

# Unidad 2:

# Herramientas de comunicación



Mg. Lic. Mariela Delauro

2019

## Contenido

<b>1. Comunicarse dentro del entorno virtual</b> .....	3
<b>2. La clase: presentar la información dentro de un contexto multimedial</b> .....	3
<b>2.1. Habilitación de clases en la plataforma Moodle</b> .....	6
<b>3. Foros: concepto, consignas, clasificación y rol del tutor</b> .....	7
<b>3.1. Tipos de foros</b> .....	10
3.1.1. Foros de debates .....	10
3.1.2. Foros de dudas o comentarios .....	11
3.1.3. Foros de organización - acuerdos .....	12
3.1.4. Foros de investigación.....	12
3.1.5. Otras categorías de foros .....	13
<b>3.2. Habilitación de foros en la plataforma Moodle</b> .....	13
<b>4. Otras herramientas de comunicación</b> .....	14
<b>4.1. Mensajería interna o Correo electrónico</b> .....	14
<b>4.2. Salas de Chat</b> .....	15
<b>4.3. Sala de Videoconferencia</b> .....	16
<b>4.4. Etiqueta</b> .....	16
<b>5. Pizarra de citas</b> .....	16
<b>6. La importancia de la interactividad</b> .....	17
<b>6.1. ¿Cómo llevar a cabo una buena interactividad?</b> .....	20
<b>7. Bibliografía</b> .....	23

# 1. Comunicarse dentro del entorno virtual

Mucho se ha escrito sobre la comunicación dentro de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Pero ¿cómo nos comunicamos dentro del entorno virtual? Pues bien, haciendo uso de todas las herramientas que las plataformas poseen. Debemos pensar que no estamos hablando de comunicación entre dos o tres personas, sino como comunicar para que los estudiantes puedan seguir un curso y acompañarlos en su trayecto formativo. Por esto, la comunicación aquí no se agota en la producción de pequeños mensajes, sino en la elaboración de materiales, desarrollo de clases y uso de todos los recursos disponibles que permitan una mediación e interacción eficaz. Esto es, que permitan al tutor, cumplir con su función de enseñar y a los estudiantes, la posibilidad de aprender.

A continuación, se detallan las distintas posibilidades de comunicación que ofrecen los entornos virtuales para vehicular los ya mencionados procesos de enseñanza y aprendizaje.

## 2. La clase: presentar la información dentro de un contexto multimedial

Para comenzar, tomo el concepto de clase virtual desarrollado por Gabriela Asinsten (2017)

“La clase virtual constituye un elemento muy importante en el modelo pedagógico de enseñanza y aprendizaje. Entendemos que significa para la actual etapa de desarrollo de la educación en la modalidad virtual, la conjunción de lo rescatable y las buenas prácticas docentes de la clase presencial, con las concepciones que tienden a centrar mucho más los aprendizajes en la propia actividad de los alumnos, y con las nuevas posibilidades que nos ofrecen los medios digitales.”

Constituye el espacio de comunicación donde el tutor y los estudiantes interactúan de manera asincrónica dentro de un contexto multimedial. El siguiente esquema, desarrollado por Gabriela Asinsten (2012), representa aspectos fundamentales que incluye una clase virtual:



Pensemos... ¿qué hacemos en una clase presencial? Comentamos el tema a tratar, explicamos, brindamos ejemplos aclaradores, respondemos a las dudas de los estudiantes, describimos situaciones, planteamos interrogantes y proponemos una serie de actividades. Pues bien, la idea es que en la clase virtual hagamos lo mismo, pero dentro de un medio digital y multimedial. El tutor, al diseñar una clase escolar pone acción las tres competencias, pedagógicas, tecnológicas y comunicativas, sumada a la empatía. La clase representa una guía para el estudiante, debe ser un facilitador para el abordaje de la temática y los contenidos, por eso, es importante escribirla en un lenguaje coloquial, simple y cotidiano. Es más, es conveniente que cada tutor defina un formato para la clase, de manera tal que sea simple para los estudiantes seguir el hilo argumental de la misma. Gabriela Asinsten (2012) propone establecer un formato, que no pretende ser rígido, pero que orienta al tutor a la hora de elaborarla.

**Comienzo o Principio:** foto del docente, saludo (nadie ingresa a un aula sin saludar, ¿verdad?). Presentación del tema a trabajar, brindando un marco de referencia, comentando la continuidad con lo anterior si es necesario.

**Medio:** desarrollar el tema, pero en un lenguaje más coloquial, incrustando recursos multimediales que favorezcan la comprensión. Además, intercalar el desarrollo con descripciones, situaciones, preguntas orientadoras, resaltando conceptos que se consideran importantes, etc.

**Final:** detallar las lecturas obligatorias y optativas a las que se debe acceder desde la misma clase, las actividades a realizar, los plazos y modalidad de envío.

Barbera y Badia (2001) plantean que las aulas virtuales se deben valorar en relación con las funciones sociales y educativas que desempeña su utilización por parte de los estudiantes. Es más, sus funciones deben estar relacionadas con los objetivos educativos y las actividades de enseñanza y aprendizaje.

En el cuadro 1, Barbera y Badia (2001) resumen la propuesta de estas relaciones y aportan los elementos básicos para que el tutor virtual pueda decidir sobre la puesta en práctica de elementos metodológicos.

