

LA COMUNICACIÓN Y LA EDUCACIÓN A DISTANCIA MEDIADA POR LAS TIC

COMMUNICATION AND DISTANCE EDUCATION MEDIATED BY ICT

Autores:

Lourdes del Pilar González Pérez, lourdespilar@infomed.sld.cu, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, Infomed, Cuba, Doctor en Ciencias Pedagógicas, metodóloga de posgrado.

Grisel Zacca González, grisel.zacca@infomed.sld.cu, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, Infomed, Cuba, Doctor en Ciencias de la Información, coordinadora de la Universidad Virtual de Salud.

Resumen

La comunicación pedagógica es esencial en cualquier proceso docente educativo. Se considera más relevante en la educación a distancia mediada por tecnologías, en que el lenguaje escrito y la asincronía de la comunicación definen las formas en que interactúan profesores y estudiantes. Ante la problemática actual se aborda la necesidad de que los profesores que se desempeñan en la modalidad de educación a distancia reconozcan la importancia de la comunicación que se debe establecer entre el tutor y los estudiantes y de éstos entre sí, así como trazar estrategias comunicativas que garanticen la calidad del proceso educativo.

Este trabajo tiene el objetivo de analizar las características de la comunicación pedagógica en la educación a distancia, fundamentalmente la que se desarrolla mediada por las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello se responden las siguientes interrogantes: ¿Se establece de igual forma la comunicación en la educación tradicional (presencial) que en la Educación a Distancia? ¿Cómo lograr una comunicación adecuada en el proceso pedagógico a distancia? ¿Cuáles son las vías a través de las cuales se establece la comunicación en la educación a distancia?

A modo de conclusión, se precisa que en los procesos pedagógicos a distancia la sistematización de la comunicación entre los actores es fundamental para lograr el éxito de los objetivos propuestos, por lo que estos deberán tener a su alcance los medios de comunicación posibles y conocer de su uso para manejarlos eficientemente.

Palabras clave: comunicación, educación a distancia, comunicación pedagógica, tecnologías de la información y la comunicación

Abstract

Pedagogical communication is essential in any educational teaching process. It is considered more relevant in technology-mediated distance education, in which written

language and communication asynchrony define the ways in which teachers and students interact. Given the current problem, the need is addressed for teachers who work in the distance education modality to recognize the importance of the communication that must be established between the tutor and the students and between them, as well as to draw communication strategies that guarantee the quality of the educational process. This work aims to analyze the characteristics of pedagogical communication in distance education, fundamentally that which is developed through information and communication technologies. To do this, the following questions are answered: Is communication established in the same way in traditional (face-to-face) education as in Distance Education? How to achieve adequate communication in the distance pedagogical process? What are the ways in which communication is established in distance education? By way of conclusion, it is specified that in distance pedagogical processes, the systematization of communication between the actors is essential to achieve the success of the proposed objectives, so they must have the possible means of communication within their reach and know about its use to manage them efficiently.

Key words: communication, distance education, pedagogical communication, information and communication technologies

Introducción

La comunicación como fenómeno social, ha tenido diferentes complementaciones a través del tiempo, desde el surgimiento del lenguaje hasta la actualidad. Ha transitado desde las formas más simples del uso de las palabras hasta el uso de herramientas y aplicaciones tecnológicas.

La comunicación se expresa en una forma de interrelación humana, de interacción que a su vez constituye una vía para el desarrollo del hombre. No puede verse al margen de la actividad de los mismos y está condicionada por el lugar que ocupan éstos dentro del sistema de relaciones sociales, en los que están inmersos. Se comparte el criterio de que "la comunicación es un proceso esencial de toda actividad humana" (González Rey, 1995).

La comunicación constituye una necesidad en cualquier ámbito de la vida socialmente organizada; entendiendo entonces que la comunicación en todos los procesos educativos es imprescindible, aunque adopte diferentes formas. En el caso de la Educación a Distancia (EAD) la comunicación es mediada por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), elementos que, entre otros, la distingue de la educación presencial.

En el contexto actual de la emergencia epidemiológica en el mundo y en Cuba, las transformaciones de los sistemas educativos han privilegiado los modelos de educación a distancia. Esto ha sido posible por el desarrollo vertiginoso de la tecnología y el uso creciente de los dispositivos móviles, con los que tiene lugar el aprendizaje ubicuo (aprender en cualquier momento, cualquier lugar y con cualquier dispositivo), donde la comunicación, por diversos canales, en los procesos educativos han jugado un papel fundamental.

