



Estrategias de aprendizaje en la educación a distancia

Learning strategies in distance education

Ma. Antonia Miramontes Arteaga

Universidad Autónoma de Baja California, México
mmiramontes@uabc.edu.mx

Karla Yudit Castillo Villapudua

Universidad Autónoma de Baja California, México
castillo.karla@uabc.edu.mx

Héctor Jaime Macías Rodríguez

Universidad Autónoma de Baja California, México
hmacias@uabc.edu.mx

doi: <https://doi.org/10.36825/RITI.07.14.017>

Recibido: Agosto 13, 2019

Aceptado: Noviembre 12, 2019

Resumen: En este trabajo se reflexiona acerca de algunas de las dificultades que se enfrentan en la educación a distancia, con el propósito de derivar ideas que sirvan para mejorar la calidad de los cursos y la eficiencia terminal en esta modalidad educativa. Se hace una revisión de las principales teorías que le dan sustento y se analiza el contexto donde está inserta, tomando como referencia los documentos más importantes que rigen la educación en México, en los que se establecen las metas a lograr en este rubro. Asimismo, se revisa la literatura especializada en el tema y se analizan sus argumentos a la luz de la experiencia de los autores, lo que permite identificar fortalezas y debilidades en este campo, así como proponer estrategias para enfrentar problemáticas en este tipo de cursos.

Palabras clave: *Educación a Distancia, Estrategias de Aprendizaje, Problemáticas Educativas.*

Abstract: This paper reflects on some of the difficulties they face in distance education, with the purpose of deriving ideas that serve to improve the quality of the courses and terminal efficiency in this educational modality. A review of the main theories that support it is made and the context where it is inserted is analyzed, taking as reference the most important documents that govern education in Mexico, in which the goals to be achieved in this area are established. Likewise, the specialized literature on the subject is reviewed and its arguments are analyzed in the light of the authors' experience, which allows to identify strengths and weaknesses in this field, as well as to propose strategies to face problems in this type of courses.

Keywords: *Distance Education, Learning Strategies, Educational Problems.*

1. Introducción

En México, la ampliación de la cobertura en educación superior se plantea como uno de los grandes retos nacionales, considerando que en 2018 se alcanzó una tasa bruta de cobertura del 38.4%, cifra que es inferior al 40% que se propuso como meta la anterior administración federal y que está muy por debajo de la tasa que han alcanzado países de desarrollo similar al nuestro, algunos de los cuales han logrado superar el 70%. Tomando en cuenta que en buena medida los obstáculos para alcanzar estos objetivos se relacionan con la escasez de recursos públicos, es necesario encontrar estrategias alternativas a las convencionales que permitan avanzar en esa dirección.

En la reflexión nacional e internacional sobre las mejores prácticas para ampliar la cobertura educativa, se ha considerado que la educación a distancia representa una opción que permite atender a un número mayor de personas con una cantidad menor de recursos, debido a que se pueden obtener ahorros en lo que se refiere a gasto de infraestructura, operación y mantenimiento, entre otros. En la actualidad la educación superior impartida en la modalidad presencial no cubre la totalidad de la demanda de los jóvenes en edad de estudiar, por lo que es necesario considerar a la educación a distancia como una alternativa para satisfacer estos requerimientos de la sociedad [1].

En México muchas universidades han optado por incorporar la educación virtual para complementar sus actividades regulares y más de 1000 instituciones ofrecen educación abierta o a distancia, percibiéndose una creciente incorporación de personas de 30 años o más a los programas no presenciales. Se trata de personas con empleos diurnos, que aprovechan el horario nocturno y días no hábiles para estudiar; este segmento representa en la actualidad el 14% del total de la matrícula de educación superior en el país [2]. Los avances en la educación a distancia necesitan acompañarse con propuestas que ayuden a superar los problemas que se están enfrentando en esta modalidad de estudio, como por ejemplo, la baja eficiencia terminal que suele ser una consecuencia de la reprobación y deserción escolar.

La educación a distancia representa también una excelente opción para atender zonas que se encuentran alejadas de los centros urbanos y en condiciones de alta marginación y pobreza, siempre que exista conectividad a internet para acceder a las plataformas digitales. Guerra citado por Villalba *et al.* [3] enfatiza la importancia de avanzar en esta dirección a través de las nuevas alfabetizaciones como son la informatización, las lenguas y las tecnologías, en la búsqueda de una mayor inclusión e igualdad de oportunidades. El contexto actual en el que el gobierno federal ha señalado su interés en llevar la conexión a internet a todos los rincones del país fortalece la idea de que esta modalidad educativa puede convertirse en un importante instrumento para ampliar la cobertura y fortalecer la inclusión. Además, la nueva Reforma Educativa, en su artículo transitorio décimo sexto menciona que se creará el Sistema Nacional de Mejora Continua de la Educación el cual establecerá estrategias en materia de tecnologías de la información, desarrollo de herramientas informáticas y sistemas de comunicación y tecnológicos, así como de prestación de servicios informáticos y de soporte técnico [4].

Los beneficios que se pueden obtener a través de la educación en línea, no se limitan a las de carácter económico y social, existen también ventajas de tipo formativo y pedagógicas, que permiten el desarrollo de habilidades metacognitivas, tecnológicas e investigativas, las cuales favorecen la capacidad para la organización y administración del tiempo, así como para el desarrollo del pensamiento autónomo y el autodidactismo. Sin embargo, es importante mencionar que existen desventajas o dificultades que limitan los avances en esta modalidad educativa, afectando el buen desempeño de los estudiantes e impidiendo la conclusión de sus estudios en tiempo y forma, principalmente por los problemas que surgen para cumplir con las metas establecidas en las unidades de aprendizaje de los cursos, lo que ocasiona reprobación y deserción escolar [5], [6], [7], [8]. El círculo vicioso suele originarse por diversas situaciones, entre ellas la falta de motivación, el sentimiento de aislamiento, la escasa relación entre docentes y estudiantes y la dificultad para trabajar de manera colaborativa en las actividades asignadas en los cursos. Se debe tener claro que aun cuando la interactividad es una de las principales características de las plataformas virtuales, su simple uso no mejora la docencia, ni su calidad, ya que su impacto se asocia a las actitudes que muestren los usuarios, así como a la intencionalidad educativa con que se utilicen y las actividades de aprendizaje que generen [3]. Es necesario enfocar los esfuerzos en el diseño de estrategias de aprendizaje que permitan atender el tipo de dificultades señaladas.

De acuerdo con González, las “estrategias de aprendizaje” son las acciones y pensamientos que ocurren en los estudiantes durante la adquisición de un conocimiento, con gran influencia en el grado de motivación que propicie el docente, no se trata sólo del manejo de técnicas, recetas o habilidades específicas en la elaboración de actividades, sino en considerar contextos, características, necesidades y emociones [9]. Al respecto Pimienta, citado por Zurita, señala que las estrategias de aprendizaje son el conjunto de productos obtenidos por los estudiantes como resultado de la incidencia de la educación [10]. Es importante entonces buscar aquellas estrategias de aprendizaje que influyan en el proceso de adquisición de un conocimiento, dando respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cómo solventar las dificultades que enfrentan los estudiantes inscritos en la educación a distancia? ¿Cuáles son los inconvenientes que presentan en su proceso educativo?, ¿Cómo evitar su deserción?, ¿cómo lograr que se interesen en los cursos?, ¿cómo mejorar las relaciones entre docentes y estudiantes? y ¿cómo lograr el cumplimiento de las metas que implican trabajo colaborativo?.

