



## EL APRENDIZAJE EN LÍNEA: UNA FORMA DE ATENDER LAS NECESIDADES DE POBLACIONES ESTUDIANTILES DIVERSAS

### Autor

Françoise Paquienséguy ([Francoise.Paquienseguy@univ-paris8.fr](mailto:Francoise.Paquienseguy@univ-paris8.fr))

Carmen Pérez Fragoso ([cperez@uabc.edu.mx](mailto:cperez@uabc.edu.mx))

### Título en inglés

Online learning: Serving the needs of diverse students populations

### Tipo de artículo

De investigación académica, científica y tecnológica

### Eje temático

TIC y Educación

### Resumen

Este trabajo reporta resultados de un proyecto de investigación que analiza el uso de las tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en los cursos en línea universitarios en Francia y en México. El marco teórico del estudio se deriva de la perspectiva francófona sobre los usos sociales de las TIC. Desde este enfoque, la apropiación del usuario de las tecnologías y servicios en línea es crucial para entender su desempeño académico porque las TIC se consideran construcciones sociales con diferentes significados, dependiendo de sus usuarios y contextos de uso.

Este documento presenta los resultados de 25 entrevistas semiestructuradas con estudiantes de dos universidades mexicanas: la UdG Virtual y la UABC. Los resultados sugieren que el aprendizaje en línea atiende una variedad de necesidades de los estudiantes, incluyendo ayudarles a comprender la lógica de uso de la computadora y software básico, como fue el caso de algunos estudiantes de nuevo ingreso en la UABC, hasta el reconocimiento y validación de habilidades profesionales en el caso de los estudiantes adultos de la UdG Virtual. En general, los discursos de los alumnos mostraron diferentes niveles de apropiación y diferentes formas de utilización de los programas en línea disponibles, pero para la mayoría de los estudiantes, el aprendizaje en línea significó una oportunidad para avanzar académicamente, lo que no hubiera sido posible de otra manera.

### Abstract

This paper reports results from a larger research project that analyzes the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in online higher education courses in France and Mexico. The francophone perspective on the development of the social uses of ICTs informs the theoretical approach. Within this view, the user's appropriation of



technologies and online services is crucial to understanding their academic performance, because ICTs are considered social constructions with different meanings according to their users and contexts of use.

This paper reports the results of 25 semi-structured interviews with students in two Mexican universities referred to as UdG Virtual and UABC. The analyses of the interviews were carried out using content analysis. Results suggest that online learning serves a variety of students' needs, including helping them understand computers and basic software, as was the case of some freshman students at the UABC, to recognizing and validating professional skills in the case of adult students from the UdG Virtual. In general, students' discourses showed different levels of appropriation and different ways of using the available online programs, but for most of the students online learning meant an opportunity to advance academically, which would not otherwise be possible.

### Palabras clave

Aprendizaje en línea, educación superior, estudiantes, TIC.

### Key words

Higher education, ICT, Online learning, students.

### Datos de la investigación, a la experiencia o la tesis

Approche communicationnelle de produits technologiques de l'information et de la communication destinées à l'enseignement supérieur: Analyse en réception, el cual inició en 2007 y concluyó en 2009, y fue financiado por el Ministerio francés de investigación.

### Traectoria profesional y afiliación institucional del autor o los autores

#### Françoise Paquiénéguy

Catedrática en la Universidad Paris8 desde el 01/09/04 en el departamento « Cultura et comunicación. Clases de maestría de investigación primer y segundo año « Políticas de las industrias culturales y de la información y de la comunicación y de los artes » Clases de máster profesionales en "Comunicación digital". Miembro del equipo de investigación Cemti EA3388 y también de la Casa de las Ciencias Humanas de Paris-Norte Investigadora asociada del Gresec EA 608 – Grenoble3. Profesora asociada en Grenoble 3 hasta el 31/08/04. Universidad Paris 8.

#### Carmen Pérez Fragoso

Doctora en Ciencias de la Comunicación, Universidad Stendhal, Grenoble, Francia. Catedrática en la Universidad Autónoma de Baja California.

