

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS  
INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**SOCIALIZACIÓN VIRTUAL EN PROCESOS FORMATIVOS DE  
ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN UNA UNIVERSIDAD  
VIRTUAL.**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTA:**

**LAURA YAZMÍN GARCÍA LUNA.**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**DR. OMAR GARCÍA PONCE DE LEÓN**

**CUERNAVACA, MORELOS**

**JUNIO, 2018**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS  
INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**SOCIALIZACIÓN VIRTUAL EN PROCESOS FORMATIVOS DE ESTUDIANTES DE  
LICENCIATURA EN UNA UNIVERSIDAD VIRTUAL.**

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

**PRESENTA:**

**LAURA YAZMÍN GARCÍA LUNA.**

**DIRECTOR DE TESIS:**

DR. OMAR GARCÍA PONCE DE LEÓN

**COMITÉ TUTORIAL:**

DR. CÉSAR BARONA RÍOS

DRA. MARÍA LUISA ZORRILLA ABASCAL

**COMITÉ AMPLIADO:**

DR. SERAFÍN ÁNGEL TORRES VELANDIA

DRA. OFMARA YADIRA ZÚÑIGA HERNÁNDEZ

Copyright  
Laura Yazmín García Luna.  
2018

## *Agradecimientos.*

Agradezco y dedico este estudio:

- Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por otorgarme el apoyo becario con el cual llevé a término esta investigación.
- A La Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM), por brindarme la oportunidad de estudiar en sus aulas.
- Al Dr. Omar García Ponce de León y todos los doctores integrantes del comité muchas gracias por sus observaciones, sugerencias y por su acompañamiento a lo largo del programa de Maestría.
- A mis compañeros por ayudarme en mi proceso de formación.
- *A mi familia por brindarme siempre su cariño y apoyo.*

## Índice General

Introducción	1
CAPÍTULO 1	9
Revisión de la Literatura	9
1.1.1 Contexto histórico de la educación a distancia basada en las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación)	10
1.1.2 La Virtualización de la Educación	13
1.1.3 Socialización en la Educación en modalidad virtual	17
1.1.4 Plataformas Virtuales de aprendizaje	28
CAPÍTULO 2	33
Marco teórico Conceptual	33
2.1 Tipos de Socialización	35
2.2 Socialización en medios virtuales	37
2.4 Teoría Cognoscitiva del Aprendizaje Multimedia	43
2.5 Educación puesta a distancia	45
2.6 Virtualización	47
2.7 Plataformas virtuales de aprendizaje	49
CAPÍTULO 3	52
Metodología	52
CAPÍTULO 4	68
Procesos de Socialización en Ambientes Virtuales de Aprendizaje.	68
4.1 Estudiantes.	70
4.1.1. Ingreso a la licenciatura en modalidad virtual.	70
4.1.2 Perfil del estudiante de modalidad virtual.	75
4.1.3 Horarios de estudio en las licenciaturas virtuales o en línea.	77
4.1.4 Espacios educativos y actividades Académicas.	78
4.1.5 Como perciben los estudiantes a los Asesores.	90
4.1.6 Medios de comunicación que utilizan los estudiantes.	93
4.1.7 Deserción.	97
4.2 Asesores	99
4.2.1 Ingreso a la Modalidad Virtual.	100
4.2.2 Evaluaciones (actividades y tareas de la plataforma).	101
4.2.3 Medios de comunicación.	109
4.3 Condiciones Institucionales	110
4.3.1 Modalidad virtual o Híbrida.	111
4.3.2 Trabajo en la plataforma Moodle.	112
4.3.3 Espacios de comunicación dentro de la plataforma.	116

Conclusiones	124
Referencias Bibliográficas.	136
Anexos	150
Apéndice	155

### **Índice de Tablas.**

Tabla 1. Resumen de Herramientas de las plataformas	31
Tabla 2. Tipos de representaciones para palabras e imágenes según su estado de procedimientos	43

### **Índice de Figuras**

Figura 1. Procedimiento metodológico para un estudio en caso.....	59
---	----

## Introducción

En Ciencias Sociales suele decirse que las tecnologías modifican el comportamiento de las personas. Con la entrada de la comunicación a través de correos electrónicos, el internet y poco después las plataformas para diversos usos, incluyendo la educación en línea, están teniendo un impacto decisivo en la concepción de una educación basada en un espacio determinado. Un aula es un espacio de permanencia por un tiempo determinado donde se producen un sin número de procesos de socialización desde de miradas, reacciones al aspecto físico de las personas o a la presencia de una autoridad como es el profesor/a, entre otros. Ese espacio tiene entradas y salidas de concentración de estudiantes y el profesor/a, cuando se pasa a un sistema de formación a través de una plataforma, las condiciones del espacio y el tiempo se modifican de manera radical. Al pensar que la socialización es el marco fundamental del desarrollo de la humanidad, surgió la pregunta sobre cómo sería el proceso de socialización en las formas de aprendizaje en línea.

El filósofo Aristóteles menciona en su frase “el hombre es un ser social por naturaleza”. Es una de sus frases más conocidas y una oportunidad para describir la esencia humana. El ser humano necesita relacionarse no sólo con otros seres humanos, sino con su entorno en general. El medio ambiente proporciona una serie de percepciones y experiencias que ayudan a formar la personalidad de los seres humanos, pues a lo largo de su vida acumulan una serie de conocimientos que forman su carácter.

La sociedad cambia con el paso del tiempo, al igual que las necesidades de las personas. Las múltiples ocupaciones de los individuos, así como sus gustos y preferencias han ocasionado que las personas tengan un ritmo de vida ocupado, lo que les ha impedido el acudir a una escuela de forma física. Gracias a los medios de comunicación se han podido vencer las barreras del espacio y tiempo proporcionando a los actores una nueva forma no sólo de comunicación y de

intercambio de información sino una nueva forma de interacción en la que no es necesario el contacto cara-cara. La correspondencia, el telégrafo, la radio, la televisión y más recientemente el uso del internet, generaron ambientes que propician una nueva forma de relaciones entre los individuos; Gilmore y Warren (2007)<sup>1</sup> señalaron que un medio virtual obliga a generar nuevas reglas de los sentimientos que se generan dentro de él, donde al mismo tiempo mantienen emociones en un ambiente organizado como por ejemplo un ambiente educativo virtual, donde está ausente el espacio físico.

La cultura no está en ciertos productos (los libros) sino en ciertas conductas y acciones (leer y hablar de las lecturas propias con otros) no se capitalizan en objetos o productos sino únicamente en memoria y actos incorporados. Son éstos los que definen las identidades, es decir, las maneras de actuar y de ser en el mundo. El lector cultivado seguiría siendo el mismo y simplemente habría incrementado la biblioteca mental de sus saberes. (Chartier, 2005, p. 80).

Gracias a las tecnologías se crearon aulas virtuales capaces de alojar estudiantes de diferentes partes del mundo, y tal como mencionó Chartier (2005) se evitan fronteras, diferentes horarios y se intercambian conocimientos recíprocos a través de la adquisición de nuevos saberes a partir de un aprendizaje significativo. La forma en que se procesan las ideas depende del contexto en el que se desarrolla la persona, sus acciones éticas o no dependen de la manera en cómo realizan sus prácticas de interacción y socialización. La mente de las personas se caracteriza por acumular, documentar y analizar una serie de experiencias adquiridas por medio

---

<sup>1</sup> “the medium of virtuality forces a renegotiation of the feeling rules that generate and maintain emotion in an organized environment (in this case teaching) via the absence of physicality and socio-spatial indicators” (Gilmore y Warren, 2007, p. 604)

de las relaciones con las personas y con el medio ambiente a lo largo de su vida, y es a partir estas relaciones que surge una interacción y socialización.

Es necesario que haya una interacción entre los individuos para que exista una comunicación, una transferencia de información y de saberes. La interacción a perspectiva de Suriá (2010) es “un *proceso bidireccional*: en donde el sujeto recibe influencias del medio y a su vez él también influye sobre éste” (párr. 3), para Giddens y Sutton (2014) la interacción es un encuentro entre uno o más individuos, en situaciones formales o informales, en donde se utilizan diferentes formas de comunicación no verbal.

La interacción entre los individuos forma parte del proceso de socialización. Sin embargo, para que exista una socialización es necesario tomar en cuenta otros agentes que ayuden a realizar el proceso, Giner et al. (2013) señalaron que la socialización es un proceso por el cual una persona que se encuentra en desarrollo se adapta a las solicitudes de la sociedad en la que vive, está ligada al aprendizaje y a la formación de la personalidad, en este proceso de socialización intervienen agentes, los cuales son los individuos con los que la persona se relaciona y aprende normas de conducta y valores. Por tanto, la socialización es la base para el desarrollo cognitivo de las personas, ayuda a formar los elementos conceptuales que formarán experiencias a partir de las cuales el individuo crea su carácter.

Debido al surgimiento de las nuevas tecnologías hoy en día tenemos ambientes virtuales, y tal como lo retoman los autores en diversos artículos, son aulas de aprendizaje que superan tiempo y espacio. Es importante socializar con personas a través de los nuevos dispositivos electrónicos, pues nos ayudan aprender más de estos proyectos virtuales que nos proporcionan una forma diferente de socialización, de aprendizaje y de comunicación, ya que tenemos a la

mano videos, música, hipertextos, entre otros, que nos pueden llevar a diferentes páginas para agrandar nuestras “bibliotecas mentales” (Chartier, 2005, p.80). En la actualidad es necesario tener disponibilidad abierta para aceptar los cambios que nos presentan las nuevas tecnologías, pues facilitan nuestra vida y desarrollo en diferentes ámbitos como el escolar, laboral y social.

En la educación los proyectos virtuales se presentan de diversas formas, proporcionando complementos para los diferentes programas educativos. Sin embargo, han surgido inconvenientes o dificultades en el uso de estos proyectos virtuales de aprendizaje, ya sea por la falta de gusto de los actores que los utilizan, como lo señalan Canós y Guitert (2014) en su investigación, o por el surgimiento de malos entendidos al momento de transmitir ideas, como menciona Flores (2006) en su proyecto.

Se sabe que entre los actores que participan dentro de las aulas virtuales existe una comunicación, sobre todo para poder transmitir sus dudas y opiniones en relación con los temas que tratan en las aulas semanalmente, con ello obtienen una retroalimentación y genera un aprendizaje significativo, pero la existencia de normas y valores dentro de las aulas virtuales y la adquisición de estas mismas por parte de los actores, generan cambios que pueden afectar su aprendizaje.

El presente documento contiene los resultados de la investigación que se llevó a cabo gracias a la observación de las aulas virtuales de aprendizaje de dos licenciaturas en modalidad virtual en una Universidad Pública. La importancia del tema es de relevancia y actualidad ya que representa un aporte al análisis de las modalidades educativas que se gestiona actualmente, el beneficio que proporciona el proyecto radica en saber si la existencia o no de estos procesos de socialización afectan las relaciones entre los actores y al aprendizaje de los estudiantes. Los

resultados de la investigación, ayudaron a entender el comportamiento de los actores que participan en estos proyectos virtuales de aprendizaje.

Se describen las acciones de los actores dentro de las aulas virtuales y se menciona si existe una influencia por parte de los elementos de los ambientes virtuales que fomentan las relaciones entre los actores, también se advierten las características de los ambientes virtuales de aprendizaje que son áreas de oportunidad para atender y mejorar y al mismo tiempo se recalcan las acciones que motivan a los actores a participar dentro de la plataforma virtual. Por motivos de confidencialidad, no se especifica cuál es el nombre de la institución donde se realizó esta investigación, tampoco se revela la identidad de los actores que participan en él. Sin embargo, se abordan temas y conceptos que manejan dos de las Universidades Públicas más importantes que tienen campus en el Estado de Morelos, junto con el marco teórico y la metodología, se describen los tipos de relaciones que existen entre los actores que se encuentran en las aulas virtuales.

## **Preguntas y objetivos de la investigación**

### **Pregunta general.**

¿Qué procesos de socialización se producen en los ambientes virtuales de aprendizaje entre los asesores y estudiantes que se encuentran en una licenciatura de modalidad virtual, en una Universidad Pública?

### **Preguntas específicas.**

A partir de la pregunta general se desprenden las siguientes preguntas específicas.

¿Qué elementos en los ambientes virtuales fomentan las predisposiciones de los estudiantes y asesores para relacionarse entre ellos?

¿Qué aspectos aportan las nuevas tecnologías al proceso de socialización?

### **Objetivos de la investigación.**

Analizar los procesos de socialización que se generan en aulas virtuales por parte de los actores que participan en una licenciatura en modalidad virtual en una Universidad Pública en el Estado de Morelos.

### **Objetivos específicos.**

Identificar y analizar las características de los ambientes virtuales que influyen en la socialización de los actores.

Identificar qué características de los ambientes virtuales son áreas de oportunidad para atender y mejorar los procesos de socialización entre los actores que intervienen en los mismos

### **Hipótesis.**

El aprendizaje en las licenciaturas en modalidad virtual depende de la participación de los actores en los espacios de comunicación dentro de la plataforma virtual educativa.

El análisis de los artículos documentados reveló que las investigaciones que existen sobre los proyectos virtuales requieren profundizar más sobre los estudios de socialización virtual que tienen los asesores y estudiantes en los proyectos en línea. Mencionan que hay una interacción por parte de los actores que participan en estos proyectos, pero necesitan de una motivación e interés para poder relacionarse en el medio en el que se encuentran y poder llevar a cabo una socialización, también señalan que las aulas virtuales no pueden substituir por completo la interacción cara a cara o presencial, y que los participantes de estos proyectos de educación en línea, toman como medio de comunicación estas aulas para ponerse de acuerdo y fijar un lugar para poder convivir cara a cara con sus compañeros.

En los estudios se señalan elementos clave para tener una mejor comunicación, pero dejan espacios en las líneas de sus investigaciones que faltan por explorar, por lo que brinda oportunidad a generar nuevos estudios. Por ello la siguiente investigación es de relevancia, ya que documenta las experiencias de los actores dentro de las aulas virtuales (que no han sido del todo abordadas en otras investigaciones) y analiza a través de ellas la existencia de una socialización. El presente documento está conformado por la introducción y cuatro capítulos. El capítulo uno se titula Revisión de la literatura, se presentan los resultados de la revisión de la literatura en relación con el tema central de la investigación (socialización en ambientes virtuales de aprendizaje).

Gracias al análisis de las investigaciones del capítulo uno, se pudo observar las similitudes y diferencias entre los hallazgos encontrados por los autores, con ello se logró delimitar el tema de la presente investigación, centrándolo en la descripción y análisis de los procesos de socialización que se llevan a cabo por parte de asesores y estudiantes de una licenciatura en modalidad virtual, también se observó que en la mayoría de los estudios analizados en este primer capítulo, tenían semejanza en la utilización de conceptos teóricos y metodológicos que ayudaron al desarrollo de sus investigaciones, esta situación ayudó a la investigadora a optar por una teoría y metodología adecuada para el desarrollo del presente estudio.

En el segundo capítulo se aborda el Marco Teórico Conceptual, en él se analizan las perspectivas teóricas que se abordaron en la investigación. La utilización de los diferentes conceptos teóricos se centran las perspectivas del aprendizaje social, el aprendizaje multimedia y en el análisis de las características y bondades que presentan las plataformas virtuales de aprendizaje que ayudan fomentar las relaciones entre los actores. En el capítulo tres se menciona

la metodología utilizada para la investigación la cual por las características que presentó fue de corte cualitativo, se utilizó la propuesta metodológica de estudio de caso a partir de tres etapas:

**Fase teórica:** proposiciones teóricas

- Utilización de las preguntas generales, objetivos de la investigación, hipótesis y análisis de los estudios descritos en el Estado de la Cuestión.

**Fase de trabajo de campo:** descripción de los métodos de acopio de información y recolectar datos a partir *e-Observación* y las entrevistas semiestructuradas.

- Validez y fiabilidad de la investigación a partir de la fase analítica.

**Fase analítica:** vinculación y análisis de los datos a través de los conceptos teóricos de la Teoría Fundamentada.

En el capítulo 4 se presentan los resultados de la investigación obtenidos a partir de las entrevistas y la *e- Observación*, los datos están divididos en tres dimensiones principales: estudiantes, asesores y condiciones institucionales. La información se analizó bajo la perspectiva de los estudiantes y asesores que describieron sus experiencias en la licenciatura en modalidad virtual. Al final de la investigación se presentan las conclusiones del estudio, las referencias bibliográficas, anexos y apéndices.

## **CAPÍTULO 1**

### **Revisión de la Literatura**

En este capítulo se presentan las investigaciones en relación al tema: procesos de socialización en ambientes virtuales en educación superior, las cuales se han desarrollado en diferentes países. El estado de la cuestión está orientado para responder la pregunta general, ¿Qué procesos de socialización se dan en los ambientes virtuales de aprendizaje entre los asesores y estudiantes, que se encuentran en una licenciatura modalidad virtual, en una Universidad Pública?, la presente sección se organiza en cuatro apartados 1) Contexto histórico de la educación a distancia, 2) La virtualización de la educación, 3) Socialización en la educación en modalidad virtual y 4) Plataformas virtuales de aprendizaje.

### **1.1.1 Contexto histórico de la educación a distancia basada en las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación)**

Es importante identificar el contexto histórico de la educación a distancia basado en las TIC, gracias a ello podemos observar los motivos que originó esta modalidad de estudio. A partir de investigaciones como las de Barrantes (1992), Román (2000), Jardines (2009) y Clarenc et al. (2013), se puede analizar el origen de la modalidad a distancia, así como las características de los LMS y los AVA. Barrantes (1992) advierte en su estudio que la educación tradicional se caracteriza por un elevado costo, motivo por el cual se pensó que la educación a distancia, a diferencia de otros medios, pudiera ofrecer lugares adicionales de una forma económica y rápida. El mismo autor señala que en 1980 el avance de las tecnologías satelitales y las redes hicieron posible las comunicaciones de doble vía que permitieron la interacción directa entre el instructor y el estudiante.

Román (2000), Jardines (2009) y Clarenc et al. (2013), realizaron en sus estudios una recopilación histórica del aprendizaje a distancia, en la cual indican que a principios de los años 90 se produjo la más reciente evolución del aprendizaje a distancia, con la expansión del Internet

y de la *World Wide Web* (www), los avances del correo electrónico y la utilización de los foros de discusión junto con las actividades online desarrolladas en *Java o Javascript*, son actualmente utilizados en las plataformas virtuales de aprendizaje. Estos temas se abordaron en el presente documento ya que, a partir de estos espacios de comunicación y aprendizaje, como los foros y el chat, se realizaron interacciones y procesos de socialización entre los actores. Gallego (2009) define la educación virtual de la siguiente forma:

Se puede definir como un proceso docente educativo que brinda instrucción, educación y desarrollo mediante comunicación e intercambio de información electrónica a personas comprometidas en un proceso de aprendizaje en un lugar y tiempo distintos al del formador o gestor de conocimiento, quien cumple las veces de tutor o guía del proceso de aprendizaje del estudiante. (Gallego, 2009, pp. 116)

Gallego (2009) menciona que los *Learning Management System* (LMS) son espacios de donde se pueden alojar y administrar los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), estos últimos los define Filatro (2007) como los ambientes multimedia de internet que ayudan a generar aprendizaje a partir de las relaciones que surgen entre los participantes, invitando al trabajo colaborativo. En cuanto a la evolución de las diferentes plataformas, la CUED (Cátedra Unesco de Educación a Distancia) (cit. En Carrasco, 2011) comenta lo siguiente en relación con los *Learning Management System*:

Con poco más de 20 años de historia, las llamadas plataformas LMS, EVA, EVEA, han evolucionado desde proveer herramientas que eran compradas por departamentos de universidades, instituciones educativas o empresas, lo que permitía que muchas instituciones compartieran su trabajo de enseñanza virtual en varias de ellas, a ser sistemas a nivel de empresa comprados de manera institucional. (Carrasco, 2011, párr. 1).

Actualmente en los LMS son utilizados para impartir las licenciaturas en modalidad virtual, gracias a las ventajas que presentan en su bajo costo de producción, gestión y administración, además de que ayudan a matricular una gran cantidad de alumnado a través de sus aulas virtuales. Turpo (2010) nombra en su investigación las características de la modalidad *Blended Learning*, la cual combina las mejores cualidades de la educación on line (*e-learning*) y la educación *face to face* (“cara a cara”) incluyendo las exigencias de la sociedad actual; garantizando flexibilidad en el tiempo, espacio y contenidos y la construcción del conocimiento a través de sesiones presenciales y de tecnología.

La investigación de Turpo (2010), se realizó a través de la observación y el análisis de contenido recopilados de 22 experiencias en diferentes universidades que utilizan la modalidad *Blended learning*. La importancia del proyecto recalca las características de las plataformas educativas, los resultados obtenidos por Turpo (2010), muestran el carácter adaptable de la modalidad, cualquier tipo de estudio o materia a cursar, se puede impartir bajo este sistema, que tiene un estado versátil y factible como alternativa de formación y educación universitaria.

En las investigaciones analizadas se demuestra que los individuos han tenido la necesidad de crear una modalidad educativa de bajo costo en producción, gestión y administración. Las exigencias de la sociedad moderna ayudaron a crear un sistema presentando como característica principal la flexibilidad en el tiempo y espacio; además de que las diferentes herramientas que emplean pueden ayudar a agilizar la comunicación, capacitación y aprendizaje, originando relaciones que pueden llevar a una socialización. Los temas antes mencionados fueron abordados en el presente documento, pues se consideraron necesarios para el análisis de la información, y para una mejor comprensión del tema.

### **1.1.2 La Virtualización de la Educación**

Ramírez (2006) realizó una investigación cuyo objetivo fue el documentar y analizar las experiencias y estudios sobre educación y tecnologías de la información y la comunicación en Argentina, Costa Rica, Ecuador y México en el periodo 1998-2003. La recolección de los datos se realizó a través de entrevistas y análisis de documentos, en los cuales se observó que los países que presentan mayor aceptación de las tecnologías educativas son Argentina, México y Costa Rica, posicionando a Ecuador en último lugar. Los resultados reconocen falta de coordinación o bien que las políticas sólo atienden asuntos de tipo técnico relacionados con conectividad o equipamiento, también se menciona en su estudio, los avances en cobertura, infraestructura, capacitación, acceso y atención a los sectores marginados, además de proyectos de atención a grupos desatendidos como indígenas, personas con necesidades especiales, migrantes y adultos mayores.

En los documentos elaborados por los países se considera necesario un esfuerzo en el rendimiento de cuentas, de reflexión, investigación, además de que mencionan la necesidad de capacitación en el uso de las TIC (relacionado con los aspectos pedagógicos, culturales y éticos). La falta de interés por parte de las personas juega también un papel importante para poder ampliar la incorporación de las TIC en la educación, pues no se sienten a gusto utilizando las nuevas tecnologías, sobre todo las personas mayores que tienen preferencia por las clases presenciales; es un obstáculo para ellos la falta de capacitación para utilizarlas, si recibieran una mejor instrucción para saber cómo funcionan, tendrían conocimiento de las bondades que pueden proporcionarles y generaría un interés mayor por utilizarlas.

En el plano internacional hablando de la formación para profesores se encuentran dos estudios que promueven la integración de las TIC en su proceso formativo y en la utilización de

su desarrollo profesional. La investigación de Karsenti y Lira (2011) parte de la premisa de que gracias a la integración de las TIC se busca que el aprendizaje sea más rápido y menos costoso. El estudio realizado en Quebec, Canadá, tiene como objetivo mostrar el nivel de utilización de las TIC por los futuros profesores, se aplicaron cuestionarios y entrevistas a 2,065 futuros profesores, 90 supervisores y 410 profesores asociados.

Los resultados muestran que los profesores promueven la integración de las TIC en las aulas escolares, pero que en las primarias y secundarias se necesita trabajar para poder integrar las TIC de manera regular. Esta investigación muestra la realidad de las aulas escolares, ya que los docentes aún están con ciertos paradigmas acerca de la utilización de las TIC, creen que puede ser un medio de distracción para los estudiantes y no un medio de enseñanza o estudio. En el estudio de Karsenti y Lira (2011) falta profundizar sobre las diferentes estrategias didácticas y de comunicación que presentan las TIC, las cuales son indispensables para que surja una interacción y una posible socialización, sin embargo, mencionan en sus resultados ideas importantes que fueron retomadas en el presente documento, como la idea de que los docentes aún están con ciertos paradigmas al utilizar las TIC.

La investigación de López de la Madrid y Chávez (2013) inicia exponiendo los problemas que se presentan en la relación institución-docentes-TIC. Para los autores estos problemas son: a) ausencia de políticas institucionales que orienten el uso adecuado de las TIC; b) la falta de tiempo para la formación y actualización en el uso de las TIC; c) la desconfianza en las posibilidades de la tecnología para elevar la calidad educativa; d) falta comprensión en cuanto a los conceptos de aprendizaje autogestión, constructivismo y aprendizaje significativo, y e) la poca visión para integrar la tecnología en el aula.

Madrid y Chávez (2013) aplicaron una encuesta a 326 académicos, en los resultados se encontró que los docentes consideran que las TIC les resta protagonismo frente a los estudiantes, aunque las siguen utilizando como un aporte didáctico, no las consideran un nuevo ambiente de aprendizaje y enseñanza. Los procesos de enseñanza y aprendizaje utilizando las TIC aún no están aceptados completamente, como consecuencia se crean perspectivas incorrectas acerca de la utilización de estos proyectos virtuales, como la desconfianza para elevar la calidad educativa a través de la tecnología, por ello se retomaron estos temas en el presente escrito con la finalidad de mejorar el análisis de la información recuperada.

Otra propuesta de aprendizaje es la utilización de los blogs. De acuerdo con Reyes et al. (2013), el sistema de blog puede llegar a ser una herramienta que apoye al desarrollo de habilidades de discusión y argumentación, ya que propicia la utilización su utilización como medio de práctica de lectura y escritura académica de naturaleza social. Reyes et al. (2013) retoman los aportes de la etnografía virtual propuesta por Hine, por medio de una serie de entrevistas realizadas en su mayoría a través del chat interno de Facebook<sup>2</sup>, siendo 16 los estudiantes entrevistados. Los resultados obtenidos demostraron que la utilización del blog mejora la búsqueda de información, de reflexión crítica y de posicionamiento personal, aumenta la capacidad autocrítica de los estudiantes en su dominio de la lengua escrita acostumbrándoles a la constante revisión y reformulación de sus textos.

En el estudio de Reyes et al. (2013) aunque fomenta la capacidad de los blogs para generar conversaciones disciplinarias e interdisciplinarias, falta profundizar en el aprendizaje en

---

<sup>2</sup> Celaya (2008: 92) define las redes sociales como los lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, con terceras personas o con conocidos. Considerando como redes sociales generalistas Facebook y WhatsApp.

otros espacios educativos de las aulas virtuales como lo son los foros y wikis, que aportan ideas de discusión al tema central que tratan en el mismo espacio de comunicación. De este estudio se retomaron para el análisis de la información desarrollada en este documento, los resultados de la capacidad autocrítica en los estudiantes y su dominio de la lengua escrita,

Los autores Acosta y Villegas (2013) señalaron algo muy importante con sus hallazgos en la implementación de un proyecto virtual, mencionan que si se capacitara a las personas en el uso de los recursos tecnológicos podría haber un uso efectivo de los mismos, y nos hacen ver que, se puede construir e implementar un proyecto virtual creyendo que este funcionará de forma correcta, es decir, podrá tener los espacios claramente señalados bajo la perspectiva de sus creadores, pero si no se le enseña al usuario cómo funciona, éste no proporcionará los beneficios esperados. Tal como mencionan López de la Madrid y Chávez (2013), la falta actualización en el uso de las TIC también genera un problema, ya que si existiera una capacitación oportuna se podría tener nuevas perspectivas sobre las ventajas que presentan. Los resultados de ambos estudios se retomaron para el análisis de la información en este documento ya que mencionan temas importantes como es la falta de capacitación en el uso de las TIC.

Berridi y Martínez (2017) realizaron un estudio para poder identificar las estrategias del aprendizaje autorregulado. A partir de los resultados obtenidos concluyeron que hay una relación en el desempeño escolar de autorregulación del aprendizaje y en estrategias de plantación y control, con ello se refiere a que, gracias al manejo de tiempo, horarios, materiales, establecimiento de objetivos y atribuciones motivacionales en contextos virtuales, se puede generar el interés y el gusto por aprender en modalidad a distancia. El estudio reveló que se requiere también la búsqueda por evaluar diferentes variables, tanto personales como

contextuales, que puedan incidir en el éxito de los estudiantes en ambientes virtuales de aprendizaje.

El estudio de Berridi y Martínez (2017) aunque toca temas importantes utilizados en el análisis de los resultados de este documento, como el manejo de tiempo, horarios, materiales, establecimiento de objetivos y las motivaciones dentro de las aulas virtuales, falto profundizar en el trabajo colaborativo, que aunque pareciera que en la modalidad virtual de aprendizaje, la educación es de forma casi por completo autónoma, es más bien, de forma colaborativa ya que necesita la retroalimentación de los asesores y a la vez de sus compañeros para saber en qué se equivocaron, gracias a ello los estudiantes corrigen sus errores y generan un aprendizaje.

La virtualización en la educación superior tiene ventajas como la reducción de costos operativos de los programas de enseñanza y aprendizaje, mayor control del aprendizaje por parte del educando, mayor interactividad entre los actores que se encuentran en ambientes de comunicación electrónica, entre otras ventajas, sin embargo, es necesario evolucionar nuestro sistema educativo para que vaya a la par de las nuevas tecnologías y con ello aprovechar al máximo estas bondades que nos ofrecen.

### **1.1.3 Socialización en la Educación en modalidad virtual**

El presente apartado aborda investigaciones que señalan las ventajas de la utilización de las TIC y de una gran variedad dispositivos tecnológicos<sup>3</sup> (entre ellos los dispositivos móviles o celulares, computadoras y tabletas), los cuales pueden cumplir diferentes funciones como ser un medio de comunicación, de enseñanza y aprendizaje. Los estudios indican a su vez, las

---

<sup>3</sup> Aguilar & Said (2010) y Vázquez et al (2016) consideran los dispositivos tecnológicos de información (DT) a las computadoras, los teléfonos móviles o celulares y las tabletas electrónicas. Para esta investigación se utiliza el concepto de dispositivo Tecnológico.

desventajas que presentan estos dispositivos tanto para los asesores, como para los estudiantes, ya que puede ser un medio distractor en las aulas y presentar problemas para la conectividad de los mismos.

Turkle (1997) realizó investigaciones donde abordó diferentes situaciones relacionadas con la vida diaria pero mediados por el ordenador. Estos temas y situaciones fueron, los múltiples conceptos del yo, las diferentes conexiones en una máquina, (la cual permite los enlaces a miles de personas en espacios que cambian la forma en la que pensamos), nuestra sexualidad, la conformación de nuestras comunidades y la de nuestras identidades. La autora intentó comprender como una cultura de simulación afecta las ideas sobre la mente, el cuerpo y las máquinas.

La autora menciona que existen experiencias de los individuos que sólo se pueden entender en un contexto cultural amplio, para ella las fronteras entre lo real y lo virtual ocurren tanto en campos científicos de investigación como en la vida cotidiana. Hace observaciones sobre los *Multi-User Domains*<sup>4</sup> (MUD) donde los individuos interactúan varias horas semanales, los mismos pueden ser lugares para la construcción de la identidad, pues se convierten en un medio para la proyección de la fantasía, pueden llenar un vacío o lograr que el usuario se escape de la vida *real* para insertarse en una *virtual*. La misma autora menciona que estas situaciones pueden llegar a causar una adicción como si fuera una droga ya que pueden llegar a ofrecer la ilusión de compañía sin la demanda de una amistad. Esta investigación es de gran importancia, ya que en sus resultados se menciona que los usuarios pueden llegar a cambiar su forma de pensar y de comportamiento, lo que puede generar una socialización, estos temas fueron retomados en el análisis de los resultados del documento que se describe.

---

<sup>4</sup> Dominios para Múltiples Usuarios, sitios de vínculos entre muchas personas

Flores (2006), señaló el interés por identificar qué puede hacer un profesor “virtual” en oposición a uno “real” (profesor que imparte su clase de forma presencial) para contribuir al aprendizaje de los estudiantes utilizando tecnología basada en internet y aprovechando la nueva tecnología para realizar actividades educativas que no se pueden hacer en un salón de clases en una modalidad cara-a-cara. El proyecto se llevó a cabo de enero de 1999 a mayo de 2002, en el Tecnológico de Monterrey en México, completando nueve ciclos de investigación-acción en siete semestres académicos. La recolección de información se obtuvo por medio de los registros en encuestas, entrevistas, diario de campo y la documentación de los cursos, los datos se obtuvieron comparando la interacción entre grupos en foros de discusión y mediante información recabada de estudiantes que participaron en los tres cursos.

Los resultados principales del proyecto de Flores (2006), demostraron que el profesor “virtual” es muy diferente del profesor “real” sobre todo en dos sentidos: 1) La comunicación es uno–uno, por escrito y en un formato epistolar, este último intervino de forma positiva para la comunicación entre los actores, aunque surgieron diferentes situaciones de conflicto que tuvieron que ser resueltas a través de la utilización de otras tecnologías (resolvieron los conflictos a través de una llamada vía telefónica); 2) La enseñanza es una labor colectiva, donde un grupo de instructores trabaja uno–a–uno con cada estudiante. A diferencia de un profesor que imparte sus clases de forma presencial, el profesor virtual necesita hacer un esfuerzo adicional para que aprendan sus estudiantes. En el estudio se destaca el papel del chat, foros, correo electrónico<sup>5</sup> y página web<sup>6</sup>, para la interacción entre los actores.