**CUADRO 1**

<b>FUNCIONES</b> <b>¿A qué responde la incorporación virtual?</b>	<b>OBJETIVOS</b> <b>¿Qué quiero que el alumno aprenda?</b>
<b>Socializadora</b>	Colaborar en la inserción progresiva del alumno en la sociedad de la información y la comunicación y en el desarrollo de la propia cultura.
<b>Responsabilizadora</b>	Comprometerse e implicarse en el propio aprendizaje, al asumir el reto de aprender mediante un nuevo medio.
<b>Informativa</b>	Consultar diversidad de informaciones provenientes de fuentes también diversas.

<b>Comunicativa</b>	Expresar los propios conocimientos, experiencias y opiniones en un contexto comunicativo real.
<b>Formativa y Formadora</b>	Construir conocimiento compartido con el profesor y otros compañeros con su ayuda.
<b>Motivadora</b>	Ampliar los conocimientos personales siguiendo itinerarios personales y mediante la exploración libre u orientada.
<b>Evaluadora</b>	Plasmear el aprendizaje realizado y argumentar los procesos de comprensión de los contenidos.
<b>Organizadora</b>	Ordenar la propia manera de proceder en el proceso de aprendizaje.
<b>Analítica</b>	Indagar mediante la observación y comparación, datos obtenidos y realizarse preguntas al respecto.
<b>Innovadora</b>	Integrar diferentes medios tecnológicos para obtener un resultado funcional.
<b>Investigadora</b>	Probar el método científico en relación con pequeños estudios personales.

Deben tener un diseño visual atractivo, incorporando distintos recursos multimediales que aporten a la mejor comprensión del tema por parte de los estudiantes.

## 2.1. Habilitación de clases en la plataforma Moodle

Moodle cuenta con la opción Página



Esta herramienta permite desarrollar una Clase, redactando el texto de la misma, incorporando recursos multimediales como imágenes, videos, presentaciones, objetos de aprendizaje. Además, se pueden establecer enlaces (links) a distintos sectores de la plataforma como: foros donde los estudiantes deben participar, material bibliográfico, sector para la entrega de las actividades, etc. En la siguiente pantalla se visualiza como generar una Clase:

AGREGANDO UN NUEVO PÁGINA A TEMA 4

Expandir todo

General

Nombre  Nombre de la clase

Descripción

Breve descripción de la misma

Muestra la descripción en la página del curso

Contenido

Contenido de la página

Espacio donde se redactará, utilizando el Editor que permite escribir, incrustar recursos multimediales, generar enlaces, modificar el tamaño y color de las letras, etc.

Apariencia

### 3. Foros: concepto, consignas, clasificación y rol del tutor

Los foros constituyen una herramienta de comunicación importante dentro de los entornos virtuales de aprendizaje. Para comprender el concepto, nos remontamos a la antigua Roma, donde se conocía como **foro** a la plaza donde se desarrollaban los negocios públicos y se celebraban los juicios. Era un “espacio público”, un lugar de reunión con un propósito determinado. En la educación virtual es exactamente lo mismo, es decir, una herramienta a través de la cual docentes y estudiantes se encuentran a debatir. Constituyen espacios de interacción vertical (tutor - estudiantes) y horizontal (estudiantes entre sí) que deben favorecer el intercambio y la construcción del conocimiento. Al respecto, Perazzo (2015) expresa:

“En los foros virtuales, al igual que en los debates de las clases presenciales, los estudiantes se comunican, intercambian experiencias e ideas, formulan preguntas, exponen situaciones, responden preguntas, sintetizan pensamientos, reflexiona y cuestionan, etc. Con la intervención del docente que promueve, apoya y retroalimenta los diálogos”

A través de los foros los estudiantes podrán manifestar sus opiniones y reflexiones en diálogo con los demás. Al ser un medio asincrónico, permite que cada uno pueda pensar y elaborar las participaciones antes de hacerlas. Utilizar un foro trae varios beneficios desde el punto de vista pedagógico, a saber:

- Estimulan el pensamiento crítico y creativo, puesto que la idea es invitarlos a argumentar, establecer diferencias, inferencias, análisis.
- Promueve la reflexión, brindando al estudiante la posibilidad de expresarse, manejando sus tiempos dentro del cronograma establecido.
- Favorece que todos los estudiantes participen, sobre todo, cuando se establece la obligatoriedad del foro.
- Fomentan la importancia de escribir correctamente para que todos puedan entender, pero dentro de un clima de cordialidad y respeto.

En síntesis, permite que los estudiantes reflexionen sobre lecturas, materiales multimediales, argumentando sus opiniones sobre un tema en particular, lo que facilita el proceso social de construcción del conocimiento.

Para que esto se logre, conviene seguir algunas pautas:

- elaborar consignas que estimulen el debate y la discusión y publicarlas en el Foro cuando se esté seguro que los cursantes están listos para poder intervenir;
- leer cuidadosamente todas las intervenciones y rescatar todo aquello que resulte significativo;
- intervenir durante la discusión solo si surgen dudas o se producen agresiones entre algunos/as estudiantes. En estos casos, tratar de “calmar” a través de un mensaje general que valore la importancia de los aportes desde diversas perspectivas. Si



las agresiones son muy severas, utilizar el correo electrónico, solicitando que las mismas culminen.

- Hacer un cierre de la discusión, valorando los aportes de todos.

