

12. Percepciones y experiencias de monitoras acerca de la mediación tecnopedagógica en entornos virtuales de aprendizaje

MARITZA DE SANTIAGO VÁZQUEZ*

<https://doi.org/10.52501/cc.282.12>

Introducción

En atención a las políticas educativas internacionales, como la Agenda 2030, se han propuesto metas y objetivos relacionados a la garantía de los derechos y el bienestar de todas las personas, poniendo en el centro la dignidad y la igualdad como condiciones esenciales (ONU, 2018). Para abonar en el derecho a la educación, la UNESCO, el Instituto Natura (IN), la Fundación Zorro Rojo y el Centro de Investigación en Tecnología Educativa (CITE) de la Facultad de Psicología y Educación de la UAQ, han establecido convenios de colaboración y cooperación para poner en marcha un curso en línea para capacitar al profesorado de educación básica.

El sentido de dicha capacitación es el desarrollo de competencias didácticas, pedagógicas y digitales para diseñar procesos educativos enfocados en la alfabetización a partir de diferentes métodos y con el apoyo de recursos variados. En la Figura 1 se presenta a detalle cada uno de los objetivos de las instituciones que participaron en el proyecto educativo, así como las funciones realizadas por cada una.

Los esfuerzos colectivos hacen de esta estrategia un referente importante, puesto que cada institución abona desde lo que sabe y puede hacer. La

* Licenciada en Innovación y Gestión Educativa. Coordinadora del Área de Diseño Instruccional en la Dirección de Educación a Distancia e Innovación Educativa, México. Correo electrónico: maritza.desantiago@uaq.mx

propuesta del proyecto educativo llegó al CITE debido a su alto reconocimiento por ser un centro que posee conocimientos en el uso de las TIC en el ámbito educativo. Si bien la estrategia de alfabetización, mediante el curso en línea para docentes, contaba ya con el diseño de contenidos y recursos para su implementación, se requería de un soporte para brindar el acceso al cuerpo docente a su proceso de capacitación.

El proyecto educativo se conforma por dos cursos autogestivos: *Aventuras en Papel: lee, sueña y escribe*, y *Formador de formadores* cuyo objetivo es “formar docentes de educación básica especialistas en enseñanza y didáctica de la lengua oral y escrita capaces de identificar los niveles de alfabetización en niñas y niños e intervenir de acuerdo con ellos” (UNESCO e IN, 2022, p. 2). Para la impartición de ambos cursos el CITE diseñó un Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) alojado en una plataforma donde se reúnen contenidos, recursos de aprendizaje, ejercicios lúdicos, actividades para el aprendizaje y actividades de evaluación. Al mismo tiempo, la plataforma permite gestionar avisos, contenidos, recursos, actividades e interacción bidireccional entre las monitoras y la comunidad estudiantil (Mora, 2011). Fue en dicho entorno en donde tuvieron incidencia las monitoras, que forman parte del CITE, para guiar la ruta de aprendizaje de los docentes respecto a la organización y estructura de los contenidos.

La pregunta central que ha dado paso a esta investigación es cómo se realiza la mediación en un entorno virtual y de qué manera se vincula el monitoreo con la mediación pedagógica relacionando diferentes saberes. Conocer el origen del curso en línea como un proyecto formativo a gran escala contribuye a comprender las políticas educativas estatales, nacionales e internacionales que se involucran a partir de un objetivo común. La búsqueda por garantizar una educación de calidad permite innovar, buscar alternativas de reflexión y acción para satisfacer las necesidades sociales y humanas.

Figura 1. *Objetivos y funciones de las instituciones educativas dentro del proyecto educativo*

Fuente: Elaboración propia a partir de UNESCO (2021), IN (2021), Fundación Zorro Rojo (2020) y CITE (2024).

Desarrollo

Los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) son plataformas en línea que facilitan la interacción y el aprendizaje en un entorno digital. De acuerdo con Landazábal (2017) se trata de espacios educativos cuyo propósito es la construcción del conocimiento a partir de una propuesta distinta para el manejo, la gestión y la apropiación de la información. Debido a la diversidad de posibilidades dentro de los EVA con respecto a la estructura hipertextual y las formas de organización de la información, el proceso de aprendizaje toma un rumbo distinto conforme a los objetivos propuestos; aún en los entornos virtuales, la presencia sincrónica o asincrónica es fundamental dado que “permite interacción y construcción social del conocimiento” (Morado, 2017, pp. 3-4).

