989).

2.2 Temas para la elaboración de la guía de entrevista.

Los temas que se tomaron en cuenta para la formulación de la guía de entrevista se muestran a continuación:

1. Comprensión docente sobre la diversidad sociocultural de sus estudiantes:
 - a. Percepción de trabajar con grupos de estudiantes con diferencias socioculturales.
 - b. Visibilidad de la diversidad sociocultural.
 - c. Diferencias socioculturales de los estudiantes percibidas en la educación en línea.
 - d. Dimensión del conflicto (prejuicio, estereotipo, acciones discriminatorias).
2. Atención de la diversidad sociocultural:
 - a. Consideración de la totalidad de los estudiantes en la educación en línea.
 - b. Atención a las diferencias del aprendizaje.
 - c. Actitudes docentes frente a la diversidad sociocultural.

- d. Recursos para el aprendizaje en línea.
- e. Participación inducida en la educación en línea.
- f. Adaptaciones al currículo educativo.
- g. Diseño de actividades para el aprendizaje.
- h. Evaluación diferenciada.
- i. Variedad de las actividades para la atención de estudiantes en rezago.
- j. Intervenciones docentes.

2.3 Instrumento y materiales.

Para la realización de la investigación se utilizaron:

- a. Guía de entrevista para docentes.
- b. Materiales utilizados para la enseñanza y contenidos otorgados por los docentes participantes.

La guía de entrevista que se utilizó se muestra enseguida:

Tabla 8. Apartados de la entrevista semiestructurada aplicada a docentes participantes del Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Objetivo de la entrevista:	Analizar la diversidad sociocultural desde las reflexiones docentes sobre la práctica educativa en línea de la UAA.
Apartados de la entrevista	Descripción
a. Información general.	Generar ambiente de confianza.
b. Descripción del contexto.	Identificar el contexto profesional y laboral del docente dentro de la UAA.
Apartados de la entrevista	Descripción
c. Momentos de la práctica docente.	Distinguir el momento preciso de la práctica docente en términos de su planeación, desarrollo, evaluación y cierre con el fin de identificar en cuáles de ellos se observa una relación más estrecha con la atención de la diversidad sociocultural.
d. Comprensión docente sobre la diversidad sociocultural de sus estudiantes.	Incluye todos los aspectos relacionados con: Percepción de trabajar con grupos de estudiantes con diferencias

		socioculturales.
		Visibilidad de la diversidad sociocultural.
		Diferencias socioculturales de los estudiantes percibidas en la educación en línea.
		Dimensión del conflicto (prejuicio, estereotipo, acciones discriminatorias).
e.	Atención de la diversidad sociocultural.	Incluye todos aquellos aspectos relacionados con: Consideración de la totalidad de los estudiantes en la educación en línea. Atención a las diferencias del aprendizaje. Actitudes docentes frente a la diversidad sociocultural. Recursos para el aprendizaje en línea. Participación inducida en la educación en línea. Adaptaciones al currículo educativo. Diseño de actividades para el aprendizaje. Evaluación diferenciada.
e.	Atención de la diversidad sociocultural.	Variedad de las actividades para la atención de estudiantes en rezago.
f.	Intervenciones docentes.	Se refiere a los cambios que el docente realiza en su práctica educativa en línea al identificar una diferencia sociocultural como problema.
g.	Recolección de evidencias de la práctica educativa en línea.	Se refiere a cualquier tipo de material o recurso didáctico que utilice el docente para dar certeza a lo que dijo en la entrevista.

Esta guía de entrevista tuvo varios momentos para validarse. El primero fue llevado a cabo a través de una prueba piloto aplicada a seis docentes del área de Ciencias Básicas de la UAA interesados en el tema, quienes dieron sus observaciones para la inclusión de otros aspectos relevantes y la discriminación de algunos, lo que permitió afinar la versión definitiva.

El segundo momento fue el de contrastar la versión resultante del momento anterior con la teoría encontrada, lo cual dio como resultado la guía de entrevista que se presenta en la tabla anterior.

2.4 Obtención de la información.

La obtención de la información empezó con el uso de una agenda que concentró el registro de las citas con los docentes previamente contactados. Se procuró realizar las entrevistas atendiendo a cada centro académico en tiempos determinados por semana para evitar demoras y desplazamientos innecesarios de centro a centro. Se escalonaron los horarios y se dio un tiempo pertinente para la realización de cada una estimado en 120 minutos. La duración real de cada entrevista fue en promedio de 80 minutos. Todas las entrevistas se llevaron a cabo conforme a la guía de entrevista establecida.

A cada entrevistado se le explicó el objetivo de la investigación y se le dio a conocer los propósitos de la misma, así como la intención de confidencialidad con respecto a sus datos personales, de adscripción y sobre el material dispuesto que para esta investigación se obtuvo.

Los principales obstáculos encontrados en este proceso fueron el tiempo que los docentes dedicaron a la entrevista, aunque se les advirtió de antemano la duración estimada, las actividades personales y el espacio influyeron para que las entrevistas fueran hechas en un tiempo menor; existieron, además, interrupciones a causa de llamadas telefónicas, entrada y salida de personas, así como distractores por necesidades fisiológicas.

Otro de los inconvenientes que se tuvo que enfrentar en la obtención de la información fue el de recolectar las evidencias materiales de los docentes, pues muchos de ellos se comprometieron a mandar el material por correo electrónico, otros comentaron que tendrían lista la información en un tiempo posterior a la entrevista y que se podría recoger en sus espacios de trabajo. Aunque esta labor se hizo con el afán de tener la información más completa, no fue del todo obtenida debido al olvido de los docentes, así como a sus propias obligaciones.

Las entrevistas fueron grabadas en audio digital y posteriormente se transcribieron.

3. Análisis de la información.

El análisis cualitativo de los datos constituye un proceso que se orienta a la organización progresiva de conceptos, categorías o temas y conlleva cuatro fases: comprender, sintetizar, teorizar y contextualizar (Morse 2005).

Según Rossman y Rallis (1998), el proceso de análisis abarca:

- a. La organización del material recolectado, con la clasificación y agrupación de los datos.
- b. La construcción de un significado que permita un relato coherente, al cual se le concibe como código.
- c. La escritura que transmite lo aprendido.

3.1 Proceso de análisis.

El análisis de la información realizado fue de tipo cualitativo de contenido, apoyado por la aplicación informática Atlas TI, la cual es una herramienta que permite llevar a cabo la organización del material obtenido, ya que lo clasifica y agrupa de tal forma que es posible codificarlo para obtener las relaciones que lleven a los significados que serán interpretados.

El proceso fue el siguiente:

- a. Transcripción de cada una de las entrevistas a partir del registro de audio en un procesador de textos.
- b. Lectura inicial en papel de cada transcripción.
- c. Creación de la unidad hermenéutica.
- d. Asignación de los documentos generados de las transcripciones a los documentos primarios de la unidad hermenéutica.
- e. Desarrollo de codificación abierta mediante el análisis por párrafos.
- f. Elaboración de anotaciones vinculadas a los párrafos analizados.

- g. Desarrollo de codificación axial mediante comparaciones y la generación de relaciones entre códigos, las cuales fueron identificadas como subfamilias, familias, súperfamilias y megafamilias para encontrar las categorías clave y la categoría central.
- h. Se utilizó como método para la interpretación de datos el de la teoría fundamentada.



CAPÍTULO VI.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Acercamiento al caso.

La Universidad Autónoma de Aguascalientes, a través de la coordinación del Departamento de Difusión y Extensión de la Dirección General de Difusión y Vinculación, a partir del año 2000 a la fecha y con el propósito de incentivar la formación de sus profesores y al público en general en el diseño e implementación de cursos en línea, ha llevado a cabo una serie de estrategias que le permitieron incursionar en el desarrollo educativo en la modalidad en línea.

En el año 2003, comenzó el primer Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia conformado por tres grandes ejes: educativo, tecnológico y comunicativo, el cual se impartía en línea.

Para el año 2007, se revisó dicho diplomado y a petición de los profesores, se replantea la propuesta para así ofrecer diplomados con modalidades combinadas, es decir, tanto presenciales como en línea.

A la fecha se cuenta con tres diplomados de enseñanza y aprendizaje que se imparten en línea y en ambientes combinados, con una cantidad de egresados de 270 profesores, los cuales se han formado en las habilidades técnicas y pedagógicas para innovar en su práctica docente haciendo uso de la plataforma educativa Moodle.

A continuación, se muestra una tabla que contiene el número de profesores capacitados en los tres diplomados:

Tabla 9. Relación de personal que ha tomado la oferta de diplomados de educación a distancia.

Nombre del diplomado	Personal de la UAA	Personal externo a la UAA	Total
Formación de Profesores para Educación a Distancia	119	1	120

Enseñanza-aprendizaje en Línea	80	26	106
Enseñanza-aprendizaje en Ambientes Combinados	75	7	82
Totales	274	34	308

A partir de febrero de 2011, los diplomados mencionados se coordinan por el Departamento de Innovación Educativa de la Dirección General de Docencia de Pregrado para la formación exclusiva de los profesores de la universidad sin costo.

Los diplomados de enseñanza y aprendizaje en línea y en ambientes combinados están diseñados para que los participantes puedan utilizar las TIC en la práctica docente de su quehacer cotidiano y, en su dominio, realizar propuestas educativas en modalidades diferentes, como son los cursos en línea o en ambientes combinados.

Los diplomados se llevan a cabo a lo largo del semestre y constan de ocho cursos a realizarse en 330 horas con un valor de 34 créditos, los cuales son:

1. Uso de la plataforma institucional.
2. Introducción a la educación a distancia.
3. Comunicación educativa.
4. Ética en el uso de las TIC en procesos educativos.
5. Diseño de estructura para cursos.
6. Utilización de recursos tecnológicos.
7. Bases para la elaboración de materiales.
8. Taller de aplicación.

Cada uno de los diplomados mencionados tiene como criterio de evaluación el diseño y puesta en marcha de un curso real en la modalidad en línea o en ambientes combinados, esto con el fin de obtener la experiencia total en la educación a distancia.

Esta iniciativa de formación docente es parte de las acciones institucionales que realiza encaminadas a la internacionalización de la educación superior. El caso del Diplomado de Formación para Profesores en Educación a Distancia es de relevancia porque a la UAA se le considera como la institución de educación superior pública más importante del centro de México.

La UAA tiene sus antecedentes en 1867, entonces se denominaba Instituto Autónomo de Ciencias, el cual se transformaría el 19 de junio de 1973 en la primera universidad pública del estado de Aguascalientes.

Con 40 años de operación, la UAA está integrada actualmente por diez centros académicos, los cuales son:

1. Centro de Ciencias Agropecuarias.
2. Centro de las Artes y la Cultura.
3. Centro de Ciencias Básicas.
4. Centro de Ciencias de la Salud.
5. Centro de Ciencias Económicas y Administrativas.
6. Centro de Ciencias Sociales y Humanidades.
7. Centro de Ciencias del Diseño y de la Construcción.
8. Centro de Educación Media.
9. Centro de Ciencias Administrativas (de nueva creación, ubicado en el Campus Sur).
10. Centros de Ciencias de la Ingeniería (de nueva creación, ubicado en el Campus Sur).

La UAA contaba con una planta docente de 2,016 profesores en el ciclo lectivo 2010-2011 en distintas modalidades que atienden a cerca 17,392 estudiantes, siendo un 86.54% lo que corresponde a los estudiantes de nivel licenciatura, aproximadamente 12,384.

La UAA, en el 2012, se consolidó como una institución que:

- a. Está comprometida públicamente con la internacionalización de la educación superior.
- b. Promueve los convenios con universidades extranjeras de renombre para la movilidad de estudiantes y profesores, la colaboración académica y de investigación.
- c. Ha obtenido la acreditación nacional del cien por ciento de sus planes académicos evaluables de licenciatura y ahora emprende el proceso en el nivel internacional ante organismos certificadores de prestigio.
- d. Busca ofrecer servicios y recursos educativos en la modalidad a distancia a través de su nodo periférico SINED-UAA, gracias a la alianza con el Sistema Nacional de Educación a Distancia.
- e. Cuenta con una plataforma educativa virtual denominada *Ámbito Académico*, antes *Aula Virtual*, que ha apoyado el quehacer docente, al contar para el año 2011 con cuatro mil 819 usuarios.
- f. Ha desarrollado más de 50 proyectos de investigación de alcance nacional e internacional al 2011.
- g. Es reconocida como una institución ejemplar en los esfuerzos de evaluación externa y acreditación considerando sus programas académicos de buena calidad.

El de los profesores participantes en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la UAA es un caso singular que comenzó como un proyecto pionero en la institución, el cual ha dado la pauta para diversificar la educación superior en el ámbito nacional e internacional; además, por ser la UAA una de las principales instituciones educativas de la región, las acciones que realiza marcan su influencia y liderazgo ante otras universidades públicas o privadas, las cuales aprenden de su experiencia.

La UAA, con el próximo desarrollo de su universidad virtual, ha solicitado el apoyo de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG) para abrir carreras completas en esta modalidad, aunque en el 2012 decidió comenzar con algunas materias virtuales en soporte a las carreras que tiene abiertas.

La planificación de la universidad virtual de la UAA representa una vía complementaria para la diversificación de su oferta educativa, una inserción más comprometida en la internacionalización de la institución, así como una exigencia de atención orientada a mercados socioculturalmente diversos.

2. Comentarios sobre los resultados.

La concepción que tienen los docentes de la educación en línea consiste en una modalidad educativa que utiliza las TIC para su función, esta mediación representa para ellos una obligatoriedad en el aseguramiento del aprendizaje como la única vía para la obtención del conocimiento, las habilidades, las actitudes y valores necesarios para transformar al estudiante en una persona con las herramientas indispensables para su inserción social exitosa.

El aseguramiento del aprendizaje en la educación en línea se revela en los docentes con un alto sentido de la calidad, por lo que las mediaciones tecnológicas, personales y de contenidos que se construyen como estrategia ubican al estudiante como protagonista de su propio aprendizaje.

La calidad es un calificativo que conjunta varios aspectos que garantizan el éxito de la educación, como lo son la planeación adecuada de las actividades, recursos, materiales y contenidos para el aprendizaje; y la aplicación pertinente de actividades que lo faciliten mediante una interacción activa que incluya a todos los participantes.

La educación en línea es valorada por los docentes entrevistados como una herramienta valiosa que permite a los estudiantes acceder al conocimiento y compartir vivencias.

[...]la educación en línea, precisamente, es una nobleza de las que yo hablaba; es una de las riquezas que tiene, porque el hecho de que a lo mejor una persona que tiene acceso a más cosas, puede ser, inclusive, desde el punto de vista económico, cultural, este, que tiene acceso a, pues a muchos más elementos, me parece muy rica la dinámica y la plataforma, porque, precisamente, la persona que no tiene tanto acceso, que el nivel sociocultural o económico es menor, pues, aprende de la otra; no, y también lo contrario, porque, aunque una persona sea de una cultura o de un nivel socioeconómico menor también tiene mucha riqueza en lo cultural. Entonces, ésa, esa dinámica de, de compartir conocimientos, de compartir vivencias, de compartir cosas, de descubrir cosas, para mí es la parte interesante. La dinámica, obviamente, el profesor cuando está

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

dando ese curso, pues tiene que mediar ambas experiencias, ambos perfiles. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

La educación en línea es referida, por los docentes, por su función de acceso y de intercambio de conocimientos y vivencias que pueden tener una cobertura mundial por la utilización de la red y que se articula con una variedad de artefactos para la búsqueda, almacenamiento, procesamiento de la información que contribuye a los procesos de formación académica de los estudiantes.

Los docentes declararon que la educación en línea es gestionada a través de momentos importantes que conjuntan diferentes actividades y requieren de la atención y acción oportunas.

Los momentos que comentan de la educación en línea se refieren a:

La planeación, que es vista por los informantes como una fase que comienza mucho antes de conocer en línea a los destinatarios del curso y reúne todas aquellas actividades en que se construye su estructura, se buscan los materiales, se diseñan los recursos y se definen las actividades prácticas que realizarán los estudiantes, así como los mecanismos de evaluación y retroalimentación.

Generalmente, la planeación del curso depende de la plataforma de aprendizaje a utilizar, es decir, de la aplicación informática que permite la comunicación entre los participantes en el proceso educativo. La plataforma o entorno para el aprendizaje es lo que determina las formas en que se dispondrán los contenidos, los recursos e, incluso, las herramientas para la interacción y comunicación.

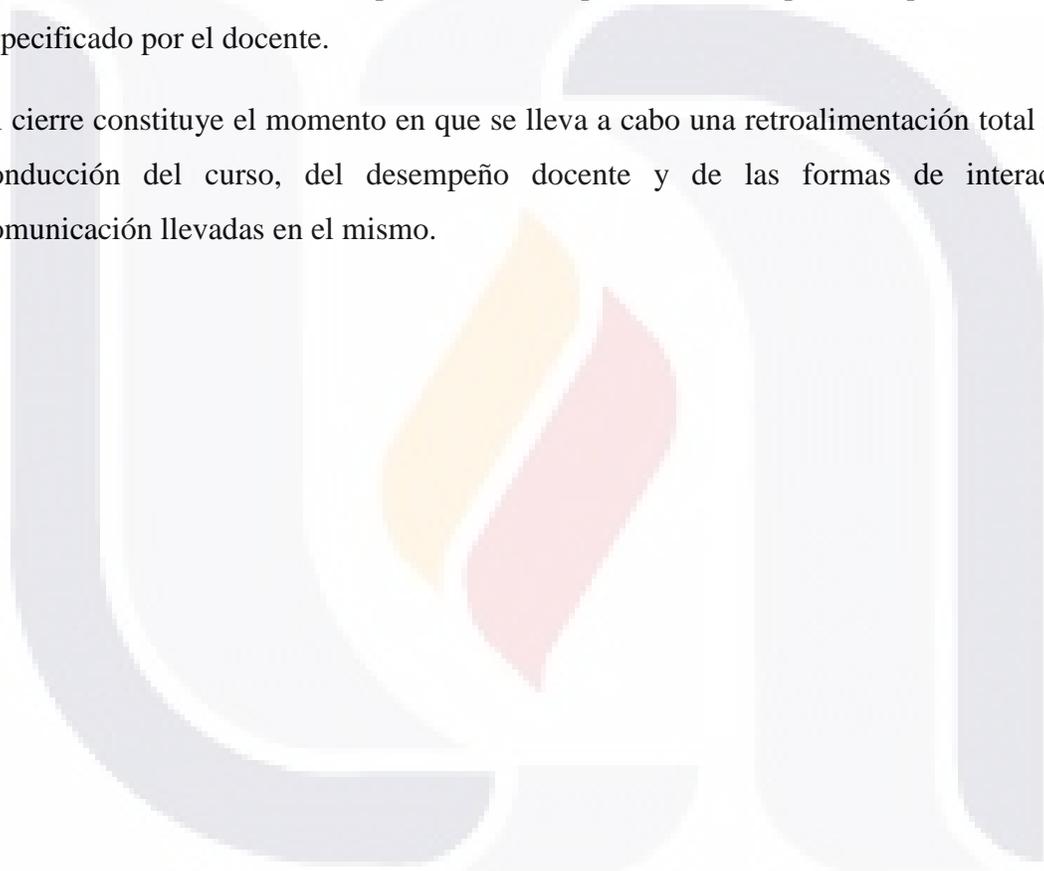
La planeación de un curso en línea culmina con la disposición de contenidos y pruebas de acceso a la plataforma correspondiente.

El desarrollo comprende el inicio del acercamiento real entre los participantes y conjunta las acciones relacionadas con la matrícula de los participantes del grupo, la presentación del curso, las primeras interacciones para el reconocimiento de la plataforma de aprendizaje hasta la ejecución total de las actividades del curso.

La evaluación es una fase fundamental en el curso en línea, aquí se considera el desempeño del estudiante visto a través de la calidad o cantidad de conocimientos, habilidades y actitudes que han sido adquiridas y modificadas en el estudiante.

El proceso de evaluación no necesariamente es sumativo, sino también puede ser diferido para cada uno de los elementos de la estructura de contenidos. Se le considera una fase importante porque también funge como evidencia del avance que lleva en el tiempo el alumno si la evaluación es por actividad, por unidad o por cualquier otro criterio especificado por el docente.

El cierre constituye el momento en que se lleva a cabo una retroalimentación total sobre la conducción del curso, del desempeño docente y de las formas de interacción y comunicación llevadas en el mismo.



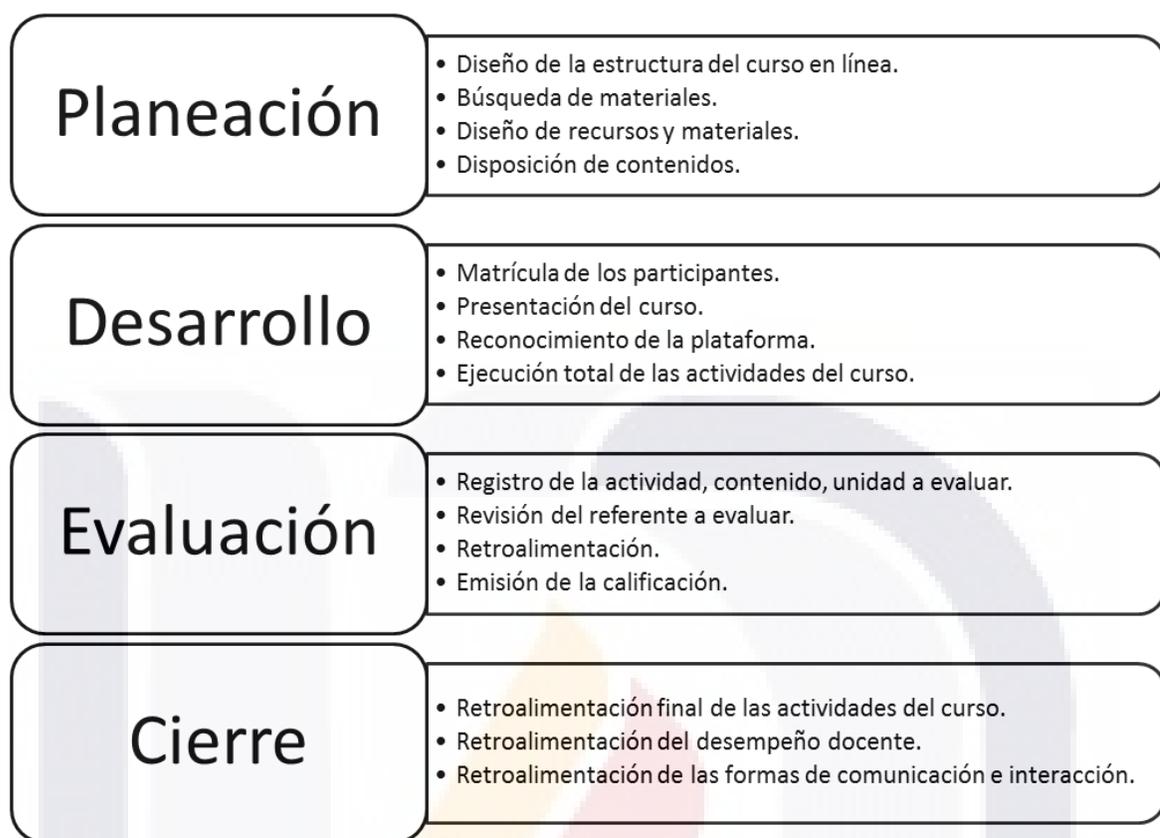


Figura 5. Momentos de la gestión de un curso en línea.

Estos momentos que comprenden la gestión de un curso en línea requieren de internet para poder ser y llegar a donde el estudiante se encuentra, pues la esencia de la educación en línea es que utiliza internet para distribuir sus recursos.

En este sentido, Padilla y Flores (2011) comentan: “La innovación que significó internet dio lugar a varias preguntas sobre cuál sería su papel en la reconfiguración de distintos escenarios, como sucedió en su momento con las innovaciones mediáticas precedentes” (p. 102). Hoy, los docentes atienden a un escenario educativo que es reconfigurado por internet y que ha revolucionado las formas por las que un estudiante se apropia de su aprendizaje.

Para los docentes, la apropiación del aprendizaje supone trascenderlo más allá de los límites de una aplicación informática y ubicarlo en las posibilidades que la red permita, pero vigilando la selectividad de los recursos para su significación.

1. Sobre la comprensión docente de la diversidad sociocultural de sus estudiantes.

a. El sentido de variedad sociocultural en los grupos de estudiantes.

Esta categoría se refiere a cómo perciben los docentes la variedad de rasgos que distinguen a sus estudiantes en el contexto de grupo y su relación con la cultura a la que pertenecen.

La percepción que tienen los docentes sobre el trabajo a realizar con los grupos de estudiantes que le son asignados en la modalidad de la educación en línea, puntualiza las impresiones iniciales hechas antes de la impartición de un curso y surgen de un estado de incertidumbre al no conocer las características del grupo y de sus integrantes.

Esta incertidumbre cognitiva descansa sobre el aprendizaje obtenido en la experiencia docente previa, pues el concepto de “grupo” se sustenta como unidad diferencial y comparativa, pero también como una colección de personas que comparten un objetivo común por el que realizarán una serie de actividades para conseguirlo. El docente con experiencia admitió que tiene nociones del grupo por razones de la disciplina, el nombre de la materia, el grado en que se cursa y justifica con base en esta información que los grupos son diferentes entre sí.

Pero al ser considerado el grupo como una colección de personas, se le asigna la etiqueta de diverso, porque cada persona que lo integra tiene características distintas que la diferencian de las demás.

[...] también de alguna manera tiene que prever que hasta antes de impartir el curso, usted no conoce a los alumnos, espera un cierto perfil o espera ciertas, como que el alumno tenga ciertas habilidades, pero en realidad no los conoce. Muchas veces, cuando es un curso presencial, usted puede pedir referencias sobre quiénes son los alumnos, qué características tienen, pero regularmente los cursos en línea, pues, se inscriben de muchos y diferentes intereses, así como características o cualidades que usted nunca las va a ver o, o no se va a dar cuenta de inmediato, porque, pues, físicamente no los puede apreciar. (*Fernando, 4 años de experiencia docente)

El docente, a causade esa incertidumbre, genera expectativas del grupo, las cuales se relacionan con lashabilidades, intereses, formaciones, creencias y conocimientos de las personas que lo componen.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Sin embargo, los docentes también aceptan que cuando se ha trabajado en el pasado con el mismo grupo se conserva una idea general sobre éste. El hecho de impartirles una *nueva* materia justifica la existencia de otros contenidos, de otras estrategias, de otras dinámicas que influyen para que el grupo actúe y responda de diferente manera, sin decir con esto que la incertidumbre desaparezca.

La idea de *variedad de personas* en un grupo prevalece en los docentes, no en el sentido de un estado multicultural² de los grupos, sino como un discernimiento por sentido común de *ser diferentes*; por ende, los estudiantes son personas pertenecientes a un grupo que poseen diversas formas de relacionarse con el mundo, en diversas etapas de formación y quienes poseen las diferencias.

[...] porque son personas diferentes, en formas de pensar, en formas de interactuar entre ellos, en forma de hablarse, interactuar, en las formas de estudiar, en las formas de aprender, son totalmente diferentes; o sea, no hay grupos iguales, entonces, tú como maestro, pues, tienes que hacer lo que le llaman la *enseñanza diferenciada*, si se llega a lograr en algún momento. No porque tú aprendes así, ellos van a aprender así, tienes que darte cuenta que tienes alumnos visuales, que tienes alumnos auditivos, que tienes a lo mejor kinestésicos, que tienes alumnos que a lo mejor tienen la inteligencia matemática más desarrollada, otros que más la especial, otros que más la lingüística, entonces, tratar de favorecer el ambiente que sea apto para todos, que a veces es medio complicado, pero traes eso en mente, planeas la clase, las técnicas grupales para... “¿qué voy a hacer?, ¡ah!, pues para esta actividad, voy a hacer esto o los voy a poner a hacer esto...”, sí, para tratar de cubrir a la mayoría de los alumnos. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

Este reconocimiento de las diferencias generalizadas como respuesta al sentido de la variedad de los estudiantes y en los grupos, representa para la fase de planeación un asunto obligado que asumir y presuma, a su vez, la materia prima para la fijación de un perfil genérico al que se dirigirán los esfuerzos del curso en línea.

El perfil genérico es una colección de diferencias que los docentes asumen como significativas en el proceso de aprendizaje y que aplica al grupo como unidad.

[...] uno de los factores que tomas en cuenta es a quién va dirigido, o sea, quién va a ser tu público, quiénes van a ser tus estudiantes, qué nivel tienen [...] qué nivel de conocimientos tienen, aparte, obviamente, de la secuenciación de los temas, los métodos de evaluación, todas esas cosas, tienes que saber a quién te diriges.

² El estado de multiculturalidad se comprende como una circunstancia de la coincidencia de varias culturas en un espacio determinado (Gutiérrez, 2006).

Entonces, si no lo sabes, probablemente no sea tan efectivo [el curso] como quisieras. (*Guillermo, 2 años de experiencia docente)

Podría verse como una contradicción el hecho de que si los docentes reconocen que los grupos son diferentes entre sí y que las personas que los componen también lo son, entonces en la planeación de los cursos en línea se admita un perfil genérico; sin embargo, se justifica porque debe existir una planeación previa del curso en línea y a falta del conocimiento sobre el grupo que atenderá, la estrategia docente es definir un perfil genérico.

Los docentes explican que en el momento de la planeación se recurre a un perfil genérico porque representa un referente para la orientación de los recursos y actividades para el aprendizaje, si bien afirman estar conscientes de que la flexibilidad de la planeación se manifestará en el momento del desarrollo del curso, fase en que la interactividad con los estudiantes permitirá un conocimiento más profundo sobre sus características diferenciales.

Entre las características de los estudiantes que el docente asume como indispensables en el perfil genérico de la educación en línea se encuentran la disciplina, nivel académico, edad, estilo de aprendizaje y conocimientos previos.

El perfil genérico facilita la construcción de materiales que funcionan como contenidos de los cursos en línea, orientan el trabajo docente, estructuran los tiempos y permite un ajuste oportuno y adecuado de los recursos a la plataforma de aprendizaje virtual en la que vaya a trabajarse.

Es que tiene que ser desde el principio, o sea, desde que yo estoy en la planeación del curso, yo tengo que estar consciente o tengo que tener el plan a y el plan b, ¿no? Tengo que ser bien consciente que los perfiles de todos los estudiantes o, en este caso, un curso de extensión, de las personas que van a participar, eh, pues, son experiencias diferentes, son alumnos diferentes; tengo que pensar, eh, desde mi planeación, que bien voy a encontrarme con una persona mayor, con una persona que a lo mejor está con un *bagage* cultural diferente, con un nivel sociocul... con un nivel socioeconómico distinto, experiencias de vida diferentes y, desde la planeación también yo tengo que pensar en eso. Para cumplir un objetivo, de alguna manera, quiénes van a ser las personas que van a tomar ese curso, con qué experiencias me puedo encontrar, porque también nos hemos encontrado con experiencias contrarias, o sea, gente que tiene que tomar la materia, que no le gusta la dinámica y que, de alguna manera, hasta te sabotean el trabajo. Porque, es la verdad, tenemos experiencias de todo tipo y desde la planeación tú tienes que

pensar en eso, sí, pensar qué vas a hacer, qué dinámicas vas a elaborar. Ya cuando realices el trabajo, hasta entonces vas a saber con qué te estás enfrentando, ¿no?, con los perfiles y con qué tipo de ejercicios, que a lo mejor tú ya los planeaste, pero la verdad de las situaciones, es que conforme tú vas tomando el curso, vas cambiando muchas cosas, las vas modificando porque tu planeación puede ser una, pero tú no sabes el grupo cómo vaya a trabajar y a mí me sucedió en la misma materia para dos grupos, eh, fue... prácticamente lo di dos veces, pero un grupo era más dinámico, más participativo, entendió la dinámica y el otro grupo era apático; me costó, no respondían y me costó trabajar en la plataforma y no obtuve, obviamente, los mismos resultados. Entonces, es el mismo curso, tenía yo, teníamos la misma planeación, cubríamos el mismo objetivo y aun cuando la planeación era muy similar, en la planeación quizás no tengo yo al alumno, no tengo qué tipos de ejercicios voy a hacer, qué contenidos voy a trabajar, qué ejercicios puedo aplicar, etc., pero hasta que tú estás ya en el trabajo, que ya tienes a los alumnos, te enfrentas a este tipo de problema porque los grupos no responden igual, no responden igual y, pues bueno, ya en las otras etapas, que ya es la de evaluación, pues ya es más o menos lo mismo, ¿no? (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Otra de las diferencias incluidas en el perfil genérico es el manejo y dominio de la tecnología para el aprendizaje, que se presentó en las explicaciones docentes como fundamental en las diferencias a observar en el momento de la planeación y en el perfil genérico de sus cursos.

Los docentes explicaron que si la plataforma de aprendizaje soporta las herramientas necesarias para las actividades previstas se ajustan a las condiciones de su funcionamiento; sin embargo, para aquellas que requieren el uso de otros recursos especializados es importante concebirlas con antelación.

Depende de qué tipo de clase es y qué se puede[hacer], cómo puede apoyar o qué tipo de tecnología puede utilizar[se] para apoyarme en la clase, dependiendo, porque depende mucho, si es una clase de práctica o una clase más teórica, esto es más importante para el desarrollo de la clase.

Ahora, cuando comienza el curso, cada clase, desde el primer día de clase tengo que investigar un poco más, es decir, con qué tecnología voy a utilizar en ese momento, siempre hay un repaso, enseñándoles cómo se utiliza, y todo eso y desde ahí puedo ver más en el nivel [en que se encuentra] la clase, cómo vamos a trabajar y eso pasó varias veces. A veces yo tenía una idea del uso de algunas tecnologías y entrando al curso[había que] hacer algunas modificaciones, pero no estoy pensando tanto en el momento en que he estado planeando la clase, eh, o quiénes serán los alumnos, porque [...] si es necesario en el momento que estamos dando clase, pues hago un ajuste o ser como flexible en el sentido de si tengan problemas de la tecnología, verdad, pero, eh, pero sí éste es lo que yo, es la manera que yo trato o, este, para planear e implementar la clase con la tecnología y, obviamente, sí es importante conocer a los alumnos, pero usualmente no sabes bien, bien los detalles hasta que

entras ahí, a menos que hayas tenido antes a los chavos, antes, ¿no?, de la clase.
(*Francisco, 7 años de experiencia docente)

Aunque los docentes no mencionaron de manera explícita el dominio tecnológico de la plataforma de aprendizaje como una diferencia del estudiante, consideraron que es indispensable que el estudiante cuente con un conjunto de habilidades y conocimientos sobre el manejo de las herramientas tecnológicas incluidas en estos espacios, puesto que la mayoría de las actividades requerirán herramientas especializadas como el chat, los foros, los motores de búsqueda de información, las videoconferencias y el manejo de paquetería informática especial.

Bueno, desde que se está preparando más o menos el curso, tiene que, de alguna manera, anticipar los conocimientos que, mínimos, porque sí hay algún tipo de usuario que es como más avanzado, alguien que nada más es como aficionado, alguien que es como ya un profesional; pero, regularmente en los cursos que hemos impartido, que yo en lo personal he impartido, considero algunos requisitos como mínimos, que sean como el manejo de una computadora, el saber cómo entrar o cómo utilizar un *browser*, cómo navegar en internet, de alguna manera, cómo utilizar principalmente PowerPoint o Word, no tanto por la cuestión de que sepa redactar un texto, sino porque sepa manejar en esencia un procesador de textos. De hecho, en algún otro curso que he impartido para realizar videos, les he dicho “si sabe utilizar PowerPoint y si sabe, este, sacar fotos con una cámara digital, entonces usted es apto para realizar videos”, o sea, son requisitos mínimos, en cuanto a que, pues lo que se pretende es que se adquieran habilidades a lo largo del curso, que le favorezcan el manejo de los conocimientos de manera práctica, pero la situación también a considerar es que, muchas veces, la gente ve como, como que va a ser mediado por tecnología y va a ser un poco difícil y en realidad no, muchos de estos cursos terminan siendo más fáciles, más sencillos e, incluso, por los materiales que presentan amplia variedad de materiales y recursos que presenta, yo me atrevería a decir que hasta más accesibles para... que los cursos presenciales. (*Fernando, 4 años de experiencia docente)

El perfil genérico puede transformarse a lo largo de un curso en línea siempre y cuando el docente lo permita así, al decidir ir incluyendo mayores rasgos diferenciales de sus estudiantes. Si la transformación del perfil genérico lo vuelve más rico, existirán mayores posibilidades para que los contenidos del curso en línea puedan ser modificados y orientados a los rasgos diferenciales tomados en cuenta por el docente.

