



Apertura

ISSN: 1665-6180

apertura@udgvirtual.udg.mx

Universidad de Guadalajara

México

Pérez Alcalá, María del Socorro  
La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje  
Apertura, vol. 1, núm. 1, octubre, 2009  
Universidad de Guadalajara  
Guadalajara, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68820815003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje

María del Socorro Pérez Alcalá\*

\* Maestra en Investigación Educativa. Directora académica del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara. Escuela Militar de Aviación 16, colonia Ladrón de Guevara, CP 44600, Guadalajara, Jalisco, México. Correo electrónico: [socorro.perez@redudg.udg.mx](mailto:socorro.perez@redudg.udg.mx)

Fecha de recepción del artículo: 30/06/2009

Fecha de aceptación para su publicación: 15/10/2009

## Contenido del artículo

### Resumen

A partir de la revisión de la literatura sobre el tema, el presente artículo aborda dos aspectos que favorecen los procesos de aprendizaje y la construcción de aprendizajes colaborativos en entornos virtuales: la comunicación y la interacción. Considera que prestarles atención puede favorecer el desarrollo de aprendizajes colaborativos, así como fortalecer las relaciones interpersonales que ayuden a disminuir el sentimiento de soledad de los estudiantes de educación a distancia; sin duda, uno de los principales factores de deserción en esta modalidad.

### Palabras clave:

Comunicación, interacción, interactividad, contextos virtuales de aprendizaje, aprendizaje colaborativo, diseño interactivo, construcción colectiva del conocimiento.

## **Communication and interaction through virtual learning approaches**

### **Abstract**

*From reviewing sources related with the topic, this article deals with two aspects that favor learning processes and the building of collaborative learning experiences on virtual environments: communication and interaction. We consider that put some attention into these aspects may improve the development of collaborative learning experiences as well as to strengthen interpersonal communication skills that help to reduce the loneliness feeling of the students on distance learning; doubtless one of the main desertion factors in this way of learning.*

### **Key words:**

*Communication, interaction, interactivity, virtual learning approaches, collaborative learning, interactive design, collective knowledge building.*

### **Introducción**

La presente reseña tiene como propósito definir y caracterizar los procesos de comunicación e interacción desarrollados en contextos virtuales de aprendizaje. Es primordial propiciar la construcción de aprendizajes colaborativos en el proceso enseñanza-aprendizaje, que generen ambientes cuya característica principal sea la cercanía y cohesión del grupo; a partir del diseño de las interacciones, se aminoran las diferencias geográficas y la distancia personal.

La distancia transaccional de Moore y Anderson (2003) y la presencia social de Gunawardena y Stock (2004) son conceptos que han aportado elementos para entender la naturaleza y el desarrollo de las interacciones, por su importancia e impacto para los profesores y estudiantes en educación a distancia. El adecuado desarrollo de la comunicación y las interacciones genera un clima socioafectivo propicio para el proceso de aprendizaje (Visser, 2002; García, 2002).

Las interacciones son analizadas e interpretadas, en su mayoría, desde el enfoque de la escuela histórico-cultural de Vygotsky. Brito (2004), Segura (2004) y Suárez (2004) describen el valor de las interacciones y su relación con las zonas de desarrollo próximo, como una red social de interrelaciones y construcción colectiva del conocimiento.