Un esfuerzo por mejorar las condiciones de los estudiantes en esta modalidad requiere no sólo atender estas problemáticas que los estudiantes enfrentan, sino también cuidar el perfil del docente que imparte estos cursos, ya que éste no sólo debe poseer conocimientos sobre conducción de cursos en línea y de la asignatura a impartir, debe también contar con un diseño instruccional claro, concreto y preciso, así como amplios conocimientos y habilidades didáctico-pedagógicas.

En este trabajo se proponen estrategias de aprendizaje para atender algunas de las problemáticas identificadas como más recurrentes en los espacios virtuales, tales como: a) dificultad para trabajar en equipo (trabajo colaborativo), b) escaso desarrollo de habilidades comunicativas en público, c) relaciones débiles entre docentes y estudiantes y d) motivación insuficiente en las diferentes situaciones que se presentan en los cursos a distancia. Se ofrece primero un panorama que ilustra la situación de la educación a distancia e identifica fortalezas y debilidades que se enfrentan en esta modalidad, para posteriormente presentar propuestas que contribuyan a mejorar el desempeño académico de los estudiantes.

2. Objetivo y metodología

El objetivo de este trabajo es elaborar una propuesta de estrategias que ayuden a mejorar el desempeño académico de los estudiantes inscritos en programas de educación a distancia, así como a reducir la reprobación y deserción escolar, para facilitar la tarea educativa de los docentes. Este ejercicio se realiza a través de un enfoque cualitativo, cuyos principios están ligados a la comprensión y a una concepción holística y subjetiva del mundo. Entre los tipos de investigación cualitativa se opta por la de carácter documental que según Bernal [11] consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. Por su parte, Gómez [12], señala que en la investigación documental se busca una comprensión global del fenómeno para visualizarlo en un contexto con mayor fuerza y sentido.

Se inicia con una selección de documentos que ayudan a la clarificación y comprensión global y sistémica del fenómeno a estudiar, en este caso de las problemáticas que enfrentan estudiantes y docentes en los cursos en línea. Se seleccionó literatura especializada publicada en las últimas dos décadas, considerando que este periodo corresponde a una etapa de consolidación de la educación a distancia. A partir de la bibliografía examinada se elabora una descripción de antecedentes en la que se incluye una revisión de los documentos normativos que rigen la educación en México poniendo énfasis en las metas y propósitos que orientan la educación a distancia. Asimismo, se analizan algunas teorías que guían el proceso educativo en contextos virtuales, tomando como hilo conductor las que ponen al estudiante como centro del proceso educativo y donde éste se encamina a formar de manera armónica e integral a los seres humanos.

Se busca comprender e interpretar lo que acontece en los cursos de los programas de educación a distancia, a través de categorías que den significado a la información y contribuyan a identificar fortalezas y debilidades para, a partir de éstas, proponer estrategias de aprendizaje considerando la experiencia de los autores (impartiendo cursos en tronco común de pedagogía en línea) y la literatura especializada en el tema.

3. Marco contextual de la educación a distancia

La educación a distancia es un tipo de educación formal, basada en una institución en la que el grupo de aprendizaje se separa y en la que se utilizan sistemas de telecomunicaciones interactivos para conectar a los estudiantes, los recursos y los instructores [13].

Esta modalidad educativa surge durante el siglo XX, y tiene su auge en los años cincuenta cuando crece explosivamente y surgen la *Open University* británica y la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) española entre otras [14], sin embargo, es en la primera década del siglo XXI cuando crece de manera exponencial en México y hoy en día, la gran mayoría de las universidades ofertan educación a distancia [15].

Esta modalidad generó debate entre quienes veían este proyecto como una oportunidad para avanzar en la cobertura con calidad y entre quienes consideraban que esta no garantizaba una buena educación y sólo se interesaban por ella personas sin capacidad para cursar estudios en una modalidad presencial.

En la actualidad hay cada vez más consenso en considerarla una excelente opción para ofrecer una educación más pertinente al contexto actual, ya que desarrolla habilidades para enfrentar retos que el nuevo milenio plantea. Sin embargo, para aprovechar sus potencialidades formativas es importante que docentes y estudiantes adquieran las competencias necesarias que les permita transitar con éxito a este proyecto educativo. “Se requiere de formación, entrenamiento y/o capacitación de quienes intervienen en esta modalidad, desde los expertos en el conocimiento, los diseñadores instruccionales, los profesores e incluso los alumnos” [16].

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), más que un recurso que apoya la parte didáctica, son un recurso que brinda la posibilidad de potenciar la capacidad y versatilidad de cualquier institución que promueva el conocimiento, con lo cual se cumple con el compromiso de ofrecer una educación de calidad a más miembros de la sociedad, y con una mayor flexibilidad en lo que se refiere a tiempos y espacios y en cualquier etapa de la vida [17]. “En un contexto de recursos escasos, como el que caracteriza a la sociedad mexicana, el acceso a la educación sólo puede ser posible si se ofrecen alternativas de estudio que permitan atender al mayor número de personas, incluso con menos recursos” [18].

Lograr lo anterior en esta modalidad requiere, de entrada, conocimiento y experiencia en la plataforma designada para el proceso educativo, así como para la conducción de cursos en línea, y segundo, tener claro el camino que sigue la adquisición de un conocimiento y las estrategias a seguir de acuerdo a los postulados que dictan las teorías sobre enseñanza-aprendizaje en la modalidad educativa a distancia. Es común encontrar docentes que trabajan en educación a distancia pero que su práctica tiene más relación con la educación presencial, dejando de lado aspectos importantes que se deben considerar en el proceso de enseñanza-aprendizaje de cualquier curso en línea provocando una práctica educativa inadecuada con interacciones pobres que deriva en bajo desempeño académico y finalmente deserción escolar [19].

Diversos autores señalan la importancia de la interacción del estudiante con el profesor, con sus pares y con materiales e interfaz, ya que esto contribuye a estimular la permanencia del alumno en los cursos y por ende a fomentar la eficiencia terminal [20]. Mencionan también la necesidad de una retroalimentación constante, para favorecer el logro de metas y establecer una buena atmósfera con la ayuda del lenguaje y el intercambio de mensajes a través de medios [21]. El autoconocimiento y la autorregulación son señalados también como habilidades muy necesarias en la educación a distancia ya que apoya el aprendizaje autónomo, factor indispensable en esta modalidad para lograr la construcción de aprendizajes significativos [22].

4. Documentos normativos que rigen el sistema educativo mexicano

Dentro del Sistema Educativo Mexicano existen un conjunto de documentos que rigen y guían el rumbo de la educación, dentro de los cuales existen apartados que hacen mención a la educación a distancia y cómo esta se entrelaza con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo. En este sentido, es importante considerar en primer lugar los propósitos que guían la educación a distancia dentro del proyecto nacional, así como los principios teóricos que la sustentan y las problemáticas que se pretenden resolver. Con esta intención se revisan el Plan

Nacional de Desarrollo (PND), el Programa Sectorial de Educación (PSE), el Programa Estatal de Desarrollo (PED), la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, principalmente el artículo 3ro., y la Ley General de Educación (LGE). En estos documentos se percibe la preocupación por impulsar una educación de calidad que responda a las necesidades actuales, que impulse la formación de perfiles profesionales acordes con la gran expansión que se está experimentando en los servicios educativos y diversiones en entornos digitales, comercio electrónico, banca en línea, turismo y servicios diversos en línea [1].

