

# La comunicación en la educación virtual y los desafíos de la relación docente estudiante

## **Autores:**

Martha Rocío Castro Rodríguez

Ingeniera Ambiental y Sanitaria de la Universidad de La Salle, docente en varias universidades de Bucaramanga y Bogotá. Actualmente labora en la Universidad de Cundinamarca sede Facatativá.

# La comunicación en la educación virtual y los desafíos de la relación docente-estudiante

## Resumen

La presente investigación aborda la importancia de que las universidades que se decantan por la educación virtual, o que adoptan una parte de su oferta en dicho formato, ofrezcan al estudiante una educación creada con un formato y bajo unos parámetros que aseguren su calidad y, sobre todo, que aseguren la asimilación de conceptos, logrando que el alumno consiga aprender satisfactoriamente las materias impartidas, dado que el desarrollo de un entorno virtual de aprendizaje estructurado para facilitar la construcción del conocimiento debe ser la prioridad para estos centros educativos.

**Palabras clave:** educación, virtualidad, docencia, interacción.

# The communication in virtual education and the challenges of the student-teacher relationship

---

## Abstract

This research addresses the importance for universities who choose to use virtual education, or who use part of this format in their academic proposal, to offer the student an education created with a format and under parameters that ensure the quality of the program and, mainly, to ensure the assimilation of concepts, making the students learn the subjects that are taught in a successful manner, since the development of a virtual learning environment structured to facilitate the construction of knowledge should be the priority for this education centers..

**Keywords:** education, virtuality, teaching, interaction.

# La communication dans l'éducation virtuelle et les défis de la relation enseignant- étudiant

## Résumé

Cette investigation aborde l'importance apportée par les universités offrant des programmes d'éducation virtuelle à la qualité de leurs offres, formats et paramètres pour assurer l'assimilation des concepts de la part des étudiants. Le but de ces institutions étant que les apprenants réussissent à assimiler de manière satisfaisante les matières enseignées car la mise en place d'un environnement virtuel d'apprentissage structuré permettant la construction des connaissances doit être la priorité de ces centres éducatifs.

**Mots-clefs :** éducation, virtualité, enseignement, interaction.

# Comunicação na educação virtual e os desafios da relação professor- aluno

---

## Resumo

Esta pesquisa aborda a importância das universidades que optam pela educação virtual, ou que tomam uma parte de suas ofertas neste formato, oferecer ao aluno uma educação criada com um formato e sob parâmetros para garantir a sua qualidade e, no entanto, para garantir a assimilação de conceitos, fazendo com que os alunos consigam aprender com sucesso as matérias ensinadas, desde o desenvolvimento de um ambiente virtual de aprendizagem estruturado para facilitar a construção do conhecimento deve ser a prioridade para essas escolas.

**Palavras-chave:** educação, virtualidade, ensino, interação.

## 1. Introducción

En ambientes virtuales de aprendizaje, considerados como entornos generadores de interacciones comunicativas entre estudiantes, docentes y contenidos, se presenta una continua evolución asociada con la interacción entre sus miembros. En relación con lo anterior, su evolución crea diversas y nuevas posibilidades de interrelación, tanto entre estudiantes como estudiante-docente. Además, el estudiante de un ambiente virtual se encuentra directamente afectado por las herramientas tecnológicas asociadas con la comunicación y la información, ya que su proceso de aprendizaje depende de la participación –pasiva o activa– en el entorno de aprendizaje, según Páez y Arreaza (2005). Por consiguiente, aparece una relación entre Tecnología, Comunicación y Educación que debe ser articulada para crear una cultura comunicativa y favorecer el proceso enseñanza aprendizaje. Debido a que existe una separación entre las dos partes del enunciado del ensayo, en este documento se analizará primero: Cómo el proceso de participación y la interacción en el marco de la educación virtual, pueden ser afectados por la comunicación y en una segunda parte, cómo se puede disminuir el impacto que se pueda generar en la relación docente-estudiante, desde los diferentes desafíos que enfrenta esta modalidad de educación.

## 2. Cómo el proceso de participación y la interacción en el marco de la educación virtual pueden ser afectados por la comunicación

Para Gros (2011), en los modelos e-learning, son fundamentales la interacción y la comunicación. Además, Gros (2011, p.13) afirma que «en los modelos e-learning el énfasis se produce en la utilización de Internet como sistema de acceso a los contenidos y a las actividades de formación», lo cual facilita la comunicación. Igualmente, en el documento mencionado se presenta el modelo educativo de la UOC –Universidad de Oberta de Cataluña–, el cual tiene como fundamento cinco elementos: la personalización, los docentes, la interactividad, los materiales didácticos y la evaluación continuada.

