

La investigación sobre la educación a distancia desde la comunicación educativa

Luz María Garay Cruz

Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco

RESUMEN

El texto aborda algunos aspectos relevantes sobre la investigación de la educación a distancia desde una mirada interdisciplinaria, haciendo énfasis en la perspectiva comunicativa. Se plantea la problemática de la construcción del objeto de estudio y de las dificultades conceptuales para su explicación, y se hace una somera revisión de planteamientos de teóricos del tema que han tendido puentes conceptuales que pueden ser empleados desde la comunicación educativa.

Palabras clave: Diálogo didáctico, interactividad, diseño de materiales didácticos digitales.

El escenario educativo es un campo de investigación muy vasto para ser abordado por una sola disciplina; los fenómenos sociales que se gestan en su interior son tan complejos que se requiere la mirada de perspectivas teóricas diversas, tales como la sociología, la política, la pedagogía, la psicología y la comunicación, por supuesto.

Investigadores con distintas miradas teóricas han hecho aportes relevantes para entender mejor las prácticas sociales dentro de ese escenario de la educación. En este punto cabe hacer dos precisiones importantes, al menos para quien esto escribe: una tiene que ver con el hecho de que la educación y el proceso educativo no deben ser considerados solamente dentro de las aulas, pues este último se gesta también fuera de ellas –en la familia, en la calle, en la interacción con diversos grupos sociales–; es decir, que no toda la educación se da en espacios formales como la escuela. Una segunda precisión tiene que ver con la consideración de que el proceso comunicativo (la interacción y el diálogo) es un elemento clave para lograr aprendizajes, asunto de interés para el campo educativo.

Una vez señalado lo anterior, damos paso a una breve reflexión sobre cómo se ha gestado el campo de la comunicación y la educación.

Comunicación y educación. Objeto de estudio

La relación comunicación y educación (CyE) ha sido construida desde dos campos de conocimiento: el de la Educación y el de la Comunicación, por lo tanto, existen investigaciones y aportes cuya mirada parte de ambas disciplinas.

Desde la Comunicación, el acercamiento presenta distintos enfoques, y a partir de ahí es donde comienza una cierta complicación en la construcción de un objeto de estudio, primero, porque estudiar los fenómenos comunicativos en el proceso educativo implica tomar una posición

desde nuestra disciplina de formación, y encontrar el vínculo con una parte del proceso educativo; dicho vínculo puede estar, por ejemplo, directamente relacionado con el uso de los medios de comunicación y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la dinámica de interacción que se da entre los actores de dicho proceso, o sea, entre los profesores y los alumnos (emisores y receptores), sin perder de vista factores como el contexto situacional y todo lo que ello implica (Crovi y Garay, 2008).

También existe interés por estudiar los procesos comunicativos en el aula. Este tema en particular abre un sinfín de posibilidades de estudio, como el manejo de la comunicación grupal, las redes, los líderes, la asunción de roles y el discurso verbal de los actores, entre otros. Ciertamente esa mirada deja fuera asuntos como el uso de los medios en el aula (auxiliares didácticos), o de tecnologías como la computadora, y, por supuesto, las posibilidades de formación que ofrece Internet y que también son parte de los temas de interés para la comunicación educativa.

La educación a distancia, recursos y proceso comunicativo

Al interior de la comunicación educativa se han tratado de organizar diversos y numerosos temas que dan cuenta del fenómeno comunicativo en espacios educativos, entre los que destacan la educación a distancia, la educación en línea y la educación virtual. Estas modalidades ofrecen un terreno interesante de investigación para los comunicólogos, pues conjugan varios factores que se pueden analizar desde la comunicación, por ejemplo, el uso de las tecnologías digitales, el diseño de materiales, la formación de usuarios de entornos y recursos digitales, o la interacción en entornos virtuales y/o digitales. Por lo tanto, las posibilidades de indagar e incidir en este campo de la comunicación educativa son amplias.

Desde la perspectiva de la comunicación, el diseño de los mensajes (programas de televisión y/o materiales digitales en línea) para lograr transmitir realmente información clara y útil para los receptores (alumnos) que están a distancia, es un elemento indispensable para favorecer no sólo el proceso comunicativo, también el educativo. Un espacio claro en el cual pueden y han incidido las investigaciones desde la comunicación, está centrado en el diseño de los materiales audiovisuales (digitales y/o analógicos), en los cuales se haga un adecuado manejo del lenguaje del medio que se emplea (televisión, Internet) para lograr un mejor aprovechamiento de los recursos.