### Referencia bibliográfica completa

Paquiénéguy y Pérez Fragoso (2010). El aprendizaje en línea: una forma de atender las necesidades de poblaciones estudiantiles diversas (Artículo de reflexión derivado de investigación o de tesis de grado) Revista Q, 4 (8), 10, enero-junio. Disponible en:



<http://revistaq.upb.edu.co>

## Cantidad de páginas

10 páginas

## Fecha de recepción y aceptación del trabajo

8 de marzo de 2010 – 15 de abril de 2010

## Aviso legal

Todos los artículos publicados en REVISTA Q se pueden reproducir en otros medios de comunicación sin ánimo de lucro, siempre y cuando se cite la fuente completa: tanto los datos del autor del artículo como de la publicación. En medios con ánimo de lucro se debe contar con la autorización expresa del autor; en tal caso se debe citar la fuente completa de la publicación original (incluyendo los datos del autor y los de la Revista).

\*\*\*

## Introducción

La educación superior, especialmente en los países en desarrollo, necesita ampliar su cobertura para incrementar el acceso de las poblaciones que no tienen el tiempo o los recursos económicos para asistir a una universidad.

La enseñanza y el aprendizaje en línea tienen el potencial para llegar a las poblaciones generalmente excluidas y, al mismo tiempo, prepararlos para trabajar eficazmente en un mundo tecnologizado. Con el fin de preparar mejor nuestros futuros programas y cursos en línea, el objetivo de este trabajo fue analizar los perfiles de nuestros estudiantes en línea y reconocer sus necesidades.

Este documento reporta algunos resultados de un proyecto de investigación titulado: *Approche communicationnelle de produits technologiques de l'information et de la communication destinées à l'enseignement supérieur: Analyse en réception*, el cual inició en 2007 y concluyó en 2009, y fue financiado por el Ministerio francés de investigación.

El marco teórico del estudio se deriva de la perspectiva francófona sobre los usos sociales de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC en adelante). Con el fin de estudiar la relación entre los estudiantes entrevistados y las tecnologías que utilizan, basamos nuestros análisis en los siguientes tres conceptos teóricos centrales de dicha perspectiva:

## Apropiación



El estudio de la apropiación de las tecnologías analiza los encuentros de los usuarios con los objetos técnicos, no con el fin de seguir los procesos de difusión de acuerdo con Rogers (1983), sino con el fin de monitorear los procesos de interacción siempre presentes entre el objeto técnico y los usuarios, registrando sus movimientos de transformación recíproca. De acuerdo con la perspectiva sociológica de los usos de las tecnologías, el acto (y los procesos) de apropiación de una tecnología por parte de los usuarios consiste en hacer propio ese objeto, técnica y simbólicamente, lo que se evidencia en la incorporación de su uso en las prácticas sociales en sus vidas cotidianas. En otras palabras, la apropiación se produce cuando el dispositivo técnico es integrado a las rutinas diarias o hábitos de los usuarios. Como indica Jouët (2000, p. 433) "la apropiación pone en juego procesos de adquisición de saber hacer (*savoir-faire*), el aprendizaje de los códigos y funciones operativas de la máquina y las habilidades del usuario, así como sus prácticas y singularidad en las maneras de hacer las cosas: [evidenciando] las negociaciones entre el usuario y la tecnología."

Por ello, necesitamos recurrir al concepto de apropiación para poder analizar nuestros datos, debido a la articulación de las intenciones estratégicas de los productores de las tecnologías y las prácticas sociales que se derivan de su utilización real. Cada dispositivo técnico implica usos prescritos que se registran en las diferentes capas de la oferta: no sólo los relacionados con el suministro del dispositivo técnico, sino también los relacionados con la oferta pedagógica de contenidos y servicios dentro de las modalidades educativas.

Los usos nacen y se relacionan con las formas en que los usuarios se apropian o no de las diferentes capas de la oferta institucional. Esta cuestión involucra a las plataformas educativas con sus estrategias de acompañamiento y dispositivos de apoyo, así como lo que los estudiantes "hacen" con las herramientas y recursos pedagógicos ofrecidos en las modalidades de educación a distancia. "El enfoque de la apropiación social de las tecnologías [permite] ir más allá del estricto estudio de la relación del usuario con el objeto técnico con el fin de ampliar el análisis tomando en cuenta el papel que ocupan las prácticas [sociales] dentro de las formas de vida" (Millerand, 1999).

