



Línea
Editorial

Tecnologías
de la
Información
y la
Comunicación
en el ámbito
Educativo



Etnografía

Coordinadores

Luis Manuel Martínez Hernández
Paula Elvira Ceceñas Torrero
Maria Elizabeth Leyva Arellano



Autores

ISBN: 978-607-9063-46-7



9 786079 106346 7

Autores

José Silvano Hernández Mosqueda

Sergio Tobón Tobón

Haydee Parra Acosta

Graciela Gómez Lecuona

Israel Rodríguez Hernández

Juana María Méndez Pineda

Fernando Mendoza Saucedo

Hermelinda Patricia Leyva López

María Dolores García Martínez

Sergio Tobón Tobón

Coordinadores

Luis Manuel Martínez Hernandez

Paula Elvira Ceceñas Torrero

María Elizabeth Leyva Arellano

Revisión

Paula Elvira Ceceñas Torrero

Verónica Clementina Ontiveros Hernández

Arturo Barraza Macias

Nombre del libro

Tecnologías de la Información y Comunicación en el Ámbito Educativo: Etnografía.

Primera Edición: Noviembre de 2015

Editado en México

ISBN: 978-607-9063-46-7

Editor:

Red Durango de Investigadores Educativos, A. C.

Coeditores:

Universidad Juárez del Estado de Durango
Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Edo. de Dgo.
Universidad Pedagógica de Durango
Centro de Actualización del Magisterio (Durango)
Instituto Universitario Anglo Español
Instituto de Investigaciones Históricas - UJED
Facultad de Ciencias Exactas – UJED
Facultad de Psicología - UJED
Facultad de Ciencias Químicas - Durango – UJED
Escuela de Lenguas - UJED

Pintura de la portada (al óleo):

Diseño de portada

Luis Manuel Martínez Hernández

Corrección de estilo:

Paula Elvira Ceceñas Torrero

Este libro no puede ser impreso, ni reproducido total o parcialmente por ningún otro medio sin la autorización por escrito de los editores.

PRÓLOGO

El acelerado cambio y evolución en la tecnología ha permitido nuevas formas de investigación educativa, en particular, la investigación digital es la utilización de tecnologías digitales para crear interacción social. Pudiera decirse que la etnografía tradicional ha cambiado a la etnografía virtual, la cual con el uso del Internet ha generado nuevos conceptos como etnografía conectiva, etnografía de la red-ciber, entre otros, que pretenden mostrar una diversidad entre quienes abordan el estudio etnográfico de Internet, esto permite abrir nuevos frentes en lo relativo a etnografía de Internet como método y metodología, los aspectos que circundan la labor del investigador en el campo cuando se sobrepasa el ámbito virtual hacia las interacciones en el mundo físico; y una reflexión del uso de artefactos como el blog, y nuevos recursos electrónicos como universidades digitales, e-books, e-learning, redes sociales, podcast, etc. que ayudan a transmitir información y educar a los alumnos.

En el presente libro muestra una serie de investigaciones de este tipo, en donde a través de investigaciones se hacen propuestas de clarificación de lo que es una etnografía aplicada al análisis de los procesos educativos, en donde se pueden ver distintas formas metodológicas de investigación en internet, en donde se subraya características y aportaciones de los trabajos etnográficos.

Ya que actualmente las definiciones de etnografía virtual no son exactas, son vagas, ya que cada autor le da un sentido a su propia investigación y a veces le llaman etnografía; pero no se debe asustar el lector, este es un problema muy común en las ciencias sociales y en la filosofía, cada quién le da una particular aproximación a su objeto de estudio y esto conlleva a muchas definiciones diferentes sobre un solo tema, para muestra basta un botón, el concepto de verdad es un concepto tan antiguo que aún hoy en día se ponen de acuerdo los filósofos en su significado.

La etnografía virtual o ciber-etnografía es uno de los métodos de la investigación social que ha evolucionado tanto en los últimos años que ha pasado de una herramienta de poder, de obtención de información, de sustantivación de un quehacer, a un verbo, a un proceso, determinado por la actitud del indagador. La etnografía ha dejado su estatus de técnica para pasar al orden del método, siendo las técnicas actualizaciones de éste, tales como la entrevista y los grupos de discusión, entre otros.

Dr. Luis Manuel Martínez Hernández
Académico de la Universidad Juárez del Estado de Durango
Asesor Académico de la Universidad Pedagógica de Durango.
Miembro de la Red Durango de Investigadores Educativos, A. C.

ÍNDICE

Estudio conceptual de la comunidad virtual socioformativa

*José Silvano Hernández Mosqueda, Sergio Tobón Tobón y
Haydee Parra Acosta*

6

Potenciación de la red social facebook para favorecer la inclusión educativa en la UASLP

*Israel Rodríguez Hernández, Juana María Méndez Pineda y
Fernando Mendoza Saucedo*

26

Análisis conceptual de las agencias de viajes

*Graciela Gómez Lecuona, Hermelinda Patricia Leyva López,
María Dolores García Martínez y Sergio Tobón Tobón*

53

ESTUDIO CONCEPTUAL DE LA COMUNIDAD VIRTUAL SOCIOFORMATIVA

José Silvano Hernández Mosqueda
Corporación Universitaria CIFE, A. C.
josesilvanohernandez@gmail.com

Sergio Tobón Tobón
Corporación Universitaria CIFE, A. C.
stobon@gmail.com

Haydee Parra Acosta
Facultad de Medicina UACH y
Corporación Universitaria CIFE, A. C.
hparra05@hotmail.com

RESUMEN

El propósito del presente artículo consiste en hacer un estudio exhaustivo del concepto “comunidad virtual socioformativa” debido a la ausencia de un planteamiento conceptual. A lo largo del análisis conceptual se empleó la cartografía conceptual siguiendo los ocho ejes de análisis que propone, tomando como base fuentes primarias. Con base en los resultados obtenidos se presenta la aclaración del concepto y sus ejes metodológicos. Se sugieren nuevos estudios para seguir profundizando en la metodología y su impacto en la formación integral de los estudiantes.

Palabras clave: cartografía conceptual, sociedad del conocimiento, tecnologías de la información y comunicación.

ABSTRACT

The purpose of this article is to make a deep study of the concept of "socioformative virtual community" due to the absence of a conceptual approach. Throughout the concept analysis is used conceptual mapping the eight following proposed analysis axes, based on primary sources. Based on the results of the clarification of the concept and its methodological axes is presented. New studies

to further deepen the methodology and its impact on the overall education of the students are suggested.

Keywords: conceptual mapping, knowledge society, information technology and communication.

INTRODUCCIÓN

La educación está experimentando transformaciones debido al crecimiento y fortalecimiento de las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC) a partir de la apertura que el internet ha generado en la sociedad actual. En este marco han surgido las comunidades virtuales de aprendizaje (Gairín, 2006) que rompen las barreras espacio-temporales y facilitan la comunicación entre personas que están situadas en diferentes contextos. Ello hace necesario que las ventajas que aportan estos nuevos escenarios educativos sean consideradas con cautela, es decir, desarrollando aptitudes y actitudes que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de aprendizaje con base en la apertura a diferentes perspectivas de análisis de la realidad, así como formas de comunicación sustentadas en la colaboración, la comunicación asertiva y la toma de acuerdos respecto a los problemas que se enfrentan de forma individual o grupal.

En las últimas décadas se han dado a conocer distintas metodologías que aportan elementos para la construcción de comunidades virtuales (Berge, 1995; Duggley, 2001; Rallo, 2005; Salmo, 1998, 1999, 2000 y 2004; Salinas, 2003) y su manejo para gestionar el aprendizaje; sin embargo, la experiencia reciente generada en el Instituto CIFE con base en los principios del enfoque socioformativo (Tobón, 2013) han brindado nuevas formas de orientar los aprendizajes hacia el desarrollo de competencias y la sociedad del conocimiento.

Una de las características de la sociedad del conocimiento está centrada en la creación, procesamiento, adaptación y accesibilidad al conocimiento para resolver problemas (Tobón, 2013), es por ello que las comunidades virtuales han

cochado fuerza en la educación, pues constituyen un territorio favorable para alcanzar estos retos.

La socioformación al ser un enfoque educativo que busca responder a los retos para formar la sociedad del conocimiento, focaliza su atención en las actuaciones integrales de las personas ante problemas del contexto por medio de proyectos, desde el marco del proyecto ético de vida con procesos transversales (Tobón, 2013), generando así una metodología que en el contexto virtual hemos denominado “comunidad virtual socioformativa”.

Hasta el momento no hay un estudio en profundidad que posibilite orientar otras investigaciones en el área. De allí que el propósito de la presente investigación ha sido presentar un análisis del concepto.

Tipo de estudio

Se hizo un estudio cualitativo, basado en el análisis del discurso, enfocado en aclarar los ejes claves del concepto “comunidad virtual socioformativa”.

Estrategias de investigación

Se aplicó la cartografía conceptual, la cual fue propuesta por (Tobón, 2004, 2012a) y se define como una estrategia para sistematizar, construir, comunicar y aprender conceptos académicos altamente relevantes, tomando como base fuentes primarias y secundarias y siguiendo ocho ejes. Estos ejes se describen en el cuadro 1.

Cuadro 1. Ejes de la cartografía conceptual del concepto “comunidad virtual socioformativa”.

Eje de análisis	Pregunta central	Componentes
1. Noción	¿Cuál es la etimología del concepto de comunidad virtual socioformativa, su desarrollo histórico y la definición actual?	-Etimología -Definición actual -Desarrollo histórico del concepto.
2. Categorización	¿A qué categoría (o clase) mayor pertenece el concepto de comunidad	-Clase inmediata. -definición y características

	virtual socioformativa?	-Clase que sigue. -definición y características.
3. Caracterización	¿Cuáles son las características centrales del concepto comunidad virtual socioformativa?	Describir las características claves del concepto teniendo en cuenta la noción y la categorización. Explicar cada una.
4. Diferenciación	¿De cuáles otros conceptos cercanos y que estén en la misma categoría se diferencia el concepto de comunidad virtual socioformativa?	Se indican los conceptos similares, se definen y se diferencian del concepto analizado.
5. Clasificación	¿En qué subclases o tipos se clasifica el concepto de comunidad virtual socioformativa?	-Determinar los criterios para establecer los tipos. Plantear los tipos en cada criterio. Explicar cada tipo. Nota.- cuando son pocos los tipos, o están bien definidos, no se establecen criterios.
6. Vinculación	¿Cómo se vincula el concepto de comunidad virtual socioformativa con determinadas teorías, procesos sociales-culturales y referentes epistemológicos que estén por fuera de la categoría?	-Se describen uno o varios enfoques o teorías diferentes a la categorización que brindan contribuciones a la comprensión, construcción y aplicación de conceptos. -Se explican las contribuciones de esos enfoques.
7. Metodología	¿Cuáles son los elementos metodológicos mínimos que implica el abordaje de la comunidad virtual socioformativa?	Describir los pasos generales para aplicar el concepto.
8. Ejemplificación	¿Cuál podría ser un ejemplo relevante y pertinente de aplicación del concepto de comunidad virtual socioformativa?	Describir un ejemplo concreto que ilustre la aplicación del concepto y aborde los pasos de la metodología. Debe contener detalles del contexto.

Fuente: Tobón (2014)

Fases del estudio

El estudio conceptual se llevó a cabo siguiendo las siguientes fases:

- Fase 1. Búsqueda de fuentes primarias y secundarias
- Fase 2. Selección de las fuentes pertinentes al estudio
- Fase 3. Realización del análisis cartografía
- Fase 4. Revisión, mejora y publicación.

Resultados

A continuación se describe la sistematización del conocimiento en torno al concepto de comunidad virtual socioformativa siguiendo los ocho ejes de la metodología.

1. Noción. ¿Cuál es la etimología del concepto “comunidad virtual socioformativa”, su desarrollo histórico y la definición actual?

Al ofrecer una definición del término comunidad virtual socioformativa nos encontramos con algunos problemas, por una parte con la definición de cada uno de los términos que lo constituyen, y por otra, por el contexto en donde se encuentra inserto el concepto. En cuanto al término “comunidad” es complejo definirlo, pues su definición no es unívoca y puede hacerse desde distintas perspectivas. De acuerdo a la RAE (2001), comunidad proviene del <<latín *communitas*, -*ātis*>> que significa: 1. Cualidad de común (ll que, no siendo privativamente de ninguno, pertenece o se extiende a varios). 2. f. Conjunto de las personas de un pueblo, región o nación. 3. f. Conjunto de naciones unidas por acuerdos políticos y económicos. 4. f. Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes. Elena Socarrás (2004) define la comunidad como algo que va más allá de una localización geográfica, es un conglomerado humano con cierto sentido de pertenencia. Es historia común, intereses compartidos, realidad espiritual y física, costumbres, hábitos, normas, símbolos, códigos.

Por lo que respecta a lo virtual, según la RAE proviene del latín *virtus*, virtud. Significa que tiene virtud para producir un efecto, aunque no lo produce de presente, frecuentemente en oposición a *efectivo* o *real*. De ahí que lo virtual se

asocie a connotaciones de secundario, no real e insignificativo. Como señala Levy (1999), se presupone que la realidad es lo tangible y material, mientras que lo virtual expresa la ausencia pura y simple de existencia. Desde esta postura se asumiría que lo virtual no tiene tal significación, calidad e importancia, como la propia realidad, sin tener en cuenta que lo virtual también es real, sobre todo cuando hay personas por medio. La realidad no es igual a presencialidad (Almenara, 2006).

Derivado de los conceptos anteriores, el término socioformativo viene a complementar y aportar el sentido de la comunidad virtual en relación a los propósitos que la socioformación como enfoque educativo pretende responder a los retos para la sociedad del conocimiento.

De ahí, que la *comunidad virtual socioformativa* la definamos como “un grupo de personas que comparten experiencias e intereses comunes para colaborar en la resolución de problemas, mediante la aplicación, gestión e innovación del conocimiento, con base en los valores universales y un sólido proyecto ético de vida” (Tobón, 2012).

2. *Categorización. ¿A qué categoría (o clase) mayor pertenece el concepto de docencia socioformativa?*

La comunidad virtual socioformativa se encuentra inmersa en la unidad básica de producción de información y conocimiento socialmente útil: la comunidad virtual.

Una comunidad virtual se puede definir como la interacción que se produce entre personas mediante las redes telemáticas. Es decir, cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un tiempo lo suficientemente largo, creando sentimientos mutuos de permanencia y cohesión empleando la red (Coll et al., 2008).

La comunidad virtual es una comunidad personal, al tratar de personas con intereses individuales, afinidades y valores, que utilizan la red en función de una temática específica. Serán más exitosas, cuanto más ligadas estén a tareas, a hacer cosas o perseguir intereses comunes (Gairín, 2006).