---

<sup>5</sup>-Valverde y Garrido (2005) consideran a el correo electrónico y los foros de debate como herramientas de comunicación asincrónica, y como herramientas de comunicación sincrónica al chat, video conferencia y pizarra digital.

A través de esta investigación podemos ver las relaciones que existen entre los asesores y estudiantes. Sin embargo, el autor no aborda el tema del trabajo autónomo, ni la utilización de ciertas estrategias de estudio utilizando horarios para organizar sus días de trabajo; el enfoque de este estudio está dirigido a ver qué puede hacer un profesor virtual para mejorar el aprendizaje de los estudiantes a través de internet, no aborda propiamente el análisis del tipo de relaciones que existen dentro de una plataforma, ni por qué surgen o como se desarrollan, tampoco menciona si existe alguna norma que regule la participación o comunicación de la misma, temas que son necesarios para saber cómo son los procesos de socialización dentro de las aulas virtuales. Del estudio de Flores (2006), se retomó para el análisis de la investigación del presente documento, el resultado que señala que la comunicación por escrito y en un formato epistolar es una forma adecuada para evitar malos entendidos.

En el estudio de Downing, et al. (2007), se examinaron los datos de un foro de discusión asincrónico como un foro interactivo de comunicación, utilizados por parte de estudiantes y tutores durante un curso de grado asociado de primer semestre en psicología aplicada en una Universidad de Hong Kong, en esta investigación se utilizó el método de estudio de casos, se identificó "lo que funciona" en relación con el uso de paneles de discusión, demostrando cómo los estudiantes pueden crear una comunidad en línea propia si la estructura del curso lo solicita de manera oportuna y apropiada.

En los resultados se observó que el diseño de una tarea de formación social simple, es la más apropiada pues facilita una gran cantidad de interacción temprana. Mencionan también que los estudiantes suelen relacionarse con otros estudiantes con los que se sienten cómodos,

---

<sup>6</sup> Rueda (2006) señala que el propósito de las páginas Web es ofrecer herramientas informativas a los actores que las consultan, además de generar estrategias de aprendizaje.

comunicándose y viéndose influenciados por lo que perciben; los autores señalan la importancia de un tutor, el cual es un apoyo fundamental en las primeras semanas en las que se inicia un proyecto en línea. Finalmente, Downing, et al. (2007), mencionan que los individuos tienen la confianza de expresarse en los ambientes virtuales sin ser juzgados, adoptando nuevos roles en su conducta y en donde además pueden recibir el apoyo que ellos necesitan (tal como los resultados que menciona Turkle (1997) en su libro), recalcan que el contexto social del aprendizaje en línea es cualitativamente diferente de los modos más tradicionales y que tanto los profesionales como los investigadores deben reconocer esta complejidad.

El estudio de Downing, et al. (2007), contiene resultados muy importantes (como las relaciones entre estudiantes, la influencia de lo que perciben los actores y la importancia de un tutor), los cuales se retomaron para la investigación de este documento. Al igual que Flores (2006), los autores Downing, et al. (2007) abordaron la importancia del trabajo que desempeñan los profesores o asesores virtuales, pero en ambos estudios falta abordar los beneficios del trabajo autónomo y sobre todo los beneficios que proporcionan los diferentes espacios de comunicación dentro de la plataforma de aprendizaje.

Costa e Silva y López (2010) analizaron el impacto que tienen las TIC en el proceso de socialización que involucra al individuo y a la sociedad en general en ambientes sociales físicos en partir de las nuevas tecnologías. Los autores hacen una reflexión sobre la transformación del concepto de socialización en los ambientes físicos, a través de la interacción en los ambientes virtuales educativos y los corporativos. Costa e Silva y López (2010), mencionan en los resultados que la interacción es una palabra clave en los ambientes virtuales de aprendizaje, la cual es posible gracias a las herramientas sincrónicas y asincrónicas disponibles en el ambiente produciendo así una socialización que contribuyen al cambio de comportamiento de los

individuos a través del proceso de aprendizaje y de los procesos del pensamiento crítico y de la capacidad de resolución de problemas.

Señalan que los actores que son introvertidos en un aula virtual se comportan más como extrovertidos a diferencia de cuando se encuentran en un aula tradicional, permitiéndoles la construcción de la singularidad de su persona, de su libertad y de su autonomía, (resultados se asemejan a la investigación de Turkle 1997), finalmente Costa e Silva y López (2010), comentan que los ambientes virtuales son nuevos contextos de educación, pues se utilizan como recursos para los procesos de enseñanza y aprendizaje o para la educación, a partir de los procesos interactivos entre los individuos que participan en los proyectos virtuales.

Los estudios de Costa e Silva y López (2010) y Downing, et al. (2007) abordan la importancia del contexto social del aprendizaje en línea, el cual es muy diferente al de las aulas presenciales. Sin embargo, Costa e Silva y López (2010) no señalan como surgen los procesos de interacción entre los actores, pero destacan el papel que tiene el cambio de comportamiento de los individuos través del proceso de aprendizaje, de pensamiento crítico y de la capacidad de resolución de problemas, resultados que fueron importantes para el análisis de la información del presente documento.

Es importante nombrar a los autores que en sus estudios abordan temas relacionados con las interacciones entre estudiantes y asesores a partir de la utilización de otros dispositivos tecnológicos, como los dispositivos móviles. En la actualidad, nos ayudan no sólo a comunicarnos sino también pueden ser un medio de enseñanza y aprendizaje. Los autores Organista-Sandoval et al. (2013) retoman en su investigación el concepto de apropiación de la tecnología, señalando que es un proceso por el cual los dispositivos se adaptan y moldean de acuerdo con las necesidades de los individuos. El estudio de Organista-Sandoval et al. (2013) se

realizó con la intención de describir el nivel de apropiación de la tecnología celular y sus principales bondades y limitaciones entre los estudiantes y profesores de dos campus universitarios de la UABC con sede en Ensenada, Baja California.

Entre las aplicaciones mayormente utilizadas tanto por estudiantes como por docentes fueron los mensajes por celular, llamadas por voz y manejo de contactos. También realizan otras acciones educativas apoyadas desde su teléfono celular como tomarle una fotografía al pizarrón o a los apuntes del compañero/a, acceder a información vía Internet, grabar en audio/video la clase del docente, visualizar documentos, entre otros, estas acciones son algunas de las ventajas que presenta la utilización del dispositivo. Algunas de las desventajas en la utilización de los teléfonos celulares son la distracción que generan, el costo elevado por conexión a la red de telefonía, lo reducido de su pantalla, la dificultad para escribir, la corta duración de la batería, problemas de conectividad, entre otras. Los estudiantes señalaron que la prohibición de su uso en el aula y la falta de estrategias didácticas para su incorporación en apoyo a cursos formales limita la utilización de las bondades que ofrecen los móviles.

Hay resultados del estudio de Organista-Sandoval et al. (2013), que ayudaron al análisis de los datos del presente documento, por ejemplo, las desventajas que pueden causar la falta de estrategias didácticas en las materias virtuales o el necesitar de un servicio de internet para ingresar a la licenciatura en modalidad virtual, estos pueden ser factores que influyan en las interacciones de los asesores y estudiantes, porque necesitan tener un servicio de internet para ingresar a la plataforma y así poder realizar las actividades de las materias. Se debe señalar que en el estudio de Organista-Sandoval et al. (2013), falta explicar los factores que influyen en la conducta de los actores que los motiva a relacionarse dentro de las aulas virtuales, situaciones

que pueden ayudar a entender como es la interacción dentro de las plataformas y como fomentan el aprendizaje en los estudiantes.

Otra investigación relacionada con las acciones que realizan los actores que utilizan las TIC es la de Canós y Guitert (2014), la intención de este estudio radica en describir y comprender el uso que tienen de las TIC los profesores y los estudiantes para interactuar fuera de las aulas de la Escuela de Arte y Superior de Diseño, eligiendo por ello un estudio de caso, y utilizando una triangulación de métodos (método mixto), una triangulación simultánea de instrumentos (cuestionarios y grupos de discusión virtuales) y una triangulación de datos (de los estudiantes y de los profesores).

En los resultados de la investigación de Canós y Guitert (2014), se observan que profesores y estudiantes utilizan las TIC en la interacción profesor-estudiante. Los estudiantes coinciden en: la falta de costumbre por parte de los profesores al utilizar las TIC; y la dedicación que deben tener los profesores al utilizarlas fuera del horario laboral. Los profesores a su vez se quejan del poco interés y participación por parte de los estudiantes cuando pretenden utilizar las TIC en la interacción, incluso tienen que «obligarles» a utilizarlas, mientras los estudiantes afirman que utilizan las TIC con aquellos profesores que también las usan con ellos, aunque ambos utilizan las TIC para resolver dudas puntuales a través del correo electrónico, (herramienta, la cual se perfiló como la más utilizada para la interacción entre los actores) los estudiantes no creen que el profesor revise diariamente todos los mensajes que estos les mandan, piensan que los profesores prefieren utilizar la comunicación verbal de forma presencial porque creen que al utilizar un dispositivo tecnológico puede llevarlos a tener malos entendidos.

Canós y Guitert (2014), abordan en sus estudios las relaciones que surgen entre los actores a partir de que utilizan las TIC. Describen las interacciones entre estudiantes y profesores

y muestran en sus resultados como los profesores atienden las dudas o solicitudes de los estudiantes, mostraron el papel que juegan los espacios de comunicación de las plataformas virtuales como son el chat, foros y correo electrónico, y la utilización de las TIC para la interacción entre el instructor y los estudiantes fuera del aula escolar virtual. Canós y Guitert (2014), abordaron las interacciones fuera del aula, en este último estudio hubiera favorecido investigar sobre cómo se puede motivar a los actores a utilizar o no las TIC y cuáles son sus intereses y necesidades por relacionarse entre sí fuera del aula escolar.

En su investigación Hernández y Alcoceba (2015) señalan que las relaciones presenciales y virtuales son como espacios de socialización y riesgo en los adolescentes inmigrantes y autóctonos en España. A través de un diseño metodológico de tipo experimental, con *focus group*, cuestionarios autoadministrados y técnicas autoproyectivas iconográficas, abordan conceptos como el de apropiación y mencionan que los adolescentes se apropian de las TIC, no sólo por sus servicios tecnológicos, ni por sus posibilidades de lectura en un entorno diferente, sino que trasciende a un universo de representaciones culturales en torno a lo que los adolescentes y jóvenes articulan en sus vidas.

Entre las conclusiones de los autores, mencionaron que los procesos de socialización digital de los adolescentes y jóvenes latinoamericanos son similares a sus espacios de sociabilidad presencial; los adolescentes conforman sus relaciones en las redes virtuales con otros jóvenes con los que comparten también espacio físico, con los que tienen algo en común o con los que se sienten a gusto relacionándose. También concluyeron que la actitud de los jóvenes, sin importar de donde sean estos, es la de normalizar los riesgos pues saben que existen peligros asociados al uso de la tecnología y las redes, pero consideran que provienen del mal uso que se haga de ella, por tal motivo establecen protocolos de actuación que les permite estar seguros en

sus interacciones virtuales, procurando mantener cuidada su privacidad e imagen. Los automatismos adquiridos en el aprendizaje de su sociabilidad digital se centran en: Gestión segura de sus perfiles, agregar sólo a personas conocidas y proteger su intimidad y privacidad.

La utilización de normas o protocolos nos hace reflexionar que los estudiantes crean un proceso de socialización pues las interacciones que tienen están siendo medidas por normas que dirigen sus acciones. Por ello para la investigación descrita en el presente documento, fue importante analizar la existencia (dentro de las aulas virtuales de aprendizaje) de alguna norma de comportamiento que regulara la comunicación entre los actores que participan en la plataforma, puesto que estas normas confirmarían la existencia de un proceso de socialización.

En investigaciones más recientes Garay, et al. (2017), señalan en su estudio el análisis del rendimiento académico y la satisfacción hacia la experiencia educativa, dos variables que influyen en el desarrollo activo del estudiante dentro de las comunidades en línea. Se llevó a cabo un estudio de carácter cuantitativo, utilizando una adaptación del cuestionario validado *Technology Acceptance Model (TAM)* adecuando los ítems para el nuevo estudio, los resultados demostraron que lo que hace característico al proceso de aprendizaje es la participación eficaz y la calidad en las interacciones de los actores que intervienen en las comunidades en línea que presentan elementos colaborativos junto con el apoyo y el acuerdo entre los mismos, lo que ayuda a mejorar el aprendizaje autodirigido y apoyado en los compañeros con quienes aprende, lo que conlleva a que valore la oportunidad de incrementar estas habilidades.

Garay, et al. (2017), señalan la importancia de la enseñanza y el trabajo de forma colaborativo, también se relaciona con el estudio de Downing, et al. (2007), pues ambos señalan en sus resultados la importancia de las relaciones que surgen entre los actores que intervienen en las comunidades en línea. Garay, et al. (2017), presentan un estudio que es importante para el

análisis de la investigación descrita, pero dejan pendiente exponer qué es lo que podría limitar la participación de los actores y cómo surgen las relaciones entre ellos.

Gómez y Gómez (2017) realizaron una investigación muestran las diferentes propiedades de la norma escrita en los diálogos digitales sincrónicos de estudiantes de posgrado de la Universidad de Sevilla y su semejanza con la escritura académica. El análisis se elaboró a partir de 529 chats de WhatsApp y 38 textos académicos, en los resultados se observó que el uso de las normas digitales en la comunicación a través de los dispositivos móviles se caracteriza por ser más cercana a las normas académicas que determinan la escritura modelo del español.

Esta investigación nos demuestra que los estudiantes utilizan la aplicación de WhatsApp como medio de comunicación alterna, y que además son capaces de poder transmitir sus ideas de forma escrita utilizando palabras precisas, en esta situación intervinieron factores de edad y nivel de estudios, los cuales se relacionaron con la reducción en el uso de textismos, emoticonos<sup>7</sup>, imágenes y audios en los textos digitales que se envían a través de aplicaciones de mensajería instantánea. Gómez y Gómez (2017) analizaron estudiantes de posgrado, demostrando así que los estudiantes de grado más alto escribían de forma más puntal y concreta transmitiendo sus ideas de forma más clara.

Al igual que el estudio de Organista-Sandoval et al. (2013), Gómez y Gómez (2017) muestran los beneficios de los dispositivos móviles, los cuales se adaptan y moldean de acuerdo con las necesidades de los individuos, el estudio de Gómez y Gómez (2017) fue de gran ayuda para analizar la información obtenida para el desarrollo de la presente investigación, ya que se

---

<sup>7</sup> Los emoticonos son representaciones esquemáticas de expresiones faciales que se añaden a los intercambios que tienen lugar en soportes digitales. (Sampietro, 2016, p. 43).

observó cuáles son las aplicaciones que utilizan los estudiantes para comunicarse entre ellos y con los asesores, sobre todo se analizó si existe algún factor que intervenga a que los actores puedan comunicarse de forma escrita.

Con base a lo revisado en los artículos podemos mencionar que existen estudios que abordan el tema central de esta investigación: socialización en ambientes virtuales de aprendizaje, las investigaciones mencionadas tienen puntos que convergen en una serie de similitudes, como en las ventajas en la utilización de las TIC como medio de comunicación, de enseñanza, aprendizaje y como factor que influye en el comportamiento de los individuos que participan en los proyectos virtuales; también presentan desventajas ya que pueden ser un medio distractor en las aulas de aprendizaje, presentar problemas con la conectividad, además de que aún falta el desarrollo de estrategias didácticas en las materias que se imparten en las licenciaturas virtuales. La falta de profundidad en el abordaje de los temas por parte de los estudios antes mencionados, son pautas para el desarrollo de nuevas investigaciones, por ello el siguiente documento describe la investigación la cual se enfocó en analizar el proceso de socialización que se lleva a cabo entre estudiantes y asesores en una licenciatura en modalidad virtual.

#### **1.1.4. Plataformas Virtuales de aprendizaje**

El autor Gallego (2009) señala en su estudio que los AVA (ambientes virtuales de aprendizaje), son ambientes de formación en un entorno web con disponibilidad las 24 horas del día los siete días de la semana, el autor menciona que en ellos no existe la barrera de espacio y tiempo, ya que el docente y los estudiantes pueden encontrarse en lugares diferentes e interactuar en horarios distintos gracias a la comunicación sincrónica y asincrónica de diferentes herramientas como el chat, el correo electrónico, los foros y blogs. Gallego (2009) menciona que los AVA tienen diversos espacios donde se pueden alojar para estar a la disposición de los

actores que participan en sitios web, estos espacios son llamados aulas virtuales y se administran a través de un sistema de gestión de aprendizaje llamado *Learning Management System* (LMS).

Martín et al. (2015) recalcan en su estudio las características que son importantes para la construcción y la implementación de proyectos en línea, estas son necesarias para poder establecer relaciones entre los estudiantes, gracias a ello pueden lograr sus objetivos de estudio, cada sección debe de cumplir con un propósito, el diseño y su debido uso en cada parte del proyecto, mejorará el aprendizaje y las relaciones que los estudiantes pueden formar con sus compañeros dentro de la plataforma en la que se encuentran. Las tecnologías transforman nuestra forma de vivir y el modo en el que nos relacionamos, teniendo el interés necesario junto con la motivación por parte de los actores que intervienen en un proyecto virtual, mejoran nuestras experiencias en el mismo. Para Sánchez (2009) las Plataformas para la Enseñanza Virtual son contenedores de cursos que contienen herramientas de comunicación y seguimiento de los estudiantes. Estas herramientas ayudan realizar mejor los objetivos de las plataformas virtuales y proporcionan a los actores grandes ventajas, los autores realizan una clasificación para las plataformas virtuales, las cuales dividen en tres:

- Plataformas comerciales de Software Libre de desarrollo propio: Las cuales no se relacionan con plataformas propias desarrolladas por diferentes instituciones, simplemente responden a situaciones educativas concretas, como ejemplo se encuentran las plataformas euroforum y edu-tools.
- Plataformas Comerciales: Estas requieren de una cuota de instalación y/o mantenimiento que tienen que ser renovada cada cierto tiempo permitiendo una mayor facilidad en el seguimiento del curso virtual. Son fáciles de instalar, ágiles y rápidas, ofrecen derecho a actualizaciones o la adquisición del producto de por vida (con una cuota de mantenimiento),

proporcionan alta fiabilidad y pueden ser de dos modelos de licencia: Completa, con un costo en función del número total de estudiantes en la institución (y no en función del alumnado virtual de la misma) y de licencia limitada al número de estudiantes permitidos. El contar con una licencia proporciona el derecho a instalar la plataforma únicamente en un servidor, como ejemplo se encuentran las plataformas *Blackboard*, *WebCT*, *Virtual Profe*, *Saba*, *e- Training*, *Jenzabar*, *educativa*, entre otras.

- Plataformas de Software Libre: Disponen de un tipo especial de licencia de nombre GPL (General Public License), que proporciona cuatro libertades a los usuarios: libertad para usar el programa con cualquier propósito, la libertad de estudiar cómo funciona el programa y adaptarlo a tus necesidades, libertad de distribuir copias y la libertad para mejorar el programa y hacer públicas las mejoras a los demás. Cabe mencionar que, aunque el software libre no significa gratuidad, sino de libertad, aunque si suelen ser gratuitas, pues no hay que pagar por actualizaciones ni por número de licencias. El software libre permite la posibilidad de instalar y ejecutar aquello que se necesita, como ejemplo se encuentran las plataformas *Bazaar*, *Dokeos*, *Claroline*, *Moodle*, *Ganisha*, *ILIAS*, *Sakai*, entre otros.

Los tres diferentes tipos de LMS descritos anteriormente presentan características que ayudan al proceso de socialización entre los actores. (Ver Apéndice A). Existen otros elementos o herramientas que intervienen en la interacción y socialización de los actores que se encuentran en los proyectos virtuales de aprendizaje, las mismas están orientadas a realizar diferentes acciones que requieren los estudiantes, como resultado favorecen a los procesos de socialización entre los actores que participan en estas aulas virtuales, estas herramientas de las plataformas virtuales fueron analizadas y retomadas en el presente documento para la información recopilada. A continuación, se presenta un resumen de las herramientas propuestas a partir de las investigaciones de J. M. Boneu (2007). Ver tabla 1.

**Tabla 1. Resumen de Herramientas de las plataformas**

Herramientas	Descripción
<b>Orientadas al aprendizaje</b>	Foros, buscador de foros, soporte de múltiples formatos, e-portafolio, intercambio de archivos, comunicación sincrónica (chat), comunicación asincrónica (mensajería, correo electrónico), blogs (weblogs grupales, individuales y blogs de asignaturas), presentación multimedia (videoconferencia), wikis.
<b>Orientadas a la productividad</b>	Anotaciones personales o favoritos, calendario y revisión de progreso, buscador de cursos, ayuda en el uso de la plataforma, mecanismos de sincronización y trabajo fuera de línea, control de publicación, páginas caducadas y enlaces, novedades del curso.
<b>Implicación de los estudiantes</b>	Grupos de trabajo, autovaloraciones, grupos de estudio, perfil del estudiante.
<b>Soporte</b>	Autenticación de usuarios, registro de estudiantes, auditoría.
<b>Publicación de cursos y contenidos</b>	Test y resultados automatizados, administración del curso, seguimiento del estudiante, apoyo al creador del curso, calificación en línea.
<b>Diseño y planes de estudio</b>	Conformidad con la accesibilidad, la reutilización y compartición de contenidos, plantillas de cursos, personalización del entorno (look and feel), conformidad con el diseño de la educación (IMS, AICC y ADL)

*Nota:* Fuente, Boneu, J. M. (2007).

A partir de las investigaciones documentadas concluimos que la socialización es un proceso que se crea a partir de las relaciones recíprocas entre los individuos, este concepto tiene sus bases en la teoría funcionalista, la cual trata de analizar al individuo a partir de las diferentes etapas de la vida de éste. En las investigaciones analizadas se observó que la metodología utilizada en su mayoría fue a través de la recopilación de datos por medio de encuestas, entrevistas, diario de campo, estudio de caso y observación, métodos que permitieron llegar a resultados relevantes.

Sin embargo, hace falta analizar a fondo los procesos de socialización en los ambientes virtuales de aprendizaje e investigar si estos procesos están medidos o limitados por algún factor en particular, además falta señalar por qué los profesores y los estudiantes aún no tienen la

confianza plena por utilizar un medio tecnológico como herramienta de interacción y socialización.

## **CAPÍTULO 2**

### **Marco teórico Conceptual**

En el presente capítulo se abordaron los referentes teóricos que apoyaron la investigación desarrollada en el presente documento. Las teorías retomadas de artículos y documentos abordan el tema sobre el de desarrollo cognoscitivo del individuo y tratan de explicar con ello los procesos de socialización. Las perspectivas de cada autor dan origen a una teoría y a una serie de conceptos que marcan una forma diferente de analizar la investigación del presente documento.

Las relaciones entre los individuos existen desde que el ser humano apareció en la tierra, son necesarias ya que gracias a este tipo de convivencia social el hombre adquiere experiencias que va acoplando a su personalidad. La socialización es un concepto que apareció desde las primeras relaciones que hubo entre los individuos, el Diccionario de la Lengua Española define socialización como la acción y efecto de socializar, a su vez define la palabra socializar como “Adaptar a un individuo a las normas de comportamiento social”. Rocher (1973) comprende la socialización de la siguiente manera.

Proceso por cuyo medio la persona humana aprende e interioriza, en el transcurso de su vida, los elementos culturales de su medio ambiente, los integra en la estructura de su personalidad, bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales significativos, y se adapta así al entorno social en cuyo seno debe vivir (Rocher, 1973, pp.134).

Giddens y Sutton (2014) mencionaron que el origen del concepto está en las diversas perspectivas sociológicas y que fue analizado a profundidad por la tradición funcionalista (la cual analiza al individuo a partir de las diferentes etapas de su vida), los autores señalaron que los procesos de socialización son los “Procesos sociales a través de los cuales los nuevos miembros de la sociedad toman conciencia de las normas y valores sociales que les ayudan a alcanzar un sentido definido de sí mismos” (Giddens y Sutton, 2014, pp. 204), agregaron además que estos

procesos duran toda la vida. El proceso de socialización funciona a partir de un vínculo que se genera en las relaciones recíprocas entre las personas e intervienen diferentes grupos sociales y/o personas que ayudan adquirir ciertos patrones de comportamiento y de lenguaje que el individuo transforma e interioriza para formar su carácter. Yubero Jiménez (2005) también abordó el concepto de socialización y lo define de la siguiente forma:

El proceso de socialización será el proceso de aprendizaje de a) las conductas sociales consideradas adecuadas dentro del contexto donde se encuentra el individuo en desarrollo junto con b) las normas y valores que rigen esos patrones conductuales. (Yubero Jiménez, 2005, pp. 1).

Los autores antes mencionados coinciden en que el concepto de socialización es un proceso mediante el cual la persona aprende elementos o conductas del lugar en donde se encuentra. Señalan también la importancia de tomar en cuenta las normas y valores dentro del proceso de socialización para que el individuo forme patrones que definan su conducta, pues en las relaciones que surgen como las de estudiante-estudiante, asesor (profesor) – estudiante y estudiante con una plataforma educativa, se forman experiencias que se ven reflejadas en la personalidad del ser humano y al mismo tiempo influyen en su aprendizaje. Para llevar a cabo esta investigación se analizaron las relaciones entre los individuos que participan en los ambientes virtuales de aprendizaje, relaciones que pueden dar como resultado una socialización mediática, puesto que los actores que participan en estos proyectos virtuales responden a una serie de normas o conductas sociales dentro de un contexto específico.

## **2.1 Tipos de Socialización**

Fue indispensable, para esta investigación, tomar en cuenta diferentes conceptos y teorías que ayuden a describir y a entender los procesos que se llevan a cabo cuando existe una

socialización. Para ello era necesario saber que existen diferentes tipos de socialización de acuerdo al grupo social al que pertenece un ser humano o a las diferentes etapas de la vida del mismo. Petrus (1997) concibe a la educación social como sinónimo de la socialización y menciona que gracias a esta el individuo adquiere las capacidades de participación e integración en su grupo social. Comenta también que existen diversos grupos sociales los cuales conforman distintos tipos de socialización los cuales divide en tres.

- **Socialización primaria:** es aquella que surge cuando en el proceso de socialización se tiene contacto con los grupos primarios (la familia) en donde se produce el aprendizaje afectivo.
- **Socialización secundaria:** es el resultado de grupos más generales y menos afectivos (la escuela) en donde se interiorizan los valores que las instituciones protegen y transmiten.
- **Socialización terciaria:** también llamada resocialización, reducción social, educación correccional, cuando el individuo se reincorpora en la sociedad, después de haber evidenciado conductas antisociales, asociales o disociales.

La investigación realizada por Petrus (1997) aporta grandes elementos al proceso de socialización, ya que considera a la Pedagogía social como método de enseñanza de las relaciones sociales y menciona que la enseñanza de este método ayuda a prevenir problemas y conflictos de adaptación y control social. Petrus (1997) tomó en cuenta las relaciones sociales y los elementos que surgen en ella (como los procesos afectivos y la comunicación) como parte fundamental que ayudan a la creación del proceso de socialización.

En la investigación descrita en el presente documento, se tomó en cuenta la socialización terciaria, aunque el análisis del proceso de socialización se lleva a cabo a partir de las relaciones entre los asesores y los estudiantes en un entorno virtual educativo dentro de una licenciatura en modalidad virtual, la socialización terciaria implica una serie de procesos de una modalidad

educativa con sus particularidades llevada a cabo por los actores que participan en los proyectos virtuales de aprendizaje.

## **2.2 Socialización en medios virtuales**

En los procesos de socialización en medios virtuales se utilizan herramientas tecnológicas o dispositivos tecnológicos para lograr una comunicación entre los actores que participan en las aulas virtuales. Para esta investigación fue necesario definir los conceptos de socialización en medios virtuales, puesto que el análisis se lleva a cabo dentro de una plataforma virtual educativa, donde participan estudiantes y personal académico de una Universidad Pública, se analizaron si estos dispositivos tecnológicos son mediadores para que existan una socialización entre los actores de la plataforma virtual educativa. Los autores definen el concepto de socialización en medios virtuales dependiendo su perspectiva y lo denominan de distintas formas, en la investigación de Thompson (1998) conceptualiza la sociabilidad virtual bajo su perspectiva y la denomina cuasi interacción mediática.

Thompson (1998) explica un tipo de relación que no exige ninguna interacción cara a cara en donde los individuos tienen la oportunidad de analizar las relaciones interpersonales de manera fina, sin entrar en una trama de compromisos mutuos. Winocur (2001) señala que, aunque nunca lleguen a conocerse los actores que intervienen en este tipo de vínculos, crean una intimidad “a la distancia”; pues la falta de reciprocidad, la distancia espacial y temporal, no constituyen un obstáculo para concretar esta acción de intimidad, sino más bien se concibe sin que puedan negociar sus propios términos imaginándose al otro como quieren que sea.

Winocur (2001) afirma que el ser humano tiene la capacidad para proponer, crear, predecir, experimentar e inventar virtualmente cualquier aspecto en relación con el conocimiento, la sexualidad, la emotividad, la tecnología, el pasado o el futuro. Winocur (2001) señala que no

hay censura, ni límites para el tratamiento de información o para el intercambio de experiencias en términos de la comunicación y socialización de los asuntos que competen a cada grupo. La autora considera que proliferan grupos con intereses muy sectorizados que tienen como eje central las preocupaciones más inmediatas del individuo y que los nuevos agrupamientos se esfuerzan por compensar las limitaciones de los lazos primarios, como la familia o los pares. Winocur (2001), aborda el concepto de las comunidades virtuales y asegura que éstas se pueden crear a través de los chats, los grupos de discusión y las cadenas de solidaridad, cita a Rheingold (1993 cit. en Winocur, 2001), quien define a las comunidades virtuales como grupos sociales que surgen desde la red, cuando un número importante de personas debaten, durante un tiempo con el objetivo de formar una organización de relaciones personales en el ciberespacio.

Sola-Morales (2016) reflexiona en su investigación la condición socializadora de los medios de comunicación en un entorno de recepción mediática y las nuevas formas de participación virtual, toma en cuenta las aportaciones de Alfred Schütz, Albert Bandura, Claudio Esteva Fabregat y Lluís Duch, para analizar en el concepto de socialización mediática y en el rol clave de los sujetos que utilizan los medios como plataformas de socialización, comunicación y debate para transformar la realidad misma.

Sola- Morales (2016) explica que las formas de socialización son entendidas como un fenómeno natural para todos los individuos que les facilita convivir en sociedad, y comenta que la socialización mediática es una forma de mediación que los sujetos y los grupos sociales utilizan para definirse e interactuar con otros. En su proyecto Sola-Morales (2013c), señala que los procesos de socialización mediática son de gran interés pues en ellos se encuentran fenómenos como la adquisición de valores, opiniones y creencias, junto con el desarrollo de relaciones e interacciones

Sola- Morales (2016) afirma que los procesos de socialización no son exclusivos de la niñez o la adolescencia, sino que se extienden a lo largo de la vida del individuo. El mismo autor comenta que las personas tendrán diferentes vivencias debido a las experiencias personales que tienen por la instrucción o aprendizaje. Sola-Morales (2013a) comentó sobre la participación virtual, en la cual los sujetos pueden teatralizar nuevas versiones de su *yo* mediante la creación de avatares o perfiles de usuario en *blogs* o redes sociales. Cita a Fabregat (1993 cit. en Sola-Morales, 2013a), el cual señala que en todas las agrupaciones de individuos existen métodos de socialización las cuales tienen como objetivo orientar al ser humano para su comunicación con los demás miembros de su grupo al mismo tiempo que se identifica con sus propios objetivos.

Con la investigación de Sola- Morales (2016) se reflexiona la necesidad que tienen los individuos por socializar e interactuar, ya sea en la recepción como en la participación. El autor mencionó que la cooperación que existe entre ellos tiene como fin aspiraciones y motivaciones comunes que son compartidos y transmitidos por los medios; señala también que los discursos mediáticos se encuentran impregnados de poder e inspiran una confianza y credibilidad absoluta, y que los medios de comunicación son instituciones socializadoras o estructuras de acogida en las cuales los individuos pueden aprender y comprender su entorno.

Las diferentes teorías que tratan de definir el concepto de socialización en medios virtuales abordan temas que explican la creación de una nueva cultura o en palabras de los autores Lévy (2007), Moya y Vázquez (2010), una cibercultura. En su investigación Moya y Vázquez (2010), discuten el término cibercultura y tratan de comprender las nuevas formas de conocimiento y de sociabilidad que se produce en la red, afirman que en la cibercultura se incorporan las percepciones acerca de las nuevas formas de sentir, de identificarse y de pensar el mundo, citan en su investigación a Silver (1996 cit. en Moya y Vázquez, 2010) quien define el

término cibercultura como una colección de culturas y productos culturales que existen en y/o se hacen realizables a través de internet junto con relatos sobre estas culturas y productos culturales.

