

La comunicación en una licenciatura a distancia, simiente necesaria para el éxito del programa

Elia Olea Deserti

Leticia Merchand Alvarado

Nadina Olinda Valentín Kajatt

Resumen

Actualmente se está realizando una investigación sobre las cinco licenciaturas a distancia que actualmente tiene instrumentadas la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás (ESCASTO) del Instituto Politécnico Nacional (IPN), sin embargo al estar en proceso, ahora se presenta -como avance- lo correspondiente a una de ellas, al primer programa a distancia que se puso en operación, la Licenciatura en Comercio Internacional (LCI) que se inició en el 2009. A través de una investigación descriptiva se investigó la opinión de los alumnos sobre la comunicación, que es una de las funciones más importantes de los asesores y los tutores.

Se partió del supuesto de que los asesores y los tutores mantienen una comunicación permanente con los estudiantes. Se obtuvo la información a través de un cuestionario tipo Likert con 39 afirmaciones sobre: planeación didáctica en todos sus rubros, comunicación, evaluación y nivel de satisfacción del alumno respecto al programa que estudia. Se publicó el cuestionario en la plataforma y se solicitó a los participantes de esta modalidad no escolarizada que dieran respuesta al mismo. Se tuvo una n = 31 estudiantes inscritos en esta licenciatura.

Las conclusiones a que se llegaron son: en el caso de los asesores se establece una comunicación suficiente en lo relacionado a los contenidos de las asignaturas y el manejo de TIC, detectándose problemas comunicativos con los tutores en cuanto a propiciar el trabajo colaborativo e interacción en general lo que repercute en el desarrollo personal de los participantes.

Palabras clave: Comunicación programa EAD, opinión estudiantes programa EAD, asesores/tutores programa EAD, opinión comunicación EAD.

Introducción

Pensar en el paradigma educativo del siglo XXI, lleva a reflexionar sobre los modelos no convencionales, la influencia de la globalización, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la sociedad red y la flexibilidad del aprendizaje, principalmente. Todo ello lleva al análisis de las competencias propias de las figuras académicas que intervienen (docentes) así como

las de los participantes (educandos), que estudian en estos programas, sin considerar en ello la edad y el nivel educativo.

De hecho, para el éxito de los programas a distancia se requiere de una comunicación de los participantes-docentes (alumnos-asesores y tutores) y entre los mismos estudiantes que repercute en su motivación, construcción del aprendizaje en forma autónoma o por trabajo colaborativo y de esta manera estar preparados para hacer frente a las competencias requeridas en una sociedad del conocimiento. Así que la distancia no minimiza las acciones del estudiante quien usa la comunicación en el intercambio de opiniones, debate en foros o cualquier actividad planeada para evidenciar su aprendizaje. Por lo tanto, hay que propiciar que el participante se sienta acompañado, entendido y en un ambiente cálido, independientemente de las características relacionadas con su edad, género, nivel educativo, origen racial, situación económica, social y cultural, en general, sin restar importancia a lo concerniente al material de estudio y el manejo de TIC.

Importancia de la comunicación en los programas a distancia

Aunque mucho se ha hablado de los orígenes de la educación a distancia y esta investigación se realizó retomando una de las funciones importantes de dos de las figuras académicas que intervienen en un programa de esta naturaleza, se estimó conveniente incluir un panorama al respecto.

Como antecedente de la educación a distancia se considera al siglo XVIII y a los Estados Unidos de América como uno de los pioneros en ofrecer cursos por correspondencia. En el siglo XIX proliferan más cursos en Norteamérica y aparecen en algunos países europeos, multiplicándose en los países desarrollados. En la década de los años 60's, del siglo XX, surgió en la Gran Bretaña la Open University otorgando importancia al capital humano que debía prepararse para el mercado de trabajo, lo que da lugar al uso de conceptos tales como educación continua y educación permanente que pretendía atender a la población adulta que requería realizar estudios utilizando para ello la telecomunicación como la radio y la televisión. Así que muchos adultos que no vivían en la misma ubicación geográfica de los centros universitarios o de otro nivel, pudieron acceder a estudios de actualización o a los universitarios. Por tanto fueron surgiendo cursos denominados *Open learning* como una alternativa a los programas presenciales, pero más flexibles, haciendo uso de un diálogo permanente con el apoyo de tutores.

Aunque la comunicación que se ha dado a lo largo de los siglos y que se concreta a través de un diálogo puede ser considerada con mayor o menor interacción dependiendo de su estructura. De esta

forma, de la combinación entre el diálogo y la estructura (Tabla 1), surgen concepciones de enseñanza-aprendizaje que se traducen en tipos de programas.