Al respecto, en el PND 2019-2024 [23] se menciona lo siguiente:

Mediante la instalación de internet inalámbrico en todo el país se ofrecerá a toda la población conexión en carreteras, plazas públicas, centros de salud, hospitales, escuelas y espacios comunitarios. Será fundamental para combatir la marginación y la pobreza y para la integración de las zonas deprimidas a las actividades productivas.

Si lo anterior se lleva a cabo se estará dando un gran avance para ampliar la cobertura educativa, llevando la educación a las zonas geográficas más alejadas y a los grupos sociales más vulnerables.

Desde el PND 2013-2018 [24] ya se señalaba la urgente necesidad de implementar políticas que promovieran en los estudiantes el aprender a aprender, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación. Señalaba también la importancia de promover la formación de habilidades en el manejo de este tipo de herramientas para mejorar el desempeño de los estudiantes en ambientes escolares presenciales, semipresenciales y a distancia, aprovechando las ventajas de estos recursos tecnológicos en el desarrollo personal y cultural.

En el PSE 2013-2018 [25], se mencionan medidas encaminadas a reducir la desigualdad, a través de la expansión de la oferta educativa en los niveles medio superior y superior, para lo cual se establecen estrategias basadas en la educación a distancia. Con ello, además de ampliar la cobertura, se busca fortalecer la calidad de los procesos educativos favoreciendo el desarrollo de capacidades para procesar información, el pensamiento crítico y la toma de decisiones. Esto conlleva un esfuerzo para desarrollar plataformas tecnológicas, capacitar profesores e impulsar líneas de investigación en estos temas. La meta más importante plasmada en este documento es modernizar el sistema educativo con el uso de las TIC y como elemento de apoyo la implementación de una plataforma educativa digital.

Por otro lado, el PED 2014-2019 [26] subraya la importancia de realizar una revisión profunda de las políticas educativas e impulsar la profesionalización de los docentes, fortaleciendo su formación en el manejo de TIC. Asimismo, destaca la necesidad de disminuir los índices de deserción, ausentismo y reprobación como estrategia para reducir las brechas de acceso a la educación, la cultura y el conocimiento, ello en el marco de una política de inclusión que erradique toda forma de discriminación por condición física, social, étnica, de género, de creencias u orientación sexual.

En el mismo documento también se menciona la importancia de una agenda digital integral promovida desde el Estado, que considere el acceso a internet como derecho público, la creación de software, así como el otorgamiento de apoyos a proyectos de medios digitales que sean instrumentos para la difusión de la cultura. Resulta muy satisfactorio que la política educativa del actual gobierno federal contemple un plan de conectividad a internet que se extenderá a todos los rincones del país.

El artículo 3ro. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala como prioridad el mejoramiento de los planes y programas de estudio, así como el fortalecimiento de las instalaciones y la utilización de las TIC como medio para asegurar una educación de calidad [27]. La LGE establece la relevancia de fomentar el uso responsable y seguro de las TIC con el fin de apoyar el aprendizaje del estudiante y ampliar sus competencias para la vida y una transición segura hacia la sociedad del conocimiento [28].

En los documentos revisados se visualiza la preocupación del Estado por ofrecer una educación de calidad que mejore las condiciones de vida del ser humano a través de políticas que se enfocan en la construcción de una

planta docente capacitada y estudiantes que desarrollen aptitudes para aprender a aprender y desempeñarse con éxito en ambientes escolares presenciales, semipresenciales y a distancia. Donde, además, se aprovechen las ventajas de los recursos tecnológicos en el desarrollo personal y cultural, tanto de docentes como estudiantes, ampliando con ello las oportunidades educativas y el acceso a la educación de un mayor número de estudiantes. En general se percibe una tendencia a impulsar el tránsito hacia modalidades educativas no tradicionales. Todo indica que se esperan grandes avances en este rubro, pero es necesario quitar las piedras del camino, identificar las áreas de oportunidad y buscar estrategias que permitan solventar las dificultades, considerando las metas antes descritas, así como los enfoques teóricos que mayor coincidencia tengan con este propósito.

5. Fundamentos teóricos en torno a la educación a distancia

Las teorías contemporáneas coinciden en señalar que el proceso educativo debe ser activo, dinámico y centrado en el aprendizaje más que en la enseñanza, lo que implica el diseño de estrategias de aprendizaje que promuevan una interacción permanente entre el sujeto que aprende y el objeto de conocimiento. El constructivismo como parte de estos enfoques concibe de diferente manera el proceso de enseñanza-aprendizaje, anteriormente centrado en la transmisión o vaciado de conocimiento, se torna hoy en mostrar el camino que sigue el proceso de adquisición de aprendizajes [29].

Bruner, Piaget y Vigostky destacan la importancia de los circuitos afectivos y de la información sensorial al relacionarla con la motivación y el afecto, concluyendo que el estado anímico y los intereses personales definen en gran medida la asimilación de información [30], [31], [32]. Otros autores sugieren el diseño y aplicación de estrategias de aprendizaje que desarrollen el razonamiento, la creatividad, la solución de problemas a partir del análisis y la evaluación, el pensamiento crítico, la reflexión y el debate [33].

Con respecto a las teorías que se enfocan en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación a distancia, algunos autores [20] realizan una distinción entre los modelos heteroestructurantes, autoestructurantes y los interestructurantes o dialogantes, definiendo a los heteroestructurantes como aquellos donde se contempla el proceso de enseñanza-aprendizaje como un acto de vaciado de información y aprendizaje de normas que privilegia la memorización, repetición y copia. Dentro de estos modelos ubican al conductismo, el cual, si bien es calificado de tradicionalista, se rescata de él la importancia que da a la motivación y otorgamiento de cortesías a través de estímulos cuando el estudiante concluye las tareas con éxito. El modelo autoestructurante, de acuerdo con los mencionados autores, se nutre del constructivismo, cognitivismo y la modificabilidad cognitiva estructural. En este modelo el docente debe fungir como un guía del proceso educativo, el cual se centra en el discente y con fuerte apoyo en materiales que consideran los saberes previos para que estos resulten realmente significativos y se dé la interacción con el estudiante. Los autores resaltan que en la modalidad virtual cobra especial valor la motivación y la participación activa para impulsar mecanismos que permitan al alumno asumir el rol en la construcción de su propio conocimiento. En relación al modelo interestructurante, este contempla el aprendizaje como un proceso activo que debe considerar una diversidad de estrategias que garanticen la reflexión, el aprendizaje y el diálogo, ya que el éxito de estos cursos depende de la calidad de las interacciones y el grado de relaciones horizontales que se puedan dar.