3. *Caracterización. ¿Cuáles son las características centrales del concepto de comunidad virtual socioformativa?*

La comunidad virtual socioformativa por estar basada en la interacción entre personas de distintos contextos que buscan gestionar el conocimiento en colaboración con otros, tiene las siguientes características:

- a. *Los participantes poseen mínimas competencias tecnológicas para garantizar la comunicación y el intercambio de experiencias.*
- b. *La mediación como proceso fundamental.* La mediación consiste en acompañar, asesorar y apoyar a los participantes para que sean gestores de su propio aprendizaje, con las estrategias necesarias para ello (Tobón, 2012^a). El docente se asume como mediador y es quien tiene la responsabilidad de crear un ambiente socioemocional positivo, clave para el desarrollo de la comunidad virtual socioformativa, y de esta manera generar pertenencia por parte de los participantes.
- c. *El aprendizaje basado en problemas del contexto.* La argumentación e interpretación de problemas del contexto es uno de los elementos distintivos de las comunidades virtuales socioformativas. Los problemas del contexto son retos para llegar a una situación esperada o ideal a partir de unos determinados elementos dados. Estos problemas aportan sentido al aprendizaje obtenido. En las comunidades virtuales socioformativas, los problemas del contexto son abordados mediante estrategias como análisis de caso, proyectos formativos o investigación acción.
- d. *La metacognición como factor de cohesión.* Todo grupo requiere elementos que en el proceso favorezcan la integración y cohesión del mismo. En las comunidades virtuales socioformativas, la metacognición como proceso de mejoramiento continuo para alcanzar unas metas por medio de la reflexión en torno a lo que se hace y la aplicación de los valores universales (Tobón, 2011), es el elemento unificador que da solidez al desempeño individual y grupal. Esto significa, que tanto el docente como los demás participantes

aportan sugerencias de mejora a las tareas realizadas por los miembros de la comunidad, generando así un espíritu de emprendimiento en donde el valor del trabajo realizado no solo es reconocido como valioso, sino que es mejorado a partir de las distintas perspectivas a partir de las cuales es analizado.

- e. *La colaboración como estilo de relación.* Los espacios destinados a la comunicación y el intercambio de experiencias, productos y proyectos dentro de una comunidad virtual socioformativa se convierten en espacios colaborativos para lograr las metas establecidas. En estos espacios las personas comparten ideas, recursos y competencias, uniendo sus fortalezas y trabajando con comunicación asertiva (Tobón, 2013b).
- f. *La plataforma e-learning “Formación por escenarios múltiples”.* La organización del espacio virtual que congrega a los participantes de la comunidad virtual socioformativa se fundamenta en un modelo didáctico (Fernández, 2009) que consta de tres etapas: 1) etapa tecnológica en donde los participantes requieren la orientación y apoyo para lograr el dominio de la plataforma (tutoría tecnológica); 2) etapa académica en donde los participantes se familiarizan con la interface visual y el lenguaje empleado en las diversas herramientas académicas (tutoría académica); y 3) etapa de colaboración metacognitiva en donde los participantes comparten sus reflexiones, productos y análisis teóricos en torno a las prácticas educativas realizadas (proyectos formativos).

4. *Diferenciación. ¿De cuáles otros conceptos cercanos y que estén en la misma categoría se diferencia el concepto de comunidad virtual socioformativa?*

La comunidad virtual socioformativa se diferencia de las comunidades virtuales de práctica. Desde la perspectiva de Wenger (2001), una comunidad virtual de práctica es *un grupo de personas que comparten un interés en un dominio del conocimiento o de la actividad humana y que se comprometen en un proceso colectivo que crea vínculos fuertes entre ellos, empleando las TIC.* En el cuadro 2 se muestran las principales diferencias entre ambos conceptos.

Cuadro 2. Principales diferencias entre la comunidad virtual socioformativa y la de práctica.

Comunidad virtual socioformativa	Comunidad virtual de práctica (Vázquez, 2010; Wenger, 2001)
1. La mediación del conocimiento es el elemento central para el logro de las metas establecidas.	1. El dominio de trabajo o de interés permiten la adquisición de conocimientos para acceder a la competencia y a la participación.
2. La colaboración constituye el estilo de relación entre los participantes, estableciendo acuerdos para el desarrollo de proyectos y/o actividades de aprendizaje.	2. La práctica conjunta mediante actividades y discusiones favorecen la obtención de conocimientos y el aprendizaje de los participantes.
3. La resolución de problemas del contexto mediante actividades que integran análisis de caso, proyectos formativos e investigación acción constituyen la metodología central para la generación de conocimiento.	3. Los participantes desarrollan el conocimiento que les permite realizar sus tareas.
4. La metacognición al establecer acciones de mejora a los proyectos, productos o procesos generados, vincula el conocimiento de los participantes para crear identidad entre ellos.	4. La confianza al compartir las prácticas que se ejercen es el elemento principal para hacer surgir el conocimiento.

Fuente: elaboración propia

5. Clasificación. *¿En qué subclases o tipos se clasifica el concepto de comunidad virtual socioformativa?*

La comunidad virtual socioformativa puede ser de dos tipos en función de la finalidad que persiguen los participantes durante el proceso formativo y los intereses personales e institucionales que intervienen: 1) *De actualización pedagógica (cursos, diplomados y talleres), y 2) De innovación educativa (posgrado).*

En el cuadro 3 se describen las características de ambos tipos de docencia socioformativa, con base en la experiencia obtenida en el Instituto CIFE a lo largo de los últimos años de labor formativa.

Cuadro 3. Tipos de comunidades virtuales socioformativas

Características	De actualización pedagógica	De innovación educativa
Nivel educativo	Cursos virtuales, diplomados en línea, talleres.	Maestría, doctorado, posdoctorado (posgrados).
Duración	1 – 6 meses aprox.	24 meses aprox.
Actividades de aprendizaje	Resolución de problemas del contexto mediante análisis de caso y proyectos formativos.	Resolución, argumentación y divulgación científica de problemas del contexto mediante artículos de investigación educativa.
Metas a alcanzar	Desarrollo de competencias docentes que contribuyan a la mejora de las prácticas educativas con base en la docencia socioformativa.	Desarrollo de competencias docentes que promuevan la generación de ambientes de aprendizaje, la gestión del currículum y la innovación educativa con base en el pensamiento complejo y la socioformación.
Perfil de los participantes	Docentes, asesores pedagógicos, consultores y directivos de educación básica, media superior y superior que colaboran en instituciones educativas.	Docentes, asesores pedagógicos, consultores y directivos de educación básica, media superior y superior con estudios terminados de licenciatura, maestría y/o doctorado que colaboran en instituciones educativas.
Recursos que se emplean	Plataforma e-learning, formación por escenarios múltiples que integran videos tutoriales, análisis de caso, tele-talleres, libros electrónicos, instrumentos de evaluación y metacognición (mapas de aprendizaje).	Plataforma e-learning, formación por escenarios múltiples que integran videos tutoriales, análisis de caso, videoconferencias, tele-talleres, libros electrónicos, instrumentos de evaluación y metacognición (mapas de aprendizaje). Metodología de investigación acción socioformativa y publicación de resultados en revistas científicas indexadas.
Modalidad de tutoría	Tutoría tecnológica Tutoría académica	Tutoría tecnológica Tutoría académica Tutoría investigativa

Fuente: elaboración propia

6. *Vinculación. ¿Cómo se vincula el concepto de comunidad virtual socioformativa con determinadas teorías, procesos sociales-culturales y referentes epistemológicos que estén por fuera de la categoría?*

La comunidad virtual socioformativa se vincula con el pensamiento complejo y la sociedad del conocimiento. El pensamiento complejo (Morín, 1999) se basa en la necesidad de organizar y articular los conocimientos para reconocer los problemas del mundo. Por lo cual, para que un conocimiento sea pertinente, la educación deberá ubicar la información en su contexto, reconocer la relación entre el todo y las partes, y comprender la multidimensionalidad (interdisciplinariedad) y la complejidad, que es juntar unidad y multiplicidad (Hernández, 2013).

La sociedad del conocimiento, por su parte, se centra en crear, procesar, adaptar, compartir y hacer accesible el conocimiento para resolver los problemas (Tobón, 2013). Para lograr la sociedad del conocimiento es necesario analizar críticamente la información, comprenderla, organizarla de forma sistémica y buscar su pertinencia.

La comunidad virtual socioformativa se vincula con estas dos categorías de la educación a partir de las metas que se establecen, así como por las estrategias y los recursos que se emplean para alcanzarlas (ver cuadro 3).

7. *Metodología ¿Cuáles son los elementos metodológicos mínimos que implica el abordaje de la comunidad virtual socioformativa?*

Con base en la implementación de comunidades virtuales socioformativas en el Instituto CIFE, se ha construido una metodología que integra estrategias didácticas para el desarrollo de competencias y el pensamiento complejo. En el cuadro 4 se describe la metodología propuesta para su abordaje y el logro de las metas establecidas.

Cuadro 4. Metodología para el abordaje de una comunidad virtual socioformativa

Aspectos metodológicos	Descripción
1. Planteamiento de las competencias.	Se comparte con los participantes las competencias a desarrollar para lograr el perfil de egreso.

2. Identificación de problemas del contexto.	Se comparte con los participantes los retos de cómo pasar de una situación dada a una esperada o ideal. Es importante que sean oportunidades para resolver una necesidad, mejorar algo, crear o innovar.
3. Formación por escenarios múltiples.	Los participantes realizan prácticas educativas en sus entornos institucionales que posteriormente evalúan y analizan con el apoyo de videos tutoriales, e-books, tele-talleres, análisis de caso, portafolio de evidencias e instrumentos de socialización y evaluación.
4. Formación por ciclos propedéuticos (Tobón, 2008).	Los participantes cursan una serie de fases o “miniciclos” mediante la realización de proyectos formativos que demuestran el desarrollo de competencias a lo largo del ciclo. El ciclo propedéutico está constituido por un perfil de ingreso requerido, la formación propedéutica abordada mediante proyectos y sus respectivas evidencias, y el perfil de egreso necesario para su acreditación.
5. Evaluación con base en el desempeño y la metacognición.	Los participantes generan productos o evidencias de los proyectos realizados en su práctica educativa y son compartidos en el portafolio de evidencias. Éstos son evaluados al final de cada fase o miniciclo con base en los criterios de desempeño establecidos considerando las mejoras de la evidencia a partir de la reflexión individual y colaborativa. La acreditación del ciclo se obtiene del logro de los niveles de desempeño señalados como mínimos en cada miniciclo, de esta manera se garantiza el logro de las competencias establecidas.

Fuente: elaboración propia

8. Ejemplificación. ¿Cuál podría ser un ejemplo relevante y pertinente de aplicación del concepto de comunidad virtual socioformativa?

A partir de la metodología citada anteriormente, en el Instituto CIFE se han generado experiencias formativas con grupos de profesionales de diversas áreas del conocimiento y niveles educativos, tanto en un nivel de posgrado como de actualización didáctica y pedagógica. En el cuadro 5 se presenta un ejemplo de comunidad virtual socioformativa en torno a un ciclo propedéutico cursado en el Instituto CIFE.

Cuadro 5. Ejemplo de comunidad virtual socioformativa

Centro Universitario CIFE

Diplomado: Evaluación de las competencias con base en la socioformación.	
Aspectos metodológicos	Ejemplo
Planteamiento de las competencias.	El diplomado contribuye a que los participantes desarrollen la siguiente competencia: “Valora las competencias de los estudiantes para asegurar la formación integral y un determinado perfil de egreso, con responsabilidad, comunicación asertiva, mejoramiento continuo y referentes pedagógicos concretos”. Nivel de desempeño esperado: Resolutivo (suficiente).
Identificación de problemas del contexto.	Los participantes durante el diplomado podrán resolver los siguientes problemas: ¿Cómo desarrollar las competencias en los estudiantes de acuerdo con los retos del contexto actual y futuro, articulando el aprendiendo y reflexionando? ¿Cómo promover el proceso metacognitivo en los estudiantes para asegurar la formación continua?
Formación por escenarios múltiples.	Los participantes a lo largo del diplomado deberán realizar las siguientes actividades en la plataforma e-learning: Lectura, comprensión y aplicación de los elementos pedagógicos y didácticas contenidos en los video-tutoriales. Apropiación de conceptos expresados en el e-book correspondiente. Construir conceptos mediante la colaboración en los foros de discusión. Asistir, participar y compartir experiencias en los tele-talleres en línea que abordan análisis de caso referentes a la práctica educativa realizada. Ejecución de las estrategias analizadas en su contexto educativo y organización de las evidencias en un portafolio en la plataforma. Socialización y valoración de las evidencias considerando aspectos de mejora y logros obtenidos (metacognición).
Formación por ciclos propedéuticos (Tobón, 2008, 2008a).	Para alcanzar el éxito en el diplomado, los participantes es preciso que posean las siguientes competencias en un nivel elemental (perfil de ingreso): Aborda las competencias en la práctica docente para generar procesos de cambio en los estudiantes de acuerdo con los planes y programas de estudio. Planea la formación de competencias en los estudiantes para potenciar su formación integral de acuerdo con el currículo de base. El diplomado se realiza por mini-proyectos. En cada módulo se debe ejecutar un pequeño proyecto con los estudiantes con énfasis en la evaluación de competencias. Módulo 1. Formación y evaluación por escenarios múltiples. Aprendizajes esperados: Realiza procesos de formación y evaluación de competencias con base en la socioformación.