Tabla 1. La comunicación, de acuerdo al diálogo y la estructura, a la luz de la evolución de los programas no convencionales

<i>Distancia dialógica</i>	<i>Combinación</i>	<i>Programas</i>	<i>Tipo de Enseñanza</i>
Máxima	Menos diálogo Menos estructura	Programa sin Diálogo ni estructura	Estudio independiente basado en lecturas
	Menos diálogo Más estructura	Programa sin Diálogo pero con estructura	Programas de enseñanza por correspondencia
	Más diálogo Menos estructura	Programa con diálogo y sin estructura	Programas con medios de comunicación masiva (radio, tv)
Mínima	Más diálogo Más estructura	Programa con diálogo y estructura	Programas de asesoría-tutoría individual y grupal

De acuerdo a Loroño, Alonso y Martínez (2010) el concepto de diálogo está fundamentado en los escritos de Freire quien definió el diálogo como un “proceso interactivo mediado por el lenguaje” que requiere establecerse en horizontalidad (p. 6), “Lo que se pretende con el diálogo, en cualquier hipótesis (sea en torno de un conocimiento científico y técnico, sea de un conocimiento experiencial) es la problematización del propio conocimiento en su indiscutible relación con la realidad concreta en la cual se genera y sobre la cual incide, para mejor comprenderla, explicarla, transformarla”. Asimismo -estos mismos autores- mencionan que hay que fomentar las interacciones entre los diversos actores implicados, usando fuentes de información diversas que permitan fomentar procesos de indagación e investigación-reflexión. El tipo de interacción favorece o bloquea la construcción del conocimiento profesional por lo que juega un papel muy importante en la formación que ofrece.

De hecho, los tutores, asesores y estudiantes pueden establecer una comunicación dialógica aunque no se encuentren en el mismo espacio geográfico ni estén *conectados* en el mismo momento. Esto es posible a través del correo electrónico, listas de correos, foros, listas de distribución y chats que permiten el intercambio de información y conocimientos. De acuerdo a Aguirre (2004) las dimensiones físicas, espaciales y sociales de la red permiten la construcción de un nuevo espacio de interacciones humanas denominado ciberespacio que es el espacio virtual de la acción real del sujeto, en una relación de interactividad con la computadora y de interacción social entre los estudiantes con su asesor, con su tutor o con compañeros del mismo curso. Este espacio sólo existe como espacio relacional ya que su realidad se construye a través del intercambio de información, siendo un espacio

que se genera cuando se produce cierto tipo de comunicación. De ahí que se tenga tres tipos de comunicación: las que se tienen respecto al intercambio de información entre las máquinas; las que se establecen entre las personas y las computadoras y las que corresponden al intercambio de información entre las personas usando las computadoras.

Cabe mencionar que en la década de los años 90's del siglo XX, de acuerdo a Terroni (2013) se habla del empleo de las TIC para fomentar, potenciar y enriquecer las interacciones sociales y que en el caso de la educación tiene su concepción en el trabajo colaborativo, denominándose Computer Supported Collaborative Learning (CSCL). Por tanto, no está de más insistir en que las interacciones de alguna forma determinan la consecución de las metas establecidas por el estudiante, sobre desarrollo cognoscitivo y la socialización que sean capaces de establecer por medio de un trabajo grupal.

La afirmación anterior, de acuerdo a las autoras de esta ponencia, no significa que se minimice la importancia del contacto visual que permite expresar aspectos socio-emocionales expresados por las actitudes, el manejo del humor y las reacciones afectivas ante otras personas y material de los cursos que corresponden a la presencia social y didáctica (procesos cognitivos) en que fue planeado un programa.

Cobb, 2009, mencionado en Chiecher (2013) expresa que “la presencia social ha sido identificada como una pieza clave y determinante de la calidad del aprendizaje on line y del grado de satisfacción de los estudiantes que aprenden en entornos mediados” (p. 89). Aunque para el manejo del afecto que se quiere comunicar en las interacciones, ya se tiene el uso de emoticonos, que de manera general son conocidos y se incluyen incluso en mensajes por teléfonos móviles, además del uso de la computadora. Asimismo cuando se maneja el contenido de la comunicación de otro compañero, indica la existencia de interacción, de igual forma para cuando se ha desarrollado la pertenencia al grupo, se utilizan expresiones que hacen referencia *al nosotros*, al mencionar a alguien por su nombre o al incluir comentarios informales sobre el tiempo, tránsito, salud, entre otros.

