

# Interacción y comunicación en entornos virtuales. Claves para el aprendizaje a distancia en estudios de postgrado

## Interaction and communication in virtual environments. Keys for distance learning in postgraduate studies

<sup>1</sup>Haydee Sánchez, <sup>2</sup>Luis García. Coautor

1. Escuela de Postgrado de la Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Sede Santiago, haydeesanchez@uapa.edu.do

2. Unidad Académica, CL. Táchira. Universidad Nacional Abierta, UNA, Luisgarcia@una.edu.ve.

**Recibido:** 16/9/2019; **Aprobado:** 30/11/2019.

### Resumen

El aprendizaje a distancia adquiere una mayor relevancia en entornos virtuales, porque el participante reconstruye los esquemas de conocimiento a partir de la interacción y comunicación como procesos esenciales que generan sentido de cercanía, confianza y autonomía en los participantes. La Universidad Abierta para Adultos (UAPA), desde la Escuela de Postgrado, ofrece ambientes de trabajo en línea, flexibles en cuanto a tiempo y espacio. En estos espacios se exige calidad en las metodologías de enseñanza y debe prevalecer la dimensión social, definida en la interacción entre los actores sociales y con los recursos tecnológicos.

### Abstract

Distance learning acquires greater relevance in virtual environments, because the participant reconstructs knowledge schemes based on interaction and communication as essential processes that generate a sense of closeness, trust and autonomy in the participants. The Open University for Adults (UAPA), from the Graduate School, offers online work environments, flexible in terms of time and space. In these spaces, quality is required in teaching methodologies and the social dimension, defined in the interaction between social actors and with technological resources, must prevail. These elements of the pedagogy

Estos elementos del modelo pedagógico de la UAPA, ameritan de seguimiento y valoración para lo cual se intenta describir cómo se desarrollan la interacción y comunicación y cuál es la importancia para el aprendizaje en los entornos virtuales de postgrado. Es un estudio exploratorio descriptivo. Se consideró a siete grupos virtuales de diferentes maestrías, seleccionados al azar, a quienes se aplicó un instrumento en línea y se observó el desarrollo del curso en plataforma. El análisis inductivo de la información se realizó a partir de tres dimensiones: a) cognitiva (conocer), b) social (ser) y c) práctica (hacer) en los cursos estandarizados en la plataforma institucional. Los resultados ratifican que tienen conocimiento sobre la interacción definida en el diálogo sostenido y a tiempo entre los actores en el entorno y que garantizan el desarrollo cognitivo, axiológico y la autonomía de los participantes. Además, que la comunicación fluida estimula y motiva el trabajo en línea, crea relaciones interpersonales y favorece el aprendizaje colaborativo. Estas dimensiones son claves en el desarrollo de habilidades comunicativas y el aprendizaje en entornos virtuales, lo cual da respuesta a las competencias generales en estudios de postgrado, y a los desafíos de la educación a distancia virtual.

**Palabras clave:** Entornos virtuales; comunicación; interacción; aprendizaje a distancia

gical model of the UAPA, merit monitoring and evaluation for which it is intended to describe how interaction and communication develop and what is the importance for learning in virtual postgraduate environments. It is a descriptive exploratory study, seven virtual groups of different masters, randomly selected, were applied to whom an online instrument was applied and the development of the platform course was observed. The inductive analysis of the information was carried out from three dimensions: a) cognitive (knowing), b) social (being) and c) practice (doing) in the standardized courses in the institutional platform. The results confirm that they have knowledge about the interaction defined in the sustained and timely dialogue between the actors in the environment and that they guarantee the cognitive, axiological development and autonomy of the participants. In addition, that fluid communication stimulates and motivates online work, creates interpersonal relationships and favors collaborative learning. These dimensions are key in the development of communication skills and learning in virtual environments, which responds to general competencies in postgraduate studies, and to the challenges of virtual distance education.