Otros autores identifican tres teorías en la educación a distancia: 1) la de la autonomía e independencia, 2) la de la interacción y la comunicación y 3) la de la industrialización. En la primera (autonomía e independencia), se señala la importancia no sólo de facilitar el acceso a la educación, sino también de promover la independencia y autonomía del estudiante con el propósito de que este pueda ejercer su libertad de elección, así como su responsabilidad para la toma de decisiones y metas en el aprendizaje. En la teoría de la interacción y comunicación se menciona la importancia de cuidar el diseño de materiales didácticos: estos deben ser bien elaborados, ser autoeducativos y deben generar comunicación de doble vía (docente-estudiante, estudiante-docente), con interacciones que favorezcan las buenas relaciones, así como un ambiente de confianza y respeto que promueva la comprensión y mejor asimilación de los conocimientos [13].

Por último, en la teoría de la industrialización, se señala que la educación abierta y a distancia es considerada como una organización sistémica en la que cada componente tiene una función particular dentro del conjunto. En

esta teoría “se retoman los principios de las organizaciones industriales, como son la racionalización en la producción; la división del trabajo; la mecanización y la producción masiva, así como la planificación y organización del trabajo” [13].

La discusión acerca de estas teorías hace difícil descartar cualquiera de ellas, ya que todas exponen principios sólidos sobre el camino que sigue la adquisición de un conocimiento, pero en general, este trabajo coincide más con aquellos que plantean la importancia del desarrollo armónico e integral del ser humano a través de la construcción de ambientes de aprendizaje significativos, donde destaque el trabajo colaborativo, el papel protagónico del estudiante y la práctica de valores.

Se puede observar que las metas y propósitos de la educación en México, expresadas en los documentos que rigen el actual sistema educativo están alineadas con las referencias teóricas antes mencionadas.

En el siguiente apartado se refieren algunas fortalezas y áreas de oportunidad que son importantes revisar, con el propósito de ofrecer soluciones que mejoren las dificultades más recurrentes en esta modalidad educativa.

6. Fortalezas y desventajas o áreas de oportunidad de la educación a distancia

La educación a distancia plantea fortalezas y áreas de oportunidad que se deben tomar en cuenta para mejorar los resultados obtenidos. Entre las principales **fortalezas** se tienen las siguientes:

- Promueve la interdisciplinariedad, interactividad y apertura a la diversidad de conocimiento, opiniones y criterios.
- Estimula el aprendizaje significativo en el cual el estudiante construye y reconstruye constantemente el conocimiento [34].
- Desarrolla competencias digitales mediante el uso continuo de herramientas tecnológicas. Los estudiantes al finalizar sus cursos a distancia tienen mayores habilidades para el manejo de las TIC, con respecto a aquellos que tomaron el mismo curso de manera presencial, sin embargo, se debe señalar que en los cursos presenciales los alumnos desarrollan habilidades de expresión oral que no se promueven en los cursos a distancia.
- Desarrolla capacidades metacognitivas, ya que si no se posee una estrategia de estudio que resulte satisfactoria para el logro de los objetivos planteados, se tendrá que buscar rutas alternativas a base de ensayo y error que lleven a un diseño propio de adquisición de conocimiento que asegure el éxito escolar.
- Promueve la interacción a través de los foros de discusión, así como la innovación, flexibilidad, pertinencia y comunicación [35]. Esto sugiere que los estudiantes a través de los diferentes trabajos que se les requiere se ven en la necesidad de innovar en las formas de presentar la información, búsqueda de programas para el diseño de objetos como mapas y líneas del tiempo, entre otros.
- Contribuye al acceso universal de la educación, la igualdad en la instrucción, el ejercicio de la enseñanza, el aprendizaje de calidad y el desarrollo profesional de los docentes, así como a la gestión, dirección y administración más eficientes del sistema escolar [36].
- Acceso libre a bibliotecas, laboratorios, áreas deportivas, seguro facultativo, oportunidad de becas para el estudio de un segundo idioma, participación en actividades culturales, académicas y otro tipo de servicios que ofrecen la mayoría de las instituciones de educación superior.
- Asesoramiento y tutoría, ya que aun cuando los estudiantes no asisten a clases presenciales, pues lo hacen a través de un aula virtual, cuentan con un tutor que guía su proyecto académico y los asesora ante las diversas dificultades que enfrentan.
- Flexibilidad para su estudio, ya que se implementan actividades asincrónicas que permiten al estudiante decidir su propio horario de estudio, lo cual favorece a quienes trabajan o tienen actividades durante el día, ya que pueden avanzar en sus actividades escolares en cualquier tiempo libre.
- Acceso a las actividades desde la comodidad del hogar o en cualquier espacio que cuente con un computadora y conexión a internet.

Lo anterior ilustra algunas de las muchas ventajas que la educación a distancia ofrece, sin embargo, es importante identificar y reconocer las desventajas o áreas de oportunidad para tratar de solventarlas. En ese sentido, se pueden mencionar las siguientes:

- Escasa comunicación entre docentes y estudiantes, por lo que estos experimentan la necesidad de sentir “que alguien los guíe y haga sentir que no están solos”, situación no fácil de solventar. A los estudiantes se les dificulta mantener relaciones cercanas con sus maestros, en comparación con los cursos presenciales en los que se establecen relaciones sólidas que promueven el aprendizaje [6]. Se origina una sensación de ansiedad e inestabilidad, derivado de la deficiente comunicación, lo que a la vez se traduce en bajo desempeño académico ya que las actividades asincrónicas propias de los cursos a distancia dificultan una buena comunicación entre ambas partes (docentes y estudiantes). Por ejemplo, cuando el estudiante tiene dudas respecto a alguna actividad y no tiene la suerte de obtener una respuesta rápida por parte del docente, se genera en él ansiedad, lo que ocasiona inestabilidad y atrasos en el cumplimiento de las metas propuestas.
- Desvinculación o dificultad para acercarse a la institución educativa, lo que origina inseguridad en el estudiante y fallas en la comunicación entre ambas partes, afectando esto el proceso educativo.
- Percepción de aislamiento que inhibe el desarrollo de habilidades para hablar en público, las cuales son más estimuladas en los cursos presenciales. Es importante la búsqueda de alternativas que subsanen esta situación ya que las habilidades mencionadas son esenciales para el éxito en sociedad. Para tal efecto, los docentes y la institución pueden implementar actividades académicas que sean pertinentes con el perfil del profesionista que se pretende formar [5].
- Sensación de soledad y falta de motivación, siendo estos dos aspectos los principales problemas que ocasionan la deserción escolar [16]. La motivación es un factor clave en este tipo de cursos, ya que el ser humano cuando está motivado encuentra los mecanismos para vencer barreras, por esta razón el docente en línea además de poseer conocimientos de la materia, del área de la didáctica y la pedagogía y un buen diseño instruccional, debe ser un excelente motivador con habilidades para levantar el ánimo de sus estudiantes y empujarlos a vencer obstáculos.
- Conflictos y contribuciones disruptivas que comúnmente suelen desencadenarse en los cursos en línea. Suelen suscitarse conflictos en los foros y chats virtuales, donde suelen ocurrir participaciones o contribuciones disruptivas, por un lado, y anómalas o inesperadas por otro, que por definición provocan un disturbio comunicacional con efectos dispares, generando intervenciones conflictivas entre los participantes [8]. También se generan situaciones conflictivas en las que puede producirse un daño moral: denigración o humillación, engaño y mentira, trato desigual o discriminación, coerción ideológica y censura de la libertad intelectual.
- Dificultades para llevar a cabo trabajo colaborativo, considerado este último uno de los retos más difíciles de resolver, ya que los horarios que se dedican a las actividades escolares difieren entre estudiantes, por lo que es problemático acordar reuniones para llevar a cabo trabajo colaborativo.