	<p>Evidencias: Informe de mejora de un proceso de evaluación de competencias.</p> <p>Módulo 2. Gestión educativa para la evaluación de competencias.</p> <p>Aprendizajes esperados: Implementa acciones para asegurar el proceso de evaluación de competencias en los estudiantes con base en los planes y programas de estudio.</p> <p>Evidencias: Informe de planeación de la evaluación de competencias en los estudiantes.</p> <p>Módulo 3. Planeación y aplicación del portafolio de evidencias con los estudiantes.</p> <p>Aprendizajes esperados: Aplica la evaluación de las competencias por medio del portafolio, de acuerdo con los aprendizajes esperados de una determinada asignatura y el currículo establecido.</p> <p>Evidencia: Informe de planeación y ejecución del portafolio de evidencias.</p> <p>Módulo 4. Diseño y aplicación de mapas de aprendizaje.</p> <p>Aprendizajes esperados: Aplica mapas de aprendizaje integrando niveles de desempeño y considerando los aprendizajes esperados en el currículo.</p> <p>Evidencias: Informe de diseño y aplicación de los mapas de aprendizaje en la evaluación de las competencias.</p> <p>Módulo 5. Diseño y aplicación de pruebas tipo PISA.</p> <p>Aprendizajes esperados: Aplica pruebas escritas y orales por casos y problemas del contexto siguiendo los lineamientos del enfoque socioformativo.</p> <p>Evidencias: Prueba de competencias tipo PISA con su informe de aplicación.</p> <p>Módulo 6. Diseño y aplicación de registros de observación y listas de cotejo.</p> <p>Aprendizajes esperados: Aplica registros de observación y listas de cotejo desde el enfoque socioformativo.</p> <p>Evidencias: Registro de observación y lista de cotejo por competencias.</p>
<p>Evaluación con base en el desempeño y la metacognición.</p>	<p>La evaluación de los participantes se llevará a cabo en las siguientes acciones:</p> <p>Presentar la evidencia establecida para cada módulo en la plataforma e-learning de CIFE.</p> <p>Autoevaluar la evidencia con el respectivo mapa de aprendizaje que será entregado desde el inicio del proceso.</p> <p>Compartir las evidencias con los compañeros para recibir retroalimentación.</p> <p>Enviar la evidencia al facilitador para la heteroevaluación y organizarla en el portafolio del aula virtual.</p> <p>Recibir tutoría en caso de requerirla.</p> <p>Las evidencias serán evaluadas con base en los siguientes</p>

	<p>niveles de desempeño:</p> <p>Nivel receptivo: evalúa las competencias por medio de evidencias.</p> <p>Nivel resolutivo: evalúa las competencias por medio de niveles de desempeño, evidencias y criterios, articulando problemas del contexto y mapas de aprendizaje.</p> <p>Nivel autónomo: evalúa las competencias buscando el mejoramiento continuo, por medio de la integración de la metacognición. Aplica diversos instrumentos como listas de cotejo, escalas de estimación, entrevistas, mapas de aprendizaje, etc.</p> <p>Nivel estratégico: evalúa las competencias con instrumentos creativos e innovadores, con alto grado de pertinencia respecto a los retos del contexto y del currículo.</p>
--	---

A continuación se muestra una breve descripción del proceso realizado en el diplomado “Evaluación de las competencias con base en la socioformación” detallado en el cuadro 5.

Comunidad virtual socioformativa	Descripción del proceso
Mediación del conocimiento	<p>El facilitador participa en los tele-talleres y videoconferencias que se realizan durante el diplomado para motivar de manera sistemática la colaboración en las actividades y los proyectos generados.</p> <p>Los participantes realizan preguntas y sugerencias al facilitador sobre las actividades a realizar, favoreciendo la retroalimentación asertiva, oportuna y dinamizadora.</p> <p>La comunicación mediante los foros de discusión para socializar las evidencias, así como por correo electrónico interno en la plataforma, se resolvieron dudas y comentarios de los participantes. De la misma forma, el facilitador anima y da seguimiento a los comentarios de los participantes.</p> <p>Las evidencias generadas por los participantes se comparten por redes sociales o youtube para socializar la aplicación de las estrategias pedagógicas con los estudiantes. El facilitador retroalimenta las evidencias socializadas mediante comentarios de mejora y enfatizando los logros obtenidos.</p> <p>El lenguaje empleado entre el facilitador y los participantes es oportuno, asertivo y motivante, siempre subrayando los logros obtenidos, así como la innovación realizada en sus acciones.</p>
La colaboración como estilo de relación	<p>La participación activa, propositiva y colaborativa es incentivada en todo momento durante el diplomado. Al establecerse las normas básicas de convivencia en la comunidad virtual, se hace énfasis en la colaboración y sus beneficios para los participantes.</p> <p>La socialización de las evidencias, los tele-talleres, las</p>

	videoconferencias y los foros de discusión son retroalimentados por los compañeros y el facilitador, promoviendo el pensamiento flexible y las acciones de mejora. La colaboración es uno de los principales elementos del aprendizaje, ya que cada participante valora los proyectos, productos y actividades desde una perspectiva diferente y a la vez, integradora.
La resolución de problemas del contexto	En la realización de los mini proyectos de cada módulo o miniciclos, los participantes establecen un problema de su contexto a abordar de forma sistemática. El informe de la práctica educativa gira en torno a las estrategias empleadas para la resolución, análisis o argumentación del problema del contexto.
La metacognición	La valoración de los productos generados en los mini proyectos de cada módulo se realiza a partir de la retroalimentación que los demás participantes realizan, así como de la heteroevaluación correspondiente. El instrumento de evaluación es dado a conocer desde el primer momento del módulo a los participantes para que éstos tengan claridad de los criterios a evaluar antes, durante y al finalizar el proceso. La metacognición se constituye como un elemento de cohesión grupal cuando los participantes observan la mejora de sus productos con base en los comentarios de los demás, y en donde el facilitador asume un papel de mediador e integrador de las percepciones del grupo.

Conclusiones

Las comunidades virtuales socioformativas constituyen una gran oportunidad para trascender los sistemas formativos rígidos centrados en la transmisión de contenidos descontextualizados, generando así una estructura de calidad para el trabajo y la formación de ciudadanos competentes, reflexivos y democráticos. Para lograr esto, se requieren procesos innovadores que fortalezcan un cambio de mentalidad frente al mundo digital.

La docencia actual podrá encontrar en las comunidades virtuales socioformativas un espacio de formación situada, con criterios de planeación, implementación y evaluación de sus prácticas educativas en el contexto real, complementadas y enriquecidas por personas de diferentes contextos socioeducativos que comparten un lenguaje, necesidades y expectativas de formación comunes.

Para que las comunidades virtuales socioformativas se conviertan en referentes educativos durante el siglo XXI, deberán garantizarse los siguientes aspectos:

- a. Generar una cultura de la colaboración cimentada en un pensamiento flexible, autoorganizado y comprometido con la resolución de problemas del contexto social, educativo, cultural propio.
- b. Promover espacios de formación y actualización colectiva de docentes y directivos, tanto en la iniciativa pública como privada, que consideren la realización de proyectos innovadores en las estructuras académicas y escolares, empleando la formación por escenarios múltiples y las TIC.
- c. Motivar procesos de formación desde la socioformación que contribuyan a consolidar la metodología de las comunidades virtuales socioformativas como una respuesta a la formación de personas competentes, integrales y con un sólido proyecto ético de vida.

Referencias

- Almenara, J. C. (2006). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza. *Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa*, (20), 1. Recuperado el 16 de julio de 2014, de <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/cabero20.pdf>.
- Berge, Z. (1995). Facilitating computer conferencing: recomendations from the field. *Educational Technology*, 35, 1, pp. 22-30. Recuperado el 16 de julio de 2014, de <http://faculty-eb.at.northwestern.edu/at/nielsen/demo%20annotations.pdf>.
- Bronfman, S. V. (2011). Comunidades de práctica. *Educar*, 47(1), pp. 51-68. Recuperado el 16 de julio de 2014, de <http://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xv47n1p51.pdf>.
- Coll, C., Bustos, A., & Engel, A. (2008). Las comunidades virtuales de aprendizaje. *Psicología de la educación virtual. Enseñar y aprender con las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid: Morata, pp. 299-320.

- Duggley, J. (2001). El tutor online. La enseñanza a través de Internet. Bilbao: Deusto.
- Fernández-Pampillón Cesteros, A. (2009). Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet. Recuperado el 16 de julio de 2014, de http://eprints.ucm.es/10682/1/capituloE_learning.pdf.
- Gairín, S. J. (2006). Las comunidades virtuales de aprendizaje. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Hernández M., J. Silvano (2013). Formación de docentes para el siglo XXI. Guía para el desarrollo de competencias docentes. México. Santillana.
- Levy, P. (1999). ¿Qué es lo virtual? Barcelona: Paidós.
- Morín, Edgar (1999). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. Francia: UNESCO.
- Rallo, R. (2005). Análisis de la estructura social de una comunidad virtual de su lista de discusión: el caso de EDUTECH-L, trabajo de investigación de DEA, Universidad de Tarragona, inédita.
- RAE (2001). Diccionario de la Lengua Española. España: RAE.
- Salinas, J. (2003). Comunidades virtuales y aprendizaje digital, conferencia presentada a Edutec 2003, <http://www.edutec.es>. Citado en Almenara, J. C. (2006). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza. Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa, (20), 1. Recuperado el 16 de julio de 2014, de <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/cabero20.pdf>.
- Salmon, G. (1998). Developing learning through effective online moderation. Active learning, 3-8. Citado en Almenara, J. C. (2006). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza. Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa, (20), 1. Recuperado el 16 de julio de 2014, de <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/cabero20.pdf>.
- Salmón, G. (1999). Reclaiming the territory for the natives. Citado en Almenara, J. C. (2006). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza. Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa, (20), 1. Recuperado el 16 de julio de 2014, de

<http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/cabero20.pdf>.

Salmón, G. (2000). E-moderating. The key to teaching and learning online. London, Kogan Page. Citado en Almenara, J. C. (2006). Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza. Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa, (20), 1. Recuperado el 16 de julio de 2014, de

<http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/cabero20.pdf>.

Salmón, G. (2004). E-actividades. El factor clave para una formación en línea activa. Barcelona: UOC.

Socarrás, Elena (2004). Participación, cultura y comunidad, en Linares Fleites, Cecilia, Pedro Emilio Moras Puig y Bisel Rivero Baxter (compiladores). La participación. Diálogo y debate en el contexto cubano. La Habana: Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello. Citado en: Causse C, Mercedes. El concepto de comunidad desde el punto de vista socio-histórico-cultural y lingüístico. Redalyc, No.3, 2009. Recuperado el 22 de septiembre de 2014 de

<http://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>.

Tobón, S. (2008). Gestión curricular y ciclos propedéuticos. Bogotá: ECOE.

Tobón, S. (2008a). La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo. México: Universidad Autónoma de Guadalajara.

Tobón, S. (2011). La evaluación de las competencias por medio de mapas de aprendizaje: una propuesta frente a los métodos tradicionales de evaluación. En: Moya, J. y Luengo, F. (coords.). Estrategias de cambio para mejorar el currículum escolar: hacia una guía de desarrollo curricular de las competencias básicas. Madrid: Ministerio de Educación.

Tobón, S. (2012). El enfoque socioformativo y las competencias: ejes claves para transformar la educación. México: CIFE.

Tobón, S. (2012^a). El proceso de mediación. Diez acciones esenciales para formar y evaluar las competencias en el aula. México: CIFE.

- Tobón, S. (2013). Los proyectos formativos: transversalidad y desarrollo de competencias para la sociedad del conocimiento. México: CIFE.
- Tobón, S. (2013b). Diez acciones esenciales para formar y evaluar las competencias. México: CIFE.
- Tobón, S. (2014). Proyectos formativos: teoría y metodología. México. Pearson.
- Wenger, E. (2001). Comunidades de práctica: aprendizaje, significado e identidad. Barcelona: Paidós.

POTENCIACIÓN DE LA RED SOCIAL FACEBOOK PARA FAVORECER LA INCLUSIÓN EDUCATIVA EN LA UASLP

Israel Rodríguez Hernández

Juana María Méndez Pineda

Fernando Mendoza Saucedo

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

RESUMEN

En la presente era de la información y la “sociedad red”, las tecnologías se convierten en un apoyo pedagógico que favorecen los procesos de enseñanza-aprendizaje. Las redes sociales, como parte de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), brindan la oportunidad, con su gama de aplicaciones y alcance comunicacional, de darle un uso educativo contextualizado a las nuevas generaciones.

Pero, ¿Están pensadas las TIC utilizadas en el aula para atender la diversidad del alumnado? ¿Tienen un diseño que fomente la equidad de oportunidades en su manejo para las personas muy heterogéneas? En el contexto universitario, donde día con día los avances tecnológicos se vuelven fundamentales como apoyo pedagógico, se encuentran barreras para el aprendizaje y la participación de personas con alguna discapacidad o situación de vulnerabilidad.

Tomando como referencia la red social Facebook, la cual es la más utilizada por los jóvenes con o sin discapacidad, el presente proyecto tiene como objetivo la creación de un entorno virtual a partir de un perfil de Facebook que favorezca la accesibilidad virtual, brindando equidad de oportunidades. Así mismo, que proporcione apoyo de estudio y soporte técnico para el acceso a sitios virtuales de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Palabras clave: TIC, discapacidad, accesibilidad, equidad.

ABSTRACT

In the present era of information and the "network society" technologies become an educational support favoring the teaching-learning. Social networks, as part of the Information Technology and Communication, provide the opportunity, with its range of applications and communications range, to give educational use contextualized to new generations.

But ICT used in the classroom are designed to address student diversity? Do they have a design that promotes equity opportunities in management for very heterogeneous people? In the university context, where every day technological advances become fundamental as pedagogical support, are found barriers to learning and participation of people with disabilities or vulnerable.

Taking as a reference the social network Facebook, which is mostly used by young people with or without disabilities, this project aims to create a virtual environment from a Facebook profile that favors virtual accessibility, providing equity opportunities. Also, to provide study support and technical support for access to virtual sites of the Autonomous University of San Luis Potosi.

Key words: ICT, disability, accessibility, equity.

INTRODUCCIÓN

“Sociedad de la información” es un término relevante en la actualidad. Desde los años 80 el poder de la información ha ido creciendo y más aprovechando el uso de los medios masivos de comunicación y las nuevas tecnologías. En una era en la que la producción tecnológica brinda la comodidad de consumir información, es el conocimiento teórico el eje principal de la sociedad y los servicios basados en el conocimiento que habrán de convertirse en la estructura central de una sociedad apuntalada en la información (Bell, 2006). Esto refleja un gran cambio en las formas en cómo las personas adquieren el conocimiento.

La existencia de las tecnologías de la información y la comunicación dan la posibilidad de compartir experiencias y estar en contacto con mayor facilidad y rapidez. Castells (2001) denota que el uso de Internet ha beneficiado a la sociedad al ser un medio de comunicación, de interacción y de organización social. En el

marco de las nuevas tecnologías aplicadas a la educación, las redes sociales virtuales se convierten en un instrumento más que puede beneficiar el proceso enseñanza-aprendizaje (Prensky, 2009).

Para averiguar la influencia de las redes sociales, en concreto Facebook, en el contexto de estudiantes universitarios se realizó un diagnóstico que tuvo como principales objetivos investigar la frecuencia de uso, motivos de uso, y el impacto en las relaciones interpersonales y la comunicación de la red social Facebook en jóvenes inscritos al primer semestre de la carrera de Licenciado en Psicología de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Con este fin, se adaptó y piloteo el cuestionario para recoger información publicado en el artículo Juventud y redes sociales: Motivaciones y usos preferentes (Colás, De Pablos & González, 2013); dicho cuestionario media objetivos similares a los planteados en este diagnóstico por lo cual se consideró su conveniencia.