**Keywords:** Virtual environments; communication; interaction; distance learning

## INTRODUCCIÓN

La educación a distancia virtual es una modalidad de estudio que se caracteriza por el uso de herramientas tecnológicas como medios de vinculación comunicación e interacción entre profesores y participantes. Para, García (2014) “la educación a distancia se basa en un diálogo didáctico mediado entre docentes de una institución y los estudiantes que ubicados en espacio diferente al de aquellos, aprenden de forma independiente o grupal” (p.14). Esta modalidad de estudio se caracteriza por el empleo de herramientas mediáticas, para establecer la comunicación y desarrollar la autonomía e independencia de los estudiantes.

La Universidad Abierta Para Adultos (UAPA), es una institución que desarrolla programas de educación a distancia en la modalidad virtual para la formación de los participantes, sin separarlos de su contexto social; quienes construyen significados desde su realidad a partir de vivencias y experiencias. El participante administra el tiempo, las estrategias de aprendizaje y el uso de los recursos que faciliten sus aprendizajes. El facilitador por su parte, estimula, motiva y los apoya con materiales instruccionales y medios tecnológicos, para que participen, interactúen y construyan el conocimiento, con apoyo en bases de datos y repositorios y así estimular la socialización de los aprendizajes de manera autónoma e independiente.

Al hacer referencia del uso de medios de las tecnologías de información y comuni-

cación (TIC), en los procesos educativos, la UNESCO (2015) en la Declaración de Qingdao, señala que “pueden complementar, enriquecer y transformar la educación” (p.1). Esta institución, orienta sobre el uso de las TIC, para el desarrollo de los procesos formativos a nivel nacional e internacional, y así poder mejorar y optimizar la educación, fomentar el avance de la ciencia hacia el desarrollo sostenible como un propósito común de los pueblos del planeta.

La educación a distancia virtual se apoya en las tecnologías digitales, las cuales pueden ser aprovechadas como herramientas, para fortalecer y optimizar las metodologías educativas y el proceso formativo; con énfasis en los procesos tanto de enseñanza como de aprendizaje, para que los participantes desarrollen acciones y consideren las posibilidades interactivas, comunicativas y formativas en entornos de aprendizaje (Martínez, Pérez, & Martínez, 2016).

Para el desarrollo de estos procesos comunicacionales, la UAPA desde sus inicios concibe recursos tecnológicos de las TIC como los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), los cuales son ambientes donde se aprende. El modelo pedagógico de la universidad ofrece entornos de aprendizaje, centrados en los participantes y con tecnologías renovadas, a partir de la didáctica y la socialización, (MECCA, 2009). Estos constituyen el medio instruccional complementario por excelencia de la institución.

Frente a los avances de las tecnologías digitales, la universidad asume los EVA, como estrategia didáctica pedagógica, para la interacción social, la comunicación en la formación de los participantes de los estudios de postgrado. Estos medios y recursos tecnológicos, favorecen múltiples maneras de interacción y comunicación al propiciar la reflexión y la colaboración en el estudio a distancia virtual.

Esta realidad resulta interesante, al mostrar cómo los medios y recursos de la plataforma institucional son utilizados, por facilitadores y participantes, para el desarrollo de la comunicación e interacción en la facilitación de los aprendizajes. La interacción y la comunicación son elementos del modelo pedagógico de educación a distancia virtual de la UAPA, los cuales ameritan de seguimiento y valoración en la plataforma, para lo cual, vale preguntarnos; ¿Cómo se desarrolla la Interacción y comunicación con el facilitador en el entorno virtual?, ¿Los actores sociales conocen sobre la importancia de la interacción y comunicación en entornos virtuales, para el aprendizaje?. A partir de estos argumentos descritos, el objetivo general es describir cómo se desarrollan la interacción y comunicación y cuál es la importancia en los entornos virtuales, como procesos claves para el aprendizaje en estudios de postgrado de la UAPA.

## DESARROLLO

Los Entornos Virtuales de Aprendizaje EVA, estimulan procesos de aprendizaje constructivista, donde intervienen aspectos psicológicos y cognitivos como la motivación y desarrollo del pensamiento. Los participantes de un programa de formación de postgrado, pueden construir sus perspectivas del mundo que les rodea a través de sus vivencias y experiencias basadas en los esquemas mentales previamente desarrollados. (Olmedo & Vidal, 2017).