De esta manera, los alumnos sienten la presencia del equipo docente y reciben información sobre la marcha de su propio proceso de aprendizaje y el de sus compañeros. Dentro de los foros, es imprescindible fomentar la interactividad. Esta última, no es un tema simple. En un principio, la mayoría de la gente intenta participar respondiendo a la consigna. Esto hace que las participaciones sean especies de "**monólogos**". Obviamente no está mal que cada uno quiera emitir su opinión, pero lo interesante para que se produzca una verdadera "**charla**" e "**intercambio**" al leer las opiniones de los demás para buscar puntos de contacto, disidencias, etc. Este intercambio transforma el foro en un espacio de construcción del conocimiento, un lugar donde podemos enriquecernos todos los que participamos a través de nuestras reflexiones, planteos de dudas, respuesta a cuestionamientos de otros, etc. Para que esto se logre, el **tutor** tiene un **rol fundamental** (Vivas, 1999 - Polanco V., 2000). Debe leer las participaciones, encauzar el tema cuando se producen desvíos, alentar las participaciones, contactarse con aquellos que no participan y diseñar esquemas, diagramas tendientes a fomentar dicha interactividad. No se debe olvidar que el objetivo es que el estudiante logre construir el conocimiento y esto último no se logra en la soledad sino en la interacción con los demás. Al respecto plantea Vivas:

*“El conocimiento se construye de modo privilegiado en la interacción con otras personas. Las coordinaciones de acciones interindividuales desempeñan un rol causal en el aprendizaje. Esto no significa sostener ni propiciar que el individuo esté pasivamente formado por regulaciones impuestas desde el exterior (Doise y Mugny, 1983). Es solo a través de la interacción y el diálogo que podemos asegurar una activa construcción plena de significado, lo que es opuesto a diseminar información prescriptiva que consuma un alumno relativamente acrílico y pasivo” (Vivas, 1999: 4).*

En síntesis y como ya fuera aclarado, el éxito depende de la propuesta, dedicación y seguimiento que realicen los tutores. Por esto, es importante que, al finalizar un foro, los estudiantes reciban una devolución. La misma debe retomar aspectos como:

- momento de la participación: no es lo mismo comenzar a participar ni bien se habilita el foro que hacerlo a horas de cumplirse el plazo para su cierre. Si bien esto puede plantearse como recomendación específica, vale la pena retomarlo al momento de valorar el desempeño de los/as estudiantes.

- Respuesta a la consigna propiamente dicha: valorando el grado de fundamentación de la participación, ejemplificaciones, reflexiones, y estimulación de la interactividad a través del planteo de interrogantes o aportes concretos.
- Interactividad: demostrar, a través de la misma participación, que se leyeron las participaciones de los demás, haciendo explícito los acuerdos o desacuerdos.

### 3.1. Tipos de foros

Se describen a continuación una clasificación de distintos tipos de foros que no pretende ser rígida, sino solamente mostrar un panorama general de las variaciones en base a los objetivos y propósitos que se persiguen

#### 3.1.1. Foros de debates

Son aquellos donde la consigna invita a los estudiantes a opinar y, por lo tanto, la temática no puede ser acotada. Para que se produzca un debate, se necesitan controversias y la posibilidad que aparezcan distintos puntos de vista. Se puede iniciar con un pequeño texto que invite a reflexionar, con la observación de videos o presentaciones, etc. Es decir, con una consigna que realmente sea convocante y que los estudiantes deban interiorizarse y elaborar la respuesta. El solo planteo de un tema no motiva la participación, ni genera controversia. Es más, que la riqueza esté en las distintas posturas que se puedan presentar. En estos foros, el tutor debe tratar de no intervenir, salvo que sea estrictamente necesario. Pensemos que, si da su opinión, es muy difícil que los estudiantes manifiesten cosas diferentes. Son ellos los que deben debatir, y el tutor, leer atentamente las participaciones para luego poder elaborar la síntesis del debate al cerrar el foro. Se coloca a continuación un ejemplo de consigna de un foro de debate y el cierre del mismo:

Dice Neil Postman en su libro *El fin de la educación* (Octaedro, 1999): "Todo aquel docente que piensa que puede ser reemplazado por una computadora... merece ser reemplazado".

1. ¿Cómo se relaciona en su opinión la ironía de Postman con la labor de un docente
2. ¿Cuáles son -en su opinión- los aspectos del aprendizaje y la enseñanza, según la ironía, que representan un desafío? ¿Por qué?
3. Señale por lo menos tres aspectos con los que usted acuerda -o no- con el dicho de Postman.