La mediación pedagógica, como una forma de promover los aprendizajes, es una práctica social cuyo propósito es establecer puentes de conexión entre los individuos y los objetos de aprendizaje. Para ello se apoya de signos, herramientas o instrumentos que favorecen el proceso de comunicación el cual, a su vez, permite sostener los procesos de enseñanza y aprendizaje (Landazábal, 2017). Los estudios realizados por Vigotsky (2009) validan la importancia de la mediación pedagógica en el proceso de aprendizaje, pues la interacción con otros puede contribuir a que un estudiante adquiera conocimientos y habilidades que se encuentran más allá de su nivel actual de desarrollo cognitivo, es decir, la interacción actúa como un puente entre lo que el estudiante ya conoce y lo que aún no puede realizar por sí mismo, pero hará con apoyo de otros.

Desde una perspectiva pedagógica la mediación favorece la construcción de vínculos importantes entre quienes participan de ella. Es una herramienta de comunicación que favorece el diálogo entre participantes, así como un instrumento que fomenta valores humanos como el compromiso (Vega y Aramendi, 2011; Fernández y Villavicencio, 2016); posibilita el aprendizaje y funge como una actividad clave para el reforzamiento de la motivación (Landazábal, 2017), puesto que, al ser un acompañamiento regular, ofrece al estudiantado una perspectiva de que alguien está al tanto de su proceso de aprendizaje.

A través del uso de las TIC, la mediación ha logrado trascender las barreras de espacio y tiempo ampliando así su extensión y cobertura (Maraza, 2016). La mediación tecnopedagógica se integra, esencialmente, por un entorno virtual constituido por una plataforma de aprendizaje, contenidos y una monitora que propicia la comunicación y la interacción (Ramírez, Cortés y Díaz, 2020). Así es posible constatar que, aunque la tecnología puede ser utilizada de manera efectiva en la educación, ésta no genera el conocimiento por sí misma, sino que requiere de capital humano que propicie canales de comunicación pertinentes para promover el proceso de enseñanza y aprendizaje.

A propósito de ello, el monitoreo corresponde a una actividad específica de la mediación tecnopedagógica que adquiere relevancia por ser un proceso de seguimiento y supervisión de las prácticas pedagógicas en un entorno educativo. Tal como señala Barrientos *et al.* (2022) “el monitoreo pedagógico es una actividad orientada a producir cambios en los participantes para generar situaciones para que la labor educativa se lleve a cabo con la calidad que se espera” (p. 8). Es decir, el monitoreo es un proceso organizado que implica observar, evaluar y proporcionar retroalimentación para así revisar el cumplimiento de las actividades propuestas dentro del tiempo establecido y conforme a los objetivos planteados en el programa educativo al que atiende.

Es deseable que el monitoreo pedagógico cumpla con las siguientes características: sistemático, pertinente, flexible, gradual, formativo, motivador, participativo, permanente e integral (Ministerio de Educación Perú, 2014). Un análisis desde las características previas permite en este estudio identificar los alcances y las limitaciones presentes en el monitoreo, así como en las funciones particulares de las monitoras, los procesos de comunicación, interacción, retroalimentación, materiales o recursos educativos (Mora y Castro, 2017) y, en relación con eso, tomar decisiones para continuar con las actividades, o bien, ofrecer recomendaciones de mejora para lograr los aprendizajes.

Indagar sobre la mediación dentro de los EVA permite comprender las distintas formas en las que se desarrolla el proceso de construcción del conocimiento (Landazábal, 2017) puesto que, al ser una práctica social, invariablemente presenta cambios importantes conforme a las formas de

relación entre los participantes y las actividades realizadas por cada uno. A partir de dichas variaciones es posible, además, valorar las características que debe poseer una mediadora dentro de estos entornos virtuales debido a que es una actividad que involucra el uso y dominio de las TIC, así como también de estrategias pedagógicas, didácticas y metacognitivas que convoquen a la reflexión.

Diseño metodológico

Esta investigación se realiza a partir de la metodología de un estudio de caso de tipo intrínseco (Stake, 1998), pues el objetivo es comprender mejor la mediación pedagógica realizada por las monitoras en cursos en línea ofrecidos en un EVA. Siguiendo este objetivo, el estudio se ha desarrollado a través de la observación participante para hacer la indagación y recuperación de prácticas, hábitos, usos y apropiaciones que se tienen de los recursos y los dispositivos tecnológicos, así como de las formas de relación de las personas y los códigos de conducta que establecen los participantes en los procesos de interacción en los EVA. El análisis, desde estas perspectivas, contribuye al desarrollo de prácticas pedagógicas innovadoras en otros escenarios distintos a los presenciales.