Por las características propia de la educación a distancia (distanciamiento y no presencialidad), para garantizar la calidad de los resultados académicos y la retención de los estudiantes, juega un rol determinante la comunicación sistemática entre el

profesor tutor y los estudiantes, de manera que se disminuya el sentimiento de aislamiento y soledad en el proceso educativo y se logre una motivación permanente.

Es necesario que los profesores que se desempeñan en la modalidad de educación a distancia reconozcan la importancia de la comunicación que se debe establecer entre el tutor y los estudiantes y de éstos entre sí, pues al predominar la comunicación escrita y no presencial, es preciso trazar estrategias comunicativas que garanticen la calidad del proceso educativo.

El objetivo de este trabajo es analizar las características de la comunicación pedagógica en la educación a distancia, fundamentalmente la mediada por las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello se responden las siguientes preguntas: ¿Qué se entiende por comunicación? ¿Se establece de igual forma la comunicación en la educación tradicional (presencial) que en la Educación a Distancia? ¿Cómo lograr una comunicación adecuada en el proceso pedagógico a distancia? ¿Cuáles son los modos y vías a través de las cuales se establece la comunicación en la educación a distancia?

Desarrollo

¿Qué se entiende por comunicación?

Como categoría psicológica, la comunicación ha sido objeto de diferentes definiciones por estudiosos de esta problemática. Se le ha atribuido significados muy diversos en correspondencia con los puntos de vista que sustentan los autores.

Redondo (1959) la conceptualiza como "la relación real establecida entre dos – o más– seres, en virtud de la cual uno de ellos participa del otro o ambos participan entre sí". Con otra óptica Villarreal Díaz (1996) considera que " la comunicación es un proceso por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado". González Castro (1989) al respecto planteó "La comunicación puede entenderse como, intercambio, interacción, diálogo, vida en sociedad, todo lo cual no puede existir sin el lenguaje. En síntesis, comunicación es pensamiento compartido".

La definición dada por Redondo considera la comunicación cuando esta se produce en ambas direcciones (bidireccional), pero también cuando una persona participa de la otra, es decir en un solo sentido, por lo que no se ajusta a las ideas que se defienden en esta ocasión.

Se asume en el presente trabajo por coincidirse totalmente con las ideas que se expresan la definición aportada por Glez Castro, ya que en la Educación a Distancia mediada por las TIC como proceso social la comunicación se expresa de forma dialógica (bidireccional y multidireccional), hay interacción, hay intercambio, en fin, pensamiento compartido.

¿Se establece de igual forma la comunicación en la educación tradicional (presencial) que en la Educación a Distancia?

El proceso pedagógico a distancia tiene como componentes personológicos el profesor tutor, el alumno y el grupo y entre las especificidades más importantes de la comunicación está el carácter activo de todos.

"Continuamente los participantes en el proceso se encuentran procesando información y expresando en función de cómo se dé este procedimiento, de acuerdo con las características de su personalidad, las emociones, valoraciones, impresiones, que le provocan esta interacción con el otro" (González Marín, 1995).

En la enseñanza presencial el profesor establece con los estudiantes una comunicación que se expresa a través de la palabra y también de la forma extraverbal, ambas formas de comunicación se complementan durante la clase de forma permanente. Sin embargo, en la Educación a Distancia (EAD) mediada por las tecnologías de la información y las comunicaciones predomina la comunicación a través de la palabra, pero de forma no presencial y no siempre en la forma oral, sino escrita, de ahí que el profesor tutor al tener que prescindir de la comunicación presencial en sus dos formas debe reforzar la comunicación de ida y vuelta de forma oral y escrita.

La comunicación mediada, ha sido tratada por diversos autores, entre ellos Lima Montenegro (2005); García Aretio, 2020; Arrufa & Santiuste, 2011. Las autoras consideran la comunicación mediada por las tecnologías de la información y la comunicación en la educación a distancia como la que se establece entre el emisor y el receptor o los receptores mediante el uso de las tecnologías, la cual permite crear estructuras comunicativas en un marco temporal que puede ser sincrónica o asincrónica y siempre de ida y vuelta.

Lomov (1989) atribuye a la comunicación tres funciones fundamentales: informativa, afectiva y reguladora. Precisamente estas funciones de la comunicación deberán ser observadas en estrecha unidad por el profesor tutor y no absolutizar alguna de ellas, el error de absolutizar una de ellas es más grave en la enseñanza a distancia por las diferencias existentes en las formas de comunicación. En la enseñanza presencial el error se puede enmendar de manera inmediata, en cambio cuando la comunicación es mediada por las TIC puede haber corrección inmediata o diferida en el tiempo.