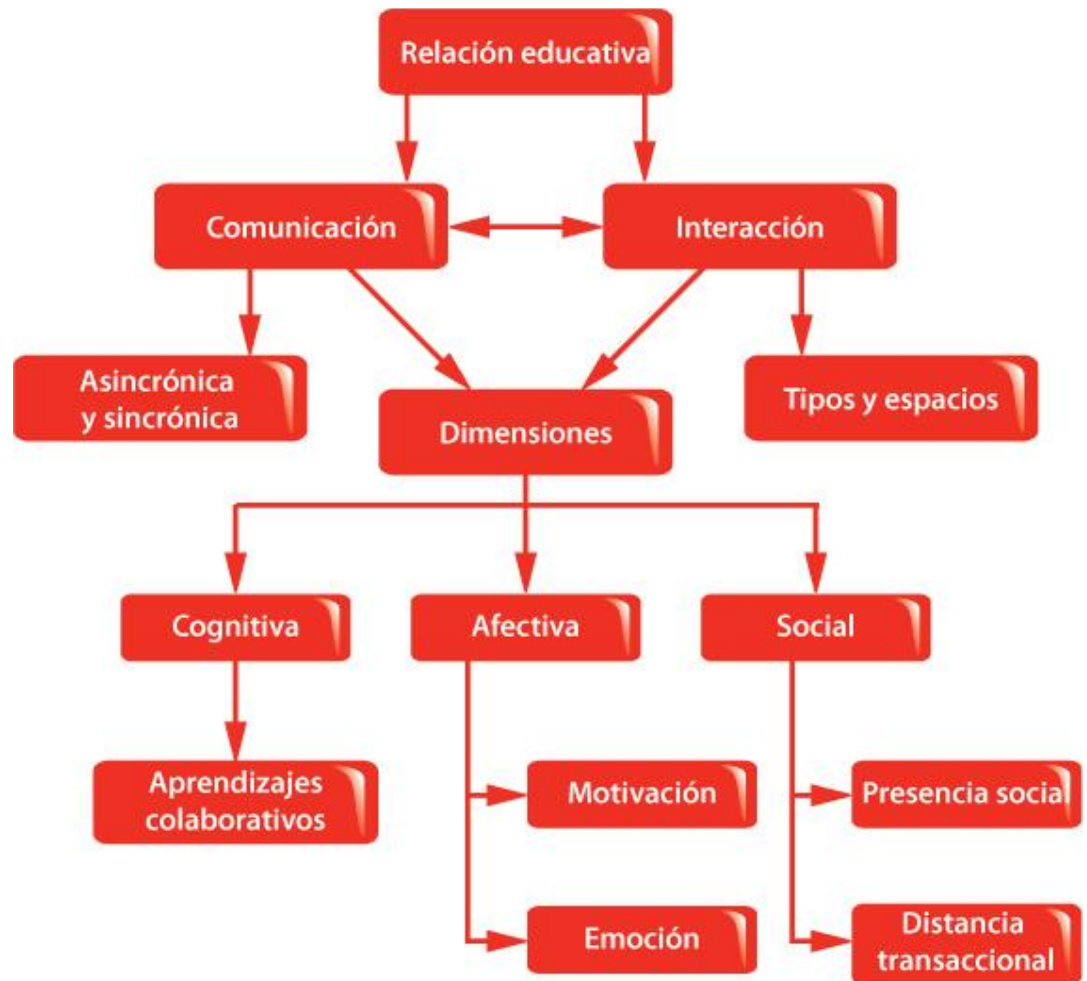
Otro aspecto a considerar en el estudio de las interacciones y la comunicación es el contexto virtual, pues en él surgen una serie de relaciones sociales y afectivas en torno al aprendizaje mediado por la tecnología (Barberà, Badia y Momimó, 2001).

Los autores destacan la importancia de entender y analizar las dimensiones que intervienen en el diseño y desarrollo de las interacciones en contextos virtuales de aprendizaje, para la eficiencia y pertinencia del diseño de actividades de aprendizaje en los cursos en línea, de manera que se propicien aprendizajes colaborativos mediante el intercambio de ideas, y se fortalezcan las relaciones interpersonales que ayuden a disminuir el sentimiento de soledad de los estudiantes de educación a distancia.

## Metodología

Los artículos considerados en esta reseña abordan las temáticas de la comunicación y la interacción en los contextos virtuales de aprendizaje. A partir de la definición de los temas a tratar, se identifican los diferentes conceptos que explican cada uno de los procesos y elementos que intervienen en las relaciones socioeducativas que se crean en entornos virtuales de aprendizaje.

Para tal fin, se hizo necesaria la elaboración de un mapa de conceptos que permitiera identificar dichos procesos, así como la búsqueda de fuentes de información que definieran y explicaran la importancia de la comunicación y la interacción en el campo de la educación a distancia y virtual.



**Figura 1.** Comunicación e interacción, mapa de conceptos (Pérez Alcalá, 2007)

Creswell (2003) menciona que los mapas de literatura son útiles para orientar la búsqueda de información en los procesos de investigación, ya que proporcionan una visión general de las interrelaciones entre los diversos aspectos del tema abordado.

Una vez elaborado el mapa de conceptos, se procedió a identificar cómo los diferentes autores clasifican las interacciones y las comunicaciones en educación a distancia. Con ese propósito se utilizó el Tesauro de la UNESCO, que contiene listas estructuradas de términos, lo que facilita el análisis temático para la búsqueda de documentos y bases de datos en diversas áreas del conocimiento, entre ellas la

educativa; al escribir los conceptos, aparecen una serie de opciones en las cuales se pueden identificar aquellos que se relacionan con otras bases de datos.