Si bien los cursos autogestivos en línea “ofrecen a los participantes los recursos y medios necesarios para favorecer la autorregulación de su conocimiento con base en sus propias estrategias de aprendizaje” (UnADM, 2024), en el caso de este proyecto educativo la mediación tecnopedagógica por parte de monitoras ha sido fundamental para el logro de los objetivos.

El equipo de monitoreo se ha conformado por ocho especialistas de la educación cuyo perfil profesional corresponde a la innovación y la gestión educativa desde áreas específicas como la docencia y educación virtual, quienes poseen conocimientos didácticos y pedagógicos que favorecen la mediación y el proceso de enseñanza, son profesionales expertas y competentes en el uso de las TIC que les permiten hacer un uso apropiado de los recursos virtuales. Adicionalmente, cuentan con un nivel de conocimiento importante de los contenidos, lo cual favorece el desarrollo de un seguimiento oportuno al estudiantado.

Quien escribe estas líneas también fue monitora. Debido a mi adscripción al curso tuve acceso a la bandeja de mensajería, los foros y los contenidos con la oportunidad de realizar una observación directa dentro del EVA sobre las formas de interacción entre participantes y monitoras, así como de participar en conversaciones y actividades referentes al curso.

El monitoreo tecnopedagógico se realizó durante 11 meses, de septiembre de 2022 a agosto de 2023. Debido a las condiciones específicas del proyecto algunas de las monitoras brindaron apoyo específicamente al curso denominado “Formador de formadores”, mientras que otras lo hicieron con dos cursos, según fuera el caso particular de su asignación, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 1. *Datos generales sobre los cursos autogestivos*

Curso	Monitoras	Fecha	Número de participantes	Población a la que se dirige
“Aventuras en Papel: lee, sueña y escribe”	Monitora A	Sept. 2022 a ags. 2023	1500 docentes inscritos	Docentes de educación básica primaria que dan clases frente a grupo.
	Monitora B			
	Monitora D			
	Monitora E			
Bloque común 1 Bloque común 2 Bloque común 3	Monitora F			
“Formador de formadores”	Monitora A	Dic. 2022 a jun. 2023	244 participantes inscritos	Asesores tecnopedagógicos, psicopedagogos y directivos de las diferentes instituciones educativas.
	Monitora B			
	Monitora C			
	Monitor G			
	Monitor H			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. *Prácticas desarrolladas en el monitoreo*

Dimensión	Categorías de análisis
Disciplinar	Competencias digitales Representaciones y dominio respecto a las TIC Habilidades para el acompañamiento y la mediación en línea Relación con la oferta educativa de cursos en línea
Pedagógica	Perfil profesional Formación docente Afectividad
Sociocultural	Administración del tiempo Habilidad de autogestión Estrategias de trabajo individual Trabajo colaborativo

Fuente: Elaboración propia.

Para la recuperación de información acerca de las monitoras y su inmersión en el EVA se diseñó un cuestionario en línea con preguntas abiertas y de opción múltiple con el objetivo de conocer cómo efectúan, experimentan y perciben el proceso de mediación desde su rol en el curso. Además, se establecieron tres dimensiones, cada una con sus respectivas categorías de análisis, como se describe a continuación.

Resultados y discusión

Los resultados se presentan en tres rubros: 1. las experiencias y los diferentes estilos en los que se realiza la mediación tecnopedagógica desde el monitoreo; 2. las percepciones que tienen las monitoras acerca del proceso de mediación y, 3. los alcances y limitaciones de la mediación tecnopedagógica en los cursos en línea.

Formas en las que se desarrolla la mediación tecnopedagógica

El monitoreo, al ser una actividad que forma parte de la enseñanza-aprendizaje, presenta ciertos cambios en las acciones que las monitoras llevan a cabo, lo cual perfila diferentes estilos de la mediación tecnopedagógica. Es indispensable que, previo al inicio del curso, las monitoras realicen una valoración del entorno virtual para cerciorarse de que se trata de un espacio óptimo para los participantes (Mora, 2011).

Al iniciar el curso, es fundamental compartir un mensaje de bienvenida con algunas especificaciones y avisos que orienten al estudiantado a seguir el proceso de ingreso al EVA y la ubicación espacial de los recursos. Para brindar el seguimiento oportuno a los participantes de los diferentes cursos, el mensaje de bienvenida puede seguir una estructura considerando cinco aspectos clave:

Bienvenida: Se comparte un saludo cordial y una bienvenida cálida a los participantes, mencionando el nombre del curso en el que se encuentran.