Como se observa en Gros (2011), la interactividad es un punto muy importante en el modelo de la Universidad de Oberta de Cataluña y se desarrolla a través del campus virtual permitiendo la relación tanto entre docentes y estudiantes como del estudiante con los contenidos creados para su aprendizaje.

En las diferentes generaciones del e-learning identificadas por Gros (2011), y específicamente en la tercera, el modelo –actual– está centrado en la flexibilidad y la participación. El estudiante, en un proceso de interacción y participación con sus pares y la web 2.0, está en capacidad de construir, gestionar y producir conocimiento. Sin embargo, como aclara la misma autora, no es suficiente este tipo de interacción para adquirir un conocimiento profundo de un tema, se requieren varios tipos de interacciones que deben ser estructuradas y sistemáticas de forma que se logre un conocimiento crítico.

La comunicación se ha comprendido como una acción inherente al hombre desde los inicios del mismo, como también lo enuncia Giraldo (2006) cuando menciona que la comunicación es el origen de la existencia, y el hombre, como un ser comunicado, se encuentra dispuesto a aprender. En muchos casos, la comunicación se ha entendido como la difusión de la información donde hay un emisor y un receptor, al igual que en otras disciplinas se considera como una transmisión de información entre un emisor y un receptor. Tal es el caso de la educación presencial, para la cual la comunicación está conformada por el docente como emisor de la información y los estudiantes como receptores.

Respecto a la relación entre la comunicación y el hombre se presentan dos características: la participación y la comprensión. Estas son esenciales en el proceso de intercambio y hacen que este proceso sea diferente. La participación y la comprensión permite que cada ser humano sea parte de la comunidad (Giraldo, 2006, p.39).

En otros aspectos se reconocen la participación y la comprensión como actores o sujetos intervinientes en la comunicación. Este reconocimiento genera que el lenguaje sea la dinámica mediadora de la comunicación. De esta forma, se evidencia que la comunicación y la cultura están vinculadas e invaden aspectos como la sociedad, la tecnología y la educación (Giraldo, 2006, p.39). Igualmente, este autor señala tres elementos muy importantes en el desarrollo de la comunicación desde el punto de vista histórico, estos son: tecnología-comunicación-educación y son denominados «la triada». Adicionalmente, se plantean dos principios conceptuales: mediación e interacción, que son considerados como soportes en el proceso de la comunicación.

Según este concepto de triada, la educación se crea como una práctica social en la comunicación donde se «construye el conocimiento desde los procesos de interacción

del hombre consigo mismo, con los otros, con el medio y el entorno» (Giraldo, 2006, p.41).

En este sentido, en los entornos virtuales de aprendizaje, según Salinas «se presentan dos tipos de interacción: una individual del estudiante con el contenido y otra, la actividad social: la interacción entre pares relacionada con el contenido. Las dos interacciones son necesarias para un aprendizaje, de tal forma que sea eficiente, efectivo y afectivo» (p.9).

De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que la comunicación favorece los procesos de participación y de interacción en relación con la educación. El proceso educativo puede ser presencial, virtual o mixto, y para en cada uno de los casos se desarrollan formas de comunicación propias.

En el caso de la educación virtual, se presenta la necesidad de mediar la comunicación a través del entorno virtual de aprendizaje y generar estrategias para propiciar la interacción de las personas, entre ellas y con los contenidos. En este sentido es importante el rol de un docente que desarrolle contenidos interactivos que faciliten la participación del estudiante, y que le permitan crear el conocimiento y desarrollar sus habilidades comunicativas. En el momento

en que el proceso comunicativo se interrumpa y no se dé, entonces ya no existirá un proceso de participación y no se puede llevar a cabo la interacción. Como lo enuncia Gros (2006, p.13) «la interacción y la comunicación son parte fundamental de los modelos e-learning».

Lo anterior puede ser evidenciado desde el punto de vista técnico. Si fallara la plataforma o el EVA –entorno virtual de aprendizaje–, todo el proceso de aprendizaje se detendría y no existiría participación de los estudiantes o de los docentes porque no se podría generar la interrelación. De igual forma puede ocurrir, por ejemplo, en una clase presencial cuando el docente no logra establecer una comunicación con sus estudiantes, por lo cual se frena el proceso de participación de los mismos y se impide la interrelación que se busca, por lo que el proceso comunicativo y de aprendizaje fracasa.