Las áreas de oportunidad o desventajas arriba mencionadas son las más comunes cuando se imparten cursos en línea, pero sin duda, habrá muchas otras que escapen a este recuento. Lo importante es reconocer que ocurren, reflexionar sobre ellas y establecer acciones para atenderlas. A continuación, se presentan diferentes estrategias que intentan dar respuesta a las problemáticas más recurrentes en la educación a distancia, tomando como referencia las soluciones que varios autores plantean, así como la propia experiencia personal de los autores en la impartición de cursos a distancia en tronco común de pedagogía en línea.

7. Estrategias para mejorar las desventajas o áreas de oportunidad detectadas en la modalidad en línea

Sin duda hablar de acciones para mejorar la instrucción en línea implica un análisis de las propias posibilidades y de la institución educativa, por lo que en un primer momento se debe llevar a cabo una autoevaluación de los conocimientos y habilidades que se poseen en la conducción de cursos en línea, así como las bases didáctico-pedagógicas y posteriormente revisar las posibilidades de la institución educativa. Se debe asegurar que se cuenta con diseños instruccionales claros y pertinentes, plataforma amigable, buena conectividad, tutores y docentes

habilitados en el uso de las plataformas on-line. Adicionalmente, es importante el manejo de estrategias que den respuesta a las situaciones más recurrentes en estos cursos: dificultad para el trabajo colaborativo, escasa interacción entre docente y estudiante, poca promoción de habilidades comunicativas y deficiente motivación. En los párrafos siguientes se mencionan algunas recomendaciones para mejorar, estas áreas de oportunidad.

En relación al trabajo colaborativo Becerra, Gómez y Salinas [37] mencionan cinco elementos que son esenciales y deben estar presentes en el aprendizaje cooperativo efectivo:

1. Una clara interdependencia positiva entre estudiantes.
2. Una interacción de persona a persona [en un marco de respeto].
3. Responsabilidad individual (y grupal)
4. Énfasis en las habilidades interpersonales y de grupo
5. Procesamiento del avance y encauzamiento del grupo.

Asimismo, recomiendan el manejo de expresiones o de frases como; “todos nadan o se hunden”, y “nadie viaja gratis”, frases que hacen reflexionar a los estudiantes en el compromiso que representa el trabajo en equipo, lo importante dice él, “es hacer que cada alumno se haga fuerte con su propio esfuerzo”. Si el estudiante interioriza esta información, habrá entendido el verdadero sentido del trabajo colaborativo. En el mismo sentido, se debe promover el trabajo colaborativo entre los docentes y considerar la importancia de crear una comunidad de aprendizaje con los tutores, donde ellos compartan sus experiencias, los problemas encontrados, las estrategias utilizadas, etc. De esta forma estarán construyendo conocimiento en forma colaborativa para mejorar su trabajo, utilizando las mismas estrategias que deben desarrollar en sus estudiantes [37].

Por otro lado, desde el inicio del curso se debe establecer como parte de las políticas del mismo, la práctica de valores como la honestidad, responsabilidad, solidaridad y colaboración. Cuando un individuo se expone en repetidas ocasiones a la práctica de una acción, esta llega a convertirse en hábito y posteriormente en una respuesta espontánea como parte de una actividad cotidiana [38]. Lo anterior derivará en conductas valiosas por parte de los estudiantes en las diferentes actividades que se requieran dentro del curso, sobre todo en el trabajo colaborativo.

Es importante señalar que la mejor manera de promover un valor es a través del ejemplo, por lo que el docente debe ser muy cuidadoso de conducirse en todo momento como un ser íntegro que vive en valores. Tanto el Artículo 3o. Constitucional, la Ley General de Educación y el Plan Sectorial de Educación, ponen énfasis en ofrecer una educación que permita el desarrollo armónico e integral del ser humano. La promoción de estos valores abonará a un ambiente virtual mucho más armónico y favorecedor, sobre todo, si los docentes son tolerantes, respetuosos y democráticos en los diferentes conflictos que puedan surgir, así como plurales e incluyentes en la toma de decisiones.

Los estudiantes deben desarrollar habilidades para aplicar sus conocimientos en situaciones reales, por lo que es importante involucrarlo en actividades que las promuevan [6]. Al respecto se mencionan algunas de estas habilidades: exposiciones en público, participación en actividades permanentes de la escuela: talleres literarios, ferias del conocimiento, actividades deportivas, culturales, foros, ponencias, congresos, donde se les motive no sólo a asistir, sino a participar como organizadores, ponentes, presentadores, etc., lo anterior contribuirá al desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes inscritos en cursos a distancia.

La comunicación bilateral y de respeto mejora el ambiente de confianza entre alumno y maestro, disminuyendo con ello el sentimiento de aislamiento y soledad que pudiera llevar a la deserción [16]. Algunas tecnologías que abonan también en esta dirección son las siguientes:

El crecimiento floreciente del internet y los avances de otras tecnologías como las videoconferencias, el audio y video “fluido”, y otras variaciones en la transmisión de experiencias educativas, han abierto numerosas posibilidades que se pueden aprovechar para llevar a cabo interacciones cara a cara en espacios virtuales capacitando a los profesores en su utilización [37].

Constantino y Álvarez [8], plantean que:

Es importante considerar la complejidad de la interacción comunicativa en red e inferir la necesidad de la preparación profesional de los tutores online para evitar (...) situaciones difíciles y problemáticas cuando fuese posible, o bien mantenerlas dentro de límites aceptables y, en el mejor de los casos, solucionarlas minimizando el impacto negativo en las personas implicadas.

Macías [35] por su parte hace las siguientes recomendaciones: “un maestro debe inducir, motivar y potencializar destrezas que le sirvan a sus estudiantes en el espacio laboral”. Si el maestro no posee dichas destrezas y habilidades, debe formarse y hacerse partícipe de su propio desarrollo intelectual. Lo anterior habla de la importancia de que los docentes se autoevalúen y atiendan sus áreas de oportunidad detectadas.

Por otro lado, Marcelo [39] señala tres competencias que considera básicas para el docente, estas son: tecnológicas, didácticas y tutoriales, las cuales consideran los siguientes aspectos: manejo de herramientas de aplicación y diseño multimedia, capacidad para crear y adaptarse a nuevos diseños de aprendizaje, habilidades de comunicación y *feedback* inmediato. Castaño [5] mencionan 3 roles importantes que el profesor de teleformación debe desarrollar: el cognitivo, afectivo y organizativo. Estos consideran los siguientes aspectos: una complejidad cognitiva más profunda por parte del profesor, nuevas maneras de transmitir emociones y una relación más estrecha con estudiantes y por último una mayor estructuración y monitorización a los estudiantes.

En este mismo sentido Adell y Sales [40] señalan lo siguiente:

El docente debe fungir como elaborador de contenidos a través de la digitalización, facilitador de conocimientos más que transmisor, evaluador de procesos formativos, asesor y apoyo técnico del estudiante al iniciar el curso y en todo lo referente al uso de la tecnología, guía de los alumnos en el uso de la información y sobre todo promotor del autodidactismo en los estudiantes.