Aparici (2011) indica que en el siglo actual, específicamente en la segunda década, la participación individual y colectiva está determinada por la conectividad. No basta con recomendar el uso de la interacción-comunicación a través de una computadora con fines educativos, limitada a algunos puntos de los programas, en donde cada participante de un equipo se responsabiliza sólo de una parte del trabajo y no se fomenta la comunicación social. Hay que retomar lo que a nivel de la vida diaria hacen los alumnos que es practicar la comunicación en red con sus amigos, empleando el Facebook o Twitter. Con fines de reflexión, las autoras de esta ponencia quisieran resaltar que de acuerdo a este

mismo autor, “Las tecnologías digitales y las redes sociales han hecho visibles las prácticas comunicativas que imperan en la educación: transmisivas y reproductoras donde las aulas actúan como si se tratara de un medio de comunicación masivo, un emisor y decenas o cientos de receptores” (p. 4).

Ahora bien, ya que esta investigación que se presenta en sobre la comunicación que establecen los asesores y tutores en la LCI de la ESCASTO, se desea agregar que aunque de manera general se le otorgan las funciones de interacción en general a los tutores, en el caso del IPN, como no siempre se puede involucrar en estos programas a docentes que ejerzan la tutoría y que sean especialistas de las materias que se ofrecen, se tiene la figura académica de asesor.

De inicio, el origen del asesor se encuentra en la historia, en el mentoring (mentor) que “nace como una relación de mandato, de poder... más que de una transferencia de conocimientos” (Domínguez y Pineda, 2010).

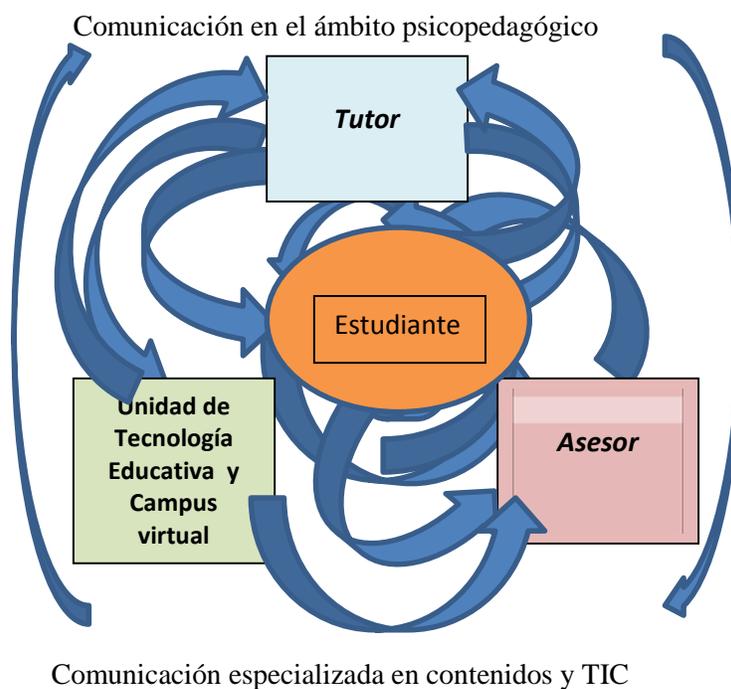
Hernández y Legorreta (s/f) definen al Asesor como el docente que posee una formación sólida en un campo disciplinario de la asignatura por lo que aconseja y guía a los estudiantes en el abordaje de los contenidos (aprendizaje autónomo y trabajo colaborativo), además de que resuelve las dudas académicas y evalúa el aprendizaje. Asimismo, de acuerdo a Hernández (2011) para el bachillerato a distancia de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) se apoyan en el trabajo de dos figuras académicas, el tutor (ámbito psicopedagógico) y el asesor (especialista en el contenido del curso).

El tutor es un docente con formación académica, que puede ser experto o no en los contenidos, usa las TIC para acompañar a los estudiantes en su proceso formativo, además de apoyarlos en la solución de problemas cognoscitivos y afectivos que afecten su aprendizaje. Es el enlace entre el educando y el asesor así como entre el participante y la institución educativa, por lo que hace un seguimiento académico, de lo relacionado a la administración y a la evaluación del sistema.

Respecto a los materiales, el contenido y la evaluación (establecida por el asesor), el tutor tiene una intervención importante ya que orienta al alumno en el uso de las TIC y sus aplicaciones del internet (de foros académicos, uso de buscadores de información o simplemente el correo electrónico) que favorece la interacción grupal y la específica entre tutor y estudiante y tutor y grupo, además de la propia con el asesor y con el objeto de estudio. El tutor orienta al alumno manteniendo el nivel académico y apoyándolo en la solución de sus problemas al respecto, retroalimentando durante la ejecución del programa educativo y fomentando su formación.