Lévy (2007) define la cibercultura, como la totalidad de redes de sistemas socio-técnico-culturales que han surgido y han sido configuradas por las nuevas tecnologías digitales, admite que abarcan más allá de los sistemas simbólicos (relacionados con la información, la comunicación, el conocimiento o la educación), y que se extienden por todos los ámbitos de la sociedad digital. La nueva cultura o cibercultura que se basa en la interacción y socialización en distintos medios tecnológicos, ayuda a mantener a los actores conectados como una red. Castells (1998) asegura que todos los nodos son necesarios para la existencia de la red, ya que gracias a las nuevas tecnologías de información y de comunicación, permiten una articulación cotidiana de una red de instituciones y organizaciones cuya complejidad la haría no manejable si no fuese capaz de tener interactividad Informática. No sólo son necesarios estos medios tecnológicos (o nodos de una red) con las instituciones, sino con todas las comunidades humanas las cuales crean métodos de socialización.

Hemos observado los diferentes términos que los autores utilizan para definir la socialización en medios virtuales, en estas investigaciones falto profundizar sobre los procesos de socialización, cómo se realizan, qué motivaciones y gustos tienen los actores para participar en estos ambientes virtuales, qué aspectos limitan la participación y que tanta confianza tienen los actores al sistema de estudio que ofrece la modalidad virtual. El estudio de Sola-Morales (2016), en el cual utiliza las aportaciones conceptuales de diferentes autores (entre ellos Albert Bandura), ayudó a definir el concepto de socialización mediática y analizar el rol clave de los sujetos que utilizan los dispositivos tecnológicos como plataformas de socialización, comunicación y debate.

## 2.3 Bandura y la Teoría Cognitivo Social del Aprendizaje

Para entender las relaciones que surgen entre los estudiantes y asesores, fue necesario comprender el por qué de su comportamiento. Para ello se abordaron los conceptos de la Teoría del aprendizaje social, la cual explica por qué los actores que intervienen en las plataformas virtuales educativas, pueden aprender cosas nuevas y desarrollan nuevas conductas gracias a la observación de otros individuos.

Bandura (1982), es fundador de la Teoría del Aprendizaje Social. La teoría hace énfasis en la importancia de los procesos cognitivos, vicarios, auto-reguladores y auto-reflexivos, los cuales son determinantes para el funcionamiento psicosocial, instrumento importante para la comprensión del entorno, en donde los adultos forman un modelo de transmisión social, un modelo observable e imitable (percepciones simples en modelos imitables), que se aprende y se desarrolla en la niñez. Bandura (1982), planteó el concepto de socialización a través de modelos, concepto que se fortalece por medio de la reciprocidad triádica: la acción, la cognición y los factores ambientales, que en conjunto producen cambios psicológicos que ayudan a la adquisición de aprendizaje, el cual señala el autor como agente principal de la socialización. El autor explicó el modelo de reciprocidad “triádica” (persona-conducta-ambiente) de la siguiente forma:

**Procesos simbólicos.** Las conductas observadas se representan a nivel interno y se toman esas representaciones como guía de acción conductual. El autor mencionó que las personas estamos capacitadas para resolver problemas simbólicamente, puesto que nuestros procesos mentales nos permiten la comprensión y previsión de conductas futuras.

**Procesos vicarios.** No sólo aprendemos por experiencia directa de ensayo y error, pero también aprendemos a través de la observación adquiriendo nuevos comportamientos.

**Procesos autorreguladores.** La conducta está motivada por criterios internos y autoevaluaciones y por tanto no exclusivamente determinada por variables externas. Gracias a ello tenemos la capacidad de anticipar las consecuencias de la conducta y se pueden manipular determinadas variables ambientales en la dirección adecuada para conseguir la meta anticipada.

Para Bandura (1982) la imitación juega un papel importante para el aprendizaje, menciona que, si este fuera posible únicamente a través de las consecuencias de los ensayos y errores, las perspectivas de supervivencia serían escasas. Bandura (1982) menciona que en el aprendizaje por imitación el modelo es fuente de información en el cual se interviene durante todo el proceso mediante: procesos de atención, procesos de retención, procesos de producción y procesos de motivación. Menciona también que la conducta aprendida está motivada por incentivos o motivadores directos en donde los resultados de las acciones influyen en la conducta, señala también que los motivadores vicarios, se producen cuando un observador modifica su conducta después de observar como otros individuos han sido motivados a modificarla. Bandura (1982) comenta que gracias al reforzamiento vicario se obtienen varias funciones (Función informativa, Función motivacional, Función de aprendizaje emocional, Función valorativa, Función de influencia y Motivaciones auto producidas) a través de las cuales se moldea la conducta y se genera un aprendizaje.

Petrus (1997) señaló algo importante que se relaciona con la teoría de Bandura, mencionó que gracias a los diferentes grupos sociales que funcionan como agentes socializadores, ayudan al individuo a adquirir ciertas capacidades para integrarse a un determinado grupo social. De la misma forma Bandura (1982) comentó que los adultos, padres y educadores ayudan a moldear la conducta humana, la cual es parte fundamental en la Teoría del aprendizaje social. Estos conceptos fueron necesarios para poder realizar el análisis de la investigación, pues gracias a

ellos se pudo entender las relaciones que surgen en la plataforma y que dan como resultado los procesos de socialización en los ambientes virtuales de aprendizaje.

## 2.4 Teoría Cognoscitiva del Aprendizaje Multimedia

Otra teoría necesaria para la comprensión de adquisición de aprendizaje es la Teoría Cognoscitiva del Aprendizaje Multimedia elaborada por Mayer (2005). El autor mencionó que la información que producen los recursos tecnológicos educativos, puede ser almacenada y procesada en la memoria de los estudiantes de diferentes formas. La Teoría Cognoscitiva del Aprendizaje Multimedia, propone que existen tres tipos de almacenaje en la memoria: memoria sensorial (información que llega a nuestros sentidos), memoria de trabajo (información que se encuentra en periodos de tiempo muy cortos) y la memoria de largo plazo (retiene la información para toda la vida). Mayer (2005) mencionó que hay cinco tipos de representaciones para la palabras e imágenes: ver tabla 1.

**Tabla 2. Tipos de representaciones para palabras e imágenes según su estado de procedimientos**

Tipo de conocimiento	Ubicación	Ejemplo
Palabras de Imágenes (estímulo que se le presenta al estudiante)	Presentación Multimedia	Ondas de sonido de las bocinas de la computadora
Representaciones acústicas e icónicas	Memoria sensorial	Sonidos recibidos en los oídos del aprendiz
Sonidos e Imágenes	Memoria de trabajo	Palabras seleccionadas
Modelos Verbal y Pictórico	Memoria de trabajo	Modelo mental
Conocimiento previo	Memoria de largo plazo	Esquema

*Nota:* Tomado de las cinco formas de representación en la teoría cognoscitiva del aprendizaje multimedia. (Mayer, 2005, p.42). (Latapie Venegas, 2007, p. 11).

Mayer (2005) basa su teoría en que los individuos poseen diferentes canales para procesar material verbal y visual, y el aprendizaje significativo resultante de esta acción construye el conocimiento ordenado e integrado. Mayer (2005) comenta que los propósitos del aprendizaje es recordar y entender, esto es algo con lo que podemos relacionarlo con Bandura (1982), el autor propone que los actores reproducen y modifican su conducta a través de la observación de conductas que han sido recordadas, imitadas y aprendidas con anterioridad. Mayer (2005) hace referencia al aprendizaje multimedia y señaló que es aquel aprendizaje que se produce a través de la construcción de representaciones mentales o conocimientos ante una presentación multimedia, es decir, los dos autores concluyen que a partir de la información observada, imitada, analizada y recordada con anterioridad, pueden construir conocimiento.

Mayer (2005) comenta que gracias a los textos (representaciones simbólicas) y a las imágenes (representaciones gráficas), se elaboran conexiones mentales que dan como resultado un aprendizaje significativo, sólo que debe de existir una mejor tratamiento de la presentación y análisis de la información y para ello se utilizan los elementos multimedia, en donde a través de principios que propone su teoría, se crea un mejor diseño para los elementos multimedia con estructuras que contienen estímulos para motivar a los individuos a captar la información de manera objetiva. (*Ver Anexo 1*)

De la teoría de Mayer (2005) se retomó los tres tipos de almacenaje en la memoria y los principios propuestos por el mismo, los cuales ayudaron a entender cómo los estímulos que surgen a partir de la información que generan los recursos educativos utilizados por los asesores para impartir las clases virtuales, al ser procesados por los diferentes canales de memoria de los

estudiantes, ayudan a estos últimos a construir un conocimiento ordenado. Si se utilizaran los doce principios de Mayer (2005) para elaborar las tareas y las actividades que realizan de los estudiantes en las aulas virtuales, se captaría mejor la información y se generaría un aprendizaje, además de que se podrían fomentar debates a partir de los recursos utilizados en los espacios de comunicación de plataforma educativa.

## **2.5 Educación puesta a distancia**

La educación en modalidad virtual tiene sus orígenes en la educación a distancia. García (1999), hace una recopilación de diferentes etapas de la historia de la educación a distancia, el trabajo realizado por este autor tiene como marco de referencia los trabajos del autor Garrison (1985 y 1989), el cual menciona tres etapas importantes para el nacimiento de la educación a distancia; correspondencia, telecomunicación y telemática. Maya (1993) señaló que la educación a distancia es una modalidad que permite que las acciones educativas se lleven a cabo a través de diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, comentó que estas acciones se llevan a cabo entre actores que se encuentran separados físicamente, llegando a tener contacto de forma muy ocasional

Esta modalidad de estudio amplió su campo de trabajo hacia las licenciaturas, actualmente las universidades a distancia que ofrecen sus servicios para ayudar aquellas personas que necesitan un método de estudio que se adapte a sus necesidades. “En 1969 se crea la *Open University Británica*, institución verdaderamente pionera y señera de lo que hoy se entiende como educación superior a distancia” (García, 1999, p. 18). Pastor (2005) señaló que la educación superior a distancia es un ciclo en la educación formal la cual se remonta al bachillerato (o a su equivalente), se enfoca a formar profesionistas con conocimientos, actitudes y destrezas aptas para la práctica en un lugar de conocimientos determinados.

Para el desarrollo de la investigación del presente documento, la cual se llevó a cabo dentro de las plataformas virtuales de aprendizaje en dos licenciaturas modalidad virtual que se imparten en una Universidad Pública, se utilizó el concepto educación superior a distancia, definida por Pastor (2005), el cual se consideró adecuado para poder entender esta modalidad educativa que está formada por diferentes formas de enseñanza y aprendizaje.

El concepto de educación a distancia es analizado por diferentes autores, los cuales añaden elementos particulares a la definición del concepto dependiendo de la perspectiva de cada uno. Bernard (2006) concibe la educación a distancia a través del concepto de “la puesta a distancia en formación”, comentó que es una forma de trabajo en la que se considera la distancia y su pluralidad con referencia a las situaciones y significaciones en las que se presenta, recurriendo a la tecnología, a los diversos medios para la formación en función de las demandas, contextos, situaciones y enfoques, que se caracterizan porque la distancia es tratada en, por y para la formación.

Bernard (2006) utilizó una serie de elementos agrupados en un modelo el cual nos sirve para el análisis de dispositivos de formación, los cuales para Bernard (2006), son el conjunto de elementos que interactúan para una finalidad formativa. Para la investigación descrita en el presente documento, los elementos fueron la plataforma virtual, los estudiantes y los asesores, ya que a partir de las relaciones que hay entre los mismos se realizaron los procesos de socialización que se llevaron a cabo dentro de las aulas virtuales en las licenciaturas en modalidad virtual. (*Ver Anexo 2*).

Para el autor el análisis se realiza a través de los poderes, saberes y experiencias de los individuos que participan en el dispositivo de formación. Bernard (2006), señala que estos individuos pueden ser considerados como: un agente (un ser que ejerce una acción pero

participando poco o muy poco en la elección de ésta, puede realizar una función pero no cumplir un rol), como un actor (en donde el actor es un sujeto que actúa en el marco de las situaciones en el que forma parte, que se ha reapropiado y en las cuales se encuentra implicado, tiende a cumplir un rol con el que se identifica), o como un autor (una persona que se autoriza a ser autor de su obra, a pesar de los límites y de las dificultades de esa autorización); también el análisis se lleva a cabo bajo las categorías, referencial (para esta investigación sería la universidad pública en la cual se realiza la investigación), organizacional (sería el área de la universidad donde se imparten las licenciaturas en modalidad virtual) y de actores (asesores y estudiantes)

Para la investigación descrita en este documento, en el análisis de los resultados se tomaron en cuenta tres puntos del modelo de Bernard (1998): el punto numero 2.- Relación oferta- Demanda, 4.- Relación con la Distancia y 5.- Relación con la Tecnología. Se analizó si los asesores y los estudiantes son considerados como agentes, como actores o autores, dependiendo de las experiencias y del rol que desempeñaron dentro de las aulas virtuales.

## **2.6 Virtualización**

La virtualización de la educación ha permitido generar nuevas técnicas de enseñanza, pero desafortunadamente no han sido aceptadas por completo, aun así, crean perspectivas diferentes. Escobar et al. (2008) mencionaron que la virtualidad debe empezar a romper esos paradigmas para generar una participación desinteresada, constructiva y profunda en las redes que descubren, explican, analizan y conciben conocimientos. Los autores señalan que los estudiantes que se encuentran en proyectos en línea forman comunidades virtuales de investigación, en las cuales se desarrolla un trabajo colaborativo, Villasana y Dorrego (2007), señalan que estos proyectos virtuales, promueven el aprendizaje, a través de las habilidades sociales de conversación y de aceptación, comentan que la debida selección de los ambientes o entornos virtuales de

aprendizaje, es determinante para obtener resultados satisfactorios en el conocimiento, gracias a los procesos cognitivos, motivacionales y afectivo-relacionales.

Quéau, (1993, cit. en Silvio, 1998) comentó que el proceso de virtualización es el resultado del tratamiento de la comunicación a través de la computadora la cual procesa datos, información y conocimientos. Señaló que la virtualización se centra específicamente en la representación electrónica y digital de objetos y procesos que encontramos en el mundo real. Quéau, (1993) agregó que la virtualización en la educación superior comprende la representación de procesos relacionados con actividades de enseñanza, aprendizaje, investigación, extensión y gestión, de la misma forma implica la manipulación de objetos permitiendo que el usuario, realice diversas operaciones a través de internet; como aprender por medio de la interacción en cursos electrónicos, consultar documentos en una biblioteca electrónica, comunicarse con estudiantes y profesores, entre otros.

Los autores Zubieta y Rama (2015), señalan que la educación a distancia, puede ser conocida como “en línea”, “virtual” o “*e-Learning*”. Los mismos autores comentan que gracias a la educación a distancia se ha reportado un amplio crecimiento en la Educación Superior a través de diversas formas y expresiones, que han impactado múltiples áreas como la pedagógica, la tecnológica, la organizacional, la jurídica, la económica; la de recursos de aprendizaje, la de sistemas de evaluación y la de procesos de certificación. Son parte del contexto histórico que ayudó a la virtualización de la educación y a la creación de los ambientes virtuales de aprendizaje.

Conaway, et al. señalan que los estudiantes no brindan automáticamente retroalimentación de apoyo, sino que se complementen entre sí y expresen su agradecimiento o acuerdo en el momento en que el asesor forma una comunidad de aprendizaje y transfiere roles interactivos a

los mismos estudiantes. Se encuentran diversos artículos que abordan el tema de la educación virtual o en línea y diferentes políticas públicas que las apoyan, en ellas mencionan que gracias a diversos programas o planes de desarrollo se pretenden resolver los problemas de cobertura de la educación.

Se mencionan en las investigaciones resultados óptimos en la implementación de los proyectos virtuales, los mismos hacen hincapié que sin una motivación, interés y sin una capacitación previa para los estudiantes y docentes, no existirá una utilización correcta y objetiva de las aulas virtuales, como consecuencia no se aportaría el aprendizaje debido a los estudiantes. Se retomaron los conceptos de Quéau (1993), a lo largo de este proyecto, para el análisis de la información recabada que ayudó a dar respuesta a la pregunta general ¿Qué procesos de socialización se dan en los ambientes virtuales de aprendizaje entre los asesores y estudiantes, que se encuentran en una licenciatura modalidad virtual, en una Universidad Pública?

## **2.7 Plataformas virtuales de aprendizaje**

Los ambientes virtuales fueron parte fundamental de la investigación descrita en este documento, pues los procesos de socialización que fueron analizados se desarrollaron dentro de una plataforma virtual. El autor Gallego (2009) señala que para hablar de los ambientes virtuales de aprendizaje es necesario hablar de la educación a distancia basada en las TIC, en donde Internet brinda diferentes posibilidades para la interacción, el almacenamiento e intercambio de información y de la comunicación global aplicando el proceso formativo del hombre como función social y objeto de estudio de la pedagogía.

Costa e Silva y López, (2010), mencionaron que los ambientes virtuales de aprendizaje son ambientes sociales que surgen de la interacción entre individuos con la utilización de

herramientas telemáticas<sup>8</sup>, los mismos ayudan a crear una nueva forma de relaciones entre los individuos, una nueva socialización que llega a formar una cultura digital, o como Lévy (2007) lo menciona una cibercultura, en donde intervienen agentes y prácticas específicas. Lévy (2007) mencionó que estos ambientes virtuales o como él los llama ciberespacios, tienen como función el crear “nuevo espacio de comunicación, de sociabilidad, de organización y de transacción, pero también nuevo mercado de la información y del conocimiento” (Lévy, 2007, p. 18), ayudando también a crear una nueva modalidad en la educación, la educación virtual.

Valencia Vallejo et al. (2014) mencionan las características que deben de cumplir los AVA (ambientes virtuales de aprendizaje), la primera característica es permitir la comunicación entre los actores que participan en procesos de enseñanza y de intercambio de información, segundo, los contenidos de aprendizaje deben de responder a un adecuado diseño instruccional y la tercera característica consiste en la gestión de creación de cursos, usuarios y facilitación de contraseñas. Valencia Vallejo et al. (2014), mencionan que los AVA se administran a través de un sistema de gestión de aprendizaje llamado *Learning Management System (LMS)*, estas plataformas se dividen en dos, las gratuitas y las que requieren la compra de licencias para su uso.

Clarenc et al. (2013) recopilaron en su investigación los elementos más importantes que comprenden los *Learning Management System (LMS)* o Sistema de Gestión del Aprendizaje. Los LMS son un software instalado en un servidor web que se utilizan para crear, aprobar, administrar, almacenar y distribuir actividades de formación virtual (se utiliza como complemento de clases presenciales o para el aprendizaje a distancia). Las principales funciones

---

<sup>8</sup> El diccionario de la lengua española señala que telemática es la aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión de información computarizada.

que deben cumplir un LMS son: a) administrar los usuarios, los cursos y las actividades para la enseñanza de un tema; b) calendarizar, organizar y ordenar eventos; c) administrar el acceso, controlar y hacer seguimiento de diferentes procesos, y d) gestionar servicios de comunicación, permitir colaboración entre usuarios y posibilitar la conversación en línea.

Las aportaciones de Clarenc et al. (2013) acerca de los elementos más importantes de los LMS, fueron necesarias para el análisis de la información del proyecto que se describe, ya que dentro de las funciones que deben cumplir un LMS, en específico la función del inciso “d” (gestionar servicios de comunicación, permitir colaboración entre usuarios y posibilitar la conversación en línea), es una función de carácter elemental que ayuda a generar una socialización dentro de los ambientes virtuales de aprendizaje.

## **CAPÍTULO 3**

### **Metodología**

El objetivo de la investigación se centró en analizar los procesos de socialización que se generaron en aulas virtuales por parte de los actores que participan en una licenciatura en modalidad virtual en una Universidad Pública en el Estado de Morelos. Para entender los procesos de socialización se analizó la literatura con una base sociológica fundamentalmente, pero influyen otras especialidades del conocimiento. Para llevar a cabo el estado de la cuestión se utilizaron bases de datos especializadas donde se trabajó sobre artículos científicos en inglés y español (EBSCO, DIALNET). Eso permitió revisar el tipo de vía metodológica que utilizan esos estudios, las metodologías que se utilizaron fueron la etnografía virtual, la fenomenología y la teoría fundamentada, en éstas se encontró que se utilizaban las entrevistas cualitativas y la observación directa como método para la recolección de datos. La pregunta que uno se haría es por qué utilizar estas vías metodológicas para los estudios en investigación virtual. Lo que se puede observar es que las investigaciones se enfocan en el sujeto y en las formas subjetivas en que se utilizan los medios virtuales, así como describir si se producen formas de socialización diferentes a las tradicionales en un aula.

La investigación se fue definiendo en tres perfiles metodológicos de acuerdo a las técnicas que ameritaban ser utilizadas. Desde un punto de vista de las formas de socialización de las personas que usan los sistemas de educación en línea se consideró la corriente fenomenológica. Esto debido a la necesidad de conocer las motivaciones que tienen las personas para accionarse sobre el uso de este tipo de recurso de aprendizaje. En particular la investigación busca conocer el mundo intersubjetivo que tiene el usuario de la formación en línea, que como se observó se trata de un perfil de persona que trabaja y que se siente motivado/a por este tipo de formación al no tener que estar presente en un aula de la Universidad. Al tratarse de una investigación que analiza la socialización, lo que se destacan son las relaciones intersubjetivas (Schutz, 2008), es decir,

cada persona tiene su propia historia y contexto de vida. Lo que les une es el estar bajo un tipo de educación virtual.

En esta investigación el enfoque está en el sujeto y en sus formas de socialización en ambientes virtuales. Al tratarse de una investigación en donde se utilizaron las TIC, se observó que los sujetos tenían problemas de tiempo para desarrollar entrevistas, la aproximación etnográfica hace alusión a los estudios que se han realizado sobre la formación en línea, por esa razón el uso de la etnografía virtual permitió encontrar una vía metodológica para realizar las entrevistas, está la investigación basada en la teoría sustentada da cabida al uso de técnicas de entrevista como es el uso del teléfono. Lo que se aborda más adelante, es común utilizar técnicas de investigación alternativas a las más comunes. En metodología se utiliza la entrevista por vía telefónica (Catañeda y Jimenez, 2007), y se ha practicado en varios países con problemas para realizar la entrevista directa, de esta manera la decisión por utilizar esta vía de comunicación para la recogida de datos facilitó continuar con la investigación.

La investigación cualitativa es la forma básica de investigación social denominada por diversos autores como una investigación de espiral auto-reflexiva continua, pues abarca distintas fases sin contener un inicio y un fin definido (Lewin, 1988, Carr & Kemmis, 1988; Denzin & Lincoln, 2012, Hernández, 2014). Flick (2012) señala que esta investigación puede diferenciarse por los supuestos teóricos de los que parte los cuales dividió en tres: el interaccionismo simbólico (significados que los individuos dan a los objetos, se enfoca en los procesos de interacción y las acciones sociales), la etnometodología (se interesa por analizar cómo los individuos generan los procesos de interacción) y el estructuralismo (analiza los procesos inconscientes). Autores como Denzin y Lincoln (2012), Flick (2012) y Hernández (2014) mencionaron que la investigación cualitativa es multimetodológica, gracias a esto se asegura la comprensión del fenómeno u objeto

de estudio, se incluyen la recolección de datos utilizando técnicas que no vinculan las mediciones con números, algunas de las técnicas son a través de entrevistas, la observación y el método de estudio de casos.

Es importante mencionar la corriente filosófica fenomenología introducida por Husserl (2013), el autor menciona que la fenomenología analiza los fenómenos tal como se presentan o como se muestran en la conciencia en la vida cotidiana. Esta corriente filosófica está presente a lo largo de la investigación en la que se utilizaron entrevistas, estas últimas son una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa, Díaz-Bravo et al. (2013) la definen como “un diálogo con un fin determinado, distinto al simple hecho de conversar, pues es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (p.163). Los mismos autores comentan que de acuerdo a su planeación se dividen en tres tipos de entrevistas: entrevistas estructuradas o enfocadas, entrevistas semiestructuradas y las entrevistas no estructuradas.

Díaz-Bravo et al. (2013) mencionaron que de acuerdo a su planeación las entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. Martínez (1998) propone una serie de pasos para realizar la entrevista semiestructurada: Contar con una guía de entrevista, elegir un lugar que favorezca un diálogo sin ruidos que puedan entorpecer la entrevista y la grabación, explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla, tener buena actitud para entrevistar a los actores, no interrumpir al entrevistado e invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el estudio.

Ruiz (1999) señaló que el término entrevista se utiliza para nombrar una serie de entrevistas que pueden adoptar interminables formas, desde la más común como la entrevista individual hablada, hasta la entrevista de grupo o las desarrolladas por correo o por teléfono. Castañeda y Jiménez (2007) retomaron los conceptos de Ruiz (1999) para su estudio en el cual mencionaron que la entrevista telefónica permite a la investigación científica obtener información relevante al planteamiento metodológico del conocimiento científico que se puede adquirir modificando la concepción de los fenómenos y procesos sociales.

Castañeda y Jiménez (2007) señalaron que la técnica es muy útil porque facilita la recolección de información de los actores que se encuentran en diferentes regiones de un país, reduciendo su costo en tiempo y dinero. Presenta algunas limitaciones como el de aprovechar el lenguaje corporal de los individuos entrevistados, para obtener información que pueda ser confiable, y que los actores no cuenten con el servicio telefónico. Con base a lo realizado en su estudio Castañeda y Jiménez (2007) sugieren los siguientes pasos: redactar preguntas sencillas y cortas, hacer que la conversación dure diez minutos, utilizar un lenguaje sencillo, claro y cordial, mantener una actitud amena e identificar los datos básicos del informante. En el presente trabajo de investigación se tuvieron que hacer adaptaciones para las entrevistas, ya que existieron algunas que se realizaron de manera poco ortodoxas (audios en WhatsApp), pero fue la manera de obtener datos secundarios pero importantes para reforzar el análisis. Las grabaciones de este tipo permitieron una mayor libertad, confianza e intimidad por parte del entrevistado.

Junto con las entrevistas se realizó la observación de las aulas virtuales de aprendizaje, por ello es necesario mencionar la etnografía como método más popular para analizar cuestiones descriptivas e interpretativas de un ámbito sociocultural, a través de este método se aprende el modo de vida de una unidad social concreta, utilizando la observación o las entrevistas para

conocer el comportamiento social (Giddens, 1994, Rodríguez Gómez et al., 1996, Murillo y Martínez, 2010). La postura etnográfica de Bertely (2000) señala que, al documentar la realidad social gracias a la postura ideológica y política de la construcción etnográfica, ayuda a entender las relaciones con la moral y el comportamiento de los actores, así como las acciones que estos realizaron. Para el desarrollo y análisis de esta investigación se utilizó la *e-Observación* o la observación en línea, Hine (2004) menciona que es la observación de comunidades virtuales a partir de un proceso lineal de planificación, recolección de datos, análisis y redacción. Las posturas de Bertely (2000) y Hine (2004), ayudaron a interpretar de una forma más oportuna y no tan subjetiva, las acciones entre los estudiantes en línea de la universidad estatal a través del método de la *e-Observación*.

Se abordaron los conceptos de Spradley (1979) para elaborar cuadros con notas de los registros realizados a partir de las observaciones de los actores. Spradley (1979) señaló que existen diferentes notas de campo; el informe condensado, que permite realizar notas *in situ* y registra notas sueltas (provisorias o en bruto), y las notas de campo a través de las cuales se realiza un informe ampliado (se desarrolla con minuciosidad, registrando descripciones de la observación acompañada por reflexiones personales, comentarios y análisis pertinentes). Este informe ampliado considera diferentes aspectos para su registro: fecha, lugar, actores, escenario, clima, actividades, acontecimientos, entre otros.

Finalmente, la información recolectada a través de las entrevistas y la observación se vinculó y analizó para obtener las conclusiones de la investigación. Se utilizaron los conceptos teóricos de la Teoría Fundamentada o *Data Grounded Theory*, enunciada por Glaser y Strauss (1967), estos mencionan que la teoría es un método para descubrir teorías, conceptos, hipótesis y proposiciones partiendo de los datos y no de supuestos *a priori*, de otras investigaciones o de

marcos teóricos existentes. Al ser una investigación de corte inductivo se deseó llegar al nivel de la teoría sustantiva, la cual se caracteriza por estar referida a una misma clase de grupos o casos, a diferencia de la teoría formal, que refiere a casos a un nivel conceptual más amplio.

Taylor y Bogdan (1987) y Soneira (2006) recopilan las características más importantes de la Teoría Fundamentada, la cual propone al método de comparación constante como una estrategia para desarrollar la teoría, en donde el investigador recoge, codifica y analiza datos en forma simultánea, para desarrollar conceptos, y el muestreo teórico, donde el investigador selecciona nuevos casos para estudiarlos según su potencial para ayudar a refinar o agrandar los conceptos y teorías que ya están desarrolladas, junto con este método Glaser y Strauss (1967) incorporan el criterio de Saturación Teórica para determinar cuándo es necesario dejar de muestrear los distintos grupos, es decir, es el punto al que se llega cuando los datos recuperados ya no incorporan nada relevante a lo conocido.

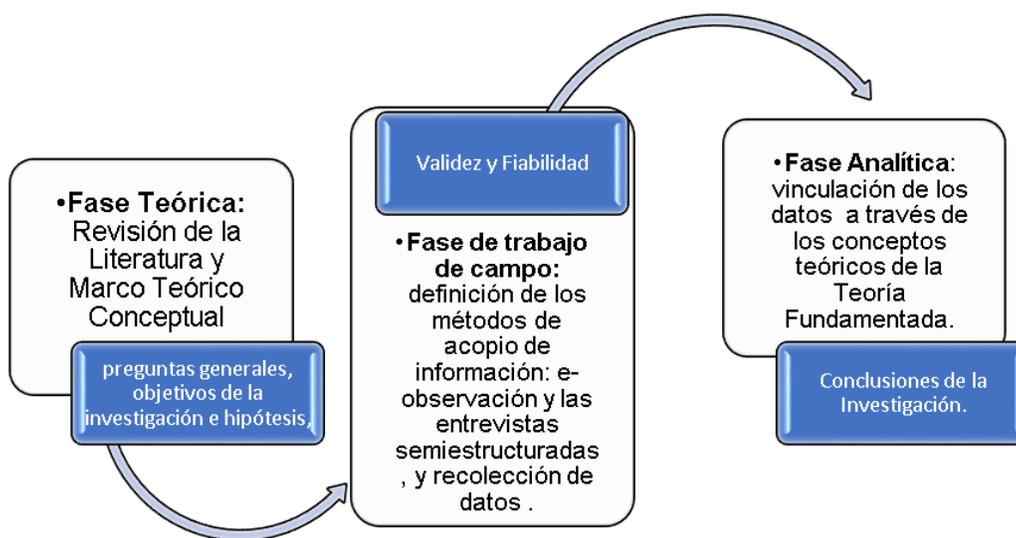
Soneira (2006) señala que el método de comparación constante se realiza a través de dos procedimientos; el primero es el ajuste, en donde las categorías surgen de los datos y son aplicables a ellos, y el segundo procedimiento es el funcionamiento, en el cual las categorías explican la conducta en el estudio. Para esta investigación se utilizó el método de comparación constante, recogiendo y analizando los datos recopilados en las entrevistas y las notas de campo realizadas de la *e-Observación* de las aulas virtuales.

Después de haber analizado la literatura relacionada con el tema de investigación de socialización en ambientes virtuales de aprendizaje, se observó que lo más adecuado para el desarrollo de esta investigación era optar por una metodología cualitativa, ya que las unidades de estudio que fueron analizadas tenían que ser observadas en el ambiente virtual donde

interactuaron para poder entender las acciones que se llevaron a cabo. Para una mejor organización y entendimiento de la investigación se utilizó el método de estudio de casos.

Los autores Yin (1989), Martínez (2006), Castro (2010), señalan que el método de estudio de caso es un método de investigación científica adecuado para temas que se consideran prácticamente nuevos, Yin (1989) propone un diseño de la investigación refiriéndose a cinco componentes: Las preguntas de investigación, las proposiciones teóricas, las unidades de análisis, la vinculación lógica de los datos a las proposiciones y los criterios para la interpretación de los datos. Los componentes mencionados se tomaron en cuenta para desarrollar la investigación en tres fases: Fase teórica, Fase teórica y Fase analítica. Ver figura 2.

**Figura 1. Procedimiento metodológico para un estudio en caso**



*Figura 2:* Fuente, Elaboración propia.

En la Fase Teórica se revisó y analizó la literatura relacionada con el tema socialización en ambientes virtuales de aprendizaje. Gracias a la delimitación del tema se identificaron estudios los cuales fueron organizados en cuatro temas principales 1) Contexto histórico de la educación a

distancia, 2) La virtualización de la educación, 3) socialización en la educación en modalidad virtual y 4) Plataformas virtuales de aprendizaje. Esta revisión fue selectiva y se hizo a partir de fuentes primarias sobre todo en libros y artículos de publicaciones periódicas, que se obtuvieron en forma impresa y a través de páginas web. Se seleccionaron estudios que proporcionaron información sobre investigaciones que contenían una metodología similar a la que se desarrolló en esta investigación (estado de la cuestión, problemática, método empleado, resultados del análisis, hallazgos y conclusiones).