Por su parte Cebrián [41], nos dice que el docente debe ser guía del estudiante para que se involucre en aprendizajes cooperativos entre otras cosas, motivador y facilitador de recursos, creador de nuevos ambientes de aprendizaje con TIC y evaluador, adaptador y productor de materiales desde diferentes soportes.

Castaño [5], por su parte, menciona que la educación on-line es parte de la realidad de este nuevo milenio, y destaca la importancia de que el profesor desarrolle competencias que le permitan transitar a nuevos entornos tecnológicos de manera exitosa. En la educación online o “teleformación” como prefiere llamarla FUNDESCO [42]. Asimismo, es importante se desarrollen líneas de investigación en tópicos que orienten la transición de la educación presencial a la de distancia. Por el momento hay 2 líneas de investigación que en esta área han cobrado real importancia: una de ellas sobre los temas que afectan el aprendizaje online, y la otra sobre tópicos más generales.

El nuevo contexto educativo exige una formación continua y educación permanente en cualquier área de conocimiento o modalidad educativa, ya que los contextos son cambiantes y variables y esto se acentúa en la educación a distancia, al tener inscritos estudiantes de diferentes niveles socioeconómicos, culturales, lugares e incluso países, razón por la cual el docente en entornos virtuales debe estar en constante actualización

Gros y Silva [43] señalan que:

La actualización es una de las claves para la implementación de procesos de enseñanza innovadores, que potencien más y mejores aprendizajes. Las TIC pueden apoyar los procesos de formación continua de los docentes a través de los espacios virtuales de aprendizaje, creando instancias formativas donde la interacción, la colaboración y el aprendizaje en compañía de los pares y apoyados por un tutor, se transformen en ricos escenarios para la actualización docente.

A continuación, en la Tabla 1 se presenta un resumen de estrategias que pueden apoyar la tarea del docente para enfrentar las problemáticas más recurrentes en los cursos de la educación a distancia. En ella se sugieren estrategias que podrán apoyar la impartición de cursos a distancia y mejorar las relaciones entre docentes y estudiantes, generando un ambiente virtual más cálido y cercano que contribuirá a elevar el desempeño de los estudiantes inscritos en esta modalidad.

Tabla 1. Estrategias para mejorar las áreas de oportunidad detectadas en la modalidad a distancia.

Área de oportunidad	Estrategias para subsanar la dificultad presentada	Ejemplos
Dificultad para trabajar en equipos por parte de los estudiantes.	<p>Promover la reflexión en los estudiantes sobre la importancia del valor de la responsabilidad por el compromiso que se asume en cada una de las metas individuales y grupales, el respeto por el trabajo de los demás y la confianza que se debe generar en que todos cumplirán con la tarea encomendada y que además se entienda que sólo con el esfuerzo parejo de todos podrán avanzar “nadan o se hunden” [37]. Es importante que las minorías se sientan representadas.</p> <p>Que los profesores realicen trabajo colegiado donde compartan estrategias y visualicen las problemáticas con los estudiantes, esto será ejemplo de colaboración para los pupilos. Someter a votación las decisiones que incumben a todos los miembros del grupo. Ser respetuoso con las ideas que difieran a la propia por parte de los estudiantes. Cumplir con los acuerdos establecidos ante el grupo. Abrir foro donde se propicie la reflexión en torno a los valores que fomentan relaciones de armonía intergrupales.</p>	<p>¡Hola buenos días, iniciamos la meta 1.1 que requiere el trabajo en equipo, es importante mencionar lo que este compromiso implica, ya que lo que hagamos o dejemos de hacer impactará a otros, y debemos de ser doblemente cuidadosos del cumplimiento en tiempo y forma de cada actividad, respetando los acuerdos tomados y asumiendo con mucha responsabilidad cada tarea encomendada, esto generará la confianza necesaria para que todos trabajen de manera equilibrada y con el ánimo suficiente para concluir con éxito un curso. <i>Provocar la reflexión es mejor que exhibir autoridad ya que con lo primero se hará conciencia de la importancia del cumplimiento de lo establecido y con lo segundo sólo se cumplirá por conveniencia sin reflexionar en la importancia de hacer o dejar de hacer una acción.</i></p>
Poco acercamiento entre docentes y estudiantes lo que amerita mejorar las relaciones entre ambos.	<p>Es importante reducir la sensación de aislamiento aumentando la colaboración entre los estudiantes con actividades sincrónicas y asincrónicas, asimismo generar interacciones informales ya que estas últimas generan más acercamiento entre los participantes [44] p. 3. Facilitar todos los datos necesarios para la fácil localización del docente; para que el estudiante pueda acceder siempre que lo necesite a asesoría y resolver dudas en tiempo y forma.</p> <p>Mantener una comunicación oportuna, eficaz, eficiente, constante y de respeto, que permita un ambiente de confianza entre alumno y maestro. Utilizar un lenguaje amable que genere confianza con el estudiante, ser tolerante y empático con las problemáticas que pueden presentarse en las interacciones virtuales. Involucrar al estudiante en</p>	<p>¡Hola, muy buenas tardes!, ¿cómo están todos? Espero que muy bien. A continuación, les proporcionaré todos los datos necesarios, para que puedan contactarme en cualquier momento que ustedes lo requieran, sientan la total confianza de comunicarse conmigo para cualquier duda o comentario que tengan. Mis datos son: ... Recibo tu comentario con mucho gusto, gracias por la confianza de exponerlo. Al respecto te menciono...</p>

actividades extra clase que promuevan el acercamiento y la confianza entre ambos.

Iniciar cualquier escrito; conversación, anuncio, retroalimentación con un saludo que invite al acercamiento y genere un clima de confianza entre docente y estudiante.

Igualmente, al final de cualquier anuncio o texto, despedirse cortésmente.

Invitar al estudiante a los eventos de la facultad y motivarlo a ser parte del evento. Mostrar un rostro humano y sensible a las problemáticas y necesidades de los estudiantes. Mostrar una actitud o comportamiento anímicamente estable, esto provoca confianza para un acercamiento.

Promover actividades que involucren las presentaciones en público, éstas pueden ser a través de *movenote* u otro programa que permita ir describiendo una diapositiva, y se ponga en práctica la expresión corporal, tono y velocidad de la voz, organización de la información e interacción con la audiencia. Llevar a cabo estrategias de comunicación como la videoconferencia, Facebook, chats, donde se solicite lenguaje adecuado y redacción clara, sin faltas de ortografía, cuidando el léxico y la sintaxis.

Compartirles tutoriales que contribuyan al desarrollo de la habilidad comunicativa. Animar al grupo a participar en foros virtuales y presenciales, involucrarlos en conferencias, ponencias, foros, mesas redondas, paneles de expertos, etc.

Escaso desarrollo de habilidades comunicativas, como presentaciones en público.

No te preocupes, entiendo tu inquietud y quiero decirte que estoy para apoyarte en las problemáticas que tengas.

Estimados estudiantes, les comento que, en el marco del aniversario de nuestra facultad, habrá un ciclo de conferencias con temas de gran relevancia para nuestra carrera, razón por la cual considero pertinente que los estudiantes en línea tengan presencia en estos festejos. ¿Qué les parece si nos reunimos en videoconferencia para organizar nuestra participación?

