



Artigo

## Entornos virtuales de aprendizaje (EVA): aproximación al mejoramiento de la calidad comunicacional en una universidad venezolana

Luis Alfredo Ramírez Ch.<sup>1</sup>  
Keyla Isabel Cañizales<sup>2</sup>

### RESUMEN

El objetivo es evaluar comunicacionalmente los entornos virtuales de aprendizaje del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Se trata de una aproximación de la comunicación de la Educación a Distancia y determinar las estrategias que incentivan la participación. La intervención de las tecnologías de la información y la comunicación podrían generar el uso o desuso de nuevos términos, pero también afectar el correcto uso del lenguaje y la calidad de los contenidos. Mediante la combinación de métodos mixtos, con énfasis en las herramientas de la metodología cualitativa, (entrevistas, grupo focal y encuestas), se revisa el contenido de 53 cursos, de estos, sólo 20 presentan interactividad, 26 son utilizados como repositorios de información y 07 están inactivos. Se busca brindar un aporte para docentes y aprendices, así como la reflexión de todos los actores involucrados. Entre las malas prácticas destaca: mal uso de mayúsculas y minúsculas; secciones de

interactividad vacías que podrían desalentar la participación; materiales sin referenciar la autoría o sin indicar la fuente y, ausencia de retroalimentación ante las interrogantes de los estudiantes. Hay buenas prácticas en cursos en los que las instrucciones son claras y donde se elabora una adecuada inducción al estudiante.

**Palabras-clave:** educación a distancia; calidad; comunicación; tecnología.

### ABSTRACT

The objective of this article is to evaluate the virtual learning environment managed by the Deanery of Science and Technology of the Centroccidental Lisandro Alvarado University, under a communication perspective. The investigation focuses on communication in the Distance Education point-of-view, and on the indication of strategies that encourage participation. Information and communication technologies might cause new terms to be inserted or

<sup>1</sup> Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (Barquisimeto–Lara, Venezuela); laramirez@ucla.edu.ve

<sup>2</sup> Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (Barquisimeto–Lara, Venezuela); kcanizales@ucla.edu.ve

excluded from vocabularies and may affect the correct use of language and quality of contents. Through the combination of mixed methods, with emphasis in qualitative methodology tools (interviews, focal group and questionnaires), the content of 53 programs was revised. A total of 20 programs were considered interactive, 26 used as information repositories, and 7 were inactive. We aimed to contribute with teachers and students, but also to encourage reflection among all the actors involved in the process. As bad practice indicators, the following could be highlighted: misuse of upper- and lower-case letters, empty interactive sections (which does not favor motivation); missing author references or indication of sources, and students' questions remaining unanswered due to lacking feedback. Good practices have also been observed, such as courses with clear instructions and proper indications are given to students.

**Keywords:** distance education; quality; communication; technology.

## RESUMO

O objetivo do artigo é avaliar o ambiente virtual da aprendizagem do Decanato de Ciências e Tecnologia da Universidade do Centro-oeste "Lizandro Alvarado" (Venezuela) do ponto de vista da comunicação. Trata-se de uma abordagem do ponto de vista da comunicação na Educação à Distância e a indicação de estratégias que incentivam a participação. As intervenções das tecnologias da informática e da comunicação poderiam gerar o uso ou desuso de novos termos, porém, podem também afetar o correto uso da linguagem e a qualidade dos

conteúdos. Através da combinação de métodos mistos, com ênfase nas ferramentas da metodologia qualitativa (entrevistas, grupo focal e questionários), revisou-se o conteúdo de 53 cursos. Desses, somente 20 apresentam interatividade, 26 são utilizados como repositórios de informação e 7 estão inativos. Visa-se oferecer um aporte para docentes e aprendizes, mas, também, a reflexão de todos os atores envolvidos. Destaca-se entre a má práxis: o mal uso de maiúsculas e minúsculas; seções de interatividade vazias, o que poderia desmotivar a participação; matérias sem referência da autoria ou sem indicar a fonte e a ausência de retorno diante das perguntas dos estudantes. Existem boas práticas como cursos onde as instruções são claras e elabora-se uma adequada indução ao estudante.

**Palavras-chave:** educação a distância; qualidade; comunicação; tecnologia.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la investigación fue evaluar el manejo de la comunicación empleada en los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) del sistema de Educación a Distancia, (EaD) en el Decanato de Ciencias y Tecnología (DCyT) de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (UCLA), en Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. Asimismo, determinar las estrategias comunicacionales usados por los docentes, asesores o tutores de las asignaturas ofertadas bajo el esquema semi-presencial, y desarrollados bajo el Sistema de Educación a Distancia de la UCLA (Seducla), para el incentivo de la participación de los estudiantes..