El sentido de variedad sociocultural de los grupos es obtenido por el valor que los docentes otorgan a la relación estrecha de tres conceptos: grupo-estudiantes-diferencias, es decir, un grupo está compuesto por estudiantes, que son personas diferentes. En el afán de buscar las

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

diferencias que tienen los estudiantes y que poseen un sentido en el proceso de aprendizaje, el docente recurre a una lista de rasgos, en la que puede haber “todo”, lo que nos remite a una idea de la cultura como Tylor (en Zalpa, 2011) la concebía, al considerarla como un “todo complejo”.

b. Visibilidad de las diferencias.

Esta categoría describe la evidencia de la diferencia indicada e identificable como producto de un proceso de observación y reconocimiento que realiza el docente sobre sus estudiantes.

Los docentes recurrieron ocasionalmente a las comparaciones con la educación presencial para realizar sus explicaciones y en lo que respecta a la visibilidad de las diferencias se identificaron ciertos aspectos que intervienen en este proceso:

La proximidad entre docente y estudiantes en las modalidades presencial y en línea es de apreciación significativa en las argumentaciones obtenidas, pues supone una relativa facilidad o dificultad para el reconocimiento de las características de los observados.

En la educación presencial, las características físicas de los estudiantes pueden indicarse aun sin la interacción entablada entre observador y observados, docente y estudiantes, respectivamente; sin embargo, la mediación tecnológica en la educación en línea sustituye la distancia entre los participantes, haciendo más complejas las indicaciones y el reconocimiento de las diferencias.

No es el caso de que comiences a dar un curso en línea y ya veas quien es diferente o quien es más parecido, más bien en la marcha te vas dando cuenta de que por esas diferencias un alumno pueda hacerte las cosas más rápido, sea más participativo, se involucre más o que influya, simplemente, no sé. En la educación presencial es como que en el primer día cuando llegas al salón y te presentas y se presentan los muchachos y les das a conocer el programa, pues ya te diste cuenta de más cosas como de cómo hablan, visten, se integran y participan y en la educación en línea no es tan fácil. Creo que puede ser ya en el tiempo que te enteras, lo vas viendo, no de esas cosas, pero sí de otras; la educación en línea es como más fría, creo, es como más impersonal, a mí en lo personal se me hace, mmmm, así. (*Carmen, 9 años de experiencia docente)

Los docentes reconocieron también que unas diferencias se hacen más visibles que otras, dependiendo de la cercanía o lejanía que exista entre el observador y el referente observado, pues así será más profundo o superficial el análisis de las discrepancias resultantes en relación con lo observado y su escenario, pero también con lo significativa que resulte la diferencia en su experiencia previa.

Esta cercanía o lejanía como valores de una distancia que prevalece entre observador y observado, docente y estudiante, se producen en la educación en línea por un grado de involucramiento permisible del docente.

Pues es que depende, porque, mira, yo he tenido grupos con los que me llevo de maravilla y saben respetar la figura del maestro y existe la confianza en la comunicación que hay para decirte cosas que a lo mejor no tienen relación con lo que impartes, hay más estrechez; pero hay grupos que no, nomás no fluye, porque yo creo que porque, pues uno sabe con quiénes. En línea si me ha tocado que hay chavos que por su forma de ser comparten más que el resto del grupo, incluso sentimientos, formas de pensar o ver la vida y pues yo creo que sí es posible involucrarte, conocerlos más, pero también tiene que ver si tú como maestro lo permites o no. (*Damián, 3 años de experiencia docente)

Con la interactividad y comunicación en la educación en línea, los docentes expresaron su grado de involucramiento con los estudiantes, condiciones que deben darse en la realización de las indicaciones sobre la existencia de una diferencia.

El grado de involucramiento del docente con los estudiantes le facilita la categorización de la diferencia, al ser más minucioso el proceso de observación.

Porque ambos eran argentinos, sí, en un grupo argentino, pero aún como que unos iban como que más metidos al trabajo y... influía yo creo que también la edad, aquí hay un... en este nuevo grupo son alumnos más jóvenes y... son más participativos, por ejemplo, te expresan más sus sentimientos, por ejemplo, el alumno... dije "Ay sí, participan"... cuentas una anécdota y antes de contar la anécdota, él tenía así, con letras grandes de que se iba a casar, entonces, yo digo, ¡ah, no!, ¡qué padre!, ¿no?, que empiece él a... a romper el hielo de esa forma, entonces ya, aparte de que la maestra, o sea, yo le retroalimento, también sus compañeras, entonces, todos nos vamos enrolando en un trabajo dinámico y participativo, entonces eso es lo que llevamos la integridad, la pertinencia al grupo. (*Beatriz, 17 años de experiencia docente)

En la argumentación anterior, es posible distinguir la categoría de la diferenciación cuando el docente afirma que “en un grupo argentino” se encuentran los “metidos en el trabajo”. Otra categoría de la diferencia, en este comentario, fue la edad, pues se dice que los “alumnos más jóvenes” y “son más participativos”. Otra diferencia indicada en el discurso fue el de “expresar más sus sentimientos”, lo que al docente le da una categoría conclusiva: “Ay[sic.], participan”.

El nivel de visibilidad de las diferencias reconocidas por los docentes recae en el primer nivel referido por Díaz Pintos (2008), es decir, en el nivel de los estereotipos.

Esta concepción docente del estereotipo, que se observa a partir de la distinción de una diferencia sociocultural, tiene relación con el fundamento institucional en que se basa la postura docente en cuanto a la visibilidad de las diferencias, pues los profesores evidenciaron una comprensión legítima del estudiante como una persona que no es vista bajo ningún prejuicio o discriminación.

La Universidad Autónoma de Aguascalientes como institución pública de educación superior ha procurado el respeto de toda persona que labora e ingresa como estudiante. En el artículo 4 del Reglamento de la Ley Orgánica se establece que el fin de la organización es la de “formar a los estudiantes desde una perspectiva humanista que enfatiza el desarrollo equilibrado e integral de las dimensiones de su persona, lo cual les permita desempeñarse exitosamente como futuros profesionistas y vivir la vida con plenitud y calidad” (UAA, 2011, p. 22).

El fundamento institucional plantea proporcionar una educación “para todos”, siempre y cuando demuestren aptitudes académicas, así como el trato “igualitario” tanto a sus aspirantes como a sus estudiantes. Esta lectura se entiende como una falta de reconocimiento a las diferencias.

Sin embargo, la UAA señala como uno de sus valores fundamentales el pluralismo, el cual acepta y reconoce la existencia de posiciones o pensamientos diversos en la institución. La ambigüedad de la postura tendría distintas interpretaciones, pero lo que nos concierne es

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

esa posibilidad de la existencia de la diversidad cualquiera que ésta sea, cuyo tratamiento ha sido sin distinción.

Los docentes son conscientes de dicha postura institucional y coinciden, además, en que se dan características que hacen a los estudiantes similares entre sí, esto es debido a la existencia de un conjunto de rasgos compartidos en lo social, cultural, político, educativo, demográfico y geográfico, como lo puede ser la nacionalidad, la población de procedencia, la proximidad de residencia, el nivel educativo, la edad, la disciplina de estudio, las habilidades, los estilos de vida, la ocupación de los padres, las ideologías, etcétera.

El conflicto de la diferencia o de la visibilidad de la diversidad se sustenta en la observación de ese fondo compuesto por todo el conjunto de similitudes de los estudiantes en relación con aquellos rasgos no compartidos que se indican y se distinguen en distintos niveles de apreciación por parte del docente.

La visibilidad de las diferencias socioculturales de los estudiantes es más compleja, no sólo por el nivel de profundidad en que el docente observa la diferencia, sino porque son rasgos que se distinguen de forma aislada, desarticulados de un conjunto que les da unidad o un sentido social y cultural que los relacione.

Tomando en cuenta los niveles propuestos por Díaz Pintos (2008) que hemos retomado para medir de alguna manera la visibilidad de la diversidad sociocultural y relacionados a la construcción de estereotipos, prejuicios y de acciones discriminatorias, es posible decir que no existe manifestación por parte de los docentes sobre algún tipo de prejuicio o de acciones de discriminación que puedan señalar de un modo más evidente tales características.

Recordemos que los prejuicios se establecen bajo un componente emotivo o afectivo respecto a otros grupos sociales, mientras que las acciones discriminatorias se refieren a situaciones conductuales negativas dirigidas hacia otros grupos sociales.

Lo que se obtuvo por evidencia son las argumentaciones sobre ciertos estereotipos no negativos estructurados en un nivel cognitivo de lo que el docente observa de sus estudiantes con ciertas características relativas a su desempeño en línea. Los estereotipos que sobresalieron de una manera más clara son los siguientes:

- a. Tecnológicos: la etiqueta corresponde a aquellos estudiantes con altas habilidades en el manejo de las TIC que están en constante búsqueda de las innovaciones y su aplicación en sus procesos educativos; observan un desempeño sobresaliente y existe un alto interés y motivación sobre la materia que cursan.
- b. Activos independientes: son estudiantes que cumplen con las actividades para el aprendizaje en línea en tiempo y forma, no suelen esperar demasiada supervisión de su trabajo, pero no gustan mucho del trabajo en equipo.
- c. Activos colaborativos: son estudiantes abiertos a la colaboración, participan en las dinámicas grupales de manera constante, cumplen con las actividades para el aprendizaje en línea en tiempo y forma.
- d. Eternos dubitativos: son estudiantes que aunque cuentan con el dominio básico de las tecnologías requieren supervisión constante por parte del docente para la realización de cada una de las actividades de aprendizaje en línea; son dependientes de la retroalimentación constante.
- e. Pasivos indiferentes: son estudiantes que realizan sus actividades en línea con baja motivación, cumplen con los mínimos requisitos para pasar la materia, colaboran de forma mínima en las dinámicas grupales.

Ante estos estereotipos identificados, hemos podido constatar las siguientes características socioculturales que el docente toma en cuenta en su elaboración: independencia, colaboración, participación, motivación, sentido del compromiso.

Según la visión de Díaz Pintos (2008), es posible comprender que la concepción del estereotipo equivaldría al nivel más bajo de visibilidad, que al no ser negativo o mal visto,

de acuerdo con el docente, no representa un riesgo de conflicto grave que atender institucionalmente.

La aseveración anterior constataría lo que a lo largo de este estudio se antepuso de forma constante: la inexistencia de la diversidad sociocultural, en realidad, sí existe, pero su visibilidad se encuentra en un grado bajo y se manifiesta a través de la construcción de los estereotipos que ya se mencionaron.

f. Diferencias socioculturales de los estudiantes en la educación en línea.

Esta categoría se refiere al conjunto de diferencias de tipo social y cultural de los estudiantes que son indicadas, identificadas y reconocidas por los docentes desde su práctica educativa en línea, que pueden ser visibles en función de la construcción de estereotipos, prejuicios o sujetas a acciones discriminatorias, o bien, ser significativas para el docente por constituir un facilitador u obstáculo para la consecución de los objetivos educativos.

El proceso de construcción de esta categoría resultó ser complejo, porque el propósito de utilizar la teoría fundamentada como método de interpretación, fue el de partir de los datos obtenidos y de su análisis para ir dando cuenta de la composición de la diversidad sociocultural y comprenderla por esta vía; sin embargo, se recurrió a la concepción inicial de diversidad sociocultural proporcionada por Gutierrez(2000), quien enlista algunas diferencias de los estudiantes, como lo son valores, costumbres, cultura, intereses, estilos de aprendizaje, conocimientos y a las que se anexan también la etnia, la religión y la lengua.

Esta referencia inicial sirvió para propiciar que los docentes, a través de las explicaciones sobre su práctica educativa en línea, tuvieran algunos elementos que abrieran la discusión y la identificación de otros que fuesen significativos para ellos.

La categoría está compuesta por grupos que funcionan a manera de subcategorías, en donde se integran las diferencias socioculturales que se obtuvieron. Los grupos se abordan a continuación con los comentarios correspondientes:

- **Diferencias sociales.**

Una característica que considera Gutiez (2000) y que en países de alta multiculturalidad se toma en cuenta para describirla diversidad sociocultural es la de la cantidad de etnias existentes en un territorio; *etnia* es un término que se utiliza para suplir al de *raza*, se refiere a las condiciones diferenciales sobre la cultura y se asigna a aquel grupo humano que comparte una ascendencia común o ciertas relaciones históricas, las cuales responden a sus costumbres, comportamientos y prácticas culturales similares.

Aunque en nuestro país la diversidad étnica está relacionada con los grupos indígenas, la valoración de las etnias en la UAA y en el caso referido, resulta nulo, mas no despreciable, pues existe una postura institucional de respeto hacia todos los interesados en ingresar, pero no corresponde a una realidad tangible o visible.

Las etnias reconocidas en México se encuentran distribuidas generalmente en los estados del Norte, Sur y Sureste de la República mexicana. Se reconocen en la actualidad 56 etnias (INEGI, 2010) por ser hablantes de una lengua indígena.

El grueso de los estudiantes que los docentes han atendido en línea y en la UAA corresponden generalmente a estudiantes que ya han conocido en forma presencial y tienen la seguridad de que no son hablantes de lengua indígena; sin embargo, hubo experiencias de docentes que atendieron a estudiantes de otras partes del país y del mundo, como del Norte de México y de Argentina, sin llegar a ser estos argumentos muy significativos para tomar otras consideraciones relacionadas con la etnia.

Otro aspecto importante en este grupo de diferencias se refiere a las relaciones sociales sostenidas. Primero debemos entender una relación social desde la visión de Max Weber (1964), al decir que corresponde a un comportamiento de diversos individuos dado de forma recíproca según su contenido y sentido, el cual es orientado de conformidad con las partes.

Según Weber, significa que la relación social es considerada como una conducta plural (de varios), por el sentido que representa, que es recíprocamente referida, la cual incluye, a su vez, una forma en que se actuará socialmente.

Las relaciones sociales deben mostrar cierta regularidad y su evaluación producirá la conformidad de las partes para continuarlas.

Estos comportamientos que refiere Weber, orientados en reciprocidad y conformidad, en la educación en línea dependen de forma importante de la flexibilidad en el estilo de enseñanza. El docente articula las actividades para que tiendan hacia un trabajo individualizado bien hacia una búsqueda de relaciones colaborativas entre los participantes en el curso.

Como estilo de enseñanza, se entiende a la relación que en todo proceso de enseñanza-aprendizaje se establece entre profesor y alumno (Mosston y Ashworth, 1996), esta relación instituye las formas en que se desarrollará la interacción y el proceso de la toma de decisiones, la dirección y organización de clase, la técnica de motivación, el procedimiento de evaluación, la estrategia de instrucción, entre otras.

La relación social entre docente y estudiante comienza con un compromiso asumido por ambas partes. Esta relación es de carácter temporal por la duración del curso en línea; sin embargo, esto no es exclusivo, pues puede extenderse indefinidamente por razones de empatía.

[...] uno asume que hay un compromiso, estamos hablando de educación para adultos, ya con una preparación, donde hay un compromiso de parte del estudiante, eh, no solamente del profesor. (*Alejandro, 18 años de experiencia docente)

[...] tuve a un chico [en presencial y en línea], que, pues era el terror del grupo, bastante grosero, ¡pero mucho muy grosero! Yo creo que no decía una frase si no contenía un noventa y cinco por ciento de palabras no tan aceptadas y lo mismo humillaba mujeres, a hombres, era bastante agresivo... estuve trabajando mucho con él, pero mucho mucho, mucho, mucho, logré... este... hacerlo amigo y al final el grupo se sorprendió, bueno, no fue hasta el final, porque estuve trabajando con ellos poco a poco y el chico logró un cambio de mentalidad. Yo creo que en todo lo que yo llevo en la actividad docente ha sido este chico un reto muy importante que no logré vencer, porque trabajamos los dos, pero ha sido un triunfo el haberlo incorporado a todo el grupo y que el grupo lo aceptara y que ambos se aceptaran y, este, al final ya hubo esa sinergia que yo esperaba... sí, el chico todavía mantenemos comunicación a través del Messenger y me escribió unas palabras muy bonitas en su examen final. (Elvira, 23 años de experiencia docente)

Aunque la relación social que se establece entre docente y estudiante puede considerarse como impuesta, se generan expectativas sobre ésta de acuerdo con los papeles que cada uno

asumió en su compromiso. Es una relación social interpersonal que según los docentes no tiene como propósito “hacer amigos”, sino conseguir un objetivo educativo. Esto no indica que la relación social no se lleve con la cordialidad y respeto debidos, pero el propósito se mantiene claro desde el comienzo de ella.

Las relaciones sociales mantenidas corresponden a una tendencia más individualizada entre docente y estudiante.

[...] uno, como docente, al ponerlos a trabajar en equipo está tratando de que, pues, también tienes que trabajar en equipo, o sea, tu mediación puede ser no sólo una computadora, un libro, sino la mediación puede ser también tu compañero que te puede dar mucho y le puedes aprender mucho y viceversa. Entonces, creo que sí llega a ser un poco individualista, pero, dependiendo del tipo de actividades que proponga uno como docente, pues también puedes masificar todo, ¿no?, ésa es mi percepción. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

Estas relaciones entre docente y estudiante o entre los estudiantes mismos logra su cohesión mediante el compromiso ya mencionado, el cual constituye un contrato tácito entre las partes, incluyendo a la institución, para poder llevar a cabo las actividades y cumplir con las tareas encomendadas en su duración. Este sentido de cohesión en las relaciones sociales (Barba, 2001) pone de manifiesto un conjunto de mecanismos sostenidos en la práctica educativa que los participantes asumen hasta el final del curso.

La conformidad de las relaciones sociales sostenidas entre el docente y los estudiantes y entre estudiantes se vincula con el sentido de ambiente social dado en la educación en línea, que según Galicia et. al. (1996) comprende el medio educativo y cultural en el que el individuo tiene una experiencia.

No obstante, es el docente quien a través de las relaciones sociales sostenidas temporalmente en la duración del curso debe fomentar un ambiente social adecuado para el aprendizaje. Los docentes estiman que es una gran responsabilidad para ellos garantizar las condiciones convenientes para que el estudiante pueda sentirse cómodo en cada una de las actividades programadas.

Las expectativas fundadas a partir de la idea de un ambiente social adecuado para el aprendizaje, estiman los docentes, consiste en propiciar la participación de los estudiantes,

evitar acciones de exclusión, mantenerse presentes y mostrar interés sobre los aportes recibidos.

El ambiente social prevalece con la conducción adecuada para el aprendizaje y en respeto, en donde se reconoce de forma clara la figura del docente y la de los estudiantes por las funciones y actividades que desarrollan. No existe manifestación alguna sobre la interacción con otras figuras en participación, pues aunque existan actividades que estipulen la colaboración con otros, generalmente, las relaciones son entre compañeros o con el docente.

[...] se supone que hay una sola calificación, se tienen que cumplir los objetivos y todos los alumnos tienen que llegar a ese objetivo; sin embargo, esto no se lograría sino hay un compromiso y disposición de todos, tanto del maestro como de los alumnos, pero también la motivación tiene mucho que ver; si el chavo no está motivado y comprometido, es muy difícil que llegue a donde tiene que llegar. Por eso es importante que todos los elementos que faciliten su aprendizaje estén dispuestos, los pueda utilizar sin problema y sobre todo que le propicien una experiencia positiva. (*Carmen, 9 años de experiencia docente)

La docente hizo mención a otro elemento fundamental que contribuye a la cohesión de las relaciones sociales y la justifican como importante: la motivación. Entendemos como motivación, de acuerdo con Abarca (2002), a aquel proceso que conjunta necesidades, intereses y motivos; es un proceso de carácter subjetivo en constante transformación que se relaciona con la experiencia de la persona.

La motivación no es la misma en los estudiantes, según Abarca (2002) puede variar de acuerdo con los procesos de socialización que establezca la persona en determinada actividad y circunstancia, por lo que la motivación siempre es vista a partir del contexto en el que se presenta.

En el contexto educativo, la motivación externa cobra un sentido particular, pues alude a todos aquellos recursos que el docente planea y utiliza para procurar el interés en el contenido de su materia, de la misma forma que recurre a ellos para sancionar en caso de creerlo necesario.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Sin embargo, en la educación en línea se pretende que exista un equilibrio entre la motivación externa y la interna, que es la que mueve al estudiante a interesarse por lograr los fines formativos a través de sus propios medios.

Para Abarca (2002), el docente debe tener claridad sobre cómo debe configurar la motivación para ser un sistema propio en cada individuo, tomando en cuenta el contexto en el que aprende y los recursos que provean de significado a sus actividades.

En este estudio, el tema de la motivación como diferencia de tipo sociocultural mantuvo diversas relaciones con otras subcategorías que irán mostrándose cuando se crea pertinente; no obstante, los docentes reconocieron su importancia en la educación en línea, ya que constituye la causa por la que los estudiantes pueden culminar un curso ofrecido en esta modalidad, al ser la razón de experiencias agradables para el aprendizaje e incentivos que hacen real este proceso.

[...] tú tienes que cumplir un objetivo académico, entonces, mientras se cumpla ese objetivo académico, [...] , tú tienes que hacer que la otra persona que, a lo mejor, no tiene esa disposición, tú tienes que llevarla de la mano, tienes que motivarla, ¿no?, inclusive hasta con preguntas directas hacia esa persona, de tal manera que pueda participar más, que la motives, que la ayudes a explicar algo que quizás sabe, pero no lo puede expresar y la dinámica, la verdad, es que a mí me ha parecido muy interesante porque se conjugan todas estas experiencias y de todas las experiencias se aprende, la verdad. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

El docente tiene la libertad de promover la interacción con otros participantes y asignar, si se planea así por considerarlo necesario, diversos papeles en la realización de distintas actividades dentro de la dinámica educativa en línea, pero siempre en favor de la vivencia de experiencias que contribuyan a su aprendizaje.

[...] hemos tenido varios intercambios virtuales a través de Skype con varias universidades. Ahorita, actualmente, estamos trabajando con tres universidades en Estados Unidos y los alumnos cada semana entran en aula, todo el grupo, a través de Skype, con un tiempo real. Están hablando media hora en inglés, media hora en español con un... su compañero en Estados Unidos, alumnos que están aprendiendo español. Entonces, es muy buena esta experiencia porque yo he visto que los alumnos que, que son muy tímidos, que no les gusta, así como que tienen mucho miedo a hablar inglés, cuando... al momento que están trabajando con su compañero, ya tiene más confianza, así, después de un día, una hora, ya, ya no tenga, ya no tiene miedo, tiene más confianza a hablar, este. Los alumnos utilizan varias maneras de la tecnología en el momento que están, eh, practicando con su compañero, entonces, hay algunos aspectos de habilidades en ese sentido. Por

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

ejemplo, pueden tomar notas en electrónicos o pueden tomar notas, eh, así, normal, puede ser una guía, su propia guía de conversación, ¿verdad?, si necesitan algo de apoyo en el momento que están hablando, pueden utilizar cualquier página, un diccionario, en el momento que no entiendan una palabra. (*Francisco, 7 años de experiencia docente)

La dinámica de enseñanza-aprendizaje en línea se realiza bajo las directrices del docente, quien estipula las reglas y condiciones en que se llevarán a cabo las actividades educativas, sin salir de los lineamientos institucionales erigidos por la UAA.

Estas reglas requieren de una comunicación oportuna para ser acatadas por el grupo, a quien se les advierte, por lo general, también de las sanciones a las que puede ser acreedor de no cumplir con lo acordado. Esto es indispensable para que la cohesión de las relaciones sociales pueda asegurarse y el ambiente social, para el aprendizaje, se mantenga.

Otra de las diferencias que se han incluido en el análisis de las diferencias sociales es el género, un término que, sin duda, merece ser abordado con una profundidad mayor de lo que se hará aquí. En este estudio se comprende esta categoría según el pensamiento de Light, Keller y Calhoun (1991), quienes lo entienden como aquellas características no biológicas asignadas a hombres y mujeres; asignación que es impuesta social y culturalmente por los grupos sociales.

En el caso de los docentes entrevistados, la percepción sobre el género de los estudiantes está referida a ciertas actitudes, acciones y papeles de los estudiantes y a su pertenencia a la carrera en que se encuentran matriculados.

Los docentes reconocen que sus grupos están formados por hombres y mujeres cuyo tratamiento y atención se considera sin distinción alguna, pero al ir profundizando sobre el tema, los docentes afirman tener ciertas expectativas que van afirmando los papeles, comportamientos y actitudes que integran el género.

Además, distinguen de forma clara la existencia de carreras para hombres y para mujeres, por ejemplo, las carreras para hombres están relacionadas con las ingenierías, en particular con la Ingeniería Civil, de Sistemas, Automotriz, Robótica, etcétera.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Las carreras para mujeres se consideran las de Diseño de Interiores, Diseño de Moda en Indumentaria y Textiles, Enfermería, Artes Escénicas, entre otras. También se reconocen carreras mixtas, que son las que están vinculadas con las áreas económicas y administrativas.

Hubo docentes que sostuvieron que no hay distinciones en el desempeño de los alumnos por razón de su sexo, su pertenencia a carreras para hombres o para mujeres, y mucho menos por una situación agravada sobre el género.

[...] aquí participan lo mismo hombres que mujeres, aunque, bueno, sí tengo que decirlo, en la carrera de moda, mayoritariamente son mujeres, eso sí, sí es un hecho. También tenemos caballeros en la carrera, pero, pero son pocos. Por dar un ejemplo, de 40 alumnos que entran en primer semestre, por ejemplo, hemos, eh, tenido, no sé, 37 alumnos mujeres y tres de ellos son únicamente hombres, depende mucho, hay veces que son todas mujeres, hay veces que son cinco hombres y el resto mujeres, pero, en general, mayoritariamente son, son, son mujeres, pero la participación es, en general, no tiene nada que ver, o sea, yo en lo personal no he visto ninguna, ninguna diferencia, vamos, este, pues, para mí ha sido igual. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

En la educación en línea, por tanto, la visibilidad del género se diluye y se restringe a un dato binario referido únicamente al sexo en el perfil del grupo, sin tener relación alguna con el desempeño educativo, aspectos para la evaluación, participación activa o trabajo en equipo.

- **Diferencias de creencias y valores.**

Como *creencia* se reconoce a toda aquella disposición que presenta un sujeto puesto ante una realidad tal como se le presenta (Braithwaite, 1967); la creencia es una disposición a comportarse de determinada manera ante un objeto aprehendido.

Por otro lado, comprendemos como *valora* aquel ideal abstracto que representan las creencias de una persona sobre los modelos e ideales de conducta y sobre los fines últimos; se refieren, generalmente, a las autoconcepciones que tiene el individuo sobre sí mismo, de los demás y del mundo (Bolívar, 1992, p. 96).

Las diferencias de creencias y valores del estudiante se refieren al conjunto de creencias duraderas que responden a metas valiosas y rigen las actuaciones de éste.

Desde su experiencia docente, los entrevistados manifestaron que existen ciertos aspectos relacionados con las creencias y valores de los estudiantes que sí influyen en la consecución de los objetivos educativos, algunos de éstos lo hacen de manera más contundente que otros y se encuentran relacionados directamente con los contenidos que se aborden para el aprendizaje.

Existen contenidos de materias que los docentes denominan como neutros, tales casos pueden ser en las disciplinas de contabilidad, matemáticas, física, química, entre otras. Existen otros contenidos manejados en otras disciplinas cuyo tratamiento puede herir ciertas susceptibilidades, por ejemplo las costumbres de otras culturas, la religión, la sexualidad, incluso la música, etcétera.

Durante las entrevistas, se detectaron argumentaciones que manifestaron lo anterior, al tratarse de situaciones relacionadas con la religión del estudiante, la cual le prohibía, expresamente, la ejecución de ciertas actividades, como el baile, escuchar música juvenil comercial o la celebración de la Navidad según el calendario católico, por lo que las actividades de aprendizaje que incluyeron estos contenidos causaron cierto disgusto en los estudiantes matriculados al curso y practicantes de otras religiones.

Porque ya he tenido muchos problemas con alumnos que son, principalmente cristianos, a veces la actividad, te digo, no solamente en línea, sino en clases presenciales y “no lo voy a hacer porque pusiste esto y mi religión va en contra de eso” [dice algún estudiante inconforme con la actividad]. Entonces, sí, también hay que tomar en cuenta la religión, al menos en mi caso, porque, pues, acá en Enseñanza del Inglés, pues no sé en otras áreas, pero tendemos a ser así como que muy abiertos de mente, entonces, dices “para mí, pues está bien, a mí sí me lo ponen, está bien” y me ha funcionado con otros grupos, entonces aquí creo que me puede funcionar y luego llegas y te das cuenta de que se ofendieron porque pusiste una canción de Madonna y dices “ah, ok, creo que tengo que fijarme en eso”, y sí, la religión tiene mucho que ver. (*Faustino, 3 años de experiencia docente).

En menor grado de afectación y sin dejar de ser importantes otras creencias de los estudiantes, se identificaron aquellas creencias vinculadas con el “deber ser” y el “deber hacer”, tanto del estudiante como del docente.

El docente establece que el estudiante es una persona en formación permanente y como parte de su proceso requiere ir adquiriendo valores que le permitan ser un ser social maduro

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

para insertarse en la sociedad de manera efectiva. Ser estudiante equivale a asumir un compromiso íntegro consigo mismo para superar los retos que en su desarrollo académico vayan presentándosele.

Para mí, eh, la educación en cualquier formato no sólo consiste en replicar contenidos de cierta disciplina y ya terminé, sino hacer que el chavo sea consciente de que su educación es y debe ser integral, debe estar guiada por valores, entre más cosas, pero uno como profesor debe también estar preocupado por formarlos en los valores como el respeto, la responsabilidad, la perseverancia y, claro, poner el ejemplo, porque son atributos que el día de mañana hablan de ti como persona, como profesional, como egresado. (*Daniel, 7 años de experiencia docente)

De lo anterior se colige que el estudiante debe cumplir con todas y cada una de las funciones, tareas y actividades que le permitan alcanzar un estado de transformación ideal, así como que en cada materia o curso que toma, independientemente de la modalidad, debe demuestre la capacidad y el avance en la adquisición de conocimientos, habilidades y herramientas para resolver situaciones teóricas y prácticas en su disciplina.

El docente admite que las creencias que deben guiar las acciones del estudiante corresponderán al ejercicio de ciertos valores, como lo son el de la responsabilidad, la ética y el respeto de sí mismo, de su educación y de la institución en la que se está formando.

[...] porque es el propio alumno el que va armando su conocimiento, se hace un poco más responsable, ya no es tanto, exagerando un poco, jalando, sino él va empujando, va buscando aquello que le hace falta para avanzar, pero debe creer que le sirve, que le sirve para algo, porque si no lo cree, muy difícilmente terminará, simplemente se sale y ya. (*Eder, 6 años de experiencia docente).

Los docentes afirmaron que aunque el sentido ideal del ejercicio de valores debe prevalecer como un eje en la formación de los estudiantes, no todos los estudiantes lo llevan a cabo, debido a que son objeto de una constante invasión de información a través de los medios de comunicación y de otras fuentes que no siempre son congruentes con los valores institucionales; sin embargo, es trabajo del docente reforzar estos valores y las creencias, a través de una educación que permita formar individuos que trasciendan socialmente.

[...] Si una persona ha decidido tomar un... un curso, pues que realmente sea... eh.. consciente de que es quien tiene la responsabilidad de aprender, de lo que no entiende, preguntarlo; de lo que no sabe, averiguarlo, y de... de ir a los cursos, a los libros, de... de revisar materiales y de ser honesto y contestar las preguntas él solo, porque en este caso, como... como es... el sistema de enseñanza es en línea, o sea,

el maestro no tiene una manera de decir “ah, verdad, no, pues está trabajando solo” y... y bueno, sí se le ha pedido que sí trabaje solo, no... bueno, también se le... se le pide que trabaje en equipo, y el objetivo es otra cosa, pero sí creo que la honestidad y la responsabilidad ante... ante la decisión de estudiar es... es importante. (*Georgina, 3 años de experiencia docente)

De forma reiterada, los docentes mencionaron que la educación en línea promueve valores significativos para la formación de sus estudiantes, como son la responsabilidad, el esfuerzo, la colaboración, la ética y la confianza, pues debido a la separación espacial entre docente y estudiante, este último puede desarrollar y ejercer estos valores en favor de su trabajo independiente.

A los docentes también se les cuestionó sobre las creencias que tienen los estudiantes en línea sobre lo que debe ser y hacer un docente en esta modalidad. Al respecto, dijeron que el estudiante expresa que espera del profesor una responsabilidad plena, un acompañamiento constante, un motivador y una retroalimentación real.

Estos elementos son recurrentes en las argumentaciones de los docentes, pues aceptan que el estudiante tiene expectativas del docente y que de no cumplirse se pierde la credibilidad, la motivación y la confianza no sólo hacia el curso, sino de la educación en línea.

[...] por ejemplo, me preguntan mucho, ya sea en línea o en clase, y es así como que “dime si estoy bien” y “dime si estoy bien”, o sea, como que necesita mucha, ¡ah!, ¿cómo se dice?, pues que sí, el hecho de que le diga que está bien lo que está haciendo. Eh, pero sí trato, así como que “tú sigue avanzando”, o sea, yo trato de, pues, “que ahorita no te importe, tú haz tu trabajo, mientras no veas un comentario, tal vez, no negativo, pero que veas un comentario que sale de lo fuera de lo normal, o sea, de lo que no estás acostumbrado que viene de mí, entonces ahí sí ya checa por qué te lo estoy dando, por qué te estoy dando ese comentario”, le digo y siempre, siempre se los voy a dar así, como que “sabes qué, a este trabajo le faltó tal cosa, o sea, necesito que le pongas un poco más de esto, esto...”. Trato de que sean un poco más independientes, aunque a veces sí les cuesta mucho, demasiado, el hecho de “es que tú eres el maestro, tú me tienes que decir cómo lo tengo que hacer”, y así como que “pues no, entiende que tú también sabes hacer las cosas a tu manera, yo te puedo guiar, yo no tengo la verdad absoluta, yo tengo una manera de hacer las cosas para eso soy yo, tú tienes una manera de hacer las cosas, yo no te exijo que las hagas como las hago yo; yo quiero que tú las hagas como tú las puedes hacer porque así es más fácil”.(*Faustino, 3 años de experiencia docente)

El docente debe dar un seguimiento continuo al trabajo del estudiante y debe manifestarlo a través de indicios comunicacionales en línea que incentiven su motivación. El seguimiento consiste en realizar ciertas acciones de monitoreo sobre la realización de las actividades de

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

cada estudiante en los entornos para el aprendizaje, pero además implica la atención de determinados rasgos en el desempeño.

Pues yo creo que, antes que nada, hay que de alguna manera poner atención a las características que la persona tiene, eh, darles seguimiento, ir dando un seguimiento de cómo se va presentando. Regularmente, las plataformas ofrecen algún tipo de sistema que va reportando quién entra, cuántas horas entra o cuánto tiempo entra, con qué frecuencia entra, sí, eh, a qué diferentes actividades entra. De alguna manera, hay preferencias, hay quien... o, bueno, depende de los tiempos, hay quien entra en la noche, hay quien entra en la mañana, hay quien no entra mucho, pero cuando entra hace aportaciones muy sustanciales; sí, tiene que ver con la oportunidad que tenga, que tenga para entrar y que tenga para participar. Eh, hay quien, bueno, pues puede estar todo el día conectado, pero en realidad no está haciendo una aportación significativa; en cambio, hay quien puede entrar, no sé, simplemente 20 minutos en la noche, porque, a lo mejor, ésa es la oportunidad que tiene de hacerlo, pero, durante el día, pues, estuvo leyendo, estuvo procesando la información con la que iba a trabajar. Eh, de alguna manera, podemos considerar que estos alumnos, pues, bueno, tienen, pues, como decíamos, estilos diferentes, pero si quisiéramos sintetizar o resumir esta información, estilos de aprendizajes diferentes, pero si quisiéramos como sintetizar o resumir esta información, podríamos decir, pues que todos son diferentes, que todos tienen estilos de aprendizaje diferentes y que, entre más atención pongamos a la información que ellos van proporcionando y más interés nosotros mostremos en las, no sé, en el tipo de respuestas, en las aportaciones que tengan, en las interacciones que tengan, eh, podríamos no coincidir, necesariamente en los tiempos, pero bueno, sí en los espacios cibernéticos, el alumno se puede sentir motivado. De alguna manera, si está haciendo las cosas mal, le podemos... bueno, en la educación presencial rápidamente nos damos cuenta si regañamos a alguien o si le llamamos la atención cómo lo tomó por las expresiones que hace y los gestos que tiene, pero en la educación a distancia, pues, es un poco más complicado, entonces, podríamos hacerle más como, como sugerencias, sí, o remitirlo más a los ejemplos que ya hayan tenido, algo así es de lo que tratamos de hacer. (*Fernando, 4 años de experiencia docente)

El estudiante, aseveran los docentes, cree que la educación en línea no es eficiente, por tanto prefiere la educación presencial, pues aun cuando se piensa que entre más jóvenes pueden dominar mejor las TIC, existe una preferencia por las dinámicas educativas cara a cara y prevalece una cierta resistencia de los estudiantes por hacer actividades educativas en línea.