## Uso

El enfoque de la apropiación social de las tecnologías analiza, desde el punto de vista de los usuarios, cómo se desarrollan y mantienen los usos. Durante mucho tiempo hemos sabido que la integración de las TIC en la vida cotidiana de los usuarios "depende menos de las características técnicas intrínsecas y de la sofisticación [de las tecnologías], dependiendo más de las significaciones de uso proyectadas y construidas por los usuarios respecto al dispositivo técnico que se les ofrece" (Mallein y Toussaint, 1992, p. 218).

El estudio de los usos nos remite a la utilización de una tecnología específica, o de un grupo de tecnologías, identificable y analizable a través de las prácticas y las representaciones específicas de los usuarios. El potencial ofrecido por la educación a distancia no es materializado hasta los



estudiantes deciden “poner la tecnología en uso” (Flichy, 2004, p. 37), y apropiársela.

Los usos se materializan en las prácticas en las que se insertan y a las que apoyan, y es allí donde encuentran su “espesor social” (*épaisseur sociale*) (Millerand, 1999). Los usos se convierten en sociales cuando son estabilizados y adoptados por una población grande. Dado que es posible captar las condiciones sociales que los fecundaron (Mercier, 1987), es posible también determinar las formas en las que los usos participan en la construcción de las identidades sociales de los usuarios.

## Mediación

A pesar de los discursos promocionales de las TIC, el verdadero valor agregado de los nuevos programas de aprendizaje a distancia no consiste en su accesibilidad permanente o en la facilidad de uso de las tecnologías. Este valor reside principalmente en los componentes de mediación inherentes a todo dispositivo pedagógico (Larose y Peraya, 2001).

Estas mediaciones van más allá de los usos de los servicios y las herramientas tecnológicas integradas dentro de las plataformas y operan de dos maneras: la primera refiere a la mediación-comunicación entre los actores involucrados, y la segunda a la mediación entre los contenidos pedagógicos y los estudiantes, porque “la postulación de un contenido [de aprendizaje] puro es falsa; todos los medios y dispositivos tecnológicos, tanto los antiguos como los modernos, son más que simples recipientes” (Mœglin, 2005, p. 24).

Las prácticas de los estudiantes con su ambiente de aprendizaje a distancia deben integrarse a sus prácticas comunicacionales (Paquienséguy, 2006). Su uso de las TIC no debe limitarse sólo al contexto de aprendizaje, sino tomar en consideración los aspectos socio-culturales del contexto en el que se realizan, incluyendo el uso en su hogar, en su trabajo, en sus diversiones (Pérez Frago, 2006). Mœglin (2005, p. 27) explica que los componentes de la mediación son indispensables para los procesos pedagógicos independientemente de la modalidad educativa, ya sea en línea o cara a cara, porque “el componente comunicacional del acto de enseñanza no consiste sólo en la transmisión de información, y el acto de aprendizaje no se limita a la recepción de información.”

## Metodología

Este trabajo se deriva de un proyecto de investigación que inició en 2007 en la Universidad de Grenoble3, en asociación con la Universidad de Paris8, la Universidad Virtual de Guadalajara (UdG Virtual) y la Universidad Autónoma de Baja California (UABC). Se estudiaron los casos de la UdG Virtual y la UABC simultáneamente durante dos años, junto con otras seis universidades en Francia.



La metodología consistió en la aplicación de un cuestionario para recoger la información sociodemográfica y del estilo de vida de los estudiantes, así como la realización de entrevistas semiestructuradas con estudiantes y profesores.

En cada universidad mexicana entrevistamos a estudiantes de dos diferentes programas de licenciatura: Administración de las organizaciones y Licenciatura en educación en la UdG Virtual, y Administración de empresas e Ingeniería industrial en la UABC. Aquí presentamos los resultados de las entrevistas de 25 estudiantes realizadas durante el año 2008. Todas las entrevistas fueron transcritas y analizadas mediante técnicas de análisis de contenido (Krippendorff, 1990; Weber, 1990).