En conclusión, la comunicación favorece directamente la participación y la interacción como parte importante del proceso enseñanza aprendizaje y, a su vez, estas permiten que la comunicación sea cada vez mejor dentro la enseñanza online. La comunicación es una base importante en la educación virtual, no solo en la parte tecnológica, sino también en la comunicación docente-alumno, alumno-alumno



y alumno-contenido, por lo que estas tres relaciones permiten construir conocimiento, como ya se explicó.

### **3. Cómo disminuir el impacto que se pueda generar en la relación docente-estudiante desde los diferentes desafíos a los que enfrenta esta modalidad de educación**

La educación virtual tiene diferentes etapas de desarrollo, como lo presenta Gros (2006), así mismo, el e-learning ha pasado en general por tres modelos, así: una primera generación con un modelo centrado en los materiales, el cual se caracterizó por adaptar los materiales y contenidos a la plataforma web; la segunda generación, caracterizada por un modelo centrado en la creación del campus virtual, en la cual la investigación avanza alrededor del desarrollo de las plataformas y en el que aparecen los foros como espacio de comunicación; una tercera generación, con un modelo donde es importante la flexibilidad y la participación, por lo cual se da un gran impulso al trabajo colaborativo o en equipo y está

orientado a la construcción de conocimiento.

Frente a esta generación, que es considerada modelo actual, el reto está en brindarle al estudiante herramientas para organizar y gestionar la información a la que accede y orientarlo hacia la producción de nuevo conocimiento.

En inicios del siglo XXI cualquier persona tiene acceso a la información que esta se genera y almacena con una tasa de crecimiento muy alta. Por esta razón, es importante que una persona sea capaz de seleccionar el tipo de información que continuamente llega a sus dispositivos electrónicos y con la cual quiere trabajar. Esta es la era de manejo de datos masivos –big data– y en ella se han generado nuevos paradigmas que se encuentran relacionados con el tratamiento y análisis de los datos. C.S-W. (2016).

Además, como lo menciona Gros (2006), lo importante está en la innovación inherente al modelo educativo, y no en la tecnología. Se busca incentivar la creación de nuevo conocimiento, impulsar e incentivar ideas creativas para generar como un paradigma habitual tanto la creación como la innovación.

En la educación virtual, como lo enuncia

Salinas (sf), el desafío está en la construcción del entorno de aprendizaje, pues facilita dos interacciones básicas: alumno-alumno y docente-alumno, y en relacionar lo aprendido con la experiencia de cada ser humano y utilizar la información y los conocimientos a partir de las nuevas tecnologías (Hanna, 2000 citado por Salinas, sf). Así mismo, en este modelo de educación el estudiante y las actividades son los protagonistas del proceso (Gros, 2006), de modo que el diseño del entorno virtual y la actividad docente deben enfocarse en favorecer el desarrollo del mismo en que se incluya su conocimiento asociado a la libertad de decisión y de acción.

La educación mediante el uso de nuevas tecnologías, la educación a distancia y la educación virtual en los últimos años han avanzado vertiginosamente y lo seguirán haciendo con la misma tasa de crecimiento, no solo por los avances tecnológicos, sino por los cambios que las personas están generando tanto en el diario vivir como en sus trabajos. Como lo señala Gros (2006, p. 40) «las expectativas de los estudiantes, de los docentes y de la sociedad cambian. Eso “reordena” los roles del estudiante y del docente».

Entonces, los desafíos que debe enfrentar la

educación virtual son varios y en este punto se pueden enumerar algunos, así: en relación con los roles del estudiante y del docente, con el modelo utilizado en las instituciones, con los conceptos respecto al trabajo colaborativo, con los recursos de aprendizaje y, por supuesto, con los avances de desarrollo de esta misma tendencia.

A continuación se presenta una breve descripción de los requerimientos enfocados a los roles de estudiante y docente, ya que en la relación de estos dos sujetos se centran los desafíos y soluciones a plantear como conclusión de esta investigación.

Respecto al rol del estudiante, se tiene como referencia el planteamiento de Gros (2011) que indica que las necesidades de la sociedad actual han cambiado, lo cual afecta los roles naturales dentro de la misma. Es así que hoy no se requiere que un estudiante memorice una cantidad ilimitada de información, sino que tenga la capacidad de encontrar la información, seleccionarla y utilizarla. Un estudiante virtual debe ser y formarse como un estudiante competente.