Presentación de la monitora

Se añade una breve descripción de la persona que acompaña a los participantes a lo largo del curso, anunciando su disposición y compromiso con el monitoreo que se llevará a cabo.

Presentación del curso: Se enuncian, de manera precisa, los objetivos del curso y la estructura del mismo, además, se describe la forma de trabajo en la que se incluye la mención del cronograma de actividades, los materiales disponibles dentro de la plataforma, la creación de un usuario y el uso de contraseñas, la distribución de los contenidos dentro de la plataforma y, finalmente, los criterios de evaluación y acreditación.

Actividades por realizar: Se incluyen las indicaciones precisas respecto a las actividades y aspectos importantes a considerar para el óptimo desarrollo y cumplimiento de estas. Se extiende la invitación a participar.

Despedida: Se anuncian los canales de comunicación que se utilizarán a lo largo del curso para atención de dudas y comentarios. Asimismo, se expresan los buenos deseos al estudiantado para desarrollar su proceso formativo, seguido de una despedida cálida.

Cabe resaltar que aún en los EVA, y concretamente en la práctica social de la mediación tecnopedagógica, es deseable que la afectividad se vea presente en los procesos de comunicación, además del uso adecuado de las reglas de netiqueta como normativa virtual: uso de mayúsculas y minúsculas, signos de puntuación adecuados, claridad y precisión en la redacción de los mensajes. Es fundamental acompañar cada mensaje con un tinte de amabilidad que habilite los canales de comunicación con los participantes.

Al ser una actividad formativa es indispensable que, durante el tiempo en el que esté habilitado el curso, el equipo de monitoreo se encuentre al tanto de que los avisos, contenidos, actividades e instrumentos de evaluación estén disponibles y actualizados para los participantes, al mismo tiempo de brindar un acompañamiento regular manteniendo habilitados los canales de comunicación para resolver dudas y atender comentarios (Mora, 2011; Mora y Castro, 2017). Los EVA son espacios que proporcionan servicios de comunicación y colaboración, aunque para hacer un uso óptimo de ellos se

requiere propiciar formas de relación armónicas entre los participantes a partir del establecimiento de normas de convivencia y valores. Extender los canales de comunicación propicia un proceso activo de los participantes, al mismo tiempo que permite ofrecer retroalimentaciones en función de una evaluación formativa sobre las actividades que se realizan.

Otras de las actividades esenciales del monitoreo es emitir mensajes de notificación sobre la apertura de las distintas actividades a lo largo del curso. Las monitoras consideran que, para cada uno de los avisos respecto a la apertura de actividades es de vital importancia sostener una estructura en los mensajes en donde se recuperen los siguientes aspectos:

Saludo: Se expresa un saludo cordial a los participantes, enunciando una generalidad respecto al tiempo y hora en la que se lea el mensaje. También es deseable incluir un recordatorio de felicitación sobre los avances, progresos y logros que han tenido los participantes a lo largo del curso.

Contextualización: Se anuncia el nombre de la actividad que se ha actualizado, así como el módulo o bloque temático en el que se encuentra, con la finalidad de facilitar su ubicación dentro de la plataforma.

Indicaciones de la actividad: Se mencionan los objetivos de la actividad y, brevemente, se explica de qué se trata, así como las indicaciones puntuales de cómo realizarla. En caso de que existan recursos adicionales como vídeos, se adjuntan al mensaje para hacer una explicación ejemplificada. Finalmente, se sugieren formas de trabajo y se notifica el tiempo en el que estará disponible la actividad, así como la fecha límite de entrega para que los participantes no olviden entrar a la plataforma y realizarla de manera eficiente.

Despedida: Se agrega un breve enunciado con buenos deseos para los participantes, finalmente se reitera la disposición de cada monitora para continuar al tanto del proceso formativo recordando también los canales de comunicación habilitados para estar en contacto.

Las monitoras señalan que los mensajes de recordatorio para la realización de las actividades variaron entre una vez a la semana o una vez al mes. Esto se debió, principalmente, a la actividad registrada de los participantes, el cumplimiento de sus actividades y, por supuesto, de las formas de autogestión de cada monitora. La temporalidad del monitoreo tecnopedagógico es

variable debido a las características de los cursos y de los EVA, es decir, las monitoras toman las decisiones respecto a su ingreso a la plataforma, sobre todo teniendo en cuenta que dicha actividad es simultánea a otras actividades que desempeñan en su ejercicio profesional; el ingreso a la plataforma registrado en el monitoreo de este curso varió entre: una vez cada tercer día, diariamente y una vez a la semana para revisar los mensajes de los participantes. En ocasiones es posible encontrar una bandeja con un gran número de mensajes y, en otras, con ningún mensaje que requiera seguimiento; sin embargo, es labor de quien acompaña este proceso estar al pendiente de manera regular pues lo deseable es responder las inquietudes o atender a los comentarios de los participantes en un periodo no mayor a 24 horas.