Una de las perspectivas pedagógica desde la cual se parte para este tipo de intervenciones pensadas en el diseño de materiales, está basada en una propuesta teórica desarrollada por Chadwick (1997) en su modelo tecnológico de la situación de enseñanza-aprendizaje. Esta propuesta plantea una serie de cambios para pasar de un modelo tradicional de enseñanza-aprendizaje a uno tecnológico. En este punto cabe aclarar que se percibe a la didáctica como tecnología educativa, entendiéndola como el desarrollo de estrategias intelectuales que pueden ser apoyadas por instrumentos técnicos.

Siguiendo a Chadwick, tenemos que uno de los cambios más importantes que se han dado en las últimas décadas ha sido el desarrollo y aumento del uso de los aparatos audiovisuales en el aula. Chadwick no desarrolla necesariamente el uso de las TIC en la educación, ni mucho menos a distancia, sin embargo, tiene los elementos necesarios que nos permiten acercarnos a la explicación que corresponde al objetivo de este texto.

Propuesta para el modelo tecnológico.

El primer factor que incluye es el uso de medios. En esta propuesta lo interesante es que habla de la combinación de medios, basado en los objetivos de instrucción, las necesidades y características de aprendizaje de los estudiantes, las estrategias de aprendizaje y el reconocimiento de que el manejo y dominio de diferentes medios permite desarrollar diferentes tipos actividades y destrezas mentales (Chadwick, 1997).

Un segundo elemento importante es el papel que debe desempeñar el docente (tutor-asesor) en la situación de enseñanza-aprendizaje; este rol cambiaría mucho en el nuevo modelo, pues en lugar de ser la persona que toma las decisiones en el aula, ahora lo hace, pero de manera compartida con los estudiantes, y se involucra en equipos interdisciplinarios.

El tercer elemento es la forma de presentación de los materiales, la cual será flexible y estará basada primordialmente en la naturaleza de los medios, en el contenido y los requisitos específicos de respuesta a la situación de enseñanza aprendizaje. Aquí se vuelve a retomar el planteamiento del primer punto, pues al utilizar entornos digitales en línea, la intención es hacer un uso adecuado a los objetivos de enseñanza y aprendizaje de los profesores-alumnos, y para ello se requiere el lenguaje multimedia, pues es factible disponer de video, audio y texto.

Cabe señalar que este es uno de los aspectos que tocan ambos puntos de partida de este texto, pues se rescata el diseño desde una perspectiva comunicativa respetando las características del lenguaje de los medios, y al mismo tiempo se mantiene la idea del requerimiento pedagógico de la enseñanza (Chadwick, 1997).

En cuanto al manejo del correo electrónico y de los foros de reflexión para aprovechar las posibilidades de interactividad pedagógica que ofrece, la manera en que los tutores lo utilizan abre un espacio interesante para la investigación desde la comunicación educativa, pues desde la perspectiva pedagógica se habla de interactividad e interacción, y, aunque desde la comunicación se emplean los mismos conceptos, los enfoques son diferentes.

En su texto *La interactividad en la educación a distancia*, Fainholc (en Garay, 2006) menciona que el mayor atributo de ésta es vivir la experiencia educativa en sí misma, es decir, la compleja interacción entre el docente, los estudiantes, los contenidos, los medios, los materiales y los demás elementos que intervienen. Por lo anterior, la tendencia actual es rescatar la interactividad en la construcción del conocimiento por parte de cualquier persona que aprende, de manera presencial o a distancia; por ende, las situaciones tele educativas muy distantes, con poco diálogo, deberán ser paliadas o enriquecidas por todos los medios, incluyendo la nueva tecnología, para permitir la orientación, la participación, el diálogo y el aprendizaje colaborativo entre estudiantes, profesores y realidad.

Desde este punto de vista, la interacción implica un proceso de comunicación que no es lineal entre un estímulo y una respuesta, sino uno interactivo donde los interlocutores ocupan alternativamente una y otra posición. La idea sugiere la co-presencia, recreando todos los elementos que se implican en un proceso comunicativo.