Las conclusiones a las que se llegó en esta primera fase del diagnóstico fueron que un alto porcentaje de los participantes encuentra a la red social Facebook como un espacio de interacción social importante o con gran relevancia en sus vidas; esto indicado por el tiempo invertido en estar conectado virtualmente y hacer uso de la misma al menos de una hora y hasta 6 horas al día. La actividad con mayor preferencia es la interacción entre el usuario y sus amistades ya que encuentran en la red social Facebook un espacio para intercambiar experiencias de vida y estar al tanto de los demás; y al ser parte de su vida e invertir una cantidad de tiempo considerable a conectarse. La red social también cumple con fines académicos o educativos ya que los participantes reportaron éste como segundo motivo predilecto. También se encontró que la comunicación dentro de la red social Facebook cumple con los axiomas planteados por Watzlawick (1985), es decir, dentro de la red social es imposible no comunicar y así mismo toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación que a su vez está determinado por la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos utilizando una comunicación digital y analógica, tanto simétrica como complementaria. Esto se relaciona con los motivos de uso, más en

específico con el primero de ellos que enfatiza su uso para incrementar las relaciones con amistades.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico situacional se puede relacionar la presencia de la red social Facebook con su uso como herramienta educativa lo que indica la importancia de las TIC, Internet y la red social Facebook dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes. Indica Prensky (2009) que al contextualizar los procesos educativos cobrarán sentido para los estudiantes ya que es el mundo en el que están inmersos de una manera cotidiana; al repensar y estructurar el curriculum escolar con base a esta contextualización se obtendrá un aprendizaje significativo.

Sobre discapacidad y TIC

Las TIC son un instrumento con función a satisfacer las necesidades de quien las utiliza. Sin embargo, para satisfacer estas necesidades las TIC requieren cumplir un papel doble; por un lado, ofrecer una diversidad de medios con el fin de garantizar el acceso a las tecnologías y participación en el curriculum, y por otro lado, la capacidad del medio para adaptarse a las necesidades de todos los alumnos (Cabero, 2008).

Con base en lo descrito en la primera parte del diagnóstico, se parte desde el punto de vista de las tecnologías y su utilización por personas con discapacidad, más en concreto, la utilización de la red social Facebook. Se destaca que dentro de la aplicación del instrumento piloto participó un joven con discapacidad visual quien indicó, en misma medida que la de sus compañeros, el tiempo invertido y los motivos de uso de la red social Facebook. De esta situación se deriva el planteamiento de cómo las redes sociales y entornos virtuales al servicio de estudiantes con discapacidad están preparadas para satisfacer las necesidades de esta población. Para investigar el cuestionamiento antes mencionado se continuó con la construcción de un checklist para ser aplicado a la página institucional y de las facultades de la UASLP, así como a los diferentes perfiles de Facebook de cada entidad de la universidad.

Con base en la Guía de Accesibilidad Universitaria propuesta por la UNESCO (2005) se diseña una lista de verificación acerca de la accesibilidad a los servicios virtuales que ofrece la UASLP con el propósito de identificar los procesos de inclusión de personas con alguna discapacidad a la Universidad. Se tomaron algunos reactivos del apartado sobre accesibilidad en comunicación e información en entornos universitarios dentro de la guía. Para complementar este instrumento se retomaron algunos reactivos con base en el Índice para la inclusión (Ainscow & Booth, 2000) de la dimensión C sobre desarrollo de prácticas inclusivas.

A continuación se presenta una tabla (1.1) de la estructura del checklist que se aplicó a la página institucional de la UASLP.

Tabla 1.1 Checklist aplicado a la página web Institucional de la UASLP y de sus entidades académicas

Página Web de la UASLP	Si	No	Comentarios
¿Dentro de la página de la universidad se promueve la integración y formación de los estudiantes con discapacidad?			
¿Los estudiantes con discapacidad tienen las mismas oportunidades de acceso a la página web de la UASLP?			
¿La universidad ha instituido dentro de su página web un sitio para personas con discapacidad con servicios particulares para esta población?			
¿Existe un espacio especial dentro de la página institucional que brinde información específica para los alumnos con discapacidad?			
¿La página cuenta con alternativas para los alumnos con discapacidad para poder realizar trámites y servicios que se ofrecen en línea?			
¿Se hace público que la inclusión del alumnado, independientemente de sus características o necesidades especiales, es un rasgo central del proyecto educativo de la universidad?			
¿La universidad pone en evidencia el aumento en el alumnado con discapacidad incluido a las diferentes carreras?			
¿El acceso a las personas con discapacidad es parte del plan de mejora de los entornos virtuales?			
¿Se han tomado medidas para ir mejorando la accesibilidad a la página institucional para personas con discapacidad?			

¿Existen recursos auditivos para que las personas con discapacidad visual hagan uso del entorno virtual de la página de la UASLP?			
---	--	--	--

La página institucional de la UASLP cuenta con diferentes secciones para satisfacer el interés del usuario. Al describir esta página se puede apreciar que a la derecha, el menú muestra secciones que presentan información sobre los diferentes órganos que estructuran la Universidad. Al centro se muestran las noticias principales de actualidad, eventos y avisos; además una imagen/link que muestra publicidad sobre cursos, eventos culturales, salud y fechas de admisión para la Universidad. Más abajo están ubicados links que nos ligan con la revista de la universidad, Radio Universidad, Sinergia y el buzón de ciencia. Complementando la publicidad sobre las fechas y procesos de admisión a la UASLP, del lado izquierdo se ubica un link exclusivo sobre este tema y que conecta con una sección especial con toda la información necesaria para los aspirantes.

En esta primera página o portada institucional existe la opción de cambiar el idioma y el contenido al Inglés, sin embargo, al elegirlo indica que el sitio en inglés se encuentra en construcción.

Al navegar por esta portada no se encuentra una opción o sección para personas o aspirantes con discapacidad; las personas con discapacidad auditiva o del habla no encontrarían problema ya que la página se basa en texto, pero no existen adaptaciones para las personas con discapacidad visual como audios, o la opción de navegar con audio guía y que por medio del teclado de computadora navegue por las diferentes secciones que ofrece la página institucional de la UASLP.

La página institucional ofrece una sección especial para estudiantes, sin embargo, aunado al hecho de que no se encuentra actualizada desde diciembre de 2013, no existe una sección con adaptaciones pensadas para estudiantes con discapacidad. También se ofrece una sección para los egresados que tiene la misma situación de no tener adaptaciones para las personas con discapacidad.

Dentro de la sección sobre información actual de la UASLP se especifica que existen 9 centros de información distribuidos en todos los campus con más de 5 600 equipos de cómputo pero no se especifica que existan adaptaciones para que los usuarios con discapacidad puedan acceder a los servicios que ofrecen dichos centros.

En la página de las entidades académicas se maneja la información principal de cada carrera que se ofrece, servicios, sección estudiantil y trámites que la facultad o escuela ofrece. No existe sección para que estudiantes con alguna discapacidad hagan uso de los servicios en línea que se ofrecen. No existe información sobre si los entornos virtuales de cada facultad o escuela, como salas multimedia o de cómputo, tienen adaptaciones para personas con discapacidad.

La página de Facebook de la Universidad se encuentra en la misma situación de no contener adaptaciones para personas con discapacidad así como los perfiles de Facebook de las diferentes facultades.

Tabla 1.2 Checklist aplicado a los perfiles de Facebook de las diferentes entidades académicas de la UASLP.

Facebook de las entidades académicas de la UASLP	Si	No	Comentarios
¿Tienen una sección adaptada para el acceso de personas con discapacidad visual?			
¿Se promueve la inclusión y formación de estudiantes con discapacidad?			
¿La página cuenta con alternativas para los alumnos con discapacidad para poder realizar trámites y servicios que se ofrecen en línea?			
¿Existe un espacio especial dentro de la página que brinde información específica para los alumnos con discapacidad?			
¿El acceso a las personas con discapacidad es parte del plan de mejora del entorno virtual de cada entidad académica?			

A manera general se puede concluir en este diagnóstico que a pesar de la promoción que hace la Universidad Autónoma acerca de tener espacios virtuales que están hechos para satisfacer las necesidades del alumnado no llegan a

cumplir estándares inclusivos para que personas con algún tipo de discapacidad puedan hacer uso de ellos con equidad de oportunidades en su manejo.

Objetivos de la intervención

Objetivo general

Creación e implementación de un entorno virtual a partir de un perfil de Facebook que favorezca la accesibilidad virtual, brindando equidad de oportunidades. Así mismo, que proporcione apoyo de estudio y soporte técnico para el acceso a sitios virtuales de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Objetivos específicos

- Favorecer accesibilidad a entornos virtuales con base en el suministro de recursos técnicos y asesoría.
- Promover y favorecer el uso de aplicaciones, servicios e información en la red social Facebook del Centro de Investigación, Orientación y Apoyo a la Inclusión (CIOAI).
- Favorecer necesidades de acompañamiento y ayuda a estudio en entornos virtuales.

Modelo teórico de la intervención

Educación inclusiva

Cuando la escuela tiene desarrollada la capacidad para atender a la diversidad de su alumnado se habla de una educación para todos (López Melero, 2004). La educación inclusiva trata, pues, de responder a la diversidad desde la valoración que hace de todos los miembros de la comunidad, su apertura a nuevas ideas y la consideración de la diferencia de forma digna (Arnaiz, 2000).

La mirada centrada en el alumno apoya a la creación de una escuela inclusiva que esté contextualizada con el alumnado. La escuela de hoy propone trabajar con el alumnado a partir de una propuesta holística, es decir, considerando lo que es y puede llegar a ser con los otros, sumado a las condiciones que el medio provee y dificulta. Esto implica que considera las diferencias desde las singularidades pues la enseñanza debe ser diversificada y heterogénea, con la meta de lograr los objetivos de mejorar la calidad de los aprendizajes en un marco de respeto a la diversidad (Cappelletti, 2009).

Al ser construida así, la escuela y el aula, se convierten en un espacio de interacción, creación y transformación de significados (Parrilla Latas, 2004), es decir, en una búsqueda y descubrimiento a través de la implementación de diferentes estrategias, reglas empíricas, creaciones y significados.

Hoy sabemos que tenemos que planificar el aprendizaje pensando en todos los alumnos (Ainscow, 2004) y que concebir el aula como comunidad de aprendizaje exige planificar la incorporación de todos los alumnos al trabajo global (incluso aun en el caso de que existan diferencias significativas en el mismo). Y como puede quedar representado, los significados, conceptos e implicaciones educativas para las personas con discapacidad han pasado por una evolución importante con el objetivo de ofrecerles las condiciones necesarias para su aprendizaje y vida diaria con dignidad (Méndez Pineda, 2007).

TIC y discapacidad

Para lograr fundamentar la relación entre discapacidad y uso de las TIC como herramienta educativa se toma en cuenta el cambio social que ha devenido con la llamada “Sociedad del conocimiento” (Castells, 2006), una sociedad en la que el uso de tecnologías es fundamental y conlleva a un impacto en todos los ámbitos de la vida de las personas. En el ámbito educativo, el uso de tecnologías se presenta como un “apoyo pedagógico” para todas aquellas actividades que contribuyen a que la escuela tenga capacidad de dar respuesta a toda la diversidad de sus estudiantes (Ainscow & Booth, 2000).

Las Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación se adaptan a los procesos inclusivos para lograr dar respuesta al alumnado con discapacidad o sin ella, ya que llegan a ofrecer una gama de aplicaciones y servicios con los que pueden satisfacer las necesidades del alumnado. Las tecnologías de la información y la comunicación brindan los medios para incursionar en diferentes formas del lenguaje: escrito, visual y sonoro, en una gran variedad de formatos que pueden adecuarse a las diversas capacidades y habilidades de cada alumno. La consideración de las nuevas tecnologías, para "todos" los alumnos como medio de aprendizaje en este ámbito educativo, como elementos de apoyo y de acceso al curriculum para aquellos con necesidades educativas específicas; sirve de puente de enlace para la innovación y el cambio educativo dentro del contexto escolar (Fernández & Velazco, 2003).

Para que estas tecnologías se consideren un elemento promotor de la educación inclusiva requieren evitar los productos específicos para personas con una determinada discapacidad, teniendo en cuenta las necesidades de todos los posibles usuarios, facilitando la integración y buscando la inclusión educativa. A decir de esto, los recursos tecnológicos pueden contener herramientas y software que faciliten su uso por usuarios con diferente discapacidad; por ejemplo: lectores de pantalla, amplificadores y lupas, Braille, Dragon, Notebooks y PC, NVDA y software libre, e-texto y Daisy.

Aun cuando las TIC ofrecen múltiples aplicaciones para satisfacer las necesidades del usuario, en el contexto educativo, estas tecnologías pueden ir orientadas a derribar las barreras para el aprendizaje y la participación en el contexto y actividades áulicas. Para lograr este objetivo las TIC requieren cumplir, dentro de lo posible, con tres características fundamentales (Cappelletti, 2009):

- Ubicuidad.- esto se refiere a que la tecnología pueda ser utilizada en los diferentes ámbitos donde se desenvuelva el alumno (escuela, casa, cibercafé, móvil).

- Invisibilidad.- para que dentro de lo posible, esta tecnología pase inadvertida en el entorno. Esto hace referencia a que las adaptaciones para la satisfacción de necesidades de personas con discapacidad sean lo más “estándar” posible, quiere decir, que puedan prescindir de lo que ya tienen, sin tener que adquirir otros recursos adicionales.
- Adaptabilidad.- para que responda a las necesidades de la persona que utiliza la tecnología.

Coll y Martí (2001), en su análisis de las TIC y su incidencia en el ámbito de la educación escolar, plantean una doble entrada. La primera se basa en cómo estas tecnologías pueden ser utilizadas con provecho, habida cuenta de sus características, para promover el aprendizaje; la segunda, en cómo la incorporación de las TIC a la educación y los usos que se hacen de ellas pueden llegar a comportar una modificación sustancial de los entornos de enseñanza y aprendizaje. En consecuencia, se ha de apostar por aumentar la capacidad funcional mediante mecanismos y estrategias que viabilicen el acceso al sistema educativo con igualdad de oportunidades, y eliminar las barreras al aprendizaje, a la información y a la comunicación, a la movilidad y al medio físico. Si bien las TIC no son *per se* una “varita mágica”, constituyen la vía más eficiente y ágil para introducir cambios que respondan a la dinámica del accionar humano (Francisco, Laitamo, Samaniego & Valerio, 2012).

Perspectiva constructivista de orientación socio-cultural o socioconstructivismo

Según plantea Vygotski (1988) el ser humano actúa sobre la realidad con el fin de transformarla y transformarse a él mismo a través de sus mediadores y herramientas, siendo la principal la convivencia con los demás en coordinación con las experiencias personales; por lo tanto, la convivencia con las nuevas tecnologías hacen de estas una herramienta educativa que tiene un alcance

multisensorial e intercultural (Requena, 2008). Como consecuencia de estas características, las TIC emergen como potenciales instrumentos psicológicos en el sentido vygotskiano de la expresión (Kozulin, 2000), en tanto que pueden ser usados como mediadores de los procesos intra e intermentales implicados en la enseñanza y el aprendizaje.