El contexto mexicano, donde se realizó el estudio, no es homogéneo. Aunque ambas instituciones son universidades estatales, la UABC es una Universidad bi-modal que ofrece cursos en línea dentro de sus programas presenciales de licenciatura y posgrado, mientras que la UdG Virtual sólo ofrece programas de licenciatura y posgrado enteramente en línea. Debido a que esta última está consagrada al aprendizaje en línea, la UdG Virtual tiene un mayor número de servicios de apoyo, incluyendo un centro de investigación. Además, los cursos son desarrollados por expertos en las disciplinas de los cursos y expertos en informática, y son impartidos por otros profesores (tutores virtuales), mientras que en el UABC los cursos son desarrollados e impartidos por el mismo profesor, quien por lo general ya ha enseñado el curso de manera presencial, y quien tiene la libertad de utilizar la plataforma que desee. Los cursos analizados se imparten a través de Moodle y Blackboard en el UABC, y a través de varias plataformas -el Metacampus- en la UdG Virtual.

Otra diferencia está relacionada con la población estudiantil atendida. En la UdG Virtual los estudiantes son en su mayoría adultos, quienes se pagan sus estudios. La edad promedio de los estudiantes que entrevistamos era de 32 años. La mayoría está casada, tiene hijos y trabaja tiempo completo, por lo general en el área en la que quieren obtener su licenciatura. Su madurez también se evidencia en las responsabilidades que tienen y la seriedad con la que toman sus estudios. Ellos también se distinguen por haber retomado sus estudios después de muchos años y por haber empezado a trabajar para mantenerse a una edad temprana (entre 15 y 18 años). Tienden a vivir lejos de la universidad.

La población estudiantil que toma cursos en línea en el UABC es típicamente joven; la edad de los estudiantes entrevistados fluctúa entre 18 y 24 años. La mayoría es soltera y vive con sus padres, quienes les proporcionen apoyo financiero, incluyendo el pago de su inscripción a la universidad. Alrededor de un tercio de estudiantes trabaja, por lo general a tiempo parcial o medio tiempo, y su trabajo no está relacionado necesariamente con su área de estudios. Tienden a vivir cerca de la Universidad. En ambas universidades la mayoría de los estudiantes entrevistados tienen buen equipo de cómputo y muestran una fuerte motivación hacia sus estudios.

## Resultados y discusión

Al analizar las motivaciones de los estudiantes para tomar cursos en línea, las diferencias se



acrecentaron. Para los estudiantes de la UABC cursando el primer semestre del programa de Administración de empresas, tomar el curso en línea no fue una opción; el profesor les había dicho que el curso sería impartido en línea y, si no querían atrasarse, debían cursarlo en esa modalidad.

Sin embargo, en ese curso estaban inscritos estudiantes de otros programas de licenciatura que estaban llevando el curso como una materia optativa, porque de ese modo ellos podían “obtener más créditos y avanzar” en sus propios programas. Hubo algunos estudiantes que habían tomado el curso previamente de manera presencial y lo habían reprobado; su motivación era “repetir el curso sin que nadie sepa que reprobé y que estoy repitiendo.” Otros estudiantes decidieron tomar el curso para aprender sobre las computadoras y los ambientes virtuales de aprendizaje, y para otros, la mayoría, significó la oportunidad de estudiar en la comodidad de sus hogares, “acostados”, y “cuando la casa ya está tranquila.”

Los estudiantes del cuarto semestre del programa de ingeniería industrial votaron por mayoría para tomar el curso en línea después de que el profesor les planteó la posibilidad de ofrecerlo en esa modalidad, así como los requisitos académicos involucrados.

Los estudiantes estaban conscientes de los beneficios y las limitaciones del aprendizaje en línea y explicaron que se decidieron por esta modalidad debido a la flexibilidad en el manejo del tiempo que ofrece, dado que sus cargas académicas son fuertes, aludiendo que lo consideran “una manera muy práctica para trabajar: puedo organizar mi tiempo y hacer varias cosas al mismo tiempo.” Por el contrario, para los estudiantes de la UdG Virtual, el aprendizaje en línea significa la posibilidad de avanzar profesionalmente mientras cumplen con sus responsabilidades.