El constructivismo pedagógico hace énfasis en el desempeño o procedimiento, en el hacer a partir de las experiencias previas, para construir los nuevos conocimientos a partir de las experiencias concretas y contextualizadas. Es por ello que la acción pedagógica a través de los EVA, en este enfoque del aprendizaje, hace necesario desarrollar una serie de estrategias didácticas que propicien en los participantes situaciones, medios y recursos para facilitar el aprendizaje a través de la comunicación e interacción social, como elementos, para el desarrollo de las capacidades psicológicas humanas. Concibe al sujeto como constructor del conocimiento en interrelación con los demás, con el apoyo de diferentes medios y recursos instruccionales integrados en el EVA.

En esta línea de ideas, Nóvile y Luna (2015) plantean que posibilidad de interacción en la modalidad educativa, ha impactado en mayor o menor medida,

en todas las actividades humanas y sociales, y en particular sobre la educación” (p.6). En la educación a distancia virtual, la interacción siempre es valorada, se ha asociado con la motivación, persistencia y el aprendizaje efectivo. El desarrollo de las tecnologías interactivas y teorías de aprendizaje, como el Conectivismo propuesto por Siemens (2012) enfatiza en que “las interacciones no sólo son con los actores humanos, sino también con las máquinas y artefactos digitales, lo que genera la interactividad” (p.5).

Los participantes crean sus espacios de interacción en un tipo de ambiente de aprendizaje personal, mediante el uso de diferentes medios de comunicación, especialmente las redes sociales como los Whatsapp, facebook) y las plataformas educativas, para crear condiciones que favorezcan el aprendizaje a distancia. Los estudiantes deben hacer uso de los Entornos Virtuales de aprendizaje (EVA), los cuales pueden definirse como espacios interactivos, alojados en plataformas educativas. Estos recursos son diseñados y adaptados por los profesores de acuerdo con las funcionalidades, para desarrollar y lograr los objetivos educacionales y los fines instruccionales, que se pretende concretar. (López, 2015)

La construcción de los conocimientos a través del EVA, es un elemento innovador, porque presenta diversidad de medios y herramientas que, a su vez, propician la interacción y comunicación y el desarrollo de actividades de manera individual o colectiva, por los participantes.

Por su parte, los profesores se convierten en mediadores entre el conocimiento y los aprendizajes a desarrollar por los participantes. Al respecto, García (2018) señala que:

La innovación tecnológica digital en el campo educativo, trae efectos favorables a la educación a distancia, específicamente en la mediación pedagógica. El profesor asesor puede incorporar en la didáctica, medios y recursos tecnológicos que faciliten la comunicación e interacción con los estudiantes. (p.235).

Al implementar los EVA como medios y recursos instruccionales, la acción pedagógica mediadora de los profesores tiende a convertirse en dinámica e interactiva, ya porque la participación y producción de los estudiantes, para lo cual se debe desarrollar un feedback oportuno que apoye al estudiante, oriente y estimule su motivación, para concretar los propósitos formativos.

La tutoría virtual a través de los EVA, más allá de un medio para la comunicación, se convierte en una estrategia instruccional didáctica para propiciar la inclusión y participación de los estudiantes. El conjunto de herramientas que integran estos recursos permiten a los participantes mejorar la comunicación bidireccional, y la interacción con los profesores y demás compañeros, lo cual genera confianza y seguridad al participar, socializar y desarrollar el trabajo colaborativo.

La funcionalidad de los EVA, hace que los procesos de interacción, y comunicación permitan a los participantes estar informados, acceder a los recursos pedagógicos, interactuar con el facilitador y otros compañeros, tomar decisiones, planificar las situaciones de aprendizaje que mejor le favorezcan, autoevaluarse y coevaluar a otros pares, acciones que fortalecen la autonomía y el autoaprendizaje a distancia virtual.