Utilizar las TIC dentro de un modelo socioconstructivista contextual implica integrarlas a las actividades áulicas/escolares de forma creativa y planificada, como herramientas para el aprendizaje (Cappelletti, 2009).

Al respecto, Bustos y Coll (2010) declaran acerca de la utilización de tecnologías en el proceso educativo:

Desde nuestra perspectiva, tributaria de la concepción constructivista de la enseñanza y el aprendizaje, el foco de atención debe colocarse en las características de las TIC y en su potencial efecto sobre los procesos de construcción del conocimiento. En este sentido compartimos el planteamiento de Coll y Martí (2001) según el cual las TIC, por las características que poseen – fundamentalmente: formalismo, interactividad, dinamismo, naturaleza hipermedia y multimedia, interactividad y conectividad–, pueden llegar a introducir modificaciones importantes en determinados aspectos del funcionamiento psicológico de las personas, en su manera de pensar, de trabajar, de actuar, de relacionarse y también de aprender. Como consecuencia de estas características, las TIC generan formas relativamente nuevas y extraordinariamente potentes de tratamiento, transmisión, acceso y uso de la información (pp. 169-170).

En otras palabras, las TIC, como cualquier otra tecnología de la información y la comunicación, pueden convertirse en instrumentos psicológicos cuando, gracias a su potencial semiótico, son utilizadas para planear y regular la actividad de uno mismo y de los demás (Coll, Onrubia & Mauri, 2007; Coll, Onrubia & Mauri, 2008).

Al abordar la construcción de un entorno virtual inclusivo, no se debe perder de vista la manera en como el usuario tiene una perspectiva ya formada que se correlaciona con su experiencia de uso. En este sentido se comparte el planteamiento de Coll y Martí (2001) según el cual las TIC, por las características

que poseen como ya se señaló líneas arriba, pueden llegar a introducir modificaciones importantes en determinados aspectos del funcionamiento psicológico de las personas, en su manera de pensar, de trabajar, de actuar, de relacionarse y también de aprender.

Modelo ADDIE: diseño instruccional para entornos virtuales de aprendizaje

Un entorno virtual de aprendizaje es un espacio donde interactúan estudiantes y docentes con relación a ciertos contenidos. Constituyen un espacio para que los usuarios adquieran información y medios didácticos para interactuar y realizar actividades encaminadas a metas y propósitos educativos establecidos. De acuerdo con Herrera (2006) existen cuatro características que distinguen a un ambiente de aprendizaje:

- Un proceso de interacción o comunicación entre sujetos
- Un grupo de herramientas o medios de interacción
- Una serie de acciones reguladas relativas a ciertos contenidos
- Un entorno o espacio en donde se llevan a cabo dichas actividades.

Gracias al diseño de entornos virtuales de aprendizaje es posible conjugar la utilización de diferentes TIC de manera simultánea. Así mismo, para su diseño, se deben tomar en consideración las necesidades específicas que se detecten en un contexto educativo determinado y, por otro lado, de los recursos tecnológicos con los que se disponga.

El diseño instruccional, también conocido como diseño de la instrucción, diseño instructivo o diseño educativo, es una disciplina que vincula la teoría del aprendizaje con la práctica educativa, se interesa en la comprensión y mejoramiento del proceso de enseñanza- aprendizaje. Tiene como propósito el aconsejar cuáles son las mejores formas para lograr los fines educativos, en otras

palabras, determina los métodos más apropiados de instrucción para crear los cambios deseados en el conocimiento y habilidades del estudiante (Reigeluth, 2000).

Dentro de los modelos instruccionales más utilizados, se encuentra ADDIE, por sus siglas, *Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación*. Una característica particular de este modelo es que sus etapas están interrelacionadas y son interdependientes de muchas maneras, de ahí su carácter sistémico. Dicho modelo se ha considerado como base en la delimitación de las etapas de la propuesta de modelo instruccional para entornos virtuales. La adaptación de este modelo se correlaciona con la perspectiva constructiva socio-cultural, ya que su diseño se realizara desde la perspectiva, experiencia y necesidad del alumnado, esto quiere decir, que la influencia del usuario es la que dará la pauta de las adecuaciones a implementar.

En la siguiente tabla (2.1) se describe cada una de las fases de este modelo, así como los productos que se deben obtener de ellas, ya con adaptación al diseño de un entorno virtual (Mortera, 2002).

Tabla 2.1 Modelo Instruccional ADDIE

Fase	Descripción
Análisis	Identificar las características del entorno donde se llevará acabo, detectando las necesidades de la población, así como los recursos materiales y humanos con los que se cuenta.
Diseño	Es el proceso donde se desarrollan y formulan las especificaciones de los propósitos y objetivos que se quieren lograr.
Desarrollo	Creación real del contenido basado en la fase de diseño.
Implementación	Lanzamiento del entorno virtual y puesto a prueba por alumnos.
Evaluación	Establecimiento y aplicación de métodos de evaluación, buscando elevar la eficacia y eficiencia de todas las actividades previamente mencionadas.

En la siguiente figura queda descrito la implementación del modelo instruccional ADDIE y la manera en que las fases se correlacionan.

La creación de entornos virtuales no es una labor sencilla, sin embargo, surge como respuesta a la necesidad social de trabajar de manera multidisciplinaria, sobre todo en ámbitos como el de la educación apoyada por TIC. Prensky (2009) expresa que la actual sociedad de la información nos exige que la manera de comunicarnos con las nuevas generaciones este contextualizada. En el ámbito educativo, resulta ineficiente si el curriculum se sigue construyendo de manera tradicional, e incorporando la visión inclusiva; se debe considerar la perspectiva del alumno, tomando en cuenta sus características y necesidades.

Justificación de la intervención

En la actualidad, el contexto universitario cuenta con una gran diversidad en su alumnado, y entre esa gran diversidad se encuentran las personas con alguna discapacidad. Tal es el caso de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, si bien, en su Estatuto Orgánico, en el capítulo IV sobre los alumnos y en el Reglamento de Inscripción, no se menciona o refiere algo sobre las personas con alguna discapacidad, se da por entendido que cualquier persona puede ser alumno o hacer trámites, sin importar sus peculiaridades. Tomando como referencia lo anterior, se rescata la información obtenida del Censo de Alumnos

con Discapacidad en la UASLP (Documento no publicado, 2014) realizado por el Centro de Investigación, Orientación y Apoyo a la Inclusión (CIOAI), entidad dentro del Instituto de Ciencias Educativas de la misma universidad; dicho censo detalla la cantidad de alumnos con alguna discapacidad incorporados a la institución, así como facultad, carrera, semestre, estatus, tipo de discapacidad y datos generales. En la siguiente tabla se muestra, por facultades, la cantidad de alumnos incorporados y el tipo de discapacidad que presentan.

Tabla 3.1: Cantidad de alumnos con discapacidad inscritos a la UASLP

FACULTAD	TIPO DE DISCAPACIDAD	CANTIDAD
Contaduría y Administración	Motora	2
	Visual	1
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades	Visual	1
Ciencias de la Información	Motora visual y auditiva	1
	Auditiva	1
	Intelectual – motriz	1
	Hidrocefalia (Válvula de Pudens)	1
	Motriz	1
	Estrabismo	1
Facultad Ciencias	Epilepsia	1
Facultad de Economía	Motora	1
Facultad del Hábitat	Motora	1
Facultad de Derecho	Auditiva	1
	Visual	2
	Motora	2
Facultad de Psicología	Auditiva	1
	Visual	1
Facultad de Agronomía y Veterinaria	Visual	1
Escuela de Ciencias de la Comunicación	Ceguera	1
Facultad de Ingeniería	Múltiple	1
TOTAL		24 ALUMNOS

La Universidad y sus instancias brindan los mismos servicios para los alumnos con discapacidad detectados como son los que ofrece el Centro de Salud Universitario, cafeterías, bibliotecas, Departamento Universitario de Ingles, etc.; muchas de estas instancias tiene un lugar designado en la página institucional de

la UASLP en internet y la mayoría cuenta con un perfil de Facebook en donde se detallan los servicios a los que puede acceder el alumnado.

Como ya lo manifiesta Prensky (2009), las redes sociales son parte de las TIC en las que los alumnos de hoy en día están sumergidos, si no se toman en cuenta para aprovechar sus beneficios de comunicación e incluirlas en el curriculum, el mismo estará descontextualizado. El mundo educativo no puede permanecer ajeno ante fenómenos sociales como este que está cambiando la forma de comunicación entre las personas. El sistema educativo trabaja fundamentalmente con información, carecería de sentido utilizar sistemas de transmisión y publicación de la misma basados en aquellos que se utilizaban a principios y mediados del siglo XX, sin incorporar aquello que la sociedad ya está usando como parte de su vida cotidiana (de Haro, 2008).

Las redes sociales virtuales que son parte de las TIC se usan con más frecuencia en el ámbito educativo, sin embargo como lo señala la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), las personas con alguna discapacidad encuentran problemas de acceso a las redes sociales porque en su diseño los fabricantes no han tenido en cuenta los conceptos de accesibilidad. Es por ello que la construcción de un entorno virtual, favoreciéndose de las oportunidades que dan las redes sociales como lo es Facebook, debe ir encaminada a satisfacer las necesidades de acceso de personas con discapacidad y con una perspectiva desde su propia experiencia. Las redes sociales ya satisfacen las necesidades de personas sin discapacidad y con las adaptaciones para satisfacer a personas con discapacidad se vuelven una herramienta inclusiva, ya que cualquier persona sin importar sus peculiaridades puede tener fácil acceso.

Las TIC en el aula deben de tener una perspectiva de “apoyo psicopedagógico” ya que el abuso en ellas puede llegar a ocasionar un uso fuera del curriculum. Los recursos tecnológicos, sumados al trabajo colaborativo escuela-familia, logran que las peculiaridades físicas pierdan toda importancia y se puedan anteponer las posibilidades, a las dificultades. La tecnología por sí sola no resuelve la inclusión, sin embargo, en este contexto de la sociedad de la

información, en muchas ocasiones, sin las tecnologías, la inclusión no se puede completar (Havlik, 2006).

Diseño y fases de la intervención

Para la presente planeación de intervención se retomaran, tanto las actividades como los momentos que se proponen en el modelo instruccional ADDIE para la construcción de entornos virtuales de aprendizaje.

Fase 1. Análisis

El objetivo de esta fase es identificar las características del entorno donde se llevara a cabo la intervención, detectando las necesidades de la población a la que va dirigida así como los recursos materiales y humanos con los que se cuenta.

Dentro de esta fase es fundamental la participación de una red de agentes educativos (Barraza, 2010) que identifique las principales necesidades con las que se debe lidiar para la construcción del entorno, así mismo, poder brindar diversas soluciones innovadoras que estén al alcance para implementar.

Fase 2. Diseño

Esta fase es el proceso donde se desarrollan las especificaciones de los propósitos y objetivos que se quieren lograr. En la construcción de un entorno virtual inclusivo, esta fase se refiere a la recopilación de aplicaciones y recursos que se implementaran, con base en las necesidades descubiertas en la fase anterior.

El producto específico para esta fase es la obtención de un entorno virtual teórico que contenga en su diseño las especificaciones que fueron obtenidas en la fase anterior.

Fase 3. Desarrollo

El objetivo de esta fase es la creación real del contenido con base en la fase de diseño. La actividad de producción designada para esta fase conlleva la implementación de recursos técnicos, software, aplicaciones e información al entorno virtual con base en un perfil de Facebook convirtiéndolo en un entorno que brinde accesibilidad a personas con y sin discapacidad.

Fase 4. Implementación

El objetivo de esta fase es el lanzamiento del material que se ha construido. La actividad de apertura es el lanzamiento del entorno virtual en el cual participara la red de agentes educativos conformada en la Fase 1 y donde se llevara a cabo también la puesta a prueba de todas las características del entorno, así como la evaluación del mismo. Por lo anterior, esta fase se relaciona con la siguiente.

Fase 5. Evaluación

Después de la sesión de prueba del funcionamiento del entorno virtual se llevara a cabo una evaluación con la ayuda de la red de agentes educativos en la cual se comentara el funcionamiento, limitaciones y posibles mejoras. Así mismo, para complementar la evaluación, se puede hacer uso de instrumentos que identifiquen si las barreras para la participación de personas con discapacidad se han sobrepasado.

Cabe señalar que el modelo instruccional ADDIE brinda la oportunidad de aplicar una evaluación continua a lo largo de las fases, por lo mismo, y como el producto de una es el comienzo de la otra, se tiene la oportunidad de regresar a una fase anterior para rescatar información y enriquecer el producto de la misma. La siguiente figura representa las fases y actividades.

Figura 2. Diseño de intervención



Estrategias de la intervención

Una de las principales estrategias a utilizar en el diseño de la presente intervención es la conformación de una red de agentes educativos. Esto hace referencia a la conformación de un grupo de personas inmersas en el contexto en el que se planea llevar a cabo la intervención para que, con su ayuda y perspectiva, sea lo más coherente con las experiencias vividas. Así mismo, describe Barraza (2010), el trabajo dentro de la red de agentes educativos debe servir como un espacio que permita: a) presentar avances sobre el trabajo que se está llevando a cabo, b) discutir y analizar la toma de decisiones que se vayan realizando, c) solicitar comentarios y opiniones para la resolución de problemáticas que se vayan presentando en el proceso, y d) recibir retroalimentación sobre cada aspecto de la intervención, todo esto con el objetivo de mejorar el trabajo.

Para complementar el proceso, también se toma como estrategia “la discusión en pequeños grupos” que consiste en un intercambio mutuo de ideas y opiniones, cara a cara, entre los integrantes de un grupo relativamente pequeño (de seis a veinte personas) (SEPAC, 1980). Esta forma de abordar el análisis de un tema ofrece la ventaja de mejorar notablemente la productividad y el funcionamiento de un grupo y es recomendada para identificar y/o explorar las preocupaciones o problemas, comunes a un grupo, que deben resolverse. Las conclusiones a la que llegue la discusión brindara herramientas para la conformación de una solución innovadora (Barraza, 2010).

Otra de las principales estrategias a utilizar junto con la red de agentes educativos es el diálogo innovador (Cox, 2003). La adaptación de esta estrategia

conlleva un diálogo entre la red de agentes educativos y el interventor donde se expone la problemática y se dialoga para proponer soluciones innovadoras basándose en las necesidades de la población a la que va dirigida. La misma estrategia va de la mano con la perspectiva socioconstructivista que defiende que para crear el conocimiento se debe tomar en cuenta la experiencia y perspectiva del alumnado y enriquecerla con los conocimientos del profesional.

Para ayudar a dar ejemplo de un entorno virtual inclusivo se toma como estrategia relacionar lo publicado en el Índice para la Inclusión (Ainscow & Booth, 2000) en la dimensión C que habla sobre el desarrollo de culturas inclusivas.