Mariela

Consigna publicada en la clase

#### Síntesis del debate:

Menuda provocación ha despertado Postman y su ironía. La verdad que los comentarios son diversos y permiten abordar el tema en su total magnitud. Por sobre todas las cosas, porque retoman y fundamentan la ironía de Postman desde diversas perspectivas. Algunos, manifiestan su acuerdo, aclarando que si docentes consideran que pueden ser reemplazados, entonces deberían reemplazarlos, no por una máquina sino por otros docentes debidamente aggiornados. Hay que tener en cuenta que nunca una computadora puede sustituir la labor de mediación que implementamos los docentes, puesto que la misma es irremplazable. Siempre hay alguien detrás de la computadora, puesto que las mismas no funcionan solas. Constituyen un medio con un enorme potencial, pero es el docente el que identifica el mismo en pro de una mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Aquí se pone mucho énfasis en el docente como mediador, asesor, orientador, que selecciona los materiales, pero también las actividades que permiten abordar la información para que la misma se convierta en conocimiento. Otros, colocan el énfasis en el temor que sienten muchos docentes por no sentirse capacitados para emprender proyectos que implican la incorporación de nuevas tecnologías. Por esto, fundamentan:

- la necesidad que los docentes se capaciten en forma permanente. Por esto, deben identificarse aquellos que oponen cierta resistencia para adaptarse y aprovechar los adelantos de las TICs, y brindarles orientaciones y cursos precisos. De ahí que sea necesario desarrollar las competencias propias de un tutor que quiera desenvolverse dentro de un entorno virtual.
- Posicionarse en el cambio de paradigma que se incorpora con el advenimiento de las nuevas tecnologías. Esto lleva a que los docentes deban implementar nuevas estrategias didácticas que generen interés y compromiso en los estudiantes.
- La computadora es un medio que bien utilizado, favorece el proceso de enseñanza y por ende el de aprendizaje. En un proceso mediado por la tecnología, pero esta última, por sí misma, no facilita experiencias de aprendizaje.
- Debe estar preparado para trabajar en equipo. Sobre este punto se plantearon cuestiones muy interesantes vinculadas al diseño de materiales donde es común encontrar el accionar de distintos profesionales (diseñador gráfico, contenidista, tutor) dispuestos a trabajar con un objetivo en común.

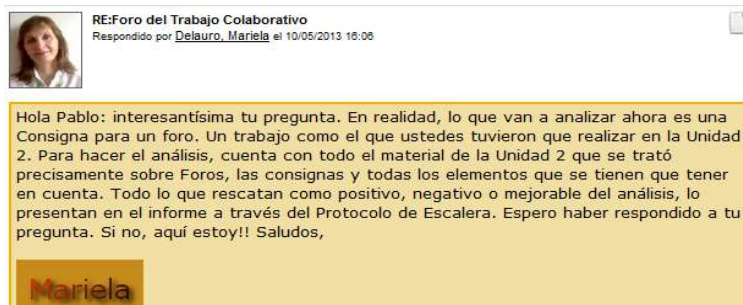
Los procesos de enseñanza y aprendizaje en un EVA representan un gran desafío porque permiten una comunicación multidireccional, la presentación de contenidos de formas muy variadas y la posibilidad de acceder a un mayor número de estudiantes, dado que no tienen que compartir un mismo espacio. Pero esto sólo puede implementarse si el tutor está comprometido con la importancia de su rol y preparado para hacer un aprovechamiento cabal de dichos entornos.

Mariela

Síntesis del debate finalizado el plazo de participación donde se retoma lo planteado por todos.

### 3.1.2. Foros de dudas o comentarios

Tienen la ventaja de poder plantear directamente dudas o comentarios sobre un tema, trabajo o actividad específica. En los mismos, suele producirse un excelente intercambio, puesto que no solo es el docente quien responde a las dudas, sino que los demás cursantes también pueden hacerlo, logrando así un intercambio enriquecedor a través del cual pueden retroalimentarse. Bien sabemos que no todos los estudiantes participan en los mismos y por eso, es interesante fomentarlo. Una posibilidad, es colocar en dichos foros videos, instructivos y orientaciones sobre la tarea a realizar. De esta manera, es más fácil que ingresen, aunque esto no asegura la participación. El tutor puede contactarse con aquellos que no lo hacen, invitándolos a ingresar con un comentario general sobre lo que está sucediendo en los mismos. Si bien es valorable y provechoso que no solo el tutor responda a las dudas o comentarios, es imprescindible que esté pendiente de los requerimientos, aun cuando la pregunta haya sido respondida por otro cursante. De esta manera, los estudiantes sienten la presencia del tutor y su empatía. Para que todos identifiquen fácilmente las intervenciones del tutor, puede colocarlas de una manera especial, editándolas, tal como se muestra en imagen:



Respuesta a una duda puntual de un estudiante en un Foro de Dudas

### 3.1.3. Foros de organización - acuerdos

Utilizados como herramienta de diálogo didáctico permiten: planificar tareas, consensuar objetivos, acordar temas, aportar elementos de discusión. En síntesis, ofrecen un espacio de negociación para obtener el consenso y el acuerdo necesario para conseguir las metas pactadas; brindando un aumento de las posibilidades de comunicación y optimizando la mediación interpersonal en forma asincrónica. En la siguiente figura, se presenta un foro creado para acordar las experiencias a analizar



Foro de acuerdos del espacio Nuevas Tecnologías y Educación

### 3.1.4. Foros de investigación

En este foro se busca que los estudiantes busquen información sobre el interrogante o consigna planteada, que la sintetice y la comparta con el resto de sus compañeros. La idea es que respondan a la consigna integrando lo aportado por cada uno. Requiere estudiantes experimentados y el plazo, ser lo suficientemente extenso para que cada participante tenga

la posibilidad de hacer dos o tres aportes. La recomendación es que tengan una duración mínima de dos semanas. (Asinsten, Juan, 2012).