En seguida se aprovechó la base de datos Open Archives Initiative (OAI- Iniciativa de Archivos Abiertos, por su significado en español), que se encuentra en la Biblioteca Virtual del Sistema de la Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara ([www.udgvirtual.udg.mx](http://www.udgvirtual.udg.mx)). La OAI facilita el acceso a acervos de publicaciones electrónicas de diversas instituciones educativas, a través de búsquedas sencillas y avanzada, en las que se pueden interrelacionar diferentes conceptos para obtener fuentes de información más precisas con respecto al tema a investigar.

Otro sitio utilizado para obtener artículos y reportes de investigación fue la página de la Cátedra UNESCO de Educación a Distancia, en la que se encuentran revistas electrónicas sobre educación a distancia y tecnologías de la información de América y Europa.

Además, se consultó la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, que es una hemeroteca científica en línea ([www.redalyc.com](http://www.redalyc.com)) y cuyo objetivo es difundir la actividad científica editorial que se produce en Iberoamérica en el área de educación y en otras, como las ciencias naturales y exactas. El sitio de esta red cuenta con un metabuscador que, al introducir las palabras clave, identifica la revista y el artículo completo.

Otras fuentes de información importantes fueron las bibliográficas de autores reconocidos en el campo de la educación a distancia y virtual, como Gunawardena, Moore y García, para fundamentar y profundizar en el estudio de las interacciones y la comunicación, puesto que estos autores se encuentran citados con frecuencia en los artículos de investigación encontrados, como un referente obligado para la definición de los procesos de interacción y comunicación.

Se encontraron 27 artículos que trataban el tema de las interacciones y la comunicación en el ámbito educativo. Se procedió a clasificarlos y a eliminar aquellos que no lo relacionaban con la educación virtual o a distancia.

Los artículos seleccionados se clasificaron en: a) definición y contextualización de los conceptos principales, según el mapa propuesto para la revisión literaria; b) la relación de la comunicación y la interacción en los procesos educativos virtuales o a distancia; c) los tipos de interacción y espacios virtuales en los cuales se desarrollan; y d) la importancia de la dimensión afectiva en estos procesos.

Se hace referencia a 19 fuentes de información, de las cuales 28% corresponden a investigaciones que analizan los foros de discusión y listas de interés, para explicar cómo se desarrolla el aprendizaje colaborativo y las relaciones sociales a partir de las aportaciones de Vygotsky; 22% de las fuentes consultadas abordan el tema de la afectividad en la comunicación y en las interacciones; y 50% corresponden a ensayos o artículos de reflexión que definen, describen y tipifican las interacciones en los procesos de comunicación en contextos virtuales.

## Análisis y discusión

Se ha considerado que la interacción y la comunicación influyen de manera positiva en la motivación del aprendizaje y la construcción de aprendizajes colaborativos. El contexto virtual en el que se desarrollan se considera como el marco que dará soporte y sentido a las acciones educativas. Los aspectos a considerar en la revisión de literatura se dividen en tres apartados: a) la comunicación y las comunidades de aprendizaje en el contexto virtual; b) la comunicación y la interacción en el proceso de aprendizaje; y c) la dimensión afectiva y las interacciones en el contexto virtual.

### La comunicación y las comunidades de aprendizaje en el contexto virtual

Existen diversos estudios y autores que abordan los procesos de comunicación e interacción desde la perspectiva de las comunidades de aprendizaje, con el enfoque histórico cultural, lo que implica entender la construcción del conocimiento como un acto social y colectivo.

La interacción es definida por Barberà, Badia y Mominó (2001, p. 164) como “un conjunto de reacciones interconectadas entre los miembros que participan en un determinado contexto educativo, en el que la actividad cognitiva humana se desarrolla en función de los elementos que determina la naturaleza de ese contexto educativo, en nuestro caso virtual”. La interacción es entendida como un discurso que facilita los procesos de enseñanza-aprendizaje, con una orientación hacia la construcción social del conocimiento.

La noción de *contexto virtual* es fundamental para entender los procesos de comunicación que se presentan en este tipo de ambientes, ya que los sujetos que en él intervienen tratan de formar comunidades para promover su desarrollo personal y de aprendizaje, considerando las dimensiones cognitivas, afectivas y sociales:

El contexto será, pues, lo que los participantes comparten en una situación instruccional para llegar a la comprensión de un contenido, más allá de lo explícito. No será “lo envolvente”, sino que el contexto virtual se entenderá como el camino —que utiliza la tecnología— para llegar a la adquisición de la cultura mediante un mecanismo interno y externo de apropiación de los significados (Barberà *et al.*, 2001, pp. 77-78).