La mayoría de los profesionales que han realizado estudios sobre la Enseñanza Asistida por Computadora (EAC) y sobre la EAD se refieren a la necesidad de la interactividad entre los estudiantes y de éstos con los profesores, se utilizan términos como; comunicación bidireccional, de ida y vuelta o en ambas direcciones, en fin, es una regularidad que se observa en los estudios teóricos y prácticos realizados.

Según García Aretio (2008, 2020) la EAD se basa en un diálogo didáctico mediado entre docentes de una institución y los estudiantes que, ubicados en espacio diferente al de aquellos, pueden aprender de forma independiente o grupal; se estructura en base a tres componentes y dimensiones: la dimensión pedagógica de logros de aprendizajes valiosos (componente didáctico), la dimensión social plasmado en el componente diálogo que refuerza el hecho de la interacción educativa, y la dimensión tecnológica que asume el componente mediado, necesario al producirse el acto educativo con una separación entre profesor y estudiante". Ese diálogo entre el que enseña y el que aprende se convierte en el elemento central de cualquier proceso de enseñanza-aprendizaje y se establece a través de unos medios conformados por materiales producidos y por unas vías de comunicación que permiten una relación sincrónica o asincrónica.

Legaño Ferrá (1999), al hacer referencia a principios en el uso de la computadora, plantea "...el uso de la computadora debe concebirse de forma tal que permita la

interacción entre los alumnos y entre éstos y el profesor” y aunque no hizo alusión a su uso en función de la EAD lo consideramos extensivo a ella.

Otra evidencia de la afirmación anterior son los planteamientos de Santángelo cuando al hacer referencia a dónde se define la calidad de un sistema de enseñanza no presencial dice que es en un modelo que ponga el acento en la interactividad entre profesores y estudiantes y de estos entre sí. (Santángelo, 2000).

Esa interactividad o comunicación entre profesores y estudiantes y de estos entre sí, se concreta en el diseño de los materiales de apoyo, en el desarrollo del trabajo cooperativo, así como en los mecanismos de influencias educativas que deben accionar los docentes tutores en su relación con los estudiantes. Los objetivos de la comunicación bidireccional o de ida y vuelta con el profesor tutor son apoyar la motivación del estudiante, facilitar el aprendizaje, evaluar el proceso y dar retroalimentación.

Entre los postulados básicos González Pérez (2004), que se deben considerar en la superación profesional a distancia, se encuentra la comunicación multidireccional tutor-alumno, alumno-alumno y tutor y/o alumno con otras personas que se establece de forma indirecta o mediada por las TIC, plantea que se establezca un intercambio en ambas direcciones, de forma indirecta o mediada por el uso de las tecnologías y generalmente diferida, esta se realizará de acuerdo a las necesidades de cada estudiante y a los intereses del profesor tutor o especialistas, a través del correo electrónico, el chat, la video conferencia, foros, listas de discusión, entre otras vías.

Es la comunicación, establecida de esta forma, la vía fundamental de la cual dispone el profesor tutor y el estudiante a distancia para retroalimentarse sobre la marcha del proceso docente, la cual podemos representar en el siguiente esquema donde T significa la tecnología que media la comunicación. (Ver figura 1, anexo)

No respetar este postulado significa un riesgo muy grande para el cumplimiento de los objetivos propuestos. No se debe identificar aprendizaje autónomo con ausencia total del profesor, ni con el aislamiento del estudiante. El profesor a distancia, además, de estructurar el plan de estudio, programas, guías didácticas y materiales de apoyo, puede ejercer función de tutor, al orientar, alentar, motivar, aclarar dudas, estimular el autoaprendizaje, evaluar, reorientar y para ello es determinante la puesta en práctica de una comunicación de ida y vuelta.

¿Cómo lograr una comunicación adecuada en el proceso pedagógico a distancia?

El sentimiento de aislamiento, de soledad, de impotencia ante problemas en el aprendizaje, provoca frustraciones y desmotivación en los estudiantes a distancia que generalmente terminan con el abandono del curso o con resultados docentes insatisfactorios. De ahí que el problema pedagógico fundamental que ha tenido y tiene hoy la EAD no es el aprendizaje, sino la retención y en ella juega un papel fundamental el sistema motivacional que se logre establecer a través del proceso, en el cual es determinante la comunicación que se logre.

se deben elaborar los mensajes de manera clara y precisa, se debe ser sistemático y la inmediatez es fundamental. Se hace imprescindible el dominio por parte de los docentes y de los estudiantes del uso de las tecnologías referidas.