La investigación forma parte de la preocupación constante que existe por el buen

uso de la comunicación, que con la intervención de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), por lo general, pueden generar el uso y desuso de nuevos términos, pero también afectan el correcto uso del lenguaje, pudiendo incidir negativamente en la calidad de los contenidos compartidos bajo el esquema de la EaD.

### **Calidad, comunicación y educación: una relación estrecha**

En el año 2005, el Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia para América Latina y El Caribe, en unión con la Universidad Técnica Particular de Loja, con el objetivo de promover que las instituciones de enseñanza superior puedan mejorar, lanzar y administrar con éxito programas de EaD y basados en la tecnología de la información, destacan como criterios de calidad: a) Los Procesos Facilitadores (Liderazgo y estilo de gestión; política y estrategia; desarrollo de las personas; recursos y alianzas; destinatarios y procesos educativos y b) Los Resultados (relacionados con los destinatarios; los procesos educativos, las personas, la sociedad y lo global). Cabe destacar que en los criterios expresados la comunicación juega un papel determinante para su verificación, evaluación o análisis de logro, estando estrechamente ligada a la modalidad semi-presencial

Según Monterola (2011), entre las funciones de la Educación Superior está la necesidad de otorgar una formación cualificada para quienes deben enfrentarse a un mundo global, tanto en su capacitación profesional como en la formación de ciudadanos responsables. Dicha función es imposible realizarla sin profesionales de la docencia de alta calidad.

Peré (2004) señala que tanto la comunicación como la educación han desarrollado en el tiempo teorías paralelas estrechamente relacionadas. A su juicio, es imposible hablar de educación sin contemplar a la comunicación, pues cuando hay una relación educativa se establece una relación de comunicación.

Para Palacios (2006), la comunicación en la EaD puede entenderse como: ejercicio de la calidad del ser humano; gozo; expresión; interacción; afirmación del ser; apertura al mundo; sentirse y sentir a los otros y apropiarse de sí mismo. Este autor advierte que la conjunción de pedagogía, comunicación, tecnología y administración representan el verdadero desafío de la EaD, que por lo general, no han sido abordadas de manera integrada, sistémica y modular.

Santos y Oliveira (2011) aseguran que, entre las estrategias comunes para incentivar las interacciones están los saludos, los emoticones, los elogios, las preguntas, las sugerencias, las recomendaciones y las evaluaciones. Expresan que el uso de estrategias de naturaleza afectiva es fundamental para garantizar la participación de los estudiantes en los ambientes donde la comunicación escrita sustituye la relación cara a cara.

Clementino (2011) destaca que entre los factores motivacionales, expresados por aprendices de EaD, destacan la retroalimentación y la atención personalizada del profesor o tutor, calificando como diferencias que humanizan el proceso de enseñanza – aprendizaje. Así el trinomio interacción, retroalimentación y atención personalizada proporcionan el establecimiento o fomento de relaciones personales entre los participantes del esquema virtual.

## METODOLOGÍA

Una combinación de métodos mixtos se empleó en la realización de la investigación, enfocado principalmente en la metodología cualitativa; aun cuando Casas (2008) advierte las limitaciones que pudieran existir y sobre el hecho que ninguno de los tipos de metodologías es perfecto, pues cada uno tiene sus ventajas y desventajas.

Las técnicas usadas fueron entrevistas a los representantes de Seducla, grupo focal para consulta a docentes que operan cursos en el esquema semi-presencial; así como revisiones en la plataforma y encuesta a los estudiantes. Se realizaron dos instrumentos de recolección de información tal como se especifica a continuación:

- a) Uno piloto destinado a los aprendices de la modalidad de EaD, en aquellos entornos virtuales de aprendizaje (EVA) seleccionados para el estudio, el cual se distribuyó por la vía electrónica.
- b) Toda vez analizados y tabulados los resultados del instrumento piloto, los mismos se presentaron ante los facilitadores o docentes expertos, reunidos en grupo focal, a fin de considerar sus recomendaciones, elaborar correcciones y aplicarlo, presencialmente, a estudiantes participantes de los EVA durante la cohorte en estudio.