Fainholc (1999) indica que la interacción, para ser transferida a planteamientos educativos, es bastante diferente a concebirla como una mera transmisión de información. La autora también marca una clara distinción entre interacción social e interactividad pedagógica al exponer lo siguiente:

La interactividad pedagógica puede darse sincrónica (simultáneamente) o diacrónicamente. La palabra proviene etimológicamente de inter (entre nosotros) y actividad pedagógica: intervenir o interponer acciones didácticas para la elaboración de concepto, el desarrollo de competencias, los que permitan comprender y transferir a la acción la esencia de los objetos implicados a fin de actuar apropiadamente (p. 61).

En el caso específico de la educación a distancia, es importante resaltar que el maestro tendrá que cumplir la función de tutor y, en ese sentido, se debe repensar en la interactividad en las acciones tutoriales. Fainholc sugiere que se oriente a los docentes para reconocer el potencial de las TIC y que puedan ser usadas efectivamente, y ubica ciertas áreas de la interacción pedagógica que se ven fortalecidas con las TIC:

- Interacción entre estudiantes y creadores del material.
- Interacción entre estudiantes y tutor.
- Interacción de estudiantes entre sí.

Queda claro y estamos de acuerdo con el planteamiento sobre la importancia de la interacción en el proceso educativo, especialmente en los sistemas de educación a distancia, donde la relación entre los tutores, alumnos e institución son clave para el desarrollo y aprovechamiento de las características del propio sistema. Es en este rubro en el cual los trabajos de investigación que se han desarrollado desde el campo de la comunicación han aportado explicaciones importantes para definir estrategias de comunicación e interacción entre los actores del proceso educativo.

Planteamientos teóricos y construcción de categorías. Una mirada interdisciplinaria

Establecer o plantear la problemática teórica de una investigación representa trabajar en la construcción de las categorías centrales que le dan cuerpo y sustento a las reflexiones que se realizan alrededor de los objetos de estudio. En el caso del tema centrado en la formación y práctica de tutores de sistemas de educación a distancia en el uso de entornos de Internet y el diseño de materiales en línea, es necesario acudir como fuentes de trabajo a diversos autores considerados clásicos en estos temas y que han desarrollado trabajos de investigación en el campo.

Cabe señalar algunas problemáticas comunes: lo primero es enfrentarse a una carencia de bibliografía con planteamientos teóricos acerca de los tutores de sistemas de educación a distancia y uso de las TIC actualizada. Si bien es cierto que año con año se llevan a cabo actividades académicas y de investigación que tienen como centro de interés asuntos relacionados con la educación a distancia, los medios de comunicación y usos de TIC, y que pareciera existir una abundancia de trabajos relacionados con los tutores y aspectos ligados con su práctica, en su mayoría no son teóricos, sino documentos que describen experiencias llevadas a cabo en diversas instituciones educativas que han incursionado en el campo.

Lo anterior puede significar un obstáculo al cual hay que enfrentarse en la construcción teórica de estas temáticas, puesto que la bibliografía actualizada en español, y la ya existente, está centrada en casos muy específicos, demasiado ubicada en la tecnología y no el papel del tutor, o demasiado centrada en el alumno y el autoaprendizaje, dejando muy poco espacio al tutor, su práctica y formación. Sin embargo, es cada vez más notorio que desde el campo de la comunicación educativa se están realizando investigaciones sobre estas y otras temáticas vinculadas con el uso de medios en la educación a distancia y en línea.

Un segundo punto a destacar es la necesidad de revisar a teóricos clásicos de esta temática que fueron, y algunos aún lo son, prolíficos

en sus aportaciones, y que lógicamente ofrecen como contraparte una abundante producción teórica de textos e investigaciones relacionadas con la formación y práctica de tutores. No obstante que estas colaboraciones se hayan elaborado en décadas pasadas, los planteamientos centrados en la figura del tutor, las características deseables en ellos y las tareas que deben realizar, siguen siendo, en su mayoría, vigentes, y en este trabajo fueron revisadas para reflexionar acerca de éste y su perfil, para de ahí retomar algunos planteamientos y trasladarlos a las necesidades de formación.