### **Materiales y métodos**

La investigación está enmarcada en un enfoque de método cualitativo, exploratorio y descriptivo, porque recoge los datos directamente del contexto virtual de aprendizaje, y hace una descripción detallada de la realidad objeto de estudio, donde se presentan las vivencias y experiencias que manifestaron los actores sociales o sujetos objeto del estudio. El contexto seleccionado fue el de las maestrías de Gestión de la Tecnología Educativa (GTE) y Gestión de Centros Educativos (GC), de la Escuela de Postgrado de la UAPA. Como informantes claves, se seleccionaron al azar a los participantes de siete grupos virtuales de las maestrías, a partir de los siguientes criterios: a) inscritos en el trimestre 3-2019, b) ubicados en el cuarto trimestre de la maestría, c) modalidad virtual.

Las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación directa al entorno virtual y la ficha de seguimiento a la práctica de la docencia en los cursos estandarizados en plataforma Moodle. El

procedimiento de recopilación de la información implicó: a) la selección de las asignaturas con siete (07) cursos estandarizados: Los medios en la sociedad actual MGE-432, Ciencia, Tecnología y Sociedad, MGE-421 Investigación Cualitativa en Educación, MGC-105, Planificación de Centro Educativos MGC-107, Terapia de Pareja, MTF-107, Investigación Educativa, MGC-103, Ciencia, Tecnología y Sociedad MGE-421. b) aplicación de ficha de seguimiento a docencia virtual a los cursos estandarizados. Todo ello, apoyado en la observación directa a los cursos estandarizados.

La información que ofrecieron las fuentes se sometió al análisis cualitativo con base en conceptos apriorísticos: conocer, ser y hacer en los procesos de comunicación e interacción en los entornos virtuales de las asignaturas. Este análisis permitió determinar la apreciación desde las percepciones de los actores sociales.

### **RESULTADOS**

Para realizar el análisis inductivo, fue necesario seguir las siguientes acciones: la observación y registro de los hechos definidos en cuatro (4) indicadores relacionados con la comunicación e interacción y la presencia determinada en escala valorativa (5 Excelente, 4, Muy bueno, 3, Bueno, 2 Regular, 1 Deficiente) en la ficha de seguimiento áulico virtual.

En esta primera acción, se determinó la presencia y la calificación de cada hecho

comunicativo y de interacción, que se desarrolla entre el facilitador y los parti-

cipantes. A continuación, el análisis descriptivo de resultados:

Tabla 1. Análisis descriptivo de datos.

<b>Aspectos A Observar</b>	<b>Resultados, escala</b>	<b>Análisis descriptivo</b>
Comunica adecuada y respetuosa en foros y tareas	Muy bueno y bueno	Los procesos de comunicación e interacción en entornos virtuales, se ubican en el rango de la escala valorativa entre muy bueno y bueno; surge un elemento en valoración regular que exige atención, como es la utilización de foros para la comunicación por los participantes en plataforma, porque es escaso su uso en la docencia virtual.
Retroalimenta a tiempo y suficiente en foros académicos	Muy bueno y bueno	
Informa oportunamente sobre evaluaciones, actividades y decisiones	Excelente y bueno	
Utiliza otros medios como correo alternativos, y los foros sociales y de dudas.	Bueno y regular	

Fuente: Elaboración propia

Se analizaron los datos recaudados, productos de la observación y la descripción de la ficha; A partir de estos aspectos se establecen relaciones como:

a) Presencia de actividades de interacción en entornos virtuales, porque existe comunicación respetuosa, fluida y coherente a partir de las consignas en los foros académicos y en la evaluación de las actividades.

b) Conocimiento sobre la interacción y comunicación en los entornos virtuales, porque asignan significado al contacto y comunicación directa y fluida con compañeros y facilitador.

c) Interacción y comunicación con el facilitador en el entorno virtual y ayudas para los participantes, es definida en la retroalimentación a tiempo en los foros académicos y actividades de aprendizaje y resultados de evaluaciones. Surge un aspecto interesante, el escaso uso de los foros sociales y de dudas en la plataforma, lo cual afecta en parte la confianza, sentido de cercanía entre participantes y facilitadores. Las respuestas que manifestaron los informantes; se convirtieron en el caudal informativo.