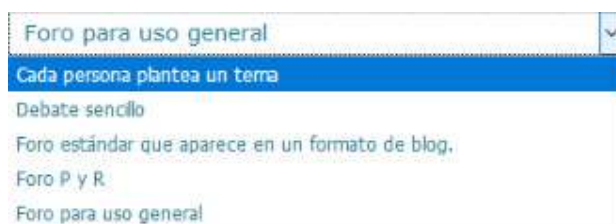
### 3.1.5. Otras categorías de foros

Arango (2003) establece tres categorías para los foros. A saber:

- Foros de diálogos sociales: un aspecto fundamental de estos foros es la informalidad. A través de los mismos se espera que los participantes compartan cuestiones generales sobre la cursada o se fomenten las relaciones sociales, afectivas e incluso del grupo. En muchas plataformas reciben el nombre de *Cafetería* o *Espacio Abierto*.
- Foros de diálogos argumentativos: en estos, se espera que los estudiantes hagan explícito su punto de vista personal, que retomen aspectos presentados en la bibliografía, pero no necesariamente que confronten unos con otros. La confrontación puede darse, pero el objetivo fundamental es que cada uno exprese su opinión sobre una determinada temática.
- Foros de diálogo pragmáticos: aquí, se espera que los participantes apliquen su conocimiento para que entre todos puedan construir, pero teniendo en cuenta las distintas miradas, perspectivas y significados de un mismo hecho. La interactividad, el intercambio, las confrontaciones y la explicitación de acuerdos son básicos en foros de esta naturaleza.

## 3.2. Habilitación de foros en la plataforma Moodle

En la plataforma Moodle se pueden habilitar distintos tipos de foros, a saber:



Se describen a continuación cada uno de ellos:

- Cada persona plantea un tema: es el foro donde se deja la libertad para que cada uno presente o pueda habilitar un nuevo tema. Es muy común que se los utilice para los foros de dudas y comentarios. De esta manera, cada uno puede proponer un nuevo tema en base a la duda que posea.

- **Debate sencillo:** la misma página oficial de Moodle (2018), lo define como “una discusión única simple, donde los profesores ponen una pregunta y los estudiantes pueden contestar; ellos no pueden iniciar un nuevo tópico/tema de discusión. Esto es útil si usted desea mantener enfocada una discusión”.
- **Foro estándar que aparece en formato de blog:** muy similar al anterior, pero lo único que cambia es que el formato se visualiza de una manera un poco diferente. En general, es muy poco usado.
- **Foro P y R o foro de Preguntas y respuestas:** esta opción no permite a los estudiantes leer las intervenciones de los compañeros hasta que no han realizado la propia. Su habilitación dependerá de los objetivos del foro, pero puede convenir cuando se busca que cada uno emita su opinión sin basarse en lo ya expresado por otros.
- **Foro para uso general:** con este tipo de configuración, todos los estudiantes pueden iniciar temas de discusión y responder a los mismos. En este caso, necesitan ser personas experimentadas para poder seguir el hilo de discusión del intercambio. Son muy útiles en los foros de investigación.

## 4. Otras herramientas de comunicación

Dentro de las plataformas existen otras herramientas de comunicación, muy necesarias para la implementación de cualquier curso dentro del entorno virtual. A continuación, se describen las mismas, detallando el uso que puede hacerse de las mismas.

### 4.1. Mensajería interna o Correo electrónico

Como bien sabemos, permiten la comunicación entre personas que se encuentran en lugares remotos. La comunicación se da exclusivamente entre profesor – alumno ó alumno - alumno. Ofrece posibilidades de contactarse directamente con el tutor – profesor – estudiante. Esto permite que el tutor se mantenga comunicado puntualmente con algún estudiante para invitarlo a participar, hacerle algún comentario puntual, responder a sus dudas, realizar aclaraciones o comentarios. En el caso particular de la Mensajería interna de Moodle, el tutor puede enviar mensajes generales, avisos, novedades y cualquier información relacionada con el desarrollo del curso y sus actividades. Cabe aclarar que el tutor puede enviar mensajes a uno, más de uno o todo el grupo, mientras que los

estudiantes, solo pueden enviar mensajes a una sola persona. En la siguiente figura, se visual