Indicaciones fundamentales a tener en cuenta para dar cumplimiento al postulado de la comunicación multidireccional (González Pérez, 2004):

- Promover una comunicación que, aunque diferida, mediada por las tecnologías, se caracterice por un clima psicológico afectivo donde prime la cooperación, la ayuda, el intercambio, la confianza, el afecto, la sinceridad y de respeto mutuo.
- Concebir y estimular el trabajo cooperativo, la socialización y compartimentación de los saberes.
- Utilizar los resultados del diagnóstico de los cursantes para dirigir la comunicación con estos de forma más personalizada, para ello se sugiere procesar los datos diagnósticos y consultarlos sistemáticamente.
- Explotar las vías de comunicación más factibles para el estudiante, de acuerdo a su entorno y a la disponibilidad de recursos tecnológicos.
- Observar que, en los materiales didácticos, así como en las plataformas tecnológicas se utilice un lenguaje coloquial y dialógico, propiciando la comunicación con el profesor o entre cursantes a través de las herramientas tecnológicas el correo electrónico, los chats, foros de discusión y videoconferencias interactivas, redes sociales, entre otros.
- Estimular la comunicación en la retroalimentación en torno a las actividades, los objetivos, las competencias, la evaluación,

¿Cuáles son los modos y las vías a través de las cuales se establece la comunicación en la educación a distancia?

En el contexto actual, la comunicación en la EAD se desarrolla fundamentalmente mediada por las TIC. La comunicación con fines docentes involucra objetivos bien definidos, lo que implica el tratamiento de los contenidos y el uso de los métodos y medios de la forma más adecuada y eso no depende de las tecnologías, es total responsabilidad del profesor a distancia o tutor y debe ser observada siempre y en particular en la comunicación no presencial, que está mediada por las tecnologías.

En la etapa de diseño de la actividad formativa la comunicación se propicia de dos maneras: a través de los recursos educativos, elaborados como materiales didácticos, con una intencionalidad educativa bien definida; mediante el diseño de espacios de comunicación e interacción asociados fundamentalmente a las actividades de aprendizaje, orientados a condicionar un aprendizaje activo y desarrollador.

Al referirse a la comunicación e interacción en los entornos virtuales de aprendizaje, Marés, (2021) resalta tres funciones que todo docente tiene que tener presente: la orientación con la intención de guiar el aprendizaje de los estudiantes, transmitir información y colaborar en el desarrollo de determinadas capacidades; la motivación para garantizar que el proceso de aprendizaje se complete con éxito; y la evaluación.

La selección de la tecnología mediadora en la comunicación para el logro de los objetivos es decisión del profesor y en algunos tipos de cursos se tiene la posibilidad de considerar el criterio de los cursantes, lo que es factible tener en cuenta siempre que sea posible. Esa selección se realiza considerando:

- Diversificación de las herramientas tecnológicas en el curso.
- Preferencias de los cursantes
- Posibilidades que brinda cada una según el contexto.

Las TIC contribuyen a reforzar nuevas formas innovadoras de aprendizaje y son utilizadas como medios e instrumentos pedagógicos en los nuevos entornos de aprendizaje virtual. De igual forma, las tecnologías constituyen un refuerzo y un apoyo sustancial en entornos de aprendizaje presencial, donde son utilizadas igualmente para reforzar conocimientos e innovar en los métodos pedagógicos. En cualquier caso, los cambios introducidos por las TIC en los entornos educativos están relacionado de forma más directa con el estilo de gestión, la actitud y la formación del profesorado, los enfoques pedagógicos y los nuevos estilos de aprendizaje que con las tecnologías en sí mismas.

Las TIC no deben ser un objetivo en sí mismas, sino unas herramientas para conseguir objetivos específicos mediante la actividad didáctica, en la que juega un papel determinante la comunicación que se desarrolle entre los actores personológicos del proceso de enseñanza aprendizaje. Según Pinto Molina (2019), las herramientas de comunicación son aquellas que utilizan las TIC como medio para desarrollar las capacidades de diálogo, discusión, debate, interacción, comunicación y de información en un contexto dado. En los entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, juegan un papel fundamental que ha variado por completo el panorama de la enseñanza, de forma que se camina hacia un nuevo paradigma de aprendizaje.

La comunicación puede ser de dos modos: síncrona y asíncrona. La comunicación síncrona o sincrónica se caracteriza por el intercambio en tiempo real, es decir, hay coincidencia temporal entre los protagonistas del proceso. Para estas funciones las herramientas que se utilizan son el chat, la videoconferencia o teleconferencia asociadas o no a plataformas tecnológicas o sistemas de gestión del aprendizaje (LMS- Learning Management Systems, por sus siglas en inglés) y otras independientes como las redes sociales con el Whatsapp, Telegram, Facebook, etc...