La información de los estudios se registró en cuadros de contraste (Yurén, 2010), los cuales permitieron observar las convergencias, divergencias, similitudes y hallazgos de los mismos. Se elaboraron las preguntas generales, los objetivos de la investigación, así como la hipótesis, además de seleccionar las proposiciones teóricas que se consideraron adecuadas para el desarrollo del tema. Lo descrito anteriormente se encuentra en la introducción, en el capítulo uno (Revisión de la Literatura) y el capítulo dos (Marco Teórico Conceptual) del presente documento.

En la Fase de trabajo de campo se dio la definición de los métodos de acopio de información: *e-Observación* y las entrevistas semiestructuradas, además de la descripción y desarrollo de diferentes temas que ayudaron a la realización de la presente investigación (razones para la elección del caso, información del sitio de estudio, validez y confiabilidad, diseño de instrumentos, ética de la investigación, entre otros). Se realizó la recolección los datos a partir de lo observado en las aulas virtuales y las entrevistas realizadas a los actores que participaron en las mismas, los datos de las entrevistas fueron los hechos que acontecieron en la licenciatura virtual (estos datos fueron a perspectiva de los estudiantes y los asesores). El desarrollo de estos temas se encuentra a detalle en el presente capítulo (Diseño Metodológico).

La investigación descrita en este documento, se realizó en una Universidad Pública donde se imparten licenciaturas en modalidad virtual. Como hemos expuesto en el estado de la cuestión existen autores que hablan sobre las características, ventajas y desventajas sobre la utilización de las TIC en la educación, pero en sus estudios falta profundizar acerca de las relaciones entre los actores que se encuentran en las aulas virtuales. Se tomó en cuenta esta situación para desarrollar el proyecto de investigación; 1) con la posibilidad de analizar la existencia de una socialización en los ambientes virtuales de aprendizaje, describiendo cómo es que se llevan a cabo los mismos, y 2) para determinar qué elementos de los ambientes virtuales fomentan estas relaciones, sus características y las áreas de oportunidad para mejorar y tener una mejor comunicación entre los actores.

Por motivos de confidencialidad con la Universidad Pública donde se realiza la investigación no se proporciona el nombre de la misma y se mantienen en anonimato la identidad de los actores que participaron en las entrevistas. Actualmente la Universidad Pública en la cual se realizó la investigación, tiene uno de sus campus en el estado de Morelos y cuenta con más de 60 años de experiencia en el campo de la Educación Superior. En un inicio se impartían cursos y materias virtuales para algunas unidades académicas, pero debido a la demanda por parte de los estudiantes para ingresar a las modalidades presenciales, las licenciaturas en modalidad virtual se crearon para poder ofrecer una formación alternativa a los estudiantes que no pudieron ingresar a la modalidad presencial, y sobre todo para aquellas personas que buscaban una opción de estudio que se adapte a sus necesidades.

Para el diseño de los instrumentos se tomaron como referencia las aportaciones de Díaz-Bravo et al. (2013) y Martínez (1998) para la elaboración de los guiones de las entrevistas y las aportaciones de Spradley (1979) sirvieron como referencia para elaborar las notas de registro de

la *e- Observación* de las aulas. Junto con las preguntas y los objetivos de la investigación, la metodología y la literatura recaudada ayudaron a generar preguntas específicas sobre el tema, ya que al inicio de la investigación hubo varios aspectos que no se habían tomado en cuenta, en las entrevistas surgieron datos los cuales revelaron que es necesario tener ciertas características para poder estudiar en una modalidad virtual, ya que los estudiantes mencionaron que fue un cambio extraño al ingresar, pues estuvieron anteriormente en una modalidad presencial de estudio y ahora estaban en una modalidad virtual, y sintieron que era muy demandante.

Finalmente se adaptaron las entrevistas para poder ser aplicadas. Se elaboraron dos tipos de entrevistas, uno para ser aplicado a los asesores y otro para los estudiantes, también se realizaron notas de registro para la *e-Observación*, las cuales ayudaron a organizar mejor la información recaudada de las aulas virtuales de aprendizaje. Los instrumentos fueron entregados al director de tesis durante las asesorías, realizó varias observaciones en cuanto a la redacción, y la posible integración de nuevas preguntas, lo que originó nuevas entrevistas a partir de las elaboradas previamente. Después de que el director de tesis dio visto bueno a los instrumentos se procedió a la realización y aplicación de las entrevistas y a la recopilación de datos a partir de la *e- Observación* de las aulas virtuales.

Habiendo recibido la aprobación del director de tesis y después de hacer las correcciones correspondientes a los instrumentos, se inició el proceso de pilotaje de los mismos. El criterio de selección de los actores de la prueba piloto fue a partir de una invitación de forma presencial solicitando la participación en las entrevistas a personas que hayan participado en proyectos virtuales de aprendizaje, se llevaron a cabo dos entrevistas a dos actores que realizaron cursos de actualización de forma virtual para las instituciones educativas donde trabajaban, en donde también participaron como asesores en aulas virtuales de las mismas instituciones. Los actores

comentaron que su participación en cursos de modalidad virtual era constante, a veces lo hacían por cumplir en las instituciones donde estaban trabajando y no por gusto o interés de su parte. Gracias a la aplicación de estos instrumentos, se realizaron los ajustes correspondientes para después realizar las entrevistas a la muestra seleccionada para la investigación de tipo cualitativa, en la cual se produce un constante aprendizaje conforme se va avanzando en la investigación.

Para la recolección de datos de la presente investigación se realizó una solicitud por escrito a las autoridades académicas correspondientes de la institución pública donde se llevó a cabo el estudio. Las autoridades aprobaron el acceso de la investigadora durante los meses de octubre 2017- marzo 2018, se observaron dos materias de la plataforma virtual educativa que corresponden a dos licenciaturas virtuales, se analizaron los espacios de las aulas virtuales que se consideraban más públicos, como las secciones de foros, talleres y el reporte del calificador, estos espacios mostraron las acciones realizadas de los actores durante un periodo de cuatro meses (de marzo a junio del 2017).

Para la elaboración de las notas de registro se tomaron en cuenta una serie de aspectos que se desprenden de las preguntas y objetivos generales de la investigación. En el desarrollo del estudio fueron surgiendo nuevos datos que se añadieron a las notas, las cuales ayudaron a recopilar y organizar mejor la información, fue importante resaltar la descripción de los tipos de espacios en donde participaban los actores, la frecuencia con la que participaban, el vocabulario que utilizaban, la extensión del mensaje, entre otros. En el Apéndice B se puede ejemplificar lo anterior. Sabemos que hay espacios de comunicación adicionales donde puede tener una interacción entre estudiante- estudiante y estudiante- asesor, pero sólo se autorizaron observar los espacios de foros, talleres y el reporte del calificador, ya que la mensajería y el chat, forman parte de un espacio más privado entre los actores.

Junto con la *e- Observación* se llevaron a cabo las entrevistas, Se realizó una serie de preguntas con base al tema central y a las palabras clave de esta investigación: la socialización, educación y ambientes virtuales de aprendizaje. Al realizar por escrito la solicitud para la *e- Observación* de las aulas virtuales, las autoridades académicas también aprobaron visualizar el perfil público de los estudiantes donde se encontraban sus correos electrónicos para ponerse en contacto con ellos, gracias a esta situación, se enviaron una serie de correos electrónicos invitándolos a participar en la investigación y solicitando una entrevista con los mismos.

Taylor y Bogdan (1987) señalan que el ingresar en un escenario en una investigación implica una especie de pacto entre los actores que participan en el mismo. Se debe reiterar la seguridad manifestada y comprendida entre los actores de que no se desea violar la privacidad o confidencialidad de los informantes, ni exponerlos a prejuicios, ni que interfieran en sus actividades. Tomando esto en cuenta, los asesores y los estudiantes, fueron informados previamente antes de realizar las entrevistas.

Se les proporcionó cartas de consentimiento informado a los participantes sobre la investigación y se les reitero verbalmente la confidencialidad del proyecto antes de realizar las entrevistas. Se tomaron en cuenta los conceptos de Mesía Maraví (2007) en relación a las condiciones del sujeto, el uso con fines científicos de la información, el propósito del estudio y el uso de la información resultante, el tipo de datos que se solicitarán, la naturaleza del compromiso y la duración del estudio, la persona o institución que patrocina el estudio, los procedimientos que van a llevarse a cabo, la garantía de confidencialidad, el consentimiento voluntario, el derecho a retirarse cuando lo estime conveniente a su persona y la información para el establecimiento de contactos necesarios.

Se estableció el criterio para seleccionar la muestra para la cual fueron estudiantes de los últimos semestres de las licenciaturas en modalidad virtual que hubieran participado en las aulas virtuales observadas. De la misma forma se seleccionaron los asesores que participaron en las materias virtuales que se observaron, todo esto con el propósito de comparar las entrevistas con la información recabada en la *e- Observación*. Patton (2002) señala que lo que caracteriza a este tipo de muestreo en una investigación cualitativa, y lo que determina su potencia es lograr que los casos elegidos proporcionen la mayor riqueza de información posible para estudiar a profundidad la pregunta de investigación, no existen reglas para determinar el tamaño de la muestra y, si hubiera que especificar alguna, está sería: “todo depende”, del propósito del estudio, de lo que es útil para lograrlo, de lo que está en juego, de lo que lo hace verosímil e incluso de lo que es posible.

Se sugirieron diferentes formas para acordar una entrevista, los actores solicitaron la realización de la entrevista de la siguiente forma: dos estudiantes y un asesor solicitaron la entrevista de forma presencial ya que acudieron a la Universidad para realizar un trámite escolar, un estudiante solicitó realizar la entrevista por medio de mensajes de audio en la aplicación de WhatsApp para evitar los gastos por la llamada telefónica (aun cuando se le mencionó que la entrevistadora realizaría la llamada y pagaría por la misma), otro estudiante solicitó la entrevista por escrito y posteriormente mandó un audio con todas las respuestas de la entrevista, dos estudiantes más realizaron la entrevista por escrito y los actores restantes sugirieron realizar la entrevista a través de una llamada telefónica. El objetivo principal de aplicar las entrevistas fue el recaudar información sobre las diferentes experiencias de los usuarios que intervinieron en las plataformas virtuales de aprendizaje, específicamente los asesores y los estudiantes. Las

entrevistas se llevaron a cabo durante el mes de octubre y noviembre del 2017. El guion de entrevista se encuentra en el Apéndice C.

Se transcribieron las entrevistas y se analizaron por medio del programa de análisis cualitativo Atlas. Ti. Se realizaron un total de 13 entrevistas (3 asesores y 10 estudiantes) y proceso de *e- Observación* de las aulas virtuales de dos licenciaturas en modalidad virtual. Se incorporó el criterio de Saturación Teórica de Glaser y Strauss (1967) para determinar cuándo era necesario dejar de realizar la recolección de la muestra. La información recaudada se codificó a través de los tres procesos de análisis de datos que propone la Teoría Fundamentada: El primer proceso fue a través de la codificación abierta, donde el investigador generó categorías del fenómeno estudiado segmentando la información, este primer proceso se realizó a través del análisis de forma individual de los conceptos del marco teórico, las investigaciones abordadas en el estado de la cuestión, las entrevistas realizadas a los actores de las plataformas virtuales y la *e-observación* de las aulas.

El segundo proceso fue la codificación axial, en el cual se utilizó un paradigma de codificación o diagrama lógico para identificar las categorías centrales del estudio, esta segunda etapa se llevó a cabo gracias a la vinculación de la información donde se pudieron observar las similitudes y diferencias que ayudaron a generar las categorías centrales; finalmente, en el tercer proceso se utilizó la codificación selectiva, en donde se relacionó la categoría central con las demás categorías para encontrar una línea narrativa esperando llegar al nivel de la teoría sustantiva, es decir a partir de las categorías centrales que generaron otras categorías (derivadas de las primeras), que contenían información relacionadas con las mismas. Del análisis de la información surgieron tres dimensiones o categorías centrales, derivadas de las preguntas y objetivos de la investigación.

- Estudiantes.
- Asesores .
- Condiciones institucionales.

Taylor y Bogdan (1987) refieren que la triangulación es una forma de protegerse de las tendencias del investigador y someter gracias a un control recíproco los relatos de diferentes informantes valiéndose de diferentes tipos de datos, en donde los observadores también pueden tener una comprensión profunda de la investigación que se realiza. Es por ello que gracias a las cualidades que posee el estudio de caso, y junto con la *e-observación*, las entrevistas y el análisis de la información recuperada a través de los conceptos teóricos de la Teoría Fundamentada, ayudaron a la triangulación de la información de los diferentes datos de la investigación, permitiendo una variedad de perspectivas del fenómeno que se estudia, lo que ayudó a darle validez y confiabilidad a los datos recuperados.

Gracias a los datos obtenidos en las fases anteriores en la Fase Analítica se generaron tres temas principales en los resultados (estudiantes, asesores y las condiciones institucionales) a partir de las cuales se describen las acciones de lo sucedido en las plataformas virtuales de aprendizaje. Dichos temas (junto con los subtemas) se vincularon con los estudios presentados en el Estado de la Cuestión, el marco teórico, las preguntas, objetivos y la hipótesis de la presente investigación, el análisis y la vinculación se realizó a través de los conceptos teóricos de la Teoría Fundamentada, gracias a esto se identificaron los procesos sociales y educativos que se llevan a cabo dentro de las aulas virtuales de aprendizaje. Esta etapa se desarrolló en el capítulo cuatro (Procesos de Socialización en Ambientes Virtuales de Aprendizaje) y en las conclusiones presentadas en el documento.

## **CAPÍTULO 4**

### **Procesos de Socialización en Ambientes Virtuales de Aprendizaje.**

Los cambios que surgen a lo largo del tiempo exigen nuevas formas de adaptación para el hombre, algunas son fáciles, otras no, sin embargo, estas transformaciones generan acciones distintas que los seres humanos no habían mostrado. El nacimiento de nuevas tecnologías no sólo ha ayudado a mejorar la comunicación entre las personas que se encuentran en diferentes partes del mundo, hace que la información viaje más rápido y crea nuevas formas de aprendizaje.

Como hemos visto en los resultados de los estudios de los autores mencionados en el Estado de la Cuestión, la utilización de la tecnología en la educación ayuda a complementar las clases presenciales, ayudándoles a los profesores a crear nuevas estrategias de enseñanza para los estudiantes. Los medios audiovisuales ayudan a captar mejor la atención de los estudiantes, favoreciendo las explicaciones de los profesores en las clases y aumentando la capacidad de entendimiento y retención de los estudiantes en relación con los temas que se exponen.

Sin embargo, así como han surgido beneficios en torno a la utilización tecnológica en la educación, también se ha observado que pueden ser medios distractores para los estudiantes, pues la utilización de dispositivos electrónicos como teléfonos y tabletas en las aulas escolares, les brinda la posibilidad de tener a su alcance juegos, páginas web y las redes sociales. Observando esta situación las plataformas virtuales educativas, han tratado de imitar estos espacios de encuentro social sin tener mucho éxito, aun cuando se introducen este tipo de salas o foros sociales dentro de las aulas virtuales de aprendizaje, los resultados no han sido satisfactorios por completo, pues existen factores que limitan a los actores a comunicarse y a interactuar con sus compañeros en el aula virtual.

A través de los permisos otorgados por las autoridades académicas correspondientes a la institución donde se realizó la investigación que se desarrollada en el presente documento, se analizaron las secciones de foros, talleres y el reporte del calificador de dos licenciaturas en

modalidad virtual. Sabemos que hay espacios de comunicación adicionales donde pueden tener una interacción entre estudiante- estudiante y estudiante- asesor, pero sólo se autorizaron los espacios antes mencionados que forman parte de un espacio más público.

La *e-Observación* de los espacios en los ambientes virtuales de aprendizaje, las entrevistas realizadas y el análisis de los estudios mencionados en el Estado de la Cuestión, ayudaron a comprender mejor los procesos de socialización que se presentaron en las licenciaturas en modalidad virtual. Conforme a lo analizado podemos establecer tres dimensiones derivadas de las preguntas y objetivos de la investigación.

- 4.1 Estudiantes.
- 4.2 Asesores .
- 4.3 Condiciones institucionales.

#### **4.1 Estudiantes.**

##### **4.1.1. Ingreso a la licenciatura en modalidad virtual.**

Los estudiantes entrevistados para esta investigación tienen un rango de edad entre los 23 a los 42 años, todos trabajan, algunos tienen familia propia (hijos y esposa) y otros viven con sus padres o solos. Consideran seguir contando con el trabajo, pero existe el deseo de una superación profesional por ello se inscribieron en una modalidad virtual, entre las diferentes causas de ingreso señaladas por los estudiantes fueron que esa esta sería su segunda carrera y que la consideraban como un complemento para su primera licenciatura, otra de las causas fue que en su trabajo se les exigía el contar con una licenciatura para tener otro nivel en su empresa y por consiguiente una mayor remuneración económica.

En concordancia con lo anterior, afirmaron que por falta de dinero no habían podido realizar sus estudios, y una universidad pública que ofrece esta modalidad de estudio, les permitió conseguir una carrera, sin salir de su casa, sin gastar dinero en el transporte para estar en un aula física y además sin descuidar su trabajo o su familia; el estudiante 8 comentó : “Estoy agradecida por los que han desarrollado esta modalidad porque me han dado la oportunidad de no truncar, sino de seguir adelante”. Otros estudiantes comentaron que buscaron la opción de un crecimiento personal, si bien ya tienen un trabajo y familia, querían lograr tener un grado académico y esta modalidad les permitió conseguir la licenciatura, el estudiante 7 comentó:

Sentía que mi vida carecía de sentido a pesar de mis hijos, debo decirlo, fue cuando me decidí a estudiar, el ¿por qué en línea?, para no tener que abandonar a mis hijos para asistir de manera presencial a la escuela [...] de esta manera podría superarme y no desatender mi casa...

El no salir de casa y tener al alcance de sus manos la posibilidad de estudiar en un horario en el que mejor se acomode a sus necesidades es otra de las ventajas que proporciona esta modalidad de estudio. Pero también es una forma de romper con ciertos paradigmas, gracias a esta investigación sobresalieron varios casos en los que las respuestas de los estudiantes proporcionaron información la cual anteriormente no había sido tomada en cuenta. El estudiante 8 comentó:

Siempre busque uno u otro medio para continuar, ese también fue un factor importante, por el machismo que todavía hay aquí en donde vivo, pero yo seguí y seguí y busque la manera [...] mi familia política no aceptaba muy bien hecho de que yo siguiera estudiando, pero después cuando vi la convocatoria [...] y que todo era virtual y que no

iba a salir de casa y que iba a tener tiempo para mi hijo y para las labores de trabajo [...] esa situación de ya no vas a estudiar, ya se cambió totalmente...

Son diferentes los motivos por los cuales ingresaron a esta modalidad de estudio, pero así como señaló Petrus (1997), la educación es sinónimo de la socialización, el ingreso a la licenciatura en modalidad virtual les permitió tener una forma de socialización diferente. Podemos observar que los estudiantes al buscar una nueva forma de estudio también entraron a un círculo de nuevas relaciones en donde tienen contacto con grupos más generales y menos afectivos, ya que se realiza en una escuela en una nueva modalidad de estudio que proporciona la Universidad Pública.

Petrus (1997) también consideró que la pedagogía social, con su aportación socializadora, ayuda a prevenir problemas y conflictos, gracias a la adaptación y control social, esta situación es relevante pues como se observó con el ejemplo de varios estudiantes, los ayudaron a tener una mejor opción de estudio que se adaptara a sus necesidades sin descuidar su trabajo o de su familia, o como en el caso de los estudiantes 7 y 8 pese a las circunstancias que se presentaron en sus vidas, hubo una opción educativa que los ayudara a seguir su proceso de enseñanza

La mayoría de los estudiantes buscó a través de la página de internet alguna opción que se adaptara a su estilo de vida y así fue como encontraron esta modalidad de estudio. Otros estudiantes comentaron que acudieron al área de servicios escolares de la institución y ahí se les ofreció esta modalidad, se encuentran también casos de estudiantes que son trabajadores de la Universidad Pública y a los cuales se les ofertó la opción de continuar sus estudios y escogieron esta modalidad porque era más favorable para ellos.

Una parte de los estudiantes entrevistados aseguraron que se les ofertó como una opción adicional ya que ellos intentaban ingresar al sistema escolarizado de la misma universidad, sin

embargo, por falta de puntaje para ingresar al sistema escolarizado, y en algunos casos aun teniendo el puntaje suficiente para ingresar, la alta demanda en las licenciaturas presenciales ocasionó que existiera falta de espacios físicos en la Universidad. El modelo de Bernard (1998) se relacionó con esta última acción, en especial el punto numero 2.- Relación oferta- Demanda, en un inicio la Universidad Pública donde se llevó a cabo la investigación sólo impartía cursos y materias virtuales para algunas unidades o áreas académicas, pero como se mencionó, debido a la demanda por parte de los estudiantes para ingresar a las modalidades presenciales, las licenciaturas modalidad virtual se crearon para poder ofrecer una oportunidad aquellos estudiantes que no ingresaron a la modalidad presencial.

Se encontró que los estudiantes que optaron por esta modalidad de estudio, optaron por esta modalidad porque que les ofrecía una mayor flexibilidad al momento de estudiar, aunque la mayoría de ellos mencionó que no fue lo que esperaban ya que requería más tiempo para trabajar en la plataforma del que tenían planeado. El estudiante 2 señaló: “A nosotros nos vendieron como una cosa y termino siendo otra distinta. Que a la vez está bien, pero a la vez pues no era algo como lo que yo realmente buscaba”.

La Universidad Pública donde se desarrolló ya investigación tiene varios años de experiencia motivo por el cual fue su opción para decidirse estudiar en este lugar. El estudiante 3 comentó: “es el alma mater de mi primera licenciatura, tengo otras expectativas de estudio y las cuales incluyen una posible maestría ahí mismo”. Los estudiantes 3 y 7 mencionaron que confiaron en el programa de estudio y pudieron comprobar que están a la par de otros estudiantes de modalidades presenciales. Estudiante 7 señaló:

Sí, si le tengo plena confianza, sabes yo he estado en prácticas, mis escenarios han sido difíciles, pero reales y el aprendizaje adquirido me ha otorgado herramientas suficientes

para poder desenvolverme adecuadamente en cualquier área donde he estado, no me siento en desventaja con ningún otro estudiante, pues he corroborado que he aprendido lo suficiente para poder desarrollarme. Como profesional en esta área maravillosa que amo profundamente, con ética, con conocimientos. Creo que es un muy buen sistema para formarte.

López de la Madrid y Chávez (2013) mencionan en su estudio la desconfianza en las posibilidades de la tecnología para elevar la calidad educativa. Desde un principio los estudiantes entrevistados para esta investigación mencionaron que escogieron esta modalidad de estudio que se adaptaba a sus necesidades, y que la confianza la fueron adquiriendo conforme cursaban sus estudios (desde el curso de inducción que solo duro 15 días, tomaron 3 clases presenciales y lo demás fue completamente en línea). El estudiante 8 mencionó: “Le tendría un 90% de confianza, solamente que falta ese 10% que sería el seguimiento, porque de verdad a veces siento que nos abandonan completamente”. Gracias a las experiencias que tuvieron se dieron cuenta de que lo que realmente habían aprendido y pues lo han aplicado en el servicio social.

Cada vez más estudiantes están ingresando a esta modalidad de estudio que les permite tener un poco más de libertad al momento de realizar sus actividades. Con ello se demuestra que existen personas que presentan características en su perfil las cuales las hacen cumplir con los requisitos de la licenciatura. Los estudiantes entrevistados mencionaron en las entrevistas las cualidades que deberían de presentar los actores que buscan ingresar a una licenciatura en modalidad virtual, y con ello se distinguen aspectos que podrían conformar el perfil de un estudiante que aspira ingresar a una modalidad educativa virtual.

#### **4.1.2 Perfil del estudiante de modalidad virtual.**

Los estudiantes revelaron que es necesario tener ciertas características para poder estudiar en una modalidad virtual. Mencionaron que sí fue un cambio extraño el ingreso a la licenciatura pues estuvieron anteriormente en una modalidad presencial de estudio y ahora estaban en una modalidad virtual, y sintieron que era muy demandante. La mayoría de los entrevistados afirmó que es necesario tener un perfil específico para poder ingresar a esta modalidad y recomendaron que la Universidad debería de aplicar un examen especial para verificar si son aptos para estudiar una licenciatura en modalidad virtual. El estudiante 2 comentó al respecto: “No porque no sean capaces, sino porque no tienen el grado de responsabilidad que se requiere estar en esta licenciatura”.

Los estudiantes entrevistados establecieron dos condiciones para poder estudiar de forma virtual. Están son: 1) El saber trabajar de forma autónoma, pues el no tener un profesor de forma presencial o el no estar en un aula física con compañeros, los obligó a saber buscar en diferentes fuentes para poder realizar sus tareas y despejar sus dudas. 2) La persona que quiera ingresar a este sistema de estudio tiene que tener disciplina y ser responsable para poder elaborar un horario que se apegue a diferentes estrategias que le ayuden a organizar todas las actividades que se presentan en la licenciatura.

Otros estudiantes comentaron que el motivo por el cual optaron por la modalidad virtual es que podían acceder a ella en cualquier parte y estudiar a la hora en la que ellos quisieran. Lo mismo mencionó Berridi y Martínez (2017), los autores abordaron las estrategias del aprendizaje autorregulado; gracias al manejo de tiempo, horarios, materiales y establecimiento de objetivos. Con ello se afirma que otra de las características que puede formar parte del perfil de los actores

que optan por estudiar esta modalidad, es ser una persona que tiene muchas ocupaciones o falta de tiempo por acudir a una física de estudio.

El ser autodidactas es parte esencial en esta modalidad, el estudiante 7 mencionó: “mis maestros son los libros, las piezas sugeridas por la plataforma y mi aprendizaje depende de mí, por ello me esmero en reflexionar y ejecutar cada actividad lo mejor que puedo”. Sin embargo, también mencionaron que en algunas ocasiones sienten que su aprendizaje no se desarrolla como el de los demás chicos, ya que en esta modalidad virtual tienen diversas actividades y tienen que entregarlas más rápido, por ello sugirieron que si es necesario que exista una retroalimentación por parte de los asesores en las actividades realizadas por los estudiantes. El estudiante número 9 comentó al respecto “si no hay una retroalimentación no hay aprendizaje, si no hay retroalimentación no aprendo”.

La retroalimentación que realizan los asesores a los estudiantes, es la forma en la que ellos pueden saber en qué se equivocaron y así corregir sus errores y aprender realmente. Es una situación que deben de tomar en cuenta los asesores, aparentemente por los comentarios de los estudiantes los asesores no retroalimentaban las actividades que ellos realizaban, sin embargo, en la *e-Observación* de las aulas virtuales, se comprobó (al menos con los asesores observados) que si retroalimentan las actividades y si realizaban comentarios motivacionales hacia sus estudiantes.

Los estudiantes tuvieron que aprender a ser autodidactas, y sobre todo, aprendieron a manejar las diferentes situaciones que surgieron a lo largo de la licenciatura, como el resolver por su propia cuenta las dudas que tenían en relación a las actividades. Por ello es importante que tengan un perfil para esta licenciatura, pero sobre todo es necesario que los estudiantes se informen bien sobre cómo es la modalidad, pues la mayoría no sabe realmente como funciona.

#### **4.1.3 Horarios de estudio en las licenciaturas virtuales o en línea.**

La organización en las actividades tanto de la escuela como de la vida diaria es necesaria para poder mantenerse dentro de esta modalidad. Es parte del perfil que deben de tener los estudiantes, por lo mismo son necesarias ciertas estrategias que les permita organizar tanto su trabajo como las horas de estudio, las horas con su familia o de esparcimiento. Los horarios de estudio eran necesarios ya que las actividades, los foros y talleres tenían una rúbrica para su entrega, los estudiantes mencionaron que tenían que dedicar un tiempo determinado a la elaboración de las tareas, principalmente los primeros días de la semana, para que alcanzaran un puntaje alto, motivo por el cual tenían que llevar a cabo un plan estratégico. Los estudiantes señalaron en las entrevistas que sus estrategias de aprendizaje se basaban en los horarios de estudios que estos realizaban para poder elaborar sus tareas. La mayoría estudiaba en las horas que tenían libres, antes de ir a trabajar, durante su trabajo, después de su hora de comida o de pasar un tiempo con su familia y durante las noches para que no interfiriera con otras actividades.

Hay estudiantes que dejaron en segundo plano su trabajo y la familia, pues cambiaron su horario de trabajo a nocturno con tal de poder estudiar y tener otro nivel académico que les permitiera tener otra remuneración económica. Los estudiantes que señalaron que el tener un crecimiento personal fue un motivo por el cual decidieron ingresar a la licenciatura recalcaron que el reto que tuvieron fue organizarse para hacer todas sus actividades en un horario determinado. Señalaron que una de las ventajas principales de la modalidad virtual, es en efecto el horario de estudio. El estudiante 3 señaló:

El beneficio personal es que yo distribuyo mis tiempos en el aprendizaje, no hay traslados a ningún lado, puedo leer y releer un tema cuando no lo comprendo, no hay

perdida de clases por días feriados, pues ante cualquier circunstancia debemos cumplir con las actividades y tiempos establecidos.

La mayoría de los estudiantes hizo varios sacrificios para realizar sus estudios, comentaron que, aunque la licenciatura en modalidad virtual les proporcionó una ventaja porque pudieron estudiar desde su casa, en algunas ocasiones si llegaron a descuidar a su familia, porque el estudiar en este sistema no fue del todo sencillo, requirió mucha disciplina y sobre todo organización en todas sus actividades.

#### **4.1.4 Espacios educativos y actividades Académicas.**

La organización, la disciplina y las estrategias de estudio, son parte del perfil que deben de tener los estudiantes de las licenciaturas virtuales. Las actividades de la plataforma requerían de un tiempo considerable para su realización, por ello los estudiantes dedicaban unas horas en específico para terminar en tiempo y forma (sobre todo si querían tener un alto puntaje) de lo contrario tenían que ir dejando a un lado todo el trabajo de las tareas y llegaba a juntarse, como consecuencia reprobaban la materia y tenían que volver a cursarla.

Fueron 6 materias las que tomaban al semestre (exactamente 3 materias distribuidas en dos meses y otras 3 materias distribuidas en otros dos meses), y aproximadamente tenían entre 6 y 8 actividades a la semana en total por las 3 materias. Los estudiantes señalaron que todas estas actividades académicas se publicaban el día lunes<sup>9</sup> y tenían como máximo para entregarlas el día viernes de la misma semana, aunque tenían como opción entregarlas el sábado o el domingo (de

---

<sup>9</sup> En pláticas informales con académicos que imparten clases en la modalidad virtual, comentaron que las actividades se publican desde un viernes antes de que empiece la semana formal. Es decir, los estudiantes tenían dos fines de semana para elaborar las tareas y actividades.

la misma semana), pero con una penalización en la calificación de un 10 o un 20 % dependiendo el criterio del asesor. Las actividades eran muy diversas, análisis, ensayos, presentaciones, infografías, videos, audios, wikis, entre otros, era muy dinámica la forma en que entregaban las actividades. Mencionaron que sus trabajos en equipo eran más bien una división de trabajo, ya que los tiempos y las diferentes actividades que tenían que hacer a lo largo del día no les permitía realizar de forma correcta las actividades. El estudiante número 3 comentó:

Tendemos esa mala organización por decirlo así, de no hacer un trabajo colaborativo, sino de dividir el trabajo, que no es lo mismo. Entonces, en este sentido es un tanto como evidenciarnos, ha [...] “a ti te toca de la A-D, y al otro de la C-D”, ese no es un trabajo colaborativo, esa es una división del trabajo nada más.

Los estudiantes mencionaron que las actividades eran muy extensas y en ocasiones desearon que hubieran sido un poco más cortas, esta situación fue muy parecida a los resultados del estudio de Downing, et al. (2007), donde mencionaron que las tareas con diseños simples son las más adecuadas, sobre todo para tener una interacción temprana. La plataforma los fue llevando de la mano en el sentido de la construcción del conocimiento, les proporcionó piezas de contenido a través de libros, revistas, páginas web, entre otros, y en función de estas realizaban las actividades pertinentes de acuerdo a la asignatura que tomaban semanalmente.

Las acciones que realizaban los estudiantes y asesores en los espacios de la plataforma fueron la parte esencial de la investigación desarrollada en este documento. Se analizaron a través de la *e- Observación* para determinar que procesos de socialización se llevan a cabo en los ambientes virtuales de aprendizaje. Para esta investigación se analizaron estas secciones o espacios de comunicación divididos en dos partes: Espacios de comunicación dentro de la plataforma (conformado por los foros de novedades, foro de dudas, foro social y el espacio de

mensajería), y Espacios educativos conformados por los foros aprendizaje, talleres y el reporte del calificador donde se realizan actividades y las retroalimentaciones semanales, estos últimos son los que a continuación se describen.

Junto con las actividades individuales que tenían que realizar los estudiantes por cada materia, se encontraban otras tareas adicionales que tenían que realizar en los foros<sup>10</sup> de aprendizaje y otras en los espacios de los talleres. Las tareas eran evaluadas y retroalimentadas en los mismos espacios que donde se encontraban estas, o en ocasiones en el reporte del calificador, lo cual era una forma más personal de hacer comentarios al estudiante. Las tareas de los foros de aprendizaje eran muy diversas: resolver cuestionarios, realizar una infografía, comentar un video, entre otros.