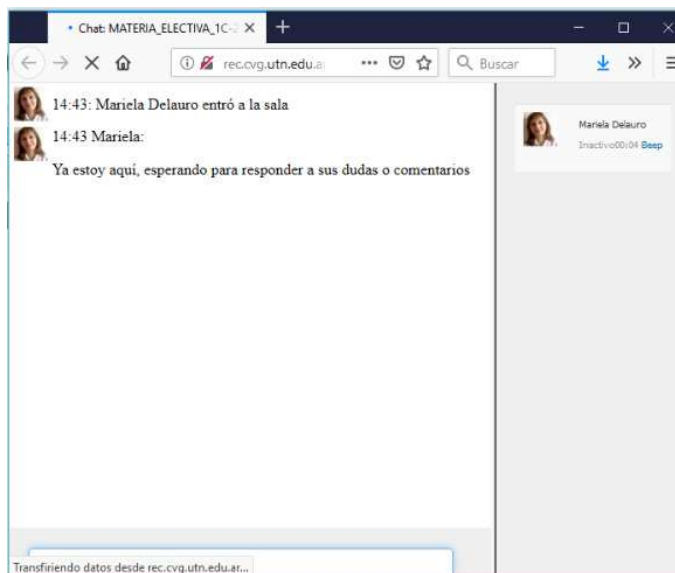


## 4.2. Salas de Chat

Permite una comunicación en tiempo real con todas las personas que se conecten al mismo tiempo al canal de chat. Deben sincronizarse los horarios para poder interactuar en el mismo momento. Es necesario organizarlo, sobre todo si el grupo de estudiantes es muy grande. Hay que tener en cuenta que es complicado sostener un chat donde participen un número considerable de estudiantes (más de veinte). En estos casos, conviene proponer más de una alternativa de horario, fomentando que se inscriban. La ventaja del chat es que, al ser en tiempo real, se puede brindar un feedback inmediato. Una posibilidad es habilitar la sala de Chat previo a un parcial, entrega de un examen o trabajo práctico que el docente considere que puede generar dudas en los estudiantes. Seguramente no todos podrán conectarse, pero el tutor puede tomar copiar el intercambio para luego enviarlo a la totalidad del grupo o colocarlo dentro del foro de dudas. De esta manera, las dudas, comentarios, planteos y respuestas se socializan, beneficiando a todo el grupo.



Este es el icono de la Sala de Chat en Moodle y así se visualiza una sala de Chat, que cada docente debe habilitar en el momento acordado.



### 4.3. Sala de Videoconferencia

En general, las plataformas no cuentan con Salas de Videoconferencias, pero pueden anexarse a las mismas o utilizar otras herramientas que permiten hacerlo. Su uso es muy positivo, puesto que se produce una comunicación en tiempo real donde profesores – tutores y estudiantes pueden escucharse, verse e interactuar. Ofrece la posibilidad de dar / recibir información o aclaraciones en tiempo real, lo que es muy beneficioso, porque los estudiantes pueden efectuar preguntas y recibir una retroalimentación inmediata. Esto también debe organizarse puesto que todo el grupo debe conectarse en el mismo. Al igual que con el chat, una alternativa puede ser la inscripción previa para conocer la disponibilidad horaria de los estudiantes. Por el contrario, si dentro del cursado se prevé una videoconferencia como obligatoria, se debe avisar al comienzo del mismo para que cada uno pueda organizarse.

### 4.4. Etiqueta

Moodle cuenta con el recurso Etiqueta, que permite comunicar mediante textos y elementos multimediales algo puntual en el desarrollo del curso. Sirven para dividir una lista larga de actividades con un subtítulo o una imagen, para visualizar un archivo de sonido o video incrustado directamente en la página del curso, añadir una breve descripción o indicación sobre una actividad o consigna. Es decir, es otra forma de comunicar a todo el grupo. Se detalla a continuación un ejemplo concreto:



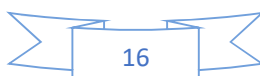
Recuerden que el lunes 20 deben entregar la tarea obligatoria de esta Unidad.

Etiqueta para recordar a los estudiantes la entrega de una tarea obligatoria

## 5. Pizarra de citas

Otra posibilidad para estimular la comunicación con los estudiantes son las Pizarras de Citas. Una de las que existen en la Web es Linoit:

URL: <http://linoit.com/home>



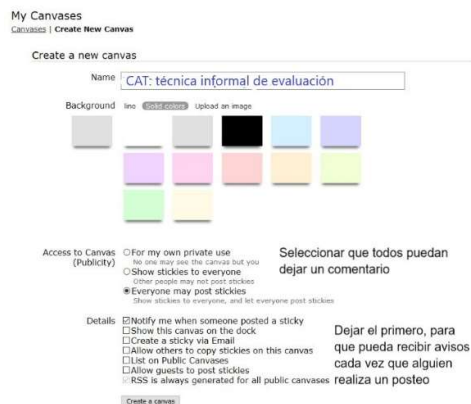
Mg. Mariela Delauro



Es muy simple de operar. Requiere registro por parte del creador.

- Primer paso: colocar un nombre, elegir el fondo, seleccionar que sea público y la posibilidad de recibir notificaciones.
- Segundo paso: cargar una imagen, video o presentación si se desea.
- Enviar a los estudiantes la URL que se genera al terminar la pizarra. En este caso:
- Ellos ingresan, seleccionan un Papelito o Post it, escriben el comentario, pudiendo editarlo, modificando el tipo y color de las letras.

Se detallan las capturas de pantalla de la herramienta:



Sirve fundamentalmente para que realicen comentarios puntuales y cortos sobre alguna temática, actividad o comentario general.

## 6. La importancia de la interactividad

El término interactividad se relaciona con la participación activa de todos los integrantes de una comunidad educativa dentro de un entorno virtual. Algunos autores denominan *Interacción* al proceso de comunicación que se da entre los grupos humanos, e

*Interactividad*, a la que se produce con el entorno y los contenidos de aprendizaje. Otros, plantean que se necesitan cuatro tipos de interacciones para el aprendizaje a distancia. A saber:

- interacciones estudiante – entorno: concretamente, cómo se maneja con el entorno virtual y como dicho entorno responde. Esto es, si encuentra fácilmente la información, si puede hacer uso de todas los espacios y herramientas de comunicación, si el sistema no posee fallas y se desconecta fácilmente, etc.
- Interacciones estudiante – contenidos: hay que prestar atención a la forma de presentación de los contenidos para que los estudiantes puedan abordarlos siguiendo un hilo argumental.
- Interacciones estudiante – profesor: se deben estipular distintas formas de contacto entre el equipo de docentes y los estudiantes puesto que las orientaciones de los primeros son fundamentales para el desarrollo de las competencias esperadas.
- Interacciones estudiante – estudiante: se deben estimular las interacciones horizontales para que los/as estudiantes sientan que están participando en un “aula” dentro de un entorno virtual.