Aun cuando los periodos de respuesta son un área de mejora, las monitoras cumplieron oportunamente con la atención y aclaración de dudas en un porcentaje que va del 75 al 100 por ciento. En este proceso no existe una estructura más o menos homogénea respecto al seguimiento, pues cada monitora establece sus propias estrategias de autogestión, pedagógicas y didácticas para brindar el acompañamiento. Sin embargo, existen algunos aspectos comunes, como los que se señalan a continuación.

Diseño y aplicación de una agenda de trabajo personal. En ella se estipulan los días en los que se accederá a la plataforma y el periodo específico que se dedicará para atender los mensajes recibidos con el objetivo de responder las dudas y los comentarios de los participantes.

Lectura de todos los mensajes recibidos. Una estrategia viable es hacer la lectura de los mensajes conforme a la fecha y hora de llegada. De esta manera, se lleva un orden y se atienden oportunamente todas las dudas.

Identificar los mensajes. Es importante que cada monitora realice una selección conveniente en dos rubros: 1) Identificar los mensajes en los que comprende la pregunta en concreto y que puede resolver de manera inmediata desde lo que conoce. En ese caso se sugiere revisar la plataforma para ubicar a qué parte del curso corresponde la interrogante, y 2) seleccionar aquellos mensajes en los que no identifica la pregunta en concreto en los que no conoce la información que se solicita y de los que requiere más información para brindar orientación.

Compartir dudas con el equipo de monitoreo del curso en línea. Este aspecto es opcional, pero, en caso de ser necesario, cada monitora puede

optar por escribir puntualmente las dudas de los participantes mediante una aplicación de mensajería instantánea en un grupo que se comparte con las otras monitoras para recibir una orientación colectiva sobre la posible respuesta a las inquietudes.

Atender las dudas y comentarios de los participantes del curso en línea. Una vez que se conoce la respuesta a las preguntas emitidas por cada docente cada monitora redacta un mensaje claro y pertinente. Es importante evitar que ningún participante se quede sin orientación ni retroalimentación. Cada monitora debe estar al tanto del proceso de aprendizaje. Con respecto a la estructura del mensaje, es posible considerar los siguientes elementos:

Saludo: Se comparte un saludo cordial a los participantes, al mismo tiempo que se agradece la pregunta que ha sido compartida.

Atención de dudas: Inicialmente se evalúa si dentro del mensaje existe una o más dudas. En caso de que sea más de una pregunta, se procura atender una por una puntualizando a cuál se refiere para que el participante pueda comprender lo que se quiere informar.

Recapitulación: Se solicita que, en caso de que la explicación no haya sido clara, el participante lo informe con total confianza para aclarar nuevamente aquello que no se haya comprendido.

Despedida: Se reconocen los esfuerzos realizados por el participante, se reitera la disposición de cada monitora para continuar al tanto de las dudas o aclaraciones, recordando también los canales de comunicación habilitados.

Percepciones de las monitoras acerca de la mediación tecnopedagógica

En cuanto a las percepciones, uno de los principales elementos de análisis ha sido el reconocimiento sobre el nivel de relación y la familiaridad que han tenido las monitoras con los contenidos dispuestos en la plataforma y con la estructura del curso.

Las monitoras de los cursos en línea tienen un nivel suficiente de dominio de las TIC relacionado con saberes disciplinares y digitales, por lo cual

pueden realizar sus funciones oportunamente desde el acceso a la plataforma y el manejo de las herramientas dentro de ella.

El nivel de profundización sobre el conocimiento de las funciones y herramientas es variable. La mayoría señaló conocer medianamente las funciones de cada uno de los elementos de la barra de acceso, la bandeja de mensajes y de las herramientas para la consulta de calificaciones o reporte de actividades, aspectos esenciales dentro del curso en línea, sin embargo, un número menor indicó tener un profundo conocimiento de estas.

Con relación a cada uno de los cursos autogestivos, las monitoras señalaron poseer un nivel suficiente de relación y familiaridad con la estructura del curso y la organización de los contenidos dentro de la plataforma, pues tienen un conocimiento parcial o profundo respecto a estos dos elementos; las variaciones entre ellos pueden atribuirse a la presencia en las sesiones de introducción a la actividad de monitoreo y el tiempo para el aprendizaje autónomo que cada monitora ha dedicado.

