

**Influencia de la comunicación oral en las relaciones  
interpersonales en un contexto universitario en la  
modalidad virtual**

**Influence of oral communication on interpersonal  
relationships within virtual environments at a  
university level**

**Martha Raquel Morán-Franco**

Universidad Tecnológica ECOTEC - Ecuador  
mmoranf@ecotec.edu.ec

**Gianella Montserrat Vasconcellos-Canales**

Universidad Tecnológica ECOTEC - Ecuador  
gvasconcellosc@ecotec.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.931](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.931)**

## RESUMEN

El presente estudio analiza la influencia de la comunicación oral en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes de nivel superior.

A partir de la revisión bibliográfica de la postura de diversos investigadores y estudios, el artículo aborda dos aspectos que favorecen el afianzamiento del conocimiento por parte del estudiante universitario, aún en entornos virtuales: la comunicación oral y las relaciones interpersonales. La primera es una herramienta de conocimiento para constatar el dominio de los contenidos en el educando, durante la práctica educativa; y la segunda, motiva un diálogo directo por parte de los dos autores del proceso enseñanza-aprendizaje, mientras se produce la retroalimentación. El objetivo de esta investigación es analizar el impacto que tienen estos dos aspectos en la tarea educativa dentro de la modalidad virtual y demostrar que la comunicación oral sigue siendo la herramienta principal para que el resto de las estrategias de aprendizaje puedan desarrollarse y fortalecerse. La metodología aplicada es correlacional puesto que atañe las dos variables en mención. En conclusión, se ha podido evidenciar que la herramienta de la comunicación oral ha ejercido antes y durante la pandemia del Sars-Cov 19, el mismo papel importante para el dinamismo, motivación, constatación y afianzamiento del conocimiento del aprendizaje en entornos virtuales como lo ha hecho antes en los presenciales.

**Palabras clave:** afianzamiento del conocimiento, entornos virtuales, comunicación oral, relaciones interpersonales, proceso enseñanza-aprendizaje

## ABSTRACT

The present study analyzes the influence of oral communication on the interpersonal relationships between instructors and students at postsecondary level. Based on the bibliographic review and stance of different researchers and studies, the article addresses two aspects that, even in virtual environments, favor the strengthening of knowledge of college students: oral communication and interpersonal relationships. The first is a tool of knowledge to verify the mastery of the contents reached by the student, during the educational practice; and, the second motivates a direct dialogue between the authors of the teaching-learning process, while the feedback occurs. The objective of this research is to analyze the impact of these two aspects on the educational process within online educational contexts and to demonstrate that oral communication is still the main tool that allows the strengthening and development of the rest of learning strategies. The correlational methodology is applied since it concerns the two mentioned variables. In conclusion, it has been possible to show that, before and during the Sars-Cov 19 pandemic, oral communication is a tool that has played the same important role for the dynamism, motivation, verification, and strengthening of knowledge within virtual environments as it has done in face-to-face environments.

**Key words:** strengthening of knowledge; virtual environments; oral communication; interpersonal relationships; teaching-learning process

Cómo citar este artículo:

APA:

Morán-Franco, M., & Vasconcellos-Canales, G., (2021). Influencia de la comunicación oral en las relaciones interpersonales en un contexto universitario en la modalidad virtual. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 521-534. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.931>

Descargar para Mendeley y Zotero

## Introducción

La pandemia del Sars Cov-19 generó el incremento e incorporación de nuevos elementos tecnológicos que proporcionaron un gran potencial en la comunicación. Paradójicamente, el papel que las nuevas tecnologías ejercieron en forma emergente, manteniendo las relaciones interpersonales, pusieron en tela de duda la eficacia de los entornos virtuales educativos para una adecuada comunicación.

En un estudio realizado por la Universidad Técnica de Ambato UTA en 2020, a una muestra de estudiantes de nivel secundario del colegio *La inmaculada* de la misma ciudad, se pudo evidenciar que los educandos mostraron un adecuado nivel de conocimiento y manejo de las herramientas básicas que ofrece la plataforma de videoconferencias Zoom permitiendo el desarrollo de la clase y su respectiva reflexión, sin embargo, un alto porcentaje de estudiantes expresaron que la comunicación no era tan efectiva como lo sería en un aula de clase tradicional al momento de recibir contenidos y desarrollar destrezas de la asignatura; lo que llevó al docente a promover constantemente la participación en clase como la estrategia de comunicación que mantendría la atención y por consecuencia, el dominio de lo impartido. Al respecto, 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.

En otro estudio realizado a 4496 estudiantes de diversas facultades y a 34 docentes de la Facultad de Educación de la *Universidad Estatal de Milagro*, antes de la pandemia (2018), se determinaron las dificultades en la calidad de la comunicación de los docentes a través de los entornos virtuales de aprendizaje debido a que la metodología de esta modalidad se centra en

permitirle a los estudiantes manejar información y material de aprendizaje por materia, visualización de tareas y notas ajustadas a una rúbrica de presentación que limita la interacción con el docente, ya que sus criterios se sustentan en la lectura y ejecución de la misma.