[...] lo que hago es, te digo, como no es totalmente en línea, sino es, los, mis cursos son, ahorita son en ambientes combinados, es hablar directamente con el alumno, te digo, y es ahí cuando me encuentro que dice: “Es que a mí no me gusta, o sea, yo no, o sea, yo entro y es así, de me desespero de estar en la plataforma porque no entiendo”. Entonces, yo lo que hago es ofrecerles ayuda, así como que “vamos a mi

oficina, vamos yo te explico cómo tienes que hacer y lo subes de esta manera”, o sea, trato de acompañarlos, pero a veces no se dejan acompañar porque ya tienen un bloqueo de que “no me gusta trabajar en línea” y así, “déjame que te lo entregue en papel todo”, y yo: “No, hay que aprender a trabajar también de esta manera, o sea, tienes que abrirte trabajar de esta manera”. Entonces, es ir convenciéndolo de... diciéndole las ventajas que hay de trabajar de esta manera, de hacerle ver que no es difícil, que es un trabajo muy sencillo trabajar en línea, que tal vez sí requiere, pues, que te dediques un poco y que estés enfrente de la computadora y es ir convenciéndolos y ver, decir: “¿Te das cuenta de lo que has progresado, de cómo tenías una mentalidad muy cerrada y luego ya te fuiste abriendo un poco y ves el aprovechamiento que has tenido, o sea, no nada más en cuestión del uso de la tecnología, sino en cuestión de la materia en sí?”, o sea, es ir convenciéndolos poco a poco. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

A este respecto de la preferencia de la educación presencial sobre la educación en línea hubo posturas encontradas, algunos docentes indicaron que la modalidad *blending* o en ambientes combinados, facilita la docencia en gran medida, hay actividades que bien pueden realizarse en la plataforma y otras que requieren una dinámica presencial. No obstante, la preferencia del uso de estas modalidades es una estrategia educativa que responde a las características de los alumnos y del grupo mismo.

[...] cuando lo trabajamos de manera semipresencial, estando en el mismo espacio, es decir, dentro de la misma universidad, verdad, este, algunas sesiones trabajadas de manera presencial y otras a distancia en plataforma, es lo que a mí me ha funcionado. Un curso totalmente en plataforma, dentro de la misma universidad, yo, en lo personal, sí lo he experimentado, pero como que sí me hace falta esa relación directa. Por eso, en los dos cursos que yo he dado a los alumnos de aquí de la carrera, yo he preferido la modalidad semipresencial, es decir, la oportunidad de trabajar muchas cosas en línea, pero muchas de ellas sí cerrarlas de manera presencial, porque eso, eso a mí me ha funcionado más. Y en el caso, por ejemplo, de cursos en donde yo he convivido con otras universidades, con estudiantes o con amas de casa, inclusive que no están necesariamente en el espacio académico o aquí en la universidad, es obvio, es una herramienta maravillosa, la verdad, porque no habría posibilidad de hacerlo de otra manera si no hubiera sido de esa forma. Entonces, yo creo que es una herramienta que todos los profesores, este, deberíamos de utilizarla en algún momento, pero claro está viendo, también la naturaleza de la materia. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

- **Diferencias en la percepción de la estética.**

Las diferencias en la percepción de la estética se delimitan tomando en cuenta la existencia de la función estética en las actividades de los estudiantes, es decir, las actividades de los

estudiantes donde se percibe la belleza como una propiedad de las cosas y que produce un cierto agrado (Casares, 1987).

Los docentes observaron que la manifestación de la diferencia por percepción el aspecto de belleza, arte, ocio, tienen diversas distinciones en la educación en línea, las cuales se comentan a continuación.

Las disciplinas como la Arquitectura, Diseño de Modas, Turismo, Gestión Cultural, entre otras, buscan que los estudiantes puedan desarrollar habilidades de apreciación, análisis y crítica de manifestaciones artísticas, lo cual hace indispensable que los estudiantes desarrollen cierta sensibilidad y utilicen los conocimientos sobre aspectos estéticos para tener una aproximación adecuada a lo que espera el docente.

Sin embargo, no lo es así en estudiantes cuyas disciplinas resultan más mecanicistas, como las pueden ser la Informática, la Ingeniería Civil, la Medicina, entre otras, pues la sensibilidad y habilidades de apreciación están relacionadas a otros valores de análisis y crítica.

El valor estético otorgado a objetos, situaciones o hechos por parte de los estudiantes en la educación en línea se revela cuando las actividades educativas así lo exigen. Por ejemplo, un estudiante de cine puede realizar el ensayo sobre la estética observada en la fotografía de una cinta clásica; un estudiante de diseño de modas puede distinguir las tendencias más favorables para el vestir de la mujer latina en el 2013 de acuerdo con la estética, etcétera

[...] estábamos hablando de un curso que tiene que ver mucho con la autoestima, ¿no?, desde el punto de vista en cómo te ve la gente, cómo te arreglas, qué colores te van mejor, este, el tipo de corte que debes de llevar, etcétera, ¿no?, la personalidad. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

El reconocimiento de ciertas habilidades de sensibilidad sobre la belleza y la creación en el estudiante están relacionadas con otras disciplinas como la gastronomía por ejemplo.

[...] mira, te encuentras chavos con grandes habilidades creativas que de repente, piensas: “Me está dejando atrás al grupo”, son alumnos que destacan por ser, por ser atentos a lo que pasa a su alrededor, son sensitivos a lo que hay alrededor de ellos y pueden crear; en turismo generalmente tratamos de que el alumno tenga un espacio

para sus creaciones, que pueda hacer mezclas gastronómicas de varias culturas en el mundo y no limitarlo a lo que uno puede enseñarles a través de los libros o de internet o de su propia cultura. (*Elvira, 23 años de experiencia docente)

Otra distinción que favorece la percepción de la estética es cuando el arte, la belleza, el ocio y otros temas derivados sirven de referencia para estimular la participación entre los estudiante, contribuir al conocimiento de ellos en un plano más personal e integrarlos de forma eficaz a las actividades grupales.

Los docentes señalaron que propiciar una manifestación abierta sobre este tipo de temas relacionados con la estética, aunque no sean propios de la disciplina que se aborda, representa una estrategia para ir descubriendo las necesidades y otras diferencias en el estudiante, liberar las tensiones provocadas por el inicio de un curso en línea y también representa el inicio de un compromiso por mantener la comunicación con los estudiantes.

Pero, independientemente de esos temas que tienen que ver con lo académico, el cafecito, que finalmente era un foro, este, para, para platicar, pero de otras cosas, se prestó mucho para poder conocer a la gente que estaba viviendo conmigo ese proceso del, del primer curso que yo daba en, en, en el sistema, en la plataforma y, pues, bueno, yo, ahí platicamos que si eran casados, que si tenían niños; salía mucho a relucir, por ejemplo, la cuestión del autoestima, por qué habían tomado el curso, que porque eran unas personas, a lo mejor, gorditas y que no sabían qué ponerse. Entonces, eso se prestaba mucho a tratar unos temas más directamente relacionados con su persona, ¿verdad?, y un poco más cercanos, vamos, esa calidez que yo, a lo mejor, en su momento no sentía por, por la distancia. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Otro uso que se le proporciona a la percepción de la estética se relacionó con los gustos y preferencias sobre ciertas manifestaciones de las artes, como la música, el cine y la danza. Por ejemplo, algunos docentes de Enseñanza del Inglés mostraron evidencias de que para estimular la mejora de la pronunciación del inglés se asigna a los estudiantes transferir desde internet las letras en ese idioma de canciones de su preferencia y grabarlas con su propia voz en un *podcast* para compartirlas con sus compañeros o bien interactuar con tecnología diversa en tiempo real.

[...] puede utilizar varias maneras de la misma actividad, la misma conversación, entonces, eh, yo pienso, ese tipo de actividades es muy útil. Hemos tenidos algunos proyectos como grupo, en la misma, por ejemplo, una, como dos, tres años hicimos

una, era de Navidad, estábamos terminando el semestre, fue en diciembre, entonces, ellos estaban cantando canciones, así, en este caso en inglés a sus compañeros de allá de Estados Unidos y los estudiantes de Estados Unidos hicieron, también algunas cosas allá. Otra vez hemos tenido como presentaciones, pero como grupo, entonces, por ejemplo aquí, dos, tres personas hicieron una presentación aquí y nosotros estamos grabando o mandando esta presentación allá, entonces, ellos estaban escuchando, preguntando lo que están haciendo. Entonces, eh, por cuestiones de cultura, para aprender una cultura tenemos reflexiones de alumnos, este, diciendo qué pensaba que los, eh, chavos de allá, de Estados Unidos son muy diferentes de nosotros o de ellos aquí en México. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

- **Diferencias en comunicación.**

La comunicación se relaciona directamente con aspectos en acción y relación dialógica (Nieto Olivar, 2006) en el proceso de educación en línea que posibilita el aprendizaje autónomo de los estudiantes, no se limita únicamente al intercambio de mensajes sino a todas aquellas actividades que contribuyen al diálogo significativo en los procesos de aprendizaje dado en los escenarios sociales.

En lo que se refiere a las diferencias de comunicación de los estudiantes, los docentes estiman que existen rasgos muy visibles en las formas, medios, lenguajes y técnicas utilizadas por los alumnos en línea.

Se incluye también el idioma inglés en este rubro porque, aunque no es tan diverso en la educación en línea que se lleva a cabo en la UAA, los docentes señalaron que es la lengua extranjera más promovida por la institución, por lo que la postura es abierta con respecto a su promoción y práctica, pero también porque el material y los recursos para el aprendizaje generalmente están en este idioma.

La UAA ha mostrado su postura en diversas ocasiones sobre lo necesario que resulta impulsar la práctica del segundo idioma no sólo para las carreras que lo demandan de una forma obligatoria, sino en todas las carreras que forman parte de la oferta académica de la institución, pues es una de las herramientas que permitirán a los estudiantes abrirse camino en los retos de una educación abierta a la globalización.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Los docentes están convencidos de que el idioma inglés debe fomentarse y exigirse en la práctica educativa diaria, independientemente de la modalidad, mediante la utilización de recursos como audio, video, texto en este idioma, con el fin de continuar habilitando a los estudiantes en el dominio de esta lengua extranjera.

Aunque existe un convencimiento real sobre la práctica del segundo idioma por parte de los docentes, también se reconoce que hay mucho por hacer, pues éstos declaran que no se toma el compromiso de implantarlo, dado que su carácter opcional ablanda las acciones de su incorporación en la academia.

Otro tema importante son los medios y técnicas virtuales de comunicación en la educación en línea. Al respecto los profesores mencionaron que éstos se encuentran dispuestos para su utilización en tanto que la tecnología para el aprendizaje lo permita.

Los entornos virtuales de aprendizaje generalmente son comprendidos como sistemas de acción para la educación que utilizan diversos recursos informáticos interactivos que facilitan la comunicación y el aprendizaje. Estos entornos virtuales cuentan con herramientas de comunicación especializada que facilitan la interacción entre docente y estudiantes, y entre los estudiantes mismos, así como de éstos con su entorno. Estas herramientas son los foros, el chat y el correo electrónico.

También fuera de la plataforma existen herramientas que fomentan la comunicación y estimulan el aprendizaje como lo pueden ser *podcast*, videos didácticos, redes sociales, aplicaciones para descarga a teléfonos celulares, tabletas, etcétera.

Es factible aseverar que las herramientas tecnológicas utilizadas por los docentes en la educación en línea consideran las técnicas de comunicación. Como técnica de comunicación entendemos el procedimiento utilizado para el buen flujo de la información y su comprensión.

Las herramientas de comunicación soportadas tanto en el interior del entorno de aprendizaje virtual, como de las externas a él, son dispositivos preelaborados y programados para un fin particular, las cuales pueden ser sincrónicas o asincrónicas.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Las herramientas de comunicación sincrónicas son aquellas que pueden ser utilizadas en tiempo real o en el mismo tiempo en que los interactuantes coinciden, como lo son los chats, videoconferencias en vivo, llamadas telefónicas por internet.

Las asincrónicas son aquellas en las que los interactuantes no coinciden en el tiempo para el intercambio de la información, aquí puede incluirse el correo electrónico, los foros, Twitter.

El foro virtual es una de las herramientas más socorridas por los docentes en la educación virtual de la UAA, el cual tiene como objetivo constituir un espacio para compartir las opiniones que un grupo de personas (estudiantes) tiene sobre un tema raíz, en donde todas las conversaciones tienen un moderador (docente).

El entorno de aprendizaje virtual denominado Moodle, que se utiliza en la institución, contiene ya programada la herramienta y supone en su funcionamiento un conjunto de procedimientos que tienen que ser llevados a cabo por los participantes para poder publicar dichas opiniones, por lo que la técnica ya está definida de manera implícita.

Por ejemplo, bueno, los foros, yo abrí un foro que se llamó, se llamaba “El cafecito”, ¿no? Entonces, “El cafecito” finalmente, pues era, independiente del, del rasgo académico que obviamente tenía el curso, para mí, “El cafecito” era una manera de, de interacción un poco más personal... Entonces, yo utilicé el foro o “El cafecito” para poder, este, interactuar con la gente de una manera más directa y generé un vínculo más cálido, porque en lo personal, desde que yo tomé el diplomado, yo sí sentía que faltaba esa parte, o sea, la parte presencial, para mí siempre ha sido, pues importante, ¿no?, el hablar frente a frente, este, el discutir los puntos en el momento, el resolver la duda en el momento, el... hasta el vacilar con los compañeros de clase. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Los docentes exteriorizaron su experiencia con los foros calificando la herramienta y la técnica como eficiente y directa, pues permite una comunicación más personal y cálida con los estudiantes en línea y por medio de la cual se lleva a cabo una interacción controlada y suficiente para mostrar la participación individual.

Sin embargo, aunque es una de las herramientas más populares por los profesores, tiene menos efectividad que las redes sociales, puesto que “hay que entrar a la plataforma o entorno de aprendizaje para utilizarla y los chavos requieren de algo más práctico y donde siempre están conectados, el *face*” (*Daniel, 7 años de experiencia docente).

El Facebook, como red social, es “estructura social formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común” (Ponce, 2012, s.p.) y es concebido como el recurso de mayor preferencia por los estudiantes para compartir intereses comunes, ya que constituye un lugar de encuentros sociales en que se exhiben las evidencias sobre las preferencias de consumo de información mediante la comunicación en tiempo real.

Gracias a la tecnología móvil de internet en el celular, el estudiante está la mayor parte del tiempo en estado de conexión, revisa de forma constante sus notificaciones y puede interactuar desde su dispositivo.

Pues depende de cómo manejes la clase o la sesión, a mí me ha servido más crear un grupo de clase en el *face* y estoy segura que no habrá pretextos de que “no pude entrar a la plataforma, de que no me llegó, de que no pude”, porque es tan rápida la comunicación en el *face* que luego luego te notifica que alguien te mandó un mensaje, que alguien comentó, etcétera. Me ha servido más el *face* que lo que trae el Moodle, y te digo, todo el tiempo están conectados. (*Carmen, 9 años de experiencia docente)

Por otro lado, los docentes expusieron que los estudiantes son quienes llevan la pauta en el dominio de las tecnologías y que son ellos los que van exigiéndole al docente cómo ir utilizando o introduciendo nuevas herramientas de comunicación en el curso en línea. El docente se adapta a lo que puede aprovecharse en el entorno de aprendizaje y sus herramientas, pero también aprende de lo que el estudiante en el uso de las herramientas puede sugerirle con el afán de hacer más dinámico el curso.

[...] creo que la dificultad es para mí como maestra, de poder caminar al ritmo de ello. Sí, porque siempre, eeh... por ejemplo, yo recuerdo cuando tomé el diplomado, siempre fue un reto y fue mucho muy pesado porque el introducirse a una nueva tecnología para nosotros los adultos pues es un parto, y a veces un parto muy doloroso y sin embargo recuerdo que cuando a los chicos me los traigo aquí al laboratorio para que conozcan la plataforma, no necesito darles muchas explicaciones, a los cinco minutos ellos ya están dentro de lo que es la plataforma y están preguntando nada más: “¿Y qué más maestra?, ¿y qué más?, ¿y qué más?” Sí. (*Elvira, 23 años de experiencia docente)

En este sentido, el aprendizaje no es unidireccional, sino mutuo, pues el docente acepta con buena actitud las sugerencias sobre tecnología que los estudiantes proporcionan si esto no

representa para el primero un atraso en el curso, por tener que emplear más tiempo en el aprendizaje de la herramienta o por llegar a obstaculizar el flujo del curso si la nueva tecnología es difícil de implementar.

En cuanto al uso de lenguajes utilizados por los estudiantes en la educación en línea, éstos se encuentran vinculados con la disciplina y nivel educativo al que pertenezcan, pues existen materias cuyos referentes teóricos exigen el dominio de un lenguaje técnico que van adquiriendo en su formación. Los docentes entrevistados revelan que a mayor formación o nivel educativo en una disciplina tal, el lenguaje técnico utilizado se vuelve más complejo, ya que requiere de un conocimiento más profundo al menos de la terminología base.

Cada uno de estos lenguajes precisa un mayor involucramiento del participante. En los grupos multidisciplinarios el lenguaje especializado que llevan en uso los estudiantes requiere de una explicitación para que existan interpretaciones más cercanas a la realidad.

Los docentes aclaran que cuando el manejo del lenguaje técnico es indispensable para llevar a su fin una materia o curso, se requiere contar con recursos adicionales a manera de glosarios especializados para evitar rezagos en la comprensión de los temas y la participación de los estudiantes.

Las disciplinas administrativas, agropecuarias, del diseño y construcción, del desarrollo de sistemas e informática son algunos ejemplos que requieren el manejo de lenguajes técnicos y soportes para su dominio, lo cual es indispensable para el aprendizaje virtual.

Cuando tú programas, este, entran en juego muchos modelos mentales, por ejemplo, ¿cómo se hace una operación de asignación de una variable?, ¿qué es lo que sucede? Ah, pues el valor de la variable para acá pasa de... de derecha a izquierda a la variable que está del otro lado, ¿no?, ése es un modelo mental, pero el alumno podría tener otros modelos mentales incorrectos, o sea, es crítico que se le enseñen modelos mentales válidos, ¿verdad?, ésa es una línea de investigación. La otra son las llamadas estrategias de solución. Un programador experto, este, a lo largo y por experiencia de su aprendizaje, pues va agarrando, este, como dicho coloquialmente, “mañitas”, ¿verdad?, de cómo resolver cierto tipo de problemas: “Ah, pues aquí hay un problema que tiene que ver con ordenamiento”, entonces usas un algoritmo, este, de burbuja, por decir, y ya sé cómo se implementa: “Aquí hay un problema de búsqueda, ah, pues, este, uso este otro algoritmo”, “aquí hay un problemita que tiene que ver con recorrer una matriz, ah, pues uso un ciclo”, o sea, son estrategias, el novato no las tiene o tiene que aplicar estrategias generales de solución que

consumen mucho recurso mental, ¿verdad?, es... es muy, muy cansado para el novato[...].(*Guillermo, 2 años de experiencia docente)

- **Diferencias del aprendizaje.**

La delimitación de las diferencias del aprendizaje en los estudiantes se realizó tomando en cuenta las propuestas de Bruner (1988), quien refiere que el aprendizaje es un proceso activo en el que los estudiantes construyen nuevos conceptos basándose en conocimientos adquiridos anteriormente o en los actuales; los estudiantes son los que seleccionan y transforman la información y toman decisiones para estructurar nuevos conocimientos.

Recordemos que la educación en línea está sustentada en un paradigma constructivista cuya esencia se estima en dar protagonismo al estudiante y en donde el aprendizaje significativo se genera en correspondencia de la organización e incorporación de nuevos conocimientos a partir de los que ya se tienen.

Las diferencias del aprendizaje para este estudio se refieren al conjunto de estrategias, técnicas, saberes y conocimientos previos que los estudiantes tienen para la construcción de otros nuevos.

Tomando en cuenta lo anterior, las argumentaciones docentes dejaron ver que estas diferencias socioculturales son las más visibles en la educación en línea, pues van ligadas con el objetivo de la educación y para ellos representan situaciones muy puntuales que atender si se muestran como un problema, ya que requieren de una intervención más directa.

Los docentes reconocen que todos los estudiantes inscritos en la institución, en cualquiera de sus modalidades y en el nivel pregrado, fueron sometidos a un proceso previo de selección que culminaron satisfactoriamente para ser acreedores de los beneficios de la formación académica que otorga la UAA a su comunidad.

La excepción de la declarativa anterior corresponde a los cursos de extensión en línea o de formación de profesores, en cuyos casos no existe un proceso de selección previa.

En los procesos de selección previa se evalúan habilidades, conocimientos básicos y aquellos relacionados con la carrera de su preferencia; por tanto, el resultado es contar con los estudiantes que tienen mayores posibilidades de terminar la carrera de su elección.

Este proceso de selección determina, según los docentes, una clasificación inicial por área de desarrollo, por capacidades y habilidades mostradas con base en puntos, lo que cuantitativamente representa un lugar ocupado por un estudiante con respecto al universo seleccionado.

Sin embargo, lo anterior no indica que el quehacer cotidiano en el proceso de enseñanza aprendizaje fluya sin algún contratiempo, pues en este sentido los docentes reconocen abiertamente que existen diferencias que se deben observar y atender.

Los docentes mostraron una sensibilidad frente a las diferencias socioculturales dadas por las formas de aprendizaje, en particular sobre los estilos de aprendizaje que no se manifiestan en la selección institucional sino durante el proceso formativo de su carrera.

Entre los docentes, resultó muy popular el arraigo que se tiene sobre la clasificación de los estilos de aprendizaje de Dunn y Dunn (1978), pues distinguen tres tipos de aprendizaje en sus estudiantes, como lo son el visual, el auditivo y el kinestésico. Estos estilos de aprendizaje se refieren a las diferentes formas por las cuales se puede obtener el conocimiento distinguiendo distintas fuentes que pueden ser visuales o gráficas, orales o auditivas, o por sensaciones o movimientos, respectivamente.

Las entrevistas arrojaron información sobre una preocupación legítima de los docentes por distinguir estas diferencias y atenderlas, pues relacionan “las buenas prácticas docentes” con la atención de las diferencias de este tipo.

[...] yo creo que un curso tiene que tomar en cuenta los... las tres formas de cómo aprende una persona, o sea, si voy a poner un texto, pues también sería bueno poner algo que... quizás con gráficas, con imágenes o... o explicado con un audio, para que puedas cubrir los tres aspectos y así, el, el alumno si es más visual, pues pueda entenderlo con una gráfica y no tenga que leerlo, o si es auditivo, pues igual tenga que escucharlo sin leerlo, o si ya es la combinación de todos, pues ya ahí tienes todo el documento. (*Gloria, 6 años de experiencia docente)

Con menor impacto se advirtieron las diferencias del estudiante originadas por las diversas experiencias del aprendizaje, pero fue posible identificar que la experiencia previa docente en el aprendizaje en línea posee un sentido negativo, pues surgieron argumentaciones muy similares entre sí calificando la experiencia primera del docente como “frustrante y desesperante”, debido a factores como la coincidencia en el tiempo en la interacción con docentes o compañeros de grupo, el manejo de la tecnología, la entrega de actividades en fechas y tiempos límite.

Sin embargo, este sentido negativo del primer acercamiento a la educación en línea se transformó en un área de oportunidad importante que sirve para desarrollar actividades introductorias que le permitan al alumno explorar los entornos de aprendizaje, aminorar la ansiedad de la primera experiencia y la condición de frustración de sus estudiantes, evitando aquellas circunstancias que la producen como pueden ser las exigencias para la interacción en tiempos inadecuados, la utilización de materiales que no vayan acordes con las características generales del grupo para su aprendizaje, las demandas del trabajo en equipo cuando los estudiantes no empatan en sus actividades, entre otras más.

La argumentación se centró en términos de lo vivido, con lo cual el docente es capacitado en temáticas de la educación en línea y conoce lo que como docente en la práctica educativa en línea debe evitar:

A mí me gustaría que esto de la educación en línea, a lo mejor se hiciera un poquito más *light*, porque las experiencias de todos los maestros que hemos tomado este diplomado, es que está pesado, sí es pesado. Yo, por ejemplo, que tenía que compartir actividades docentes con mis actividades empresariales, con mis actividades como mamá, como esposa, eh, sí fue muy pesado y los compañeros también dicen que es pesado. No sé de qué manera pudiera hacerse un poquito más *light* para que a los otros maestros no les dé miedo entrar en un diplomado, porque un diplomado acapara casi como un doctorado, es mucho esfuerzo, entonces, luego nos aterriza entrar en todo esto y la verdad que si se hiciera un poquito... por ejemplo, dependiendo del público al que vas, sabiendo todas las actividades que tienes, no digo que se regale, porque de ninguna manera, no debe de ser tan gratuito, ¿verdad?, pero es un diplomado... Si se hiciera un poquito más *light* y que casi que nos tomara de la mano a muchísimos maestros, y dijera: “Mira, ven, introdúctete”, para que no suceda lo que yo estoy viviendo con mis chicos de ingeniería, que quizá no tienen maestros que estén involucrados mucho con la tecnología, que nada más llegan y escriban números, y números, y que sepan que no se necesita la tecnología. Ellos deben de saber que inclusive las actividades de

matemáticas pueden ser muy agradables en línea. (*Elvira, 23 años de experiencia docente)

En relación con el ambiente de aprendizaje debemos clarificar las diferencias que lo separan del concepto de entorno virtual de aprendizaje:

Un ambiente de aprendizaje (Moreno, 2000) corresponde a un conjunto de entornos, es decir, un contexto cercano en el que se relacionan entre sí sujetos y objetos. Es un todo que incluye las circunstancias externas al individuo o a las comunidades que afectan su aprendizaje.

Los ambientes de aprendizaje pueden ser de distintos tipos: naturales, sociales y culturales, los cuales conforman el ambiente humano y son en los que se viven situaciones y procesos que dan lugar a la asimilación, transformación, recreación y socialización de la cultura (Moreno, 2000).

Aunque no es exclusivo de la educación formal, el ambiente de aprendizaje incluye (Moreno, 2000) los espacios físicos, los medios y los elementos para el diseño instruccional. Por lo general se conjuntan también elementos tales como el educando, el educador, los contenidos educativos y los medios de información y comunicación utilizados para el aprendizaje.

Los docentes entrevistados discurrieron sobre el ambiente de aprendizaje al referirse a la buena disposición de los elementos que permitirán a los alumnos adquirir el conocimiento y que generalmente tienen que ver con el funcionamiento adecuado de la tecnología.

Los docentes argumentaron que los límites de la efectividad de la educación en línea están situados en términos de la eficacia y eficiencia tecnológica y de sus recursos, pues no puede haber una adquisición ideal del conocimiento si las actividades planeadas como contenidos del curso no se realizan de forma conveniente porque la red no trabaja debidamente, los equipos informáticos no procesan los datos en el tiempo requerido, entre otras posibilidades.

Los principales problemas [en la educación en línea] son problemas de tipo tecnológico, sí, donde los alumnos no pueden subir trabajos, por ejemplo, donde no

pueden subir imágenes, o donde no pueden acceder, a determinada hora, a la plataforma. (*César, 9 años de experiencia docente)

En algunos casos, es la cuestión técnica, que por alguna razón su equipo no, no esté cumpliendo con las características para poder llevar a cabo las actividades y le impida acceder a algún otro equipo, eh, aunque éstas son mínimas, regularmente son mínimas, ofrecemos algún tipo de soporte durante la impartición del curso, pero sí, sí se llega a dar. (*Fernando, 4 años de experiencia docente)

Pese a que la educación en línea depende del funcionamiento de la tecnología para poder desempeñarse, la situación ideal en que coinciden los docentes consiste en tener disponibles y en excelente condición los servicios de red y los aditamentos que la acompañan; sin embargo, otras de las situaciones a las que se enfrentan los docentes es el filtrado de contenidos a los que puede acceder un usuario, al menos ingresando desde el campus universitario.

La universidad [UAA] tiene, tiene un serio problema aquí en la cobertura de las redes; limita muchas cosas, limita el acceso a muchas cosas, a muchas fuentes, eh, el Departamento de Redes, bueno, pues justifica porque es por cuestión de que accesan a muchos sitios de ocio o entretenimiento que, en realidad, baja el ancho de banda a la universidad, disminuye el acceso. Creo que más que limitar, debería de pensar en expandir. Si la población de la universidad es tan grande, pues deberían de pensar en una cobertura mucho mayor, eh, ésa sería la primera situación a vencer que, bueno, en sus laboratorios, lo que es cuestión alámbrica está como que bien, pero la cuestión inalámbrica para la mayoría de los alumnos que cargan una laptop, sí está muy limitado. El acceso a los lugares que le decía, este, está muy limitado también, y, por ejemplo, como maestro de idiomas, nosotros recurrimos mucho a este tipo de lugares, que porque es donde está la proyección de algún video, este, donde usted puede descargar información, vamos a suponer, la biografía de un artista para presentar este tema en, en una clase y están restringidos. (*Fernando, 4 años de experiencia docente)

Los entornos de aprendizaje tienen como propósito producir aprendizaje y representa un espacio modelado para que el proceso se realice de forma cómoda mediante la interacción, la cual se realiza con herramientas informáticas.

Los entornos de aprendizaje requieren de un diseño pedagógico, en donde se definen y articulan las metodologías de enseñanza-aprendizaje, el papel del estudiante y del profesor, así como las herramientas para la comunicación.

Existen entornos virtuales de aprendizaje comerciales que alcanzan cierto prestigio en las instituciones de educación superior por su versatilidad en la programación de herramientas

informáticas para el aprendizaje, la interfaz de usuario con la que trabajan y la relativa facilidad de manejo. Como ya se dijo, la UAA utiliza Moodle y ha convertido a este *software* en la plataforma institucional que soporta su ambiente de aprendizaje.

Los docentes expresaron que el dominio del manejo de la plataforma determina en muchas ocasiones el alcance del conocimiento que los estudiantes obtengan:

Hay alumnos que son renuentes a la plataforma, no quieren entrar, prefieren dar de baja la materia porque no les gusta, o no le entienden o simplemente tienen una mala actitud hacia ella, pero creo que es porque no la saben manejar del todo. Moodle se presta para hacer muchas cosas, tiene foros, te ordena los contenidos, te facilita la revisión de los trabajos, te permite dar retroalimentación por trabajo y por alumno, pero pueden convertirse en el peor enemigo del alumno, ¿no? Hay veces que no dejo todo en la plataforma, les mando información por correo, pero al menos a mí me cuesta más trabajo revisar tareas por correo cuando en la plataforma puedes hacerlo con orden. Otras veces el alumno es quien te sugiere dónde quiere trabajar, ellos te dicen: “Oiga profe, ¿y si mejor utilizamos tal herramienta?”, ya tú decides qué quieres hacer, porque si no eres medio flexible los alumnos optan por hacerlo a su manera o terminan dando de baja la materia[...] (*Daniel, 7 años de experiencia docente).

Los docentes en la explicación de su práctica educativa en línea afirmaron que la modalidad combinada (en línea y presencial) les resulta más cómoda para llevar ciertos contenidos y cursos, pues al estudiante se le ubica en un contexto distinto frente a ciertas herramientas que fortalecen su independencia, creatividad y lo fuerzan para desarrollar otras habilidades de socialización, de búsqueda, procesamiento y tratamiento de la información, pero también de la propia forma de aprender.

En los entornos virtuales de aprendizaje, añadieron, se debe propiciar la comunicación, pero también facilitar la interacción hacia el exterior de la plataforma básica. Hoy, las herramientas de interacción y comunicación no son exclusivas del entorno del aprendizaje, sino que son complementarias para estos recursos.

Con el afán de que los estudiantes lleven a buen término su curso en línea, los docentes argumentaron que es necesario disponer de un buen diseño instruccional, resultado de una planeación exhaustiva de los contenidos para el aprendizaje, con el fin de vigilarla secuenciación de los contenidos, los recursos disponibles para el desarrollo de actividades,

los criterios y mecanismos de evaluación y la concordancia con los objetivos educativos pretendidos.

[...] yo me he fijado que el alumno responde mejor en la educación en línea cuando tienen un orden en cada actividad, conocen la información de cuándo entregarla, cómo entregarla; hacerle claras las instrucciones, pero también cuando le das de poco a poco la información y las actividades. Hay curso que, pues, está toda la información y todas las actividades y hay un plan para las entregas, pero siento que ellos se sienten menos estresados cuando les vas diciendo qué deben entregar para las fechas que vienen y no todo de un jalón. Si vas a trabajar en Moodle, pues los acostumbras a estar checando cada, no sé, cada lunes, por ejemplo, de que [sic.] vean sus actividades y sus tareas y que chequen cuándo y cómo deben entregar. (*Daniel, 7 años de experiencia docente)

Los docentes coincidieron, además, en que a pesar de que la educación en línea debe ser flexible para ir adecuándose a las diferencias socioculturales que van mostrándose en el desarrollo del curso, es indispensable hacer más consistente el ambiente del aprendizaje a través de políticas y criterios claros que el mismo sistema institucional permita, con el fin de establecer los límites de la flexibilidad requerida.

Los aspectos anteriores son relevantes porque los profesores declaran que en la medida en que la tecnología funcione adecuadamente, la modalidad educativa sea flexible, exista una adecuada planeación en el diseño instruccional, se aminorarán las diferencias de percepción del estudiante sobre la efectividad de la educación en línea y sobre las condiciones de acceso a los entornos que constituyen el ambiente de aprendizaje.

- **Diferencias actitudinales.**

Las diferencias actitudinales de los estudiantes es un tema relevante para los docentes, pues desde su perspectiva son la base que justifica el modelo centrado en el alumno que tanto se relaciona con la educación en línea.

Como actitudes se comprenden aquellas orientaciones generales de las maneras de ser de un actor social, ya sea un individuo o un grupo, ante ciertos elementos o referentes, generalmente son predisposiciones aprendidas favorables o desfavorables (Mucchielli, 2001).

En este tema, nos referimos al conjunto de actitudes que el estudiante asume en la educación en línea y que incluye una serie de estados experienciales marcados por el conocimiento o falta de éste sobre lo que representa tomar un curso en línea.

Las entrevistas arrojaron que un estado experiencial del estudiante se produce cuando no se tiene noción de lo que constituye un curso en línea. Este desconocimiento genera una actitud negativa frente a la tecnología y ante la modalidad misma, debido a la incertidumbre que causa el enfrentarse a “algo” distinto, sobre todo si el estudiante reconoce que no cuenta con elementos necesarios que le permitan iniciar, desarrollar y culminar con las actividades encomendadas y obligatoriamente tiene que hacerlo.

Un rasgo particular del estudiante, ligado de manera relevante a lo anterior, es la edad, la cual influye para la aceptación o rechazo de la tecnología que soporta la educación en línea. Los docentes coinciden en que un estudiante de edades menores a 24 años, en promedio, tienen una inclinación importante hacia el uso de la tecnología; las personas de más edad demuestran un cierto rechazo.

[...] entre más jóvenes, más rápido aprenden, eh, más rápido desarrollan las habilidades. Parece que los muchachos, hoy en día, ya vienen como implementados para... ya traen un chip, ya traen un chip incluido. Los sientas frente a una computadora y, regularmente, los adultos, eh, más grandes, que no tienen mucho contacto con una computadora, eh, batallan un poco más, aunque al final se dan cuenta de que es una herramienta y no les va a pasar nada, a veces hay temor por: “Y si le muevo o algo así, no vaya a funcionar”, pero, pues sí, obviamente, entre más joven el alumno, más fácil aprende, más confianza tiene. (*Fernando, 4 años de experiencia docente)

Los docentes constataron que aunque se espera que el estudiante traiga consigo un nivel de conocimientos y dominio básico de las TIC, la situación contraria puede convertirse en un problema de actitud negativa al ver frustrada la intención de cursar en línea de cierta materia o bien, de no poder realizar las actividades en tiempo y forma.

La participación del docente es fundamental para estimular las actitudes positivas en el trabajo en línea, pues las buenas experiencias que tenga el estudiante en esta modalidad se reflejarán en buenas actitudes.

Los estudiantes desarrollan una actitud positiva frente a la educación en línea cuando encuentran en medio de la dificultad los caminos necesarios para llevar a cabo las tareas encomendadas, experimentan la libertad de utilizar otros recursos virtuales que enriquecen la experiencia del aprendizaje y ven reflejado su esfuerzo en la retroalimentación hecha por el docente.

La motivación del estudiante debe intensificarse mediante la comunicación que mantenga el docente con su grupo y de forma personalizada, por que los docentes exponen que la ausencia de la presencia virtual del profesor desgasta la motivación inicial o lograda, generando ideas y actitudes negativas por parte de los estudiantes.