En los contextos virtuales de aprendizaje, la comunicación y la interacción propician el desarrollo de relaciones interpersonales que favorecen el aprendizaje y la cohesión del grupo, a través del establecimiento de objetivos comunes y redes de aprendizaje. Suárez (2004) señala:

Reconocer una estructuración de redes de aprendizaje cooperativo, y no sólo personas conectadas a la red, condiciona una forma de entender la interacción, y por lo tanto, el aprendizaje y la educación, que en este caso devuelve ese halo formativo que es proclive a desaparecer cuando la tecnología se vuelve centro de la oferta educativa.

Una aportación interesante que hace este autor es destacar el potencial de la zona de desarrollo próximo (ZDP) como una herramienta para el análisis de las interacciones comunicativas relacionadas con la condición social del aprendizaje, pues sostiene que “concebir la actividad como ZDP es concebir el proceso educativo en su dimensión social, esto es, implicado en una red de relaciones e interdependencias mutuas que ofrecen mejores condiciones a favor del aprendizaje” (Suárez, 2004).

La cooperación supone la unión de intereses y capacidades de los integrantes de una comunidad o círculo de estudio, y esto se logra por medio del diálogo entre los participantes-estudiantes. Brito (2004) hace referencia al aprendizaje colaborativo fundamentado en el aprendizaje social de Vygotsky, en el cual las interacciones entre estudiantes logran el cumplimiento de objetivos comunes de aprendizaje.

Segura (2004) aborda el problema de los modelos de comunicación utilizados en los procesos educativos virtuales; señala que el modelo más adecuado es la comunicación horizontal y dialógica, que permite que el estudiante exprese sus mensajes utilizando diversos lenguajes, lo que fortalece la educación personalizada y los procesos emocionales-afectivos que se viven en cualquier relación educativa.

La comunicación horizontal y dialógica propicia la actividad grupal y la construcción social del conocimiento, dado que ayuda a la cooperación entre iguales y establece códigos de comunicación especiales que deben ser entendidos desde el contexto en que se desarrollan, sobre todo cuando se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación: “...los diversos lenguajes (audio, escrito, visual, audiovisual, escritovisual, audioescritovisual) hoy más que nunca están presentes a través de las nuevas tecnologías, lo que exige de un docente que no



solamente esté alfabetizado en los escritos, sino que también lea y escriba...”  
(Segura, 2004).

La comunicación y la interacción en la virtualidad ofrecen conceptos y procesos a investigar, particularmente en los símbolos y frases que utilizan los docentes y estudiantes para comunicarse, que estimulan relaciones pedagógicas afectivas y pueden favorecer o no el aprendizaje.

### La comunicación y la interacción en el proceso de aprendizaje

Las interacciones propician la creación de comunidades de aprendizaje que posibilitan el desarrollo de procesos cognitivos, afectivos y sociales necesarios en todo proceso educativo. Varios autores han explicado e investigado los diferentes conceptos que intervienen en un proceso educativo virtual y a distancia, y han centrado su atención en los aspectos que favorecen las relaciones sociales y afectivas observadas en los diferentes espacios que integran los ambientes virtuales de aprendizaje.

La interacción es un concepto importante para los procesos educativos, tanto en la educación presencial como en la educación a distancia o virtual, ya que a través de ella se pueden fortalecer las relaciones interpersonales entre estudiantes y asesores y, en consecuencia, lograr que la distancia afectiva se aminore a partir de la comunicación. Según el concepto de distancia transaccional trabajado por Moore (citado por Gunawardena y Stock, 2004), esta distancia es determinada por la cantidad de diálogo que se da entre el profesor y el estudiante. En este sentido, el diálogo está ligado a la estructura del curso. Entre más estructura tiene un curso, menos posibilidades para el estudiante de interactuar con su profesor. Los cursos en línea deben facilitar que el asesor reoriente las actividades de aprendizaje conforme a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes, siempre dejando abierta la opción para el cambio y la interacción con los miembros del grupo.

Para Cenich y Santos (2005), “el papel verdaderamente innovador de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la educación a distancia es intentar reducir el espacio transaccional entre profesores y estudiantes, y favorecer la interacción entre los propios estudiantes”.