Adicionalmente, es necesario hacer referencia a las generalidades de las competencias con las cuales debe contar un estudiante virtual: según

Gros (2011), la primera es la competencia **instrumental**, la cual le permite manejar su entorno digital y las herramientas para desempeñarse en este ambiente. La segunda es la **cognitiva**, con la que el estudiante debe ser capaz de adquirir conocimiento, distinguir los contenidos y asimilar los términos comunes y la ética relacionada. Una tercera es la **relacional**, que tiene que ver con el desarrollo de su aprendizaje en comunidad, con la necesidad de interactuar con sus pares y sus docentes para establecer una comunidad de aprendizaje. La cuarta corresponde a la competencia **metacognitiva**, la cual está directamente asociada a la capacidad de reflexionar y autoevaluarse, por lo cual el estudiante debe ser estratégico para pensar en cómo y hacia dónde dirigir sus energías. Para desarrollar estas competencias el estudiante cuenta con la colaboración del docente, de sus pares, de la información en el Entorno Virtual de Aprendizaje, de las actividades de aprendizaje y de las herramientas tecnológicas, entre otras.

Con relación al rol del docente, según Gros (2011), la función principal del docente ha cambiado con el tiempo, hoy existen mayores recursos, por ejemplo, los dispositivos móviles. Como se había mencionado antes, lo más

importante en el rol del docente es el diseño de las actividades y los espacios de aprendizaje, no el trabajo que se desarrolle con las herramientas tecnológicas o cuáles se utilizan. El docente debe definir los objetivos y las competencias que deben obtener sus estudiantes y recordar que es un acompañante, una guía en el proceso de aprendizaje, pero también debe tener presente que en la educación virtual todo el protagonismo es del estudiante.

Otra de las funciones del docente es acompañar al estudiante durante todo su proceso de aprendizaje y responder a las diversas preguntas que le surgen en el camino. Esta es una forma de hacer seguimiento para posteriormente evaluar el desarrollo del mismo. Además, es importante resaltar que el docente debe plantear estrategias que favorezcan el aprendizaje significativo de cada uno de los alumnos.

En relación con el rol del docente, es indispensable conocer las competencias generales que posee para el desarrollo de su actividad desde la virtualidad. Tomadas de Gros (2011), las competencias son: ser capaz de captar, conocer y expresar emociones a través de un entorno en línea, esta se puede enumerar como primera competencia, y hace

referencia a la **comunicación afectiva** por parte del docente.

La segunda competencia es **la empatía**: esta habilidad ayuda a conocer a los estudiantes y facilita la conexión con ellos, quienes se encuentran al otro lado de la pantalla, por lo que esta se puede considerar una cualidad de la docencia. La tercera competencia es **la motivación**: crear y mantener un clima de motivación hacia el aprendizaje se entiende como una competencia fundamental en el proceso. La cuarta es **diseñar y planificar**, es decir, presentar una propuesta de formación al estudiante con relación a las actividades de aprendizaje. La quinta competencia es la **asesoría**, pues debe orientar al grupo en su desarrollo sin olvidar el apoyo a los intereses individuales. La sexta competencia es **investigar**, dado que es muy valioso que quien dirige el proceso sea capaz de reflexionar e investigar sobre su propia práctica con el fin de mejorar y aprender. Finalmente, es relevante que el docente sea competente en el **trabajo en equipo**, porque el modelo del entorno virtual de aprendizaje se enfoca a este tipo de trabajo.

Luego de enumerar las competencias de los estudiantes y los docentes en el campo de la virtualidad, a continuación se presentan los

desafíos de la educación virtual vistos desde la relación estudiante-docente (Gros, 2011).

- Lograr que el alumno asuma su rol como estudiante virtual y logre las competencias enumeradas anteriormente, con el acompañamiento y guía del docente.
- Lograr que el estudiante sea capaz de aprender desde cualquier lugar a lo largo de la vida y de forma colaborativa.
- El docente debe presentar un modelo de evaluación que permita hacer seguimiento al progreso del estudiante y determinar sus logros con base en los objetivos planteados.
- El docente debe plantear y diseñar un entorno de aprendizaje que integre los contenidos, las actividades y los recursos, además de facilitar el proceso de comunicación.
- Los cursos deben ser flexibles y adaptarse a las necesidades de los participantes –el hogar, lugar de trabajo o centro de recursos de aprendizaje–.
- Establecer una comunicación y una retroalimentación efectiva y a tiempo.