Y como profesor, también sentí la cuestión del tiempo, era una materia de cuatro horas, se supone, frente a grupo a la semana, pero la realidad de las cosas es que yo trabajaba muchísimo diario, o sea, diario, porque era bajar los documentos que me enviaban de la misma plataforma, analizarlos y luego subir y todo lo que yo podía decirles en su momento, quizás presencialmente en poco tiempo, en una clase, yo me llevaba varias, pues, varias horas para contestar a muchos de los estudiantes. Entonces, yo creo que esa parte sí es la que, la que a mí, en su momento, me hizo pensar hasta cambiar la dinámica, porque para mí no eran cuatro horas frente a grupo, eran mucho más. Yo, prácticamente trabajaba, pues, todos los días, me metía un ratito y había días que me tardaba media tarde o media mañana respondiendo dudas en foros porque, yo, yo sí considero que cuando nosotros damos el curso en línea, el maestro tiene que ser muy dinámico y tiene que dar respuesta a los alumnos, porque si únicamente se convierte en una plataforma en donde nosotros vaciamos información o damos datos o respuestas muy generales, el alumno se siente igual de desatendido que cuando es presencialmente [el curso]. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

La motivación del estudiante, sostenida mediante la comunicación oportuna del docente, es una situación crítica, pues la oportunidad de la participación docente dependerá del tiempo de respuesta que éste otorgue a las dudas, aclaraciones, peticiones que el estudiante tenga. A mayor oportunidad de la comunicación se tendrá mayor motivación en los estudiantes.

Una de las diferencias socioculturales que se destaca en este análisis es sobre la actitud de colaboración, la cual se refiere a una forma empática de ser en el entendimiento de la(s) otra(s) persona(s).

Una de las grandes ventajas que observan los docentes es que cuando existe y se promueve el trabajo en grupo, la actitud de colaboración entre los participantes se vuelve más notoria

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

y se presentan claras muestras de ayuda entre los compañeros. Por ejemplo, los docentes se percataron de que cuando existen actitudes negativas hacia las TIC porque se desconoce su manejo o porque no se tienen los conocimientos necesarios, están aquellos compañeros de grupo que, estando más adelantados en sus actividades, ofrecen una asistencia a los compañeros que la solicitan.

Creo que si el grupo no es muy grande puedes hacer varias cosas en trabajo en equipo, por ejemplo, yo lo que trato de hacer y me funciona en línea es que los mismos muchachos critiquen el trabajo de sus otros compañeros, o sea, que con una crítica, de tipo constructivo, le digan a su otro compañero en qué está mal o qué le sugiere para mejorar su trabajo, ésa es una dinámica que en los foros se hace fácil y sirve para compartir lo que otros compañeros están haciendo y yo me doy cuenta con lo que dicen los alumnos si realmente están, ¿cómo te diré?, ayudando a su compañero para mejorar su trabajo, obvio, se tienen que poner en los zapatos del otro, leer su trabajo, tomando una actitud crítica[...]. (*Daniel, 7 años de experiencia docente)

La actitud de colaboración y ayuda beneficia el aprendizaje en línea, pero antes debe existir un clima comunicativo real emprendido por el docente mediante los mecanismos dispuestos para ello en el entorno de aprendizaje o por la utilización de otros dispositivos virtuales complementarios.

Por otro lado, al hablar de conductas nos referimos a todo tipo de actividades humanas guiadas por algo que está fuera de las mismas acciones (Bleger, 1999), que se traducen en comportamientos observables y reacciones, por medio de las cuales los individuos interactúan socialmente.

Bajo esta configuración, las conductas que guardan los estudiantes en la educación en línea se aproximan a las expectativas deseables de una persona que adquiere un compromiso de terminar satisfactoriamente un curso. Ya se ha mencionado que el compromiso del docente y del estudiante en el sistema institucional de educación sostenido por la UAA, permite, por una parte, la cohesión del sistema de las relaciones sociales presente en el entorno de aprendizaje, pero también justifica la conducta de acuerdo con los papeles asumidos para llevar a cabo el curso.

Los docentes declararon que entre las conductas esperadas del estudiante pueden enlistarse las siguientes:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- a. La disposición para la participación, socialización e integración en el grupo.
 - b. La voluntad para la realización de las actividades académicas programadas.
 - c. Las acciones analíticas y críticas sobre los referentes para su aprendizaje.
 - d. La motivación real para lograr el objetivo educativo del curso.
 - e. La disciplina y constancia para cumplir con las entregas programadas.
 - f. La actitud positiva para la colaboración y participación en los entornos para el aprendizaje es reflejo de una orientación del estudiante, la cual se inclina ya sea para obtener beneficios colectivos o individuales en interacción con el grupo.

Pese a que los docentes esperan conductas ideales de los estudiantes en la educación en línea, se identificaron ciertos comportamientos que tomaron relevancia por la contraposición de posturas entre la información analizada de los informantes, y que surgen a raíz de ideas preconcebidas de la educación en línea.

Hubo profesores que manifestaron que la condición adecuada para el aprovechamiento de la educación en línea, es que el estudiante de manera individual y sólo con la ayuda de los contenidos y recursos disponibles en el entorno de aprendizaje, consiga su objetivo educativo, es decir, que el trabajo que debe realizar el estudiante tienda a ser individual, por lo que ver los intereses del grupo lo distraerán de su propósito.

En la educación en línea, el trabajo individual no exime al estudiante de que realice actividades en equipo, pero le representa un estado de dependencia con respecto a la consecución del objetivo educativo por la aportación y colaboración de los demás miembros del equipo, por lo que se necesita ver, entonces, que se cumpla con este objetivo.

Sin embargo, en este razonamiento se relaciona directamente con rasgos del estereotipo del mexicano:

Bueno, es que, por ejemplo, los mexicanos somos muy individualistas, no sabemos trabajar en equipo. Pero, uno, como docente, al ponerlos a trabajar en equipo, está tratando de que, pues, también tienes que trabajar en equipo, o sea, tu mediación puede ser no sólo una computadora, un libro, sino la mediación puede ser también tu compañero que te puede dar mucho y le puedes aprender mucho y viceversa. Entonces, creo que sí llega a ser, llega a ser, llega a ser un poco individualista, pero,

dependiendo del tipo de actividades que proponga uno como docente. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

También se identificaron a aquellas posturas docentes que hicieron patente un sentido de interés grupal, mediante la justificación del trabajo colaborativo y de la satisfacción personal de alcanzar metas de grupo, pues hubo profesores convencidos de que, a través de esta actitud, la sinergia de grupo se hace patente en cada una de las actividades de esta naturaleza, se tiene un mayor aprovechamiento y se generan buenas experiencias para el aprendizaje.

Yo soy muy dado a la teoría de, a la teoría sociocultural, entonces, para mí la, la *zona del desarrollo próximo*³ es muy importante, entonces, cada alumno avanza a su ritmo, cada alumno tiene una zona del desarrollo próximo diferente y si el alumno puede aprender a través de otros que se lo permitan, es mejor. Me refiero a contenidos distintos a los que el maestro les da, a través de lo que comparte con sus compañeros, de otras fuentes incluso y en donde la colaboración es esencial para desarrollarte en el grupo. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

Una actitud que sobresale visiblemente es la del manejo de las situaciones desconocidas y la asunción de los cambios en la educación en línea. En párrafos anteriores se habló de la forma en que los estudiantes presentan una actitud negativa ante una situación desconocida por la falta de conocimiento o experiencia en la educación en línea.

Los docentes alegaron que existe un número mínimo de estudiantes con falta de experiencia y conocimiento de la educación en línea, a los que se les otorga el soporte necesario para evitar su rezago.

Sin embargo, declararon también que el estudiante que se matricula en un curso en línea conoce y sabe qué esperar del proceso. Por tanto, no representa una experiencia completamente ajena.

³ La zona de desarrollo próximo (ZDP) es un concepto introducido por Lev Vigotsky para definir la distancia en el nivel real de desarrollo del educando determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema y el nivel de desarrollo potencial determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración de un compañero más capaz. Hoy, esta mediación se realiza a través de otros recursos para el aprendizaje, como lo puede ser internet.

Recordemos que los docentes mencionaron que los estudiantes son seguidores de la tecnología, al menos aquellos cuya edad oscila en promedio entre los 17 y 24 años, de tal forma que conciben el entorno virtual de aprendizaje como ese conjunto de herramientas informáticas orientadas a la adquisición de conocimientos.

El estudiante se adapta a las condiciones de aprendizaje y desarrolla estrategias de ajuste para lo que él llega a ser diferente. Existe, sin embargo, un fuerte impulso por probar nuevos estímulos tecnológicos, aunque la prueba y el error se manifieste en el uso de estas herramientas.

Se ha dicho que la educación en línea se adecua a las necesidades del estudiante (Barberà, 2008); sin embargo, las actividades están programadas bajo una calendarización que debe respetarse para el cumplimiento de los objetivos dispuestos; por tanto, no permite que el estudiante disponga de total libertad para determinar el momento de culminación de su curso en línea si se ha pasado la fecha límite para su cierre.

[...] yo normalmente, desde un principio, les publico un calendario donde vienen todas las actividades; todos los[trabajos] que van a ser los entregables, cómo se van a ponderar... este... cómo se va a calificar... eh... así, en términos generales, pues, políticas. (*Blanca, 12 años de experiencia docente)

Lo que sí es posible, expusieron los docentes, es proporcionarle al estudiante la libertad para administrar el tiempo con el que cuenta, con el fin de que concluya lo programado en el tiempo correspondiente; por lo anterior, el estudiante se orienta al corto plazo en la realización de sus actividades sujetas a una planificación previa.

El sentido de lo masculino y femenino en la educación en línea se refiere a un conjunto de valores muy específicos que regulan las acciones de los grupos sociales. En el caso del rol masculino se incluyen la asertividad, el desempeño, el éxito y la competición. En el rol femenino se adjuntan valores como la calidad de vida, las relaciones sociales, el servicio y la solidaridad.

Hofstede (2004) afirmó que una sociedad o grupo social con mayor disposición masculina está orientada al logro y al éxito material; por el contrario, una sociedad o

grupo social con mayor disposición femenina buscará el ayudar a otros, la igualdad, la conservación del medio ambiente.

Los razonamientos docentes se centraron en la concreción de tareas muy puntuales que deben realizarse en la educación en línea. Es recurrente la tarea de fijar un objetivo educativo que cumplir en la modalidad, el cual depende del docente, de los estudiantes, del funcionamiento adecuado de la tecnología y de la calidad de los recursos y contenidos para que éste pueda alcanzarse.

Finalmente, porque tú tienes que cumplir un objetivo académico, entonces, mientras se cumpla ese objetivo académico, aunque una participación sea mucho más rica o más amplia, con más *bagage*, tú tienes que hacer que la otra persona que a lo mejor no tiene esa oportunidad por *bagage* cultural o por todo lo que ya mencionamos, pues tú tienes que llevarla de la mano, tienes que motivarla, ¿no?, inclusive hasta con preguntas directas hacia esa persona, de tal manera que pueda participar más, que la motives, que la ayudes a expresar algo que quizás sabe pero no lo puede expresar[...] (*Delia, 6 años de experiencia docente)

El propósito de lograr el objetivo educativo es firme y aclara a docentes y estudiantes lo que se pretende en un curso en línea; representa el punto convergente de la realización de las actividades, del uso de las herramientas y de la razón de ser del docente como guía, y del estudiante como individuo en formación.

La docente entrevistada, por ejemplo, le otorga al objetivo un sentido de éxito, de logro, mas no de ayuda. Según la teoría de Hofstede (2004) sobre la disposición de tipo masculino y de tipo femenino, el estudiante está orientado a lo masculino, pues debe lograr el objetivo con los recursos disponibles.

En este análisis también se incluyeron las costumbres e intereses de los estudiantes. Entendemos las costumbres de acuerdo con la acepción del derecho que propone López (2006), al decir que son conductas que generalmente se observan en algún lugar o delimitación geográfica durante un largo tiempo; son consideradas como normas de conducta producidas por la práctica social, por lo que la comunidad las obedece como si se tratara de obligaciones.

La delimitación geográfica, que en nuestro caso se define para el análisis de las costumbres, corresponde al espacio en que se lleva a cabo la educación en línea, es decir, el entorno virtual del aprendizaje o la red.

Los docentes aprecian como actitud consuetudinaria la resistencia a la educación en línea por su naturaleza impersonal y mediada; afirman que en carreras en que el uso de la tecnología no es tan frecuente, la resistencia es mayor al contrario de aquellas carreras que utilizan más la tecnología en sus procesos educativos, las cuales aceptan con mayor facilidad esta modalidad educativa.

Algunas costumbres que los docentes identifican como arraigadas están relacionadas con los hábitos de estudio y estilos de aprendizaje que tienen los estudiantes y que pueden constatarse por el registro de sus actividades en la plataforma, en el que existe evidencia del horario más frecuente en el que realizan sus tareas, los recursos disponibles que consultan, la forma de participación en los foros o la regularidad en la que presentan sus trabajos.

La plataforma te puede mostrar lo que hace el chavo cuando entra; ahí te das cuenta cuándo entró, cuánto tiempo estuvo, qué consultó, a qué hora lo consultó. Lo que yo checo mucho es que los chavos lean los contenidos, porque si no los leen los trabajos que entregan se basan en lo que ellos creen que está bien y, pues, es que es un poco complicado, porque como en la plataforma te registra la hora en la que entró te das cuenta del tiempo que el alumno le invirtió en la actividad; obvio que en una lectura de diez páginas no te vas a tardar un minuto, ¿verdad? Yo creo que esa información te ayuda como profesor para decirle al alumno: “Oye, haz las cosas bien”. (*Damián, 3 años de experiencia docente)

Cuando les pido actividades que tienen que mandarme por correo, les doy límite de una hora a cierto día; claro, hay gente que te envía antes las cosas, pero hay chavos que siempre te lo envían faltando un minuto para el límite. (*Carmen, 9 años de experiencia docente)

En cuanto a los *intereses* de los estudiantes, primeramente definimos el término con lo postulado por Wodman (en Navarro, 1994), quien considera que son una actitud perdurable que consiste en el sentimiento de que cierto objeto o actividad tiene importancia y que se asocia con una atención selectiva dirigida hacia ese objeto o actividad.

Los estudiantes como seres humanos tienen diversos intereses, diferentes inclinaciones sobre actividades, temas, situaciones, etc., pero en la educación en línea esos intereses se

refieren a la importancia que otorgan a los contenidos y recursos disponibles de la disciplina de estudio.

Al interés (Navarro, 1994) se le considera como un medio para lograr un aprendizaje eficaz y significativo, pues facilita el aprendizaje mediante estímulos que promueven la curiosidad por conocer y ayuda a canalizar los conocimientos que va adquiriendo el alumnado en un contexto más amplio.

Los docentes refirieron que es parte de su deber estar atentos a los intereses de los estudiantes de la educación en línea, porque van muy relacionados con la motivación que los mantendrá en su proceso formativo; explicaron que reconocen que los intereses de los estudiantes determinan en gran medida el buen término de un curso.

Hay materias que atraen a la persona; aun siendo del área puede no gustarle la materia. En el caso de computación, hay gente que le interesa más sobre desarrollo, lenguajes, y aspectos administrativos o planeación de procesos puede ser aburrido, o viceversa, hay gente que le gusta más esa parte administrativa que la más administrativa; entonces, en el otro caso, siempre hay alumnos que quizás batallan más o no les guste esa materia en particular, pues la intención es mostrar en ese caso ejemplos sobre todo para hacerles ver el valor para un futuro profesionalista de esos temas, o sea, resaltar el valor; para los primeros no es necesario, ellos mismos están convencidos; para los segundos, más ejemplos, eh, eh, a lo mejor internacionales, en la medida de lo posible de casos regionales o nacionales, mostrarles, ver que esos temas... que son importantes para la industria; y el caso intermedio, pues es variable; el caso intermedio significa que hay unidades... se captan muy bien, y del curso, hay unidades con temas que no se captan muy bien, y mezclamos eso. (*Alejandro, 18 años de experiencia docente)

Los entrevistados alegaron que debe haber una respuesta oportuna a los intereses de los estudiantes es muy posible gracias a la flexibilidad de los medios que se utilizan.

Es como cuando tienes que impartir una materia adaptada a la carrera del muchacho, en alguna ocasión me dijo la coordinadora: “Está esta materia de Mercadotecnia pero es para la carrera de Moda, le pido, maestro, que les hable de diseñadores internacionales y de tendencias de la ropa y de accesorios”, y yo de plano dije: “Sé de merca y tengo experiencia, pero de moda, diseñadores y esas cosas, pues nada”. Bueno, por poco y dejo la materia porque se convirtió en todo un reto adaptar contenidos de teoría base a[sic.] los intereses de las chicas de moda. Mis ejemplos generalmente son de diversos productos de la vida cotidiana, pero de moda me costó mucho, mmmm, al final lo hice. Era cada sesión preparar material; las chicas eran muy animadas y participaban mucho y con lo que preguntaban en los foros era el indicio para conectar los temas del programa con lo que ellas iban

solicitando, al menos las chicas quedaron contentas con lo que vimos[...] (*Daniel, 7 años de experiencia docente)

Podemos ver en el comentario anterior que la respuesta docente a las muestras de interés de los alumnos por los contenidos constituye un incentivo para la participación, la ampliación de los intereses y el éxito del curso.

- **Diferencias en la aceptación de autoridad.**

Este grupo de diferencias se refiere al conjunto de formas en que se ejerce la voluntad de los individuos a pesar de las resistencias que se oponen o la aceptación voluntaria, según convenga (Weber, 2007). En nuestro caso, se discute lo siguiente.

La UAA, en sus fundamentos institucionales, plasmados en la Ley Orgánica, y en su Estatuto, reconoce dos figuras fundamentales para llevar a cabo su función educativa, las cuales son el personal académico y los alumnos. En los documentos mencionados, se exhiben de manera contundente los derechos y obligaciones a los que son sujetas las acciones de las partes en el sistema, pero también se describe el ejercicio de la autoridad.

En estos documentos, se reconoce al docente como una figura de autoridad, en el artículo 89 del Estatuto de la Ley Orgánica se expresa que son los profesores los que ejercen funciones de autoridad en las aulas, laboratorios, talleres, oficinas y espacios anexos a su centro de trabajo cuando la misma institución se las haya conferido.

Este mismo principio de concesión de la autoridad otorgada a los docentes también procede en el caso de los espacios virtuales; por tanto, su ejercicio estará orientado al respeto de los derechos y obligaciones conferidas tanto a los docentes como a los estudiantes en la relación profesional sostenida institucionalmente.

La esencia de la autoridad es la aceptación voluntaria de las órdenes e indicaciones conferidas a un puesto; por tanto, los estudiantes reconocen la autoridad de los docentes. Esto también determina la distancia que hay entre estas dos figuras en cuanto a la toma de decisiones fundamentales en el grupo.

En el caso que nos concierne, el docente, por la autoridad que le ha conferido institucionalmente, es quien lleva a cabo la toma de decisiones que afectarán al grupo y a sus miembros en los términos que supongan las consecuencias de la decisión y las modificaciones a las actividades, funciones, contenidos y recursos empleados en el curso en línea.

Las situaciones consecuentes de la toma de decisiones hechas por un docente no fueron percibidas como desigualdades o formas deliberadas de exclusión, pues los profesores entrevistados afirman que las decisiones que deben tomar en el desarrollo del curso corresponden generalmente a un sentido de flexibilidad de los recursos para la mejora de los procesos de la educación en línea.

[...] nada más una vez me tocó, de todos los curso que impartí, solamente una vez tuve un problema, o sea, en los demás nunca hubo problemas. Siempre, a pesar de que maestros entendían mejor que otros, o tenían más habilidad que otros, siempre, puedo presumir que siempre terminamos a tiempo. Nada más una vez tuve un problema y esta vez fue un problema, yo siento que de cuestiones políticas. Había maestros que estaban metidos en movimientos políticos de la universidad y como que tenían pique unos con otros y como pique con las personas que organizaban el diplomado; entonces, había quejas de todo y quejas sin sentido, quejas, este, que por qué tenían que ir los sábados, que por qué el laboratorio [de cómputo] lo abrían más temprana, más temprano, o que por qué lo cerraban tarde, o por qué lo cerraban temprano, o sea, cosas que no tenían nada que ver con el curso; entonces, era gente que se la pasaba discutiendo; entonces, llega un momento en el que yo dije: "Bueno, yo... a mí nada más me pidieron dar el curso, yo vengo a dar el curso en las horas y fechas que me pidieron y si ustedes tienen un problema, pues vayan y trátenlo directamente con el... con los coordinadores", porque, pues, realmente no tenía nada que ver con el curso". (*Gloria, 6 años de experiencia docente)

Ante una situación de distracción ajena al curso, el cual tuvo que impartirse en ambientes combinados, la docente del caso presentado determinó hacer a un lado las circunstancias que obstaculizaban el objetivo educativo, enfocarse a éste y cumplir objetivamente con las actividades pactadas; los espacios que se prestaban para la discusión libre de esos temas fue eliminado al tomar esta decisión.

En general, los docentes reconocen, en la ejecución de sus actividades en línea, que los estudiantes muestran respeto hacia la figura del profesor, su autoridad de las decisiones que en determinados momentos toma.

• **Diferencias económicas.**

Las *diferencias económicas*, en este estudio, parten de la comprensión del concepto de economía según Robbins (en Ávila, 2003), quien entiende por ésta la satisfacción de las necesidades humanas a través de los bienes que siendo escasos tienen usos alternativos, entre los cuales se debe escoger. Desde esta perspectiva, comprendemos a las *diferencias económicas* como el conjunto de formas en que se obtienen, intercambian y se distribuyen los recursos. Debemos aclarar que no se trata de recursos monetarios sino de los recursos a los que se les otorga valor en el aprendizaje dentro del contexto de la educación en línea.

El valor es tan sólo una cualidad asignada a las cosas o situaciones, puede ser evaluado como positivo o negativo. Los docentes afirman que los recursos de valor que el estudiante estima como positivos son, en orden de importancia, los siguientes:

- a. El tiempo: es un elemento susceptible de ser optimizado en los límites del ahorro o de la rapidez en la realización de las actividades asignadas. Todos los recursos que le permitan al alumno optimizar el tiempo en el desarrollo del curso serán apreciados como recursos de valor positivo y, como tales, pueden ser intercambiados entre los compañeros, personas ajenas al curso o con el entorno virtual.

Por ejemplo, los estudiantes que requieren una traducción rápida al español de los contenidos que originalmente están en inglés, pueden acceder a recursos de traducción en línea como el que ofrece el buscador Google, cuyo uso les ahorró el tiempo en la lectura y comprensión de texto en una proporción significativa.

Al descubrir estos recursos de valor positivo, éstos son intercambiados entre los compañeros para la optimización del tiempo.

Otra situación singular es la concerniente al intercambio de respuestas para recursos virtuales que pueden permitir registrarse o copiarse en lo digital o manual, no hablamos de la aceptación o rechazo del hecho, sino de la existencia del hecho mismo; este recurso puede ser muy apreciado por otro compañero que no tenga el tiempo o la noción de lo que se pretende con el ejercicio dispuesto.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- b. El aprendizaje: como proceso en la adquisición del conocimiento, el aprendizaje es otro recurso de valor positivo en la educación en línea, pues se persigue en el objetivo educativo la obtención de conocimientos significativos en la disciplina de la que se trate, independientemente de las habilidades o competencias pretendidas.

El aprendizaje también supone un recurso de valor positivo para su intercambio y del que se vale el docente para la implementación del trabajo colaborativo en la modalidad virtual. Aquellos estudiantes que han adquirido el conocimiento o manifiestan una rapidez o mayor habilidad en la comprensión de los temas constituyen un factor coadyuvante para que se dinamice el proceso de enseñanza y se obtengan resultados efectivos en torno al intercambio de aprendizajes y experiencias.

- c. La motivación: este recurso de valor es muy apreciado por los estudiantes según lo explican los docentes, quienes consideran que aunque el estudiante traiga consigo una motivación inicial al comienzo del curso, el profesor debe estimularla y mantenerla hasta su cierre, de lo contrario los estudiantes adquieren el riesgo de claudicar en el proceso, lo que hará de la experiencia una situación negativa que deben cumplir de manera obligatoria.

La motivación también se observa como un recurso intercambiable entre docente y estudiante y entre estudiantes, pero igualmente depende del estilo de enseñanza del curso.

Los docentes encuentran que la motivación se promueve mediante la comunicación estrecha con los estudiantes, el reconocimiento público e individual de su desempeño y también de la retroalimentación permanente en cada actividad hecha.

Bueno, pues en este caso, para mí, la, la educación en línea, precisamente es una nobleza de las que yo hablaba, es una de las riquezas que tiene, porque el hecho de que a lo mejor una persona que tiene acceso a más cosas, puede ser, inclusive, desde el punto de vista económico, cultural, este, que tiene acceso a, pues a muchos más elementos. Me parece muy rica la dinámica y la plataforma porque precisamente la persona que no tiene tanto acceso que el nivel sociocultural o económico es menor, pues aprende de la otra, no, y también lo contrario, porque, aunque una persona sea de una cultura o de un nivel socioeconómico menor también tiene mucha riqueza en lo cultural. Entonces, ésa, esa dinámica de, de compartir conocimientos, de compartir vivencias, de compartir cosas, de descubrir

cosas; para mí es la parte interesante. La dinámica, obviamente... el profesor cuando está dando ese curso, pues tiene que mediar ambas experiencias, ambos perfiles. Finalmente, porque tú tienes que cumplir un objetivo académico, entonces, mientras se cumpla ese objetivo académico[...] (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Otro de los aspectos en que los docentes coincidieron es la distribución de los recursos de valor. La red ofrece múltiples herramientas para el procesamiento, almacenamiento, intercambio y consulta de información, es una fuente excepcional de información, pero también de aplicaciones que permiten en la actualidad una interacción más completa entre los participantes.

- **Diferencias morales y éticas.**

Las diferencias morales y éticas de los estudiantes se refieren, de acuerdo con el concepto de moral de Barquero (1993), al conjunto de reglas y normas que rigen la conducta de él mismo como estudiante según al grupo social al que pertenezca o a sus propias disposiciones. Moral y ética se asumirán como sinónimos.

En este alcance, la exposición de las reglas y normas que la moral y la ética dictan se encuentra articulada con las conductas aceptables y no aceptables en los diversos espacios que la modalidad educativa, formal e institucionalizada, permitan.

El fundamento legal de las conductas aceptables del estudiante se establecen en el artículo 163 de la Ley Orgánica y su Estatuto de la UAA, donde se habla de las obligaciones que los estudiantes tienen al pertenecer a la comunidad universitaria, las cuales se resumen a continuación: asistir con puntualidad a clases, estudiar los temas contenidos en los programas de las materias, cumplir con la participación que les implique el método utilizado en cada materia, cumplir con las leyes y reglamentos vigentes de la UAA, con las disposiciones disciplinarias, las órdenes de las autoridades y observar buena conducta dentro y fuera de las instalaciones de la institución.

Las actitudes de los estudiantes de educación en línea han sido calificadas como aceptables por los docentes entrevistados, ya que declaran que los estudiantes asumen una actitud adecuada al contexto en que se desarrollan, tal vez no en el pleno conocimiento de sus obligaciones establecidas en el fundamento legal, sino por tratarse de las conductas que el

sentido común dicta y del comportamiento que se espera siga de la comunidad universitaria.

Aunado a lo anterior, surgió como característica adicional a la conducta moral y ética aceptable, la edad del estudiante. Los docentes expresaron que existe una relación entre la edad y la madurez, que se refleja en el grado de conciencia que se tiene sobre las conductas aceptables, las cuales integrarán la estructura moral y ética del estudiante.

[...] tenemos en la carrera algunos alumnos que, bueno, son, son mayores, sí, inclusive, una señora que ya está casada y demás, ¿no? Yo siento que sí influye la edad, porque finalmente, volvemos a la madurez, lo que yo mencionaba, la madurez intelectual, la madurez también personal tiene mucho que ver para que un alumno se involucre y se comprometa con una materia, independientemente de que sea en línea o, o no, pero, sobre todo en línea, porque la dinámica sí se presta y, y yo pienso que aquí la, la madurez y el sentido de responsabilidad, el sentido de compromiso... eh, el que una persona que es mayor y viene a hacer una carrera, tiene más claro qué es lo que quiere en la vida, el tiempo no es, obviamente, no, no es el mismo. Los chicos de los primeros semestres todavía vienen con la dinámica de un preparatorio, la verdad de las cosas, y es esa misma dinámica con la que ellos vienen de preparatoria, todavía tenemos a los chicos en tercer semestre y todavía no se les puede... la verdad de las cosas es que todavía no los puede ubicar y decirles: “Sabes qué, ya estás en una universidad, ya eres un adulto, esto que estás estudiando es porque es una de las partes que tú vas a desarrollar profesionalmente afuera”, y los chicos, como que de repente, eso no lo entienden. Entonces, para mí, la edad, en lo personal, yo sí creo que sea un factor muy importante para que le tomen la seriedad a cualquier asignatura y, sobre todo en la manera cómo se está ejecutando, en cómo se está llevando, que en este caso sería la plataforma. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

El docente aprecia que las gestiones que el estudiante lleva a cabo en su proceso de aprendizaje se emprenden en la mayor libertad, pues alega que así hay confianza en que la madurez alcanzada por la edad y sus experiencias en la vida universitaria, le proporcionarán al estudiante las actitudes morales y éticas que conduzcan sus acciones.

A pesar de ello, la experiencia docente se hace patente al ir descubriendo durante los procesos de revisión de las entregas de trabajos de los estudiantes que el factor tiempo es determinante para tomar atajos no aceptables en la realización de dichos recursos.

Este tipo de atajos, declararon los docentes, son aquellos que tienen que ver con el plagio, la selección de fuentes de información de baja calidad y confiabilidad, la lectura deficiente

de los textos que funcionan como contenidos para el aprendizaje, así como las interpretaciones apresuradas llevadas a cabo en otros trabajos de referencia.

El docente, a través de ciertas estrategias para la revisión de trabajos, detecta estas situaciones y emite la retroalimentación correspondiente vía escrita en medios virtuales, y las toma en cuenta para calificar la actividad.

El estudiante asume que los docentes no cuentan con herramientas para una revisión exhaustiva y que pueden sortear la situación apremiante del tiempo sin ser descubiertos; en el docente queda la decisión sobre la sanción a aplicar en estos casos.

Existen normas y reglas que se estipularon con antelación y aquellas que son presentadas al inicio del curso, ya que los docentes, por lo general, emiten un reglamento que operará durante el curso y que debe ser respetado de común acuerdo, lo que queda, por supuesto, son las sanciones a las que se hará acreedor el estudiante por cometer una falta a lo dispuesto.

Los docentes particularizaron sobre un conjunto de normas que se estipula al inicio de los cursos, el cual se expresa de forma clara, a manera de código convenido, para evitar malas interpretaciones en la evaluación. Éste conjunto normativo tiene que ver con disposiciones para la búsqueda de información, citación de textos, manejo de referencias bibliográficas o virtuales, utilización del lenguaje, disposición de trabajos, formas y fechas de entrega, características de la evaluación, etcétera.

Pues es igual que la presencial, es leerles la cartilla, ponerles las reglas del juego, porque luego creen que como no hay reglas todo se vale y no. Yo en lo personal prefiero manejarles fija una serie de reglas que sirven como una guía de entregas, de calendario, de forma y contenido de los trabajos; de hecho ya hasta, hasta tengo un documento base que les entrego cada semestre, cada inicio de curso y sobre aviso no hay engaño. En la educación en línea generalmente se maneja un calendario de entregas de trabajo y reglas de participación en foros, en chats y de horarios incluso. (*Daniel, 7 años de experiencia docente)

Este código se establece para regular la conducta de los estudiantes en términos de la dinámica del aprendizaje en línea y con la intención de promover una sana convivencia entre los participantes en este ambiente de aprendizaje. El docente de la experiencia

anteriormente citada, declaró utilizar un documento que funge como un código que todos los participantes deben respetar.

Este código lo construye y particulariza cada docente de acuerdo con su experiencia docente, a las reglas y normas institucionales, pero también a lo que en acuerdo grupal pueden haber llegado los participantes.

2. Sobre la atención de la diversidad sociocultural.

a. Consideración de la totalidad de los estudiantes en la educación en línea.

La acción docente de considerar a la totalidad de los estudiantes en los procesos educativos prevé gestiones que trascienden de la simple promoción de la participación de los estudiantes a los planos del reconocimiento y la aceptación, es decir, se inserta en un sentido de inclusión.

La inclusión sustenta su fundamento en el reconocimiento de la diversidad cualquiera que ésta sea y en el otorgamiento de un valor (Porras, 2010). Los docentes entrevistados revelaron que el contexto virtual exige una planeación muy anticipada de todo el curso, por ende, las actividades, ejercicios, formas de evaluación, ponderación de las actividades en la calificación final, entre otros asuntos, deberán diseñarse adelantándose a las necesidades y características diferenciales de los estudiantes, previendo, a su vez, cualquier situación a presentarse debido a los cambios tecnológicos en el entorno de aprendizaje virtual.

La planeación de los cursos en línea considera la totalidad de los estudiantes bajo un perfil genérico, que sin juzgarlo como positivo o negativo, resulta necesario para la integración de contenidos y recursos para el aprendizaje de acuerdo con la formación académica, nivel educativo, edad y estilo de aprendizaje de los aspirantes al curso.

Tengo que ser bien consciente que los perfiles de todos los estudiantes o, en este caso, un curso de extensión, de las personas que van a participar, eh, pues son experiencias diferentes, son alumnos diferentes, tengo que pensar, eh, desde mi planeación, que bien voy a encontrarme con una persona mayor, con una persona que a lo mejor está con un *bagage* cultural diferente, con un nivel sociocul... con

un nivel socioeconómico distinto, experiencias de vida diferentes y, desde la planeación también yo tengo que pensar en eso. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Pero no sólo en la fase de planeación de los cursos en línea debe considerarse a la totalidad de los estudiantes, sino en todo el proceso educativo, desde su apertura hasta su cierre. La docente del testimonio arriba presentado considera que es parte importante de su trabajo distinguir a las diferencias de los grupos, para poder atender las necesidades de cada uno. En las siguientes líneas habla acerca de una experiencia que tuvo con dos grupos a los que les impartió la misma materia, en donde tuvo que atenderlos de manera distinta debido a las características de cada grupo, a uno de los cuales calificó de “participativo” y al otro de “apático”.

Ya cuando realices el trabajo, hasta entonces vas a saber con qué te estás enfrentando, ¿no?, con los perfiles y con qué tipo de ejercicios, que a lo mejor tú ya los planeaste, pero la verdad de las situaciones, es que conforme tú vas tomando el curso, vas cambiando muchas cosas, las vas modificando porque tu planeación puede ser una, pero tú no sabes el grupo cómo vaya a trabajar, y a mí me sucedió en la misma materia para dos grupos, eh, fue... prácticamente lo di dos veces, pero un grupo era más dinámico, más participativo, entendió la dinámica y el otro grupo era apático; me costó, no respondían y me costó trabajar en la plataforma y no obtuve, obviamente, los mismos resultados. Entonces, es el mismo curso, tenía yo, teníamos la misma planeación, cubríamos el mismo objetivo y aun cuando la planeación era muy similar, en la planeación quizás no tengo yo al alumno, no tengo qué tipos de ejercicios voy a hacer, qué contenidos voy a trabajar, qué ejercicios puedo aplicar, etcétera, pero hasta que tú estás ya en el trabajo, que ya tienes a los alumnos te enfrentas a este tipo de problema, porque los grupos no responden igual, no responden igual y, pues, bueno, ya en las otras etapas, que ya es la de evaluación, pues ya es más o menos lo mismo, ¿no? (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Porras (2010) afirma que la inclusión admite que la convivencia y el aprendizaje en grupo son las mejores formas de aceptar las diferencias de los estudiantes, esta aseveración confirma lo que hemos mencionado en relación con la función del docente al suscitar la participación, el trabajo en equipo, la motivación y la atención de los intereses particulares de sus estudiantes.

Este elemento, como parte de un estilo de enseñanza activo, de alto involucramiento con los estudiantes, fomenta la inclusión a las actividades y por ende justifica la consideración de la totalidad de los estudiantes, reconociéndolos y aceptándolos.

b. La atención a las diferencias del aprendizaje.

Prevalece en los docentes un sentido amplio de la flexibilidad que debe existir en los procesos de la educación en línea, la cual comprende un entendimiento y atención a las circunstancias en que se realiza, los recursos utilizados y las disposiciones elementales para cubrir el objetivo educativo.

Entre tales consideraciones se encuentra la atención a las diferencias de aprendizaje de los estudiantes, aun cuando las actividades están sujetas a calendarios definidos, pues los docentes aclararon que llevan a cabo un seguimiento de los rezagos que se presenten en las entregas programadas para atender cada caso en particular.

Sobre los estilos de aprendizaje, los docentes procuran proporcionar recursos y contenidos adicionales a los dispuestos inicialmente. Estos materiales constituyen un apoyo para el estilo de aprendizaje del estudiante, que tiene como finalidad ayudarlo a realizar sus actividades de forma apropiada.