Para concluir este apartado, se desea hacer una diferenciación entre la asesoría y la tutoría; la primera instruye e interviene de manera fundamental cuando se inicia un tema nuevo en el programa y está al pendiente de los avances que se manifiestan en la evaluación. En el caso de la tutoría, la participación es más personalizada y flexible ya que apoya en los problemas que se presenten en el aprendizaje (el material del curso, por estrategias de aprendizaje del estudiante, por situaciones personales del mismo o con el grupo de trabajo del curso). Debido a ello se dice que el tutor propicia un aprendizaje más libre, facilita la comunicación. Asimismo, a través de la Figura 1, se ha querido hacer una representación de la concepción que se tiene sobre la comunicación.

Figura 1. Dinámica de la comunicación en la educación a distancia



El Asesor y el Tutor en la LCI de la ESCASTO (Polivirtual)

El primer programa académico en la modalidad no presencial del IPN fue el de la Licenciatura en Comercio Internacional, cuya planeación y desarrollo fue en el 2008 y se puso en operación al inicio del 2009. La primera generación concluyó en agosto del 2012. Cabe mencionar que esta licenciatura, a diferencia de las otras que se tienen en la ESCA, no está instrumentada en modalidad presencial, ni tampoco se imparte en la ESCA Unidad Tepepan.

El plan de estudios de la LCI se realizó bajo los lineamientos del Modelo Educativo Institucional y fue producto del trabajo comprometido y permanente, tanto a nivel individual como en equipo ya sea en lo relacionado al diseño instruccional de las unidades de aprendizaje como respecto al material a producirse por la Unidad de Tecnología Educativa y Campus Virtual de la escuela. De igual forma representó el reto de capacitar a los docentes en el manejo de la plataforma moodle que se usó y se sigue utilizando en los programas no convencionales de la ESCASTO.

Los docentes que además del autor (quien elabora los programas de estudio, junto con las estrategias de aprendizaje, es decir, hace el diseño instruccional) están presentes en el desarrollo de las unidades de aprendizaje son: el *Asesor* quien es especialista en el contenido que le permite resolver las dudas que sobre éste surjan en los alumnos, retroalimentado su participación, además de evaluar el desempeño de los estudiantes y tomar decisiones académicas en beneficio del curso. También se cuenta con el *Tutor* quien está al pendiente del desempeño estudiantil y su trayectoria académica, del cumplimiento de sus obligaciones escolares y le brinda asesoría, evitando contratiempos en el aprovechamiento y manejo administrativo durante su formación académica.

Así que como se podrá ver, las figuras del Asesor y Tutor establecen -o debieran establecer- comunicación en forma permanente con los participantes, lo que es el objeto de estudio en la investigación desarrollada.

El estudiante en Polivirtual: A través de este sistema el IPN ofrece sus servicios educativos, de investigación, extensión e integración social en modalidades alternativas, innovadoras y flexibles con apoyo en las TIC (sistema al cual pertenece la LCI). Contempla estudios de bachillerato, licenciatura, posgrado y servicios educativos complementarios. Para alcanzar este objetivo se combinan esfuerzos de las unidades académicas, las áreas de coordinación y las administrativas (http://www.polivirtual.ipn.mx/que_es.html). Por tanto, el estudiante a distancia politécnico desarrolla su capacidad de reflexión y pensamiento crítico, se responsabiliza gradualmente de su estudio, organiza su tiempo, elige recursos y apoyos de acuerdo con sus propias necesidades. A través de la informática y las computadoras establece una nueva relación con el saber, realiza nuevas prácticas de aprendizaje vinculadas a su contexto social y personal, y logra adaptarse a los constantes cambios en las situaciones educativas que enfrenta.

Estrategia metodológica

Se partió del supuesto de que *Los docentes asesores y los tutores mantienen una comunicación permanente con los estudiantes*. Esta vinculación comunicativa es considerada muy importante ya que incide en la motivación, realización de actividades de aprendizaje e incluso en la percepción de sentirse acompañado que influye en la satisfacción y pertenencia de los estudiantes.

Instrumento usado para el levantamiento de información. Se construyó un cuestionario tipo Likert en el que se averiguaron características personales (nivel que cursa, si trabaja, dónde, lugar de nacimiento y ciudad en que vive actualmente, género y edad). En una segunda parte del cuestionario se incluyeron 39 reactivos con cuatro niveles de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) sobre los aspectos de planeación pedagógica en todos sus rubros, comunicación, evaluación y nivel de satisfacción del alumno respecto al programa que estudia.

Muestra. El cuestionario se publicó en plataforma y se solicitó que se le diera respuestas. Hasta el mes de agosto de 2013 se reunió una $n = 31$ sujetos voluntarios. Alumnos que cursaban niveles 1, 2, 3 ó 5.

Análisis de datos. Aunque se obtuvo más información de los estudiantes respecto a estas figuras académicas, a continuación se presentan los datos más sobresalientes.