Estos desafíos plantean la necesidad de que

cada participante del modelo de educación virtual debe cumplir a cabalidad con su papel, así como la universidad debe cumplir con los requerimientos, no tanto de la parte tecnológica, sino en lo relacionado con la creación de un modelo y un entorno virtual de aprendizaje.

Finalmente, de acuerdo a Gros (2011) y Salinas (s.f.), se plantean estrategias con el fin de dar solución a los desafíos planteados desde la relación docente-estudiante, las universidades o centros educativos que decidan implementar procesos de formación virtual deben:

- Ofrecer una firme propuesta de implementación a nivel institucional, y deben incluir aspectos del quehacer propio del aprendizaje, técnicos, económicos, de normatividad y de gestión.
- Construir un entorno virtual de aprendizaje en el cual se cumplan aspectos tales como la integración de los contenidos, de las actividades y de los recursos.
- Desarrollar un modelo propio de evaluación para hacer seguimiento al progreso del aprendizaje del estudiante y permitirle al estudiante lograr los objetivos.
- Ofrecer un entorno virtual de aprendizaje

que facilite la comunicación para lograr un verdadero aprendizaje, en el cual se integren los aspectos colaborativos y se apoye realmente el conocimiento compartido. (Salinas, sf).

- Buscar proyectos innovadores que favorezcan la flexibilidad y la adaptabilidad de los participantes en los diferentes cursos virtuales y en el uso de TIC (Salinas, sf).
- Lograr que el entorno virtual de aprendizaje que se desarrolle sea lo más flexible posible, a fin de que el estudiante pueda acceder a los procesos de aprendizaje desde su casa, su trabajo, y en general desde cualquier ubicación geográfica que cuente con conexión a internet.
- Propender por que tanto el docente como el estudiante alcancen un buen acercamiento a través del entorno virtual de aprendizaje, de tal forma que cada uno asuma su respectivo rol. Si el estudiante logra comprender su papel dentro del proceso de aprendizaje se favorecerá el desarrollo de cada una de sus tareas. Además, el alumno debe lograr la construcción del conocimiento desde las herramientas entregadas en el ambiente o entorno virtual.

- Asegurar que el docente sea una guía para que el estudiante construya su conocimiento desde su interrelación con el entorno virtual de aprendizaje y con los demás actores.
- Para concluir, se debe crear una relación docente-estudiante con el fin de lograr la formación del segundo y, así mismo, es primordial el desarrollo de un entorno virtual de aprendizaje estructurado para facilitar la construcción del conocimiento.
- Además, como se enunció anteriormente, se pueden desarrollar estrategias a nivel institucional con el fin de disminuir el impacto de cada uno de los desafíos enunciados sobre la relación docente-estudiante.
- Definitivamente la relación docente-estudiante debe ser muy estable con el fin de lograr que la comunicación sea permanente y eficiente, y le permita al estudiante la construcción del conocimiento.

## Referencias bibliográficas

- Bachner, J. (2014). Challenges and Solutions when Designing and Teaching Online Courses. In Cases on Critical and Qualitative Perspectives in Online Higher Education, 2, 24-43. Recuperado de: <http://goo.gl/xziePS>
- C.S-W. (2016). ¿Which MBA? The Economist. Recuperado de <http://www.economist.com/whichmba/master-science-analytics-big-plans-big-data>.
- Gros, B. (1.º ed). (2011). Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el e-learning para el Siglo XXI. Barcelona, España: editorial UOC, pp. 51-90. Recuperado de: <http://goo.gl/cSVy7B>
- Giraldo, M. Grupo de investigación educación en ambientes virtuales EAV. (2006). Tecnología-Comunicación-Educación: la triada. Marco de referencia para la educación en ambientes virtuales. En Un modelo para la educación, pp. 29- 69. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana UPB. Recuperado de: <http://goo.gl/9qCg1q>
- Páez, Haydée, & Arreaza, Evelyn. (2005). Uso de una plataforma virtual de aprendizaje en educación superior.: Caso nicenet.org. Paradigma, 26 (1), pp. 201-239. Recuperado de [http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512005000100009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512005000100009&lng=es&tlng=es)
- Salinas, J.; Gestión de ambientes virtuales de formación. Universidad de las Islas Baleares. Grupo de Tecnología Educativa, (s.f.), Seminario Internacional: La calidad de la formación en red en el Espacio Europeo de Educación Superior. Recuperado de: <http://goo.gl/8zrBI7>