Marta Mena (1990) enfatiza el tipo de comunicación que debe llevarse a cabo para fomentar la interactividad y a través de ella, favorecer el proceso de construcción del conocimiento por parte de los/as estudiantes:

*“En comunicación se han ido abandonando los modelos lineales que aislaban en general al receptor, para plantear alternativas teóricas basadas en términos de interacciones humanas inscritas en una suerte de procesos de espiral, y que dan como resultado un novedoso modelo de convergencia e interacciones. La comunicación así se convierte en un proceso participativo de creación y distribución de la información conducente a una comprensión recíproca, en acuerdo solidario y una acción transformadora del medio emprendido en común. ... En suma una comunicación horizontal y participativa que respeta y tiene en cuenta la realidad de los involucrados en el proceso y los considera sistemas de personalidad activos, comprometidos constantemente en intercambios con el contexto” (Mena, 1990: 9).*

Se debe tener en cuenta que las herramientas de comunicación, por sí solas no logran establecer la ya mencionada interactividad. Es cierto que los avances tecnológicos permiten generar materiales interactivos e implementar distintas modalidades de comunicación. Los que centran su análisis en dichos avances, presuponen que los mismos, por sí solos, generan situaciones de interactividad y por ende, poseen propiedades educativas. Básicamente, consideran que el hecho de “...disponer de estos canales fuera condición suficiente, con independencia de los modelos de enseñanza y aprendizaje previsto o implícitos” (Polanco V, 2002: 4). En realidad, la tecnología permite llevar a cabo procesos de enseñanza y aprendizaje ricos, puesto que en los entornos virtuales se pueden proponer discusiones, intercambiar información, llevar a cabo trabajos colaborativos, plantear situaciones propias de la metodología para la resolución de problemas, etc. Pero esto depende de las propuestas y el uso que realice el/la docente del entorno virtual y no de la tecnología como tal. En síntesis, “...la cuestión estriba en la capacidad que tengamos los docentes y las instituciones educativas para poner esas tecnologías al servicio de los procesos de enseñanza y aprendizaje” (Polanco V, 2002: 6). Al respecto, corrobora Aparici:

*“El uso de las nuevas tecnologías en la educación a distancia no van a desarrollar ninguna relación comunicativa distinta si, previamente no se definen nuevos paradigmas acerca de las formas de enseñar, de aprender y de comunicar. Una tecnología como la radio o el audiocasete puede ser más comunicativa y rica para el aprendizaje que el uso de una teleconferencia en manos de un docente que no construya el acto de enseñar en un acto para el conocimiento, la reflexión, la crítica. Una teleconferencia que utilice un modelo transmisivo alude a usar una nueva tecnología con una vieja concepción pedagógico” (Aparici, 1998: 98).*

No se debe olvidar que el objetivo es que el/la estudiante logre construir el conocimiento y esto último no se logra en la soledad sino en la interacción.

Es el docente el que debe propiciar una interactividad provechosa, puesto que constituye un facilitador en el aprendizaje. “Su función es monitorear continuamente los procesos cognitivos, contraargumentar, generar el conflicto cognitivo o sugerir perspectivas más claras o apropiadas. Es a través de la interacción horizontal y vertical que se desarrolla el significado, se validan y completan estructuras complejas de conocimiento” (Ibídem: 5). Esto requiere, por supuesto, que los/as estudiantes se comprometan con su proceso y tengan intenciones conscientes de aprender.

En síntesis y como ya fuera aclarado, el éxito no depende tanto de las herramientas utilizadas sino de la propuesta, dedicación y seguimiento que realicen profesores/as y tutores.

### **6.1. ¿Cómo llevar a cabo una buena interactividad?**

La respuesta a esta pregunta representa el gran reto de la educación en entornos virtuales. Requiere de un trabajo arduo por parte del profesor o tutor. Por eso, numerosos autores (Deubel, 2003, Hiltz, 1995), recomiendan que las clases virtuales deben tener un mínimo de diez alumnos y un máximo de treinta. Al inicio de todo curso, el/la tutor/a pide que cada cursante se presente, manifieste su experiencia, su campo laboral y explique las expectativas que posee respecto del curso. Esta información representa el puntapié inicial para comenzar a interactuar. Durante el cursado, es imprescindible establecer que el nivel

de participación forma parte de la evaluación. De esta manera, los/as cursantes se verán motivados a hacerlo.

Para favorecer la interacción entre todos/as los/as participantes se deben diseñar actividades de reflexión y de discusión que estimulen la emisión e intercambio de ideas y la realización de comentarios. Profesores/as y tutores/as son los encargados de fomentar un clima de intercambio donde todos se sientan invitados y cómodos por participar.

*“La función del tutor consiste en favorecer la comunicación y el diálogo entre los participantes. En el extremo opuesto del que monopoliza la palabra, está el que casi nunca participa, bien porque el silencio es su forma de expresarse, porque no puede, o porque no quiere o porque no sabe o tiene miedo. En cualquier caso, no es conveniente obligar o exigir una participación expresa y sí, en cambio, propiciar y procurar una participación lo más equitativa posible en el grupo”* (Lugo y Schulman, 1999: 145).