Los estudiantes debían subir su aportación a la plataforma respetando la rúbrica de la actividad para que tuviera una calificación aprobatoria. Los espacios de los foros de aprendizaje eran los más públicos, ya que los actores realizaban aportaciones a los comentarios de sus compañeros y estos podían verlos sin ninguna restricción. En cada foro se encontraban las instrucciones de participación y de elaboración de las actividades, adicional a estas instrucciones se encontraban lineamientos adicionales para la comunicación en los foros, chat y correo electrónico.

Los lineamientos se encontraban en un archivo de la plataforma, en este documento se especificaban las recomendaciones para la participación de los usuarios de la plataforma (asesores y los estudiantes); entre las más importantes se mencionaba que el asesor tenía como

---

<sup>10</sup> La UNAM- Inducción en TIC's (2009) señaló que los foros son paginas donde puedes haber una comunicación con otras personas, sin necesidad de estar de forma sincrónica.

responsabilidad el estar al tanto del desarrollo de los foros, recalca que las participaciones intercambiadas tenían que llevar el proceso de construcción y enriquecimiento colectivo, y que los actores tenían que tener respeto por las aportaciones de los demás participantes.

Los espacios de comunicación dentro de la plataforma eran espacios dedicados especialmente a la interacción y comunicación entre los usuarios de la misma. Fueron los medios tecnológicos por los cuales se intercambiaron una serie de saberes o discursos que se reflejaban en su forma de actuar y de pensar. Rocher (1973), Yubero (2005) y Giddens y Sutton (2014) señalaron la importancia de tomar en cuenta las normas, valores y las experiencias que surgen dentro del proceso de socialización para que el individuo forme patrones que definan su conducta.

Se destacaron las interacciones que realizaron los actores pues fueron el papel importante en el proceso de socialización, se llevaron a cabo procesos recíprocos donde los sujetos recibieron influencias del medio y a su vez él también influye sobre estos tal como mencionó Suriá (2010). Fue necesario que se mantuvieran en comunicación constante para que surgiera una interacción y por consiguiente una socialización, se trataron de adaptar a las normas de la plataforma, sin embargo, los estudiantes utilizaron de forma escasa o nula los espacios de comunicación, comentaron que estos espacios eran poco interactivos y no muy funcionales, lo que limitó su interacción en la plataforma virtual. De acuerdo con Sola- Morales (2016), la “socialización mediática” que se llevó a cabo en las aulas virtuales, utilizó herramientas de la plataforma las cuales permitieron interactuar con otros y crearon diferentes vivencias derivadas de las situaciones que surgieron por la instrucción o aprendizaje que se llevó a cabo en las licenciaturas modalidad virtual.

Junto con los lineamientos que les recomendaron a los actores para que tuvieran una mejor comunicación, se le recordaba a cada estudiante que debían de realizar tres aportaciones como mínimo a los comentarios de sus compañeros que subían sus aportaciones al foro de aprendizaje. Después de cada aportación esperaban la retroalimentación del asesor, así como la calificación de su actividad, esta retroalimentación podía ser dentro del mismo espacio donde fue realizada la aportación de la actividad o en el espacio del reporte del calificador

Analizando los foros de aprendizaje, se observó que algunos de los estudiantes se dirigían a sus compañeros por medio de sobrenombres y escribían sus comentarios utilizando emoticonos, estas acciones solo las realizaban con las personas a quienes les tenían más confianza. Solo en uno de los foros de actividades se observó una expresión de afecto después de que un estudiante comentó la aportación de uno de sus compañeros, este estudiante escribió de la siguiente forma: "Felices vacaciones. TE QUIERO. Saludos afectivos", este fue el único mensaje en un foro donde se expresaron claramente con algún sentimiento de cariño hacia una persona, y donde se pudo observar que los estudiantes olvidaron esa formalidad con la que trabajan en los foros cada semana. Tal como mencionaron Downing et al. (2007), los estudiantes suelen relacionarse con otros estudiantes con los que se sienten cómodos comunicándose, viéndose influenciados por lo que perciben, en este caso las muestras de cariño y apoyo entre ellos.

El tiempo que llevaban de conocerse y la personalidad de cada estudiante hacía que en ocasiones se hablaran de forma más informal (incluso escribían con palabras abreviadas: "Hola a todx"), aunque algunos se seguían refiriendo a sus compañeros como "compañero" o "compañera", y comentaban con opiniones cortas muy respetuosas con palabras como "me gustó mucho, excelente tus respuestas y estoy de acuerdo". Las personas que no coincidían con las aportaciones de sus compañeros, respondían con palabras como "difiero con un poco con tu

comentario", daban su opinión de forma respetuosa (cumpliendo con la rúbrica y los lineamientos) y terminaban el comentario puntualizando que, aunque no opinaban igual les parecía "importante" lo que comentaban. Sin embargo, señalaron que existieron ocasiones en donde surgieron problemas por comentarios que fueron ofensivos y debido a estas situaciones se vieron en la necesidad de limitar sus participaciones en las aulas, el estudiante 8 comentó:

[...] hasta en los mismos foros se crea un ambiente de competencia de haber quien redacta mejor, quien le pone más detallitos a sus trabajos, o quien publica primero [...] en el momento de las retroalimentaciones hay algunos compañeros que te hacen algunos comentarios adecuados y buena onda, pero hay otros compañeros que pues [...] si te llegan hacer comentarios mala onda.

Los estudiantes que ponían ejemplos en sus aportaciones en los foros llegaban a utilizar videos, imágenes o algún material adicional (como las referencias de otros materiales en los que se basaron), si bien se tomaban el tiempo para darle un diseño diferente a la edición del texto, la mayoría solo proporcionaba su comentario, pero no agregaba material adicional. El gesto de agregar material adicional y la edición de sus textos, era agradecido tanto por el asesor como por los compañeros que comentaban su aportación. Acciones que evocan los estudios de Mayer (2005), si se utilizaran los doce principios les ayudaría a captar mejor la información del tema que tratan y se generaría aprendizaje.

Las aportaciones tenían ejemplos y experiencias que servían como soporte para el tema, pero en casi todas ocasiones el comentario que ponían no era respondido, lo que demostró la falta de interés por parte de los actores para entablar una comunicación. La mayoría de los estudiantes realizaban la actividad conforme a la rúbrica que marcaba la plataforma, sin embargo, a veces realizaban sus aportaciones en los últimos días de la semana, como resultado no obtenían la

cantidad de comentarios suficientes, incluso había aportaciones en los foros que no tienen ningún comentario por parte de los estudiantes o del asesor, lo que resulta claro que solo se interesaban por cumplir con los tres comentarios que necesitaban para poder cumplir con lo que les exigía la actividad de los foros y no por aportar algo nuevo.

Aunque algunos de los comentarios eran repetitivos, otros tenían respuestas que podrían haber continuado la interacción entre ellos, pero los estudiantes casi no respondían, lo que ocasionaba que terminara la comunicación entre ellos. El asesor calificaba con 100% aquellas aportaciones que proporcionaban ideas nuevas o perspectivas diferentes, felicitaban a sus estudiantes por sus comentarios y aportaciones, reforzaba el tema y les hacía notar había observado que sus aportaciones las basaron en referentes teóricos y vivencias personales, los cuales ayudaron analizar e interpretar mejor la actividad.

Las opiniones sobre los foros de aprendizaje estaban divididas. Hubo estudiantes que mencionaron que fueron muy participativos y que les gustó exponer sus ideas, pero observaron que sus compañeros no participaban en los foros y no sabían exactamente la causa. Pensaron que fue por miedo a equivocarse en sus participaciones, a ser expuestos por sus propios compañeros, o que tal vez no tenían tiempo de participar por sus actividades diarias o simplemente porque no querían intervenir en la comunicación. Algunos estudiantes mencionaron que no escribían en los foros o talleres, porque algunos compañeros si llegaron a ser ofensivos con ellos y preferían hacer solo los comentarios necesarios para que se les calificara la actividad. Como mencionaban los autores Garay, et al. (2017), existen factores que pueden llegar afectar la participación activa y el aprendizaje de los estudiantes en línea,

Otra de las causas por las cuales no participaban los estudiantes fue que, a su perspectiva, los asesores llegaron a tener estudiantes favoritos, por tal motivo pensaron que no les hacían tanto

caso y por ellos no tenía sentido participar en los foros. Ante estas situaciones los estudiantes añadieron que no tenían la experiencia para comunicar de forma escrita aquellas ideas que podrían expresarse mejor de forma verbal, motivo por el cual limitaron sus participaciones al mínimo y solo a cuestiones académicas. En el estudio de Gómez y Gómez (2017) señalaron que un factor como el nivel de estudios, interviene para que los estudiantes tengan una mejor utilización de palabras y transmisión de ideas de forma escrita. El estudiante número 9 señaló:

No tengo el lenguaje suficiente para escribir y para defenderme. Porque yo, por ejemplo, para escribir soy mala, pésima, yo no sé escribir, para transformar las ideas, tienes que estar piense y piense y piense, y a veces dice chale [...] pero si nos hablamos, es distinto, es muy diferente a pesar que ya llevamos un buen de tiempo

En la *e- Observación* que se realizó en la plataforma virtual de las licenciaturas se pudo visualizar que cuando los trabajos eran por equipos, los estudiantes participaban más en los comentarios de sus compañeros, porque eran menos espacios en los foros a los que tenían que comentar, es decir, ya no tenían que escribir a cada compañero, ahora solo había 2 o máximo 4 equipos, y solo un espacio en el foro de aprendizaje para cada uno de ellos, lo que facilitaba realizar las aportaciones, pues ya no requería tanto tiempo para hacer los comentarios en cada espacio que hay por cada estudiante. En varias ocasiones utilizaban uno o dos espacios del foro y ahí mismo realizaban todas las aportaciones de sus actividades, lo que resultaba un poco desordenado y difícil para leer, así que el asesor tenía que decirles que utilizaran los espacios de forma ordenada e individual.

Los estudiantes utilizaban programas que se encontraban fuera de la plataforma para realizar sus presentaciones, utilizaban prezi, power point, goconqr (para realizar mapas mentales),

piktochart y easel para realizar infografías, YouTube para poner ejemplos en sus comentarios, Skype para algunas video conferencias y otras herramientas interactivas (como el pizarrón) que servían como apoyo para algunos asesores al momento de impartir su clase de forma virtual. Esto fomentaba la creatividad de los estudiantes y los obligaba a buscar nuevas alternativas para realizar sus trabajos.

Tal como mencionó Mayer (2005) en la teoría del aprendizaje multimedia, el aprendizaje se produce a través de la construcción de representaciones mentales ante una presentación multimedia, utilizando diferentes canales para procesar material verbal y visual, y en donde el aprendizaje resultante construye el conocimiento ordenado e integrado. Los asesores felicitaban a los estudiantes por hacer un trabajo con buena calidad y les pedían que para la siguiente ocasión no olvidaran ver y comentar los trabajos de los demás compañeros, pues solo algunas personas habían sido las que cumplieron con las tres aportaciones solicitadas. La misma dinámica fue manejada en los espacios de talleres, proporcionaron un espacio donde pudieron realizarse debates, sin embargo, se suscitaron las mismas acciones que en los foros de actividades, es decir, fue muy poca la participación de los actores.

Había otro tipo de tareas que se les solicitaba en muy rara ocasión, los estudiantes tenían que realizar videos por equipos y para ello fue necesario estar cara a cara con sus compañeros, pues tenían que aparecer en las escenas del video al mismo tiempo. Por tal motivo fue necesario que se organizaran para realizar el trabajo de la mejor manera posible, buscaron un lugar que estuviera a una distancia relativamente cerca para todos, y agendaron un día en específico para trabajar. Ante esta situación surgieron varios comentarios, el estudiante número 4: “[...]como cualquier interacción social, con los que encajamos, con los que nos identificamos y con esos nos relacionamos [...]”

Surgieron lazos de amistad entre aquellos estudiantes que sintieron empatía, algunos agradecieron este tipo de actividades porque pudieron tener más contacto con sus compañeros, tal como mencionó Downing, et al. (2007) en su estudio, pero también hubo comentarios por parte de algunos estudiantes en los que recalcaron que por el tipo de modalidad en la que estudiaban, debido a las distancias de sus hogares (a veces en otros estados) y sobre todo por el estilo de vida que tienen, preferirían no haber tener este tipo de actividades porque fue muy difícil desplazarse a un lugar en un día determinado.

Winocur (2001), abordó el concepto de las comunidades virtuales en su investigación, aseguró que estas se pueden crear en los grupos de discusión, señaló que aunque nunca lleguen a conocerse los actores que intervienen en este tipo de vínculo, llegan a crear una intimidad “a la distancia”; y esto es lo que nos demostraron los estudiantes, a pesar de la falta de reciprocidad, la distancia espacial y temporal, no hubo obstáculos que les evitara crear una especie de intimidad, donde crearon sus propios términos para relacionarse unos con otros.

La motivación fue importante para las acciones que realizaban los estudiantes ya que los alentaba a seguir adelante. Los estudiantes comentaron que vivieron diferentes experiencias que los llevó a motivarse unos con otros; el tiempo que tenían de conocerse les ayudó a crear relaciones y en cierto momento llegaron a ser terapeutas uno del otro, vivieron enfermedades y muertes de compañeros, situaciones que les sirvieron como experiencias motivacionales que los ayudó a no abandonar la licenciatura y a seguir adelante en momentos difíciles.

Conaway et al. (2005), señalaron que para mejorar la interacción en los ambientes virtuales, los instructores que se encontraban en los proyectos en línea debían monitorear la discusión y proveer retroalimentación de los comentarios, así como promover el aprendizaje y modelar el comportamiento de los estudiantes. Esto fue algo que mencionaron los estudiantes, a

su percepción, hacía falta que los asesores participaran más en los espacios de actividades, foros y talleres, finalmente ellos eran los que podían ayudar a regular el comportamiento de los estudiantes para que estos pudieran tener un mayor aprendizaje.

Bandura (1982) fundador de la Teoría del Aprendizaje Social retomó algo importante con respecto al aprendizaje, a través del modelo de reciprocidad triádica (relaciones que surgen de las personas, conductas y el ambiente donde se encuentran), se crean diferentes procesos que dan como resultado el aprendizaje de nuevas conductas. Aprendemos a través de la observación adquiriendo nuevos comportamientos (procesos vicarios), tomamos esas representaciones como guía de acción conductual (procesos simbólicos) y anticipamos las consecuencias de la conducta, con ello manipulamos determinadas variables ambientales en la dirección adecuada para conseguir la meta anticipada.

Los estudiantes aprendían observando a partir de las acciones que se realizaban en las aulas virtuales. Aprendieron a utilizar la plataforma a través del curso de inducción y del trabajo que realizaban en ella, pero tal como mencionaron Acosta y Villegas (2013), si capacitara a las personas en el uso de los recursos tecnológicos podrían haber tenido un uso efectivo de los mismos desde el ingreso a la licenciatura. Se observó que los estudiantes formaron un patrón de conducta (tal como mencionaron Turkle (1997) y Costa e Silva y López (2010) en los resultados de sus investigaciones), en donde limitaban su participación al mínimo, debido a diversas experiencias que tuvieron a lo largo de su licenciatura.

Los estudiantes adoptaron una conducta limitada en cuanto a participación en los espacios de comunicación y actividades. En algunos casos solo cumplieron con lo que les exigía la actividad, ya que mencionaban que se sentían desmotivados al ver que no había participación en los espacios de comunicación, sin embargo, buscaron otras alternativas para comunicarse,

como lo son las redes sociales, donde se sintieron más tranquilos platicando. Hasta este punto se puede decir que la socialización que se llevó a cabo en los espacios de la plataforma, según Sola-Morales (2016), es una “socialización mediática” educativa o una socialización virtual educativa. Ya que los procesos de interacción que se presentaron en los ambientes virtuales estuvieron medidos o controlados por lineamientos, que en este caso fueron las recomendaciones para comunicarse dentro de la plataforma y las rubricas de las tareas.

Las actividades son aquellos elementos que dieron respuesta a la pregunta específica número uno de esta tesis: ¿Qué elementos en los ambientes virtuales fomentan las predisposiciones de los estudiantes y asesores para relacionarse entre ellos? Gracias a las tareas y actividades, se fomentaron acciones entre los actores de las aulas virtuales para relacionarse, y se creó una socialización virtual educativa, medida en cierta parte por las recomendaciones para la comunicación de los foros, chat y correo electrónico.

Según el concepto de Yubero Jiménez (2005) el proceso de socialización es un proceso donde los individuos aprenden las conductas sociales, las normas y valores que rigen sus patrones de conducta. Por ello se puede decir que es una socialización y no solo una forma de interacción, ya que hay una serie de normas para que los actores puedan participar en estos espacios, aunque ellos mencionaron que a veces no participaban porque no hay un manejo adecuado de los foros por parte de los asesores, pero se observó que se llevan a cabo acciones que demuestran que existe una interacción medida por las normas de comportamiento.

Esta situación, también dio respuesta al objetivo específico número uno: Identificar y analizar las características de los ambientes virtuales que influyen en la socialización de los actores. Las recomendaciones para la comunicación son una característica de los ambientes virtuales que influyeron en la socialización entre los actores, pues condicionaron la comunicación

que había entre ellos. Aunque las tareas y actividades fomentaron las relaciones, son las recomendaciones para la comunicación, los que condicionaban su conducta y comunicación dentro de la plataforma virtual. Tomando como referencia los resultados del estudio de Organista-Sandoval et al. (2013), acerca de la “apropian de la tecnología”, las herramientas telemáticas que se ocupan para ingresar a las plataformas virtuales (computadora, teléfonos, tabletas, entre otros.) fueron las mediadoras entre las relaciones asesores-estudiantes, estudiantes-estudiantes y personal que trabaja dentro de la plataforma virtual.

#### **4.1.5 Como perciben los estudiantes a los Asesores.**

Las actividades y las tareas que se realizaban en las aulas virtuales, fueron parte esencial para los procesos formativos que generaban aprendizaje. Los estudiantes no siempre recibían clases por parte de los asesores, sino que aprendían de las piezas de contenido que se les proporcionaba por medio de la plataforma virtual (lecturas de libros, artículos de revista, videos, infografías, entre otros.). Se observó que era indispensable la presencia de una persona que ayudara a los estudiantes sobre todo en las retroalimentaciones y en las dudas que pudieran surgir. Los asesores fueron una guía para los estudiantes ya que los orientaron al momento de realizar sus tareas y actividades. Downing, et al. (2007), mencionaron que el papel del tutor es importante sobre todo en las primeras semanas de los cursos. El estudiante numero 2 comentó al respecto:

[...] para nosotros un profesor solamente es como una guía, es la persona que te dice, está bien, está mal y punto, pero el quien nos enseña como en la presencial, no es el profesor, somos nosotros y la plataforma, la plataforma es nuestro medio de aprendizaje  
[...]

Los estudiantes comentaron que los asesores que les impartieron clases virtuales también trabajaban de forma presencial, así que estos tenían que organizar sus horarios para impartir en las dos modalidades en la Universidad. Algunos asesores eran nuevos impartiendo clases virtuales, y a perspectiva de los estudiantes les hacía falta un poco de experiencia porque a veces no se daban a entender con sus explicaciones, esta situación fue parecida al estudio de Downing et al. (2007), donde mencionaron que el contexto social del aprendizaje en línea es diferente de los modos más tradicionales, pues los estudiantes percibían que algunos de los asesores no sabían manejar bien la plataforma y creían que tenían cierto recelo o desconfianza por trabajar a distancia, Sin embargo, los estudiantes comentaron que hay otros asesores que ya tenían más tiempo trabajando en la modalidad virtual y que por lo mismo manejaban mejor la plataforma y que a veces acudían a ellos cuando tenían alguna duda o necesitaban que les ayudaran a habilitar algún material de las aulas.

Los estudiantes mencionaron que algunos de los asesores llegaron a ser muy exigentes en sus trabajos, al igual que un profesor lo hace en una modalidad presencial. Ante esta situación, los estudiantes mencionaron que el criterio de estos asesores pudo no haber sido el adecuado para trabajar en esta modalidad virtual, porque a veces no evaluaban las actividades, no se daban a entender en algunas explicaciones y no retroalimentaban de manera adecuada, ya que contestaban de forma ambigua o con claves, o no respondían cuando los estudiantes les preguntaban en que se habían equivocado. El estudiante numero 1 comentó: “a lo mejor tienen mucho trabajo, yo creo que es eso”

Para los estudiantes, a estas acciones que realizaban los asesores eran a causa de la libertad de cátedra que tienen en la universidad, y debido a ello se generaron diversas acciones que llegaron a crear conflictos entre algunos asesores y estudiantes, como consecuencia algunos

estudiantes tuvieron que ir a las instalaciones de la Universidad para que los administrativos atendieran sus peticiones con respecto a los malos entendidos que tuvieron con los asesores. Algunos de los estudiantes también mencionaron que hizo falta que los asesores (o el monitor) manejaran bien la temática de los foros porque no se llevaban a cabo de la manera correcta. El estudiante número 5 comentó:

[...] es un poco complicado porque no sé si sea del asesor o los asesores o del monitor, que en este caso se deben de encargar de revisar la plataforma de cómo se están llevando a cabo los foros o los debates, hacen comentarios de forma nada más, de “si se puede”, “estoy de acuerdo contigo” no son de fondo, no es un debate pues verdadero, es ahí donde la situación se complica, no es tanto por las normas de comportamiento [...]

Monitor es parte del personal de la institución que trabaja dentro de la plataforma virtual y que tiene como objetivo revisar el funcionamiento adecuado de la plataforma. Es la primera figura con la que tienen contacto los estudiantes y con la cual exponían sus quejas; si el asesor no entraba a la plataforma, si no les calificaba las tareas, si una actividad no estaba abierta o disponible para los estudiantes. El monitor es la parte mediadora entre el asesor, el tutor y el estudiante, puesto que tiene un rango más alto que los tres. El asesor 2 comentó:

Monitor es el que dice: “a bueno sí que pasa [...]” y hace esta parte mediadora cuando hay algunos otros casos más severos, bueno no severos pero que requiere más reunión en presencial se juntan por ejemplo el tutor, el asesor, el estudiante o los estudiantes, a veces también monitor. Monitor entrega un reporte a la parte administrativa de cómo estuvo funcionando el curso, pero es más sobre las funciones del asesor.

Los asesores observados en las aulas fueron los mismos a los que se les aplicó la entrevista, retroalimentaban a los estudiantes en sus actividades y atendían a sus publicaciones en los foros. La motivación fue fundamental para que los estudiantes tomaran la iniciativa de realizar ciertas acciones. La motivación que proporcionaron los asesores a los estudiantes era importante, aunque en algunos casos, los estudiantes comentaron en las entrevistas que los asesores no les prestaban atención y llegaron a sentirse solos en la plataforma. El estudiante numero 5 señaló:

[...] hay algunos profesores que si lo hacen, son muy activos en plataforma, les gusta incluso, pues de vez en cuando hablan contigo en mensajería y preguntan si hay algún problema, si todo va bien, se preocupan por el alumno, pero hay algunos otros que no, hay de todo [...]

La comunicación y la participación entre ambas partes (asesores y estudiantes) fue muy importante ya que influyó mucho para que exista un aprendizaje. Tal como mencionó Bandura (1982) en la Teoría Cognitivo Social del Aprendizaje, a través de los Procesos vicarios, no sólo aprendemos por ensayo y error, sino también aprendemos a través de la observación adquiriendo nuevos comportamientos. Por ello es importante que los actores participen y se comuniquen activamente en las aulas virtuales, para que exista un verdadero aprendizaje.

#### **4.1.6 Medios de comunicación que utilizan los estudiantes.**

La comunicación entre los actores de la plataforma virtual fue muy importante, pues gracias a ello despejaban sus dudas, había una retroalimentación efectiva para el aprendizaje, comunicaban las fallas que existían en la plataforma, entre otras acciones. Existen medios de comunicación internos en la plataforma virtual, estos espacios pueden ser públicos como lo son los foros, o de forma más privada como lo es la mensajería, el chat y el reporte del calificador.

Sin embargo, los estudiantes casi no los utilizaba, en su lugar utilizaban las redes sociales, correo electrónico, llamadas telefónicas y video llamadas para comunicarse entre ellos o con los asesores.

Los estudiantes mencionaron que el motivo por el cual utilizaban formas de comunicación alternas a las que tienen en la plataforma, era porque les proporcionaba mayor funcionalidad, rapidez y una comunicación más directa y personal al momento de querer contactar a un compañero o a un asesor. Sobre todo, como mencionó el estudiante número 3: “es discreto para nosotros, no está bajo el escrutinio ni del monitor, ni en cierto momento del docente, que también tiene esa capacidad de poder entrar a las conversaciones inclusive privadas.” Las redes sociales que más utilizaban los estudiantes eran Facebook (para intercambiar archivos), WhatsApp, (tal como mencionaron Gómez y Gómez, 2017, en su estudio), y Messenger, ya que eran más accesibles para ellos pues las tenían en sus teléfonos o en sus computadoras.

Los temas que trataban los estudiantes en sus redes sociales eran muy diversos, pero principalmente se ponían de acuerdo en cómo iban a entregar las tareas, hablaban sobre la funcionalidad de la plataforma y trataban temas más personales, y a pesar de que no tener mucho contacto cara- cara llegaron a formar lazos de amistad a través de estos años en la licenciatura, tal como mencionó Winocur (2001) en su estudio, los actores pueden llegar a crear una intimidad a la distancia. El estudiante 2 comentó “por ejemplo si yo no entiendo una actividad, ya no le voy a preguntar al profesor porque sé que no me va a contestar, entonces tú buscas la respuesta a través de 3 o 4 criterios de mis compañeros”

Con respecto a la comunicación con los asesores, los estudiantes optaron por utilizar la mayor parte del tiempo correo electrónico para comunicarse con ellos, porque a veces no coincidían en la plataforma virtual, y aunque mandaban mensajes por la mensajería de la

plataforma, los estudiantes observaron que los asesores utilizaban más el correo electrónico. Algunos asesores les proporcionaron su teléfono particular a los estudiantes y llegaron a hablar con ellos, incluso los agregaron a sus redes sociales, pero la mayoría de los estudiantes optaron utilizar el correo electrónico y comunicarse por ese medio, para evitar malos entendidos.

Los estudiantes señalaron que utilizaban el correo electrónico para preguntarle a los asesores las dudas que tenían con respecto a las actividades, (de que trataban y cuando las tenían que entregar), sin embargo, algunas veces trataban temas personales, sobre todo si existía algún contratiempo por el cual no les permitía entrar a la plataforma y realizar sus actividades en tiempo y forma, preferían tratar estos temas de manera más privada. Esta situación hizo referencia a la investigación realizada por Organista-Sandoval et al. (2013) y Canós y Guitert (2014), en donde se observaron que tanto los profesores como los estudiantes, utilizaban las TIC para resolver dudas puntuales a través de mensajes en celular y el correo electrónico, herramienta más utilizada para la interacción entre profesor y estudiante.

Esta situación de comunicación con los asesores por medio del correo electrónico, también se relaciona con la investigación del autor Flores (2006), el cual mencionó que el profesor “virtual” es diferente del profesor que imparte clases presenciales, sobre todo en la comunicación la cual sugería que fuera uno- uno, por escrito y en un formato epistolar. Los estudiantes comentaron que creían que los asesores no contestaban tan rápido sus preguntas en la plataforma porque tal vez estaban ocupados o no las veían por alguna falla de la plataforma, porque no coincidían cuando estaban conectados o por la misma carga de trabajo que tenían los asesores con las clases.

Para anticipar las respuestas de los asesores y acortar el tiempo en que los atendían, los estudiantes utilizaron otro medio para comunicarse, como el correo electrónico, con ello crearon

procesos autorreguladores, tal como mencionó Bandura (1982) en la Teoría Cognitivo Social del Aprendizaje, anticipado las consecuencias de la conducta de los asesores, manipularon determinadas variables ambientales en la dirección adecuada para conseguir la meta anticipada. Finalmente, la utilización de otros medios de comunicación y redes sociales, fue una opción para buscar un bien a pesar de las dificultades que encontraron los estudiantes, ya sea con los asesores o con la misma plataforma.

Siguiendo el modelo de Bernard (1998) en los puntos 2.- Relación oferta- Demanda, 4.- Relación con la Distancia y 5.- Relación con la Tecnología, las acciones realizadas dentro de la plataforma correspondieron a un modelo pragmático (tipo II), ya que respondieron claramente a una normativa. Los individuos que participaron en esta plataforma siguieron un rol como actores, ya que estos tenían una normativa la cual debían de seguir, una reciprocidad, una cierta negociación que debía regularlos a través de las normas de trabajo o en este caso a través de los lineamientos para comunicarse dentro de la plataforma.

Sin embargo, en las practicas se observó que los usuarios de las plataformas crearon una forma de llevar a cabo la comunicación entre ellos y una nueva forma para realizar las actividades que respondía a un modelo productivo (Tipo III) con respecto a lo que presenta Bernard (1998), y estarían siguiendo un rol como autores, creando sus propios lineamientos de comunicación. Los estudiantes no respetaban por completo las normativas de la institución y a veces tampoco las rubricas de las actividades, porque no participan de forma correcta en los espacios de los foros y talleres, y utilizaban otros medios para tener comunicación entre ellos como las redes sociales, llamadas telefónicas y el correo electrónico. Esto nos indica que en la plataforma si se realizaban procesos de socialización virtuales o mediáticas de forma educativa, pero también había procesos de socialización que se realizaban de forma alterna en otros medios

de comunicación, como consecuencia de la ausencia de funcionalidad, rapidez y de la falta de discreción, que consideraban los estudiantes que hacía falta en la plataforma virtual.

#### **4.1.7 Deserción.**

Algunos estudiantes comentaron que parte sus compañeros abandonaron la licenciatura por mal entendidos con algunos asesores; de acuerdo con estos, sus compañeros tuvieron problemas por la forma en como impartían las clases y como calificaban algunos asesores, ya que como se mencionó anteriormente, ellos percibían que a veces algunos profesores no tenían el criterio adecuado para impartir clases de forma virtual. El estudiante número 9 comentó: “Pero nadie te pela, como tienen la libre cátedra, algunos si lo hacen, pero otros no [...]”

Los estudiantes mencionaron que las actividades eran muy extensas y numerosas y a veces no tenían el tiempo suficiente para elaborarlas. Comentaron también que los asesores no retroalimentan adecuadamente las tareas y las aportaciones, además de que no respondían los mensajes de los estudiantes y no tenían una adecuada forma de evaluarlos, situación que se hace referencia en la investigación Flores (2006) en donde menciona la importancia de que la enseñanza sea una labor colectiva, donde un grupo de asesores trabaje uno-a-uno con cada estudiante. Motivo por el cual comentaron los estudiantes que sus compañeros antes de salirse que la institución, les señalaron que la universidad debería de haber hablado con los asesores para que estos cambiaran su forma de trabajar, sobre todo en la forma en cómo impartieron las clases y como calificaron las actividades ya que esto causó conflictos con algunas materias de la licenciatura.

Otra situación que comentaron los estudiantes en las entrevistas, fue que sus compañeros no se supieron adaptar a la forma de trabajo en la modalidad virtual. Los estudiantes comentaron que en general esperaban que fuera más sencilla la licenciatura, pues creyeron que no les iba a

tomar mucho tiempo elaborar las actividades, ya que finalmente escogieron esta modalidad por su agitado estilo de vida. Otra situación que los estudiantes mencionaron fue que algunos de sus compañeros no se adaptaron porque no aprendieron a utilizar bien la plataforma, a pesar de que tuvieron un curso de inducción no se adaptaron al funcionamiento, otro motivo fue que no tenían el perfil adecuado para ingresar a esta modalidad ya que carecían de responsabilidad para trabajar de forma autónoma, además de que no sabían cómo organizar sus estudios con las actividades de su vida diaria. Tal como mencionó Berridi y Martínez (2017) la importancia del manejo de tiempo, horarios, materiales y establecimiento de objetivos y atribuciones motivacionales son necesarios para aprender en una modalidad a distancia. El estudiante 5 señaló:

Éramos 35 en un inicio, pero ahora quedamos 7. Yo creo que pensaron que era muy sencillo, si se equivocaron pensando de que quizá como es en línea, ahí puedes trabajar a la hora que tú quieras, de que pueden programarse, quizás se confundieron, de que pudieran trabajar una hora, dos horas [...]

Otro motivo por el cual los estudiantes abandonaron la licenciatura fue porque en esta modalidad no existe tanta socialización como en una modalidad presencial. Los estudiantes entrevistados mencionaron que sus compañeros que ya no están en la licenciatura, les comentaron que en esta modalidad era muy difícil comunicarse con sus asesores y entre ellos mismos, sentían que necesitaban estar en contacto cara a cara con otras personas, tal como Downing et al. (2007) mencionaron en su investigación, que el contexto social del aprendizaje en línea es diferente de los modos presenciales. Finalmente, los estudiantes creen que la causa de que sus compañeros dejaran la licenciatura fue a causa de la falta de adaptación a la modalidad virtual, creen que no se acostumbraron a trabajar solos sin la presencia de un asesor o de sus compañeros a los cuales podrían recurrir de manera inmediata si tenían alguna duda.