Casi la totalidad de los estudiantes están estudiando cualesquiera de los tres primeros niveles, siendo el porcentaje mayor los del primer nivel (61), los de segundo nivel, 16% y los de tercer nivel, 20%.

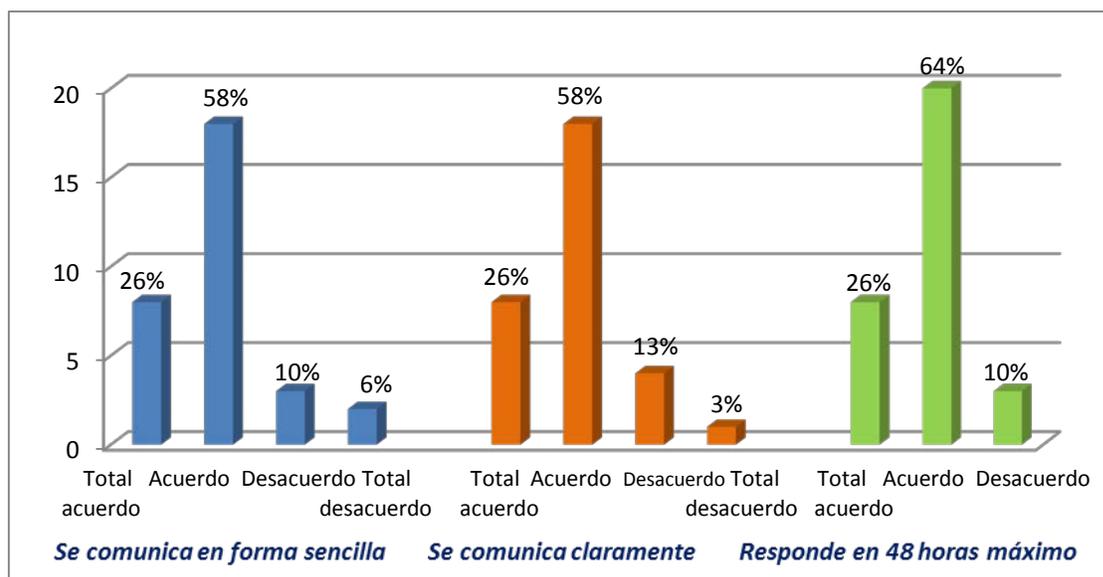
La muestra estuvo integrada por un tercio de estudiantes femeninas. De este grupo, el 45% se encuentra en el intervalo de edad entre 20 y 24 años y únicamente una de ellas tiene de una edad que se encuentra en el grupo de 35 a 39 años.

Respecto a los masculinos, el 30% de ellos tiene una edad en un rango de 25 a 29 años, un 20% tiene de 30 a 34 años y un 25% de 35 a 39 años, además de que hay un estudiante que, es el de mayor edad, y que se ubica en el rango de 45 años o más.

Respecto a su situación laboral, sólo tres no trabajan (un masculino y dos femeninas) quienes se están en el rango de edad entre 20-24 años, seguramente porque están estudiando esta carrera en una edad promedio normal.

A continuación se incluyen cuatro gráficas correspondientes a los aspectos más sobresalientes sobre la comunicación que establecen los asesores y tutores con el grupo de LCI.

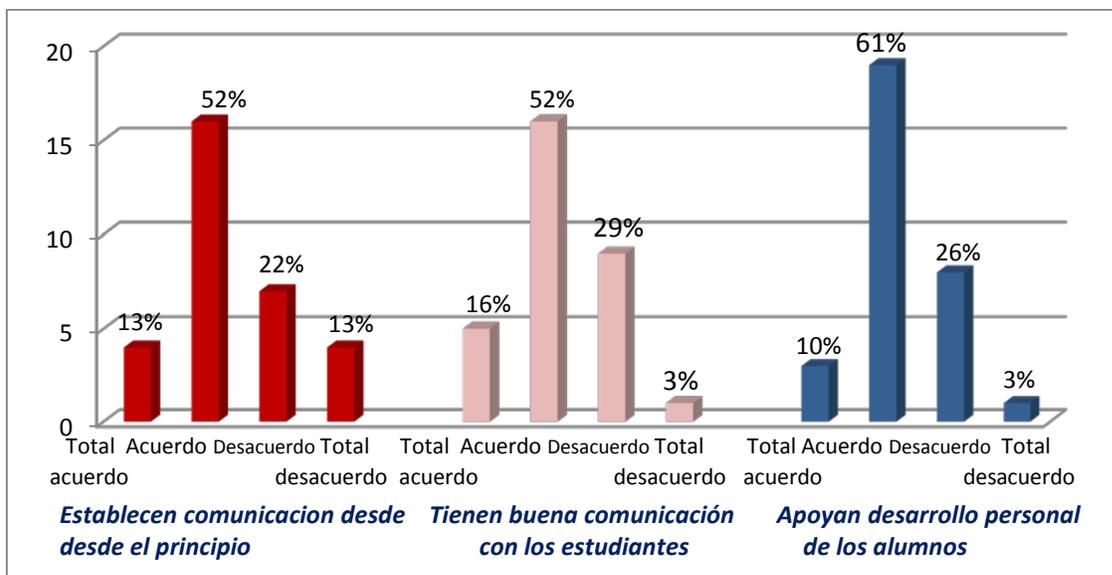
Gráfica 1. Comunicación que el asesor estableció con el grupo de LCI