Hola buenas tardes, en relación a la meta 2.2, les comento que una vez terminada su presentación en PowerPoint deberán descargarla en la herramienta *movenote*, donde podrán abrir un cuadro que les permitirá visualizarse y comentar cada una de las diapositivas de su trabajo. Los criterios a evaluar son los siguientes: contenido y organización de la información, expresión corporal, tono y velocidad de la voz e interacción con la audiencia pretendida.

Hola buenas tardes a todos, tengo el gusto de comunicarles que el próximo mes se llevará a cabo el evento de aniversario de nuestra facultad y se programarán conferencias, ponencias, foros de discusión, panel de expertos, mesas redondas entre otros, y considero muy conveniente que no sólo asistan como espectadores sino que presenten una mesa de discusión relacionada con alguna de las temáticas revisadas en el curso, sería muy interesante e importante la experiencia que adquirirían con su participación (además de constancia y reconocimiento por parte de la facultad) ya que el éxito en los seres humanos se relaciona con la capacidad de comunicar a otros nuestros saberes y ustedes tienen la capacidad, el talento y el conocimiento para llevarlo a cabo con éxito. He programado una videoconferencia para el día de mañana donde discutiremos la relevancia de hacerlo y las posibles temáticas que se pudieran presentar. ¡Será muy gratificante la experiencia, nosotros lo lograremos!

Dificultad para motivar de manera adecuada al estudiante	<p>Usar frases de motivantes, en todo momento, que levanten el ánimo, despierten el interés por continuar. Enterar con énfasis que las cosas se están haciendo bien, y que no se debe bajar la guardia, que es importante continuar en esa misma tendencia. Realizar retroalimentación siempre en positivo, aún cuando haya errores en el trabajo. Partir de la premisa de que no puede haber trabajos equivocados o malos, lo que existe son maneras diferentes de pensar, interpretar y trabajar la información y el papel del docente debe ir encaminado a orientar la directriz que se debe seguir en una actividad. Incluso mostrar la orientación que seguiría el pensamiento o idea que no fue la solicitada.</p> <p>Animar a estudiantes que han estado ausentes en la plataforma. Sin acosarlos, pero si solicitando expongan su problemática con la única intención de apoyarlos para que se resuelva cualquier situación que pudiera acontecerles y su reincorporación a las actividades pueda ser en breve, mencionarles que podrán superar cualquiera que sea la dificultad encontrada y que será un gusto poder apoyarlos.</p> <p>Establecer acercamiento con estudiantes que se encuentran con bajo desempeño a través de una sesión presencial o de la videoconferencia, donde se les motive, mencionándoles que podrán lograrlo siempre que se lo propongan, y decirles que con seguridad lo que les parece difícil es mucho más sencillo. Es recomendable mostrarles ejemplos de la información que se les complica, esto aclarará las ideas y mejorará el ánimo del estudiante para ofrecer un mejor rendimiento.</p>	<p>¡Excelente, lo han hecho muy bien, muchas felicidades, debemos continuar con el mismo ritmo hasta el final, no debemos bajar la guardia!</p> <p>¡Muy buen trabajo! el análisis que haces sobre instrumentación didáctica es muy pertinente ya que mencionas aspectos importantes a considerar en la selección de la estrategia, sin embargo, se debe reforzar la parte de los instrumentos de evaluación ya que esto permitirá tener conocimiento del logro de los aprendizajes esperados. <i>Se menciona que el trabajo está completo, aunque se señala que se puede mejorar, sin mencionar la palabra “error” o desmeritando lo hecho, sino por el contrario dando relevancia a la aportación del estudiante.</i></p> <p>Hola Jesús, ¿cómo te encuentras, espero que muy bien?, estoy preocupada ya que no vi tu participación en el foro de discusión de la semana pasada. ¿Puedo ayudarte?, recuerda que cualquier situación que te estés pasando tiene solución, permíteme ayudarte, me dará gusto contribuir contigo para que recuperes tu ritmo de trabajo. <i>Lo anterior establece un clima de confianza, motiva a brindarse otra oportunidad, así como a exponer su sentir para resolver la situación.</i></p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

8. Reflexiones finales

Sin duda alguna la educación a distancia abre un nicho de oportunidades para aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas modalidades de estudio, aún con los retos que esto exige para mantener la calidad y la pertinencia de su oferta educativa. Es importante la búsqueda de las mejores prácticas donde se asegure la formación de un individuo con las competencias necesarias para transferir con éxito los conocimientos a la resolución de problemas en el contexto social.

La planeación en educación debe considerar la apertura de espacios educativos virtuales, para lo cual es necesario realizar cambios y adaptaciones desde los primeros años de escolarización. Asimismo, es importante que existan profesores con capacidad de adaptación a las exigencias de este nuevo contexto, desarrollando habilidades y actitudes para un uso eficiente y ético de esta modalidad educativa. También es importante considerar que esta modalidad permite ahorros en el uso de infraestructura física y gastos de operación, lo que facilita la

concentración de esfuerzos hacia la contratación y capacitación de maestros, el desarrollo de diseños instruccionales y habilitación de sistemas acordes a las necesidades del contexto, así como del individuo. Además, constituye un apoyo en el tránsito hacia una verdadera sociedad del conocimiento y de la tecnología.

Son muchas las ventajas que ofrece la educación a distancia, sin embargo, es importante resolver las limitaciones que aún están presentes y que ponen en riesgo la calidad y la culminación en tiempo y forma de los programas de estudio. Por lo anterior, es importante diseñar estrategias que mejoren la impartición de cursos y reduzcan la reprobación y deserción escolar, lo cual convertiría a esta modalidad educativa en una estrategia efectiva para ampliar la cobertura educativa con calidad. Una educación a distancia con altos estándares de calidad generaría egresados de carreras técnicas, licenciatura y posgrado con capacidad en el manejo de las TIC, y con habilidades de liderazgo y organización, entre otras aptitudes.

Estas reflexiones hacen posible en primer lugar, reconocer cómo estamos, analizar los espacios que se deben mejorar y, lo más importante, identificar qué acciones se deben emprender para avanzar. En el tema de la educación a distancia hay un largo camino por recorrer y muchos temas por abordar, sin embargo, aportar en lo que se refiere a la resolución de los conflictos que se generan en estos espacios, contribuye a mejorar la calidad, a disminuir el ausentismo, la reprobación y deserción de los estudiantes, mejorando la eficiencia terminal. Las estrategias mencionadas en este trabajo intentan dar respuesta a los retos mencionados desde la perspectiva de un grupo de docentes que a través de su experiencia proponen acciones para promover una educación de calidad. Queda pendiente profundizar la reflexión considerando las acciones que desde la institución educativa se pueden llevar a cabo, comparando prácticas institucionales contra resultados obtenidos.