## RESULTADOS

### Principales hallazgos en los EVA

Actualmente en la plataforma dirección <http://sed.ucla.edu.ve> se encuentra un total de 53 cursos, de los cuales sólo veinte

(20) presentan interactividad, es decir, hay comunicación entre los participantes; veintiséis (26) cursos son utilizados exclusivamente como repositorios de información sobre las asignaturas; mientras que siete (07) cursos se presentan de manera inconclusa o sin actividad alguna. En relación a los cursos de la dirección <http://sed.ucla.edu.ve/ced>, el total supera los 52 cursos, pero la mayoría está en proceso de desarrollo, tan sólo diez (10) funcionaron con cierta interactividad en diversos períodos diferentes al estudiado.

Se encontró mal uso de mayúsculas y minúsculas. Errores de género y número. Secciones de interactividad vacías. Colocación de materiales sin referenciar la autoría o sin indicar la fuente de donde se obtuvo. En las instrucciones para los estudiantes se pudo observar, por parte de los docentes: uso de acento francés, abuso de mayúsculas y palabras mal escritas.

Muchos estudiantes no colocan las fotos de sus rostros en primer plano, pese al pedido expreso de los docentes, y se encontraron casos en los que el docente tampoco colocó su fotografía. Asimismo, no se muestra retroalimentación, al menos en la plataforma, sobre las actividades propuestas por el docente, pese a que los trabajos entregados presentan fallas evidentes del uso de signos de puntuación y de incumplimiento en las normas sobre lo solicitado.

Existen cursos en los que las instrucciones son claras y se elabora una adecuada inducción al estudiante, se incluyen dinámicas de presentación y se motiva la participación. Se exploran las expectativas de los estudiantes sobre la asignatura, se presenta el contenido y

el plan de evaluación. Hay casos en los que se encuentra un valor agregado, como la colocación de valores: responsabilidad, honestidad, cooperación y tolerancia. Hay cursos donde se encuentran expresas las normas de la clase y las normas básicas de funcionamiento del centro de computación.

Se observó el uso de herramientas como el Slideshare, para presentaciones, el FLV Player, para videos y el ISpring, para presentaciones animadas, las cuales hacen más dinámicos y atractivos los contenidos. Se utilizan foros para activar la participación con instrucciones que invitan a que los temas sean moderados por quienes los introducen.

Hay aportes de los estudiantes que impulsan el aprendizaje colaborativo, como es el cooperar colocando software que sirve para el curso, indicaciones sobre el acceso al mismo y el tiempo que tarda en bajar la aplicación al computador. Asimismo, se encuentra la posibilidad que entre los aprendices despejen sus dudas sobre problemas específicos de alguna asignatura.

### Incentivos para activar la participación

Entre las estrategias reseñadas por los docentes para motivar la participación de los estudiantes están el Skype, además de las presentaciones personales del foro social, aunque advierten que una de las debilidades es que allí la mayoría de las relaciones se establecen mediante el texto y reclaman mayor presencia de videos para complementar la interacción. Otra estrategia es la retroalimentación de lo virtual, con el encuentro presencial, además de ser un aspecto que ayuda con el seguimiento del estudiante:

“Yo motivo por el foro social, trato de involucrarme con el foro de presentaciones..., pero tiene una debilidad que ellos sienten, –advierte-... ¡que es que todo eso es escrito! Y ellos para sentarse a escribir tienen que romper una barrera; que es la escritura, la redacción y el lenguaje”. (MP, marzo 2012).

“Hemos intentado comunicarnos con videos, pero los bajo de YouTube, se colocan y ellos los visualizan” (CP, Marzo, 2012).

“Combinar bien la virtualidad con la presencialidad. Porque a veces me pasó y ahí me autocrítico, que en la parte presencial no llegaba a evaluar lo que pasaba en la parte virtual. Es decir, lo que hicimos durante una semana en la plataforma en el próximo encuentro presencial dar el feed-back. Si se logra esa parte podemos mejorar mucho y esto permite hacerle el seguimiento”. (HA, marzo, 2012).

### Fallas en la lectura y capacitación, una tarea pendiente

A juicio de los docentes hay fallas básicas de lectura en los estudiantes que reciben instrucciones a través de los foros de la plataforma, que impiden la comprensión de las instrucciones:

“¡Mis muchachos casi no lo leen! Verdad... leen unas partes hay otras que las obvian, no sé por qué... ¡no hacen una lectura exhaustiva! Es como si leyeran la primera parte y la última y muchas veces responden las tareas en función de esas preguntas. Eso me sucede con mucha frecuencia.” (MP, marzo, 2012).