La gráfica 1 muestra aspectos determinantes de la comunicación del asesor respecto a la sencillez, claridad y tiempo con el que da respuesta a sus alumnos. La intención era investigar si las indicaciones del asesor para los estudiantes del aula virtual eran sencillas sin redundar y dar giros innecesarios. Aunque la mayoría de ellos (84%) considera que son claros y se expresan con sencillez, llama la atención que un 16% no lo considera así. Situación similar se observa en cuanto a que uno de cada diez estudiantes piensa que el asesor no contesta con oportunidad (48 horas máximo).

Cabe mencionar que el no dar respuesta a los alumnos a tiempo incide en su motivación puesto que el atenderlo casi de inmediato le da la seguridad y confianza de que no está solo, que existe alguien que lo apoya y lo acompaña en abordaje de los contenidos del curso. El docente en línea debe ser consciente de que una respuesta rápida y adecuada, incluso del tipo “lo averiguo y te contesto”, mantiene al estudiante motivado y consciente de que dispone de un canal abierto con su formador. Hara y Kling (1999, p. 16).

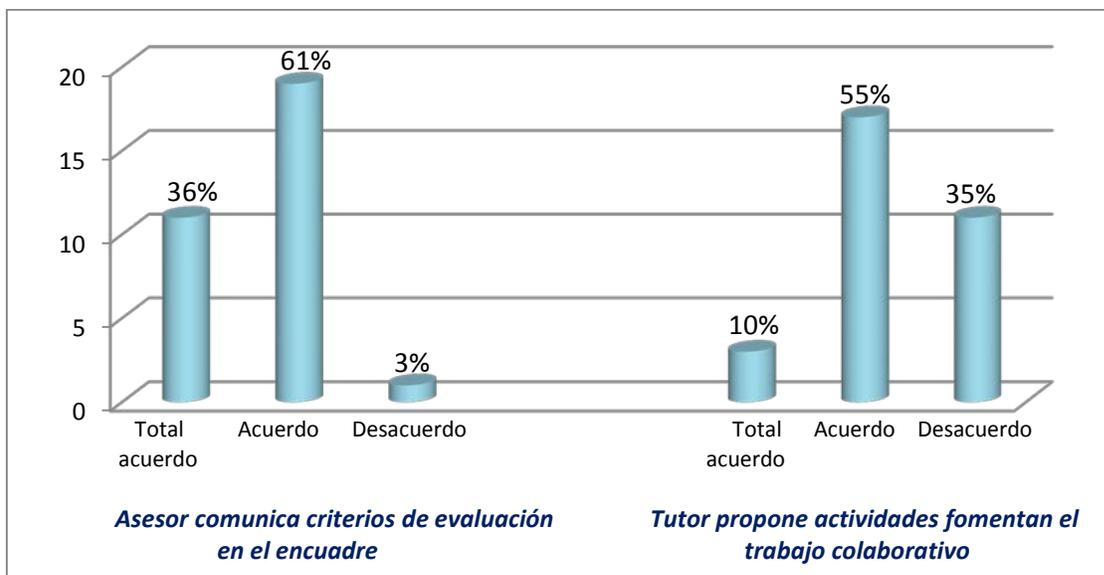
Gráfica 2. Comunicación que el tutor estableció con el grupo de LCI



Como se mencionó al inicio de este documento en el IPN existen dos docentes que acompañan al alumno durante todo su trayectoria académica, el asesor que es el facilitador del conocimiento en las unidades de aprendizaje y el tutor quien es el encargado de dirigir y acompañar en la trayectoria académica, así pues, en la gráfica 2 se presenta la opinión de los alumnos a través de tres preguntas clave que muestran la *cercanía* que debe tener un tutor ante sus tutorados. La primera de ellas es si el tutor establece una comunicación desde el inicio del curso para lograr tener empatía con cada uno de los tutorados, a la cual casi las dos terceras partes de los integrantes de la muestra consideraron que sucede; sin embargo, llama la atención que la otra tercera parte piensa que no es así. Esto se corroboró en las respuestas al segundo reactivo en el que también cerca de la tercera parte (32%) opina que no existió una buena comunicación.