9. Referencias

- [1] Moreno, M. (2017). Educación a distancia universitaria en el despertar del siglo XXI. *La educación a distancia en México, Una década de sostenido esfuerzo institucional. Experiencias y perspectivas*. México: Universidad Autónoma de Guadalajara.
- [2] Tuiran Gutiérrez, R. (2019). La educación superior: promesas de campaña y ejercicio de gobierno. *Revista de educación superior*, 48 (190), 113-183. Recuperado de: <http://resu.anuies.mx/ojs/index.php/resu/article/view/715>
- [3] Villalba Robles, Y., García Gastélum, T., Gaxiola Camacho, S., Borbolla Ibarra, J. (2017). Experiencia de enseñanza – aprendizaje con la plataforma virtual en la facultad de medicina veterinaria y zootecnia de la Universidad Autónoma de Sinaloa. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información (RITI)*, 5 (10), 48-53. Recuperado de: <http://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/63>
- [4] Diario Oficial de la Federación. (2019). *Nueva reforma educativa*. México: Secretaría de Gobernación.
- [5] Castaño Garrido, C. (2003). El rol del profesor en la transición de la enseñanza presencial al aprendizaje <<on line>>. *Revista Comunicar*, 21, 49-56. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15802107>
- [6] Quintero Soto, E. (2013). La comunicación efectiva en los ambientes virtuales: un compromiso del asesor por integrar al alumno a los cursos en línea. *Revista mexicana de bachillerato a distancia*, 5 (10), 123-125. Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/rmbd/article/view/44232/39989>
- [7] Hernández Gallardo, S. (2007). El constructivismo social como apoyo en el aprendizaje en línea. Apertura. *Revista de innovación educativa*, (7), 46-62. Recuperado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/1209>
- [8] Constantino, G. D., Álvarez, G. (2010). Conflictos virtuales, problemas reales. Caracterización de situaciones conflictivas en espacios formativos online. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15 (44), 65-84. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662010000100005
- [9] González, O., Flores, M. (2005). *El trabajo docente. Enfoques innovadores para el diseño de un curso*. México: Editorial Trillas.
- [10] García Sánchez, O., Zurita Cruz, C. E. (2014). Las competencias del docente en e siglo XXI. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información (RITI)*, 2 (4), 29-33. Recuperado de: <http://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/99>

- [11] Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson.
- [12] Gómez, L. (2010). Un espacio para la investigación documental. *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 1 (2), 226-233. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4815129>
- [13] Barberá, E., Romiszowsky, A., Sangrá, A., Simonson, M. (2014). *Educación abierta y a distancia*. Barcelona: Editorial UOC.
- [14] Delauro, M. (2011). *La tutoría en ambientes virtuales de aprendizaje*. Instituto de Formación Docente: Virtual Educa. Recuperado de: <http://es.calameo.com/read/0002145748ecbd010b380>
- [15] Navarrete-Cazales, Z., Manzanilla-Granados, H. M. (2017). Panorama de la educación a distancia en México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 13 (1), 65-82. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134152136004.pdf>
- [16] Alvarado García, M. A. (2014). Retroalimentación en educación en línea: una estrategia para la construcción del conocimiento. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 17 (2), 59-73. doi: <https://doi.org/10.5944/ried.17.2.12678>
- [17] Angulo Hernández, L. M. (2009). Proyecto: educación en línea. *Revista Electrónica Educare*, XIII (1), 123-133. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114416009>
- [18] Hernández Ocegueda, J. M., Miramontes Arteaga, M. A., Moctezuma Hernández, P. (2014). La educación superior en México: un estudio comparativo. *Ciencia Ergo Sum*, 21 (3), 181-192. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10432355002>
- [19] Pando, V. F. (2018). Tendencias didácticas de la educación virtual: Un enfoque interpretativo. *Propósitos y Representaciones*, 6 (1), 463-505. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.167>
- [20] García Martínez, V., Fabila Echauri, A. M. (2011), Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje en la educación a distancia. *Apertura*, 3 (2), 1-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68822737011>
- [21] Holmberg, B. (1985): *Educación a distancia. Situación y perspectivas*. Buenos Aires: Kapelusz.
- [22] Noa Silverio, L. (2015). El aprendizaje autorregulado. *Alternativas*, 16, (2), 14-19. Recuperado de: <https://doi.org/10.23878/alternativas.v16i2.62>
- [23] Poder Ejecutivo Federal. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*. Recuperado de: <https://lopezobrador.org.mx/wp-content/uploads/2019/05/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2019-2024.pdf>
- [24] Poder Ejecutivo Federal. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Recuperado de: https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/MarcoJuridico/PND_2013-2018.pdf
- [25] Secretaría de Educación Pública. (2013). *Programa Sectorial de Educación 2013-2018*. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/36765/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018.pdf
- [26] Gobierno del Estado de Baja California. (2016). *Programa Estatal de Desarrollo 2014-2019*. Recuperado de: <http://www.copladebc.gob.mx/PED/documentos/Actualizacion%20del%20Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%202014-2019.pdf>
- [27] Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). *Artículo 3ro. DOF 10-06-2013. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión*. Recuperado de: <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/cpeum.pdf>
- [28] Ley General de Educación. (1993). *DOF 22-03-2017. Artículo 13 Fracción adicionada DOF 19-12-2014. H. Congreso de la Unión*. Recuperado de: https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf
- [29] Miramontes, M. (2015), Estrategias de aprendizaje para la enseñanza del idioma inglés en educación básica. *Revista internacional de alfabetización y aprendizaje de idiomas: un enfoque constructivista*, 2 (1), 21-37.
- [30] Bruner, J. (2001) *El proceso mental en el aprendizaje*. Madrid: Narcea.
- [31] Piaget, J. (1990). *Biología y conocimiento*. México, D.F.: Siglo veintiuno editores.
- [32] Vygotski, L. (1977). *Lenguaje y pensamiento. Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. Buenos Aires: Editorial Pléyade.
- [33] Ferreiro, E., Teberosky, A. (2003). *Los sistemas de escritura en el desarrollo del niño*. México: Siglo veintiuno editores.

- [34] Lira Valdivia, R., Fedorov, A. (2002) El aprendizaje en-línea: Una experiencia en el instituto Tecnológico de Costa Rica. *Revista Educación*, 26 (2), 197-212.
- [35] Macías Mendoza, J. (2011). El docente a distancia: agente comunicativo. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 3 (6), 69-73. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/cuaed.20074751e.2011.6.65051>
- [36] López Barraza, L. M. (2017) Políticas educativas para el uso de TIC en la enseñanza: inclusión de flipped classroom. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información (RITI)*, 5 (10), 7-12. Recuperado de: <http://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/5>
- [37] Becerra Pérez, J. A., Gómez Villareal, M. C., Salinas Castillo, G. (2002). *La enseñanza a distancia y el aprendizaje cooperativo*. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/colecciones/documentos/somece2002/Grupo3/Becerra6.pdf>
- [38] Ortega, P., Mínguez, R. (2001). *Los Valores en la Educación*. Barcelona: Ariel.
- [39] Marcelo, C. (2001). Aprender a enseñar para la sociedad del conocimiento. *Revista Complutense de Educación*, 12 (2), 531-593. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=650138>
- [40] Adell, J., Sales, D. (1999). Enseñanza online, elementos para la definición del rol del profesor. Trabajo presentado en *EDUTECH IV, Congreso de Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación para la Educación*. Sevilla, España. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11441/62465>
- [41] Cebrián, M. (2003). *Enseñanza virtual para la innovación universitaria*. Madrid: Narcea.
- [42] FUNDESCO. (1998). *Teleformación: un paso más en el camino de la formación continua*. Madrid: FUNDESCO.
- [43] Gros Salvat, B., Silva Quiroz, J. (2005). La Formación del profesorado como docente en los espacios virtuales de aprendizaje. *Revista Iberoamericana en Educación*, 36 (1). Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/2831>
- [44] Silva Quiroz, J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Innovación Educativa*, 10 (52), 13-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179420763002>