Esta dimensión se relaciona con la creación de una comunidad escolar segura, acogedora, colaborativa y estimulante, en la que cada uno es valorado, lo cual es la base fundamental primordial para que todo el alumnado tenga mayores niveles de logro. Se refiere, asimismo, al desarrollo de valores inclusivos, compartidos por todo el personal de la escuela, los estudiantes, los miembros del consejo escolar y las familias, que se transmitan a todos los nuevos miembros de la comunidad escolar. Los principios que se derivan de esta cultura escolar son los que guían las decisiones que se concretan en las políticas escolares de cada escuela y en su quehacer diario, para apoyar el aprendizaje de todos a través de un proceso continuo de innovación y desarrollo de la escuela (Ainscow & Booth, 2000, pp. 14).

Los indicadores que muestra esta dimensión van encaminados a la construcción del contexto educativo como comunidad y la creación de valores inclusivos entre sus miembros. Al trasladar esto a las redes sociales se cuenta con una marcada interacción entre los miembros que favorece a la creación de una comunidad con un enfoque inclusivo con ayuda de los mismos y el interventor. La utilización de esta dimensión también da una guía para la construcción de un instrumento de evaluación cualitativa que logre identificar si el creado entorno virtual cumple con los objetivos que se plantearon desde el comienzo.

Para complementar la estrategia anterior se incorpora también la Guía de Accesibilidad Universitaria creada por la UNESCO (2005). Los propósitos generales de esta guía son:

- Contribuir a incrementar los beneficios de las personas que reciben los servicios y/o acciones del programa.
- Permitir el aumento de relación con las instituciones de la comunidad.
- Apoyar la mejora de la eficiencia de los programas.
- Responder al plan de acción para personas con discapacidad ideado por el estado y la institución.

Se utiliza con el objetivo de contribuir en la creación de un instrumento para evaluar el entorno virtual inclusivo. En el apartado de “accesibilidad en comunicación e información en entornos universitarios” (UNESCO, 2005), se tendrá la oportunidad de considerar algunas pautas para la construcción de una evaluación que esté adaptada para lograr evaluar un entorno virtual.

Evaluación de la intervención

Santos Guerra (1996) explica que la evaluación debe ser un proceso que apoye a la toma de decisiones en algún punto del proceso de enseñanza-aprendizaje estableciendo su función de la realidad escolar desde un punto de vista dinámico y diacrónico. La finalidad de utilizar una evaluación continua es, por un lado, conocer las aptitudes de los alumnos en función de la valoración de su rendimiento y su orientación profesional y escolar. Por otro lado, la de interpretar el proceso o desarrollo de la actividad, teniendo en cuenta la totalidad de las variables que están implicadas, como son los programas, los métodos, las técnicas, el desarrollo, etc. La continuidad en la evaluación permite facilitar a los alumnos la comprobación de lo que aprenden. Cuando se pretende detallar y encadenar los objetivos tenemos que optar, en consecuencia, por una evaluación más frecuente, con el fin de poder determinar si existe o no la progresión prevista (Gimeno Sacristán & Pérez Gómez, 1996).

Gracias a que el modelo ADDIE brinda la oportunidad de que la evaluación pueda ser continua, se aprovecha esa característica para la mejora de los productos de cada fase y para todo el proceso en general. Esto es por el beneficio que otorga que en cada etapa haya oportunidad de realizar una evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua. En un esquema sobre los procesos post-activos de la enseñanza (Gimeno Sacristán & Pérez Gómez, 1996), estos se resaltan cuando se evalúa después de analizar lo que ocurre en un contexto educativo; lo que ocurre cuando se reflexiona sobre lo que ya ha pasado en un tiempo y en unas actividades de enseñanza. Esa fase post-activa sigue la realización de la actividad (procesos interactivos) que, a su vez, han sido objeto de planificación previa (procesos preactivos). Analizando lo anterior, la evaluación es un proceso complejo pero necesario para la construcción del mismo conocimiento, dando pautas para la toma de decisiones acertada.

Al contener la característica de continuidad, da la oportunidad de integrarla al proceso de enseñanza-aprendizaje. Es preciso entenderla como un proceso natural de información sobre lo que ocurre, que utiliza múltiples recursos, sin plantear necesariamente procedimientos formales de evaluar. Se trata de conocer al alumno y sus necesidades. Digamos que precisa de una atención consciente y reflexiva por parte del interventor, como una preocupación más.

Aunque en la aplicación del modelo instruccional ADDIE para la construcción de entornos virtuales exista una fase de evaluación establecida al final del proceso, su esquema la posiciona como una fase que abarca las demás. Aun así, es necesaria una evaluación al final para verificar los objetivos alcanzados.

Conclusiones

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han creado para estar al servicio de la sociedad y, al mismo tiempo, la sociedad las ha convertido en apoyos fundamentales para la vida cotidiana. En el contexto educativo, las nuevas generaciones de estudiantes, desde los que aprenden a usar estas

tecnologías hasta los que son “nativos digitales” (Prensky, 2009), complementan el proceso de aprendizaje con el uso de las TIC como apoyo pedagógico y de comunicación.

Además de lo mencionado, una causa de fondo, que sigue siendo un factor muy relevante, es la cultura de la población en general y de las autoridades en cuanto a la discapacidad. Prevalece el enfoque médico rehabilitador y existe un desconocimiento sobre la discapacidad. A pesar de las iniciativas de cambios en las políticas (en unos países más avanzados que en otros), las autoridades no reconocen la plena inclusión de las personas con discapacidad; por lo tanto, no se diseñan políticas inclusivas ni se destinan suficientes recursos. El hecho de que la discapacidad no sea prioridad para la mayoría de los países, y que no se incluya todavía de manera transversal en las políticas, hace que los recursos sean insuficientes, tanto en materia de formación de profesores como en la instalación de infraestructura física y tecnológica. Los esfuerzos son aislados y muchas veces impulsados más por las organizaciones de la sociedad civil que por el gobierno. La propuesta en este documento descrita ayudaría a combatir las barreras para el aprendizaje y la participación de personas con discapacidad, primeramente, en un entorno virtual educativo donde puedan gozar de las mismas oportunidades de accesibilidad, y en segundo plano, para derribar esas barreras y favorecer la construcción de una escuela y sociedad inclusiva.

Referencias

- Ainscow, M. (2004). Investigación acción: Una propuesta para el desarrollo de prácticas inclusivas. Cuadernos de pedagogía. pp. 54-59.
- Ainscow, M. & Booth, T. (2000). Índice para la inclusión: Desarrollando el aprendizaje y la participación en la escuela. Reino Unido: UNESCO y CSIE.*
- Arnaiz Sánchez, P. (2000). La diversidad como valor educativo. Organización y gestión educativa. pp. 19-24.
- Barraza, A. (2010). Elaboración de propuestas de intervención educativa. México: Universidad Pedagógica de Durango.*

- Bell, D. (2006). El advenimiento de la sociedad post-industrial: Un intento de prognosis social. Madrid: Alianza.*
- Bustos, A. & Coll, C. (2010). Los entornos virtuales como espacios de enseñanza y aprendizaje. Una perspectiva psicoeducativa para su caracterización y análisis. RMIE. 5 (44). pp. 163-184.
- Cabero Almenara, J. (2008). TIC's para la igualdad: la brecha digital en la discapacidad. ANALES de la Universidad Metropolitana. 8(2). pp. 15-43.
- Cappelletti, G. (2009). El trabajo en el aula desde una perspectiva inclusiva. Buenos Aires: Ministerio de educación - Gobierno de la ciudad de Buenos Aires.*
- Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. Obtenido de <http://www.uoc.edu/web/cat/articles/castells/castellsmain2.html>.*
- Castells, M. (2006). La sociedad red: una visión global. Madrid: Alianza.*
- Centro de Investigación, Orientación y Apoyo a la inclusión (2014). Censo de alumnos con discapacidad en la UASLP. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Documento no publicado.
- Colás, P.; De Pablos, J. & González, T. (2013). Juventud y redes sociales: motivaciones y sus preferentes. Comunicar. XX (40). pp. 15-23.
- Coll, C., & Martí, E. (2001). La educación escolar ante las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. En: Coll, Palacios, & Marchesi, Desarrollo psicológico y educación 2. Psicología de la educación escolar. Madrid: Alianza. pp. 623-655
- Coll, C.; Mauri, T. & Onrubia, J. (2007). Tecnología y prácticas pedagógicas: las TIC como instrumentos de mediación de la actividad conjunta de profesores y estudiantes. Anuario de psicología. 38 (3). pp. 377-400.
- Coll, C.; Mauri, T. & Onrubia, J. (2008). Análisis de los usos reales de las TIC en contextos educativos formales: una aproximación sociocultural. Revista electrónica de investigación educativa.
- Cox, G. (2003). Solucione ese problema. España: Deusto.*

- De Haro, J. (2008). Las redes sociales en educación. EDUCATIVA. Obtenido de <http://jjdeharo.blogspot.com/2008/11/laredes-sociales-en-educacion.html>
- Fernández Batanero, J. M^a. & Velazco Redondo, N. (2003). *Educación inclusiva y nuevas tecnologías: una convivencia futura y un diálogo permanente*. Pixel-bit, *Revista de medios y educación*. España. 21. pp. 55-63. Obtenido de <http://portal.perueduca.edu.pe/Docentes/xtras/pdf/educinclusiva.pdf>
- Francisco, C; Laitamo, S; Samaniego, P. & Valerio, E. (2012). *Informe sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la educación para personas con discapacidad*. Ecuador: UNESCO.
- Gimeno Sacristán, J. & Pérez Gómez, A. (1996). *Comprender y transformar la enseñanza* (5 ed.). Madrid: Morata.
- Havlik, J. (2006). Conferencia de apertura; VII Exposición Iberoamericana de empresas de informática, telecomunicaciones y software; II Foro internacional sobre tecnología adaptativa y ayudas técnicas. VII Congreso Iberoamericano de Informática Educativa Especial. Argentina.
- Herrera, M. (2006). *Consideraciones para el diseño didáctico de ambientes virtuales de aprendizaje: una propuesta basada en las funciones cognitivas del aprendizaje*. *Revista Iberoamericana de Educación*. Obtenido de <http://www.rieoei.org/1326.htm>
- Kozulin, A. (2000). *Instrumentos psicológicos. La educación desde una perspectiva sociocultural*. Barcelona: Paidós.
- López Melero, M. (2004). *Construyendo una escuela sin exclusiones: una forma de trabajar en el aula con proyectos de investigación*. España: Aljibe.
- Méndez Pineda, J. M. (2007). *De la educación especial a la educación inclusiva*. En O. López, *Entre lo emergente y lo posible: desafíos compartidos en la investigación educativa*. (pp. 268-280). Barcelona-México: Pomares.
- Mortera, F. (2002). *Educación a distancia y diseño instruccional: sus conceptos básicos, su historia y su relación mutua*. México: Taller Abierto.
- Parrilla Latas, A. (2004). *La construcción del aula como comunidad de todos*. Sevilla: Organización y gestión educativa.

- Prensky, M. (2009). Teaching the digital natives. Partnering for real learning. UK: Corwin Press.*
- Reigeluth, C. (2000). ¿En qué consiste la teoría del diseño educativo y como se está transformando? En: C. R. (Ed.), *Diseño de la instrucción. Teorías y modelos.* Madrid: Aula XXI Santillana.
- Requena, S. H. (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje. *Comunicación y construcción de conocimiento en el nuevo espacio tecnológico. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento.* España.
- Santos Guerra, M. A. (1996). *Evaluación educativa 2. Un enfoque práctico de la evaluación de alumnos y profesores, centros educativos y materiales didácticos.* Buenos Aires: Magisterio del Rio de la Plata.
- Servicios Educativos Populares A. C. (SEPAC) (1980). Cómo funciona un grupo democrático. SEPAC: México.*
- UNESCO (2005). Guía de Accesibilidad Universitaria. UNESCO: Paris.*
- Vygotski, L. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores.* Grijalbo: México.
- Watzlawick, P. (1985). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas. (4a ed.).* Barcelona: Herder.

ANÁLISIS CONCEPTUAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Graciela Gómez Lecuona

ggomezle@ipn.mx

Instituto Politécnico Nacional-EST

Hermelinda Patricia Leyva López

hleyval@ipn.mx

Instituto Politécnico Nacional-EST

María Dolores García Martínez

mdgarciam@ipn.mx

Instituto Politécnico Nacional-
Escuela Superior de Turismo

Sergio Tobón Tobón

stobon@cife.ws

Centro Universitario CIFE, A. C.

RESUMEN

La actividad económica en nuestro país se ha visto mermada por situaciones políticas, sociales y económicas, por lo que el turismo es punto clave para el desarrollo, la prosperidad y bienestar de las naciones.

En este contexto, las agencias de viajes se reposicionan y expanden sus servicios, con presencia en el área virtual, lo que facilita a los viajeros organizar sus viajes con mayor comodidad, realizar su reservación y consultar servicios al mejor precio ofertado.

Palabras clave: Agencia, turismo, ocio, turista, tiempo libre.

ABSTRACT

Economic activity in our country has been undermined by political, social and economic situations, so that tourism is a key point for the development, prosperity and welfare of nations.

In this context, travel agents are reset and expand their services with virtual presence in the area, making it easy for travelers organize their trips more comfortable, make your reservation and get the best price offered services.

Key words: Agency, tourism, leisure, tourist, free time.

1. INTRODUCCIÓN

La forma de vacacionar o utilizar el tiempo de ocio ha variado, a causa de las necesidades que cada individuo tiene para su esparcimiento y relajación, ya que ahora, el nuevo turista requiere y busca experiencias diferentes a las ya tradicionales como lo son el clásico turismo de sol y playa, por el turismo de salud, religioso, ecológico, rural, etc.

La apertura de nuevos medios de transportación y rutas que facilitaban el traslado masivo de pasajeros, ocasionó que las agencias de viajes que en un inicio se dedicaban a ofrecer los servicios básicos de diversos prestadores a baja escala, creciera hasta convertirse en las grandes agencias mayoristas de hoy en día con el apoyo del avance tecnológico y el uso de programas aplicados a la venta de productos turísticos, lo que ha provocado una gran migración de agencias al área virtual, creando la necesidad de generar especialistas en esta materia, donde puedan reservar y cotizar desde el medio de transporte hasta un Hotel de Gran Turismo o una cabaña en medio del bosque con todas las comodidades y al mejor precio de acuerdo a las promociones que los prestadores de servicios ofrezcan y a las necesidades que los turistas requieran en determinado tiempo y espacio.