[...] porque son personas diferentes, en formas de pensar, en formas de interactuar entre ellos, en forma de hablarse, bueno, interactuar, hablarse, en las formas de estudiar, en las formas de aprender, son totalmente diferentes, o sea, no hay grupos iguales, entonces, tú como maestro, pues tienes que hacer lo que le llaman la *enseñanza diferenciada*, si se llega a lograr en algún momento, no dé porque tu aprendes así, ellos van a aprender así, tienes que darte cuenta que tienes alumnos visuales, que tienes alumnos auditivos, que tienes a lo mejor kinestésicos, que tienes alumnos que a lo mejor tienen la inteligencia matemática más desarrollada, otros que más la especial, otros que más la lingüística; entonces, tratar de favorecer el ambiente que sea apto para todos, que a veces es medio complicado, pero traes eso en mente, planeas la clase así como “a ver, voy a hacer esto y luego los voy a poner a que me hagan este *roll play*; tengo esto aquí”. Así como técnicas grupales para “¿qué voy a hacer?, a *pos* para esta actividad, voy a hacer esto o los voy a

poner a hacer esto”, sí, para tratar de cubrir a la mayoría de los alumnos. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

Los docentes comentaron que los casos que se presentan de rezago se atienden de forma particular con el estudiante; analizan su situación para proponerle las alternativas adecuadas para que se mantenga al corriente en la realización y entrega de las actividades programadas.

Bueno, una cosa muy buena de la tecnología es que al momento que [los estudiantes]están atrasados, ellos [lo] saben en el momento, es decir, por ejemplo, las calificaciones están en línea. Entonces, con la tecnología, eso permite que yo esté más accesible a los alumnos[...] Si están atrasados, pues voy a hablar con ellos, así como fuera de la clase, usualmente, no es así en la clase, más personal, personalizado y, y cada quien, depende del caso, ver si tenemos que hacer un plan o si ellos tienen que cambiar su, eh, su estrategia o la manera en que están preparando la clase o ver qué se puede hacer, de qué está pasando tal vez en su vida, si hay algo, algunas cosas que están... tienen problemas de alguna manera, depende en el caso y... pero, usualmente, si hablo ya con ellos, pues podemos entre nosotros dos arreglar y ver qué tenemos que hacer. (*Francisco, 7 años de experiencia docente)

c. Diseño y variedad de las actividades para el aprendizaje.

Como parte del tema de la libertad de cátedra, los docentes manifiestan tener a su alcance formas distintas de conducir su sesión de enseñanza-aprendizaje; argumentan que en la educación presencial existe una riqueza de recursos académicos que a través de la dinámica grupal que se implemente contribuyen al cambio de estímulos para el aprendizaje de los estudiantes. Esto es resultado de la observación de las características de los estudiantes, del grupo mismo y de la pronta respuesta del docente por cumplir el objetivo fijado.

En comparación con la educación en línea, los docentes revelan ciertas limitantes debido a las condiciones de interacción de la tecnología en los contextos virtuales para el aprendizaje, pero confiesan que representa un reto proponer actividades que propicien y mantengan el interés de los estudiantes.

[...] yo tenía estudiantes, por ejemplo, de Baja California, había gente de Zacatecas, gente de aquí, de Aguascalientes, y aparte de que, bueno, la naturaleza del curso se

prestaba mucho a que fuese en, en línea, eh, este curso, básicamente, trataba sobre un análisis de la estructura corporal personal y cómo de alguna manera analizarlo y favorecer las partes de nuestro cuerpo, de nuestra estructura a través del diseño de la moda, de los accesorios, calzado, etc., pues para dar un mejor, este, una mejor imagen personal. Y fue muy interesante porque yo, en el curso, subía mis recursos, que eran todos mis documentos, presentaciones en PowerPoint, subía figurines, pude subir videos y eso a mí se me hizo muy interesante y a la gente que estaba trabajando conmigo en ese curso, pues también les gustó. Entonces, yo, yo le vi muchas ventajas, porque yo convivía en ese momento, en ese espacio, este, o trabajaba con gente de otros estados de la república y con gente de aquí mismo, de Aguascalientes. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

El reto que asumen los docentes es la estimulación de la creatividad de sus estudiantes, lo cual propicia que se mantenga el interés en las actividades; para ello, es necesario que el docente también sea creativo en el diseño y planeación de su curso en línea.

Hubo docentes que revelaron formas propias para estimular la creatividad, como lo fueron:

- a. Excepcionalmente en interacción con estudiantes de otros países, la detección de diferencias socioculturales muy visibles por concepto de origen étnico fue la oportunidad para asumir por pares el rol de su compañero, con el fin de explicar la realidad del “otro” desde los ojos propios y explicar mediante el idioma inglés la cultura del compañero.
- b. La ampliación de glosarios técnicos contruidos desde la perspectiva de la nacionalidad, un ejemplo fue la atención de estudiantes argentinos y sus diferencias lingüísticas y semánticas al enfrentar vocablos propios de la disciplina en referencia.

[...] con la gente de Argentina, que es a las personas que más recientemente les di un curso en línea, a veces ellos tienen otros modismos o, a la mejor, este, no fui muy explícita en solicitarles cierto trabajo. Entonces, es ahí donde yo he tenido dificultades a la hora de comunicarme con, este, con mis alumnos, porque en ocasiones, para... lo que para nosotros los mexicanos tiene un significado, para ellos tiene otro significado. Entonces, hay que ser como que más explícitos y ahora sí como que... paso 1, paso 2, paso 3, “esto es lo que yo quiero y lo que... de esta forma...”, y opté por hacer como un glosario de términos que tuvieran todos para lograr entendernos fácilmente. (*Beatriz, 17 años de experiencia docente)

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- c. El reporte de experiencias del trabajo de campo realizadas en una investigación corta con el objeto de evidenciar las explicaciones del comportamiento del consumidor en la disciplina de la mercadotecnia.
 - d. El reporte de entrevistas virtuales con homólogos de otros países, entre otras actividades más.

La experiencia docente, el conocimiento de técnicas pedagógicas y la práctica en la educación en línea proveen al docente de las habilidades para lograr un diseño muy variado de las actividades para el aprendizaje.

La experiencia más valiosa que reconocen los docentes y que les proporcionó el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la UAA, es haber sido estudiantes y que para la evaluación de esta capacitación fue necesario planear, desarrollar y llevar a cabo un curso en línea para una disciplina, con temáticas de interés propio.

Al ser estudiantes del diplomado, ubicó a docentes en función activa en la UAA y practicantes en la educación en línea, en dos posiciones opuestas, pero que les ayudó en la identificación de necesidades que siendo docentes no veían de sus estudiantes y viceversa.

Los docentes entrevistados observaron que es ineludible la innovación constante en la educación en línea, aun cuando los recursos y contenidos ya estén definidos o si la materia se ha dado recurrentemente, puesto que cada grupo está integrado por personas que poseen diferencias socioculturales y debido a ellas no todas las actividades pueden tener el mismo éxito.

En el curso que después di dos veces, ya como profesor en mi carrera, pues eran estudiantes que tenían que tomar la asignatura porque, pues, era la asignatura de su plan de estudios y yo creo que aquí sí hay una diferencia, porque, finalmente, no es que a los alumnos no les interesara la materia; pero, finalmente, la dinámica, pues sí es diferente, ¿verdad?, el tiempo es diferente, no es lo mismo dar un curso de tres semanas que dar un curso durante todo el semestre. En el caso de las materias teóricas que llevé para los alumnos de la carrera, no sentí yo que se pudo generar la misma, eh, inercia que en el primer curso que di. Yo sí considero que el perfil de la gente que tomó el curso y los intereses, pues, eran diferentes y en unos logré un

poco más de empatía y en otros sí se generó la dinámica interesante; pero yo siento que no logré el mismo, la misma compenetración, vamos, aunque, claro, me sirvió mucho, bueno, pues para que los alumnos lo vieran también desde el punto de vista más, más relajado, no, no tan, tan acartonado como una clase teórica, en donde tienes que analizar al autor y, y de repente, un alumno sí, no tan formal, eso al alumno le causa un poquito de conflicto, no están muy acostumbrados a eso; aparte estamos hablando de los primeros semestres. Pero sí, sí me, sí me funcionó y sí, la dinámica fue diferente, porque estamos hablando de perfiles distintos, ¿verdad? (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Los docentes coinciden en que impartir un curso en línea les representa una inversión mayor del tiempo que dedican a la planeación, desarrollo, evaluación y cierre de un curso presencial, pues para ellos es primordial la preparación anticipada de los contenidos y los recursos para disponerlos en el entorno virtual; también se requiere la revisión constante de las entregas de los estudiantes matriculados, el seguimiento del desempeño estudiantil, la resolución de dudas, entre otras actividades.

Esta percepción que se tiene sobre el tiempo invertido se convierte en un criterio para la impartición de un curso en línea, que va aunado al número de estudiantes a atender, pues un curso dado a un grupo numeroso les representará más tiempo de dedicación y atención. En este sentido, los testimonios de los docentes refirieron que un número adecuado de estudiantes a atender oscila entre diez y quince.

Este parámetro fijado permite que los programas propuestos puedan estar conformados por temáticas, recursos y materiales muy variados, es decir, que cuando los grupos tienden a ser más grandes en número de estudiantes a atender, las estrategias de enseñanza tenderán a la homogeneización.

La variedad de las actividades para el aprendizaje es asumida por los docentes entrevistados como un programa que conjunta distintos estímulos para el aprendizaje, a pesar de que las temáticas incluidas en él puedan no ser del interés del estudiante.

Esta variedad depende del diseño de las actividades, la secuenciación de los temas, las formas de interacción asociadas y la colaboración a través de los aportes de los

participantes, que pueden crear experiencias para el aprendizaje únicas y orientadas a la atención de la diversidad sociocultural de éstos.

Se observó también que una de las tareas importantes llevadas a cabo por el docente en un curso en línea y que influyen para mantener el interés del estudiante en un curso en línea, se refiere a la priorización educativa de las actividades. Sin duda, el objetivo general del curso orienta el alcance que éstas puedan tener y tomando en cuenta el tiempo de su realización, propician una dinámica abierta al desarrollo de experiencias más atractivas en el aprendizaje.

Los docentes afirmaron que en las materias teóricas es relativamente fácil efectuar actividades variadas; caso contrario son aquellas que requieren la aplicación de los conocimientos teóricos para la obtención de otros productos, pues su proceso de elaboración tiende a dificultar el uso de recursos alternativos para cubrir la aplicación teórica.

Cuando es un taller, es evidentemente difícil, esto yo no lo he podido lograr en un taller. Me serviría quizás en la plataforma para subir recursos, para subir materiales, pero para llevar la dinámica de la clase, a mí en lo personal se me hace muy complicado, porque la dinámica de un taller es muy diferente; ahí es adquirir, finalmente, competencias de habilidad que tienes que hacer presencialmente con el alumno. Pero en el caso de las materias teóricas, por ejemplo, a mí sí me ha funcionado muy bien, o en materias como la de Diseño de Imagen Integral, de alguna manera tiene que ver con, con la imagen, el análisis estructural, el diseño, etcétera, sí me funcionó, pero vuelvo a lo mismo, la naturaleza es muy diferente a un taller. (*Delia, 6 años de experiencia docente)

Sin embargo, la tecnología puede restringir el desarrollo de las actividades planeadas, pues se insistió en que los entornos de aprendizaje pueden disponer de herramientas limitadas que sean insuficientes o herramientas tan complejas que merezcan un entendimiento previo y capacitación para emplearla.

Antes estas situaciones, el docente también prioriza sus actividades y selecciona opciones más adecuadas al objetivo educativo, tiempos, posibilidades tecnológicas, características de grupo, entre otras consideraciones.

d. Recursos para el aprendizaje.

La flexibilidad que los docentes comentan practicar en la educación en línea se produce en el momento en el que el estudiante expresa tener un problema, duda o cuestionamiento con respecto a los contenidos o las actividades planeadas para el curso. En estos casos, una de las estrategias más usuales es utilizar y proporcionar recursos diversos adaptados a las características socioculturales de los estudiantes en referencia con el aprendizaje.

Los recursos para el aprendizaje más utilizados por el docente son aquellos que, provenientes de una fuente confiable considerada por ellos, pueden tener diferentes formatos para su disposición en internet; éstos pueden ser audiovisuales, libros impresos y electrónicos, artículos virtuales, presentaciones en PowerPoint, sitios de dependencias o instituciones gubernamentales o públicas, organizaciones privadas, etcétera.

[...] procuro utilizar materiales que precisamente vayan acorde al objetivo de la unidad; te encuentras con infinidad en internet; para mí los videos de YouTube son muy didácticos; te encuentras artículos de investigaciones, hay sitios con material didáctico en presentaciones ya hechas, libros que a lo mejor no puedes conseguir en el momento físicamente; los sitios oficiales de empresas o de gobiernos para mis clases son muy útiles, en fin [...](*Carmen, 9 años de experiencia docente)

Eh, este curso, básicamente, trataba sobre un análisis de la estructura corporal personal y cómo de alguna manera analizarlo y favorecer las partes, este, de nuestro cuerpo, de nuestra estructura a través del diseño de la moda, de los accesorios, calzado, etc., pues para dar un mejor, este, una mejor imagen personal. Y fue muy interesante porque yo, en el curso, subía mis recursos, que eran todos mis documentos, presentaciones en PowerPoint, subía figurines, pude subir videos y eso a mí se me hizo muy interesante y a la gente que estaba trabajando conmigo en ese curso[...] (*Delia, 6 años de experiencia docente)

e. Actitud docente frente a la diversidad sociocultural.

Los docentes se pronuncian en plena comprensión y respeto de la individualidad de los estudiantes, pues reconocen la responsabilidad que conlleva la enseñanza y la trascendencia

en la formación de personas. Esto implica que las diferencias de cualquier tipo deben ser atendidas de acuerdo con los lineamientos y límites que permita la institución en su función educadora.

La diversidad sociocultural dilucidada mediante un conjunto de diferencias desde la educación en línea se agrupan en dos planos. Uno visible, compuesto por rasgos que integran el perfil general de los cursos en línea. Otro no visible, que va descubriéndose a partir del nivel de interacción entre docente y estudiante, que depende del estilo de enseñanza que promueva el docente.

Las diferencias socioculturales más recurrentes que se apreciaron como indispensables para la planeación de los cursos en línea son en orden de importancia los siguientes: diferencias del aprendizaje, sociales, de comunicación y económicas.

La reciprocidad en las acciones entre docente y estudiante durante el tiempo en que se planea y ejecuta el curso en línea, reunirá las circunstancias para la visibilidad de las diferencias socioculturales, pero también es el estilo de enseñanza un determinante para ello, pues a mayor involucramiento del docente, generará una mayor observación sobre aquellos rasgos que caracterizan a sus estudiantes.

La siguiente figura nos sirve para explicar este aspecto:

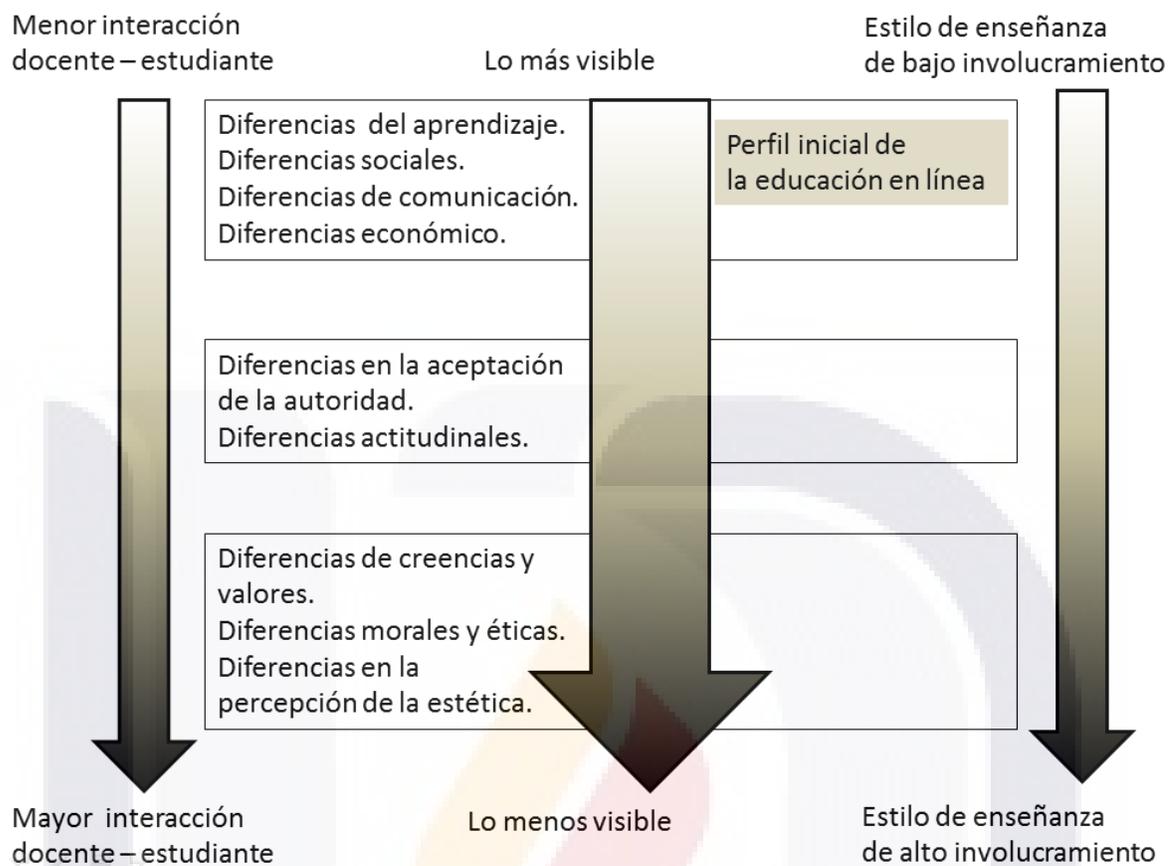


Figura 6. Visibilidad de las diferencias socioculturales en la educación en línea en relación con la interacción y el estilo de enseñanza. Elaboración propia.

f. La participación inducida en la educación en línea.

El docente, como guía en las actividades planeadas y programadas de la educación en línea, determina la forma de trabajo y el nivel de colaboración, ello de acuerdo con el objetivo educativo. En este sentido, los docentes manifestaron que identifican una gran dificultad en la evaluación de las actividades que sugieren una alta colaboración entre los estudiantes, pues depende del control de ciertas variables relacionadas con el desempeño de los participantes.

Entre esas variables se mencionan:

- a. El horario de coincidencia entre los participantes para realizar determinada actividad. Si se comparte la misma zona horaria resulta más factible llevarla a cabo en los términos en que se ha planeado.
- b. El trabajo en equipo constituye una forma de promover la interacción entre estudiantes; sin embargo, significa depender de las actividades personales de los compañeros para poder coincidir en el tiempo, lo que exige la búsqueda de alternativas de colaboración mediante herramientas de comunicación para poder cumplir en tiempo y forma lo solicitado.

Derivado de lo anterior, se mencionó que el tiempo de respuesta entre los participantes es un factor decisivo para la efectividad del trabajo en equipo; un tiempo de respuesta largo tendrá resultados negativos, ya sea en el incumplimiento de la tarea asignada o en la colaboración de la totalidad de los integrantes del equipo.

Generalmente, la dificultad en la realización de trabajo en equipo demanda una serie de acuerdos entre los participantes, requiere una alta coordinación, disponibilidad para la coincidencia en el tiempo y el ejercicio de un liderazgo efectivo para cumplir con la tarea. Los docentes expresaron que se promueve el trabajo en equipo cuando éste supone una técnica de aprendizaje que puede efectuarse en los términos y tiempo planteados, de no ser así, se opta por trabajar con otras técnicas más individualizantes.

Otra forma de interacción promovida entre los estudiantes por parte del docente es la discusión grupal en los foros. Como ya se mencionó, el foro es una herramienta de comunicación muy recurrida, pero tiene diversos usos. Los docentes los pueden utilizar para abordar temas del contenido de sus materias.

El foro lo utilizaron los docentes de diversas formas: para la discusión grupal de temas concretos, para el análisis y crítica focal de tareas o trabajos propuestos entre pares, para la

participación espontánea de iniciativas estudiantiles, para la colaboración grupal en la búsqueda de información, para el reporte de avance de proyectos, en otros.

Lo que yo hago para no meterles todo el material, abro un foro y entonces ahí yo digo: “A ver, opina sobre tal cosa”, claro, que sea relacionado con el curso, entonces ahí veo qué es lo que está sucediendo, si a la mejor los materiales no fueron comprendidos o, definitivamente, a ellos no les gusta participar, porque si abres un foro en los que les digas: “Opinen de lo que quieran”, claro, dentro del curso, y si ves que no participan, entonces quiere decir que es un grupo apático, que no le gusta participar, entonces ahí vas: “¡Ah!, ok, entonces, bueno, entonces si no va a haber foros, este, bueno, vamos a programar un chat; ¡ah!, ok, si no hay chat vamos a reprogramar esto, vamos a...”, tú les tienes, tienes que ir... las actividades. El material en sí y los recursos van a ser los mismos, pero el material hacia las actividades sí las tienes que cambiar, las actividades sí van a variar, dependiendo del grupo. (*Beatriz, 17 años de experiencia docente)

En el docente se encuentra la iniciativa de promover la participación. Un docente pasivo reflejará su pasividad en la baja promoción de la participación en los estudiantes, ya sea porque es complicado, porque le representa un trabajo más arduo en el seguimiento y evaluación.

De ser promovida activamente la participación, la comunicación entre docente y estudiante y estudiante con estudiante, se efectúa bajo una dinámica que desencadena una estrechez de las relaciones sociales en el entorno de aprendizaje y por ende un mayor conocimiento de las características socioculturales de los participantes.

Un trabajo individualizado por parte del estudiante presume una interacción entre docente y estudiante que puede reducirse a una participación limitada dada por situaciones ocasionales de retroalimentación en la educación en línea, como son la atención a dudas, el esclarecimiento de ciertos temas o la explicación y justificación de las calificaciones obtenidas.

g. Evaluación diferenciada.

De acuerdo con Casanova (1999), la evaluación en la enseñanza-aprendizaje es un proceso sistemático y riguroso de recogida de datos que se incorpora al proceso educativo desde su comienzo, con el fin de que sea posible disponer de información continua y significativa para conocer la situación, formar juicios de valor con respecto a ella y tomar las decisiones adecuadas para continuar con la actividad educativa de manera progresiva.

En la UAA, los criterios de evaluación se estipulan concretamente en el programa de estudios para cada materia o curso, estos criterios son revisados por los comités reservados por centro académico y el docente los comunica a los estudiantes en los primeros días de arranque del curso, en los que se revisan de forma conjunta los objetivos, los temas que se abordarán y los tiempos que se tienen para ello.

Los docentes dieron parte de la existencia de una flexibilidad en los mecanismos y formas de evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en la modalidad en línea, aun cuando podría asumirse que los criterios de evaluación son tan rígidos en su aplicación, los docentes afirmaron que existen otros elementos importantes a tomar en cuenta.

[...] Llegué a tomar en cuenta las diferencias, pero en cuanto a las, eh, digamos habilidades, por ejemplo, vi a maestros que tenían mucho empeño en hacer las cosas pero las hacían muy despacio porque era su forma de trabajar; entonces, yo, para mí lo importante era que entendieran lo que tenían que hacer y que lo hicieran y no...—Independientemente del tiempo que se tardara— Exacto, porque mi objetivo era que tuvieran listo su diseño. Entonces, si una persona lograba tener listo... me interesa más que sepan aplicar lo que están estudiando a que me lo digan de memoria, como se lo aprendieron; tiene mucho que ver con las materias que yo doy en el departamento, que son programaciones. Yo nunca pregunto teoría en un examen, porque si los alumnos entienden la teoría, pueden hacer las cosas en la práctica; entonces, si en la práctica no te hacen nada, es porque no han entendido la teoría. (*Gloria, 6 años de experiencia docente)

Debido a que no existe una proximidad física entre el docente y el estudiante en la educación en línea, el primero rescata toda la información de la participación del estudiante

que le permita conformar la marca numérica que vaya acorde al desempeño conforme a la escala institucional de cero a diez.

Los docentes comentaron que aunque un número no refleja el conocimiento total adquirido del estudiante, se espera que esta nota sea coherente con lo que se espera de éste respecto al objetivo pretendido.

Y más con la evaluación en línea. Yo soy muy dado a la teoría de, a la teoría sociocultural, entonces, para mí la *zona del desarrollo próximo* es muy importante, entonces, cada alumno avanza a su ritmo, cada alumno tiene una zona del desarrollo próximo diferente. Entonces, no puedo calificar a todos los alumnos con los mismos criterios, el programa me lo exige, pero es injusto, o sea, yo no le voy a poner un 5 a una persona que no avanzó tanto como una persona que le debería de poner un 10, porque la persona que avanzó, de acuerdo a los criterios del examen para 5, avanzó lo que tenía que avanzar, para mí eso es un 10, o sea, la persona que avanzó más que la que no avanzó tanto, pues también es un 10 porque es su desarrollo como persona, interactuando con, en este caso, las, las actividades, con el maestro, con los compañeros, avanzando, o sea, cada quien tiene su propio desarrollo como, como persona. Entonces, el hecho de poner un 10 y poner un 9 y poner un 8 y poner un 7 y poner un 6 y “tú estás reprobado”, pues estás reprobado cuando no hiciste nada, pero cuando hiciste un trabajo, pero tal vez no avanzaste tanto como el que avanzó mucho, pues no se me hace justo que el que avanzó mucho ya tenga un 10 y al que no avanzó tanto, le ponga un 7; pero, pues, es su avance, es su zona de desarrollo próximo. Entonces, yo por eso tengo ese conflicto muy fuerte con las evaluaciones, se me hacen totalmente, eh, subjetivas, para mí no son objetivas. (*Faustino, 3 años de experiencia docente)

Entre los elementos que el docente reveló como fundamentales en la evaluación flexible de sus cursos en línea fueron, en orden de importancia: cumplimiento de las actividades, calidad de las entregas, participación, calidad de la participación, capacidad de aprendizaje, logro del objetivo educativo y habilidades para el aprendizaje.

Con la flexibilidad en la evaluación, explicaron, no se trata de hacer más laxos los criterios, la forma de enseñanza o el nivel de exigencia, sino que representa una forma de comprender las diferencias de los estudiantes de forma general, pues aunque prevalece el principio del tratamiento homogéneo del grupo en los términos de que “las oportunidades son para todos”, existe una disposición por parte del docente para atender cada caso de manera individual en el momento de la evaluación, si las situaciones lo ameritan.

h. Adaptaciones al currículo educativo.

Recordemos que al hablar del currículo educativo nos referimos al conjunto de objetivos, contenidos, criterios metodológicos y técnicas de evaluación que orientan la actividad académica en la que se comprenden las acciones de enseñanza y aprendizaje (Campillo y Torres, 2011). La UAA establece en sus planes y programas de estudio por carrera los objetivos pretendidos para cada materia o curso al que pueden acceder los estudiantes.

El establecimiento de los objetivos reclama un cumplimiento acorde con los niveles de calidad buscados y comprometidos por la institución; asimismo, el docente está obligado, según el artículo 151 del Estatuto de la Ley Orgánica de la UAA, a apegarse estrictamente, en el desarrollo de sus cátedras, a los programas de estudio, esto de acuerdo con las instrucciones dadas por la autoridad universitaria que corresponda.

Lo anterior implica que obligatoriamente los planes de estudio, los programas, sus objetivos y contenidos deben ser respetados desde la acción docente; sin embargo, aunque no existe flexibilidad en la UAA para la modificación o adaptación de estos referentes institucionales, se estipula en la Ley Orgánica, en el artículo 3 y 6, y en su Estatuto, en sus artículos 152, 167, el principio de la libertad de cátedra.

Según el capítulo I, en su artículo tercero de la Ley Orgánica de la UAA, el principio de la libertad de cátedra ratifica la facultad que tiene el docente de enseñar y transmitir sus conocimientos en las formas que considere adecuadas, expresando de manera libre sus ideas y convicciones científicas sin más límites que los dispuestos por las leyes y reglamentos institucionales.

En este sentido, el docente tiene la libertad de poder adaptar los recursos que apoyen a los contenidos sujetos a los programas de cada materia o curso, de tal forma que si los materiales elegidos para cubrir los contenidos estipulados no cubren las expectativas de los estudiantes, éstos pueden ser cambiados, pero siempre respetando las temáticas especificadas.

Los docentes reconocieron que los recursos para el aprendizaje son seleccionados de acuerdo con el objetivo estipulado para la materia impartida y sus contenidos, los cuales pueden variar por su nivel de dificultad para su comprensión, por la claridad en el que son contruidos, la relativa facilidad para su acceso, así como por la comodidad de adaptación a los contenidos establecidos.

Los docentes no dieron parte de experiencias excepcionales que comprometieran los objetivos de los planes, programas de estudio y sus contenidos para adaptarlos a las capacidades y habilidades para el aprendizaje de sus estudiantes de acuerdo con la perspectiva sociocultural de la diferencia que nos ocupa.

i. Intervenciones docentes para la atención de estudiantes en rezago.

Al docente en la educación en línea se le ubica como un facilitador y guía en el proceso de aprendizaje (Barberà, 2008; Cabero, 2006). Los docentes en entrevista se asumen como tales; sin embargo, los sentidos que toma el ser facilitador y guía en ellos es muy disímil.

Los docentes revelaron que hay tres formas de ejercer la facilitación y guía en la educación en línea, las cuales son:

- a. Proporcionar la totalidad de los contenidos adecuados, acordes con el perfil genérico de los estudiantes, limitando la retroalimentación a la información referente a cada trabajo y tarea entregada; la promoción de la motivación y el ejercicio de la interacción es mínimo.
- b. Se brindan los contenidos para el aprendizaje diseñados para el perfil genérico de los estudiantes, la comunicación e interacción es irregular, la retroalimentación se limita a una nota numérica al final del curso en línea, la promoción de la motivación y participación es casi nula.
- c. Suministrar los contenidos para el aprendizaje de acuerdo con las características y necesidades de los estudiantes, facilitar la comunicación con los estudiantes a través de distintos medios, promover la interacción entre el docente y sus estudiantes, y

entre estudiantes, la comunicación trasciende incluso a planos emotivos y afectivos entre los participantes.

Joyce (2002) menciona que la enseñanza ideal en la modalidad virtual debe ser flexible, en tanto que el diseño y construcción de herramientas para el aprendizaje se lleve a cabo de acuerdo con las percepciones de los estudiantes, se busquen formas de comunicación empática que pretendan el desarrollo autónomo del estudiante, pero también que mediante la interacción pueda existir un reflejo de los pensamientos y sentimientos de los estudiantes.

Los docentes constatan, en cierta medida, tales características; sin embargo, las percepciones del “deber ser” se separan mucho de esta concepción teórica.

Se han tomado dos puntos de partida para justificar las intervenciones que los docentes consideran para atender a los estudiantes en rezago: el nivel de visibilidad de la diversidad sociocultural (expresada en diferencias socioculturales) y el estilo de enseñanza.

La información recabada atiende a una condición de la visibilidad de la diversidad sociocultural en un nivel mínimo percibida así por los docentes desde la educación en línea y se tomaron en cuenta las argumentaciones de aquellos que en su práctica educativa en esta modalidad se acercaron más al perfil propuesto por Joyce (2002).

Se reconoce que sí existen intervenciones que proceden y se ejercen desde el entorno de aprendizaje cuando se detectan estudiantes en rezago por motivos de sus diferencias socioculturales.

Los docentes se ubican como miembros de la comunidad universitaria de la UAA cuya función principal en un curso en línea, es la de enseñar, facilitar y guiar al participante en el proceso de aprendizaje temporal hasta alcanzar su objetivo educativo; por tanto, contemplan necesario implementar en sus actividades acciones que surtan efecto en lo inmediato y alineadas a las permisiones institucionales en ese momento.

Las intervenciones docentes que manifestaron haber aplicado son:

- a. Cambios en los contenidos para el aprendizaje: los docentes expresaron que el diseño de los contenidos y recursos se elabora con base en la búsqueda de una interacción más intensa y no sólo remitida a aquella dada entre docente y estudiantes, sino a la relación de estos últimos con otros medios, ambientes y disciplinas, es decir, con recursos abiertos e interconectados con la realidad, por lo que es necesario que el estudiante tenga un contexto en el que pueda buscar y encontrar información para que pueda procesarla e integrarla a los requerimientos educativos.

Los docentes buscan el aseguramiento de la utilización de contenidos para el aprendizaje que trasciendan los límites del conocimiento local, incluso se busca que los estudiantes conozcan otras realidades culturales que les permitan encontrar diferencias sobre las perspectivas con las que se aborda un referente para su aprendizaje, siempre y cuando el programa del curso lo faculte.

También prevalece una conciencia de la confiabilidad que las fuentes secundarias de información deben tener, las cuales son recomendadas para que los estudiantes busquen y encuentren la información adecuada para su aprendizaje.

Los docentes declararon hacer uso del diseño instruccional, el cual constituye para ellos una herramienta de planificación sistemática y estructurada para producir materiales educativos adecuados a las necesidades de los estudiantes, en cuya elaboración les facilita el aseguramiento de la calidad de los productos.

El diseño instruccional les proporciona una serie de elementos que deben abordar para afianzar un nivel de calidad del aprendizaje, elementos particulares que se incluyen en el análisis de requerimientos o necesidades particulares del estudiante, el diseño y la secuenciación de los contenidos, su implementación y evaluación.

Entre esos elementos, mencionaron que el objetivo del curso determina en gran medida el alcance de las actividades, pero procuran tener un balance de los

contenidos que incluye un curso, proporcionándoles a los estudiantes diferentes estímulos para abordarlos.

- b. Cambios en las estrategias para propiciar la participación: como se ha mencionado en varias ocasiones, el estilo de enseñanza que posea el docente determina las formas que éste empleará para propiciar la participación de sus estudiantes.

El docente descubre con las primeras actividades de interacción si el grupo puede responder o no con la participación, o si el grupo se limitará al cumplimiento de los requerimientos mínimos de su curso.

Los docentes son conscientes de que la participación comienza con una buena disposición para ello; por tanto, el profesor debe ser el principal promotor de ella, lo que representa también el reconocer lo que los estudiantes pueden ser capaces de dar para poder integrarse a la dinámica grupal.

Sin embargo, se reconoce que hablar de una participación abierta y espontánea no siempre funciona en la educación en línea, pues al final de las dinámicas grupales tendrán registros de aquellos alumnos que tienen buena disposición para ello.

La intervención que lleva a cabo el docente va cargada de un carácter obligatorio, pues es tomada en cuenta en muchos casos como criterio para la evaluación del curso; de igual manera, la participación está regida por un conjunto de reglas especificadas por el profesor que dirige al grupo y es asumida por cada estudiante.

Los cambios que reportan los docentes para estimular la participación de los estudiantes se refieren a la comunicación pública o personalizada sobre los estímulos que afectan la evaluación, las iniciativas para la interacción de los participantes sobre temas de interés y acciones de trabajo entre pares.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- c. Cambios en los materiales para el aprendizaje: esta intervención es una de las más acogidas por los docentes, quienes aseveraron que cuando el estudiante reconoce no entender el tema, tener problemas en la resolución de ciertas situaciones, requerir de material adicional del proporcionado inicialmente, entre otras circunstancias, el profesor busca alternativas para obtener y proveer de materiales que va clasificando de manera automática bajo los criterios de claridad, concreción, facilidad de acceso, ejecución y comprensión. Esta intervención puede convertirse en cíclica o incluso en personalizada para cada estudiante.

Otra situación por la que el docente acude a esta intervención es para estimular la comprensión del tema y atender, según los estilos de aprendizaje de los estudiantes, las inquietudes logradas en la dinámica de la sesión.

Con relación a lo anterior los recursos en internet son identificados por los docentes como variados en formato, ricos en contenidos y de fácil acceso y prácticos para su enlace a los recursos educativos del entorno de aprendizaje.

En los estilos de aprendizaje se destacan aquellos alumnos que son auditivos, visuales y kinestésicos. Para cada estilo existen recursos disponibles, como lo son los audios preelaborados que hablan de ciertas temáticas, los cuales incluyen cápsulas informativas, conferencias, entrevistas, entre otros recursos; los videos en YouTube cubren cualquier tema referido, lo complementan y lo distribuyen de forma rápida.

Para el estilo de aprendizaje kinestésico, existen recursos muy elaborados que se han logrado identificar para su uso en la educación en línea, de los más recurridos son los simuladores o tutoriales multimedia interactivos utilizados para la medicina o la ingeniería en electrónica, donde la información se procesa con base en las sensaciones o movimientos.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- d. Cambios en la evaluación: la evaluación es un tema fundamental en la educación, pues a través de este proceso se proporciona la información correspondiente al desempeño del estudiante de acuerdo con ciertos criterios instaurados en el currículo educativo, el plan de estudios y en el programa de la materia.