Evidenciaron tener un fuerte compromiso con sus estudios, incluso cuando esto implica sacrificar sus tiempos de diversión y ocio. Estos estudiantes señalaron estar orgullosos de su experiencia profesional anterior y dijeron que ellos continuamente aplican lo que van aprendiendo, lo que a su vez, mantiene su motivación alta.

La mayoría de los estudiantes manifestó haberse apropiado tanto de las tecnologías utilizadas como de los formatos educativos de los cursos en línea de manera integrada. Los estudiantes de la UABC, para quienes muchas de las tecnologías no eran nuevas, para el final del curso comentaron haberlas incorporado como herramientas de aprendizaje. En la UdG Virtual, la mayoría de los estudiantes no habían utilizado previamente las tecnologías involucradas en los cursos, pero expresaron haber superado sus temores y al final de sus primeros cursos dijeron sentirse “cómodos,” aunque la mayoría señaló que no les gustaba utilizar otras tecnologías fuera de su plataforma.

En general, las formas en que los estudiantes integraron los cursos en línea en sus vidas fueron diferentes. Los estudiantes de la UABC mostraron haber desarrollado estrategias de aprendizaje que les permitieron beneficiarse de la flexibilidad de los cursos, permitiéndoles ponerse al día cuando estaban atrasados, o adelantar las actividades de sus cursos en línea con el fin de



disponer de más tiempo para realizar otras actividades después.

Dado que son estudiantes de tiempo completo, organizaron sus actividades académicas presenciales y en línea de manera combinada. Por el contrario, los estudiantes de la UdG Virtual señalaron que sus estrategias de aprendizaje marcaban un horario fijo para la realización de sus estudios y consideraban la clave del éxito el hecho de “no retrasarse nunca.” Ellos programaban su trabajo en línea fuera de sus horas familiares y laborales, y solían preparar calendarios rígidos que cumplieron estrictamente.

Respecto a sus usos, ya que la mayoría de los estudiantes de la UABC tenía experiencia anterior en el uso de computadoras y software social, ellos se basaron en sus conocimientos y prácticas anteriores para realizar sus actividades educativas sin problemas, siendo la tecnología transparente para ellos (Berge, 1999). Encontraron las plataformas amigables, y la mayoría de ellos solía obtener información a través de otras herramientas fuera de la plataforma. La mayoría de los estudiantes dijeron que disfrutaban y que estaban acostumbrados a la lectura en línea. La mayoría de los estudiantes no imprimió el material en línea, pero preparó archivos digitales y los guardó por separado o los quemó en un disco compacto.

Por su parte, los estudiantes de la UdG Virtual, al inicio, encontraron la plataforma intimidante y expresaron su temor de que no funcionara correctamente, pero desarrollaron los conocimientos técnicos necesarios para operarla durante sus cursos. Sin embargo, dijeron que tienden a permanecer dentro de la plataforma, y la mayoría de ellos dijo que encontraron difícil leer en línea, especialmente los documentos largos. Todos los estudiantes de la UdG Virtual dijeron que siempre mantuvieron a la mano “una carpeta [folder] para cada tema por semestre.”

En cuanto al aspecto mediacional de los contenidos y servicios, las plataformas y servicios de apoyo de las dos universidades parecen haber proporcionado buenos andamiajes para facilitar la apropiación de las tecnologías y contenidos. Los estudiantes de la UdG Virtual dijeron que sentían acompañados continuamente por sus tutores y el personal de apoyo, mientras que los estudiantes de la UABC apreciaron la libertad de la modalidad, la cual les permitió equilibrar sus tareas en línea con sus actividades fuera de línea.

## Conclusiones

Estos resultados preliminares sugieren que el aprendizaje en línea proporciona una forma para eliminar barreras físicas y simbólicas, creando la oportunidad para llegar a más estudiantes que de lo contrario no podrían acceder a la educación superior. Este es el caso de los estudiantes de la UdG Virtual, donde todos los estudiantes dijeron que habían decidido obtener el grado de licenciatura porque los programas en línea les permitieron continuar cumpliendo con su trabajo y las obligaciones de sus hogares.