Los estudiantes mencionaron otra razón por la cual desertaron sus compañeros, la cual es que pensaban que, por ser una modalidad virtual de estudio, no tendrían la misma validez que una licenciatura presencial. Sin embargo, los estudiantes comentaron que la licenciatura en modalidad virtual, tiene la misma validez que cualquier otra licenciatura de la Universidad Pública. Como mencionó Turpo (2010) en su investigación, que cualquier tipo de estudio o materia se puede impartir bajo este sistema virtual, pues tiene un estado versátil y factible como alternativa de formación y educación

A partir de lo presentado en este apartado se mostró una parte de la información de las entrevistas y de la *e-Observación* obtenida de los estudiantes en las licenciaturas en modalidad virtual. Información fue fundamental para entender cómo es que se llevaron a cabo los procesos de socialización en los ambientes virtuales de aprendizaje. Recordemos que esta información fue la percepción que tenían los estudiantes sobre los temas presentados, la cual se analizaron junto con los datos recuperados de la *e- Observación* de las aulas, con las investigaciones presentadas en el estado de la cuestión y la metodología. Sin embargo, los estudiantes no fueron los únicos participantes de las aulas virtuales, los asesores entrevistados también proporcionaron información importante para esta investigación. A continuación, se presentan los datos obtenidos de las entrevistas de los asesores y de la *e- Observación* realizada en la plataforma virtual educativa.

## **4.2 Asesores**

Los asesores fueron parte importante en esta investigación. Brindaron otra perspectiva de las acciones que se llevaron a cabo dentro de la plataforma virtual, pues hasta el momento solo se tenía la opinión de los estudiantes. Se presenta a continuación el análisis de tres entrevistas,

realizadas a los asesores que participaron en las aulas virtuales de aprendizaje. Dicho análisis fue comparado con lo que reportaron los estudiantes bajo estudio.

#### **4.2.1 Ingreso a la Modalidad Virtual.**

En las entrevistas realizadas a los asesores, señalaron las causas por las que ingresaron a la institución a impartir clases en modalidad virtual, las cuales se suscitaron de forma distinta. Uno de los asesores comentó que los motivos que lo impulsaron a ingresar a trabajar a esta modalidad fue que, aunque ya impartía clases presenciales en la Universidad Pública, siempre tuvo el gusto por los cursos virtuales, los cuales ya conocía porque había tomado varios de ellos, por tal motivo sintió curiosidad por impartir clases en este tipo de modalidad y no dudo en aceptar el puesto cuando le ofrecieron la oportunidad de trabajar en esta área.

Otro asesor comentó que ingresó a la modalidad virtual, porque en ese tiempo se encontraba realizando su Maestría en la institución y su asesor le comentó que estaban hibridando materias y que necesitaban asesores, así que lo propuso como asesor, y este aceptó el puesto. En otro caso, el asesor señaló que ha formado parte del equipo de creadores de las signaturas que comenzaron el área de Modalidad virtual en la Universidad. En total se presentaron tres causas diferentes por las cuales ingresaron los asesores a trabajar en la modalidad virtual; el asesor que ingreso a la modalidad porque tenía preferencia o gusto por los cursos virtuales, el asesor que fue impuesto y el asesor que forma parte del personal creador de la modalidad virtual en la institución.

Los motivos para ingresar a la modalidad virtual pueden ser muy distintos. Pero los asesores tienen la capacidad profesional y técnica para realizar el trabajo, algunos tienen estudios de maestría y otros tienen cursos en diferentes áreas educativas que los ha ayudado a tener la experiencia necesaria para impartir clases. Sin embargo, los asesores señalaron que sí se necesita

otro tipo de características para impartir clases de forma virtual, comentaron que se les impartió una capacitación previa para que adquirieran diferentes habilidades y destrezas necesarias para ser un asesor virtual.

Seguido de esta capacitación comenzó el verdadero esfuerzo para ellos, el ser guías de los estudiantes, retroalimentando sus actividades, despejando sus dudas y ayudándolos con cualquier problema que existiera dentro de la plataforma virtual. Junto con la ayuda del personal adicional de la institución, los asesores comentaron que no fue fácil pues es un trabajo de mucho esfuerzo que se ha realizado durante los cuatro años que duró la licenciatura, y que a pesar de que surgieron mal entendidos trataron de que las materias que impartían se llevaran a cabo de la mejor manera posible.

#### **4.2.2 Evaluaciones (actividades y tareas de la plataforma).**

Los asesores entrevistados comentaron que trabajan dando clases presenciales en la misma institución en donde imparten clases virtuales, dividen su tiempo entre las dos modalidades educativas, motivo por el cual señalaron que veces tenían una sobre carga de trabajo y que tal vez en algunas ocasiones llegaron a tener descuidos al momento de atender a todos los estudiantes en las retroalimentaciones de las actividades. Reconocieron que la modalidad virtual es demandante para ambas partes, tanto para los estudiantes como para los asesores, y que a pesar que tienen ciertas ventajas, como poder acceder a la plataforma a cualquier hora y lugar que ellos quieran, saben que es difícil por el estilo de vida que tienen sus estudiantes y por la constante comunicación que deben de tener para tratar entenderlos en las diferentes situaciones que acontecen en sus vidas, reconocieron es necesario tener un compromiso entre ambas partes para hacer que funcionen las materias. El asesor 2 número comentó:

Si, pero es muy horrible por la carga de trabajo que tienes. Te obliga más a ser comprometido, con tus entregas, con lo que estas revisando. Se ve si tú no estudias, se ve, si tu no reflexionas, se ve, si tu no haces la tarea [...]. Si le apuesto, si me gusta, creo que es muy bueno, pero también requiere de un compromiso tanto del estudiante como del profesor.

Los asesores comentaron que ser un profesor de forma virtual es muy diferente a ser un profesor de forma presencial, ya que se deben de tener formas distintas para impartir las clases. Agregaron que cuando están en modalidad presencial ellos normalmente dan una hora diaria de clase, y pueden darse el lujo de adelantar un tema o retomar otro que ya habían dado previamente; en las clases virtuales es diferente, tienen que tomar en cuenta el temario de la materia, no pueden estar cambiando de uno y a otro como están acostumbrados. El asesor número 3 comentó:

[...] si a alguien le sale una duda puedes retroalimentar y puede ser como una lluvia de ideas, puedes hacer un ejercicio, puedes hacer una dinámica. En virtual tienes que tener la actividad lista, y si tu vez, los chicos que mensajan son muy demandantes, y el texto no es tan claro [...]

Los asesores comentaron algunas formas de realizar su trabajo, normalmente en una clase presencial hacen una planeación para impartirla, en la modalidad virtual ellos tuvieron que planearla desde seis meses antes. Tienen que llevar las piezas de contenido de la materia que van a impartir, y el personal especializado lo adapta para las materias al formato virtual, ellos mismos les indican con que cosas pueden trabajar o que material tienen o tenían que cambiar por los derechos de autor. Algunos asesores comentaron que ellos no habían proporcionado el material

para la materia, sino que ya estaba diseñada y ellos solamente la impartieron. El asesor número 1 señaló:

[...] los materiales normalmente ya están ahí, hay otra parte de esto que estamos trabajando en donde los maestros toman un curso para diseñar las asignaturas, pero esa es otra cosa muy aparte, y ellos que la diseñan pues ya nada más nos la dan a los que somos los asesores. Y nosotros tenemos que adaptar, que a veces es un poquito complicado, te digo, cuando por ejemplo la materia que estoy dando, la asignatura que estoy dando virtual, aquí veo muchas carencias, uno; porque fue diseñada hace como seis años y dos; porque no existe una lista de cotejo, entonces si no existe una lista de cotejo los alumnos como que están más divagantes en: “¿qué es lo que me va a pedir?, ¿cómo me lo va a pedir?”

Los asesores no tienen la libertad para poder planear e impartir materia como ellos quisieran. A su perspectiva, la libertad de cátedra que tuvieron fue la libertad sobre la forma en que debían de retroalimentar a los estudiantes en las actividades. A partir de la observación de las aulas virtuales, se observó que la retroalimentación la realizaban de diferentes maneras, algunos lo hacían en los mismos foros de aprendizaje y otros en el reporte del calificador, que era una manera más discreta para comunicarse con los estudiantes. El asesor número 2 comentó lo siguiente:

No todos los profesores retroalimentan de la misma manera, tú vas a encontrar algunos grupos en los que entras y el profesor responde a cada uno de los comentarios que hicieron todos sus estudiantes. Pero también vas a encontrar grupos en los que el profesor no comentó nada, que pareciera que el profesor nunca calificó, nunca dijo nada y pasó esa actividad por alto. Hay otros profesores que no comentan particularmente

cada comentario, pero si hacen un comentario final o general. Hay profesores, y te comento porque también a mí me ha pasado, que dependiendo la actividad a veces no comentas en el foro tal, sino cuando calificas la tarea.

Los asesores señalaron que dependiendo la actividad que realizaban los estudiantes, tenían una rúbrica específica la cual les marcaba el tiempo ideal y el tiempo máximo para subir la actividad a la plataforma para que esta fuera calificada por los asesores. En relación con los foros de aprendizaje, los asesores comenzaban a calificar a la mitad de la semana, es decir los días miércoles, para dar tiempo a que los estudiantes si sacaban una baja calificación, se regularizaran en los días que quedaban (normalmente era hasta el día viernes a las 12 de la noche). Aunque los asesores comentaron que los estudiantes participaban en los foros el ultimo día que tenían para entregar la actividad, lo que les impedía elevar su calificación, ya que estaban el tiempo máximo de la entrega. El asesor número 3 comentó:

Los foros son como para que generes tus propias ideas, dejas que ellos mismos ahondan en el tema. La idea es que ellos se nutran con los comentarios, porque si tú les das todo, es como quererle imponer tus ideas en todo. En virtual no saben cómo aterrizar sus ideas. no saben tanto [...] cuando tú lo das en presencial por supuesto que los obligas a hacerlo: Hablando.

Esta situación fue en parte correcta, se confirmó en la *e-Observación* de las aulas y en las entrevistas. En efecto, había estudiantes que no se sabían expresar de forma escrita, los asesores señalaron que trataban siempre de escribir lo más claro posible, tal como en el estudio de Flores (2006), en donde recomendó que la comunicación se llevara a cabo en forma escrita y en formato epistolar para evitar malos entendidos o podrían ayudar las recomendaciones de Reyes et al. (2013), los cuales mencionaron que la utilización de los blogs, puede ser un medio de práctica de

lectura y escritura que ayude adquirir habilidades de discusión y argumentación. El asesor número 1 señaló:

Creo que el hecho de que yo haya dado clases presenciales hace mucho tiempo me ha ayudado a utilizar estrategias, a lo mejor modificándolas si un poco pero usando las que me han funcionado, por ejemplo, uno es que siempre debes tener comunicación con tus alumnos, obviamente la comunicación a través de en línea pues es más compleja, porque si no pones una coma, un acento donde va, ya se desvirtuó todo el mensaje, entonces si tengo mucho cuidado, o trato de tener mucho cuidado de cómo les expreso yo a mis alumnos lo que quiero.

Los asesores comentaron la diferencia entre un tutor y un asesor, el tutor puede vigilar si un profesor ya ha evaluado a los estudiantes, o por ejemplo si un estudiante le comentaba que ya entregó su tarea y no lo han calificado se puede comunicar con el tutor y este revisa y le comunica a su vez a monitor, este último le puede hacer observaciones a los dos pues tiene un nivel jerárquico más alto. La materia que impartieron los asesores tiene una duración de un semestre en las dos licenciaturas, pero para el caso de los tutores que imparten una materia adicional, no tiene validez, ni créditos para una de las licenciaturas, situación que originó que los estudiantes no realizaran sus actividades. Los asesores comentaron que realizaban una revisión de la materia que imparten en el primer bloque del semestre, es decir, en los dos primeros meses, para ver si ya habían realizado las actividades los estudiantes, en caso contrario les recordaban elaborar las actividades para que no se atrasaran en los trabajos.

Los asesores comentaron que tenían como tarea dar una retroalimentación de las actividades (o del tema de la semana) de forma pública o privada a cada estudiante, proporcionando ideas o material adicional relacionado al tema tratado en la semana. Los asesores

mencionaron que fueron escasas las ocasiones en que los estudiantes que expresaban sus dudas en los foros, normalmente preguntaban a través de la mensajería o de correo electrónico. Por ello, en ocasiones no se observaron comentarios de los asesores en los foros, pues se comunicaban con los estudiantes por otros espacios que eran más privados.

Uno de los espacios de comunicación entre los actores de las aulas virtuales es el reporte del calificador, el cual es un espacio donde los asesores dan sus comentarios a los estudiantes de forma individual en relación a las actividades realizadas. En la *e- Observación* realizada a estos espacios, se confirmó lo que mencionaban los asesores, puede parecer que no comentaban nada en los foros, pero en algunas ocasiones retroalimentaban a los estudiantes de forma individual y en otros espacios.

Los comentarios que realizaban los asesores eran en relación a que el estudiante lograra afianzar sus conocimientos previos y que adquirieran algunos nuevos, en su mayoría eran felicitaciones por la forma en que realizaban las actividades (respecto a la rúbrica presentada), agregaban las observaciones de las tareas realizadas haciendo énfasis sobre lo que les faltaba, agregaban comentarios como “muy acertada su participación”, “la felicito por sus reflexiones, al igual que usted concuerdo [...]”, y también les hacían ver a los estudiantes lo que esperaban que ellos aprendieran de esas actividades. La frecuencia de los comentarios de los asesores variaba, a veces era de tres veces por semana o más, pero en ocasiones comentaban al final de la semana para cerrar la actividad, a diferencia de los estudiantes donde se observó, que en efecto, comentaban la mayoría de las ocasiones al final de la semana, salvo por algunos casos donde si fueron más puntuales con respecto a la rúbrica.

Resaltó la forma en particular en la que los asesores escribían los mensajes, en ocasiones era menos formal, pero siempre con mucho respeto “Estimad@s Alumn@s del equipo 1”,

“Estimada [...]”, es algo de lo que se observó en todos los comentarios que realizaron hacia los estudiantes. Incluso cuando algún estudiante no entregaba las actividades, los asesores les preguntaron si tenían problemas o alguna dificultad para entregarlas. Por otra parte, los estudiantes solo subían sus actividades y no hacían comentarios sobre lo expuesto por parte de los asesores, no existía un intercambio de ideas, simplemente la conversación se terminaba.

Los asesores añadieron que ellos siempre hacían lo posible por motivar a los estudiantes para que se comunicaran entre ellos y con el personal de la plataforma. Trataban de poner mensajes, videos y hacían invitaciones constantes para llamar su atención, como se mencionó en el estudio de Conaway et al. (2005), para mejorar la interacción en los ambientes virtuales, los instructores de los proyectos en línea deben monitorear la discusión y proveer la retroalimentación de los comentarios, así como alentar y promover el aprendizaje. Y eso es lo que esperaban los asesores al motivarlos, tal como Bandura (1982) mencionó, aprendemos a través de la observación adquiriendo nuevos comportamientos (procesos vicarios). Sin embargo, los asesores señalaron que los estudiantes preferían hablar por otros medios de comunicación como las redes sociales, donde realizaban grupos y al parecer se sentían más seguros que en los espacios de comunicación de la plataforma.

Los asesores señalaron que la mayoría de la gente que ingresa a estudiar en la modalidad virtual tiene una vida agitada, por ello prefieren una modalidad que se adapte a sus necesidades. Algunos asesores comentaron que por lo mismo no existía tanta comunicación con ellos, percibían que no había tanto compañerismo como en una clase presencial. Sin embargo, algunos asesores, comentaron que si existía apoyo entre ellos, sobre todo al momento de entregar las tareas en equipo, si alguien no llegaba a participar al momento de realizar el trabajo en equipo,

los demás compañeros no hablaban de la situación, simplemente lo incluían y esperaban la calificación, tal vez porque creían que algún día podrían estar en esa situación.

Algunos asesores formaron lazos de confianza con los estudiantes, comentaron que mientras impartían las clases, los estudiantes les señalaron los motivos por los cuales no entregaban sus tareas y actividades a tiempo; algunas eran amas de casa y tenían mucho trabajo con sus niños o en las oficinas donde trabajaba, otros estudiantes comentaron a los asesores que padecían de una discapacidad visual, motivo por el cual se atrasaban en sus tareas. Los asesores comentaron que al igual que los estudiantes ellos se llegaron a sentir muy solitarios. El asesor 1 señaló:

En algún momento yo me sentí [...], yo como maestro me sentí dije: “híjole como que siento que me están viendo como una computadora y no como un ser humano”, así fue que me sentí he. Por eso es que yo les decía, les contaba, les ponía, para que vieran “no aquí hay un ser humano también y yo me preocupo por ustedes”, pero no sé y, no sé si también tenga que ver con que son grupos ya avanzados de semestre [...]

Como se mencionó las actividades son aquellos elementos que darían respuesta a la pregunta específica número uno de esta tesis, ¿Qué elementos en los ambientes virtuales fomentan las predisposiciones de los estudiantes y asesores para relacionarse entre ellos?, y al objetivo específico número uno: Identificar y analizar las características de los ambientes virtuales que influyen en la socialización de los actores. Las tareas y actividades, fomentaron acciones entre los actores de las aulas virtuales para relacionarse, y crearon una socialización virtual educativa medida por las recomendaciones para la comunicación, aun cuando los estudiantes preferían comunicarse la mayor parte del tiempo por las redes sociales.

### **4.2.3 Medios de comunicación.**

Los asesores comentaron que creen que los estudiantes utilizaban las redes sociales para comunicarse o para hablar de los mismos asesores. Mencionaron que al momento de dejarles tareas por equipos, esperaban ver como los estudiantes se organizaban dentro de la plataforma para realizar sus trabajos, pues eso fue lo que les recomendó la Universidad que hicieran, sin embargo, eso no sucedió, no hubo evidencia de cómo se organizaban, solamente entregaban los trabajos y así se daban cuenta que participaron todos para elaborarlo.

Los asesores comentaron que se comunicaban de manera muy formal con los estudiantes, solo dando indicaciones de las actividades, limitaban su comunicación con ellos porque la Universidad les hizo hincapié que trataran de hablar de esa manera sin proporcionarles su número telefónico ya que se podría prestar a malos entendidos. Debido a esta situación los asesores optaron por utilizar medios de comunicación como el correo electrónico, por medio de este tenían una conversación más personal y discreta, pero siempre hablando de manera formal, como lo mencionó el autor Flores (2006) en su estudio donde recomendó que la comunicación en proyectos virtuales fuera en un formato epistolar.

En algunas ocasiones y sobre todo si tenían más confianza o simplemente para comunicarse mejor, los asesores proporcionaron su número de teléfono a los estudiantes. Sobre esta situación los asesores comentaron que los estudiantes sentían confianza y pudieron entenderlos mejor, porque a veces sus correos eran muy largos y no se entendían. Del mismo modo se observó en la investigación de Downing et al. (2007), donde mencionaron que la interacción en línea era defectuosa porque no permitía la parte social y emocional que existe en un aula tradicional. El asesor número 2 señaló:

Si, y sobre todo porque no sé, yo lo hablo desde mi perspectiva y de cómo se desenvuelven los estudiantes y de repente como me desenvuelvo. Cuando tú estás hablando con alguien, tú puedes ir viendo al mismo tiempo si tienes esa habilidad, de [...] cómo es que está reaccionando la otra persona y si de repente ves una cara de enojo o una cara de no te estoy entendiendo, te detienes y modificas lo que quieres decir o utilizas otras palabras.

Los asesores saben que aunque las redes sociales son un medio de comunicación al igual que lo es el correo electrónico, consideraron que los estudiantes y en algunas ocasiones ellos mismos, no supieron cómo expresar sus ideas, por lo mismo hubo varios malos entendidos, sin embargo, reconocieron que la mejor forma para poder aclarar las dudas, evitar mal entendidos y generar aprendizaje, era estar en comunicación constante, ya sea utilizando los espacios de comunicación que les proporcionó la plataforma virtual o los medios de comunicación externa.

La información presentada fue una parte que a perspectiva de los asesores, fueron las acciones que ocurrieron dentro de la plataforma virtual donde se encontraban trabajando junto con el personal adicional de la plataforma para brindar un servicio a los estudiantes. Esto fue solo otro fragmento de lo recopilado de la *e- Observación* de las aulas y en las entrevistas realizadas a los asesores. En la siguiente sección se presenta información relacionada con la Universidad Pública en la cual se realizó la investigación, la información se basó en la perspectiva de los actores que participaron en la plataforma virtual (entrevistas de estudiantes y asesores y nuevamente la información que se analizó en la *e- Observación* de las aulas virtuales).

#### **4.3 Condiciones Institucionales**

A continuación, se presenta el análisis de los comentarios en torno a las perspectivas de los estudiantes y los profesores en relación a la modalidad virtual y la utilización de los espacios

de comunicación dentro de la plataforma. Las licenciaturas las cuales se analizaron para esta investigación son licenciaturas con modalidad en línea, recordemos que se mantendrá en confidencialidad la Universidad Pública en la cual se realizó esta investigación, sin embargo, se presentaron estudios de dos Universidades Públicas que tienen uno de sus campus en el Estado de Morelos y ofrecen licenciaturas de Modalidad en línea. Junto con las entrevistas realizadas, la *e-Observación* de las aulas, la metodología abordada anteriormente y el estado de la cuestión, se analizó la información para poder dar respuesta a las preguntas y objetivos de la investigación.

#### **4.3.1 Modalidad virtual o Híbrida.**

La educación a distancia, como señalaron Zubieta y Rama (2015), puede ser conocida como “en línea”, “virtual” o “*e-Learning*”. A pesar del nombre que las pueda definir, ya sea virtual, en línea o a distancia, las licenciaturas se llevaron a cabo en aulas virtuales a través de una plataforma educativa. En las entrevistas los estudiantes no supieron definir exactamente el nombre que tiene su licenciatura, comentaron que no es totalmente virtual pues se presentaron en diferentes ocasiones de manera física para tomar clases de algunas materias o para presentar algunos exámenes, por tal motivo la licenciatura es modalidad híbrida, aparte de realizar el servicio social (como cualquier otra licenciatura) esta situación de acudir físicamente a un aula les brindó la posibilidad de conocer a todos sus compañeros,

Los estudiantes mencionaron que acudieron a la Universidad de forma física para arreglar asuntos que no fueron atendidos por el personal de forma virtual. Comentaron que existe una administración especial para los estudiantes de modalidad en línea, pero consideraron que se llegaron a sentir un poco discriminados por este personal, pensaban que estos tenían la creencia de que la licenciatura en modalidad virtual no es una licenciatura seria. El estudiante número 1 agregó:

[...] no nos dan una respuesta clara, nos dan ruedas, bueno vueltas y vueltas y vueltas y no nos ponen nada en concreto. Es como yo le decía a la secretaria, yo estoy haciendo el esfuerzo de venir aquí a las instalaciones para platicar porque tengo dudas, pero la secretaria simplemente contesta “pues ya le expliqué a tus compañeros”, y esa vez si me molesté y le dije “pues ya les explicaste a ellos, pero a mí no, y ahora dime tu a mi porque para eso estas”, y se molestó

Los estudiantes mencionaron que lo más importante para ellos fue la amabilidad con la que les contestaban, sobre todo, el hablar por teléfono con ellos y ver al personal cuando necesitaban de ayuda con alguna cuestión académica les proporcionó mucha confianza, porque así podían ubicarlos, pero sobre todo mencionaron que la amabilidad que les brindó parte del personal fue vital para que confiaran en ellos, el estudiante número 9 mencionó: “Ósea no importa que no los conozcas sino la amabilidad”.

#### **4.3.2 Trabajo en la plataforma Moodle.**

La Universidad pública donde se realizó esta investigación, utiliza la plataforma educativa Moodle<sup>11</sup>. Es una plataforma de software libre por lo tanto es económica, de libre acceso y permite a los usuarios manipular el software. Clarenc et al. (2013) mostraron algunas características, ventajas y desventajas en relación a la plataforma Moodle, señalaron que está integrada por espacios que permiten realizar diferentes actividades. Los estudiantes comentaron que es una plataforma que presentó varias ventajas en cuanto a los costos y en cuanto a los

---

<sup>11</sup> La plataforma educativa Moodle: “son aquéllas en las que la comunicación no se produce en el momento, ya que los participantes no necesitan estar conectados al mismo tiempo” (UNAM-Aulas virtuales, 2012).

diferentes espacios para la comunicación. Señalaron que otra ventaja de estudiar en línea es tener una matrícula grande de alumnado, sin embargo, a pesar de estas ventajas a su perspectiva carece de herramientas que podrían ayudarlos a recibir un mejor servicio formativo por parte de la Universidad pública en la que se encuentran, saben que el cambiar de plataforma (como las de una comercial) significaría tener una colegiatura, tal como mencionó Clarenc et al. (2013), se necesitaría una licencia para poder acceder a este tipo de LMS, la ventaja que les proporcionaría serían el uso de otras herramientas.

Surgieron situaciones que les causaron conflictos a los estudiantes, tuvieron que buscar lugares con acceso a internet, porque no tenían acceso a este servicio en sus hogares, algunos porque no habían contratado el servicio y otros porque tenían la infraestructura para poder adquirirlo; como el caso del estudiante 4: “actualmente donde vivimos no contamos con el servicio de internet, entonces aprovecho el internet de las escuelas para poder empezar hacer mis actividades”. En resultados de la investigación de Ramírez (2006) se señaló que México es uno de los países que necesita atender asuntos de tipo técnico relacionados con conectividad o equipamiento. Aunque se habló de avances en cobertura, infraestructura, acceso y atención a los sectores marginados, aún se tiene que trabajar más en la de capacitación tanto de estudiantes y profesores para poder utilizar apropiadamente los proyectos virtuales de aprendizaje, tal como mencionaron anteriormente los estudiantes aprendieron conforme fue avanzando el curso.

En las entrevistas que se realizaron a los estudiantes y asesores, comentaron que les gustaría que estuvieran integrados algunos espacios en la plataforma. Los estudiantes comentaron que les gustaría que los espacios de mensajería hubieran sido más rápidos, les hubiera gustado que regresaran los espacios donde iban promediando de manera general sus calificaciones. Otros estudiantes comentaron que para ellos hubiera sido útil el tener un espacio en donde todos

podieran conversar de forma sincrónica (como una especie de videoconferencia) así habrían podido dar su opinión sobre temas ya sea del mismo temario de la materia o temas actuales, comentaron que les gustaría poder tener esta aplicación dentro de la plataforma (aunque utilizan Skype, desearían que la aplicación hubiera estado más a la mano) , señalaron que podría haber sido como una especie de foro pero que pudieran estar conectados al mismo tiempo para que pudieran tener más interacción.

A otros estudiantes les hubiera gustado tener prácticas de convivencia dentro de un aula presencial y que cada maestro realizara dinámicas para crear vínculos internos dentro del aula, ya que consideran que les hizo falta tener un poco más de contacto entre ellos. Otros estudiantes comentaron que si bien tuvieron todo el material a su alcance para poder realizar sus actividades, les habría gustado que existiera un video después de cada actividad, para que los asesores explicaran el tema tratado en la semana y con ello quedara reforzado por completo la unidad de estudio. Esta situación la comentaron porque algunos asesores no realizaban retroalimentación y a veces sentían que aunque buscaban en diferentes fuentes de información, no les quedaba claro el tema. Estudiante número 8 agregó a todo esto:

Muchos piensan que esta modalidad es fácil, que no sirve, que es menos valida, como que no te certifican el conocimiento porque no es una modalidad convencional, te quieren hacer a un lado y el conocimiento no es el mismo, hace mucha falta una cultura educativa que también indique que las otras modalidades son también efectivas, también son certificadas se los indicamos a través de nuestros actos. Hay cierta incredibilidad porque dicen que no sirve [...] hay que ir poco a poco rompiendo los paradigmas haciendo de lado todo eso que la gente dice que veces hablan y ni siquiera conocen, que es lo que nosotros estamos haciendo y el empeño que le estamos poniendo.

Por otra parte, aunque los asesores comentaron que también les gustaría haber tenido más contacto con los estudiantes a través de algún programa dentro de la misma plataforma que les proporcionara un acceso rápido a videoconferencias en tiempo real (lo mismo que mencionaron los estudiantes); pero lo que a ellos les gustaría realmente es que hubiera un cambio en las actitudes de las personas que participan en la plataforma. Mencionan que sobre todo es cuestión de un cambio de pensamiento o de cultura tanto del estudiante como de los docentes. Esta situación se relaciona con la investigación de los autores Garay et al. (2017), donde mencionaron que la satisfacción de las experiencias educativas y el rendimiento académico, influían en el desarrollo activo del estudiante El asesor número 2 señaló:

[...] más que agregarle algo técnico a la plataforma, nos falta mucho, esta parte formativa, tanto con el docente como con el estudiante. Porque pareciera que quisieran que fuera una copia similar de la presencialidad en lo virtualidad [...] Ósea de que lo mismo que pasa en la presencial fuera en lo virtual, y no funciona así hay muchas cosas que cambian, entonces es como un trabajo de conciencia de hacerlos un compromiso, pero que va más a la disposición de las actitudes y a las aptitudes de cada persona.

El modificar las actitudes de estudiantes y asesores proporcionaría (bajo la perspectiva de los mismos), el verdadero cambio en el trabajo que se lleva a cabo dentro de la plataforma y de las aulas virtuales. Pues como se observó en los comentarios de ambos, es necesario que exista una comunicación, para lo cual es necesario la utilización de los espacios de comunicación dentro de la plataforma o de cualquier otra forma alterna que los ayude a estar en contacto para resolver sus dudas y atender sus necesidades.

### **4.3.3 Espacios de comunicación dentro de la plataforma.**

Para esta investigación se ha mencionado que se analizaron los espacios de comunicación divididos en dos partes: los Espacios educativos conformados por los foros aprendizaje, talleres y el reporte del calificador donde se realizan actividades y las retroalimentaciones semanales, (los cuales ya los hemos analizado en las secciones anteriores) pero también se encuentran los Espacios de Comunicación dentro de la plataforma (que está conformado por los foros de novedades, dudas, social y la mensajería).

Con los espacios de mensajería y chat, no existió la oportunidad de que fueran observados por ser considerados espacios más privados para los usuarios. Los estudiantes comentaron en las entrevistas que la mensajería no la ocuparon mucho porque se tardaban en responder los mensajes tanto los estudiantes como los asesores, además de que la plataforma no les marcaba que tenían mensajes pendientes por leer. Comentaron que existían diferentes causas por las cuales no utilizaban estos espacios, las cuales son las siguientes: que la falta de interés por participar en estos espacios, la apatía, la falta de tiempo, la falta de conocimiento, la falta de práctica en el manejo de la plataforma, los numerosos espacios que hay para conversar, las experiencias que han tenido al expresar sus ideas y quedar expuestos, el no coincidir en la plataforma en un tiempo determinado para hablar con alguien, la carga de trabajo en las actividades, el que se tardan en contestar los asesores y sobre todo el estilo de vida que manejan.

Los estudiantes indicaron que a pesar de que algunos asesores se tardaban en contestar o no les contestan los mensajes, existían otros profesores que les habían impartido clases antes y esta situación los llevó a crear lazos de amistad y los comprendieron cuando llegaron a tener alguna situación difícil. Los estudiantes comentaron que algunas veces utilizaban palabras clave para comunicarse en la mensajería y después se iban a otro dispositivo electrónico o red social

para hablar más tranquilidad y en confianza, tal como mencionan Hernández y Alcoceba (2015) en su investigación, en la cual los estudiantes tienen sus perfiles virtuales seguros y agregan a sus redes solo a personas conocidas, protegiendo con ello su intimidad y privacidad. El estudiante 3 agregó:

Y obviamente nos organizamos justamente por la mensajería, primero de plataforma, para ponernos de acuerdo, son una especie de palabras clave [...] en mi caso cuando quiero dialogar o interactuar con alguna persona en específica, y veo que está en plataforma, le escribo, le pongo “face”, entonces automáticamente o ella me busca o yo lo busco [...]

Aunque llegaron a conocer las funciones de los espacios de la plataforma, por lo que mencionaron durante las entrevistas, no los utilizaron debidamente. Se pudo observar que algunos estudiantes superaron el tiempo de entrega de las actividades, y tuvieron que pedir permiso al asesor para ocupar otro espacio diferente al que era destinado para subirla la tarea para que fuera retroalimentada y calificada. Los estudiantes señalaron que se comunicaron también con soporte técnico y con staff. El asesor número 2 señaló que el personal de soporte técnico se encarga de las situaciones más administrativas en relación al funcionamiento de la plataforma, por ejemplo, si se cayó sistema, si un botón dejó de funcionar, entre otras acciones, es el único que tiene las llaves para abrir cualquier cosa que este en la plataforma, hasta conversaciones. El personal de staff según lo comentado por el asesor número 2, atiende cosas académicas, si no se entiende una actividad, si se rompió un enlace, si no está disponible la plantilla para hacer la actividad o si el profesor tiene dudas en las categorías.

Los asesores y los estudiantes mencionaron que la calidad de la plataforma Moodle no fue la deseada y necesitaban de ayuda para mejorar o habilitar algunos espacios o funciones de la

plataforma. Como mencionó Flores (2006) en su investigación que la enseñanza es una labor colectiva, donde un grupo de instructores trabaja uno-a-uno con cada estudiante. El estudiante número 5 señaló: “les han dicho a los asesores que solo pueden hablar por mensajería, la gran mayoría así lo trabaja, pero en algunas excepciones algunos profesores lo han tenido, en este caso con este servidor, comunicación vía telefónica.”