Sin embargo, los docentes acuden a modificar los procedimientos de evaluación cuando perciben circunstancias extraordinarias de los estudiantes que requieren de cierta flexibilidad de los criterios.

Se presentó una división de posturas entre los docentes al respecto del proceso y de los criterios de evaluación, estas posturas revelaron tres modos de llevarlo a cabo: el modo rígido, en que los criterios de evaluación son inamovibles y aplicados para todos los estudiantes; el modo flexible, en donde los criterios pueden ser aplicados a ciertos estudiantes según sus circunstancias; y el modo personalizado, donde cada estudiante es evaluado según sus características y evidencias que cubran haber alcanzado el objetivo del curso.

Lo singular en las posturas es que a pesar de que la modalidad educativa en referencia tiende a automatizar ciertos procedimientos para la evaluación y procesar la nota final, existió una inclinación del docente por la evaluación personalizada, pues se presume un conocimiento mayor, comparado con el inicial, sobre las diferencias de sus estudiantes. En orden de importancia, los aspectos relevantes que más se toman en cuenta son de aprendizaje, actitudinal, económico, moral y ético, y social.

Se coincide en que el mayor peso en la atención de la diversidad sociocultural del estudiante se despliega en los aspectos de aprendizaje analizados, pero las actitudes mostradas por el estudiante durante los cursos determinan en gran medida la información que el docente también toma en cuenta para su evaluación.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- e. Actividades de compensación: estas actividades son negociadas directamente entre el docente y el estudiante en momentos en que este último se encuentra aún con el interés de continuar el curso, pero ha sufrido un atraso en sus actividades regulares, al no cumplir con el calendario establecido previamente.

De ser posible la recuperación, el docente propone las alternativas adecuadas para que el estudiante pueda llevar a buen término su curso en línea; se negocian las formas, fechas para las nuevas entregas, así como el alcance de las actividades.

Los docentes mencionaron que las actividades de recuperación son adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la disciplina con la que se trabaje, el objetivo educativo, el nivel de conocimientos necesarios para cubrir los requisitos indispensables del curso y del atraso que tenga el estudiante, así como el tiempo que se dispone para cumplir con los registros de las calificaciones de todo el grupo.

La oportunidad que se otorga al estudiante, a través de las actividades de recuperación, es calificada como única por parte del docente y se dispone una vez que es justificada bajo razones extraordinarias y convincentes; pero, además, el consentimiento depende de la información que el docente tenga sobre el desempeño del estudiante antes de presentarse la situación a atender.

Una vez aceptadas las condiciones en las que se establecen las actividades de recuperación, se reafirma el compromiso por parte del estudiante de llevar a buen término su curso en línea.

- f. Soporte tecnológico y disciplinar: para participar en un curso en línea se demanda contar con una serie de requisitos antes y durante su desarrollo. Los requisitos se refieren, por lo general, a las habilidades y conocimientos básicos con los que debe contar el estudiante para concluir de forma adecuada un curso en línea y que los docentes clasifican en dos categorías.

Los requisitos tecnológicos relacionados con las habilidades en el dominio de las TIC, que incluyen los conocimientos en el manejo de las herramientas virtuales para la búsqueda, almacenamiento, procesamiento e intercambio de la información.

Los requisitos disciplinares, que comprenden los conocimientos previos en la rama científica o técnica y que se requieren para la comprensión de la temática particular del curso en referencia.

Se mencionó que en cuanto a los requisitos tecnológicos no se tiene problema alguno, pues, como se ha dicho en varias ocasiones, los estudiantes demuestran alto dominio sobre la tecnología y sus habilidades sobrepasan lo esperado por los docentes.

Sin embargo, en términos de los requisitos disciplinares, se esclarecieron algunas situaciones que atañen a la atención oportuna por parte del docente y que tienen que ver con la facilidad en que la rama científica o técnica pueda adaptarse al contexto de la educación en línea y la construcción de recursos para el aprendizaje.

A este respecto, se establece como fundamental que los recursos para el aprendizaje en línea sean diseñados y dispuestos para el alcance del objetivo, y se orienten al nivel de conocimientos previos del estudiante y de sus habilidades; sin embargo, cuando estos recursos sobrepasan su capacidad, el docente identifica un rezago entre lo que se exige cumplir y lo que se recibe.

Ese rezago es un área de intervención que se resuelve a través de tres medios: la incorporación de material complementario para comprender de mejor manera los referentes para el aprendizaje, la realización de actividades para la síntesis o recapitulación temática y la incorporación a cursos de un nivel inferior al actual.

Para cada uno de estos medios es necesario que el docente genere la motivación necesaria en el estudiante para seguir alguna de las tres alternativas, pues se corre el

riesgo de que éste claudique si se siente frustrado por no ir al ritmo del grupo en el cumplimiento de las actividades asignadas.

El docente, por lo general, no se involucra a otro nivel para dar el seguimiento inmediato al desempeño del estudiante que requiere el refuerzo en otras áreas del conocimiento, pues declara que la responsabilidad sobre la materia que imparte termina ahí.



CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

La diversidad sociocultural es resultado de la coincidencia histórica de múltiples culturas en un solo espacio o multiculturalidad configurada por fenómenos migratorios o por el reconocimiento político y legal de pueblos de arraigo en el territorio.

El concepto de diversidad sociocultural en México se encuentra circunscrito en una tradición política e histórica referida a la composición pluricultural de la nación. Es el artículo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos donde se observa su fundamento a partir del reconocimiento de los pueblos indígenas, de sus derechos y de la igualdad de oportunidades en la convivencia social.

Sin embargo, existe una diversidad sociocultural que, como característica distintiva de cualquier persona, constituye de por sí, en su esencia humana, un conjunto de particularidades o diferencias que la distinguen de las demás en razón de su pertenencia a un grupo social, de las relaciones que establece socialmente y de los sentidos que otorga a su realidad para explicarla.

El reconocimiento de la diversidad sociocultural deriva de un problema de visibilidad de las diferencias sociales y culturales, y de forma más profunda, de una operación de observación que un sujeto realiza al indicar lo que es distinto entre lo que se observa con relación a su fondo, del individuo con el resto de personas en el que se contextualiza, respectivamente.

La diversidad sociocultural vista a partir de las diferencias de esta naturaleza constituye un asunto de otredad, es decir, un reconocimiento de la existencia del otro mediante la identificación de diferencias que se indican respecto a lo que el observador conoce o es.

En la actualidad, los matices que toma la diversidad sociocultural y las diferencias que la constituyen tienden a un sentido de enriquecimiento cultural que sirve de marco para la concepción de relaciones sociales más armónicas que eviten el conflicto social y permitan la inclusión, la participación y el intercambio de y entre los grupos sociales.

Esta tendencia ha permeado en otros panoramas, tales como el de la educación, donde los discursos propuestos para el enriquecimiento cultural son generados a partir de una educación para todos, en una educación para la vida que permita al individuo insertarse de manera exitosa en su contexto social y cultural.

En México, el sistema educativo prevalece en atención al fundamento jurídico de un sentido pluricultural de su sociedad, pero también en la atención de las capacidades diferentes de cierta población, por lo que hay tres grandes vertientes en la educación pública: la educación general, indígena y especial.

Hoy, la influencia del libre mercado, el contexto globalizado y la explotación de las tecnologías de la información y la comunicación han intensificado el intercambio económico, financiero, tecnológico, político, social y cultural en el ámbito mundial.

La educación se abre hacia otras posibilidades y panoramas de atención, pues emergen necesidades educativas globales como consecuencia de los retos que emanan de la sociedad del conocimiento, es decir, de una sociedad que apuesta por la generación del conocimiento como vía principal para el desarrollo social y económico, y en donde las instituciones de educación superior se perfilan como el acceso estratégico para adquirir el conocimiento.

El papel de las instituciones tradicionales de educación superior en el mundo se transforma en vías de ser más competitivas en una configuración mundial de interdependencia en que la vinculación y alianzas estratégicas con otras organizaciones se contemplan como la práctica más acertada para la permanencia.

El mercado mundial del conocimiento ha crecido y de igual forma la competencia nacional e internacional de las organizaciones educativas; por ende, las instituciones de educación superior buscan reorientar sus esfuerzos bajo un panorama internacional y responder así a las nuevas demandas que se vislumbran en un futuro muy cercano.

La estrategia de las universidades, en el contexto de la globalización y la sociedad del conocimiento, ha sido la internacionalización institucional y de la educación, que consiste en un esfuerzo que permite a las instituciones educativas responder a las necesidades relacionadas con la globalización a través de la incorporación de una dimensión

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

intercultural integrada por la investigación y enseñanza orientada a la vinculación internacional.

La internacionalización de la educación y su dimensión intercultural someten a consideración las acciones que realiza la Universidad Autónoma de Aguascalientes, México, entre las cuales ubicamos particularmente para este estudio el de la comprensión y atención a la diversidad sociocultural desde la educación en línea.

Sin duda, al atender a nuevos mercados internacionales, la UAA enfrentará desafíos extraordinarios en términos de una distribución eficiente de la educación, ya sea con el aprovechamiento de las TIC, ya diversificando las estrategias para la educación en línea.

Los esfuerzos de la UAA para llevar a cabo lo anterior se pueden identificar hoy en los programas de capacitación docente en temas como la educación en línea, a distancia y en modalidad combinada, la creación del nodo del Sistema Nacional de Educación a Distancia para la conformación de redes de colaboración, y la generación y aplicación del conocimiento en los diversos campos de la educación, sobre todo en la educación a distancia.

El énfasis institucional está dispuesto en el soporte tecnológico y de capacitación, como se ha visto, pero desde la atención educativa se continúa asumiendo la consideración de un perfil homogéneo de estudiantes permanente en el tiempo; sin embargo, la internacionalización de la educación exige de forma estratégica la atención de una diversidad sociocultural de estudiantes en el mundo, con interés en la oferta educativa en línea de la UAA.

Sin duda, los cambios en el interior de la organización se encuentran orientados en el alcance de logros para avanzar en la internacionalización, y que van sumando los centros académicos, las direcciones generales y la visión de la alta gerencia. No obstante, son los docentes quienes en su práctica educativa, ya sea presencial o en línea, atienden la diversidad sociocultural de sus estudiantes de forma cotidiana; son quienes dan cuenta de las características diferenciadoras de éstos para conseguir un objetivo educativo mediante

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

acciones concretas que potencien las capacidades y habilidades de sus estudiantes, al facilitar los recursos necesarios para su aprendizaje y guiarlo en todo el proceso.

Los docentes son quienes atenderán las necesidades de aquellas personas extranjeras, que como tales tienen una nacionalidad, lengua, creencias, costumbres, percepciones, valores, formas de aprendizaje, etc., que distintas a las que poseemos en Aguascalientes y en México.

Es por ello que este estudio sobre la diversidad sociocultural, vista desde la mirada de la experiencia docente en la educación en línea, nos permite aproximarnos a las formas en que se comprende y se atiende en esta modalidad.

La educación en línea trae consigo ventajas que favorecen la construcción del conocimiento por el estudiante, pero también requiere de herramientas suficientes para suplir la separación en el espacio entre los participantes, es por ello que las TIC y su dominio constituyen importantes instrumentos para el logro de la interacción y comunicación en que se sustenta.

Retomamos cada una de nuestras **preguntas de investigación** para dar una respuesta conforme a los resultados obtenidos. La primera de ellas cuestiona:

¿Cómo comprenden la diversidad sociocultural los docentes que participaron en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes?

Los docentes comprenden la diversidad sociocultural de sus estudiantes como una idea abstracta que supone una cierta dificultad de definir o, incluso, relacionar con la educación en línea; sin embargo, se dilucida en el discurso docente a través de características o rasgos aislados en el estudiante que pueden ser de diversa índole.

El discurso se apuntaló en aquellas diferencias que para el docente tuvieran un sentido facilitador u obstaculizador para conseguir el objetivo pretendido de los cursos impartidos en línea y analizar la justificación de su distinción.

Bajo este punto de partida, pudo esclarecerse que el estilo de enseñanza y el nivel de interacción son determinantes para la visibilidad de las diferencias socioculturales.

Un estilo de enseñanza de alto involucramiento está relacionado con un alto nivel de interacción entre los participantes en la modalidad. Estos dos aspectos establecen la pauta para comprender que a mayor interactividad e involucramiento es posible distinguir mayor cantidad de diferencias socioculturales.

Los estilos de enseñanza rígidos o limitados a la mínima operación de guianza y facilitación educativa, coartan el conocimiento que pueda tener el docente sobre las necesidades de los estudiantes, su atención oportuna y el seguimiento real de las actividades formativas.

Por otro lado, la interacción corresponde a una acción comunicacional recíproca entre docente y estudiante que establece la relación social temporal de los sujetos que coinciden para conseguir un objetivo educativo; sin ésta sería imposible el proceso educativo.

El estudiante es concebido por los docentes como una persona en proceso de formación con diferencias y necesidades que requieren un determinado acompañamiento evidenciado a lo largo de su proceso de aprendizaje, con evidencias nos referimos a la demostración real y oportuna de la retroalimentación adecuada.

Por tanto, el estudiante es un ente que asume un compromiso por terminar un curso en línea, que está motivado por el interés sobre los contenidos de estudio o bien por una obligación impuesta de su sistema educativo y constituye la razón de ser del esfuerzo docente.

La planificación de un curso en línea supone para el docente una tarea ardua pero motivante, que inicia con la consideración de un perfil genérico del estudiante, que está construido por orden de importancia con base en la disciplina de estudio, el nivel de formación, el objetivo del curso, las capacidades y habilidades con que cuente, así como en la edad.

Este perfil genérico se incrementa con base en las diferencias que son reveladas en el proceso que, aunque no todas son de índole sociocultural, se manifiestan con la interacción e involucramiento entre las partes, o se limita de creerlo conveniente el docente.

El perfil genérico del estudiante que el docente toma en cuenta para la planificación de los cursos en línea, está relacionado con las diferencias socioculturales para el aprendizaje, las relaciones sociales que genera y mantiene para el aprendizaje, la comunicación y la producción y distribución de recursos de valor para el intercambio entre pares, es decir, lo económico.

Las diferencias del estudiante que trascienden a un segundo plano de visibilidad, una vez mantenida la interacción y el involucramiento del docente, son aquellas vinculadas con aspectos de poder y autoridad, sociales y actitudinales; en el tercer plano se ubican las diferencias de la moral, la ética, las creencias y valores, así como las estéticas.

Es posible afirmar que a través del proceso de análisis de los resultados, pudimos constatar que existe la diversidad sociocultural que no es la que en nuestro país es visible y se atiende, sino aquella que está fuera de las arenas relacionadas con los pueblos indígenas o capacidades diferentes.

Es una diversidad sociocultural que en la educación en línea trasciende la mediación de la tecnología y que el docente palpa desde la planeación hasta el cierre de sus cursos.

En la Universidad Autónoma de Aguascalientes, los docentes capacitados en educación a distancia comprenden a la diversidad sociocultural de los estudiantes en la educación en línea, como el conjunto de las siguientes diferencias:

- a. Diferencias sociales: comprenden aquellos rasgos del estudiante referidos a la etnia, las relaciones sociales, cohesión de las relaciones sociales, ambiente social y el género.
- b. Diferencias de creencias y valores: se refieren a características como la religión, creencias y valores.
- c. Diferencias en la percepción de la estética: pertenece a este grupo todo lo referente a la belleza, arte, ocio, música y gastronomía.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- d. Diferencias en comunicación: incluyen las diferencias del estudiante en cuanto a la lengua, medios y técnicas de comunicación.
 - e. Diferencias del aprendizaje: es el grupo más visible y está conformado por rasgos como la capacidad de aprendizaje, estilos de aprendizaje, conocimientos, experiencias de aprendizaje, ambiente de aprendizaje y la motivación.
 - f. Diferencias actitudinales: son rasgos del estudiante relacionados con la masculinidad, femineidad, conductas, actitudes, costumbres e intereses.
 - g. Diferencias en la aceptación de la autoridad: abarca los aspectos vinculados con la identificación de la figura de autoridad y el ejercicio del respeto.
 - h. Diferencias económicas: se comprenden aquí las particularidades sobre la obtención, intercambio y distribución de recursos de valor para el aprendizaje.
 - i. Diferencias morales y éticas: asocian las diferencias del estudiante articuladas con las conductas aceptables, normas, moral, códigos y principios éticos.

Con respecto a la segunda pregunta:

¿Cómo atienden la diversidad sociocultural en la práctica de la educación en línea los docentes que participaron en el Diplomado de Formación de Profesores para Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes?

La atención a la diversidad sociocultural es un conjunto de acciones que realizan los docentes de forma ordenada, estratégica y flexible, para tratar las diferencias sociales y culturales de los estudiantes en el contexto de la educación en línea.

Decimos que estas actividades son ordenadas porque existe una planeación previa del curso en línea, que consiste en construir el diseño del curso en cuanto a los contenidos, recursos, actividades, secuenciación, evaluación, etc., con base en un programa académico ya establecido.

Es flexible porque los docentes advierten que las condiciones del grupo y sus características pueden definir el rumbo de las actividades, demandar cambios, requerir complementos para conseguir los objetivos educativos.

También es personalizada porque cada grupo se compone de personas con características que en conjunto determinan el sentido de un carácter general en conjunto. Esas personas tienen diferencias y necesidades que dan significado a su diversidad en la que, desde luego, está incluida su diversidad sociocultural.

Los docentes asumen la atención educativa como una obligación y que en el caso que se presentó en esta investigación se circunscribe en el límite de lo que la Ley Orgánica y el reglamento institucional rijan y permitan en las acciones académicas; sin embargo, la atención a la diversidad sociocultural de sus alumnos en la educación en línea se le estima como una acción natural del profesor para facilitar el proceso de aprendizaje y para aminorar los rezagos de los estudiantes.

A pesar de que el estilo de enseñanza se muestre como bajo en el involucramiento con los estudiantes, las estrategias de atención a la diversidad sociocultural son diversas y se distinguen por los momentos en los que se ejercen: el momento de la planeación e inicio del curso en línea, en el que predominan acciones preventivas que son elaboradas por el docente para el aseguramiento de la consideración total del alumnado; la atención de los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje; el uso de materiales diversos; la promoción de la participación efectiva, etcétera.

Otro de los momentos es el que se manifiesta a partir del desarrollo del curso hasta su cierre, en el que las acciones correctivas, a manera de medidas para la atención de la diversidad, son concebidas para restablecer los órdenes del aprendizaje del estudiante como lo pueden ser la organización de contenidos en ámbitos que integren los conocimientos previos, la búsqueda del equilibrio de los contenidos, la elaboración de metodologías que promuevan la participación de los estudiantes, así como la realización de actividades para la recuperación de los estudiantes o el refuerzo en determinadas áreas.

Las acciones que aseguran la atención a la diversidad sociocultural en la educación en línea de la institución referida se enlistan a continuación:

- a. Consideración de la totalidad de los estudiantes en la educación en línea: el sentido de la totalidad de los estudiantes tiene una relación directa con la

idea de grupo, cuyos integrantes deben prevalecer en un estado de pertenencia y de inclusión mediante acciones pertinentes en favor de la unidad grupal.

La consideración de la totalidad de los estudiantes se relaciona, de manera estrecha, con las acciones inclusivas emprendidas por los docentes, y que tiene repercusiones positivas para el aseguramiento de la participación de los estudiantes en la dinámica grupal y su permanencia en un curso.

La preocupación central del docente en este aspecto es la de promover y permitir el acceso de los estudiantes a todas las actividades en el proceso de aprendizaje, en cuya flexibilidad se otorgue la oportunidad de atención educativas a sus necesidades, intereses y diferencias.

- b. Atención a las diferencias del aprendizaje: las diferencias del aprendizaje en los estudiantes son el conjunto de rasgos socioculturales con mayor posibilidad de ser visibles, pues comprenden aquellas características que de forma directa tienen relación con la consecución del objetivo educativo.

En este grupo, se encuentran las acciones particulares para la detección de situaciones de rezago en relación con el cumplimiento de las entregas y elaboración de tareas educativas según el programa de trabajo que se haya convenido entre docente y estudiantes.

La identificación de los estilos de aprendizaje que sean representativos en el estudiante podrán someterse a la consideración del docente con el afán de diseñar una estrategia personalizada para su atención y a través de la selección del material adecuado, su entrega y utilización por parte del alumno sea posible aminorar el rezago correspondiente.

- c. Diseño y variedad de las actividades para el aprendizaje: este aspecto de la atención de la diversidad sociocultural concierne a las gestiones necesarias para la estructura de las acciones que el estudiante realizará en función de su aprendizaje y el alcance del objetivo educativo.

Corresponde a un proceso de planeación en donde el docente analiza el objetivo educativo a alcanzar por el estudiante y definir el marco cognitivo y la delimitación en que se llevarán a cabo las actividades.

Este proceso involucra la selección de contenidos y materiales, la priorización de actividades para el aprendizaje que atiendan a las necesidades formativas de los estudiantes para el logro de una motivación real que permitamantener su interés.

Los docentes procuran que las actividades para el aprendizaje se construyan con bases creativas que aseguren la permanencia del estudiante y atendiendo a beneficios concretos.

- d. Recursos para el aprendizaje: se refieren a la unidad de materiales, personas o, incluso, procedimientos que una persona utiliza o ejecuta para acceder al conocimiento; estos recursos constituyen los medios en los que se apoya para la realización de tareas de aprendizaje.

Los recursos para el aprendizaje idóneos en la educación en línea son aquellos que se caracterizan por ser flexibles, tanto como en su acceso como en su manejo. Los docentes estimaron que su selección depende de las instrucciones de la actividad de aprendizaje, pero también de lo que para el estudiante resulte ser la herramienta que le permita encontrar lo que busca, realizar lo que necesita y hacerlo en el menor tiempo posible.

Es por ello que el tipo de recursos para el aprendizaje que se seleccione deberá contar con estos requisitos.

- e. Actitud docente frente a la diversidad sociocultural: la atención a la diversidad sociocultural requiere de una actitud positiva generada a partir de la identificación y reconocimiento de las diferencias sociales y culturales de sus estudiantes, supone además un cambio en la disposición en que se comporta y actúa el docente ante lo que puede ser un rasgo distinguible que pueda afectar el cumplimiento del objetivo educativo o pueda afectar la

integración de estudiante en las actividades grupales de la educación en línea.

Este cambio supone habilidades de observación por parte del docente que, mediadas por la tecnología, permitan recolectar la información pertinente sobre los estudiantes para conocer sus características socioculturales y lograr la intervención oportuna, de ser necesaria.

La actitud deseable del docente frente a la diversidad sociocultural del estudiante debe reflejarse en una actuación de respeto y comprensión.

- f. Participación inducida en la educación en línea: la educación responde a un proceso comunicacional entre docente y estudiantes, y entre estudiantes, por tanto, los procesos dialógicos mediados por la tecnología en la educación en línea dan muestra de una participación de las partes.

La participación remite a un sentido de acción en el entorno de aprendizaje en línea, esta acción debe estar encaminada al cumplimiento de un objetivo, pero, además, al enriquecimiento del aprendizaje de quienes la realizan.

Inducir la participación en la educación en línea significa para el docente adquirir un papel activo en la comunicación con cada estudiante y con el grupo, es hacer evidente un seguimiento de las aportaciones de los estudiantes, comprende realizar una retroalimentación constante de las contribuciones de los elementos y motivar la presencia virtual de quien no lo hace.

Para ello es necesario que el docente seleccione mecanismos y formas de comunicación que permitan la participación de todo integrante del grupo de manera oportuna, rápida y confiable.

Los medios para inducir la participación deben ser herramientas que trasciendan incluso a los recursos limitados en entornos de aprendizaje

prelaborados, procurando que tengan la inmediatez indispensable para mantener una comunicación efectiva.

La participación en los entornos de aprendizaje constituye la vía fundamental para la observación virtual, la identificación de diferencias y una estrategia para la atención de la diversidad sociocultural.

- g. Evaluación diferenciada: la evaluación se refiere a un proceso sistemático y permanente para conocer el grado en que han sido alcanzados los objetivos educativos, dicho proceso requiere de la estipulación previa de una serie de criterios que permitan establecer un valor y medir la distancia entre lo obtenido y el objetivo cumplido.

La evaluación, al ser diferenciada, estima la consideración de criterios alternativos elaborados con base en las diferencias socioculturales identificadas y reconocidas en el estudiante.

Por lo anterior, se deduce que debe haber cambios en los momentos en que se realiza la evaluación. Los tipos tradicionales de evaluación se refieren a momentos específicos al inicio, durante y al final del proceso formativo (evaluación diagnóstica, formativa y sumativa, respectivamente).

Las formas en que se efectúa la evaluación dependerán del grado en que sea reconocida la diferencia sociocultural del estudiante, la flexibilidad del docente y la oportunidad para poder establecerlas de acuerdo con las condiciones en las que se especifica el desarrollo de las actividades para el aprendizaje.

- h. Adaptaciones al currículo educativo: el currículo educativo que se sustenta en el modelo educativo de la institución se manifiesta con un grado de flexibilidad para las condiciones de homologación con otras universidades públicas, tanto nacionales como internacionales, con el fin de motivar la movilidad y el aseguramiento de la evaluación interna y externa.

Recae la obligación de las adaptaciones al currículo a las autoridades competentes de la UAA y no al docente.

Sin embargo, bajo las condiciones del fundamento institucional es posible, a través de la libertad de cátedra, realizar adaptaciones de carácter no permanente e informal y siempre en función del objetivo educativo. Adaptaciones aplicadas a los contenidos, técnicas de evaluación y acciones para la enseñanza y aprendizaje que le competen al docente dentro de sus límites de acción.

Las adaptaciones generales que afecten la condición de operación institucional son evaluadas de acuerdo con los criterios incluidos en el modelo educativo de la institución, como lo son el respeto de la diversidad, cobertura, equidad, pertinencia, flexibilidad y factibilidad institucional.

- i. Intervenciones docentes para la atención de estudiantes en rezago: la intervención docente en la educación en línea por rezago comprende al conjunto de acciones que el profesor lleva a cabo como medidas correctivas en una situación de disparidad relacionada con el cumplimiento educativo y en razón de alguna circunstancia, en este caso, sociocultural.

Las intervenciones docentes para atender a estudiantes son acciones concretas relacionadas a los contenidos, estrategias para la participación, materiales para el aprendizaje, evaluación, compensación y, soportes tecnológicos y disciplinares.

El docente comprende que es necesaria la reflexión en las circunstancias en que el rezago de un estudiante en la educación en línea es evidente, pues esto determina la distancia entre el objetivo pretendido y el punto logrado por el desempeño del estudiante.

Al conocer esta distancia, el docente se encuentra en facultad de intervenir a través de los recursos disponibles mencionados.

Si el docente considera pertinente realizar cambios en los aspectos mencionados, que contribuyan a conseguir el objetivo educativo, los realiza, pero siempre vigilando los límites de su autoridad y el conocimiento que tenga del fundamento institucional.

La atención a la diversidad sociocultural mediante las intervenciones docentes es producto de un análisis práctico y ético de lo que el profesor reconozca que puede hacer desde sus posibilidades, funciones y autoridad, con la finalidad de aminorar el rezago del estudiante.

A lo largo de este trabajo de investigación, hemos recorrido y analizado la experiencia docente para comprender la diversidad sociocultural de los estudiantes en la educación en línea y conocer las formas de su atención.

Hemos dado cuenta de que la diversidad sociocultural es un conjunto de diferencias con distintos grados de visibilidad, pero constituye un concepto indiferente en la experiencia docente y en su práctica educativa en línea.

La visibilidad de la diversidad sociocultural depende de la operación de observación que debe realizar el docente, en cuyo proceso intervienen factores que permiten o nulifican la identificación y reconocimiento de las diferencias.

El desconocimiento docente de la relación que guarda la diversidad sociocultural con el cumplimiento del objetivo educativo en la modalidad en línea, contraviene con la idea de que la diversidad existe; sin embargo, son reconocidas diferencias aisladas que atienden con estrategias flexibles y adaptables según crean conveniente, algunas de ellas ascienden a la categoría sociocultural.

Reconocemos que la diversidad sociocultural es parte de una diversidad más grande la como propiedad y característica intrínseca del ser humano de ser diferente; es la diferencia un hecho empírico irrefutable en razón de lo que los otros observan.

La diversidad sociocultural como tal, parece inexistente en la educación en México si no se circunscribe a personas pertenecientes a poblaciones de habla indígena o a grupos sociales

con capacidades diferentes; desde la educación en línea parece imposible identificarla y reconocerla.

La educación en línea es mediada por la tecnología y a través de ésta es posible hacer observaciones, indicaciones y las distinciones necesarias para la identificación y reconocimiento de las diferencias sociales y culturales. Los docentes entrevistados lo constatan, ellos explican lo que hacen en su práctica educativa en línea y bajo su discurso se han recolectado explicaciones para encontrar significaciones que proporcionan una lógica para la comprensión de nuestro objeto de estudio.



Recomendaciones para futuras investigaciones.

La investigación cualitativa ofrece la posibilidad de comprender los comportamientos humanos en aproximaciones profundas y su flexibilidad permite utilizar metodologías únicas que ayudan a explicar fenómenos sociales.

A través de ella es posible obtener datos descriptivos y, en este caso, adquirir de las propias palabras habladas y comprendidas dentro de su contexto, las significaciones que le otorgan los protagonistas a su realidad.

Este estudio sobre la comprensión y atención de la diversidad sociocultural de los estudiantes vista a través de los docentes, fue un trabajo de investigación que se basó en el paradigma interpretativo y de corte fenomenológico, el cual se enfoca en las experiencias individuales y subjetivas de los informantes y busca encontrar explicaciones para responder al significado y esencia de una experiencia vivida por cada uno de ellos.

El método que se utilizó fue el estudio de caso, el cual se conformó por los docentes capacitados en el Diplomado de Formación de Profesores para la Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes y sirvió para estudiar el fenómeno de la diversidad sociocultural desde diferentes aristas.

A través del estudio de caso fue posible lograr una mayor profundidad en la investigación empírica, explorando significados y atendiendo siempre a la búsqueda de interpretaciones que nos permitieran alcanzar nuestro objetivo.

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista semiestructurada, en cuya interacción verbal con cada docente se ejecutó en disposición y voluntad de los entrevistados, lo que representó estar sujetos a los aspectos circunstanciales de tiempo y espacio destinados al diálogo referido.

La disposición y voluntad del docente prometía la posibilidad de obtener datos ricos en significados, pero para algunos de los entrevistados fueron determinantes las circunstancias de tiempo y espacio para limitar sus respuestas a la información básica.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Hubo docentes que por características de personalidad tomaron una actitud colaborativa y activa en las entrevistas, pero también hubo aquellos que de forma reservada contestaron a pesar de haberles expresado la confidencialidad con la que se manejaría la información.

De las características que distinguen a la investigación cualitativa, es que tiene un carácter interdisciplinar y transdisciplinar, lo que presume trascender a y entre los campos de las disciplinas, esto permitió la posibilidad de adentrarnos a determinados aspectos de disciplinas como la sociología, la educación y la tecnología.

La preocupación inicial se circunscribió en el proceso de internacionalización que actualmente está marcando la dirección de muchas de las decisiones tomadas por la Universidad Autónoma de Aguascalientes y procura la atención de determinados asuntos prioritarios según la visión institucional.

Hemos dicho que la dimensión intercultural necesaria en la UAA, debe estar compuesta por un conjunto de acciones que satisfagan la atención de situaciones multiculturales en la educación superior y que promuevan la participación activa de la organización para mantener los estándares de calidad nacional e internacional.

Prevedemos que la educación en línea es una respuesta efectiva para la distribución educativa en otros espacios, tanto nacionales como internacionales, y puede contribuir a las acciones de internacionalización institucional, pero es necesario tender las líneas estratégicas para conectar el presente de la institución con la visión a futuro de lo que busca ser y hacer.

La comprensión de la diversidad sociocultural por parte de los docentes y su atención es primordial para estos procesos, y su ejecución en la educación en línea determinará el rumbo que tendrá la presencia de la institución en la colaboración educativa internacional.

El alcance de este estudio se ubicó en la experiencia docente en atención de estudiantes en su mayoría locales y algunos nacionales, sin tener presencia aquellos que considerados como alumnos tienen una nacionalidad diferente a la mexicana, salvo ciertas excepciones.

La circunstancia de la educación en línea en la UAA demarcó dicho alcance y restringió las aproximaciones sobre la diversidad sociocultural de los estudiantes y su atención en una educación en línea en ejecución doméstica y en un estado de transformación.

No obstante, los aportes de este trabajo se centran en las diferencias socioculturales más significativas en la experiencia docente y en el contexto educativo en línea que pueden servir como un referente en vías de la identificación de las diferencias en la situación internacional para su atención.

También, admitimos que las argumentaciones docentes sobre la experiencia en línea estuvieron basadas en prácticas docentes en ambientes combinados en su mayoría; por tanto, prevaleció un constante proceso de comparación entre las formas y circunstancias en que se indicaron y distinguieron las diferencias socioculturales tratando de mantener el enfoque sobre la educación virtual.

Para futuras investigaciones se recomienda indagar en las apreciaciones de estudiantes, administrativos y autoridades de la institución, con el fin de conformar una visión más amplia de esta realidad social.

Los estudiantes son los usuarios directos de los servicios educativos, por lo tanto, creemos que pueden ser ellos una fuente importante para la construcción de un objeto de estudio que agregue otra visión en complemento de ésta que estamos concluyendo.

Es también el personal administrativo involucrado en la atención de los requerimientos de los estudiantes, quien puede dar cuenta de las diferencias socioculturales que son valoradas o tienen influencia para proporcionar los satisfactores adecuados en la formación de los interesados nacionales e internacionales.

Las autoridades, en esta asunción del compromiso hacia la internacionalización, poseen a ciencia cierta un enfoque particular del estudiante y de su perfil, el cual se busca atender desde la educación en línea y en correspondencia con la oferta educativa actual y futura.

Además, consideramos que esta coyuntura de transición hacia la atención de mercados internacionales permitirá identificar casos de estudiantes extranjeros que como iniciadores

en el sistema educativo en línea de la UAA, pueden tomarse en cuenta para lograr una comprensión de mayor alcance a lo obtenido por este estudio.

La influencia que tiene la Universidad Autónoma de Aguascalientes, tanto en la región como en el país, para otras instituciones de educación superior es trascendente, aun cuando no muestre ser puntero en las acciones tecnológicas de la educación a distancia y en línea, pero su reconocimiento organizacional, académico y de vinculación social ratifica su posición de prestigio.



GLOSARIO

Actividades de aprendizaje: Acciones que realiza un docente para crear un ambiente propicio que facilite el aprendizaje en los estudiantes. El diseño de experiencias de aprendizaje requiere conocimientos de didáctica y de teorías del aprendizaje.

Aprendizaje colaborativo: Se genera del contacto con otros estudiantes y con el apoyo de un asesor. En la época de la globalización, resulta imprescindible en programas de educación abierta o a distancia.

Aprendizaje distribuido: Se logra con programas para la distribución de cursos y apoyos utilizando diversos medios de comunicación.

Aprendizaje en línea: Forma de aprender por medio del internet, con los recursos de la computadora y las telecomunicaciones.

Aprendizaje virtual: La recreación de ambientes de aprendizaje a través de nuevas tecnologías de informática y las telecomunicaciones. Esta herramienta es básica para ampliar la cobertura educativa y llegar a lugares donde no existe infraestructura educativa.

Aprendizaje: Dentro de diversas concepciones, tienen en común que es un proceso mediante el cual el sujeto incorpora o modifica una experiencia a su presente conocimiento o destreza. En la educación a distancia y abierta, es el motivo imprescindible del acto formativo.

Aula virtual: Entorno telemático en página web que permite la impartición de teleformación. Normalmente, en un aula virtual, el estudiantado tiene acceso al programa del curso, a la documentación de estudio y a las actividades diseñadas por el profesor. Además, puede utilizar herramientas de interacción como foros de discusión, charlas en directo y correo electrónico.

Autoaprendizaje: Actividades destinadas a fortalecer los logros académicos del estudiante, quien las planea, jerarquiza y ejecuta como hábito y con responsabilidad, de acuerdo con sus intereses, necesidades y condiciones de tiempo y espacio.

Autoaprendizaje: Concepto utilizado erróneamente, pues todo aprendizaje es personal, es decir, todo aprendiz lo hace por sí mismo y no para otro. Asimismo, este término ha sido utilizado como sinónimo de “autodidactismo”, “autoinstrucción” o “autoestudio”. Sin embargo, para algunos psicólogos, significa que el sujeto de la educación, se hace responsable y se compromete a aprender por sí mismo.

Currículo Del latín *curriculum*, es el conjunto de asignaturas, actividades, experiencias de aprendizaje y métodos de enseñanza y otros medios para alcanzar los objetivos del programa educativo.

Curso en línea: Evento académico utilizando el internet o por medio del web.

Curso: Unidad educativa en la que se ofrece un conjunto estructurado de conocimientos teóricos o prácticos. Para acreditarla, se debe alcanzar un nivel aprobatorio en una evaluación.