Esta población estudiantil, compuesta de muchos empresarios, necesita la validación de su experiencia profesional, ya sea para hacer crecer o avanzar en su propio negocio, o para





conseguir un mejor salario en las compañías donde trabajan. La aplicación directa de las habilidades desarrolladas en sus programas los hace sentirse orgullosos, y la mayoría de ellos desea continuar su educación para obtener el grado de maestría. Además, para algunas amas de casa, esto significa la posibilidad de obtener una educación, sin descuidar a sus familias, con el fin de poder trabajar fuera de sus hogares por primera vez.

Curiosamente, para los estudiantes de la UABC, una población joven, los cursos en línea les proporcionaron más libertad dentro de la rigidez de la programación y los planes de estudio de la universidad. Encontraron una forma eficaz para cubrir sus programas presenciales y obtener el grado, ya sea tomando cursos en línea como optativas para obtener sus créditos y avanzar en sus programas, o por la repetición de cursos sin interrumpir su carga de trabajo académico del semestre actual, e incluso en algunos casos para complementar su formación con materias que ellos sienten que necesitan. La mayoría de ellos dijo que les gustaría tomar más cursos en línea, lo que crea una nueva demanda para la universidad para beneficio de todos. Para ambas poblaciones, con sus diferentes matices, el aprendizaje en línea significa una oportunidad para avanzar académicamente, lo que de otra manera no les sería posible.

## Bibliografía

- Berge, Z. (1995). Facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. *Educational Technology*, 15(1), 22-30.
- Flichy, P. (1995). *L'innovation technique: Récents développements en sciences sociales / Vers une nouvelle théorie de l'innovation*. Paris, Fr.: Éditions La Découverte.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 100, 487-521.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona, Esp.: Paidós.
- Larose, F. y Peraya, D. (2001). Fondements épistémologiques et spécificité pédagogique du recours aux environnements virtuels en enseignement: Médiation ou médiatisation ? En T. Karsenti et F. Larose (eds) *Les TIC ... au cœur des pédagogies universitaires: Diversité des enjeux pédagogiques et administratifs* (pp. 31-68). Sainte-Foy, Ca. : Presses de l'Université du Québec.
- Mallein, P. y Toussaint, Y. (1992). Diffusion, médiation, usages des TIC. *Culture Technique*, 24, 218-226.
- Mœglin, P. (2005). *Outils et médias éducatifs: Une approche communicationnelle*. Grenoble, Fr.: Presses Universitaires de Grenoble.
- Paquienséguy, F. (2006). Entre interactivité, dispositif et médiation : que devient l'usage



prescrit dans les cours en ligne ? Actes d' EUTIC 2006. Colloque International Enjeux et Usages des TIC : reliance sociale et insertion professionnelle. Université Libre de Bruxelles, Bruxelles, 13-15 septembre 2006. Available : [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00104296](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00104296)

- Pérez Fragoso, C. (2006). La contribución de l'approche communicationnelle à l'analyse des cours en ligne : le cas de l'Universidad Autónoma de Baja California. Thèse de doctorat, Université Grenoble3.
- Rogers, E. (1983). Diffusion of Innovations. New York, N.Y.: Free Press.
- Weber, R. (1990). Basic Content Analysis, 2nd. edition, Newbury Park, Ca.: Sage.

## Cibergrafía

- Millerand, F. (1999). Usages des NTIC: les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2ème. partie). COMPOSITE Disponible: [http://composite.org/99.1/articles/ntic\\_2.htm](http://composite.org/99.1/articles/ntic_2.htm)

### Revista Q

Revista electrónica de divulgación académica y científica  
de las investigaciones sobre la relación entre  
Educación, Comunicación y Tecnología

ISSN: 1909-2814

Volumen 04 - Número 08  
Enero - Junio de 2010

Una publicación del Grupo de Investigación Educación en Ambientes Virtuales (EAV),  
adscrito a la Facultad de Educación de la Escuela de Educación y Pedagogía  
de la Universidad Pontificia Bolivariana, con el sello de la Editorial UPB.



<http://revistaq.upb.edu.co> – [www.upb.edu.co](http://www.upb.edu.co)

[revista.q@upb.edu.co](mailto:revista.q@upb.edu.co)

Circular 1a 70-01 (Bloque 9)  
Teléfono: (+57) (+4) 415 90 15 ext. 6034 ó 6036  
Medellín-Colombia-Suramérica