Por último, como se puede observar, las funciones del tutor repercuten en el desarrollo personal de los estudiantes, entendiendo esto como apoyo en cualquier área de su vida para mejorar la trayectoria académica propia. A pesar de las repercusiones y la responsabilidad que en ello tiene el tutor, sólo el 71% opinó que esto sucedía, reafirmando el hecho de que el 29% de los participantes no lo percibió de esta manera.

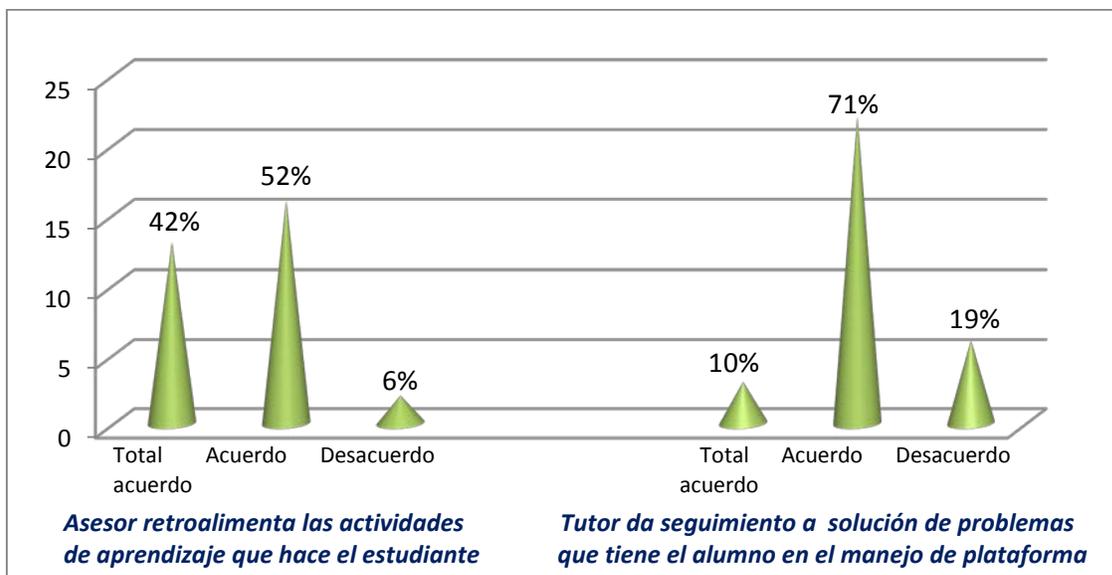
Gráfica 3. Comunicación de asesores y tutores sobre el trabajo académico



Para el asesor una de las principales tareas al iniciar una asignatura en línea es dar a conocer al estudiante que se espera de él a lo largo del curso y sus criterios de evaluación, así como los tiempos, y otros lineamientos importantes que ubiquen al participante y lo hagan ser consciente de lo que implica esa clase, en tiempo y normativa; por tal motivo, comunicarlo en el encuadre resulta primordial para el buen inicio y término del curso y la buena comunicación que se establezca desde el inicio. En los resultados de este planteamiento y de acuerdo a la gráfica 3, casi la totalidad de los estudiantes consideró que sí hubo comunicación sobre la forma en que se iría evaluando el desempeño.

El ser estudiante a distancia en plataformas virtuales implica contar con una serie de herramientas y atributos que favorecen la permanencia en el estudio de programas no escolarizados. Uno de estos atributos es saber trabajar colaborativamente, ya que la misma modalidad así lo demanda, como es el participar en foros, wikis, chats y trabajos en equipos, principalmente; por tal motivo el tutor debe dar las orientaciones y propiciar el trabajo colaborativo entre sus tutorados. A pesar de lo decisivo de estas actividades de aprendizaje, de acuerdo a la opinión de los estudiantes, más de una tercera parte de ellos (35%) declaró que esto no se observó en sus cursos, lo que requiere de una recomendación para que se fomente más el trabajo colaborativo entre sus tutorados.

Gráfica 4. Comunicación del asesor y del tutor respecto a la formación académica del estudiante de LCI.



Por último, en la gráfica 4, se muestra la importancia de la retroalimentación y el que se cuente con una buena atención a los problemas que el alumno pudiera tener en cuanto a la navegación en la plataforma.