En seguimiento a esta idea, Lehman (2007), en su investigación sobre cómo crear presencia en educación a distancia, comenta que el concepto de presencia debe incorporar las emociones y considerar la interacción, el comportamiento y la cognición; es decir, ha de situar al aprendizaje en dos dimensiones: la cognitiva y la efectiva y, por lo tanto, considerar también las interacciones. Señala que dicho

concepto utiliza las tecnologías sincrónicas y asincrónicas como el resultado de interacciones activas entre diversos factores, como la emoción, la cognición y el ambiente.

Según Gunawardena y Stock (2004), un aspecto más a considerar en los procesos de comunicación es el concepto *presencia social*, que ha adquirido relevancia en los últimos años como un área importante para la investigación, en la que se reflexiona cómo el ambiente social afecta la motivación y las actitudes hacia el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como el sentimiento de pertenencia en un entorno virtual.

La presencia social y la distancia transaccional son términos significativos para la educación a distancia y en línea; ambos aluden a las relaciones que se establecen en un ambiente educativo, las cuales se fortalecen a partir de la comunicación y la interacción que se da en el contexto educativo. Por eso, resulta importante definir el proceso de la interacción y describir los espacios y momentos en que ésta se puede desarrollar y se observa en el ambiente de aprendizaje.

Ortiz (2005) define la interacción como "...el conjunto de relaciones, transformaciones que emergen y se extienden en el aula o contexto educativo, que constituyen en su actuación diaria los profesores en sí, profesores y alumnos, orientados hacia objetivos diversos y comunes en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje...". Además, subraya las competencias que deben desarrollar los profesores en la utilización de las TIC para propiciar la construcción colectiva del conocimiento.

Se abre, así, un debate entre diferentes autores que tratan de diferenciar los conceptos entre interacción e interactividad. Callejo (2000), por ejemplo, considera que la interactividad es uno de los elementos centrales de la educación a distancia, a la que se le dan distintos significados; sólo hace algunas consideraciones al respecto: "La interactividad nos habla de la facultad de obrar conjuntamente, de que la interacción se produzca. Nos habla de las capacidades de interacción, lo que implica aspectos sociales".

Estebanell (2002) señala que el concepto de interactividad ha sido escasamente definido, y la caracteriza de esta manera: a) las informaciones se desarrollan en diversas direcciones; b) el estudiante tiene un papel activo en la selección de la información; y c) se establecen particulares ritmos de comunicación. Estas características se observan cuando se utilizan materiales educativos.

Sulbarán y Rojón (2006) hacen un análisis del papel del educador y la utilización de los medios educativos, y destacan las repercusiones de la interactividad. Estos autores, a diferencia de Estebanell y Callejo, resaltan la divergencia entre interactividad e interacción. La interactividad la definen como las relaciones que se establecen entre usuarios y medios educativos impresos y electrónicos, mientras que la interacción como la acción de los sujetos que se comunican para la realización de una tarea. Estebanell coincide más con esta definición.

Los autores ofrecen algunos elementos coincidentes respecto a la interacción y la comunicación: la preocupación por establecer relaciones sociales a partir de la construcción del conocimiento y el aprendizaje social, procesos en los que intervienen las dimensiones cognitiva, afectiva y social.

Anderson (2003) menciona que la interacción es un concepto complejo y abordado desde diferentes perspectivas. Las interacciones se han estudiado en la educación presencial como procesos que ocurren en el salón de clases; ahora se estudian asincrónicamente, ya que se ha incorporado el concepto de mediación a partir del uso de medios educativos. Cita diversos tipos de interacciones, entre las cuales destaca las siguientes:

- a. Estudiante-profesores. Este tipo de interacción propicia el diálogo entre asesor y estudiante y contribuye a la motivación para el aprendizaje.
- b. Estudiante-estudiante. Esta interacción fomenta el trabajo colaborativo entre iguales, con intercambio de ideas y contenidos.
- c. Estudiante-contenido. Es la manera como el estudiante interacciona con los contenidos de aprendizaje para procesarlos y aplicarlos desde su experiencia y contexto, y establece un diálogo cognitivo entre sus experiencias y los nuevos aprendizajes. En ella se utilizan textos y recursos bibliográficos para favorecer la interacción.

Anderson (2003) describe, asimismo, otros tipos de interacciones, como: a) las del profesor con el contenido; b) las que surgen entre profesores; y c) las que se dan entre contenidos. Gunawardena y Stock (2004) mencionan que hay otro tipo de interacción: entre el estudiante y el medio educativo o interfaz. Tales consideraciones hacen suponer que existen tres elementos que hacen posible la interacción: el contenido, el profesor y el estudiante.