Lo que ha cambiado son los medios y las tecnologías empleadas en esta modalidad educativa; algunos de estos autores realizaron sus estudios y construyeron sus conceptos en épocas en las cuales las tecnologías y medios empleados eran otros —cartas, audiocasetes, radio y, en algunos casos, televisión—, asunto que se relaciona directamente con el diseño de los materiales didácticos de enseñanza y/o aprendizaje adecuados a la modalidad a distancia y la perspectiva pedagógica desde la cual se diseñan.

Para fortalecer la parte del uso de las TIC, es importante construir un puente que permita vincular los aportes teóricos clásicos de la educación a distancia y los de investigación sobre las TIC y los procesos comunicativos, para elaborar un marco conceptual que posibilite explicar la problemática ya mencionada.

El diseño de los materiales es uno de los temas centrales de dicha modalidad, en especial porque se debe establecer la relación directa entre la formación y desarrollo de habilidades del tutor en el uso de las herramientas tecnológicas y didácticas que le permitan desarrollarlo para sus cursos en línea, y la vinculación que debe existir entre el diseño de un material y la teoría pedagógica de enseñanza en la cual se basan. Esta temática puede ser nutrida desde el campo de la comunicación a partir de la revisión de las posibilidades que ofrece el lenguaje multimedia, y las posibilidades de interacción e interactividad que son posibles gracias al desarrollo de las TIC, especialmente de la Internet, conformando lo que más adelante será llamado *diálogo didáctico guiado*. De hecho,

tal como se mencionó en párrafos anteriores, es uno de los rubros en los cuales la comunicación ha aportado ya interesantes reflexiones al respecto.

Formación de tutores, un tema cercano a la comunicación educativa. Diálogo didáctico.

Holmberg y Keegan han desarrollado conceptos que nos permiten encontrar un punto de anclaje desde la comunicación educativa. Holmberg (1995) desarrolló el concepto de *conversación didáctica guiada*, mismo que enfatiza que la característica general más importante del estudio a distancia es que se basa en una comunicación no directa entre el tutor y el alumno. El autor describió una serie de características que constituyen a la educación a distancia, mismas que se mencionan a continuación, haciendo énfasis en aquellas que son más relevantes para encontrar el punto de anclaje mencionado:

1. La base de estudio a distancia es normalmente un curso preproducido que suele estar impreso, pero que también puede ser presentado a través de otros medios distintos de la palabra escrita.
2. La comunicación organizada de ida y vuelta, la cual tiene lugar entre los estudiantes y una organización de apoyo, sea ésta la Universidad, colegio o escuela, con sus instructores y asesores.
3. La educación a distancia tiene en cuenta el estudio individual.
4. La educación a distancia puede ser —a menudo lo es— una forma de comunicación masiva, dado que el curso producido se utiliza fácilmente por un gran número de estudiantes.
5. Cuando se prepara un programa de comunicación masiva es práctico aplicar los métodos del trabajo industrial. Peters es el

autor que con mayor profundidad trabajó la teoría de un tipo industrial de enseñanza y aprendizaje, y el mismo Holmberg (1995) lo retoma para explicar este punto.

6. Los enfoques tecnológicos implicados no impiden que la comunicación personal en forma de diálogo sea medular en el estudio a distancia. Esto se da incluso cuando se presenta la comunicación computarizada.

Holmberg (1995) considera que el estudio a distancia está organizado como una forma mediatizada de conversación didáctica guiada. Este concepto tiene que ver tanto con los instructores —como los llama el autor, pero que en este caso nombramos tutores— como con los materiales de estudio o curso.

Holmberg (citado en Garay 2006) establece que existe una relación entre los creadores del curso y los estudiantes, interacción que surge a partir de un estilo de presentación fácilmente legible y bastante coloquial. Una de las ideas que han vinculado las investigaciones sobre la educación a distancia realizadas desde la comunicación (por lo menos las de quien esto escribe), coincide con esa afirmación: si consideramos que en la gran mayoría de los casos el tutor de los cursos a distancia es el mismo creador de los materiales didácticos, es necesario que tengan en cuenta la importancia de su diseño para promover la interacción con sus alumnos.