Respecto a cómo han vivido el proceso de monitoreo de los docentes de educación básica: cuatro de las monitoras reconocen que el monitoreo se trata de un proceso que requiere prácticas disciplinares, pedagógicas y socioculturales que van desde el dominio de las competencias digitales que involucran el uso de las TIC, la trayectoria que llevan como docentes o tutoras de cursos y diplomados en línea, hasta las habilidades que cada persona implementa y desarrolla para administrar los tiempos, contribuir a un óptimo desarrollo de los procesos de comunicación, autogestión y del trabajo colaborativo. Dos monitoras señalaron haber vivido el monitoreo como una experiencia de aprendizaje continuo que involucra descubrir nuevas habilidades y ponerlas en práctica. De manera equiparable, existe la percepción del monitoreo como una actividad a veces difusa en sus objetivos.

Las perspectivas anteriores están acompañadas de sensaciones que también son importantes de enunciar, pues aun cuando es una actividad que se realiza en un EVA no está desprovista de apreciaciones. Respecto a ello, las monitoras han manifestado que las principales sensaciones experimentadas en su labor son frustración, irritabilidad, tristeza, conformidad, sorpresa, perseverancia y alegría, cada una de ellas en diferentes grados y momentos, así como variables respecto a los motivos que las evocan.

Las sensaciones de frustración, irritabilidad y tristeza son principalmente atribuidas a la poca claridad sobre lo que se debía hacer y el cómo hacerlo, así como a cierto nivel de incertidumbre respecto a si el monitoreo está siendo realizado adecuadamente, sobre todo porque para la mayoría de las monitoras fue la primera experiencia. Otro factor que desencadena dichas sensaciones es la cantidad de mensajes que se reciben en ciertos momentos del curso y, aunado a ello, la responsabilidad que se tiene de responder a cada uno en un breve periodo. Las monitoras reconocen que, en ocasiones, los docentes no atienden puntualmente sus actividades y, al ponerse en contacto con su respectiva monitora, exponen la situación para recibir una orientación; sin embargo, ante dichas situaciones, las monitoras experimentan una fusión de sensaciones: por un lado, frustración debido a que, por los tiempos, aunque se intenta encontrar una solución para no afectarles, las situaciones ya no tienen solución o está fuera de las manos del equipo de monitoreo.

Pese a las dificultades y las sensaciones ya referidas, también se experimentaron otras sensaciones como la sorpresa por las nuevas experiencias y los aprendizajes a lo largo del curso. La perseverancia les permitió dejar a un lado la frustración y aprender a resolver los problemas y las dudas que surgían en el transcurso. De la misma manera, experimentaron sensaciones de alegría, sobre todo porque, mediante el acompañamiento, lograron brindar apoyo a otras personas en otros tiempos. En ocasiones recibieron mensajes de que algo se hizo bien y eso, igualmente, genera alegría y un reconocimiento de la labor.

Respecto al monitoreo, es preciso considerar la forma en la que se desarrolla el trabajo. En su mayoría, las monitoras comparten como perspectiva que el monitoreo es una actividad que se vuelve óptima a partir de un trabajo complementario entre lo colectivo y lo individual. La colectividad permite compartir las dudas y encontrar una o más soluciones, así como complementar saberes acerca de la estructura del curso, la organización de los contenidos y las herramientas disponibles dentro de la plataforma. De manera complementaria, el trabajo individual pone en marcha el desarrollo de capacidades para una comunicación asertiva y clara, de autogestión, dominio en el uso de TIC, saberes didácticos y pedagógicos y de administración del tiempo. El monitoreo es una actividad que se puede realizar también de manera individual, bajo ciertas especificaciones como:

tener pleno conocimiento de la estructura del curso, la organización de los contenidos y las herramientas disponibles dentro de la plataforma, además de todas las habilidades ya señaladas anteriormente.

Alcances y limitaciones de la mediación tecnopedagógica

El monitoreo es una actividad más o menos reciente de la mediación tecnopedagógica. Su implementación en este tipo de cursos en línea permite conocer algunas pistas adicionales que emergen como generalidades de la labor, pero también revela algunas particularidades respecto al contexto en el que se lleva a cabo. Al tratarse de un proceso educativo, es importante valorar de qué manera el monitoreo contribuye al proceso de aprendizaje de los docentes. Los cursos autogestivos en línea promueven la autonomía de los participantes, sin embargo, las dudas siempre están presentes. Las monitoras consideran que llevar a cabo el monitoreo dentro de los cursos en línea contribuye a propiciar una mayor proximidad entre las monitoras y los docentes. Es una forma de estar cerca aún en la distancia, pues representa una manera de mantenerse al tanto del proceso de aprendizaje lo cual, a su vez, proporciona una sensación de seguridad para los participantes al reconocer que tienen a alguien con quien pueden comunicarse respecto a sus dudas y que puede brindarles respuestas.