La comunicación asíncrona o asincrónica se caracteriza por el intercambio diferido en el tiempo, es decir, no hay coincidencia en tiempo entre profesores y estudiantes. La herramienta por excelencia con estos fines es el foro de discusión, fundamentalmente integrada a los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje. Otras herramientas de colaboración e intercambio como el blog, la wiki y otras aplicaciones de la Web 2.0 pueden utilizarse para esta forma de comunicación. Eventualmente, estos medios pueden utilizarse de manera sincrónica.

No es recomendable utilizar exclusivamente la comunicación sincrónica, lo cual no sería educación a distancia; sería un error intentar replicar las clases presenciales por medio de aplicaciones sincrónicas. Por otra parte, atender durante mucho tiempo una teleconferencia causa agotamiento, aburrimiento y desmotiva a los estudiantes. Es recomendable que estas secciones duren entre 20 minutos y una hora. Es más ventajoso establecer estructuras de comunicación asíncrona que faciliten la socialización y dinámicas que propicien el debate, la reflexión y la construcción conjunta del conocimiento, donde el alumno participa de manera activa. En todos los casos es preciso definir los objetivos de la actividad, el calendario, y si son evaluables o no.

Un elemento importante, responsabilidad del profesor, es cuidar el lenguaje escrito. Hay que tener en cuenta que los mensajes son la herramienta básica de comunicación en el entorno virtual. Por ello debemos cuidar el estilo comunicativo de los mensajes: un tono adecuado, conciso, siempre positivo, neutro y directo. Los mensajes deben transmitir información clara desde una posición amable y respetuosa. (Sangrà, 2020).

Conclusiones

A modo de conclusión es importante precisar que en los procesos pedagógicos a distancia la sistematización de la comunicación entre los actores del proceso es fundamental para lograr el éxito de los objetivos propuestos, por lo que los actores deberán tener a su alcance los medios de comunicación posibles y conocer de su uso para manejarlos eficientemente. Se impone promover el uso crítico de las tecnologías desde actitudes positivas hacia la comunicación, la colaboración y la construcción del conocimiento.

Referencias Bibliográficas

- Arrufa , M., & Santiuste, E. G. (2011). Analizar la comunicación mediada por ordenador para la mejorar del proceso de enseñanza aprendizaje. *Revista de currículo y formación*.
- García Aretio, L. (2008). Diálogo didáctico mediado. Editorial del BENED. *Bened*(184). Recuperado el julio 9, 2021, de <http://www.uned.es/cued/bened/bened184.htm>
- García Aretio, L. (2020). Bosque semántico: ¿educación/enseñanza/aprendizaje a distancia, virtual, en línea, digital, eLearning...? *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 09-28. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.23.1.25495>.
- González Castro, V. (1989). *Profesión comunicadora*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente Brau.
- González Marín, V. e. (1995). *Psicología para educadores*. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- González Pérez, L. (2004). Postulados Básicos para la educación a distancia con el uso de las TIC. *Revista electrónica. ISP Félix Varela. Santa Clara*.(6).
- González Rey, F. (1995). *La Comunicación Educativa. Su manejo en la institución escolar*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Legañoa Ferrá, M. A. (1999). *Empleo de materiales educativos computarizados en la enseñanza del electromagnetismo para Ciencias técnicas*. Camagüey: Universidad de Camagüey.
- Lima Montenegro, S. (2005). *La Mediación Pedagógica con uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)*. Obtenido de Pedagogía 2005: <https://silo.tips/download/diseo-y-correccion-msc-nelson-piero-alonso-copyright-iplac-copyright-educacion-c-7>
- Lomov, B. F. (1989). *El Problema de la Comunicación en Psicología*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Marés, L. (2021). *Claves y caminos para enseñar en ambientes virtuales*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Educ.ar S.E.
- Pinto Molina, M. (2019). *Herramientas de comunicación*. Obtenido de <http://www.mariapinto.es/alfineees/comunicacion/que.htm>

Redondo García, R. (1959). Comunicación y Enseñanza. *Revista de Educación*, XXXVI(103), 33-6.

Sangrà, A. (2020). *Decálogo para la mejora De la Docencia online propuestas para eDucar en contextos presenciales Discontinuo*. Catalunya: Editorial UOC.

Santángelo, H. N. (2000). Modelos pedagógicos en los Sistemas de Enseñanza no presencial basados en nuevas tecnologías y redes de comunicación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 24.

Villareal Díaz, F. (1996). *La comunicación en el aula escolar*. México.

Anexo

Figura 1. Comunicación en el proceso docente en la educación a distancia.