En México, la segunda actividad económica más importante en cuestión de ingresos dentro del Producto Interno Bruto (PIB) es la actividad turística, por lo tanto, la Organización Mundial del Turismo (OMT) junto con la Secretaria de Turismo (SECTUR) la apoyan, estableciendo prioridades en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), mismo que el Primer Mandatario de la Nación, lo establece como prioridad económica para atraer ingresos al país, al ser el turismo una área de oportunidad al ofrecer productos de calidad e innovar en el servicio, cubrir las

necesidades y exceder las expectativas de cada individuo que tenga la intención, la necesidad y posibilidad de vacacionar, ya que el tiempo libre y por consecuencia el turismo es un derecho de todo ser humano.

Estudios realizados por la OMT, muestran que lejos de reducir el turismo en todo el mundo, seguirá creciendo y la aportación de éste a las economías mundiales van ligadas a su crecimiento.

A pesar de la importancia de las agencias de viajes para el desarrollo socioeconómico de la sociedad y la calidad de vida de las personas, actualmente hay muchas confusiones y vacíos frente a su definición, características centrales, diferencias con otras organizaciones y tipos. Clarificar esto es clave para fortalecer la investigación en área y consolidar el sector. Es así como el propósito del presente artículo es realizar una sistematización y análisis de la información en torno al concepto de “agencias de viaje” que permita comprender con claridad su naturaleza. Esto es clave también en la docencia, para formar a los futuros profesionales de esta área.

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

Se hizo un estudio cualitativo, basado en el análisis del discurso, enfocado en aclarar los ejes claves del concepto “agencias de viajes”.

2.2 Estrategia de investigación

Para realizar el estudio se siguió la metodología de la cartografía conceptual propuesta por Tobón (Tobón, 2004, 2013). Esta metodología consiste en estudiar con profundidad un concepto para sistematizar la información existente sobre éste, construir los aspectos faltantes tomando como base la información que hay, comprenderlo y comunicarlo con claridad en la comunidad académica. También se aplica a teorías, enfoques y metodologías. Se basa en el estudio de fuentes primarias y secundarias siguiendo ocho ejes (véase la Tabla 1).

Tabla 1. Ejes de la cartografía conceptual del concepto “agencias de viajes”

Eje de análisis	Pregunta central	Componentes
1. Noción	¿Cuál es la etimología del concepto de agencias de viajes, su desarrollo histórico y la definición actual?	-Etimología -Definición actual -Desarrollo histórico del concepto.
2. Categorización	¿A qué categoría (o clase) mayor pertenece el concepto de agencias de viajes?	-Clase inmediata: definición y características. -Clase que sigue: definición y características.
3. Caracterización	¿Cuáles son las características centrales del concepto de agencias de viajes?	Describir las características claves del concepto teniendo en cuenta la noción y la categorización. Explicar cada una.
4. Diferenciación	¿De cuáles otros conceptos cercanos y que estén en la misma categoría se diferencia el concepto de agencias de viajes socioformativa?	Se indican los conceptos similares, se definen y se diferencian del concepto analizado.
5. Clasificación	¿En qué subclases o tipos se clasifica el concepto de agencias de viajes?	-Determinar los criterios para establecer los tipos. -Plantear los tipos en cada criterio. -Explicar cada tipo. Nota.- cuando son pocos los tipos, o están bien definidos, no se establecen criterios.
6. Vinculación	¿Cómo se vincula el concepto de agencias de viajes con determinadas teorías, procesos sociales-culturales y referentes epistemológicos que estén por fuera de la categoría?	-Se describen uno o varios enfoques o teorías diferentes a la categorización que brindan contribuciones a la comprensión, construcción y aplicación concepto.

		-Se explican las contribuciones de esos enfoques.
7. Metodología	¿Cuáles son los elementos metodológicos mínimos que implica el abordaje de las agencias de viajes socioformativa?	Describir los pasos generales para aplicar el concepto.
8. Ejemplificación	¿Cuál podría ser un ejemplo relevante y pertinente de aplicación del concepto de agencias de viajes	Describir un ejemplo concreto que ilustre la aplicación del concepto y aborde los pasos de la metodología. Debe contener detalles del contexto.

Fuente: Tobón (2014)

2.3 Fases del estudio

El estudio conceptual se llevó a cabo siguiendo las siguientes fases:

Fase 1. Búsqueda de fuentes primarias y secundarias. Esta búsqueda se hizo empleando Google Académico.

Fase 2. Selección de las fuentes pertinentes al estudio. Los criterios para seleccionar las fuentes primarias y secundarias fueron: 1) los libros debían tener autor, título, editorial y año como mínimo; 2) en el caso de los artículos, debían poseer autor, título, revista y número; 3) en el caso de otros documentos, presentar autor, título, año.

Fase 3. Realización del análisis cartográfico. Una vez se tuvieron las fuentes primarias y secundarias, se procedió a elaborar la cartografía conceptual siguiendo en orden cada uno de los ocho ejes descritos en la Tabla 1.

Fase 4. Revisión, mejora y publicación del estudio. El análisis fue revisado por un colega experto en la temática, dio algunas sugerencias, se tuvieron en cuenta y con base en ello se presentó el artículo final.

3. RESULTADOS

A continuación se describen los resultados del estudio sistematizados siguiendo los ejes de la cartografía conceptual.

3.1 *¿Qué son las agencias de viajes?*

Agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros, etc.), servicio de alojamiento (hoteles, albergues, cabañas, etc.), con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos. (ABC, s/p).

Las Agencias de Viajes, por el importante papel que desempeñan en su trato con el consumidor y el tipo de obligaciones que asumen, es regulada de forma exhaustiva por las legislaciones de los diversos países y regiones que permitan establecer empresas que garanticen no solo a los usuarios sino, a las mismas agencias un desarrollo claro, estandarizado y de calidad.

En la historia, las agencias de viajes son las empresas que más cambios han tenido, por la necesidad de ir modificando su estructura y forma de trabajar para satisfacer las múltiples necesidades y expectativas de los turistas.

Antes del siglo XIX, la gente solía viajar muy poco y cuando lo hacía, era por motivos ajenos al placer, con la introducción del ferrocarril y del barco a vapor, el motivo de viajar cambió, sin embargo, era un privilegio que solo gozaba la alta sociedad, ya que para el resto de la gente esta idea no entraba en sus planes, por que la economía familiar al igual que las malas condiciones laborales, se los impedía.

Posteriormente, con el surgimiento de movimientos como el obrero, se logró la reducción de la jornada laboral, vacaciones anuales pagadas, sanidad y educación gratuita para los trabajadores, lo que propicio mayor ingreso, tiempo

libre, nivel cultural, y la inquietud por conocer más allá del entorno; aunado a ello, el surgimiento de mejores medios de comunicación y el desarrollo de la navegación, más y más gente se daba la oportunidad de disfrutar unos días de descanso para conocer otros lugares, creándose con todo esto, un gran fenómeno económico-social llamado "turismo de masas".

La gente estaba preparada para salir, lo que hacía falta ahora era que le dijeran a ¿dónde?, ¿cómo? y ¿cuánto? le costaría el viaje a aquel lugar que tanto deseaba conocer, es entonces, cuando las agencias de viajes adquieren mayor importancia.

Al final de la Segunda Guerra Mundial, la gente estaba ansiosa por viajar, maestros, oficinistas, amas de casa, y otros tantos, visualizaron oportunidad de desarrollo laboral en el negocio de las agencias de viajes (Acerenza, 1990: 21-30).

3.2 ¿Dentro de qué clase general se encuentran las agencias de viajes?

Las Agencias de viajes se encuentran dentro de la clase general del Sistema Turístico, compuesto por múltiples elementos vinculados y en constante actividad, se compone de cuatro elementos según la OMT, la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores del mercado, Bullón propone siete elementos: la demanda, la oferta, la infraestructura, la superestructura, los atractivos y las facilidades.

La demanda representada por las personas que viajan y usan los servicios e instalaciones creadas para su recreación; la oferta conformada por el conjunto de elementos que atraen al turista hacia el destino y logran satisfacer sus necesidades y expectativa; los recursos y atractivos turísticos que son los elementos que motivan al turismo para que se desplacen; la planta turística, formada por las empresas que faciliten la permanencia del turista en el destino; la infraestructura formada por todos los elementos que proporcionan servicios a la población y a los turistas; los elementos institucionales formados por la legislación turística en general (Boullón, 1991:31-35).

El Programa Sectorial de Turismo (PST), es el instrumento rector de la planeación nacional del desarrollo que expresa las políticas, objetivos, estrategias

y lineamientos generales en materia económica, social y política del país, concebidos de manera integral y coherente para orientar la conducción del quehacer público, social y privado. Es el documento normativo de largo plazo, en el que se definen los propósitos, la estrategia general y las principales políticas del desarrollo nacional, así como los Programas de Mediano Plazo que deben elaborarse para atender las prioridades sociales, económicas y sectoriales del mismo.

3.3 *¿Cuáles son las características de las agencias de viajes?*

Las características esenciales de las agencias de viajes, derivan de sus funciones principales (asesora, organizadora, técnica, comercial), en cualquiera de los casos que sea su función, la agencia de viajes siempre se distingue por ser el intermediario entre el prestador de servicio y el cliente final.

Algunas características de toda agencia de viajes minorista son:

1. La gran mayoría de los ingresos que recibe una agencia de viajes, siempre será derivado de las comisiones que pacta con los prestadores de servicios.
2. El crecimiento de las agencias de viajes se da en un inicio como minorista, luego convirtiéndose en mixta (minorista-mayorista), posteriormente como mayorista y en algunos casos llegan a ser operadoras, es decir, mediante crecimiento vertical.
3. Se otorga el servicio de asesoría y consultoría de viajes.
4. Uso de manuales especializados y en algunos casos uso de globalizadores y portales especializados.
5. Personal altamente especializado en cultura turística.

3.4 *¿De qué otros conceptos cercanos se diferencian las agencias de viajes?*

Las agencias de viajes se diferencian entre otras agencias comerciales o de servicios, en cuanto a su tipo de las:

- Agencias Arrendadoras, se distinguen por ofrecer renta de transportes terrestres exclusivamente.
- Agencias de mercadotecnia, trabajan en la promoción y publicidad de diversos productos y servicios, incluyendo servicios turísticos.
- Agencias de representaciones, dedicadas a la venta de servicios de una o varias empresas, existen representaciones de diversas empresas turísticas, como lo son de hospedaje y navieras entre otras, las cuales dan la exclusividad de venta de sus servicios a una sola empresa, no necesariamente agencia de viajes.
- Agencias Aduanales, son las que tramitan productos importados o de exportación.

3.5 ¿Qué clases de agencias de viajes existen?

Según la forma de implantación en el mercado, los grados de integración vertical y horizontal, las formas de actuación y los tamaños de las empresas, las Agencias de Viajes pueden ser clasificadas en:

Mayoristas-Art.32, Reglamento de la Ley Federal de Turismo (RLFT): “son las que organizan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su venta a los minoristas. Las mayoristas no pueden ofrecerlos directamente al consumidor, por lo tanto, son los minoristas quienes las ofrecen” (RLFT, 1999:8).

Minorista Art.31, (RLFT): “...éstas comercializan el producto de los mayoristas y lo venden directamente al usuario turístico. Así también proyectan, elaboran, organizan o venden al turista toda clase de servicios y viajes combinados, no pudiendo ofrecer ni comercializar sus productos a través de otros servicios” (RLFT, 1999:8).

Agencias de viajes de acuerdo a su Publicidad.

Para este caso y cuando la agencia tiene a menudo la necesidad de hacer publicidad, puede enfocarse en dos grandes categorías que dependerán del área donde operan:

1. Si la agencia está ubicada en un determinado lugar que recibe mucho turismo, su publicidad estará orientada hacia la información y venta de aquellos servicios que le serán de utilidad al viajero mientras visita ese punto de destino, ofreciéndole por ejemplo facilidades de cambio de moneda, venta de boletos para eventos locales, alquiler de autos, tipos de excursiones, etc.
2. Si la agencia de viajes tiene su negocio en zonas que generan corrientes de turistas, pero hacia otros lugares, su publicidad se inclinará hacia la venta de tours y servicios a este tipo de clientes potenciales.

Nota.- Tanto las agencias mayoristas como minoristas, pueden hacer uso simultáneo de estos dos tipos de publicidad.

Clasificación de las agencias de viajes de acuerdo a su actividad.

Emisoras.- donde está la gente que tiene intención de viajar.

Receptoras.- se ubica dónde llega el turismo de masas.

Agencia emisora.- receptiva.

Clasificación de las agencias de viajes de acuerdo al producto o mercado que manejan.

Por producto.- trabajo, excursiones, investigación.

Mercado.- gente de la 3ª edad, estudiantes, deportistas, familias.

Clasificación según el tráfico de viajeros.

Emisoras (outgoing).- las agencias de esta categoría se enfocan en enviar viajeros a áreas geográficas distintas del lugar donde se encuentra la propia agencia.

Receptivas (incoming).- estas se ocupan de atender o traer turistas de otras áreas geográficas al lugar donde la agencia se localiza.

Las agencias receptivas tienen a su vez dos modalidades: las situadas en zonas de gran afluencia turística y las agencias de viajes grandes o medianas que cuentan con departamentos receptores.

Agencias emisora-receptivas.- organizan el tráfico en ambos sentidos, el 35.8% de las agencias son de este tipo.

El enfocarse en una u otra categoría dependerá de la experiencia con la que cuente la agencia, y los agentes que en ella laboren, sin embargo, sea un

caso u otro, es conveniente que antes, la empresa lleve a cabo un estudio de mercado, para saber cuál es la más conveniente y los proveedores con los que puede contar.

Clasificación de la agencia de viajes, según el canal de distribución.

Agencias implant.- son pequeñas oficinas o dependencias que las agencias de viajes instalan en empresas de clientes potenciales, con el fin de atender eficientemente los servicios que estas solicitan. Son oficinas que normalmente cuentan con uno o dos empleados, los cuales están en constante contacto con los viajeros de la empresa.

Agencias de viajes por franquicia.- en este caso, la franquiciadora concede a la agencia franquiciada, el derecho de explotar el negocio siguiendo unas técnicas comerciales uniformes, le aporta también la marca, la imagen corporativa, el Know How (el saber hacer), los productos, la formación de los trabajadores, el plan de marketing y la gestión de las compras. Por su parte, la agencia franquiciada pagará una cuota periódica a la franquiciadora.

Agencias de viajes virtuales

Estas nacieron del incremento del uso de Internet. Hoy en día, miles de personas en todo el mundo pueden por medio de la red, hacer de forma rápida y sencilla las reservaciones de su viaje de negocios o sus vacaciones familiares.

Esta nueva modalidad de oferta-demanda de viajes, se ha ido convirtiendo más que en una amenaza, un reto para las agencias de viajes tradicionales, las cuales ya comienzan a ofrecer además de sus servicios directos, aquellos que puede hacer a través de Internet.

Aunque esta modalidad ha presentado algunos inconvenientes como el pago y la privacidad de la información, estos problemas han ido disminuyendo, por lo que cada vez más gente opta por hacer sus reservaciones a través de este medio.