“Estamos trabajando con estudiantes que lo de ellos es la imagen y el sonido, para nosotros era escribir, ¡esta gente creció con el video, los juegos interactivos el BlackBerry, para ellos escribir es una cosa secundaria, cosa que para nosotros es primaria. ¡Así que una herramienta como esta, para que se utilice 100%, tiene que ser visual, tiene que tener video!” (CP, marzo, 2012)

Otro grupo de los docentes sienten que la escritura es un aspecto que los estudiantes manejan según sus intereses particulares. Cualquier cosa que capte su atención, vía redes sociales, aun cuando carezcan de calidad ortográfica son desarrollados por los estudiantes, al tiempo que reflexionan sobre lo propuesto por los docentes tutores de la plataforma podría adolecer de un plus o algo extra que aún no se ha descifrado.

### Formación docente

Uno de los aspectos solicitados por los facilitadores o docentes participantes en la investigación fue el hecho de ser constantemente capacitados, no sólo en el uso de la herramienta, sino en otras áreas como diseño:

“Yo siento que yo necesitaría apoyo en la fase de diseño de las interfaces. Yo creo que está bien, pero a lo mejor es muy formal para los chicos, quizá para ellos tiene que ser más atractivo y con color, íconos... ¡Ahí sí necesito asesoría!” (MT, marzo, 2012)

“Claro, necesitamos una inducción, pero no una inducción en la herramienta de tecnología, ¡para mí no! No es lo más importante, necesitamos una inducción en lo que significa la semi-

presencialidad, en eso sí tenemos que ser claro con los estudiantes”. (HA, marzo, 2012)

Entre los errores expresados por el personal docente que participó en el estudio está el dar por sentado que el estudiante por pertenecer al área de tecnología conoce la plataforma; para solventar la situación proponen instruir a los aprendices.

### Estudiantes demandan más inversiones y atención en EaD

Ante la consulta a los estudiantes sobre su aprendizaje en la modalidad semi-presencial y a la cantidad de aportes realizados en comparación con la modalidad presencial, nos encontramos con que algunos de los participantes en el estudio prefieren la modalidad tradicional en razón de no poseer computadora, exige más tiempo, la aprecian más difícil o alegan no haberlas recibido por estar en los primeros semestres de la carrera.

“La clase presencial es más dinámica y la capacidad de respuesta ante dudas es inmediata. Soy más participativa presencialmente, no me conecto porque no tengo computadora y poco tiempo para navegar”. (Informante 26, mayo, 2012).

Otro grupo de estudiantes ven ventajas en el esquema semi-presencial porque permite reforzar sus conocimientos, hay disponibilidad de material, posibilidad de captar la atención del docente de forma personalizada. La modalidad les permite ganar más confianza y trabajar más cómodos desde el hogar, permite desarrollar su autoaprendizaje y les exige incrementar la investigación. Algunos solicitan mejorar las evaluaciones y piden mayor espacio de tiempo para resolverlas.

“Es mejor porque tenemos más oportunidad de salir bien, mayor participación y tomar en cuenta nuestra participación. Aunque deben mejorar los tipos de examen y el tiempo para respuesta”. (Informante 31, mayo, 2012).

“La EaD facilita la asimilación de contenidos, nos ayuda a ser autodidactas y crea la necesidad de investigar más. Desgraciadamente cuando no se hace contacto con el profesor y hay material confuso se quedan las dudas”. (Informante 48, junio, 2012).

“Hay mayor participación de mi parte debido a que existen foros de discusión y son evaluados. Siempre mantengo contacto con el profesor en línea y así aclaramos dudas”. (Informante 51, junio, 2012).

“No limitar tanto el sistema de la plataforma, dado a que hay personas que trabajan y estudian y el tiempo de conexión tiene lugar en las noches”. (Informante 51, junio, 2012).

“Que el docente sea más específico de acuerdo del tema dado y que los profesores usen más el entorno virtual”. (Informante 30, mayo, 2012).

“Es una herramienta valiosa pero hay que orientarla mejor, enseñarla desde el primer semestre. Hacer el esfuerzo porque no sea sólo un repositorio de material, sino interacción constante donde quiera que se esté”. (Informante 48, junio, 2012).

Los estudiantes consultados aseguran que las instrucciones impartidas son claras y precisas, consideran que la experiencia es

gratificante en función del contenido utilizado. La interacción entre los estudiantes no es fuerte, pues un 43% del total explorado manifiesta no haberlo logrado. Más del 70% del grupo consultado considera que sus aportes fueron valorados por el docente. Igual porcentaje manifiesta haber logrado autoaprendizaje y el espíritu colaborativo.