El análisis descriptivo de la información recopilada se realizó a partir de la codificación de las unidades de análisis, que representan los conceptos y las subcate-

gorías. Estas a su vez se agrupan en tres categorías apriorísticas, las cuales son: la dimensión social en (el ser), lo cognitivo en el (conocer) y dimensión práctica en el (hacer).

Todos estos factores, están presentes en los procesos comunicativos e interactivos de socialización, en el cual intervienen las emociones, estímulos y motivación. Así mismo, los procesos cognitivos al de-

sarrollar y construir los conocimientos a partir de las experiencias y vivencias que ofrece el contexto social. Para concretar en las acciones procedimentales en el hacer, al demostrarse en el cambio de conducta comunicativa deseada. Todas estas acciones, se desarrollan en los cursos estandarizados en los entornos virtuales. A continuación, los resultados del análisis inductivo general de la información recopilada en las fuentes:

Tabla 2. Análisis inductivo de los datos

<b>Conceptos</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Categorías apriorísticas</b>	<b>Procesos Clave</b>
<b>Respeto</b>	Socialización		
<b>Comprensión</b>	Colaboración	Social- Ser	
<b>Confianza</b>	Vinculación		
<b>Cohesión del grupo</b>	Valores		
<b>Reflexión crítica</b>	Experiencia	Cognitiva-Conocer	Comunicación
<b>Ayuda en los entornos</b>	Conocimiento		e Interacción en
<b>Significados</b>	Percepciones		EVA de
<b>Importancia</b>	Valoración		Postgrado
<b>Diálogos</b>	Habilidades	Practica-Hacer	
<b>Retroalimentación</b>	Competencias		
<b>Negociar</b>	Rendimiento		
<b>significados</b>	Autonomía		

Fuente: Elaboración propia



La aplicación de los instrumentos favoreció la determinación de conceptos clave relacionados con el conocer, ser y el hacer en los entornos virtuales, al precisar que los facilitadores poseen habilidades de comunicación e interacción social (conocer, hacer) que facilitan su desempeño con los participantes en los ambientes tecnológicos.

Es importante resaltar que los participantes, poseen nociones sobre la importancia de la comunicación e interacción en los cursos estandarizados en plataforma; además que la reflexión, motivación, pensamiento crítico en la construcción y empoderamiento de los conocimientos. De igual forma, se genera respeto y valor al trabajo tanto del profesor al facilitar los recursos para el aprendizaje, el feedback oportuno y la mediación pedagógica que apoya al estudiante en el manejo de los contenidos a aprender y los medios instruccionales; al igual que, la tolerancia a las opiniones respeto a la diversidad, convergencia y divergencia de pensamientos, acciones que se desarrollan en los ambientes virtuales, como parte del aprendizaje y trabajo colaborativo propios del (ser, hacer), que se puede concretar en estos medios instruccionales.

## CONCLUSIONES

Respecto a los propósitos de la investigación se puede concluir que los entornos virtuales de aprendizaje se conviertan en parte del medio instruccional que ayuda a optimizar los procesos formativos. Para

esto, es necesario el desarrollo de competencias en el manejo de la tecnología, y hacer uso adecuado de los entornos tanto el facilitador como los estudiantes. El dominio estratégico de la disciplina que asesora el facilitador y las pautas institucionales para el desarrollo de los cursos online, en la modalidad a distancia, son factores determinantes para la enseñanza y aprendizaje en las plataformas online. Los ambientes virtuales de aprendizaje, propician en los facilitadores el desarrollo de prácticas docentes basadas en estrategias didácticas y pedagógicas, que estimulen en los participantes las dimensiones psicológicas del ser, hacer, conocer e incluso el convivir, desde un enfoque constructivista para fomentar el aprendizaje significativo, el control de las emociones y la diversidad y estilos de aprendizajes.