Con relación al asesor, la mayoría de los estudiantes consideró que éste retroalimentó lo realizado a través de sus actividades de aprendizaje. Ahora bien, respecto a problemas que pudieran presentarse en cuanto a la plataforma moodle, buscando una solución rápida que sería responsabilidad del tutor, el 19% de los alumnos considera que no se llevó a cabo. Aunque pareciera no es muy significativo el porcentaje, es una acción muy importante ya que el alumno desarrolla todo sus tareas de aprendizaje en interacción con la computadora, otros estudiantes y sus docentes (asesor y tutor), así que se consideró oportuno mencionar lo que al decir de Onrubia (2005) afirma, desde una perspectiva constructivista, que el diseño de un entorno virtual tiene que apuntar a la realización de una actividad conjunta entre el profesor y los estudiantes, la que supone establecer una relación de significado entre lo que realizan unos y otros, además de la sincronización en tiempo y espacio.

Conclusiones

Al retomar lo establecido hace algunas décadas respecto a la posibilidad de que el diálogo se relacione con la realidad donde se genera y sobre la que repercute, transformándola, además de considerar que la comunicación especializada en contenidos sí se explica desde el punto de vista

de intercambio de información tomando para ello la plataforma, lo que planea el asesor y continua con la comunicación el tutor, se tendría que manifestar que:

- Los asesores mantienen una buena comunicación con los participantes, dando una retroalimentación adecuada a los mismos, aunque existen algunas opiniones contrarias, aunque mínimas.
- Se tiene un problema en cuanto a la constancia con que se lleva a cabo la comunicación de parte del tutor con los estudiantes de la LCI, especialmente en cuanto a propiciar el trabajo colaborativo. Pareciera que no se establece una comunicación desde el inicio de los cursos, lo que impide que resulte un apoyo holístico que propicie el desarrollo personal de los estudiantes.
- Considerando que en el caso de los alumnos, la mayoría son adultos maduros por lo que sería necesario reflexionar que para que la relación entre estos estudiantes y los tutores sea más satisfactoria, permanente y productiva, debe asegurarse de que quien funja como tal debe orientar su trabajo desde el punto de vista de dos ejes: uno encaminado hacia las actividades de aprendizaje con los que está comprometido y que fluctúan entre un aprendizaje personal y el colaborativo (contenido de la materia en sí) y el otro eje es ver al educando adulto con sus emociones, experiencias personales, laborales y sociales.
- Se quiere resaltar que retomando a Villarruel (2012) y aplicándolo en la situación de la LCI investigada, para el éxito de éste y otros programas similares, se requiere de grandes dosis de actitud y aptitud, de estrategias rectoras y de aspectos teóricos que ayuden a explicar el proceso además de los hechos ya que el IPN ha sido la pionera en licenciaturas en la modalidad no escolarizada y aún tiene mucho por hacer en cuanto al trabajo docente.

Referencias bibliohemerográficas y archivos electrónicos

Aguirre, Joaquín Ma. Ciberespacio y comunicación: nuevas formas de vertebración social en el siglo XXI. En revista Espéculo no. 27. Universidad Complutense de Madrid, 2004 <http://www.ucm.es/info/especulo/numero27/cibercom.html>.

Aparici, Roberto. Principios pedagógicos y comunicacionales de la educación 2.0. En la revista digital La educación, no. 45, mayo 2011. OEA.

Chiecher, Analía Claudia. Interacciones entre alumnos en entornos mediados por TIC. Un análisis de la dimensión social de los intercambios. En revista RIED, vol. 16, no. 1, 2013.

Domínguez, Nora y Pineda, Juan de Dios. Coordinadores. (2010). Mentoring. Perspectivas teóricas y prácticas. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México/The University of New Mexico.

Hernández, Lourdes y Legorreta, Bertha Patricia. (s/f). Manual del docente de educación a distancia. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Sistema de Universidad Virtual. www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/educ.../curso.../LECT56.pdf.

Hernández, Myrna. La Tutoría en el Bachillerato a Distancia de la UNAM. Boletín SUA y ED No. 27 de enero de 2011. UNAM

Loroño, Maité; Alonso, María José y Martínez, Isabel. La metodología dialógica en las aulas universitarias. En revista de Educación, No. 352, mayo-agosto 2010, España.

Hara Noriko y Kling, Robert. (1999). "Students' frustration with a web-based distance education course". *First Monday* Vol. 4, no. 2. http://www.firstmonday.org/issues/issue4_12/hara/index.html

Onrubia. Javier. (2005). Aprender y enseñar en entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento. En revista RED monográfico II.

Villarruel, Manuel. (2012). Innovar desde las tecnología de la Información y la Comunicación. En revista RIED Vol. 15, no. 1.

http://www.polivirtual.ipn.mx/que_es.html.

<http://www.polivirtual.ipn.mx/licenciatura/LCI/perfilingreso.html>