Docente: Personal de la institución de educación superior cuya función es la conducción formal del proceso enseñanza-aprendizaje.

Identidad cultural: Es la conciencia compartida de los miembros de una sociedad que se consideran en posesión de características o elementos que los hacen percibirse como distintos de otros grupos. Aparece como una noción dinámica y abierta a su permanente reconsideración. La identidad de un individuo o de un grupo humano es una cualidad sociobiológica independiente de la voluntad de ese individuo y de ese grupo, pero que sólo tiene sentido cuando se expresa en relación con otros individuos humanos.

Educación a distancia: Proceso de aprendizaje en el que dos o más personas que se encuentran geográficamente alejados, realizan actividades de enseñanza-aprendizaje, apoyadas por una estructura orgánica y estableciendo comunicación a través de medios de telecomunicación, modalidad educativa en la que el alumnos tiene acceso remoto a las actividades académicas por medio de tecnología, por ejemplo redes computacionales, internet, videoconferencia, etcétera.

Educación en línea: Es aquella que involucra cualquier medio electrónico de comunicación, incluyendo la videoconferencia y la audioconferencia. En sentido más específico, la educación en línea significa enseñar y aprender a través de computadoras conectadas en red.

Educación superior: Niveles académicos posteriores al nivel 4 de la clasificación internacional de UNESCO, comprende los niveles 5 (licenciatura o pregrado) y 6 (especialidad, maestría o doctorado, o sea, el posgrado).

Enseñanza-aprendizaje: Conjunto de acciones didácticas orientadas a la generación de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes para la formación académica de los alumnos. Es un proceso bidireccional entre el docente y el alumno.

Enseñanza on-line: Actividad que realiza algún experto en contenido y didáctica, empleando exclusivamente los servicios de las redes de cómputo (correo electrónico, teléfono, TV, video, computadora o redes informáticas).

Enseñanza presencial: Modalidad de enseñanza que imparte un centro educativo y que requiere la asistencia del alumno en las instalaciones del centro para interactuar de manera directa con el profesor que imparte una clase.

Etnio pueblo: Conjunto humano con características históricas, culturales propias. Grupo humano diferente a los otros porque ellos se consideran diferentes.

Evaluación del aprendizaje: Proceso permanente que permite tomar decisiones y emitir juicios, acerca de los logros obtenidos por un participante, durante y al concluir la experiencia educativa.

Evaluación diagnóstica: A través de ella, y sin fines de calificación, se pretende conocer los antecedentes académicos de los estudiantes en relación con la temática de un evento.

Evaluación en línea: Los estudiantes son valorados en un proceso de socialización de los resultados a través de internet.

Evaluación formativa: Evaluación del aprendizaje que se realice a un estudiante (inicial, formativa o sumativa), en un nivel cualitativo e integrando actitudes (valores) destrezas y procesamiento de la información por el estudiante.

Evaluar: Emisión de un juicio de valor, resultante de la contrastación de un índice con su parámetro correspondiente, mismo que expresa un criterio determinado.

Exclusión: Es debida a la percepción de ciertas personas como indeseables, merecedores de una descualificación global, a menudo seguida de postergación, inhabilitación, persecución y, en casos extremos, de exterminio.

Género: Término que hace referencia a las expectativas de índole cultural respecto a los roles y comportamientos de hombres y mujeres. El término distingue los aspectos atribuidos a hombres y mujeres desde un punto de vista social de los determinados biológicamente. A diferencia del sexo biológico, los *roles de género* y los comportamientos y relaciones entre hombres y mujeres (*relaciones de género*) pueden cambiar con el tiempo, incluso si ciertos aspectos de estos roles derivan de las diferencias biológicas entre los sexos.

Grupo étnico: Las características asociadas a la definición de un grupo social como grupo étnico, vienen configuradas por una serie de aspectos que se pueden extrapolar a otras sociedades como pueden ser, entre otras: la lengua, la religión, los usos y costumbres que permiten identificar como grupo social cohesionado con referentes propios. Los conceptos de etnia y minoría étnica, todavía debatida y controvertida, se han de basar en características culturales.

Licenciatura: Primer grado académico de la educación superior cuyo antecedente obligatorio es el bachillerato o equivalente, dirigido a formar actitudes, aptitudes, habilidades, métodos de trabajo y conocimientos relativos al ejercicio de una profesión.

Modalidad: Variante del proceso de enseñanza-aprendizaje de acuerdo con el sistema que guarda el modelo educativo, por ejemplo: presencial, abierta, a distancia.

Modelo educativo: Forma en que la institución educativa organiza las actividades y funciones que sustentan el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Módulo de aprendizaje: Unidad en un programa educativo que incluye objetivo, contenidos, metodología, apoyos didácticos y evaluación.

Movilidad: Posibilidad de realizar cualquiera de las actividades académicas en otro programa o institución con reconocimiento o asignación de créditos en el programa de

origen. Es conveniente promover la movilidad del alumno durante sus estudios, mediante transferencias entre programas e instituciones.

Multimedia: Tecnología que integran texto, imágenes gráficas, sonido, animación y video, coordinados a través de medios electrónicos, página web o página HTML. Equivalente digital de los libros o revistas utilizando material impreso.

Organismo acreditador (OA): Persona moral reconocida en México por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES). La función del OA es evaluar los programas de educación superior, para constatar su calidad educativa para la formación integral del estudiante. Los organismos acreditadores están regidos por los lineamientos del mismo COPAES, básicamente contar con un marco de referencia publicado previamente. El OA debe rendir un informe anualmente, y someterse a un proceso de evaluación cada cinco años para que sea renovado su reconocimiento como tal.

Organismo acreditador del programa: Instancia encargada de certificar, mediante un documento, que un programa o institución posee las facultades necesarias para desempeñar un determinado cometido.

Organización del personal académico: Forma de asociación de los trabajadores responsables del trabajo docente en una institución de educación superior, para organizar las tareas académicas. Puede ser academia o consejo técnico entre otros.

Personal académico: Empleados de una institución educativa de nivel superior, que tienen a su cargo las funciones sustantivas de la misma: docencia, investigación, vinculación y, extensión y difusión de la cultura.

Pertinencia de un programa: Medida en que los resultados de un programa corresponden y son congruentes con las expectativas, necesidades, postulados, preceptos, etc., que provienen del desarrollo social (en su concepción amplia que cubre aspectos económicos, políticos, sociales, etc.) y del conocimiento, independientemente de las disciplinas, los métodos y los usos que se hagan de él.

Pertinencia: Congruencia de los logros de una institución con sus objetivos y metas.

Políticas: Directrices o lineamientos ejecutivos para dar cauce al desarrollo institucional. Es recomendable que sean formuladas por escrito y difundidas a todos los interesados.

Posgrado: Es la opción educativa posterior a la licenciatura y que comprende los siguientes niveles: a) especialidad, que conduce a la obtención de un diploma; b) maestría, que conduce a la obtención del grado correspondiente; c) doctorado, que conduce a la obtención del grado respectivo.

Prejuicio: Es una idea negativa a cerca de una persona que no se conoce o nunca se ha tenido relación con ella. La mayoría de los prejuicios étnicos se tienen sin haber contactado con el otro; se forman a través de lo que el resto opina, la influencia social. Trabaja materiales totalmente imaginarios como reputaciones nunca verificadas, amenazas con las

que asustar a los niños, canciones, leyendas, mitos, medios de comunicación de masas. Normalmente, los prejuicios generan un sentimiento de superioridad hacia tal grupo gracias a las convicciones que te hacen sentir los demás.

Profesor: Es el académico a cuyo cargo están las actividades docentes, de asesoría, de tutoría de vinculación y de investigación.

Programa de estudios: Es la descripción sintetizada de los contenidos de las asignaturas o unidades de aprendizaje, ordenadas por secuencias o por áreas relacionadas con los recursos didácticos y bibliográficos indispensables, con los cuales se regulará el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Programa educativo: Conjunto estructurado de elementos que interactúan entre sí con el objetivo de formar egresados con el perfil establecido. Consiste en personal académico, alumnos, infraestructura, plan de estudios, actividades académicas, resultados y procesos administrativos entre otros. Programa que ofrece una institución de educación superior con el objeto de instruir y habilitar a las personas que lo cursen para ejercer una cierta actividad profesional ya sea práctica o académica; suele identificarse por el nombre de la disciplina o actividad profesional respectiva.

Raza: Las razas sirven para clasificar los fenotipos. Es un concepto que a pesar de la frecuencia con la que aparece en las bibliografías y en la vida cotidiana, hemos de desestimar en el ámbito educativo por sus connotaciones asociadas, a veces peyorativas, para establecer patrones jerárquicos de relaciones, inscritas en modelos de superioridad/inferioridad. Las clasificaciones tradicionales forman parte de una visión basada en características biológicas que no resulta válida en las aulas y que puede derivar en situaciones discriminatorias, a veces de manera inconsciente.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, S. (2002). *Psicología de la motivación*. San José de Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Aebli, H. (1979). *Una didáctica fundada en la psicología de Jean Piaget*. Buenos Aires, Argentina: Kapeluz.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Ancalaf, G., Bello, Á., Peralta, H., Reynaga, G., Valdivia, S., Zapata, C., y otros. (2009). *Diversidad cultural y políticas inclusivas en educación*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2010, de Oficina Regional para la Región Andina y el Cono Sur de la Fundación FORD: <http://www.isees.org/ISEES-5.pdf>
- Anderson, M. B., & Kabeer. (1996). *Desarrollo y diversidad social*. Barcelona, España: Icaria.
- Ávila Macedo, J. M. (2003). *Economía*. Jalisco, México: Umbral Editorial.
- Barba Solano, C. (2011). *Revisión teórica del concepto de cohesión social*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Barberà, E. (2008). *Aprender e-learning*. Barcelona, España: PAIDÓS.
- Barquero Corrales, A. (1993). *Ética profesional*. San José , Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Beck, U. (1997). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona, buenos Aires, México: Paidós.
- Blanco Guijarro, R. (1990). *Red de inclusión educativa*. Recuperado el 10 de 12 de 2011, de Desarrollo psicológico y educación: <http://www.educacionenvalores.org/IMG/pdf/BlancoAtencionalaDiversidad.pdf>

- Bleger, J. (1999). *Psicología de la Conducta*. México: Paidós.
- Bolívar Botia, A. (1992). *Los contenidos actitudinales en la curricula de la reforma. Problemas y propuestas*. Madrid, España: Escuela Española.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas*. Barcelona, España: Anagrama.
- Braithwaite, R. B. (1967). *Knowledge and belief*. Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Bruner, J. S. (1988). *Desarrollo cognitivo y educación*. Madrid, España: Ediciones Morata.
- Cabero, J. (2001). *Tecnología educativa: diseño*. Barcelona, España: Paidós.
- Cabero, J. (Abril de 2006). *Bases pedagógicas del e-learning*. Recuperado el 10 de Enero de 2010, de Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento: <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>
- Cabero, J. (2007). Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades. *Tecnología y Comunicación Educativas Año 21, No. 45*, 4-19.
- Cabero, J. e. (2000). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid, España: Síntesis Educación.
- Cáceres, J. A. (1997). *Sociología y educación*. San Juan, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Campillo Meseguer, M. R., & Torres Sáez, A. (Enero de 2011). *Portal de orientación educativa en educación secundaria*. Recuperado el 20 de 03 de 2013, de Medidas de atención a la diversidad: <http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur2/repositorio.php?rp=14&rp2=&pg=2>
- Carbonell, F. (1995). *Inmigración: Diversidad cultural, desigualdad social y educación*. Madrid, España: Centro de Publicaciones Secretaría General Técnica, Ministerio de Educación.

- Carretero, M. (1997). *Constructivismo y educación*. México, D.F.: Progreso.
- Casanova, M. A. (1999). *Manual de evaluación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Casares Rodecio, E. (1987). *España en la música de Occidente*. Madrid, España: ministerio de Cultura.
- Castells, M. (2001). *Cultura y sociedad del conocimiento: Presente y perspectivas a futuro; la dimensión cultural de Internet*. Recuperado el 10 de 02 de 2011, de Universidad Oberta de Catalunya:
<http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articulos/castells0502/castells0502.html>
- Chan Núñez, M. E. (2006). *Investigación de la educación virtual, un ejercicio de construcción metodológica*. México, D.F.: UDG virtual.
- Coll, C. y. (2002). Enseñar y aprender en el contexto del aula. En C. P. Coll, *Desarrollo psicológico y educación 2. Psicología de la educación escolar* (págs. 357 - 386). Madrid, España: Alianza.
- Colom, A. J. (1997, 2002 reimp.). *Teorías e instituciones contemporáneas de la educación*. Barcelona, España: Ariel Educación.
- Colomina, R. O. (2001). *Interactividad, mecanismos de influencia educativa y construcción del conocimiento en el aula*. Madrid, España: Alianza.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- De Certeau, M. (1995). *La invención de lo cotidiano I. Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana.
- Desiato, M. (1996). *Construcción social del hombre y acción humana significativa*. Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Díaz Barriga, F. (1994). El aprendizaje significativo desde una perspectiva constructivista. *EDUCAR*.

Díaz Barriga, F. (2005). Principios de diseño instruccional de entornos de aprendizaje apoyados con TIC: Un marco de referencia sociocultural y situado. *Tecnología y comunicación educativas. ILCE-UNESCO*, 4-16.

Díaz Pintos, G. (2008). *Educación y diversidad cultural*. Madrid, España: Fundación europea, sociedad y educación.

Díaz-Polanco, H. (2006). *Elogio de la diversidad, globalización, multiculturalismo y etnofagia*. México: siglo XXI.

Didou, S. (2000). *Sociedad del conocimiento e internacionalización de la educación superior*. México: ANUIES.

Dieterlen, P. (2001). Derechos, necesidades básicas y obligación institucional. En A. (. Ziccardi, *Pobreza, desigualdad social y ciudadanía. Los límites de las políticas sociales en América Latina* (pág. 464 páginas). Buenos Aires, Argentina: CLACSO.

Driver, R. (1986). Psicología cognoscitiva y esquemas conceptuales de los alumnos. *Revista de las Ciencias No. 4*.

Dunn, R., & Dunn, K. (1978). *Teaching Students through their Individual Learning Styles: A practical approach*. .New Jersey: Prentice Hall.

Etxeberría, F. (1996). *Educación y atención a la diversidad*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2010, de Revista Espanola de Educacion Comparada: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:reec-1996-2-76A35920-9FFC-0E52-9357-01E95D48AF5F&dsID=PDF>

Fainholc, B. (1999). *La interactividad en la educación a distancia*. Buenos Aires, Barcelona, méxico: PAIDÓS cuestiones de Educación.

Fernández Fernández, I. M. (2010). *Atención a la diversidad y equiparación de oportunidades: Una nueva mirada en la escuela inclusiva*. Recuperado el 4 de

Septiembre de 2010, de Odiseo, revista electrónica de pedagogía, 7 (14):
http://www.odiseo.com.mx/2010/7-14/fernandez-atencion_diversidad.html

Fernández, E. I. (2004). *E-learning, implantación de proyectos de formación on-line*. Madrid, España: Alfaomega Ra-Ma.

Gairín Sallán, J. (1998). Estrategias organizativas en la atención a la diversidad. *Educación* 22 - 23, 239 - 267. (1996). Problemas en la formación docente en educación superior. Propuesta para el desarrollo de un procedimiento. En U. Galicia Hernández, R. Gallegos Nava, A. De León De León, M. T. Lartigue Becerra, J. G. Garibay Gallardo, & J. D. Ramos Sánchez, *Reflexiones y propuestas sobre educación superior, seis ensayos* (págs. 71 - 97). México, D.F.: ANUIES.

García Aretio, L. (1994). *Fundamento y componentes de la educación a distancia*. Recuperado el 15 de 01 de 2010, de Universidad Nacional de Educación a Distancia:
http://ipes.anep.edu.uy/documentos/libre_asis/materiales/fundamento_componentes_EAD.pdf

García Hoz, V. (1981). *La educación personalizada*. Madrid, España: Ediciones RIALP, S.A.

García-Vera, A. B. (2004). *Las nuevas tecnologías en la enseñanza*. Madrid, España: Universidad Internacional de Andalucía / AKAL.

Geertz, C. (1996). *Los usos de la diversidad*. Barcelona - Buenos Aires - México: Paidós.

Geertz, C. (2000). *La interpretación de las culturas*. Barcelona, España: Gedisa.

Gimeno Sacristán, J. (1995). Diversos y también desiguales. Qué hacer en educación. *Kiriki*, n. 38, 19-25.

Gimeno Sacristán, J. (2001). *Educación y convivir en la cultura global*. Madrid, España: Morata.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Recuperado el 8 de Agosto de 2010, de <http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

Gómez López, L. F. (2008). Los determinantes de la práctica educativa. *Universidades*, 29-39.

Granata, L. M. (2005). La respuesta educativa a la diversidad del alumnado. Discursos y prácticas. *Revista Educación y Pedagogía, Medellín, Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, Vol. XVII, N.º 41, (enero-abril), 41-53.*

Guerrero Arias, P. (2002). *La cultura: Estrategias conceptuales para comprender la identidad, la diversidad, la alteridad y la diferencia*. Quito, Ecuador: Abya-Yala.

Gutiérrez Martínez, D. (2006). *Max Weber: Las relaciones sociológicas con el pluralismo cultural. Estudios Sociológicos*. Ciudad de México: El Colegio de México.

Gutiez Cuevas, P. (2000). *La diversidad sociocultural en el currículum de los centros educativos*. Recuperado el 5 de Enero de 2011, de red de revistas científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/567/56740104.pdf>

Hernández De La Torre, E. (s.f.). *La diversidad social y cultural como fuente de enriquecimiento y desarrollo: Aspectos conceptuales*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2010, de Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Sevilla: <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/EDUCACION-ESPECIAL/LA%20DIVERSIDAD%20COMO%20FUENTE%20DE%20ENRIQUECIMIENTO.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Hofstede, G., & Hofstede, J. (2004). *Cultures and organizations: Software of the mind*. New York: McGraw hill.

Joyce, B., Weil, M., & Calhoun, E. (2002). *modelos de enseñanza*. Barcelona, España: Gedisa.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Kaplan, A. (1993). *Movimientos migratorios, movimientos culturales*. Barcelona, España: Diputació de Barcelona.

Knight, J. (2005). *Higher Education in Latin America. The International Dimension*. Washington, D.C.: The World Bank.

Light, D., Keller, S., & Calhoun, C. (1991). *Sociología*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

Lluch, X., & Salinas, J. (1996). *Uso y abuso de la interculturalidad, Cuadernos de Pedagogía No. 252*.

López Díaz, E. (2006). *Iniciación al derecho*. Madrid, España: Delta Publicaciones.

Luhmann, N. (1996). *Introducción a la teoría de sistemas*. México: Anthropos.

Martí Arias, J. A. (Abril - Junio de 2009). *Aprendizaje mezclado (b-learning) Modalidad de formación de profesionales*. Recuperado el 29 de Abril de 2010, de REDALYC Sistema de Información Científica:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/215/21512252006.pdf>

Mead, G. (1968). *Mind, Self and Society, from the standpoint of a social behaviorist*. Barcelona, España: Paidós.

Meseguer, C., & Torres Sáez, A. (2001). *Portal de orientación educativa*. Recuperado el 12 de 12 de 2011, de MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN EDUCACIÓN.:
<http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur2/repositorio.php?rp=14&rp2=&pg=2>

Moreno Castañeda, M. (2000). *Desarrollo de ambientes de aprendizaje en educación a distancia*. Guadalajara, Jal.: UdG.

Morse, J. (. (2005). *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Alicante, España: Publicaciones Universidad de Alicante.

Mosston, & Ashworth. (1996). *La enseñanza de la educación física. La reforma de los estilos de enseñanza*. Barcelona, España.: Hispano Europea.

- Mucchielli, A. (2001). *Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales*. Madrid, España: Síntesis.
- Navarro Hinojosa, r. (1994). *Intereses escolares*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla.
- Nieto Olivar, J. M. (2006). *Para intentar encontrarnos: comunicación educativa en la promoción de derechos humanos sexuales y reproductivos con adolescentes*. *UNirevista*, vol. 1, núm. 3. Recuperado el 27 de 12 de 2012, de http://www.unirevista.unisinos.br/_pdf/UNIrev_Nieto.PDF
- Ortega y Gasset, J. (1983). *Ideas y Creencias, Obras completas V*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Padilla De La Torre, R. (2010). La teoría fundamentada como estrategia interpretativa. La construcción de la categoría de "El prejuicio" en dos estudios de caso. En S. Bénard Calva, *La teoría fundamentada: Una metodología cualitativa*. (págs. 157-177). Aguascalientes, México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Padilla De la Torre, R., & Flores Márquez, D. (2011). El estudio de las prácticas políticas de los jóvenes en Internet. *Comunicación y Sociedad*, núm. 15, enero-junio , 101-122.
- Parcerisa Aran, A. (2000). *Atención a la diversidad*. Barcelona - Venezuela: Laboratorio Educativo.
- Piaget, J. (1974). *¿A dónde va la educación?* Barcelona, España: Fontanella.
- Ponce, I. (2012). *Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España*. Recuperado el 21 de Marzo de 2011, de Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado: <http://recursostic.educacion.es>
- Porras Arévalo, J. (2010). *El valor de la educación intercultural*. Madrid, España: Visión Libros.

- Pulido Moyano, R. (2001). *Diversidad, diferencia, desigualdad y discriminación. Una propuesta para ordenar los discursos anti-racistas en educación*. Recuperado el 16 de Agosto de 2010, de Junta de Andalucía:
http://www.juntadeandalucia.es/gobernacionyjusticia/opencms/portal/PoliticasyMigratorias/Publicaciones/materiales_forinter/modulo2/pulido_2_1.pdf
- Pulido, R., & Carrión, J. (1998). *Antender ... ¿a qué diversidad? Educación y diversidad*. Oviedo, España: Universidad de Oviedo.
- Quinn, R., & McMahon, B. (1987). *Historias y estereotipos*. vizcaya: Ediciones de la Torre.
- Quintana Cabanas, J. M. (1993). *Sociología de la educación*. Madrid, España: Dykinson.
- Ramírez, M. S. (2010). *Modelos de enseñanza y métodos de casos: Estrategias para ambientes innovadores de aprendizaje*. Cd. de México: Trillas.
- Rossmann, G. B., & Rallis, S. F. (1998). *Learning in the field: An introduction to qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ruiz Díaz, J. (2003). *La vida como cultura*. Madrid, España: Huerga y Fierro Editores.
- Salazar Tetzagüic, M. d. (2009). *Multiculturalidad e interculturalidad en el ámbito educativo, experiencias de los países latinoamericanos*. San José, Costa Rica: Editorama S.A.
- Sanahuja, J. A. (1998). *Desarrollo y Diversidad Social*. Madrid, España: Icaria.
- Sancho Gil, J. M. (2006). *Tecnologías para transformar la educación*. Madrid, España: Universidad Internacional de Andalucía / AKAL.
- Sarramona, J. (1989). *Fundamentos de Educación*. Madrid, España: CEAC.
- Sarramona, J. (2008). *Teoría de la educación, reflexión y normativa pedagógica*. Barcelona, España: Ariel Educación.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Silva Quiroz, J. (2011). *Diseño y moderación de entornos virtuales de aprendizaje (EVA)*. Barcelona, España: UOC.

Silva Salinas, S. (2003). *Atención a la diversidad, necesidades educativas*. Madrid, España: Vigo.

Sitio oficial INEGI. (2010). *INEGI*. Recuperado el 20 de Enero de 2010, de Resultados del Censo de Población y Vivienda 2005:
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/ccpv/default.aspx>

Sitio oficial de la OCDE. (2004). Recuperado el 20 de Junio de 2011, de
<http://www.oecd.org/>

Sitio oficial del Banco Mundial. (2010). Recuperado el 20 de Marzo de 2013, de Estadísticas de migración internacional:
<http://datos.bancomundial.org/indicador/SM.POP.NETM>

Sitio oficial de la Universidad Nacional Autónoma de México. (2011). Recuperado el 2011, de www.unam.mx

Suárez Guerrero, C. (2010). *Cooperación como condición social de aprendizaje*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Thompson, A. G. (1992). *Teachers beliefs and conceptions: A synthesis of the research, en GrouWs, D.A.* Nueva York: MacMillan.

Todorov, T. (1991). *Nosotros y los otros*. México, D.F.: Siglo XXI.

Torres Velandia, Á. (2004). *La educación superior a distancia*. Guadalajara, Jalisco: INNOVA.

UNESCO. (1998). *Conferencia mundial sobre educación superior, la educación superior en el siglo XXI, visión y acción*. Recuperado el 25 de Mayo de 2010, de UNESCO:
http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

Ungerer, F., & Schmid, H. G. (1996). *An introduction to the cognitive linguistics*. London: Longman.

Universidad Autónoma de Aguascalientes. (25 de Mayo de 2011). Estatuto de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Aguascalientes, Aguascalientes, México: UAA.

Universidad Autónoma de Aguascalientes. (25 de Enero de 2011). Ley orgánica. Aguascalientes, Aguascalientes, México: UAA.

Viallaurrel Fuentes, M. (2009). La práctica educativa del maestro mediador. *Revista Iberoamericana de Educación*.

Vigotsky, L. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. México, D.F.: Grijalbo.

Vilas, M. (26-28 de Enero de 2001). *Construir la Escuela desde la Diversidad y para la Igualdad*. Recuperado el 23 de 08 de 2011

Walker, R. (1989). *Métodos de investigación para el profesorado*. Madrid, España: Morata.

Weber, M. (1964). *Economía y sociedad, Vol. 1*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica México.

Weber, M. (2007). *Sociología del poder*. Madrid, España: Alianza.

Wilber, K. (2000). *Una visión integral de la Psicología*. México: ALAMAH.

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research. Design and Methods*. SAGE Publications.

Zabala, A. (2002). *La práctica educativa. Cómo enseñar*. Barcelona, España: Grao.

Zalpa, G. (2011). *Cultura y Acción Social*. Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Entrevistas.

- *Alberto Entrevista realizada el 3/02/2011.
- *Alicia Entrevista realizada el 17/05/2011.
- *Alejandro Entrevista realizada el 22/09/2011.
- *Blanca Entrevista realizada el 27/03/2011.
- *Benito Entrevista realizada el 20/01/2011.
- *Beatriz Entrevista realizada el 24/07/2011.
- *Carlos Entrevista realizada el 11/06/2011.
- *César Entrevista realizada el 11/06/2011.
- *Carmen Entrevista realizada el 12/06/2011.
- *Daniel Entrevista realizada el 6/06/2011.
- *Damián Entrevista realizada el 13/06/2011.
- *Delia Entrevista realizada el 13/06/2011.
- *Ernesto Entrevista realizada el 13/11/2011.
- *Elvira Entrevista realizada el 13/11/2011.
- *Eder Entrevista realizada el 14/11/2011.
- *Francisco Entrevista realizada el 8/06/2011.
- *Fernando Entrevista realizada el 8/06/2011.
- *Faustino Entrevista realizada el 9/06/2011.
- *Guillermo Entrevista realizada el 24/10/2011.
- *Gloria Entrevista realizada el 25/10/2011.
- *Georgina Entrevista realizada el 24/10/2011.

ANEXOS

ANEXO A. Lista de códigos.

Tabla 10. Lista de códigos utilizada para el análisis de datos.

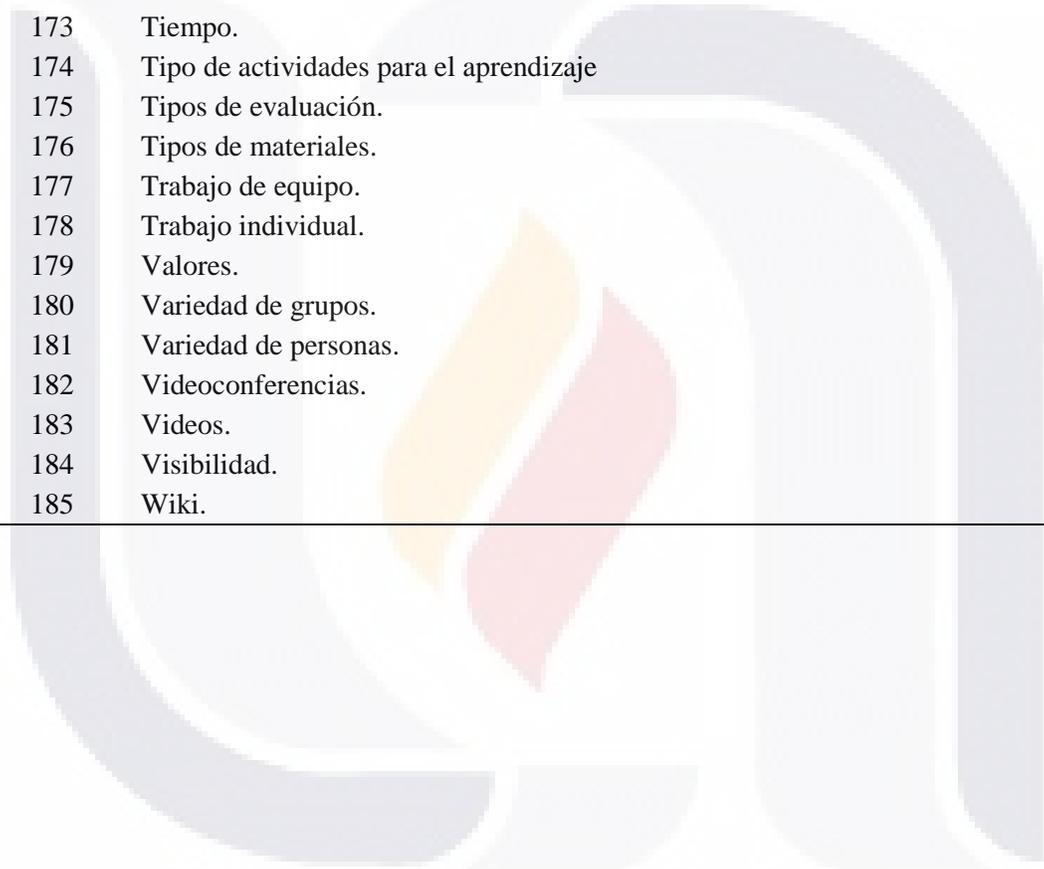
Número	Código
1	Acceso a la información.
2	Acceso a la tecnología.
3	Acción discriminatoria.
4	Aceptación.
5	Actitud del docente frente a los diferentes estilos de aprendizaje.
6	Actitud docente ante la diversidad sociocultural.
7	Actitudes.
8	Actividades de aprendizaje.
9	Actividades de compensación.
10	Actividades iniciales para conocer la diferencia de los estudiantes.
11	Actividades para el cierre.
12	Actividades para el desarrollo.
13	Actividades para la evaluación.
14	Actividades para la planeación.
15	Ambiente de aprendizaje.
16	Ambiente social.
17	Aprendizaje.
18	Atención a la diversidad sociocultural.
19	Audios.
20	Belleza.
21	Calendario.
22	Calidad de la participación.
23	Capacidad de aprendizaje.
24	Capacidades físicas
25	Chat.
26	Códigos éticos.
27	Cohesión social.
28	Colaboración.
29	Competencias digitales.
30	Comprensión.
31	Conductas aceptables.
32	Conductas.
33	Confianza
34	Conocimientos.
35	Contenidos para el aprendizaje.
36	Coordinación.

37	Correo electrónico.
38	Costumbres.
39	Creatividad.
40	Creencias.
41	Criterios de evaluación.
42	Cumplimiento de entregas.
43	Currículo educativo.
44	Diferencias actitudinales.
45	Diferencias de creencias y valores.
46	Diferencias del aprendizaje.
47	Diferencias económicas.
48	Diferencias en comunicación.
49	Diferencias en la aceptación de la autoridad.
50	Diferencias en la percepción de la estética.
51	Diferencias morales y éticas.
52	Diferencias sociales.
53	Diferencias socioculturales de los estudiantes en la educación en línea.
54	Disciplina.
55	Diseño de contenidos.
56	Diseño de recursos para el aprendizaje.
57	Dispositivos móviles.
58	Distancia entre docente y estudiante.
59	Distinción.
60	Diversidad sociocultural.
61	Edad.
62	Elección de representantes.
63	Ensayo.
64	Esfuerzo.
65	Estado civil.
66	Estereotipo.
67	Estilo de enseñanza.
68	Estilo de vida.
69	Estilos de aprendizaje.
70	Estímulo para el aprendizaje.
71	Estrategias para la participación.
72	Etnia.
73	Evaluación de la efectividad de la participación.
74	Evaluación de las actividades para el aprendizaje.
75	Evaluación de los recursos.
76	Evaluación.
77	Examen rápido.
78	Exclusión

79	Expectativas del docente.
80	Experiencia docente.
81	Experiencias de aprendizaje.
82	Facilitador de aprendizaje.
83	Factores de la visibilidad.
84	Femenino.
85	Figura de autoridad.
86	Flexibilidad.
87	Formación.
88	Formas de evaluación.
89	Formas de promoción de la participación.
90	Foro.
91	Fundamento institucional.
92	Gastronomía.
93	Género
94	Gustos.
95	Habilidades para el aprendizaje.
96	Habilidades tecnológicas.
97	Habilidades.
98	Idea de grupo.
99	Idea de variedad de personas.
100	Ideología.
101	Idioma.
102	Impresiones iniciales.
103	Incertidumbre.
104	Inclusión.
105	Independencia.
106	Indicación.
107	Inteligencia.
108	Interactividad.
109	Intereses.
110	Internet.
111	Intervenciones docentes.
112	Invisibilidad.
113	Involucramiento.
114	Lenguajes.
115	Libertad de cátedra.
116	Libros electrónicos.
117	Masculino.
118	Materiales para el aprendizaje.
119	Materiales para el aprendizaje.
120	Medios de comunicación.

121	Moral.
122	Motivación.
123	Multiculturalidad.
124	Música.
125	Nacionalidad.
126	Necesidades del estudiante.
127	Nivel de involucramiento.
128	Nivel educativo.
129	Nivel socioeconómico.
130	Normas.
131	Objetivo educativo.
132	Obstáculo para el aprendizaje.
133	Obtención, intercambio y distribución de recursos.
134	Ocupación de los padres.
135	Orientación sexual.
136	Participación del docente.
137	Participación del estudiante.
138	Percepción.
139	Perfil genérico.
140	Perfil inicial.
141	Práctica educativa en línea.
142	Preferencias.
143	Prejuicio.
144	Presentaciones en PowerPoint.
145	Principios éticos.
146	Priorización de actividades para el aprendizaje.
147	Procedencia.
148	Programa de trabajo.
149	Reconocimiento.
150	Redes sociales.
151	Relaciones sociales.
152	Religión.
153	Respeto a la autoridad.
154	Respeto de la diversidad sociocultural.
155	Resumen.
156	Retroalimentación.
157	Ritmos de aprendizaje.
158	Roles.
159	Secuenciación de actividades para el aprendizaje.
160	Sentido de la diferencia grupal.
161	Sentido de la diferencia individual.
162	Sentido de la totalidad.

163	Sentido de la variedad sociocultural en los grupos de estudiantes.
164	Sexo.
165	Significación.
166	Sitios oficiales.
167	Situación de rezago.
168	Sociabilidad.
169	Soporte tecnológico y disciplinar.
170	Técnicas de enseñanza.
171	Técnicas de evaluación.
172	Técnicas.
173	Tiempo.
174	Tipo de actividades para el aprendizaje
175	Tipos de evaluación.
176	Tipos de materiales.
177	Trabajo de equipo.
178	Trabajo individual.
179	Valores.
180	Variedad de grupos.
181	Variedad de personas.
182	Videoconferencias.
183	Videos.
184	Visibilidad.
185	Wiki.



ANEXO B. Clasificación de códigos por subcategorías, categorías, súper y megacategorías.

Tabla 11. Clasificación de códigos por subcategorías, categorías, súper y megacategorías (familias, super y megafamilias).

Megacategoría / Megafamilia	Supercategorías / Superfamilia	Categorías / Familia	Subcategoría / Subfamilia	Código				
Diversidad sociocultural en la educación en línea.	Comprensión docente sobre la diversidad sociocultural de sus estudiantes	Sentido de la variedad sociocultural en los grupos de estudiantes.		Incertidumbre.				
				Impresiones iniciales.				
				Idea de grupo.				
				Expectativas del docente.				
				Idea de la variedad de personas.				
				Perfil genérico.				
		Visibilidad de las diferencias.			Distancia entre docente y estudiante.			
					Interactividad.			
					Estereotipo.			
					Prejuicio.			
					Acción discriminatoria.			
					Estilo de enseñanza.			
		Diferencias socioculturales de los estudiantes en la educación en línea		Diferencias sociales.		Etnia.		
						Relaciones sociales.		
						Cohesión de las relaciones sociales.		
						Ambiente social.		
						Género.		
						Diferencias de creencias y valores.		
				Diferencias en la percepción de la estética.				Religión.
								Creencias
								Valores.
				Diferencias en comunicación.				Belleza.
								Arte.
								Ocio.
				Música.				
				Gastronomía.				
				Lengua.				
				Medios.				
				Lenguajes.				