*“El rol del docente virtual se fundamenta en el acompañamiento, no en ser la misma base de información o de conocimiento. La interacción es la base de los entornos virtuales de aprendizaje. Interacción entre docentes, estudiantes, materiales, y con la propia institución en su conjunto. Difícilmente encontremos un único emisor. Hablamos de un marco en el que la construcción del conocimiento compartido es la base del aprendizaje”* (Duart y Martínez, 2002: 106).

El tutor debe:

- *“Estimular la participación y el compromiso de cada participante, utilizando y promoviendo al máximo los soportes multimediales de consulta, comunicación y aprendizaje.*
- *Coordinar y favorecer la consulta y la asistencia a través de tutorías no presenciales.*
- *Realizar una devolución rápida de las inquietudes, permitiendo sostener el aprendizaje autónomo que realizan los estudiantes.*
- *Detectar las distintas problemáticas que puedan surgir durante el desarrollo de la capacitación.”* (Lugo y Schulman, 1999: 115).

- Aprovechar las potencialidades de las interacciones asincrónicas puesto que le permiten preparar respuestas más argumentadas y justificadas que las realizadas en forma presencial o a través de un canal de chat.

Es imprescindible que sepa detectar las dificultades que surgen en el proceso de construcción del conocimiento para poder implementar estrategias tendientes a su superación. “...El tutor debe paliar la “soledad” del aprendizaje propiciando sistemas de comunicación fluida y sostenida favoreciendo múltiples instancias de interactividad: con los soportes, entre los estudiantes entre sí; y entre ellos con el tutor” (Lugo y Schulman, 1999: 116).

## 7. Bibliografía

- Aparici, R. (1998). Mitos de la Educación a Distancia y de las Nuevas Tecnologías. Ponencia presentada en el III Seminario Internacional de Educación a Distancia, “Acerca de la distancia”. Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba.
- Arango Martha Luz (2003) Foros virtuales como estrategia de aprendizaje. Disponible en:  
[http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/virtuami/file/ext/practica\\_comunidades\\_activ\\_forosvirtuales.pdf](http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/virtuami/file/ext/practica_comunidades_activ_forosvirtuales.pdf)
- Asinsten, G., M. S. Espiro, J. Asinsten (2012) Construyendo la Clase Virtual. Métodos, estrategias y recursos tecnológicos para buenas prácticas docentes. Ediciones Novedades Educativas. Buenos Aires.
- Barbera y Badia (2001). Hacia el aula virtual: actividades de enseñanza y aprendizaje en la red. Disponible en  
[http://cursa.ihmc.us/rid=1300554015187\\_1920531601\\_24197/aula.pdf](http://cursa.ihmc.us/rid=1300554015187_1920531601_24197/aula.pdf)
- Delauro, Mariela (2006) Evaluación en entornos virtuales. Material para la cátedra del mismo nombre de la Especialización en Entornos Virtuales de Aprendizaje. Virtual Educa – OEI.
- Delauro, Mariela (2017). Tutoría en entornos virtuales. Material para la cátedra del mismo nombre de la Especialización en Entornos Virtuales de Aprendizaje. Aprende Virtual - OEI.
- Deubel, Patricia (2003) Learning from Reflections – Issues in Building Quality Online Courses. Online Journal of Distance Learning Administration. Volume VI, Number III, Fall 2003. State University of West Georgia, Distance Education Center. Publicado en Web, URL,  
<http://www.westga.edu/%7Edistance/ojdla/fall63/deubel63.htm>
- Duart, Josep M., y María Jesús Martínez. Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje, en Flores, J. Y Martín Becerra (comp.) (2002), La educación superior en entornos virtuales El caso del Programa Universidad Virtual de Quilmes. Universidad Nacional de Quilmes Ediciones. Provincia de Buenos Aires.

Lugo, María Teresa y Daniel Schulman (1999) Capacitación a distancia: acercar la lejanía. Herramientas para el desarrollo de programas a distancia. Ed. Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires.

Marinsalta, María Mercedes y Delauro, Mariela. “El aula virtual como entorno de apoyo dentro de las clases presenciales”. V Seminario Internacional “De Legajos y horizontes para el siglo XXI”, RUEDA, Tandil, Argentina, Septiembre (2010).

Mena, Marta (1990). El camino del paradigma tecnológico a las nuevas estrategias. En Revista AIESAD, Vol. II., Nro. 3, Madrid.

MINEDU, Rutas de aprendizaje. Disponible en <https://www.mindmeister.com/es/752593619/rutas-del-aprendizaje-la-educacion-pl-stico-y-la-perdida-de-rumbo-educativo>

Perazzo, M. (2015). Campus Virtual UNLa. Obtenido de La importancia de los foros virtuales en los procesos educativos: <http://campus.unla.edu.ar/la-importancia-de-los-foros-virtuales-en-los-procesos-educativos/>

Polanco V, Hugo (2002). Entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje en la educación a distancia. Publicado en Web, URL, <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/entornosvirtuales.pdf>

Vivas, J. (1999). Psicología y nuevas tecnologías. Una perspectiva cognitiva constructivista en Educación a Distancia. Documento Base. Universidad Abierta. Universidad Nacional de Mar del Plata.