En los cursos en línea existen espacios en los que se generan diversos tipos de interacciones, y éstos pueden ser: los foros de discusión, las listas de interés o los materiales multimedia u otro tipo de recursos que están a disposición del estudiante en el ambiente virtual de aprendizaje.

Diversas investigaciones han analizado las interacciones en los diferentes espacios de un curso en línea; es el caso de la efectuada por Crompton y Timms (2002), quienes analizan los mensajes en el curso “Retratos de la comunidad”, en el que, con tres grupos de tres participantes de países distintos, indagan el tipo de interacciones y los resultados en el aprendizaje, además de las formas de interacción que son más efectivas. Entre los resultados significativos, encontraron que los estudiantes piensan que la colaboración facilita el proceso de aprendizaje, ya que solicitaban más asesoría e intervención por parte del tutor; es decir, reconocen la importancia de la comunicación, que los hacía sentir en una pequeña comunidad.

Brito (2004) llevó a cabo una investigación con el fin de mostrar cómo el foro en línea facilita el aprendizaje colaborativo. La indagación se realizó con estudiantes a nivel maestría en el área de tecnología y comunicación. Entre los hallazgos encontró que “el foro es una herramienta valiosa que puede ser utilizada por la educación a distancia, facilitando la interacción de un grupo de personas que se encuentran en sitios distantes” (Brito, 2004, p. 61). Aunado a ello, menciona que el foro electrónico facilita el aprendizaje colaborativo, porque estimula la integración activa del grupo al compartir un objetivo común de aprendizaje.

La investigación “Interacciones y construcción social del conocimiento en la educación en línea”, de Becerra (2006), tuvo como objetivo analizar las interacciones en línea y su vinculación con la construcción social del conocimiento. El estudio se realizó con docentes de la Universidad de Nayarit, y analizó los mensajes publicados en los foros de discusión.

Becerra (2006, p. 75) apunta que “el estudio reflejó, al igual que las interacciones, que la manera como se construye el conocimiento en los foros está en estrecha relación con la técnica pedagógica empleada”, y añade que la construcción social del conocimiento está determinada por los propósitos del curso, su diseño, la asesoría brindada y los recursos tecnológicos, los cuales deben estar orientados a propiciar el diálogo entre los participantes.

Rinaudo, Chiecher y Donolo (2002) mencionan que las listas de distribución facilitan los procesos de enseñanza-aprendizaje, a través del diálogo, en un artículo que es parte de un proyecto de investigación sobre motivación y cognición en el

estudio de los aprendizajes académicos, en Argentina. Indican que “a través de las listas de distribución [...], el protagonismo en el discurso del alumno podría, potencialmente, beneficiar la enseñanza y el aprendizaje; [...] el estudiante estaría facilitando al tutor la tarea de ofrecer una ayuda pedagógica más ajustada a la marcha del proceso” (Rinaudo *et al.*, 2002, p. 10). Otro aspecto de interés sobre las listas es que, al utilizar la comunicación asincrónica, el estudiante tiene la oportunidad de preparar de manera más reflexiva y argumentativa sus respuestas, a diferencia de lo que ocurre en la educación presencial, en la cual aquéllas son inmediatas y espontáneas.

### La dimensión afectiva y las interacciones en el contexto virtual

Los estudiantes de modalidades a distancia o en línea ejercen un rol activo en sus procesos de aprendizaje, el cual implica ciertos ajustes en la manera de aprender y, sobre todo, en la de relacionarse con sus compañeros y asesores. Los procesos de comunicación e interacción son decisivos para favorecer un ambiente emocionalmente aceptable que contribuya al logro de los objetivos de aprendizaje.

García afirma que “la necesidad de relacionarse con los otros se convierte a veces en determinante para el logro de resultados de aprendizaje” (2002, p. 117). Los estudiantes requieren establecer relaciones con sus compañeros y profesores. Por ello, en la educación no presencial se deben buscar estrategias para fomentar la comunicación con los otros y así evitar el sentimiento de soledad tan común en los estudiantes a distancia.

Las relaciones interpersonales en ambientes virtuales, sin duda, abren una serie de interrogantes respecto a la manera de interactuar en un curso en línea. Lo que queda claro es que la comunicación y la interacción son los principales elementos que ayudan a disminuir la angustia y el sentimiento de soledad.