## CONCLUSIONES

La calidad de los EVA está ligada a la comunicación y, en el esquema semi-presencial, la comunicación escrita es fundamental; en razón de esto el uso correcto de los signos de puntuación es imprescindible por parte de los docentes para modelar con el ejemplo

En la investigación resalta el tema de la afectividad, contrario a lo que podría pensarse sobre este aspecto por la ausencia del contacto cara a cara. Pareciera que el esquema semi-presencial no exime la afectividad, al tiempo que se aclara que no consiste en tratar a los estudiantes como bebés, sino a considerar cada una de sus dudas y trabajarlas en conjunto, es decir, que el estudiante sienta el apoyo que brinda el tutor.

El conocer la apreciación de los estudiantes sobre los EVA nos exige el compromiso de todos en mejorar aspectos referidos a la comunicación; por otro lado, nos invita al seguimiento de los EVA, la motivación y la capacitación permanente e integral de docentes y estudiantes, al tiempo que demanda el considerar posibles inversiones en el funcionamiento permanente de la plataforma que soporta el esquema semi-presencial.

Entre las sugerencias hechas por los aprendices, están la flexibilidad y

disponibilidad de la plataforma y dotar de mejores equipos al DCyT. Hay casos en los que se pide contenidos con más ejemplos y menos teóricos, toda vez que demandan mayor participación de los docentes en el entorno virtual.

Una recomendación que surge de la investigación es la motivación de todos los actores que participan en la actividad, con expertos en la modalidad, personal que maneje la EaD y formado para estos ambientes; que forme parte de los equipos de Seducla y que sean docentes con EVA en desarrollo. La subcontratación de expertos exógenos debe constituir un último recurso, pues la experiencia la tienen quienes son pioneros en la modalidad y que tienen mucho por decir para convencer a quienes aún presentan resistencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASAS, María. Introducción a la metodología de la investigación en bioética. Sugerencias para el desarrollo de un protocolo de investigación cualitativa interdisciplinaria. In: Acta Bioética. Vol. 14, Nro. 1, pp. 97-105, 2008. Dir. Url: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2008000100013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2008000100013). Consultado el 17-02-2012.
- CLEMENTINO, Adriana. Processos Comunicativos que Humanizam os Cursos a Distância Online. Senac-SP/FIPEN. Universidade de São Paulo. Setor Educacional: Educação Continuada em Geral. Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem. Classe: Investigação Científica. São Paulo – Brasil, 2011.
- MONTEROLA, Carlos. Lo que piensan de la enseñanza y lo que hacen los profesores universitarios. Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências, vol. 13, núm. 1, janeiro-abril, 2011, pp. 139-155. Universidade Federal de Minas Gerais. Brasil. Dir. Url: [http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1295/Resumenes/129518610010\\_Resumen\\_1.pdf](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1295/Resumenes/129518610010_Resumen_1.pdf). Consultado el 30-01-2012.
- PALACIOS, Rolando. La tutoría: una perspectiva desde comunicación y educación (Cap. 6.). In: Libro de Buenas Prácticas de E-Learning. Dezembro, 2006. Universidad Diego Portales. Dir. Url: <http://buenaspracticaselearning.com/capitulo-6-la-tutoria-perspectiva-desde-comunicacion-educacion.html>. Consultado el 30-04-2012.
- PERE, Nancy. La comunicación en la educación a distancia. I Congreso Virtual Latinoamericano de Educación a Distancia. Unidad de Enseñanza. Facultad de ingeniería. Universidad de la República. Montevideo Uruguay. 2004. Dir. Url: [www.ateneonline/datos/104\\_01\\_pere\\_nancy.pdf](http://www.ateneonline/datos/104_01_pere_nancy.pdf) Consultado el 27-02-2012.
- SILVA DOS SANTOS, María de Fátima et OLIVEIRA, María Del Socorro. “Interação e Comunicação em Educação a Distância”. Sector Educacional 5: Educação Continuada em Geral. Área de Pesquisa: Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem Classe: Investigação Científica. Santa Cruz, Mossoró- Brasil. 2011.
- Universidad Técnica Particular de Loja. Proyecto del Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia para América Latina y El Caribe. No. ATN/SF-7867-RG, 2005. Dir. Url: <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/memorias.html>. Consultado el 29-06-2012.