Los asesores señalaron que ocuparon los espacios de mensajería para recordatorios y para dar indicaciones más personales, con ello evitaron exhibir a los estudiantes sobre todo al momento en el que un estudiante cometía plagio en alguna actividad, utilizaron este medio para indicarles sus observaciones e indicarles que volvieran a realizar su aportación. En cuestión con el espacio de chat, aunque es un espacio dedicado a la materia de tutoría, los asesores comentaron que los estudiantes casi no lo utilizaron porque no coincidían con los tiempos de los tutores.

Los asesores comentaron que la clave para que hubiera una buena comunicación dependía de la habilidad que tenían las personas para poderse dar a entender, es decir, la era importante la forma en como estructuraban sus ideas. Podría ser de gran ayuda para los actores que practicasen en espacios como los blogs, tal como comentaron Reyes et al. (2013), este sistema puede llegar a ser una herramienta que apoye al desarrollo de habilidades de discusión y argumentación, ya que es un medio de práctica de lectura y escritura académica. El asesor 2 agregó:

Yo creo que es un problema de cómo nos comunicamos y que tan hábiles seamos para entablar. Porque me han tocado compañeros, que se pueden decir expertos en comunicación y cuando su mensaje no se entendió, se escuden ante, “no se sabe comunicar, yo no lo dije así, yo si se comunicarme, el no”. y tampoco puedes decir eso porque probablemente son muchas las circunstancias

En cuestión con los otros espacios de comunicación que son los foros de dudas, social y novedades. Los estudiantes señalaron que casi no los utilizaron, preferían hacer sus preguntas directamente en mensajería para no quedar expuestos ante la vista de otros participantes de la plataforma. Comentaron que eran como receptores de los foros, es decir solamente estaban para recibir información no para transmitirla, ya que sus múltiples actividades los limitaba en el tiempo para ingresar a estos espacios.

Los estudiantes señalaron también que en ocasiones sentían apatía por exponer sus ideas y que al participar en estos espacios perdían minutos que podrían haber ocupado para realizar alguna actividad. Comentaron que se sentían más en confianza utilizando las redes sociales, tal como Costa e Silva y López (2010) mencionaron que en los ambientes virtuales, los individuos pueden expresarse con libertad sintiéndose seguros porque pueden hacer lo que ellos quieren y hablar de lo que deseen sin ser juzgados.

A continuación, se describe las acciones que se analizaron en la *e- Observación* de las aulas virtuales. La información capturada son las acciones que los asesores realizaron en los foros de novedades, ya que, en los foros de dudas y el foro social, fue escasa o nula la comunicación entre los usuarios. El asesor número 2 agregó: “el foro de novedades, es como estable, como este pizarrón en el que el profesor deja notitas, deja avisos, el estudiante nunca puede responder ahí, ósea el estudiante puede ver, pero no puede comentar respecto a lo que ve”

En los espacios observados de las aulas virtuales, los asesores daban la bienvenida a los estudiantes y proporcionaban el cronograma y las especificaciones de actividades que tendrían que realizar durante todo el curso. En la descripción del foro, se aclara que solo puede publicar el asesor, sin embargo, comentaron los estudiantes que ellos también llegaron a utilizarlo, pero no

se observó esa determinada acción en los foros analizados. Algunos de los temas que comentaron los asesores dentro del espacio del foro de novedades trataban los siguientes temas.

- Les recordaban a los estudiantes hacer uso de las diferentes formas de comunicación con las que cuentan para mantenerse en contacto.

- Señalaban que estarían disponibles en tiempo real en un determinado horario en la semana por si llegaban a tener alguna duda o comentario, o en caso contrario esperaban que les mandaran un mensaje y en menos de 72 horas les contestarían el mismo.

- Les recordaban la importancia de la puntualidad en la entrega de actividades sino tendrían una penalización.

- Les informaban sobre congresos o actividades que podrían interesarles a los estudiantes.

- Proporcionaban material adicional como videos, documentos y links de instituciones que tenían información extra para complementar las actividades de la semana.

- Les señalaban que no olvidaran participar y retroalimentar de manera crítica y respetuosa por lo menos a tres aportaciones de sus compañeros.

De los asesores entrevistados para esta investigación, solo se observó que uno de ellos era el que más realizaba todas estas acciones. Los estudiantes comentaron en las entrevistas que solo recordaban a un asesor que realizaba estas acciones, además de que mandaba mensajes de motivación y aliento a los estudiantes, con una forma especial de escritura y diseño del texto, agregando a los mensajes, imágenes que ilustraban sus palabras de aliento. Algunos de los mensajes que se observaron en las aulas fueron los siguientes:

- 1) Estimad@s alumn@s: Deseo que a pesar de todo lo que pudieran estar viviendo, su corazón tenga paz y ánimo para seguir en este bello caminar... Saludos cordiales.

- 2) [...] agradezco la oportunidad de haber sido parte de su formación...

3) [...] agradezco su compromiso y dedicación...

Tal como menciona Bandura (1982), las conductas observadas se representan a nivel interno y se toman como guía de acción conductual (procesos simbólicos), para realizar nuevos comportamientos (procesos vicarios), que nos ayudan a la adquisición de aprendizaje, precisamente los estudiantes que tomaron esta materia con el asesor que era más activo en plataforma, participaban más que los estudiantes que tomaron otras materias con asesores menos activos en la plataforma.

Esta situación nos ayudó a resolver nuestra pregunta general: ¿Qué procesos de socialización se producen en los ambientes virtuales de aprendizaje entre los asesores y estudiantes, que se encuentran en una licenciatura de modalidad virtual, en una Universidad Pública?, la socialización que se lleva a cabo dentro de las aulas virtuales es una es una socialización mediática educativa o una socialización virtual educativa, porque su interacción está medida o controlada por lineamientos, pero se llevan a cabo gracias a los procesos vicarios y simbólicos que los estudiantes realizan al momento que observar tanto a sus compañeros pero sobre todo a los asesores que participan de forma más activa en la plataforma.

En las entrevistas los estudiantes comentaron que también tuvieron mucha afinidad con otros asesores con los que tuvieron la oportunidad y la confianza de hablar con ellos a través de llamadas telefónicas. Los estudiantes comentaron que los asesores con los que platicaban por teléfono se prestaban a ser más cordiales por este medio, y podían platicar temas relacionados a sus estudios, comentaron que les daban consejos sobre cómo trabajar y aclaraban sus dudas en relación con las actividades. Por su parte los asesores señalaron que al utilizar las llamadas telefónicas motivaban a sus estudiantes, además de que era una forma más directa y clara de hacer llegar sus mensajes. El asesor 2 añadió:

Esta el foro de dudas para que el estudiante ponga sus preguntas de cualquier cosa, de los trabajos, de que si va haber clases o cualquier duda lo publiquen ahí. Honestamente no lo usan porque les da pena, ósea les da pena de que los demás vean que no entienden algo y que pueda ser juzgados por eso. Ya la mayoría prefiere escribirte diez veces a la mensajería privada [...] Además de que ellos saben que estos foros no solo entran sus compañeros o tutor. Sino que también va a estar monitor, va también estar el staff, es como algo muy visible para todos.

En efecto los estudiantes casi no ocuparon el foro de dudas y el foro social. Solamente en ocasiones y para tratar temas relacionados con la escuela, pero cuestiones generales, como por ejemplo cuando sale la beca salario o cuestiones del seguro social. Los estudiantes comentaron que eran demasiados foros sin ocuparse, para ellos hubiera sido mejor que solo existiera un solo foro para explicaciones o dudas, que fuera todo en uno. El asesor 2 añadió:

En el foro social, no lo hacen porque con trabajo tienen tiempo de atender las actividades, y si de repente hay que organizarse para algún evento que no tenga que ver con lo académico [...] no lo hacen ahí porque no sienten que sea un espacio social, siguen sintiendo que están dentro de una institución, no es un espacio para explayarse para hablar como hablan, expresar realmente lo que está pensando, porque siguen viéndolo como un foro perteneciente a una institución en donde cualquier persona va a observar y va poder juzgar lo que estás diciendo.

Para dar respuesta a la pregunta específica número dos: ¿Qué aspectos aportan las nuevas tecnologías al proceso de socialización?, se recalca que las nuevas tecnologías aportaron al proceso de socialización los espacios de comunicación que hay en ellas, las características y las ventajas que tienen las mismas. Los foros, la mensajería, el chat, el reporte del calificador,

brindaron a los actores que participan en las plataformas virtuales, la posibilidad de estar comunicados y de que surgieran relaciones, que medidas por los lineamientos o recomendaciones de los espacios de comunicación, se creó una socialización virtual (o mediática) educativa.

Las herramientas telemáticas o dispositivo tecnológicos que se utilizaron para ingresar a las plataformas virtuales (computadora, teléfonos, tabletas,) quedaron como mediadoras entre las relaciones asesores-estudiantes y personal que trabaja dentro de la plataforma virtual. Tal como Organista-Sandoval et al. (2013) mencionaron en su estudio, al apropiarse de la tecnología se puede adaptar para tener un ambiente virtual en donde surjan interacciones educativas. Para dar respuesta al objetivo específico número dos: Identificar qué características de los ambientes virtuales son áreas de oportunidad para atender y mejorar los procesos de socialización entre los actores que intervienen en los mismos, las áreas a mejorar de la plataforma virtual son los espacios de comunicación, los actores esperaban que fueran más funcionales y más rápidos.

Sin embargo, como mencionaban los mismos actores, lo que se tiene que hacer es un cambio en las actitudes de ambos (asesores y estudiantes). Porque realmente, aunque cambiaran y mejoraran los espacios de comunicación, lo que es necesario mejorar es la comunicación entre ellos, deben aprender a expresarse de forma escrita con esto realmente se generaría un mayor aprendizaje. Como lo que hemos visto en la parte final de esta sección, a pesar de todas las buenas y malas experiencias que han tenido tanto los asesores y estudiantes, la comunicación mejora cuando observas que otras personas realizar acciones para entablar una comunicación, como mencionó Bandura (1982), los procesos simbólicos y vicarios, ayudan a generar una guía que producen nuevos comportamientos, los cuales nos ayudan a la adquisición de aprendizaje.

## **Conclusiones**

El objetivo de la investigación se centró en analizar los procesos de socialización que se generaron en aulas virtuales de aprendizaje por parte de los actores que participaron en una licenciatura modalidad virtual. Se encontraron trabajos que abordaron algunos puntos en relación al tema central del estudio, sin embargo, no analizaban en su totalidad el objetivo general de la investigación, por ello la relevancia del estudio se centró en describir los procesos que surgen en un ambiente virtual de aprendizaje. Con el análisis de la Información obtenida se confirmó la hipótesis y se concluyó, que para generar un aprendizaje significativo en las licenciaturas virtuales es necesario que los actores que participan en las mismas y tengan una socialización activa en los espacios de comunicación que se encuentran dentro de la plataforma virtual educativa.

El abordaje teórico fue de gran ayuda ya que a partir de este se pudo analizar y entender cómo son las relaciones que surgen entre los individuos que dan como resultado una socialización y aprendizaje. Los diferentes conceptos que definieron el proceso de socialización demostraron que este no es solo un proceso por medio del cual se relacionan los individuos, sino que implica una serie de acciones en donde intervienen valores y normas que las personas adquieren y reflejan en su conducta. Para el desarrollo de esta investigación las teorías y conceptos mencionados por los autores ayudaron a entender como los distintos grupos sociales con los que se encuentra el hombre a lo largo de su vida dan origen a nuevas formas de socialización donde ya no es necesaria su presencialidad, las TIC han proporcionado espacios de comunicación que evaden barreras de espacio y tiempo, sin embargo se observó que es fundamental mantener una comunicación constante para que surjan estas relaciones y se mantengan los procesos sociales.

El análisis de la información obtenida a partir de las dimensiones (estudiantes, asesores y las condiciones institucionales), ayudó a responder las preguntas y objetivos generales, también arrojó datos que no se tenían contemplados inicialmente. Antes de realizar la investigación, se creía que los actores que se encuentran dentro de las plataformas virtuales participaban en las mismas sin ninguna limitación. Sin embargo, se observó que existen factores que influyen en la participación de los actores.

Es necesario puntualizar los hallazgos de la investigación que nos llevaron a confirmar dicha suposición. La principal causa por la que decidieron ingresar a una modalidad virtual fue porque tenían un estilo de vida muy ocupada, motivo por el cual les era imposible acudir a un lugar para tomar clases. Sobresalen los casos de estudiantes en donde mencionan que no podían salir de sus casas por cuestiones de creencias sociales, problemas de salud o por alguna discapacidad visual, estas situaciones podrían generar una nueva investigación, ya que esta modalidad virtual les ofreció una alternativa para resolver situaciones que les causaron conflicto. Mencionaron que la modalidad les facilitó el tener acceso a la educación, además de que fomentó nuevas perspectivas en la forma de pensar por parte de ellos y de personas a su alrededor. Además de crear una perspectiva de que en un futuro puedan tener la oportunidad de realizar otras acciones que antes les era imposible realizar.

Es necesario que estos estudiantes al entrar a la modalidad virtual expliquen la situación en la que se encuentran, pues la universidad tiene un área de inclusión para los estudiantes, y se les brinda un acompañamiento o guía a las personas con discapacidad. Aunque esta ayuda solo se les brinda a las licenciaturas presenciales, sería importante ampliar este apoyo a todas las modalidades para que más estudiantes tengan a su alcance la educación, ya que se observó que este tipo de educación puede reducir la desigualdad social ante la formación superior.

Los estudiantes mencionaron que se les ofreció estudiar en esta modalidad por la falta de espacios físicos en la Universidad Pública, debido a la alta demanda de las licenciaturas, y aunque existe un perfil descrito en la página de ingreso de la modalidad virtual, los estudiantes recalcaron que es necesario cumplir al menos con dos características: 1) Saber trabajar de forma autónoma, y 2) Ser responsables para crear un horario y diferentes estrategias de estudios. Como característica adicional se observó, que en su mayoría las personas que escogen en esta modalidad son personas que tienen numerosas ocupaciones en su vida diaria, por lo mismo optan por una modalidad que pueda satisfacer sus necesidades de estudio.

Los estudiantes comentaron que al ser autodidactas, es necesario aprender del material sugerido por la plataforma pero sobre todo es necesario aprender a investigar por cuenta propia, aunque los estudiaron también señalaron que es muy importante que los asesores retroalimentaran las actividades, por los comentarios de los estudiantes fue necesario para ellos tener una comunicación constante con los asesores, ya que fue la única forma por la que sabían en qué se habían equivocado en sus tareas, gracias a ello corregían sus errores y generaban un aprendizaje.

En la investigación se identificaron ocho espacios de comunicación, los cuales se dividieron en dos partes para su análisis: Espacios de comunicación dentro de la plataforma (los foros de novedades, dudas y social, chat y la mensajería), y los Espacios Educativos foros de aprendizaje, talleres y el reporte del calificador. En estos espacios se realizaban actividades y las retroalimentaciones semanales, lo que se observó, es que los estudiantes utilizan de forma escasa o nula, estos espacios, comentan que son poco interactivos y nada funcionales, lo que limitaba su interacción en la plataforma virtual. Junto con esta situación, se contempló que los espacios de comunicación, están regulados por lineamientos de participación.

Se percibió que la mayoría de los estudiantes hablaba con familiaridad en los foros de aprendizaje y en los talleres, pero existieron diversas causas por las cuales no participan en las aulas virtuales estas fueron las siguientes: por miedo a estar equivocados en sus comentarios o por miedo a ser expuestos por sus compañeros, otros más comentaron que no tenían el tiempo suficiente para participar por las actividades diarias que tenían o simplemente porque no tenían el interés por participar, esta última situación es un tema interesante que se podría trabajar en una futura investigación.

Señalaron que han surgido problemas entre compañeros porque han llegado a ser ofensivos, por ello preferían hacer solo los comentarios necesarios para que se les calificara la actividad. Algunos estudiantes comentaron que estas malas experiencias, ocasionaron que parte sus compañeros abandonaran la licenciatura, además de esta situación otras causas originaron la deserción de los estudiantes, como los malos entendidos que surgieron con algunos asesores, el largo tiempo que necesitaban para elaborar las actividades, la percepción de que es una modalidad muy solitaria y la falta de credibilidad en la validez de licenciatura. Lo que se convierte en otro tema a desarrollar más adelante, tal vez en el doctorado.

Los estudiantes que continuaron en la licenciatura mencionaron que existe otra causa particular por la que no participaban en los espacios de comunicación de la plataforma. Piensan que no tienen la experiencia para comunicar de forma escrita aquellas ideas que pudieran expresar mejor de forma verbal. Esta respuesta también la mencionaron los asesores, comentaron que es necesario tener una mejor comunicación escrita para evitar malos entendidos. Esta situación podría solucionarse si tomaran un curso de redacción antes de iniciar las materias, o tal vez si fuera una materia optativa, sobre todo, porque en las aulas que se observó que escribían en los foros de forma muy repetitiva sin aportar mucho a los temas tratados en la semana.

A partir de lo descrito, podemos decir que la socialización que se lleva a cabo dentro de los espacios de la plataforma virtual, es una socialización mediática educativa o una socialización virtual educativa. Con ello responderíamos la pregunta general: ¿Qué procesos de socialización se producen en los ambientes virtuales de aprendizaje entre los asesores y estudiantes, que se encuentran en una licenciatura de modalidad virtual, en una Universidad Pública?, las acciones que se llevaron a cabo entre los actores fueron a partir de la necesidad que tenían para comunicarse en relación a las actividades de las materias.

La falta de funcionalidad de la plataforma, los lineamientos y las experiencias que han tenido, influyen en la socialización entre profesores y estudiantes en los ambientes virtuales de aprendizaje, ya que condicionan la comunicación y las relaciones entre ellos, estas situaciones dieron respuesta al objetivo específico número uno: Identificar y analizar las características de los ambientes virtuales que influyen en la socialización de los actores. Para estudios posteriores será necesario identificar cada una de las dificultades que afectan la socialización y el aprendizaje en general.

En relación con las tareas y actividades, los estudiantes comentaron que les gustaría que fueran más cortas o que tuvieran más tiempo para entregarlas, porque a veces no terminan de realizarlas durante la semana. Situación que se podría resolver si tuvieran un diseño más adecuado para atenderse en menos tiempo, o en caso contrario proporcionarles a los estudiantes más tiempo para su entrega. La plataforma Moodle (que es la utilizada por la Universidad que analizamos), cumple con la interacción indispensable para aprender tiene su razón de ser y sus propósitos, se crea por ello socialización con fines educativos o formativos; si los estudiantes requerían de un espacio social diferente estos aprendieron a buscarlo en programas que les proporcionara alternativas más rápidas para comunicarse y para realizar sus trabajos.

En relación con las actividades que tuvieron de forma presencial, existieron diferentes opiniones. Ocasionó enojo para algunos estudiantes, porque no tenían el tiempo necesario para desplazarse a otro lugar para realizarlas; pero para otros estudiantes, les pareció necesario tener más actividades de forma presencial, porque sentían que la modalidad es solitaria. Es necesario reflexionar que al momento de ser una modalidad virtual, no es indispensable que existan actividades que los lleve a estar cara a cara. Sin embargo es posible considerar estrategias mixtas considerando las características de la población en medios virtuales.

Hay alternativas para entablar una comunicación con los actores que intervienen en los proyectos virtuales, la utilización de programas para video conferencias es una ayuda sobresaliente para la comunicación sincrónica. Sin embargo, es verdad que en algún momento pueden llegarse a sentirse solos, así que tal vez podrían generar cursos o clases alternativas para conocerse y tener más contacto entre los estudiantes, esto fue una de las propuestas de los mismos estudiantes que terminaron por confirmar que su licenciatura es una modalidad híbrida y no Virtual.

Las actividades y tareas que realizaban los estudiantes son aquellos elementos que darían respuesta a la pregunta específica número uno: ¿Qué elementos en los ambientes virtuales fomentan las predisposiciones de los estudiantes y asesores para relacionarse entre ellos? Debido a éstas, se realizaron acciones entre los actores dentro de las aulas virtuales, y crearon una socialización virtual con bases educativas. Los estudiantes exponían sus dudas a los asesores, y éstos retroalimentan las mismas hasta generar un aprendizaje significativo, sin embargo, como se pudo observar en las aulas, la escasa participación limitaba la comunicación, por consiguiente, el aprendizaje de las materias. Tal vez este sea un punto a tratar con las personas que gestionan la plataforma.

Dados los problemas de funcionalidad, rapidez y la falta de discreción en la plataforma virtual, los estudiantes optaron por ocupar las redes sociales, correo electrónico, y llamadas por teléfono, porque sentían más confianza y con más seguridad al tratar temas privados. Por otra parte, los asesores comentaron que la Universidad les sugirió que ellos solo utilizaran los espacios de comunicación que estaban dentro de la plataforma para comunicarse con los estudiantes, todo esto para evitar situaciones que se pudieran mal interpretar y pudieran terminar en problemas legales o de cualquier otro tipo. Aunque los asesores comentaron que llegaron a sentir empatía y confianza por los estudiantes, afirmaron que finalmente su carácter y su forma de ser les llevó a utilizar otro medio de comunicación, como redes sociales, correo electrónico e incluso llamadas telefónicas, en ocasiones estas últimas, fueron las más adecuadas para poder transmitir verdaderamente lo que ellos querían expresar, que fue el despejar dudas de tareas y proporcionar recomendaciones a los estudiantes para no abandonar la universidad.

Para dar respuesta al objetivo específico número dos: “Identificar qué características de los ambientes virtuales son áreas de oportunidad para atender y mejorar los procesos de socialización entre los actores que intervienen en los mismos”, se señala que las áreas a mejorar en la plataforma virtual son el hacer que los espacios sean más funcionales y más rápidos, pero sobre todo fomentar el respeto y empatía entre los actores para evitar conflictos y desconfianza al estar en las aulas virtuales.

Para los estudiantes los asesores son solo una guía, pues realmente su medio de aprendizaje es la plataforma. Los asesores ingresaron a trabajar a la modalidad virtual por tres causas principales: el asesor que ingresó a la modalidad porque tenía preferencia por los cursos virtuales, el asesor que fue impuesto y el último el asesor que formaba parte del personal creador de la modalidad virtual en la institución. Esta situación es algo que se debe de tomar en cuenta,

no a todos los asesores les gusta impartir clases de forma virtual, el trabajar en un lugar debe ser por gusto y no de forma impuesta. Por comentarios informales con otros profesores, se sabe que no a todos les gusta impartir clases de forma virtual, porque no saben manejar la plataforma, porque prefieren estar de forma presencial con los estudiantes y porque los mismos asesores reconocieron que ellos tampoco se saben comunicar de forma escrita.

Sería recomendable que se les explicara a los estudiantes de forma puntual, la forma en que trabajan los asesores, pues la mayoría comentaron que tenían problemas por la libertad de cátedra que seguían los asesores. A perspectiva de los estudiantes, esa era la causa de que se impartieran las clases de forma inadecuada. Lo que realmente no saben los estudiantes (o al menos los que fueron entrevistados), es que los asesores que están trabajando en las plataformas virtuales imparten una clase previamente diseñada por otra persona, es decir, el material que utilizan los estudiantes en la plataforma no fue elaborado ni adaptado por el asesor, y además la libertad de cátedra que ejercen, se da al momento de retroalimentar las actividades.

Los asesores comentaron que pueden retroalimentar las tareas y actividades, de forma pública, en los mismos foros de aprendizaje o de forma privada en el reporte del calificador, lo cual es favorable sobre todo para los casos que comentaron los asesores: cuando no quieren exponer a los estudiantes que han obtenido una baja calificación, y, sobre todo, cuando requieren llamarles la atención si descubren que han cometido plagio en las actividades. Esta acción que realizan los asesores al retroalimentar de forma discreta es adecuada pues ante todo evita problemas con los estudiantes.

Las herramientas telemáticas o dispositivo tecnológicos utilizados para ingresar a las plataformas (computadora, teléfonos, tabletas), fueron las mediadoras en las relaciones que existen entre los actores. Las nuevas tecnologías aportaron al proceso de socialización, los

espacios de comunicación que hay en ellas. Las características y las ventajas que tienen los foros, la mensajería, el chat, el reporte del calificador, proporcionaron a los actores la posibilidad de estar comunicados y de crear una socialización virtual (o mediática) educativa. Esto daría respuesta a la pregunta específica número dos: ¿Qué aspectos aportan las nuevas tecnologías al proceso de socialización?

El empleo de las nuevas tecnologías en la educación requiere un diseño especial para llevar a cabo un proyecto educativo. No es lo mismo impartir una clase de forma presencial que impartir clases de forma virtual, son procesos diferentes y necesitan de una metodología específica para que se puedan realizar, además de requerir de un personal capacitado. De la misma forma los estudiantes deben de saber cómo utilizar los programas y, sobre todo, contar ciertas características y habilidades (perfil) para que su permanencia en la licenciatura virtual sea duradera.

La Universidad pública donde se realizó la investigación utiliza la plataforma Moodle. Es una plataforma de software libre, presenta varias ventajas en cuanto a los costos y en cuanto a los diferentes espacios para la comunicación, sin embargo, a pesar de esto, prescinde de herramientas que podrían ayudar a los estudiantes a recibir un mejor servicio formativo. Uno de los comentarios tanto de los asesores como de los estudiantes, fue que saben que el cambiar de plataforma significaría un costo en las colegiaturas, así que surgieron varias propuestas para poder agilizar su trabajo dentro de la plataforma virtual, tener los enlaces para poder acceder más rápido y fácil a los programas que utilizan para trabajar las tareas y actividades, pero sobre todo que tuvieran a la mano los medios de comunicación que utilizaban (como los programas de video llamadas o Facebook). Así agilizarían su trabajo y continuarían teniendo una educación a bajo costo.

Dentro de los problemas que llegaron a tener los estudiantes, es que tenían que buscar lugares con acceso a internet porque no tenían acceso a este servicio en sus hogares. Algunos por falta de contratación del servicio y otros por falta de infraestructura en la población donde viven, esto podría ser otro tema para generar una investigación a futuro, el analizar la infraestructura que tienen las instituciones de educación y que acciones realiza el gobierno para apoyarlas. Existen programas de apoyo a través de las políticas públicas, pero no hay resultados óptimos y ellos mismos reconocen que hay irregularidades en la entrega del capital para atender los gastos, podría generarse un análisis sobre las necesidades de las poblaciones y como están siendo atendidas, tal vez con ello pueda surgir alguna propuesta de ayuda que sea la indicada y acabe con estos problemas que afectan a la educación.

Para concluir con los hallazgos de esta investigación es importante recalcar una situación que comentaron los estudiantes. Ellos recordaron que solamente un asesor(a), era el que usaba los mensajes de motivación todos los días y los alentaba a estar en constante comunicación. Casualmente en una de las materias impartidas por uno de los asesores que se entrevistó para la investigación, se observó esta situación, además se pudo ver que los estudiantes imitaron estas acciones, ya que se expresaban con palabras de cariño hacia sus compañeros, demostrando con esto que, si llegaban a imitar las conductas y respondían a un estímulo para poder comunicarse con confianza, y sin ninguna limitante. Tal como menciona el modelo de reciprocidad trídica del autor Bandura (1982), que se crean diferentes procesos que dan como resultado el aprendizaje de nuevas conductas, es por ello que los estudiantes aprendieron observando las acciones que se realizan en la plataforma educativa

Una plataforma educativa totalmente funcional y equipada influye para que se generen procesos de socialización dentro de la misma. Pero con lo observado a partir de esta investigación

fue que a pesar de que los estudiantes y asesores ocuparan otros medios de comunicación para interactuar fuera de la plataforma, y a pesar de la existencia de lineamientos que regulaban la comunicación dentro de los espacios de la misma, lo que fomentaba la participación de los actores fue la predisposición que tenían los mismos al momento relacionarse. La motivación, el interés, las experiencias surgidas, el cambio en las actitudes y la conducta de los actores, fue lo que influyó para que se generaran los procesos de socialización virtual dentro de las plataformas, y por consiguiente esto dio origen a un aprendizaje dentro las mismas

*Referencias Bibliográficas.*

- Acosta, C., y Villegas, B. (2013). Uso de las aulas virtuales bajo la modalidad de aprendizaje dialógico interactivo. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, 19, 121-141. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/652/65232225008.pdf>
- Aguilar, D., & Said, E. (2010). Identidad y Subjetividad en las redes sociales: Caso de Facebook. *Zona Próxima*, 1, 190–207. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85316155013>
- Bandura, A. (1982). *Teoría del Aprendizaje social*. Madrid: Espasa Calpe.
- Barrantes Echavarría, R. (1992). *Educación a Distancia*. Costa Rica: EUNED
- Berridi, R y Martínez, J.I. (2017). Estrategias de autorregulación en contextos virtuales de aprendizaje Perfiles Educativos. *IISUE-UNAM*, 39(156), Recuperado de <http://www.iisue.unam.mx/perfiles/descargas/pdf/2017-156-89-102>.
- Bernard, M. (2006). *Formación, distancias y tecnologías*. Barcelona: Pomares (Cap. 3)
- Bertely, M. (2000) *Conociendo nuestras escuelas. Un acercamiento etnográfico a la cultura escolar*. México: Paidós.
- Boneu, J. (2007). Plataformas abiertas de *e-learning* para el soporte de contenidos educativos abiertos. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento RUSC*. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Rusc/article/viewFile/58133/68225>
- Canós-Rius, N. y Guitert-Catases, M. (2014). Uso de las TIC en la interacción profesor alumno: un estudio de caso en una Escuela de Arte y Superior de Diseño. *RELATEC Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 13(1),63-74. Recuperado de <https://relatec.unex.es/article/view/1249/863>

- Carr, W. & Kemmis, S. (1988). *Teoría Crítica de la enseñanza*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Carrasco, S. (2011). Mínima Síntesis Histórica de la evolución de las LMS y sorpresas en el camino. *BLOG CUED Cátedra Unesco de Educación a Distancia*. Recuperado de <http://blogcued.blogspot.com/2011/08/minima-sintesis-historica-de-la.html>
- Castañeda Abanto, D. T. y Jiménez, L. (2007). La entrevista telefónica Estudios sobre las Culturas Contemporáneas. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, (13)26, 137-162. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/316/31602608.pdf>
- Castells, Manuel (1998), “Hacia el Estado Red. Globalización económica e instituciones políticas en la era de la información”, *ponencia presentada en el Seminario sobre Sociedad y reforma del Estado, Ministerio de Administracao Federal e Reforma Do Estado, República Federativa do Brasil, Sao Paulo, 26-28 marzo*. Recuperado de [https://uvirtual.udem.edu.co/file.php/2131/Documentos/Bibliografia/Basica/Tema3/Castell\\_Estado%20Red.pdf](https://uvirtual.udem.edu.co/file.php/2131/Documentos/Bibliografia/Basica/Tema3/Castell_Estado%20Red.pdf)
- Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresa. *Revista Nacional de administración*, 1(2), 31-54. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IVbmV44YCiAJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3693387.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=mx&client=firefox-b>

- Celaya, J. (2008). *La empresa en la Web 2.0: El impacto de las redes sociales y las nuevas formas de comunicación online en la estrategia empresarial*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Chartier, A. M. (2005). *Enseñar a leer y escribir. Una aproximación histórica*. México: Fondo de Cultura Económica
- Clarenc, C. A., S. M. Castro, C. López de Lenz, M. E. Moreno y N. B. Tosco (2013). Analizamos 19 plataformas de e-Learning: Investigación colaborativa sobre LMS. *Grupo GEIPITE, Congreso Virtual Mundial de e-Learning*. Recuperado de <http://cooperacionib.org/191191138-Analizamos-19-plataformas-de-eLearning-primera-investigacion-academica-colaborativa-mundial.pdf>
- Conaway, R. N., Easton, S.S., y Schmidt, W. V. (2005). Strategies for enhancing student interaction and immediacy in online courses. *Business Communication Quarterly, SAGE Journals*, 68(1), 23-35. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1080569904273300>
- Costa e Silva, P., y López, S. J. (2010). Socialización y Ambientes virtuales. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 22, 109-128. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3216440>
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y.S. (2012). *Manual de investigación cualitativa. El campo de la investigación cualitativa, 1*. Barcelona: Gedisa.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

- Downing, K. J., Lam, T., Kwong, T., Downing, W., y Chan, S.W. (2007). Creating interaction in online learning: a case study. *ALT-J, Research in Learning Technology*, 15(3), 201–215. Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09687760701673592>
- Escobar García, B., y Garcés Gómez, J.F. (2008). La educación virtual y la experiencia reflexiva. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 24, 1-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194220359008>
- Filatro, A. (2007). *Design Instrucciona contextualizado*. São Paulo: Senac.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata
- Flores K., E. (2006). Encontrando al profesor "virtual". Resultados de un proyecto de investigación-acción. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 11(28), 91-128. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002806>
- Gallego, J. E. (2009). Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) e investigación como proceso formativo. *Itinerario Educativo*, XXIII (54), 109-122. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3438999.pdf>
- Garay Ruiz, U., Tejada Garitano, E. y Romero-Andonegi, A. (2017). Rendimiento y satisfacción de estudiantes universitarios en una comunidad en línea de prácticas. *RMIE, Consejo Mexicano de Investigación Educativa*, 22(75), 1239-1256. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/v1/revista/portal.php?idm=es&sec=SC03&&sub=SBB&critero=ART75010>
- García Aretio. L. (1999). Historia de la Educación a Distancia. *Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)*. 2(1), 8-27. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/2084/1959>

- Garrison, D.R. (1985). "Three generations of technological innovation in distance education".  
*Distance Education*. 6, 235-241.
- Garrison, D.R. (1989). *Understanding distance education*. Londres: Routledge.
- Giddens, A., y Sutton, P. (2014). En M. valle Morán (trad.). *Conceptos esenciales de sociología*.  
España: Alianza editorial
- Giddens, A. (1994). *The consequences of modernity*. Stanford, CA: Stanford University Pres
- Gilmore, S. y Warren, S. (2007). Themed article: Emotion online: Experiences of teaching in a  
virtual learning environment. *Human Relations*. *SAGE Publications*, 60(4), 581–608.  
Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726707078351>
- Giner, S., Lamo, E. y Torres, C. (2013). *Diccionario de Sociología*. Madrid, España: Alianza  
Editorial.
- Glaser, B. y Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative  
research*. Chicago, IL: Aldine.
- Gómez-Camacho, A. y Gómez Del Castillo, M. T. (2017). La norma escrita en las  
conversaciones de WhatsApp de estudiantes universitarios de posgrado. *RMIE, Consejo  
Mexicano de Investigación Educativa*, 22(75), 1077-1094. Recuperado de  
<http://www.comie.org.mx/v1/revista/portal.php?idm=es&sec=SC03&&sub=SBB&critero=ART75003>
- Hernández Carrera, R. M. (2014). La Investigación Cualitativa a través de entrevistas: Su análisis  
mediante la Teoría Fundamentada. *Secretariado de Publicaciones Universidad de Sevilla*

*Cuestiones Pedagógicas*, (23), 187-210. Recuperado de  
[http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis\\_5.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf)

Hernández Fernández, C. y Alcoceba Hernando, J.A. (2015): Socialización Virtual, multiculturalidad y riesgos de los adolescentes latinoamericanos en España. *Icono 14*, 13(2), 116-141. Recuperado de  
[https://www.researchgate.net/publication/281913144\\_Socializacion\\_virtual\\_multiculturalidad\\_y\\_riesgos\\_de\\_los\\_adolescentes\\_latinoamericanos\\_en\\_Espana\\_Virtual\\_socialization\\_multiculturalism\\_and\\_risks\\_among\\_Latin\\_American\\_adolescents\\_in\\_Spai](https://www.researchgate.net/publication/281913144_Socializacion_virtual_multiculturalidad_y_riesgos_de_los_adolescentes_latinoamericanos_en_Espana_Virtual_socialization_multiculturalism_and_risks_among_Latin_American_adolescents_in_Spai)

Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Recuperado de  
<https://seminariosocioantropologia.files.wordpress.com/2014/03/hine-christine-etnografia-virtual-uoc.pdf>

Husserl, E. (2013). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*, Ziri6n, A. (trad. y ed.), M6xico: UNAM-FCE.