Dimensión ser, implica la negociación de significados en los entornos, incentiva la comunicación y favorece la cohesión del grupo. La interacción y realimentación o feedback a tiempo, que promueve relaciones interpersonales y la autonomía de los participantes.

Dimensión hacer, relacionada con la interacción y comunicación en el entorno virtual, procesos que se evidencian desde las percepciones de los participantes. El facilitador motiva la participación en las actividades como los foros académicos. Es un acompañante del proceso formativo.

Por su parte, el facilitador ofrece un feedback oportuno para resolver dudas;

interactúa con los participantes cuando percibe que hay dificultades, para comprender los contenidos y actividades, y ofrece orientación cuando surgen fallas técnicas en el entorno virtual: acciones que ellos consideran ayudas que guían el proceso de aprendizaje.

Resalta en el análisis cualitativo, la necesidad de incorporar recursos como los foros sociales y de dudas, como complemento para fortalecer la comunicación e interacción en ambientes virtuales.

Dimensión conocer, sobre la comunicación e interacción en entornos virtuales, ratifica la importancia de desarrollar diálogos, a partir de expresiones claras, lo cual favorece el sentido de cercanía, la confianza y un clima positivo para el aprendizaje a distancia virtual.

Se pudo constatar que los participantes aprecian la interacción definida en el diálogo sostenido y a tiempo entre los actores en el entorno virtual, y que estos procesos garantizan el desarrollo cognitivo, axiológico y la autonomía. Además, que la comunicación fluida estimula y motiva el trabajo en línea, crea relaciones interpersonales y favorece la cohesión del grupo y el aprendizaje colaborativo.

Al cierre del estudio. Estas dimensiones son claves en el desarrollo de habilidades comunicativas y el aprendizaje en entornos virtuales, lo cual da respuesta a las competencias generales en estudios de postgrado, y a las características y desafíos de la educación a distancia virtual.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

García , A. (2018). *Asesoría Académica con Tecnología Digital en Educación Universitaria a Distancia*. San Cristóbal, Venezuela: Universidad de los Andes, Tesis Doctoral.

García, L. (2014). *La Educación a Distancia, Bases Conceptuales*. Obtenido de <https://aretio.hypotheses.org/1166>

López, C. (2015). *El Desarrollo de Competencias Profesionales en los Entornos Virtuales de Aprendizaje en Ingeniería*. El Caso de la Ingeniería en Informática. Granada, España: Universidad de Granada. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/26082329.pdf>

Martínez, P., Pérez, J., & Martínez, M. (2016). Las TIC y el Entorno Virtual para la Tutoría Universitaria. *Revista Educación a Distancia*. Vol. 19 N1. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/13942/13556>

Nóvile, C., & Luna , E. (2015). *Los Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje en la Universidad Nacional de La Plata. Una aproximación a los usos y opiniones de los estudiantes*. UMA Editorial Universidad de Málaga. Obtenido de <http://www.revistas.uma.es/index.php/innoeduca/article/view/19/495>

Olmedo, N., & Vidal, O. (2017). Modelos Constructivista de Aprendizaje en Programas de Formación. *Omnia Scien-*

ce. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/112955/modelos\\_constructivistas.pdf;jsessionid=9F7C4A2E279A864B7D3C-64018054196B?sequence=1](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/112955/modelos_constructivistas.pdf;jsessionid=9F7C4A2E279A864B7D3C-64018054196B?sequence=1)

Siemens, G. (2012). ORIENTACIÓN: Creación de sentido y orientación en complejos entornos de información distribuida en línea. *Universidad de aberdeen*. Obtenido de <https://translate.google.com/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do%3Fuin%3Duk.bl.ethos.558600&prev=search>

UNESCO. (2015). *Las TIC en Educación*. Obtenido de <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion>

Universidad Abierta para Adultos. Ediciones UAPA. *Modelo Educativo Por Competencias Centrado en el Aprendizaje MECCA*. Serie Documentos Institucionales. Santiago de los Caballeros, República Dominicana. 2009.