3.6 ¿Con qué áreas o sectores se vinculan las agencias de viajes?

Las agencias de viajes, se caracterizan por su desempeño en la consultoría de información que ofrecen, teniendo en cuenta la diversidad de distintos sectores que la acompañan, desde el punto de vista económico, en el bienestar social y en el consumo de servicios que están favoreciendo tanto a la oferta como a la demanda en nuestro país, por tal motivo, es muy importante el sector de las agencias por la actividad económica que genera riquezas o también llamadas divisas.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND, 2007-2012), se enfatiza la mejora de los procesos sociales, económicos y de sustentabilidad, es por eso que la Secretaría de Turismo retoma estos puntos, para hacer cumplir en forma de instrumentos para que el turismo, sea una prioridad nacional, todavía esto lo contempla, el PST 2007-2012, del sexenio del Presidente Felipe Calderón Hinojosa, dando así la apertura de la vinculación con el PND.

En representación de la Asociación de Agencias de Viajes, el Lic. Jorge Hernández Delgado, menciona la intervención del Presidente de la República, Lic. Enrique Peña Nieto, sobre el reconocimiento y compromiso del sector, para sumarse a las tareas del crecimiento nacional, que sirva para la generación de empleos y bienestar a las familias mexicanas.

Interdisciplinariedad del Turismo

Las Agencias de Viajes al estar dentro del sistema turístico, forman parte de una serie de actividades que realiza el ser humano durante sus viajes o estancias fuera de su lugar de origen, por ende, las actividades que realiza el viajante son de diversa índole e inmiscuyen todo tipo de disciplinas, se mencionan algunas de ellas a continuación:

Economía. La actividad turística, es la segunda actividad más importante de nuestro país.

Tiempo libre ocio y recreación. Actividades turísticas que se realizan dentro del tiempo libre de los vacacionistas.

Sustentabilidad. Uso racional de los espacios y atractivos turísticos.
Hermenéutica. Conceptualización interdisciplinaria de la actividad.
Psicología social. Comportamiento humano.
Sociología. Evolución del turismo dentro de las sociedades.
Arqueología. Vestigios del desarrollo de sociedades antiguas y su cultura.
Ciencias administrativas. Ordenamiento y planeación de actividades.
Ciencias exactas. Análisis, Control y evaluación de las actividades turísticas para toma de decisiones.
Derecho. Legislación de la actividad.
Mercadotecnia. Difusión, promoción y creación de productos turísticos.
Geografía, historia. Conocimientos culturales de productos turísticos específicos.

3.7 ¿Cuáles son los elementos metodológicos para abordar las agencias de viajes?

La creación de cualquier tipo de negocio, implica el conocimiento de una gran variedad de disciplinas, en áreas como administración, finanzas, promoción y mercadotecnia, manejo de tecnología, manejo de información y análisis, entre otras, con lo cual se trabaja la transversalidad y vinculación profesional.

Al hablar de los inicios de las agencias de viajes, se describen los antecedentes y se maneja la actividad de las mismas así como sus funciones, para la realización de una planeación estratégica, las políticas que se desarrollarán dentro de una estructura organizacional de la empresa, etc.

Metodología sugerida para la apertura de una agencia de viajes:

1. Identificación de oportunidad.- Con lluvia de ideas, contextualización de ideas preliminares, observación del comportamiento del mercado y sus tendencias, consolidación de las ideas.
2. Estudio de mercado del área elegida.- Análisis de oferta y demanda, características generales del mercado, comportamiento de la oferta, perfil

medio de la competencia y del consumidor, balance de oferta-demanda y prototipo de producto.

3. Constitución formal de la empresa.- Aspectos legales, definición de tipo y característica de la empresa, protocolización ante notario público, gestión de trámites y permisos ante las autoridades correspondientes.
4. Planeación estratégica del negocio.- Filosofía corporativa: Misión, Visión, Valores.
5. Diseño del manual de organización.- Determinación de políticas, objetivos y estructura orgánica, descripción de puestos, configuración de perfiles y procedimientos básicos.
6. Estrategias de comercialización.- Imagen corporativa, planeación de medios, mezcla promocional, estrategias alternativas de comercialización, agenda comercial, presupuesto.
7. Diseño estructural del negocio.- Análisis de necesidades funcionales y operativas, macro y micro localización, contrato de arrendamiento, diseño de espacios físicos, acondicionamiento, equipamiento.
8. Planeación financiera.- Presupuestos de ingresos, de inversión, de egresos, necesidades de financiamiento, fuentes de financiamiento, criterios y requisitos de contratación, esquema de amortización, estados financieros proforma, valuación financiera.
9. Planeación y diseño de nuevos productos turísticos. Comportamiento del mercado, diseño de producto, concertación de servicios, contratación, presupuestos, comercialización, operación, evaluación y reinversión.
10. Operación de servicios turísticos individuales y grupales.- Selección de globalizadores, transporte aéreo, terrestre, marítimo o acuático, hospedaje, alimentos, conducción de grupos, paquetes nacionales, paquetes internacionales, entre otros.
11. Operación de productos turísticos integralmente planeados.- City tours, inclusive tours, congresos y convenciones, ferias, entre otros.
12. Operación y registros contables y administrativos. Selección de sistemas de contabilidad sistematizados, definición de catálogo de cuentas, controles de

egresos e ingresos, etc., formulación de estados financieros, cumplimiento de obligaciones fiscales federales, etc.

13. Evaluación de la factibilidad de la empresa. Las agencias de viajes deben certificarse para garantizar su calidad. Esto les facilitará los elementos necesarios para incursionar en el medio turístico. También deben tener profesionales certificados para lograr una alta calidad en el servicio.

3.8 ¿Cuál podría ser un ejemplo relevante y pertinente de aplicación del concepto de agencias de viajes?

El prestador de servicios turísticos, ofrece y vende al público consumidor paquetes turísticos integrados ya sea por ella misma o por la operadora mayorista; servicios de otros prestadores de servicios turísticos o relacionados con ellos; y, a solicitud expresa del cliente, integra dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos en un solo producto (RLFT, 1999: 6 a 15).

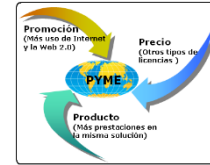
Por lo tanto, es inminente la reestructuración de la oferta turística de las agencias de viajes orientando sus productos a un nuevo consumidor que trae consigo nuevas expectativas, que aparte de ofertarle el turismo clásico (sol y playa), buscan aun conocer más de los atractivos de la comunidad huésped, el actual turista, es un consumidor más activo, autónomo y perfectamente diferenciado, ya que sabe lo que quiere, implicando con esto la necesidad de construir productos a medida, pero esto también debe incluir no solo al consumidor, sino a la comunidad huésped. Se deberán diseñar productos no solo novedosos, sino que vayan más allá del simple producto de diversión y ocio, los nuevos productos deben de ser conectores de las diversas comunidades con los visitantes, debe crearse una comunión entre la cultura y costumbres de la comunidad y el visitante, originando una atmósfera de respeto y disfrute.

Empresas como:

Touryck Travel CEO & Founder , Tour Quetzal, Metztli Consultora Turística, entre otras empresas creadas de 2010 a la fecha y cuyos orígenes fueron gestados dentro de aulas universitarias, aplicando la experiencia que tanto alumnos como profesores del área, van entretejiendo y dando forma por medio de

estudios dirigidos de mercado, creando productos específicos como Pueblos Mágicos o rutas tan novedosas como la ruta del trueque, atendiendo necesidades específicas de un mercado poco atendido como lo puede ser el de adultos mayores.

Mapa gráfico de las agencias de viajes



Noción



Empresa comercial legalmente establecida, que se dedica de manera habitual a la organización, asesoría, venta y operación de servicios turísticos al viajero, actuando como intermediaria entre la oferta y la demanda.

Características

1. La gran mayoría de los ingresos que los viajes, siempre será derivado de los prestadores de servicios
2. El crecimiento de las agencias de viajes como minorista, luego convirtiéndose en mayorista posteriormente como mayorista
3. se otorga el servicio de asesoría y venta
4. uso de manuales especializados y sistemas globalizadores
5. personal altamente especializado en el sector

Ejemplificación

Consultoría:
 Programación de Tours
 Arrendamientos de Autos
 Alojamiento en Hoteles
 Reservación de Boletos



Categorización

La demanda
 La Oferta
 Los recursos y atractivos turísticos
 La planta turística
 La infraestructura
 Los elementos institucionales



Agencia De Viajes

Diferencias

Agencias Arrendadoras
 Agencias de mercadotecnia
 Agencias de representaciones
 Agencias Aduanales

Metodología

Identificación de oportunidad
 Estudio de mercado del área elegida
 Constitución formal de la empresa
 Planeación estratégica del negocio
 Diseño del manual de organización
 Estrategias de comercialización
 Diseño estructural del negocio
 Planeación financiera
 Planeación y diseño de nuevos productos turísticos
 Operación de servicios turísticos individuales y grupales
 Operación de productos turísticos integralmente planeado
 Operación y registros contables y administrativos
 Evaluación de resultados



Clasificación

Agencias de Viajes Mayorista.
 Agencias de Viajes de acuerdo a su Publicidad
 Agencia de Viajes por Franquicia
 Agencia de Viajes Virtuales
 Tour operadoras



Vinculación



Desarrollo Económico del País
 Tiempo Libre Ocio y Recreación
 Hermenéutica
 Sustentabilidad
 Ciencias Administrativas
 Empresas de Hospedaje
 Empresas transportadoras
 Empresas de A y B
 Temporada Alta
 Guías
 Políticas Económicas
 Tarifas

4. CONCLUSIONES

Siempre ha existido mucha expectativa sobre el futuro de las agencias de viajes dentro del sector turístico, sobre todo, en lo que respecta a su permanencia dentro del sector, ya que con el desarrollo de las nuevas tecnologías, han vaticinado un sin número de usuarios y profesionales, su desaparición sobre la faz de la tierra.

La realidad es que año con año, hay incremento de viajes y personas moviéndose por todas partes del mundo, lo cual, lejos de describir una hecatombe de la profesión, nos pone a pensar en los cambios que habremos de realizar en dichas empresas, modificando drásticamente sus formas de trabajo, de acuerdo a intereses no sólo de los usuarios o turistas, sino de organismos internacionales que dictan y estandarizan procesos de trabajo que aseguran la satisfacción de necesidades de una demanda específica y cambiante.

La propuesta de desarrollo de factibilidad de operación de una agencia de viajes, trae inmersa la autorrealización personal, ya que la creación de una empresa significa la independencia económica en la actual sociedad y resulta motivante, contribuir al desarrollo de una sociedad en constante evolución.

Con el desarrollo de cada uno de los elementos de la cartografía conceptual aplicados, se logró sistematizar y comprender la información actual en torno al concepto de “agencia de viajes”. Sobre este concepto hay mucha información, pero con vacíos frente a su entendimiento y aplicación. Se avanzó en la aclaración de su definición, etimología, la clase general en la que se ubica, sus características, la relación con otros conceptos, sus tipos y procesos de vinculación; también se logró describir sus elementos metodológicos mínimos para aplicar el concepto.

Referencias

- Acerenza, M. A. (1990). *Agencias de Viajes, Organización y Operación*, México: *Trillas*.
- Administración de empresas turísticas online (2013). *Agencias de Viajes – características*. Disponible:

- <http://administracion.realmexico.info/2013/06/agencias-de-viaje-caracteristicas.html> [Consulta: 2013, dic.15].
- Análisis e Investigación de Mercado, Trabajo de Club Planeta (2013). Disponible: http://www.trabajo.com.mx/analisis_e_investigacion_de_mercado.htm [Consulta: 2013, dic.15].
- Centomo, Marco (2009). *El Sistema Turístico: Definición, composición, interacciones*. En OMT. Disponible: <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041347/1-8%20El%20Sistema%20Tur%3%ADstico%3A%20Definici%C3%B3n,%20composici%C3%B3n,%20interacciones> [Consulta: 2013, dic.17].
- De La Torre, Francisco (1980). *Administración de agencias de viajes*. México: Trillas
- Economía (s/p).Definición ABC. Disponible: <http://www.definicionabc.com/economia/agencia-de-viajes.php> [Consulta: 2013, dic. 15].
- S/a, (2013). La Fiebre del Oro de los Viajes 2020, Tendencias pioneras de crecimiento y rentabilidad en el sector de los viajes, *Oxford Economics en colaboración con Amadeus*. Disponible: <http://www.amadeus.com/es/documents/corporate/Travel-Gold-Rush-2020-ES.pdf> [Consulta: 2013, nov. 15].
- Programa Sectorial de Turismo (PST 2007-2012), SECTUR. Disponible: <http://www.sectur.gob.mx/PDF/PST2007-2012.pdf> [Consulta: 2013, dic. 10].
- Programa del Plan Nacional de Desarrollo, Poder Ejecutivo Federal 2007-2012. Disponible: [Consulta: 2013, dic. 10].
- Reglamento de la Ley Federal de Turismo (1999). Disponible: [http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14944/REGLAMEN TO_LEY_FEDERAL_TURISMO.pdf](http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14944/REGLAMEN_TO_LEY_FEDERAL_TURISMO.pdf) [Consulta: 2013,dic. 18].
- http://www.sagarpa.gob.mx/ganaderia/Publicaciones/Lists/Otros/Attachments/1/PND_0712.pdf [Consulta: 2013, dic. 18].
- The system of tourism statistics: Basic references (A working paper prepared by UNWTO Statics and TSA Department). Madrid: España. Disponible:

<http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ststext.pdf> [Consulta: 2013, dic. 13].

Tobón, S. (2004). *Cartografía conceptual*. Islas Baleares. España: Ciber educa.

Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación*. Bogotá: ECOE.

Tobón, Sergio, (2012). *Diez acciones claves en la formación de las competencias en los estudiantes*. México: CIFE.

Tobón, S. (2014). *Proyectos formativos: teoría y práctica*. México: Pearson.

**EVALUADORES DE LAS PROPUESTAS PARA CAPÍTULO DE LIBRO,
PRESENTADAS A LA CONVOCATORIA EMITIDA**

Los trabajos presentados en este libro, previa convocatoria, fueron seleccionados tras ser evaluados mediante el procedimiento “doble ciego”.

En el proceso de evaluación participaron los siguientes investigadores:

Leticia Pesqueira Leal

Arturo Barraza Macías

Martha Elia Muñoz Martínez

María Elizabeth Leyva Arellano

Yamile Rosales Madera

Verónica Clementina Ontiveros Hernández

Paula Elvira Ceceñas Torrero

Luis Manuel Martínez Hernández

Teresita de Jesús Cárdenas Aguilar

Norma Urtiz Estrada

Agradecemos a todos ellos el trabajo realizado y el profesionalismo mostrado en el proceso de evaluación.