Para Holmberg (1995, p. 32) la conversación didáctica guiada es la que implica que el carácter de una buena educación a distancia es asumir el estilo de una conversación orientada hacia el aprendizaje y basada en los siguientes postulados:

1. Que el sentimiento de que existe una relación personal entre los estudiantes y los profesores promueve el placer del estudio y la motivación del alumno.

2. Que tal sentimiento puede fomentarse mediante un material de autoinstrucción bien desarrollado y una adecuada comunicación a distancia de ida y vuelta.
3. Que el placer intelectual y la motivación del estudio son favorables para el logro de metas de aprendizaje y para el empleo de proceso y métodos adecuados a estos fines.
4. Que la atmósfera, el lenguaje y las convenciones de la conversación amistosa favorecen el sentimiento de que existe una relación personal, de acuerdo con el punto 1.
5. Que los mensajes dados y recibidos en forma de diálogos se entienden y recuerdan con mayor facilidad.
6. 6. Que el concepto de conversación puede identificarse con buenos resultados a través de los medios de que dispone la educación a distancia.
7. Que el planteamiento y la guía de trabajo, sean estos realizados por la institución que enseña o por el estudiante, son necesarios para el estudio organizado, el cual se caracteriza por una concepción finalista explícita o implícita.

Esta es una teoría de enseñanza, por lo tanto, es prescriptiva, porque establece y sugiere procedimientos que se espera sean efectivos para facilitar el aprendizaje de los alumnos. Evidentemente todos los puntos deben ser considerados para entender con mayor claridad la dinámica de la educación a distancia, sin embargo, en este trabajo el interés es mayor en los puntos dos y cinco, en tanto son los que se centran en los materiales de enseñanza y en la importancia del diálogo, ya que una de las características básicas de esta modalidad educativa es la comunicación no directa entre los actores del proceso de enseñanza y aprendizaje, y existe —o debe existir— una conversación constante entre ellos, ya sea a través de los materiales o por medio de la comunicación escrita o verbal a partir del uso de los medios de comunicación útiles para ello.

Siguiendo la lógica de lo hasta aquí expuesto, tenemos varios elementos a considerar: la Educación a distancia es una modalidad educativa que tiene detrás una serie de estudios teóricos que nos permiten ubicar este trabajo de investigación dentro de algunas posturas. Estamos situados en una perspectiva de enseñanza (prescriptiva), y en el grupo de las teorías de la educación a distancia que se abocan a la interacción y la comunicación —entre las cuales se encuentra la teoría de la conversación didáctica guiada—, porque éstas ofrecen elementos para comprender y analizar el desarrollo de las habilidades técnicas y pedagógicas de los tutores en la promoción de la interacción con los alumnos, ya sea de forma directa y real a través de los medios, o indirecta o simulada a través de los materiales.

Al trasladar estas ideas al caso específico de la investigación desde la comunicación educativa, podemos centrarnos en el tutor y las habilidades técnicas y didácticas que debe desarrollar para cumplir con dos de las tareas que le son propias: diseño de materiales didácticos en línea, y estrategias para el uso del correo electrónico en la interacción con sus alumnos.

Dentro de los estudios de la educación a distancia existe una corriente centrada en las teorías de interacción y comunicación, donde se encuentran justamente Holmberg y Baath. Ambos autores han descrito las características que idealmente y desde su punto de vista son necesarias para un tutor. García (2001) ha recuperado sus propuestas y ofrece una visión más actualizada del perfil de un tutor en relación de los nuevos medios tecnológicos.

Baath (en Keegan, 1994) plantea el concepto de la comunicación de dos vías como un elemento central de la educación a distancia, y al tutor como el elemento central de su concepto. Este autor resalta la importancia del tutor en este proceso educativo para motivar y orientar a los alumnos, y asegura que su papel va más allá de corregir trabajos y asesorar a los estudiantes en sus avances, pues desempeña el rol principal para vincularlos con los materiales de enseñanza-aprendizaje. Incluso habla de la importancia de que el tutor sea agradable y trate de establecer una relación amable y empática con los alumnos. En este

punto encontramos muchas coincidencias con Holmberg, dado que él también destaca las características personales y la actitud de los tutores para establecer una relación que motive y haga sentir comprendidos a los alumnos.