Clasificación de códigos por subcategorías, categorías, súper y megacategorías (Continuación).

			Diferencias del aprendizaje.	Técnicas.
				Capacidad de aprendizaje.
				Estilos de aprendizaje.
				Conocimientos.
				Experiencias de aprendizaje.
				Ambiente de aprendizaje.
			Motivación.	
			Diferencias actitudinales.	Masculinidad.
				Femineidad.
				Conductas.
				Actitudes.
				Costumbres.
			Diferencias en la aceptación de la autoridad.	Intereses.
				Figura de autoridad.
			Diferencias económicas.	Respeto a la autoridad.
				Obtención, intercambio y distribución de recursos.
			Diferencias morales y éticas.	Conductas aceptables.
				Normas.
Moral.				
Principios y códigos éticos.				
Atención de la diversidad sociocultural	Consideración de la totalidad de los estudiantes en la educación en línea.			Sentido de la totalidad.
				Inclusión.
				Exclusión.
Atención de la diversidad sociocultural	Atención a las diferencias del aprendizaje.			Flexibilidad.
				Calendario.
				Situación de rezago.
				Estilos de aprendizaje.
				Materiales para el aprendizaje.
Atención de la diversidad sociocultural	Diseño y variedad de las actividades para el aprendizaje.			Libertad de cátedra.
				Objetivo educativo.

Clasificación de códigos por subcategorías, categorías, súper y megacategorías (Continuación).

				Materiales para el aprendizaje.
				Interacción.
				Creatividad.
				Intereses.
				Roles.
				Planeación.
				Estímulo para el aprendizaje.
				Priorización de las actividades para el aprendizaje.
				Secuenciación de las actividades para el aprendizaje.
		Recursos para el aprendizaje.		Flexibilidad.
				Tipos de recursos.
				Evaluación de los recursos.
		Actitud docente frente a la diversidad sociocultural.		Visibilidad.
				Invisibilidad.
				Respeto.
				Comprensión.
				Reconocimiento.
		Participación inducida en la educación en línea.		Formas de promoción de la participación.
				Interacción docente y estudiante.
				Evaluación de la efectividad de la participación.
		Evaluación diferenciada.		Criterios de evaluación.
				Tipo de evaluación.
				Formas de evaluación.
		Adaptaciones al currículo educativo.		Objetivo educativo.
				Contenidos para el aprendizaje.
				Evaluación.

**Clasificación de códigos por subcategorías, categorías, súper y megacategorías
(Continuación).**

				Fundamento institucional.
		Intervenciones docentes para la atención de estudiantes en rezago.		Cambios en los contenidos para el aprendizaje.
				Cambios en las estrategias para propiciar la participación.
				Cambios en los materiales para el aprendizaje.
				Cambios en la evaluación.
				Actividades de compensación.
				Soporte tecnológico y disciplinar.

ANEXO C. Red de familias.

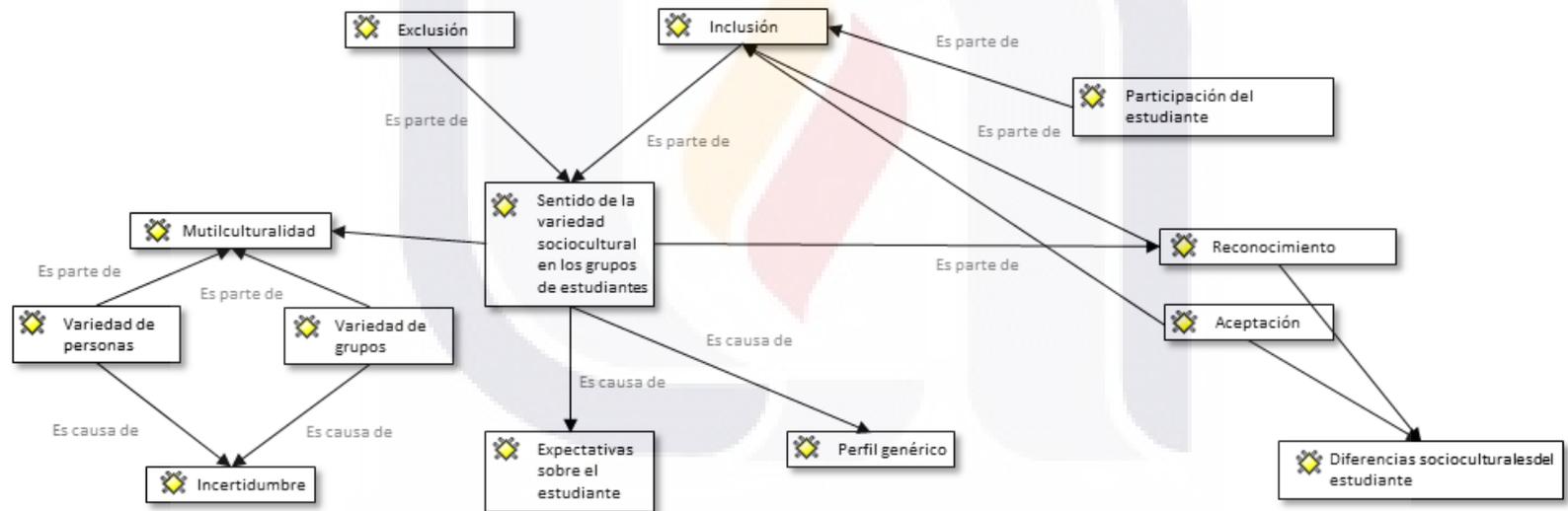


Figura 7. Red de familias para la comprensión del sentido de variedad sociocultural en los grupos de estudiantes. Elaboración propia a través de ATLAS TI.

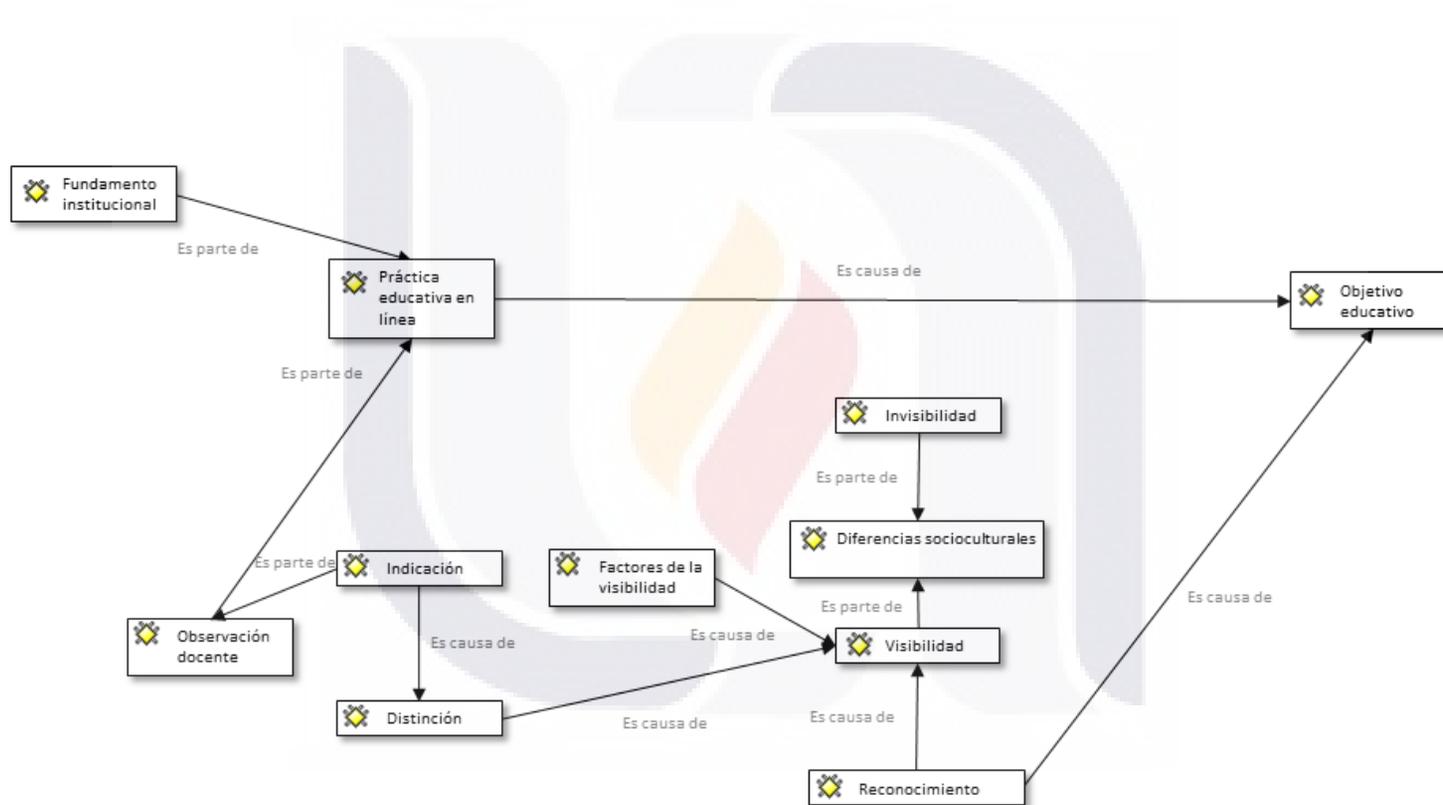


Figura 8. Red de familias para la comprensión de la visibilidad de las diferencias socioculturales. Elaboración propia a través de ATLAS TI.

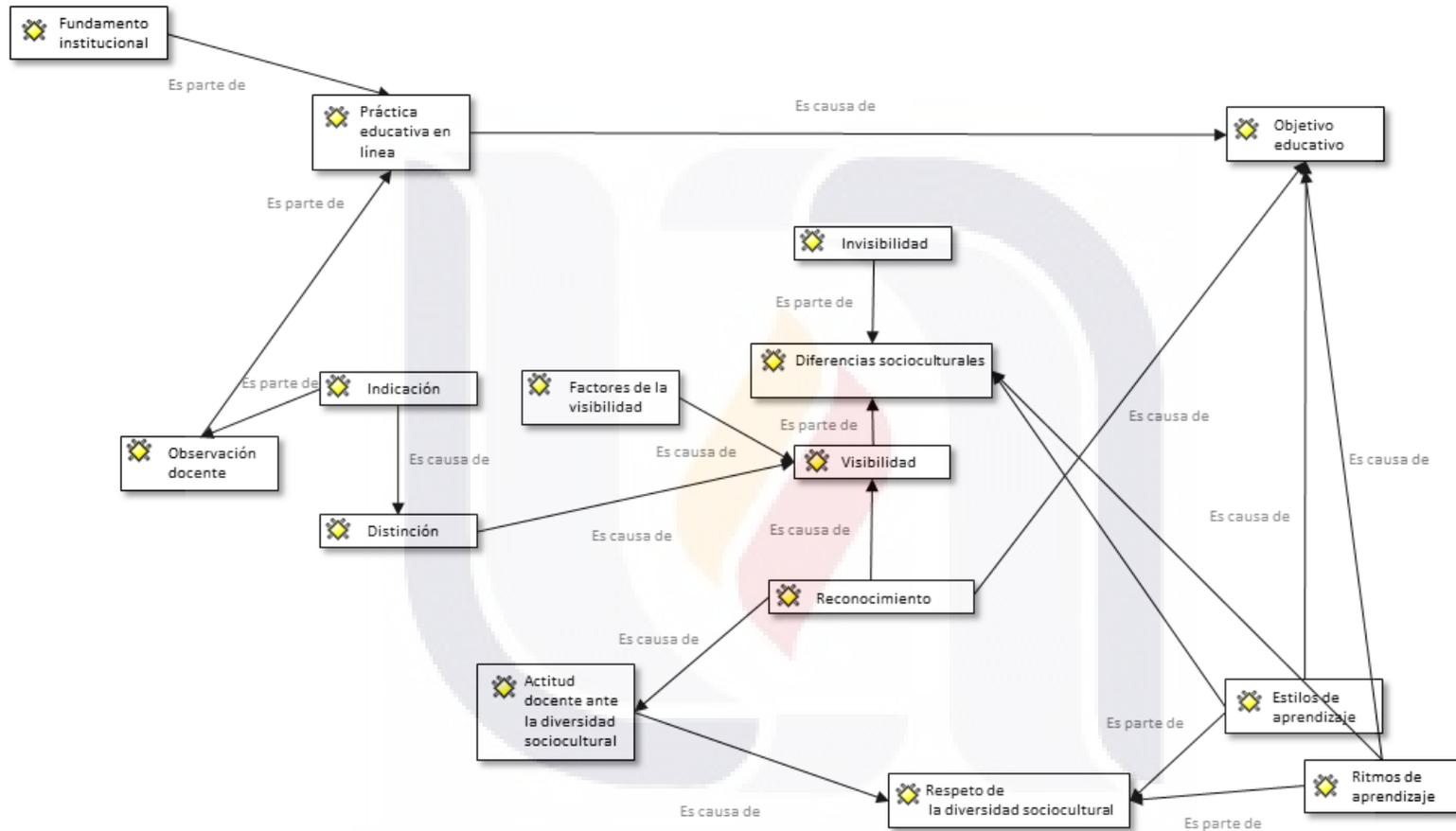


Figura 9. Red de familias para la comprensión de la actitud docente en el reconocimiento de las diferencias socioculturales. Elaboración propia a través de ATLAS TI.

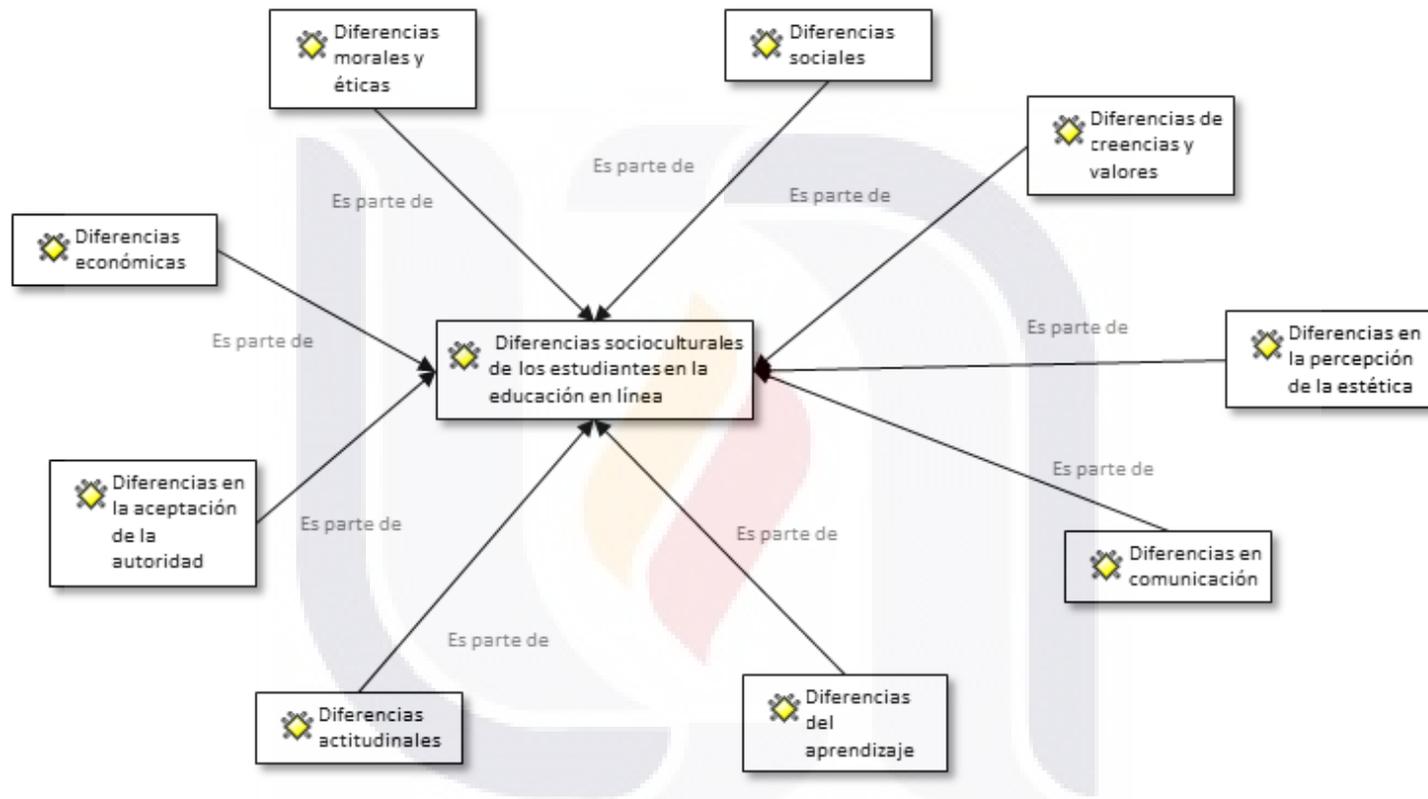


Figura 10. Red de familias para la comprensión de la diversidad sociocultural de los estudiantes en la educación en línea y las diferencias que la componen. Elaboración propia a través de ATLAS TI.

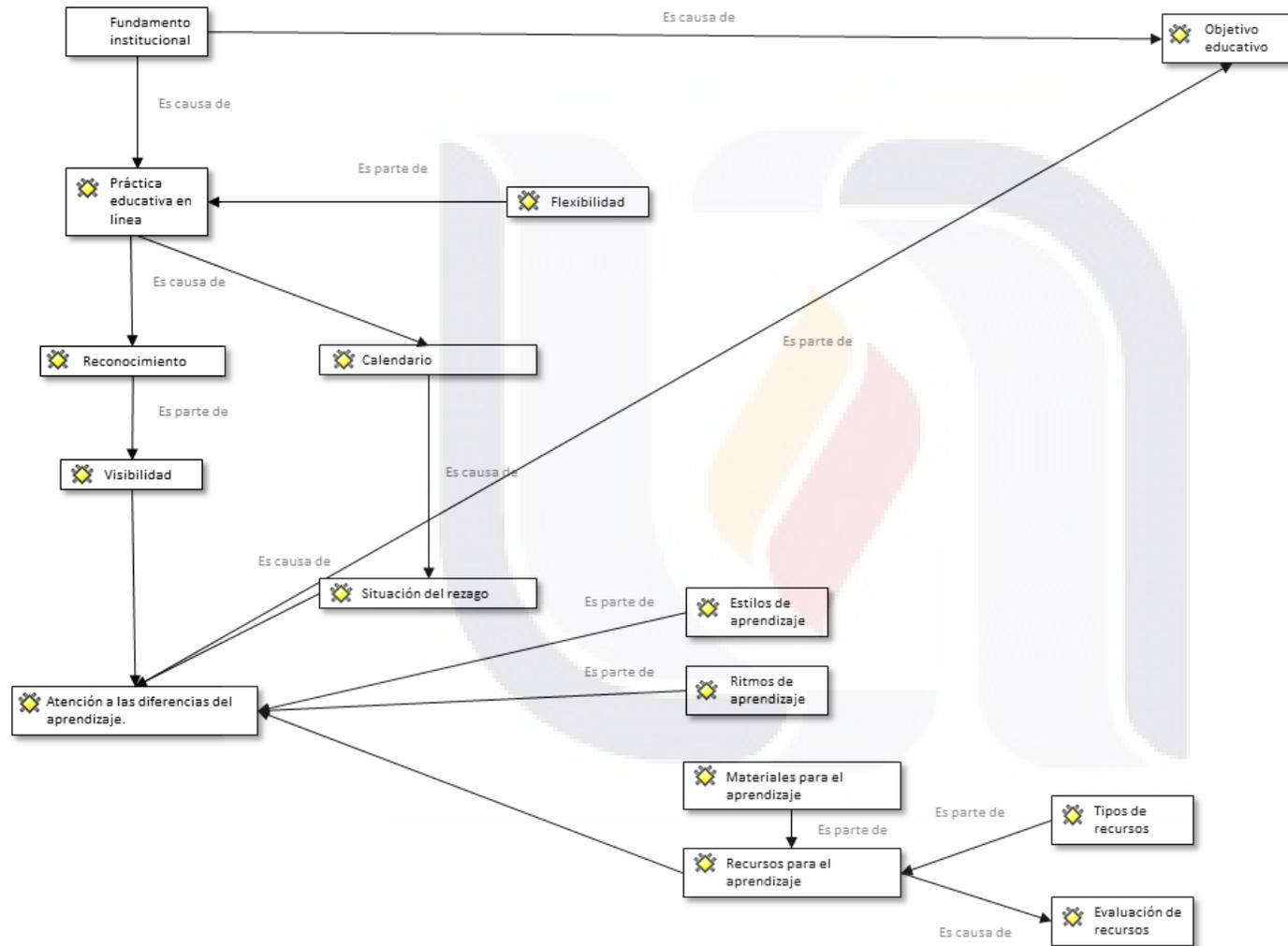


Figura 11. Red de familias para la comprensión de la atención a las diferencias del aprendizaje. Elaboración propia a través de ATLAS TI.

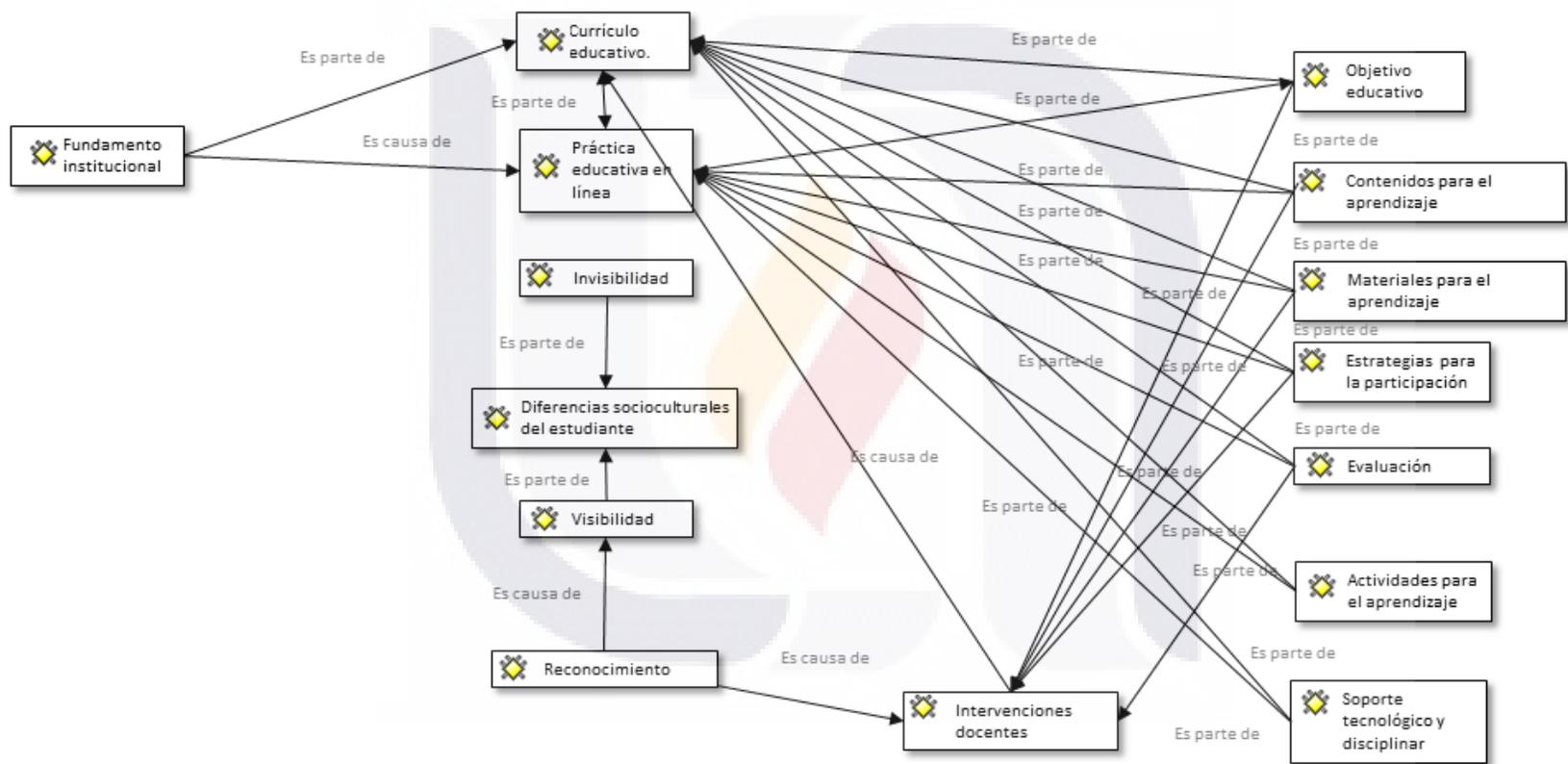


Figura 12. Red de familias para la comprensión de las intervenciones docentes y su relación con el currículo educativo. Elaboración propia a través de ATLAS TI.

ANEXO D. Evidencia de la ejecución de un curso en la plataforma institucional de educación en línea.

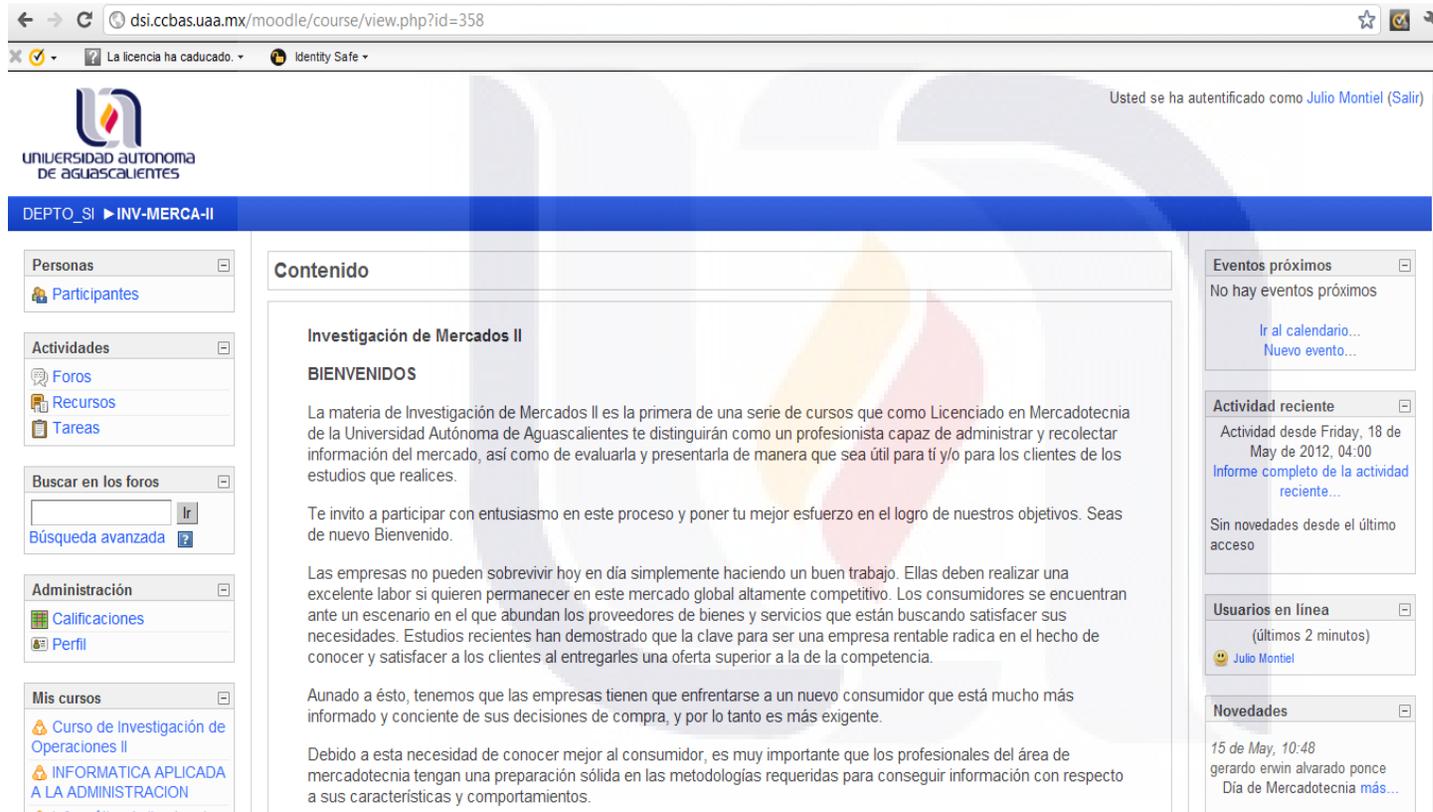


Figura 13. Página de bienvenida en un curso en la plataforma institucional de educación en línea.

Contenido	
Sistemas de Simulación Novedades ProgamaSimulacion	
1	Unidad 1: Fundamentos de Simulación ☰ Material Unidad 1, 2 por hoja Material Unidad 1, 3 por hoja
2	Unidad 2: Metodología de Desarrollo de Proyectos de Simulación ☰ Tablas de Dist. de Probabilidad. Diapositivas Unidad 2, 2 por hoja Diapositivas Unidad 2, 3 por hoja Diapositivas Unidad 2, en Power Point Ejercicio identificar distribución de probabilidad
3	Unidad 3: Métodos de Análisis de Datos y Resultados ☰ Unidad 3
4	Unidad 4: Desarrollo de Modelos de Simulación con Herramientas de Software Especifico ☰ Diapositivas Unidad 4 Diapositivas Autoestudio

Figura 14. Estructura de un curso en la plataforma institucional de educación en línea.

DEPTO_SI ▶ TI-LAE ▶ Participantes ▶ Lilia Samantha Lara Rodríguez

Lilia Samantha Lara Rodríguez

Perfil Mensajes Blog



País: México
Ciudad: Aguascalientes
Dirección de correo: samyestrella_15@hotmail.com
Cursos: Informática Aplicada a la Administración (LAE)
Último acceso: Monday, 2 de January de 2012, 13:07 (138 días 13 horas)
Roles: Estudiante

Enviar mensaje

Figura 15. Evidencia del perfil de un estudiante en la plataforma institucional de educación en línea.

Informática Aplicada a la Administración (LAE)

Participantes Blogs

Mostrar usuarios que han estado inactivos durante más de

Lista de usuarios

Rol actual

Todos los participantes: 28

(Las personas que no entren al curso durante 180 días se darán de baja automáticamente. Su cuenta seguirá existiendo y podrán reinscribirse en cualquier momento.)

Nombre : Todos ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Apellido : Todos ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Página: 1 2 (Siguiente)

Imagen del usuario	Nombre / Apellido	Ciudad	País	Último acceso 
	erika paulina santana espinosa	aguascalientes	México	149 días 1 hora
	Juan Ricardo Padilla	Aguascalientes	México	157 días 4 horas
	Janhet Serna	Aguascalientes	México	159 días 8 horas
	Jose Luis Trancoso Delgado	san francisco	México	166 días 17 horas
	hilda celeste Muñoz hernandez	aguascalientes	México	166 días 17 horas
	Jonathan Rodriguez Gonzalez	Aguascalientes	México	166 días 17 horas
	dulce lopez	aguascalientes	México	166 días 17 horas
	Laura Yessenia Renovato Zapata	Aguascalientes	México	166 días 17 horas
	DULCE HERNANDEZ	AGUACALIENTES	México	166 días 17 horas
	jesus rivas	aguascalientes	México	166 días 17 horas

Figura 16. Evidencia de la administración docente de los accesos realizados por los estudiantes en curso en la plataforma institucional de educación en línea.

DEPTO_SI ► INV-MERCA-II ► Foros ► **Foro 1**

Este foro fuerza la suscripción de todos
 Ahora todos están suscritos a este foro

Busca en internet algún ejemplo de una matriz de bcg y anexa el link del mismo.
 Además comenta al menos dos participaciones

Tema	Comenzado por	Respuestas	Último mensaje
Matriz BCG	Tommy De Luna	0	Tommy De Luna Fri, 17 de Feb de 2012, 10:15
MATRIZ BCG	Estela Gutierrez	0	Estela Gutierrez Thu, 16 de Feb de 2012, 18:57
MATRIZ BCG	Alejandra González	0	Alejandra González Thu, 16 de Feb de 2012, 18:56
Matriz BCG	gabriela marin	0	gabriela marin Thu, 16 de Feb de 2012, 15:06
La matriz del Boston Consulting Group (BCG)	Paola Torres	0	Paola Torres Thu, 16 de Feb de 2012, 13:51
matriz bcg mcdonald	Karla Fabila Oros Luevano	0	Karla Fabila Oros Luevano Thu, 16 de Feb de 2012, 13:00
Bcg macdonalds	Marco antonio acevedo arellano	0	Marco antonio acevedo arellano Tue, 14 de Feb de 2012, 19:06

Figura 17. Evidencia del seguimiento docente de las actividades de aprendizaje de los estudiantes en la plataforma institucional de educación en línea.

DEPTO_SI ► INV-MERCA-II ► Foros ► Foro 1 ► **Matriz BCG** ? Buscar en foros

Mostrar respuestas anidadas ▼

 **Matriz BCG**
de [Rodrigo Vázquez](#) - Tuesday, 14 de February de 2012, 18:31

<http://www.gestionalterna.com.ar/2010/09/06/matriz-bcg-ejemplo-y-explicacion-en-diapositivas/>

Copn base al ejemplo de esta Matriz se obserbva que el producto Jumex Lata ya se encuentra en un posición baja en el mercado actual ya que cuenta con bastante tiempo en el mercado y no esta generando los suficientes beneficios hacia la empresa. Pero de lo contrario en el lugar más deseado se encuentra un "refresco" que se cataloga como unico ya que esta consiguiendo altas tasas de crecimiento y esta logrando estar de moda.

[Responder](#)

 **Re: Matriz BCG**
de [Guillermo Ovalle](#) - Tuesday, 14 de February de 2012, 18:42

Creo que esta poscicion baja que se tiene en el mercado sobre su presentacion en lata ha sido por que no le han dado seguimiento continuo con las demas presentaciones.

[Mostrar mensaje anterior](#) | [Responder](#)

 **Re: Matriz BCG**
de [cassandra miranda](#) - Tuesday, 14 de February de 2012, 18:47

jumex es una empresa consolidada que lleva muchos años en el pais, pero se a quedado estancada, y pecando de su posicionamiento deja y permite la oportunidad a nuevas empresas a entrar al mercado y posicionarse por encima de esta

[Mostrar mensaie anterior](#) | [Responder](#)

Figura 18. Evidencia del uso de un foro en la plataforma institucional de educación en línea.

Tema	Nombre	Tipo de tarea	Fecha de entrega	Enviada	Calificación
5	ORGANIGRAMAS Y DIAGRAMAS	Subida avanzada de archivos	Monday, 5 de September de 2011, 23:00		-
9	LIGA PARA LA TAREA DE CONDICIONES	Subir un solo archivo	Wednesday, 12 de October de 2011, 23:00		-
11	LIGA EJERCICIOS DE BUSQUEDA	Subir un solo archivo	Friday, 21 de October de 2011, 22:00		-
12	LIGA PARA SUBIR PARCIAL 2	Subir un solo archivo	Thursday, 27 de October de 2011, 13:45		-
14	LIGA PARA SUBIR HOJA DE VENTAS	Subida avanzada de archivos	Thursday, 10 de November de 2011, 23:00		-
15	LIGA PARA SUBIR EL FINANCIAMIENTO	Subir un solo archivo	Thursday, 1 de December de 2011, 23:00		-
16	LIGA PARA SUBIR EXAMEN FINAL	Subir un solo archivo	Monday, 5 de December de 2011, 10:05		-

Figura 19. Evidencia del seguimiento docente de las tareas en la plataforma institucional de educación en línea.

DEPTO_SI ▶ TI-LAE ▶ Calificaciones ▶ Vista ▶ Usuario

Seleccione una acción...

Usuario - Julio Montiel

Ítem de calificación	Calificación	Rango	Porcentaje	Retroalimentación
Informática Aplicada a la Administración (LAE)				
ORGANIGRAMAS Y DIAGRAMAS	-	0,00–100,00	-	
LIGA PARA LA TAREA DE CONDICIONES	-	0,00–100,00	-	
LIGA EJERCICIOS DE BUSQUEDA	-	0,00–100,00	-	
LIGA PARA SUBIR PARCIAL 2	-	0,00–100,00	-	
LIGA PARA SUBIR HOJA DE VENTAS	-	0,00–100,00	-	
LIGA PARA SUBIR EL FINANCIAMIENTO	-	0,00–100,00	-	
LIGA PARA SUBIR EXAMEN FINAL	-	0,00–100,00	-	
Total del curso	-	0,00–100,00	-	

Figura 20. Evidencia de la administración docente de la evaluación en un curso en línea en la plataforma institucional de educación en línea.