Visser (2002) presenta una investigación sobre el desarrollo de la comunicación motivacional en apoyo a la educación a distancia, como una alternativa para disminuir los índices de deserción y los estudios inconclusos en educación a distancia. En este sentido, señala que “los sistemas de educación a distancia debieran contemplar las necesidades afectivas de los estudiantes como un componente integrado, junto a otros componentes más tradicionales...” (p. 226).

Rinaudo *et al.* coinciden con Visser y García respecto a la importancia de la interacción para evitar la deserción de los estudiantes a distancia; destacan que “la deserción entre los alumnos que estudian a distancia ha sido atribuida, muchas veces, a la sensación de aislamiento que generaba la falta de tutor y de compañeros

con quienes comunicarse en el momento en que se presentaban los problemas en el aprendizaje” (2002, p. 1).

Barberà, Badia y Mominó clasifican las distintas interacciones que se dan en un contexto virtual y, refiriéndose a las afectivas virtuales, mencionan que “tienen la función de regular y favorecer el hecho de que exista un clima afectivamente positivo en el desarrollo de los intercambios comunicativos y habituales” (2001, p. 180). Este tipo de interacciones repercuten en la motivación del aprendizaje y, a su vez, están integradas por las presentaciones y aproximaciones personales y la gestión del ambiente emocional.

Sobre las formas de comunicación e interacción en un entorno virtual, Gálvez (2005), en su investigación sobre la sociabilidad en un foro virtual, muestra cómo los estudiantes adquieren ciertos códigos para suplir los gestos y las palabras que se dan en la relación cara a cara. El lenguaje gestual (emoticones) los ayuda a expresar sus emociones y sentimientos mediante una serie de símbolos. Los emoticones son “un indicador explícito de emocionalidad; son una suerte de sustitutos del lenguaje corporal y, de algún modo, van más allá de éste” (Gálvez, 2005, p. 28).

La dimensión emocional y la cognitiva están presentes en las interacciones y la comunicación, y son indispensables para el adecuado desarrollo e implementación de estos procesos en los ambientes educativos virtuales; las acciones educativas deberán considerar la bina cognición-emoción.

## Conclusiones

Las interacciones y la comunicación son abordadas como procesos complejos que se deben estudiar multifactorialmente, a saber, desde las dimensiones cognitiva, social y afectiva.

Los autores revisados en esta reseña priorizan el estudio de las interacciones a partir del enfoque histórico-cultural de Vygotsky y subrayan la importancia del aprendizaje colaborativo y la construcción colectiva del conocimiento como procesos en los que se desarrollan las interacciones a partir de la identificación de objetivos comunes de aprendizaje.

La interacción y la comunicación se desarrollan de diferente manera que en un contexto presencial, ya que el estudiante emplea una serie de recursos y estrategias que le ayudan a relacionarse con sus compañeros y asesores, tratando de suplir la mirada y los gestos mediante la palabra escrita, así como con una serie de símbolos con los cuales expresa sus emociones.

La comunicación y la interacción son procesos fundamentales en un entorno virtual; a partir de ellos se establecen relaciones afectivas que propician la construcción colectiva de conocimiento y el aprendizaje. El asesor/profesor es uno de los actores primordiales en el proceso de aprendizaje: marca el tono y el tipo de relaciones que surgen en el curso, debido al lugar de autoridad que le confiere la institución y los estudiantes, y por ser el principal organizador de la dinámica grupal.

La dimensión afectiva es esencial en los procesos de interacción en los contextos virtuales de aprendizaje, pues aminora el sentimiento de soledad e incrementa la motivación al aprendizaje, lo que genera un clima emocional ideal para el cumplimiento de los objetivos, siempre y cuando se establezca una relación de cercanía entre estudiantes y asesores.

Los espacios por excelencia para fomentar la interacción son los foros de discusión y el correo electrónico, entre los más importantes; ahí se elaborarán una serie de mensajes con intencionalidades distintas, en los que, invariablemente, se encuentran presentes los afectos, que definirán el tipo de relación entre docentes y estudiantes y propiciarán u obstaculizarán los procesos de aprendizaje.

### Referencias bibliográficas

Anderson, T. (2003), "Modes of Interactions in Distance Education: Recent Developments and Researches Questions", en Moore, M. y Anderson, W. (eds.), *Handbook of Distance Education*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, pp. 129-144.

Barberà, E. (coord.), Badia, A. y Mominó, J. Ma. (2001), *La incógnita de la educación a distancia*, Cuadernos de Educación, núm. 35, España, Horsori.