Jardines, F. J. (2009). Desarrollo hist6rico de la educaci6n a distancia. *Innovaciones de Negocios*. 6(2), 225 -236. Recuperado de  
[http://www.web.facpya.uanl.mx/rev\\_in/Revistas/6.2/A5.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/Revistas/6.2/A5.pdf)

Karsenti, T. y Lira, M. L. (2011). ¿Est6n listos los futuros profesores para integrar las TIC en el contexto escolar? El caso de los profesores en Quebec, Canad6. *Revista Electr6nica de Investigaci6n Educativa*. 13(1), 56-70. Recuperado de  
<http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-karsentilira.html>

L6vy, P. (2007). *Cibercultura*. Recuperado de  
<https://antroporecursos.files.wordpress.com/2009/03/levy-p-1997-cibercultura.pdf>

- Lewin, K. (1988). Acción-investigación y problemas de las minorías. *Revista de Psicología social*. 3 (2), 229-240.
- López de la Madrid, M. C. y Chávez, J. A. (2013). La formación de profesores universitarios en la aplicación de las TIC. *Sinéctica*, 41. Recuperado de [http://www.sinectica.iteso.mx/articulo/?id=41\\_la\\_formacion\\_deprofesores\\_universitarios\\_en\\_la\\_aplicacion\\_de\\_las\\_tic](http://www.sinectica.iteso.mx/articulo/?id=41_la_formacion_deprofesores_universitarios_en_la_aplicacion_de_las_tic)
- Martín, R. B., Rita Paoloni, P. V., y Rinaudo, M. C. (2015). Una mirada retrospectiva en la conformación de una comunidad virtual de aprendizaje. Un estudio con alumnos de posgrado. *Revista de educación a distancia*, 47(6), 1-20. Recuperado de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/123241>
- Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Trillas
- Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, (20), 165-193. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Maya Betancourt, A. (1993). *La educación a distancia y función tutorial*. Costa Rica: UNESCO
- Mayer, R. (2005). *The Cambridge handbook of multimedia learning*. New York: University of Cambridge.
- Mesía Maraví, R. (2007). Contexto ético de la investigación social. *Investigación Educativa*, 11(19), 137 – 151. Recuperado de <file:///C:/Users/Yazmin%20Luna/Downloads/3624-12379-1-PB.pdf>
- Moya, M., y Vázquez, J. 2010. De la Cultura a la Cibercultura: la mediatización tecnológica en la construcción de conocimiento y en las nuevas formas de sociabilidad. *Cuadernos de*

*Antropología Social*, 31, 75–96. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5236551.pdf>

Murillo, F. J y Martínez Garrido, C. (2010). *Investigación Etnográfica*. Madrid: UAM.

Recuperado de

[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/I\\_Etnografica\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf)

Organista-Sandoval, J., Serrano-Santoyo, A., McAnally, L. y Lavigne, G. (2013). Apropriación y usos educativos del celular por estudiantes y docentes universitarios. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15(3), 138-156. Recuperado de

<https://redie.uabc.mx/redie/article/view/571/834>

Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. 3a. Ed. Thousand Oaks: Sage Publications; 2002.

Pastor Angulo, M. (2005). Educación a distancia en el siglo XXI. *Apertura*. 5(2), 60-75.

Recuperado de

<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura4/article/viewFile/52/60>

Petrus, A. (1997). *Pedagogía Social*. Barcelona: Editorial Ariel

Quéau, P. (1993) *Le Virtue*. Paris: Editions Champ Vallon et INA.

Ramírez Romero, J. L. (2006). Las tecnologías de la información y de la comunicación en la educación en cuatro países latinoamericanos. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 11 (28), 61-90. Recuperado de

<http://www.comie.org.mx/v1/revista/visualizador.php?articulo=ART00005&criterio=http://www.comie.org.mx/documentos/rmie/v11/n28/pdf/rmiev11n28scB02n03es.pdf>

- Reyes Angona, S., Fernández-Cárdenas, J. M. y Martínez Martínez, R. (2013). Comunidades de blogs para la escritura académica en la enseñanza superior: un caso de innovación educativa en México. *Revista mexicana de investigación educativa*, 18(57), 507-535. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662013000200009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662013000200009&lng=es&tlng=es)
- Rheingold, H., 1993, *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Reading, M.A., Addison-Wesley
- Rocher, G. (1973). *Introducción a la Sociología general*. Barcelona: Herder
- Rodríguez-Gómez, D. Y Valdeoriola, J. (1996). *Metodología de la investigación*. Barcelona: UOC
- Román Mendoza, E. (2000). *El desarrollo de cursos a distancia en la World Wide Web mediante plataformas virtuales*. Recuperado de [http://cvc.cervantes.es/obref/formacion\\_virtual/metodologia/roman.htm](http://cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/metodologia/roman.htm)
- Rueda Torres, Ma. L. (2006). Desarrollo de Páginas Web como recurso para facilitar el aprendizaje. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social REDHECS*, 1(1), 26-35. Recuperado de <file:///C:/Users/Yazmin%20Luna/Downloads/Dialnet-DesarrolloDePaginasWebComoRecursoParaFacilitarElAp-2719448.pdf>
- Ruiz, J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad Deusto, Bilbao
- Sampietro, A. (2016). *Emoticonos y Emojis. Análisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual*. (Tesis de Doctorado inédita). Recuperada de <http://infoling.org/repository/PhDdiss-Infoling-83-5-2016.pdf>

Sánchez Rodríguez, J. (2009). Plataformas de enseñanza virtual para entornos educativos Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*, 34, 217-233. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/368/36812036015.pdf>

Soneira, A. J. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

Spradley, J. J. (1979). *The Ethnographic interview*. Nueva York, Holt, Rinehart and Winston.

Silver, David. 1996. *Introducing Cyberculture*. Recuperado de <http://otal.umd.edu/~rccs/>

Silvio Pomenta, J. (1998). La virtualización de la educación superior: alcances, posibilidades y limitaciones. *Educación Superior y Sociedad ANUIES*. 9(1), 27-50. Recuperado de [ess.iesalc.unesco.org.ve/index.php/ess/article/download/302/256](http://ess.iesalc.unesco.org.ve/index.php/ess/article/download/302/256)

Sola-Morales, S. (2013a). Un narcisismo radical. La creación de identificaciones en los espacios virtuales. *Alaic. Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*, 19, 86-95. Recuperado de <http://www.alaic.org/revistaalaic/index.php/alaic/article/view/516>

Sola-Morales, S. (2013c) La identificación con personajes mediáticos de ficción en la recepción mediática y en la participación virtual. *Poliantea. Revista Académica y Cultural Fundación Politécnico Gran Colombiano*, 9 (17), 109-128. Recuperado de <http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/467/429>

Sola-Morales, S. 2016. El sujeto en el centro de la socialización mediática: entre la recepción y la participación virtual. *Dixit*, 25(50), 49-63. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/311620656\\_El\\_sujeto\\_en\\_el\\_centro\\_de\\_la\\_socializacion\\_mediatica\\_entre\\_la\\_recepcion\\_y\\_la\\_participacion\\_virtual](https://www.researchgate.net/publication/311620656_El_sujeto_en_el_centro_de_la_socializacion_mediatica_entre_la_recepcion_y_la_participacion_virtual)

- Suriá, R. (2010). *Socialización y Desarrollo Social*. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14285/1/TEMA%202%20SOCIALIZACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO%20SOCIAL.pdf>
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. España: Paidós.
- Thompson, J., 1998, *Los media y la modernidad*. Barcelona, Paidós.
- Turkle, S. (1997). *La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet*. Barcelona, España: Paidós.
- Turpo Gebera, O. W. (2010). Contexto y Desarrollo de la modalidad educativa *Blended Learning* en el Sistema Universitario Iberoamericano. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15(45), 345-370. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14012507002>
- UNAM- Aulas virtuales y ambientes educativos del SUAyED. (2012). *Aulas virtuales*. Recuperado de <http://aulasvirtuales.cuaed.unam.mx/index.php>
- UNAM- Inducción en TIC's. (2009). *Foro*. Recuperado de <https://inducccion.educatic.unam.mx/course/view.php?id=14&section=3>
- Valencia Vallejo, N. G, Huertas Bustos, A. P y Baracaldo Ramírez, P. O. (2014). Los ambientes virtuales de aprendizaje: una revisión de publicaciones entre 2003 y 2013, desde la perspectiva de la pedagogía basada en la evidencia. *Revista Colombiana de Educación*, 66, 73-104. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcde/n66/n66a04.pdf>
- Valverde Berrososo, J. y Garrido Arroyo, Ma. C. (2005). La función de tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad. *Revista Latinoamericana de*

*Tecnología Educativa*, 4(1), 153-167. Recuperado de  
file:///C:/Users/Yazmin%20Luna/Downloads/Dialnet-  
LaFuncionTutorialEnEntornosVirtualesDeAprendizajeC-1303758.pdf

Vázquez, M. Y. G., Sexto, C. F., Rocha, Á., & Aguilera, A. (2016). Mobile Phones and Psychosocial Therapies with Vulnerable People: A First State of the Art. *Journal of Medical Systems*, 40(6), 1-12. Recuperado de  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5516904/>

Villasana, N., y Dorrego, E. (2007). Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo. *Revista iberoamericana de educación a distancia*, 10(2), 45-74. Recuperado de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/81291>

Winocur, R. (2001). Redes virtuales y comunidades de internautas: nuevos núcleos de sociabilidad y reorganización de la esfera pública. *Perfiles Latinoamericanos*, 18, 75-92. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2212246.pdf>

Yin, R. (1989). *Case Study Research: Design and Methods*. Newbury Park, CA: Ed. Sage.

Yubero Jiménez, S. (2005). *Socialización y Aprendizaje Social*. Recuperado de <http://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/Capitulo+XXIV.pdf>

Yurén, M. T. (2010). La construcción del estado de la cuestión en el campo educativo. Documento presentado en el *Seminario Metodológico de la Maestría en Investigación Educativa*, ICE-UAEM. Cuernavaca, Mor, México.

Schutz, A. (2008). *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu.

Zubieta García, J. y Rama Vitale, C. (2015). La Educación a Distancia en México: Una nueva realidad universitaria. *Virtual Educa*. 1(1), 1-243. Recuperado de <http://web.cuaed.unam.mx/wp-content/uploads/2015/09/PDF/educacionDistancia.pdf>

*Anexos*

## *Anexo 1*

### **Los 12 principios de Mayer (2005):**

- 1) Principio de coherencia. - Las personas aprenden mejor cuando se excluyen las palabras, imágenes y sonidos extraños, en lugar de incluirlos.
- 2) Principio de señalización. - La gente aprende mejor cuando se añaden señales que destacan la organización del material esencial.
- 3) Principio de Redundancia. - La gente aprende mejor con los gráficos y la narración que con los gráficos, la narración y el texto en pantalla.
- 4) Principio de Contigüidad Espacial. - La gente aprende mejor cuando las palabras y las imágenes correspondientes se presentan cerca y no muy lejos de la otra en la página o pantalla.
- 5) Principio de Contigüidad Temporal. - La gente aprende mejor cuando las palabras y las imágenes correspondientes se presentan simultáneamente en vez de sucesivamente.
- 6) Principio de segmentación. - La gente aprende mejor cuando una lección multimedia se presenta en segmentos de ritmo de usuario en lugar de como una unidad continua.
- 7) Principio de Pre-entrenamiento. - La gente aprende mejor de una lección multimedia cuando conoce los nombres y las características de los conceptos principales.
- 8) Principio de la modalidad. - La gente aprende mejor con los gráficos y la narración que con la animación y el texto en pantalla.
- 9) Principio Multimedia. - La gente aprende mejor de las palabras y de las imágenes que de las palabras solamente.
- 10) Principio de personalización. - La gente aprende mejor de las lecciones multimedia cuando las palabras están en el estilo de conversación en lugar de estilo formal.

- 11) Principio de Voz. - La gente aprende mejor cuando la narración en lecciones multimedia se habla en una voz humana amistosa en lugar de una voz de máquina.
- 12) Principio de imagen. - La gente no necesariamente aprende mejor de una lección multimedia cuando la imagen del hablante se agrega a la pantalla.

## Anexo 2

### *Bernard. Modelo para comprender los dispositivos.*

<b>Modelo para comprender los dispositivos</b>			
<b>Elementos</b>	<b>Tipo I</b>	<b>Tipo II</b>	<b>Tipo III</b>
<b>1.- Concepción</b>	Transmisivo. Agente, costos, eficacia, número, repetición.  Consumidor.	Programático, actor, acciones más o menos negociados, acciones más objetivadas  Cliente Proveedor.	Productivo, autor, acción sobre medida, fuerte toma de consideración del doble triangulo  Co- Producción.
<b>2.- Relación oferta-Demanda</b>	La oferta impone a la demanda.  Formación “instituida”	Oferta- Demanda: una cierta reciprocidad, una cierta negociación.  Formación “Servicio”	La oferta resulta principalmente de la demanda.  Formación “original”
<b>3.- Relación con los saberes</b>	Base: un saber objetivo y acumulativo, el poder pedagógico impuesto.	Toma en consideración otras formas y otros saberes, poder pedagógico diversificado.	Además del conocimiento e ignorancia, la variedad de saberes, la persona se autoriza a ser autor.
<b>4.- Relación con la Distancia.</b>	Primicia de la distancia como un obstáculo.	La distancia se considera de manera más amplia, toma en cuenta el eje de las situaciones.	La distancia es tratada en los dos ejes: situaciones y significados y, por lo tanto, a, por la distancia.
<b>5.- Relación con la Tecnología</b>	Fuerte y con referencia 1, 2 o 3 funciones	Diversificación y uso ponderado.	Uso contextualizado y referencias a las diferentes funciones de la tecnología.
<b>6.- Relación con la acción. Opción.</b>	Acción de formación casi impuesta, obligación de una acción de formación para otras acciones.	Acción de formación propuesta o que pueda ser objeto de elecciones significativas.  Comercial.	La acción de formación deseada. El acto y la acción están en el centro de la formación.  Artesanal.

	Industrial.		
<b>7.- Dispositivo</b>	Pilotaje extremo de saber. Reproducción de dispositivos.	Pilotaje con participación variada, saberes, dispositivos y relaciones.	Co- pilotaje, proceso cuidado, específico, único, cada vez más estético.
<b>8.- Efectos socioeconómicos esperados</b>	Competencias profesionales y sociales estrictas.	Competencias profesionales, sociales y culturales abiertas.	Además, cualidades de ser
<b>9.- Evaluación</b>	Primicia al control y a la regularización.	Mezcla control-evaluación y regularización parcial.	Primicia de la evaluación y la co-regulación.
<i>Nota:</i> Fuente, M. Bernard,1998.			

## *Apéndice*

## Apéndice A

Plataforma LMS	Características	Ventajas	Desventajas
<b>Chamilo (Software libre)</b>	Lanzada en 2010, tiene traducciones abiertas para 55 idiomas, protegido por una asociación sin fines de lucro, aunque también es libre de desarrollar sus propias extensiones o mejoras, y compartirlo.	Manejo de videoconferencia. Permite crear y subir audio. Funcionalidades de que dispone se pueden destacar: Interacción (foros, chats, compartir archivos, anuncios, grupos, tareas, wiki, usuarios, encuestas, notas personales, redes sociales, glosarios). Administración (gestión de blogs, configuración y mantenimiento de cursos, informes, documentos).	Lleva tiempo instalarlo e implementarlo
<b>Moodle (Software libre)</b>	La palabra <i>Moodle</i> , en inglés, es un acrónimo para Entorno de Aprendizaje Dinámico Modular, Orientado a Objetos. Tiene derechos de autor. Pero puede copiar, usar y modificarlo siempre que se comprometa a no modificar o eliminar la licencia original.	20 tipos diferentes de actividades disponibles: foros, glosarios, wikis, tareas, quizzes, encuestas, bases de datos (entre otras). Permite colocar recursos variados para formar una unidad de contenidos: etiquetas, archivos en formato variable (texto, audio, vídeo, hoja de cálculo). Traducido a más de 70 idiomas.	Prescinde de algunas herramientas pedagógicas: crucigramas y juegos de roles ( <i>role playing</i> ). Su interfaz necesita mejorarse. Hay desventajas asociadas a la seguridad. Utiliza recursos de la red, provocando lentitud en el acceso. No integra automáticamente el uso de videoconferencias. No tiene la posibilidad de realizar la gestión económica –

			financiera de estudiantes en línea
<b>Blackboard (Comercial)</b>	Conformada por: Módulo de contenidos, Herramientas de comunicación, Herramientas de evaluación y Herramientas de seguimiento y gestión de aprendizaje. Tableros de discusión, herramientas de transferencia digital, correo electrónico, chat, <i>White boards</i> .	Evaluación: herramienta muy completa para el diseño de exámenes, evaluaciones, sondeos, autoexámenes y publicación de calificaciones. Permite la integración de otros LMS a la plataforma; así como complementarse con aplicaciones para redes sociales. Cuenta con programas especiales para no videntes.	La interfaz necesita mejorarse para hacerla más sencilla. Tiene desventajas asociadas a la seguridad. No tiene la posibilidad de obtener una versión local del curso. La performance de la plataforma puede verse comprometida al configurar un servidor para los usuarios.
<b>Edu2.0 (Comercial)</b>	Gratuito (en algunos casos) y fácil de utilizar: incluye transmisión de noticias parecidas a las de Facebook y otras redes sociales para estar al día con las noticias (tareas, anuncios y eventos).	Puede acceder desde cualquier dispositivo móvil como el celular, incluso desde el iPhone e iPad. Colaborativo: Tanto los grupos, como los blogs, wikis, foros y chats están integrados, correos electrónicos, bibliotecas, seguridad, soportes de pago con tarjeta y <i>Paypal</i>	Los blogs y las wikis son un punto débil. No siempre funcionan las invitaciones por email ya que llegan sin el link para registrarse en el sistema. No permite iniciar sesión en más de un centro a la vez.

*Nota:* Fuente, Elaboración Propia a partir de los aportes de Clarenc et al. (2013)

## Apéndice B

### Cuadro comparativo de las notas de registro de observación ejemplo 1

Nota de Registro.Foro de Novedades.						
Novedades: Estimola estudiante: A través de este espacio podrás informarte sobre las novedades y los anuncios relevantes de la Unidad Curricular (Asignatura), con el fin de mejorar tu experiencia formativa. NOTA: En este espacio sólo podrá publicar tu asesoría. Si tienes alguna duda sobre la información que aquí se viene, te recomendamos publicarla en el Foro general de dudas.						
Número o Nombre del foro	"Bienvenida".	Actividades para semana 27 marzo -2 de abril	Se agrego integrante para equipo 1	No olvidar ...	Actividades de la semana: 3 de abril -9 de abril	Recordatorio
Fecha	viernes, 24 de marzo de 2017, 09:50	viernes, 24 de marzo de 2017, 10:57	lunes, 27 de marzo de 2017, 11:41	viernes, 31 de marzo de 2017, 09:27	viernes, 31 de marzo de 2017, 15:56	viernes, 31 de
Frecuencia	8 mensajes en la misma semana.					
Extensión del Mensaje	Mensaje largo	Mensaje largo	Mensaje Corto	Mensaje Largo	Mensaje Largo	
Tipo de Vocabulario que	Amistoso-Formal-Informativo	Amistoso-Formal-Informativo	Amistoso-Formal-Informativo	Amistoso-Formal-Recomendaciones	Amistoso-Formal-Informativo	Amistoso- Fo
Texto	Estimados alumnos@s: Quiero darles la más cordial bienvenida a nuestra asignatura virtual, deseando que en este tiempo que compartamos juntos, podamos reconocer la importancia del término diversidad en nuestro ámbito, tanto social, como laboral. Les comparto una concografía que realice, el cual resume la forma de trabajo para esta asignatura, así como se hace una breve descripción de las 16 actividades que llevaremos acabo a lo largo del curso. ¡Espero les sea de utilidad! No olviden revisar siempre los instrumentos de evaluación para cada actividad, y si hay alguna duda en su evaluación o de otra índole, favor de mantenerme comunicada. Como observarán, mucha de las actividades que realizamos son en equipo, así que siempre manténgase en contacto con sus compañeros y con ella (asesora)	Estim@s alumno@s: Para esta primera semana deben de realizar dos actividades 1. De manera individual contestaras el cuestionario "Exploración" cuyo propósito será conocer que tan familiarizado estas con el tema de atención a la diversidad 2. En equipo realizaras un cuadro comparativo, sobre la evolución de la diversidad y los conceptos que se han otorgado a la educación especial a lo largo de los años. Los equipos asignados serán los siguientes: Proporcióna especificaciones para realzar la actividad de la semana. Sugiere nuevamente mantenerse en contacto con ella en caso de alguna duda o comentario en relación con la actividad.	Estimad@s alumn@s: En los equipos que hice para la actividad 2, hago una corrección para el equipo 1. En la lista se envió con estos integrantes: Menciona el nombre de los alumnos	Estimad@s alumn@s: Espero que está semana haya sido muy productiva para ustedes y que a través de las actividades propuestas empezará la reflexión en relación a la atención a la diversidad, así como la manera en que ha cambiado la conceptualización de esta. Les recomiendo que cuando puedan vean la siguiente película: EL COLOR DEL PARAÍSO <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1UWhjYCq5A">https://www.youtube.com/watch?v=1UWhjYCq5A</a> En esta película observarán como la cultura y la atención sociocultural influirá incluso en la segunda semana de especificaciones generales de las actividades de la semana, da a los equipos los temas a desarrollar y les recuerda que tienen que participar "No olviden revisar las participaciones de tus compañeros/as y retroalimenta de manera crítica y respetuosa por lo menos tres de ellas.	BUENAS TARDES ESTIMA@S ALUMN@S: Les comento que empezaremos la semana no. 2 en la cual tendremos las siguientes actividades: Actividad 3. Presentación: Modelos de atención a la diversidad Propósito Al término de esta actividad habrás identificado y reconocido los cambios que se han realizado en los diferentes modelos de atención a la diversidad en la educación, a través de una presentación. en la segunda semana de especificaciones generales de las actividades de la semana, da a los equipos los temas a desarrollar y les recuerda que tienen que participar "No olviden revisar las participaciones de tus compañeros/as y retroalimenta de manera crítica y respetuosa por lo menos tres de ellas.	Actividad 1.C Exploración Recuerda que no solo debe cuestionario, las participas compañeros/as manera critic menos tres de Saludos... Asesora, Ale
Comentario sobre el mensaje.			el asesor realiza el saludo y hace la aclaración de que se agrego un estudiante al equipo uno			en la segund especificación actividades equipos los te recuerda que "No olvides participación

*Nota:* Fuente, Elaboración Propia.

### Cuadro comparativo de las notas de registro de observación ejemplo 2.

Nota de Registro.Foro de Actividades semana 5 de junio - 11 de junio										
Tipo de foro	Actividad 16. Infografía: Atención a la diversidad Propósito. Al término de esta actividad habrás expresado e integrado los conocimientos de la atención a la diversidad adquiridos en la Unidad Curricular (Asignatura), a través de una infografía. Instrucciones 1. Revisa las piezas de contenido de esta actividad y retoma información de las piezas de contenido o actividades anteriores. 2. Realiza una infografía en la que expliques cómo llevar a cabo la atención a la diversidad. Para ello, considera incluir información relevante sobre los siguientes elementos:									
Nombre clave de estudiante	M D L Á C P	B H d C	M G C D	F Y L R	I H V	E M V	P A C	M A R S	V S C	V A G V
Fecha que inicio el foro	miércoles, 14 de junio de 2017, 17:30	viernes, 9 de junio de 2017, 22:53	sábado, 10 de junio de 2017, 22:48	Friday, 9 de June de 2017, 00:16	martes, 13 de junio de 2017, 13:10	sábado, 10 de junio de 2017, 23:50	miércoles, 7 de junio de 2017, 18:40	viernes, 9 de junio de 2017, 19:23	sábado, 10 de junio de 2017, 16:02	viernes, 9 de junio de 2017, 09:45
última fecha de participación	miércoles, 14 de junio de 2017, 23:12	miércoles, 14 de junio de 2017, 17:56	miércoles, 14 de junio de 2017, 17:40	miércoles, 14 de junio de 2017, 17:37	0	domingo, 11 de junio de 2017, 00:16	domingo, 11 de junio de 2017, 01:19	domingo, 11 de junio de 2017, 00:23	sábado, 10 de junio de 2017, 23:12	sábado, 10 de junio de 2017, 18:09
cuantos participaron	1	2	1	5	0	3 de la persona que abrio el foro	3	5	1	5
Extensión del Mensaje	corto	corto	corto	cortos	no hay mensajes	no hay mensajes	cortos	un mensaje es muy largo	corto	cortos
Tipo de Vocabulario que utilizan	amistoso- le habla con apodo de forma familiar.	uno más formal que otro, el segundo más amigable	amistoso le habla en diminutivo a su compañero	muy amistosos	no hay mensajes	no hay mensajes	amistosos con respeto	amistosos otros mas formal	respetuoso	carifiosos y amistosos
Comentario sobre el mensaje.	opinion corta sobre la infografía, habla con familiaridad	hay dos mensajes, los dos opinan sobre el formato de la infografía, la opinion sobre el tema de diversidad es corta.	la opinion sobre el tema es corta, nuevamente habla sobre el formato	es el primer y unico mensaje hasta ahora, en donde escriben con palabras de cariño. Felices vacaciones TE QUIERO Saludos afectivos, los estudiantes	no hay mensajes, solo la aportación principal	solo esta la aportación de la persona que abrio el foro	hablan sobre lo que han aprendido de la signatura, que los ha hecho cambiar y reflexionar	la mayoría habla sobre el formato del comentarios pero ponen experiencias y opiniones sobre el tema, utilizan	no es tan cariñosa como los otros estudiantes, hace aportación sobre el tema y comentario sobre la infografía	contesta a la persona que le escribio te quiero "saludos y felices vacaciones... también te quiero mucho!!!!" olvidaron las

*Nota:* Fuente, Elaboración Propia.

## *Apéndice C*

### **Entrevista para recaudar información sobre tesis.**

### **Entrevista para los estudiantes.**

Datos del Estudiante.

- Nombre (esto es si gusta sino no hay problema)
  - Edad
  - Grado de estudio
  - ¿Qué licenciatura o curso realizo en línea?
  - ¿En qué institución realizaste este curso o licenciatura?
  - ¿Qué duración tuvo o que duración tiene?
1. ¿Cómo fue que te enteraste de esta modalidad virtual?
  2. ¿Cómo fue que te decidiste por estudiar esta licenciatura? (si tu familia, hijos o algún motivo en especial influyo para que estudiaras por esta modalidad, descríbelo por favor)
  3. ¿Cómo le llamas a esta forma de trabajar en ambientes virtuales? ¿Tiene algún nombre en específico la licenciatura?
  4. ¿Cómo funciona esta modalidad? ¿Cómo has trabajado en la plataforma?
  5. ¿Hay algún espacio dentro de la plataforma donde puedes conversar con tus compañeros?
  6. ¿De qué platican?
  7. He visto que en los foros solamente hacen comentarios de las actividades. ¿Por qué motivo casi no utilizan los demás foros?

8. ¿De qué forma los motiva su asesor para que utilicen la plataforma para platicar?
9. Con respecto a tu asesor, ¿hay algún espacio donde puedas platicar con él?
10. ¿De qué temas platican?
11. ¿Qué otro tipo de medio o sistema utilizas para comunicarte con tus compañeros o asesor?
12. ¿De qué platican?
13. ¿Qué diferencias hay entre ser un estudiante en un aula “virtual” ser un estudiante en clases presenciales?
14. ¿Qué beneficios o problemas para ti en esta modalidad?
15. ¿Le tienes confianza a este sistema? ¿Qué tanto confías en él?
16. ¿Eres más reservado o más extrovertido en la plataforma?
17. ¿Te gusta más el aula virtual o la presencial y como te sientes?
18. ¿Cómo te sientes con la presencia del monitor, o del personal del staff dentro de la plataforma?
19. ¿Cómo te sientes al saber que tu información queda guardada o registrada dentro de la plataforma?
20. ¿Qué elementos consideras que hacen falta integrar en la plataforma de tu licenciatura para que puedas interactuar más con tus compañeros?

## Entrevista para los asesores

Datos Generales del Asesor.

- Nombre. -
  - Grado de estudio
  - ¿Qué licenciatura o curso imparte en línea?
  - En que semestre
  - ¿Qué duración tuvo?
1. ¿Cómo le llama a esta forma de trabajar en ambientes virtuales? ¿Tiene algún nombre en específico la licenciatura?
  2. ¿Cómo fue que se enteró de que podía impartir clases esta modalidad virtual?
  3. ¿Cómo fue que se decidió por impartir clases en esta licenciatura?
  4. ¿Cómo funciona esta modalidad? ¿Cómo ha trabajado en la plataforma?
  5. ¿Como adaptó su material de trabajo para esta modalidad?
  6. ¿Ha impartido clases en forma presencial? ¿Qué diferencias hay entre ser un profesor o asesor “virtual” a un profesor con clases presenciales?
  7. ¿Le gusta más el aula virtual o la presencial y como se sientes?
  8. ¿Qué espacio hay dentro de la plataforma donde puedes conversar con los estudiantes?
  9. ¿Qué estrategias tiene para motivarlos a usar las herramientas de la plataforma como medio de comunicación?
  10. ¿De qué platican?

11. He visto que en los foros solamente hacen comentarios de las actividades.  
¿Solamente es para comentarios de las actividades o tienen otra función? ¿sabe usted por qué el foro de dudas no lo utilizan?
12. ¿Consideras que si no utilizan las herramientas las puedan quitar?, creo que ese fue el caso del chat.
13. ¿Siente que los estudiantes son más extrovertidos o que se cuidan más de las cosas que dicen en la plataforma?
14. ¿Qué otro tipo de medio o sistema utiliza para comunicarse con los estudiantes?
15. ¿De qué platican?
16. ¿Sabe usted si los estudiantes utilizan otro medio para comunicarse? Chat.  
Facebook, WhatsApp, ¿se quedan de ver en un lugar?
17. ¿Le tiene confianza a este sistema? ¿Qué tanto confías en él?
18. ¿Usted es más reservado o más extrovertido en la plataforma?
19. ¿Considera usted que existe alguna caracteriza en la personalidad de los estudiantes que regule la forma de comportarse dentro de la plataforma?
20. ¿Qué elementos considera que hacen falta integrar en la plataforma de la licenciatura para que pueda interactuar más con los estudiantes?