El monitoreo tecnopedagógico promueve procesos de comunicación efectivos, brinda un acompañamiento individual para cada participante durante su proceso formativo así como la posibilidad de recibir retroalimentación personalizada. También proporciona asesoramiento tecnológico para aquellas personas que no tienen dominio suficiente de las TIC, y pedagógico para cumplir cabalmente con las actividades solicitadas, ofrece información organizada de las actividades, motiva a los participantes del curso y fomenta su participación, otorga el seguimiento de los avances y logros de cada participante, al mismo tiempo que permite llevar la medición de los logros alcanzados a lo largo del curso.

Como en toda práctica educativa es importante reconocer también las limitaciones. Esto posibilita la identificación de áreas de oportunidad y la

generación de estrategias de mejora. Con respecto a los obstáculos, las monitoras señalan que la falta de claridad en los procesos de comunicación por parte de los participantes es la principal razón que, desde su perspectiva, obstaculiza el acompañamiento, puesto que en ocasiones resulta complicado entender concretamente las dudas que expresan. El gran número de participantes asignados para brindarles monitoreo y la dependencia de una organización externa son factores que, ocasionalmente, frenan la labor educativa, pues las dudas no siempre pueden ser resueltas por parte del equipo de monitoreo. Otro factor que, en menor medida dificulta el monitoreo, es que el curso de inducción que reciben al inicio no incluye una explicación exhaustiva sobre el uso de la plataforma, por lo que algunas cosas se descubren en la marcha.

Ahora que se conocen los alcances y las limitaciones de la mediación tecnopedagógica a través del monitoreo, es posible reconocer que los EVA requieren de soporte y apoyo humano que oriente al estudiantado, siempre con el objetivo de fortalecer los procesos educativos que ahí se llevan a cabo.

Conclusiones

Los entornos virtuales de aprendizaje son espacios educativos en donde es deseable la presencia de afectividad y cordialidad en los procesos de comunicación, así como el uso de las reglas de netiqueta para asegurar la claridad y precisión en la redacción de los mensajes, con la finalidad de que estos propicien un acompañamiento respetuoso. La mediación tecnopedagógica es una práctica social y comunicativa que involucra también el desarrollo de prácticas didácticas, pedagógicas y socioculturales que fortalecen conjuntamente el monitoreo tecnopedagógico; a su vez, enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje a partir de los vínculos entre las monitoras, los contenidos y los participantes.

El monitoreo tecnopedagógico no está desprovisto de sensaciones y percepciones. Es una actividad que se vuelve óptima a partir del trabajo complementario entre lo colectivo y lo individual, sumando esfuerzos para la búsqueda de una o más soluciones ante las diferentes interrogantes que

surgen en el proceso y la puesta en marcha de las propias estrategias de autogestión y de acompañamiento. Contribuye al fortalecimiento del proceso de aprendizaje de los participantes, al mismo tiempo que permite a las monitoras poner en práctica diversos saberes disciplinares como la tutoría en línea y la retroalimentación; saberes pedagógicos para propiciar experiencias de aprendizaje significativas; saberes didácticos para informar sobre la organización del contenido y su secuencia; saberes digitales sobre el funcionamiento de los EVA, herramientas digitales y recursos tecnológicos; saberes socioculturales para desarrollar las propias prácticas de autogestión y organización, entre otros.

Si bien el curso tenía como objetivo ofrecer al profesorado contenidos para la alfabetización de las infancias, también les ofreció herramientas y experiencias para fortalecer sus saberes en torno a la alfabetización digital: manejo y participación en EVA, habilidades de comunicación digital, uso de herramientas colaborativas como los foros de discusión, gestión de la información, autonomía y autorregulación del aprendizaje. En este sentido, conviene resaltar que el curso también contribuyó al desarrollo de competencias digitales de las monitoras, así como al descubrimiento y la construcción de diferentes saberes.