Por su parte, García (2001) define a los tutores como profesionales miembros de un equipo en el que participan diferentes expertos y especialistas, con el fin de satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes a distancia a través de un diálogo didáctico mediado. Hace mención de que los tutores son los responsables de guiar el aprendizaje, de planificar y coordinar las distintas acciones docentes, integran los distintos medios y diseñan el nivel de exigencia y las actividades de aprendizaje precisas.

Algunos puntos de coincidencia entre estos autores son: el diálogo didáctico guiado, destacar la importancia del diseño de los materiales para promoverlo, y resaltar el papel del tutor en la construcción y diseño tanto de materiales como de actividades que permitan llevarlo a cabo. Estas similitudes son clave para establecer puentes teóricos muy claros con la comunicación y sus propuestas teóricas, por ejemplo, todas aquellas relacionadas con la comunicación interpersonal y grupal, el diseño de mensajes y el uso de lenguajes mediáticos, por mencionar sólo algunas.

Reflexión final

La comunicación educativa ha hecho importantes aportes para la explicación del fenómeno comunicativo en escenarios educativos. Su incidencia es tal que actualmente es común encontrar profesionales de la comunicación insertos en los equipos interdisciplinarios que desarrollan y evalúan los programas académicos a distancia.

Aunado a lo anterior, es notoria la participación de comunicólogos especializados en temáticas educativas en diversos congresos nacionales e internacionales, en los cuales se abordan no sólo temáticas de la comunicación, sino tópicos educativos con énfasis en la comunicación.¹ No es una tarea sencilla, pero es importante mantener la mirada desde la comunicación para poder seguir aportando en la construcción de este complejo objeto de estudio.

Este texto se centró en la construcción interdisciplinaria de la educación a distancia por ser un tópico vigente en la realidad de nuestro país. Basta revisar las tendencias de la política educativa nacional, que proponen el uso de esta modalidad para atender a los miles de estudiantes de Educación Superior que son rechazados en los sistemas presenciales de las instituciones que la ofertan.

Lo anterior no significa que el tema sea novedoso en la investigación desde la comunicación educativa, tal como se señaló en los primeros párrafos de este documento. La educación a distancia ha sido una de las vetas más constantes para la investigación desde la comunicación, lo que ha permitido ir consolidando un campo de conocimiento muy

¹ Respecto de los diversos aportes que se han hecho desde el campo de la comunicación a la construcción interdisciplinaria de la educación a distancia en México, se encuentran los de Delia Covi, Caridad García, Alejandro Acuña, Alma Gutiérrez, Patricia Maldonado y otros. En el libro *La Comunicación en México. Una agenda de investigación* (2008) se da cuenta del estado del arte de la comunicación educativa en nuestro país y se puede ampliar la información al respecto. Respecto de los aportes de investigadores extranjeros se encuentran los de Roberto Aparici, Francisco Sierra, y Agustín García, por mencionar sólo algunos, que han tenido relación directa con los investigadores nacionales y que han permitido el desarrollo de trabajos conjuntos.

amplio para los especialistas en esta área, y es altamente probable que los aportes de los comunicólogos sean cada vez más tomados en cuenta para el diseño, operación y evaluación de programas académicos que se oferten en esta modalidad.

Referencias

- Chadwik, C. (1997). *Tecnología educacional para docentes* (4ª. Ed.). España: Paidós.
- Crovi, D. y Garay, L. M. (2008). Comunicación-educación. Hacia la construcción de un estado del arte. En A. Vega (coord.), *La Comunicación en México. Una agenda de investigación* (pp. 111-134.). México: UNAM.
- Fainholc, B. (coord.) (1999). *Formación del profesorado para el nuevo siglo*. Argentina: Lumen-Humanitas.
- García, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. España: Ariel.
- Garay, L. M. (2006). *Formación y práctica de tutores de sistemas de educación superior a distancia, uso del correo electrónico y diseño de materiales didácticos en línea*. México: UNAM.
- Holmberg, B. (1995). *Educación a distancia: situación y perspectivas*. Buenos Aires, Argentina: Kapelusz.
- Keegan, D. (1994). *Foundations of distance education* (2ª. Ed.). Estados Unidos: Routledge.