Becerra, A. (2006), "Interacciones y construcción social del conocimiento en educación en línea", *Revista de la Educación Superior*, vol. 2, núm. 138, pp. 65-77: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=60413804> Fecha de consulta: 14 de abril de 2007.

Brito, V. (2004), "El foro electrónico: una herramienta tecnológica para facilitar el aprendizaje colaborativo", *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, núm. 17: [http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec17/brito\\_16a.htm](http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec17/brito_16a.htm) Fecha de consulta: 14 de abril de 2007.

Callejo, J. (2000), "De la virtualización a la interactividad", *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, vol. 3, núm. 2:

[http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com\\_content&task=view&id=318&Itemid=58](http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com_content&task=view&id=318&Itemid=58) Fecha de consulta: 15 de abril de 2007.

Cenich, G. y Santos, G. (2005), "Propuesta de aprendizaje basado en proyecto y trabajo colaborativo: experiencia de un curso en línea", *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 7, núm. 2: <http://redie.uabc.mx/vol7no2/contenido-cenich.html#Instancias%20de%20interacción%20social> Fecha de consulta: 18 de abril de 2007.

Creswell, J. (2003), *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, segunda edición, Londres: Sage.

Crompton, P. y Timms, E. (2002), "Aprendizaje mediante ordenador: hacia una tipología de la interacción educativa en línea", *Revista de Tecnologías de la Información y Comunicación Educativas*, núm. 2: [http://reddigital.cnice.mec.es/2/firmas/firmas\\_crompton\\_ind.html](http://reddigital.cnice.mec.es/2/firmas/firmas_crompton_ind.html) Fecha de consulta: abril de 2007.

Estebanell, M. (2002), "Interactividad e interacción", *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, vol. 1, núm. 1, pp. 23-32: [http://www.unex.es/didactica/RELATEC/Relatec\\_1\\_1/estebanell\\_1\\_1\\_1.pdf](http://www.unex.es/didactica/RELATEC/Relatec_1_1/estebanell_1_1_1.pdf) Fecha de consulta: 14 de abril de 2007.

Gálvez, A. (2005), "La puesta en pantalla: rituales de presentación en un foro virtual universitario", *Revista de la Universidad y Sociedad del Conocimiento*, vol. 2, núm. 1: <http://www.ouc/rusc/dt/esp/galvez0405.pdf> Fecha de consulta: 6 de marzo de 2007.

García, A. (2002), *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*, segunda edición, España: Ariel Educación.

Gunawardena, C. y Stock, M. (2004), "Distance Education", en Jonassen, D. H. (ed.), *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*, segunda edición, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, pp. 355-395.

Lehman, R. (2007), *Creating Presence in Distance Education*: <http://www.uwex.edu/disted/training/presence.htm> Fecha de consulta: 2 de marzo de 2007.

Moore, M. y Anderson, W. (eds.) (2003), *Handbook of Distance Education*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.



Ortiz, A. (2005), “Interacción y TIC en la docencia universitaria”, *Píxel-Bit*, núm. 26: <http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n24/n24art/art2401.htm> Fecha de consulta: 14 de abril de 2007.

Rinaudo, C. Chiecher, A. y Donolo, D. (2002), “Listas de distribución: recursos mediadores para enseñar y aprender a distancia”, *Revista de Educación a Distancia*, núm. 6: <http://www.um.es/ead/red/6/listas.pdf> Fecha de consulta: 14 de abril de 2007.

Segura, S. (2004), “Modelo comunicativo de la educación a distancia apoyada en las TIC en la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente, CUAO, Cali-Colombia”, Edutec. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, núm. 17: [http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/segura\\_16a.pdf](http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/segura_16a.pdf) Fecha de consulta: 14 de abril de 2007.

Suárez, C. (2004, junio), “La zona de desarrollo próximo, categoría pedagógica para el análisis de la interacción en contextos de virtualidad”, *Píxel-Bit, Revista de Medios y Comunicación*, núm. 24: <http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n24/n24art/art2401.htm> Fecha de consulta: 14 de abril de 2007.

Sulbarán, E. y Rojón, C. (2006), “Repercusión de la interactividad y los nuevos medios de comunicación en los procesos educativos”, *Revista de Investigación y Posgrado*, vol. 21, núm. 1, Venezuela, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, pp. 187-209: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=65821108&iCveNum=0> Fecha de consulta: 27 de abril de 2007.

Visser, L. (2002), *Desarrollo de la motivación en apoyo a la educación a distancia* (B. W. Quinn, traductor), México: Universidad de Guadalajara [trabajo original publicado en 1998].