Referencias

- Barrientos López, P. E., Chanamé-Chira, R. Rojas Zúñiga, S. A. y Roña Córdova, M. E. (2022). Monitoreo y acompañamiento pedagógico en educación básica. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(114), 06-16.
- CITE (2024). (2024). *Misión y Visión*. Centro de Investigación en Tecnología Educativa de la Universidad Autónoma de Querétaro. <https://www.uaq.mx/cite/index.php/conoceno/mision-y-vision>
- Fernández Espinosa, C. E., y Villavicencio Aguilar, C. E. (2016). Mediación docente: una mirada desde Paulo Freire. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 12(12), 47-60. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttextypid=S2071-081X2016000200004yln=esytln=es
- UNICEF (2022). *Informe Anual México 2022*. <https://www.unicef.org/mexico/media/7336/file/Informe%20Anual%202022%20UNICEF%20M%C3%A9xico.pdf>
- Fundación Zorro Rojo. (2020). *Nosotras. Conócenos un poco más*. <https://www.fundacionzorrorojo.org/nosotros.html>

- Instituto Natura [IN]. (2021). *Informe Anual 2021*. https://www.institutonatura.org/wp-content/uploads/2022/06/Relatorio-Anual-iN-2021-es.pdf?utm_source=siteesyutm_medium=banneryutm_campaign=relatorio-anual-2021
- Landazábal Cuervo, D. P. (2017). *Mediación en Entornos Virtuales de Aprendizaje. Análisis de las estrategias metacognoscitivas y de las herramientas comunicacionales* [Ponencia]. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/997>
- Maraza Quispe, B. (2016). Hacia un Aprendizaje Personalizado en Ambientes Virtuales. *Campus Virtuales*, 5(1), 20-29. <http://www.uajournals.com/campusvirtuales/journal/8/2.pdf>
- Ministerio de Educación Perú (2014). *Directivos construyendo escuelas*. Fascículo de Gestión Escolar Centrada en los Aprendizajes. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/3724/Fasc%c3%adculo%20de%20Gesti%c3%b3n%20Escolar%20Centrada%20en%20los%20Aprendizajes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, F. (2011). Papel del Tutor Virtual en la Educación a Distancia (UNED). *Revista Calidad en la Educación Superior CAES*, 1(2), 104 -119. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/410>
- Mora, F., Castro Granados, A. (2017). Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior CAES*, 8(2), 220-242. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/1942>
- Morado, M. F. (2017). El acompañamiento tecno-pedagógico como alternativa para la apropiación de tecnología en docentes universitarios. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 17 (3), 1-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44758585008>
- UNESCO (2024). *Alianza Mundial para la Alfabetización*. <https://www.uil.unesco.org/es/alfabetizacion/alianza-mundial#:~:text=A%20pesar%20de%20los%20esfuerzos,de%20los%20cuales%20son%20mujeres>.
- UNESCO (22 de septiembre de 2021). *La UNESCO y el Instituto Natura forman alianza para reforzar los aprendizajes fundamentales en niños y niñas de educación primaria* [Comunicado de prensa]. <https://www.unesco.org/es/articles/la-unesco-y-el-instituto-natura-forman-alianza-para-reforzar-los-aprendizajes-fundamentales-en-ninos>
- UNESCO e Instituto Natura (2022). *Aventuras en papel. Estrategia para el aprendizaje de la lengua*. <https://drive.google.com/file/d/17SYVRjXdeSz-odHBlpD6LJmixJOGov44/view?usp=sharing>
- Ramírez Hernández, M., Cortés Palma, E. y Díaz Alva, A. (2020). Estrategias de mediación tecnopedagógicas en los ambientes virtuales de aprendizaje. *Apertura*, 12(2), 132-149. <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v12n2/2007-1094-apertura-12-02-132.pdf>
- Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Morata. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>
- ONU (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad*

- para América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- United Nations [UN] (2023). *The Sustainable Development Goals Report 2023: Special edition. Informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2023*. Edición Especial. <https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023.pdf>
- UnADM (2024). *¿Cómo funcionan los cursos autogestivos? Cursos Autogestivos para el fortalecimiento del aprendizaje*. Universidad Abierta y a Distancia de México <https://extension.unadmexico.mx/autogestivos/comofunciona.html>
- Vega Fuente, A. y Aramendi Jáuregui, P. (2011). La mediación educativa de los programas de cualificación profesional inicial: a propósito de las drogas. *Educación XXI*, 14(2), 213-236. <https://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/252/207>
- Vygotsky, L. (2009). *Desarrollo de los procesos psicológicos superiores* (Trad. S. Furió). Editorial CRÍTICA. (Trabajo original publicado en 1978). <https://saberespsi.files.wordpress.com/2016/09/vygostki-el-desarrollo-de-los-procesos-psicolc3b3gicos-superiores.pdf>