Para Quintero (2013), “el proceso enseñanza-aprendizaje dentro de una comunidad virtual requiere de la interacción a través de las herramientas de comunicación para construir un ambiente de aprendizaje idóneo” (p.123). En este sentido, el educador amerita de un nivel comunicativo efectivo que lo proyecte como un guía, facilitador y mediador entre el estudiante y los recursos que se encuentran dispuestos en su ambiente virtual.

Por otro lado, Stewart y D’Angelo consideran que la comunicación se hace interpersonal “cuando los individuos se sienten a gusto compartiendo su humanidad” (1975), una premisa que se sustenta en la postura de varios investigadores, quienes concuerdan en que las relaciones interpersonales, responden a necesidades compartidas, está influida por factores ambientales y exige una adecuada retroalimentación.

En los entornos educativos, por ejemplo, si inmerso en el ambiente, el estudiante se encuentra acogido o aceptado, puede existir una motivación para establecer relación con sus pares o con los docentes que encontró interesantes o interesados en su discurso. En cambio, si su interpretación ha sido de escaso contacto o aceptación, es posible que evite toda posibilidad de interacción. Es allí donde la comunicación oral se presenta como esa herramienta que permite mantener el diálogo motivador entre el docente y el estudiante, logrando constatar el avance del aprendizaje, tanto en la modalidad virtual como en la presencial. Pero ¿Cuáles serían los factores que inciden en una comunicación oral efectiva en los entornos virtuales universitarios?

Ha sido un desafío desarrollar la comunicación oral como una habilidad, destreza y/o competencia en los procesos de aprendizaje, y siendo una herramienta de la enseñanza

desde los tiempos de la última pandemia, es necesario realizar un estudio sobre su impacto en la modalidad virtual durante las actividades sincrónicas. Si bien estos entornos se han creado como parte de la oferta académica en tiempos de Covid-19, es importante destacar que también son espacios para utilizar la comunicación oral como instrumento básico para fomentar las relaciones interpersonales que tanto se han visto afectadas en este tiempo emergente. En su artículo Montalva (2020) dice:

Es relevante señalar la dimensión social de la comunicación en estos tiempos de pandemia, ya que es una necesidad humana mantener vínculos con otras personas, interactuar, socializar, entrar en contacto, relacionarse, compartir, poner en común. De hecho, interacción y comunicación tienen conceptos interdependientes ya que ninguno puede existir sin el otro, y por consecuencia, el ser humano sin ninguno de estos (p. 70).

Como se indica, la comunicación y las relaciones interpersonales están ligadas de manera natural, creando así la necesidad de construir espacios idóneos para que en el aprendizaje exista un diálogo efectivo, eficaz y eficiente; es así como la educación tiene como herramienta fundamental, la comunicación.

Incluso Núñez (2021) escribe la importancia de la comunicación y el desarrollo crítico de las relaciones interpersonales entre los estudiantes. Es importante recalcar que este estudio bibliográfico incluye escritos contemporáneos en tiempos de pandemia, donde se recalca la importancia de la comunicación en entornos virtuales y lo importante que es crear espacios que fomenten las relaciones interpersonales a pesar de la distancia.

A partir del año 2020, la educación formal enfrenta grandes desafíos y la titulación profesional a escalas antes no exploradas por la mayoría de los grupos que ofertan modalidades presenciales.

Aunque se conoce que la comunicación oral es un instrumento indispensable para fomentar las relaciones interpersonales, se ha analizado poco este aspecto y es necesario conocer cómo ha sido su impacto en los procesos virtuales y en las relaciones interpersonales.

Para Posada-Bernal et al (2021) las relaciones de amistad entre jóvenes se vieron trastocadas por la pandemia; es por esto por lo que la comunicación oral se vuelve indispensable como instrumento básico y primordial de los espacios virtuales. Si bien para unos tuvo como resultado la separación de sus amistades, para otros los lazos de amistad se fortalecieron; ¿cuál fue la diferencia?: la comunicación virtual.

El propósito de este escrito es un análisis de la influencia de la comunicación oral en las relaciones que resultan de la interacción entre los docentes y los estudiantes, tomando en consideración que éstas son dependientes unas de las otras; siendo la comunicación oral un instrumento indispensable en estos espacios sincrónicos que se han creado al inicio de esta década y como respuesta a la pandemia actual. Aunque las interacciones interpersonales han cambiado por la emergencia, la comunicación oral prevalece como instrumento primordial para la relación de los autores de la educación.

El objetivo general de este estudio es analizar la importancia de la comunicación oral en las relaciones interpersonales dentro de un contexto universitario de educación virtual. El alcance de la investigación es correlacional ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre la comunicación oral y las relaciones interpersonales.

## **Desarrollo**

### **Marco teórico**

#### **Comunicación oral en entornos virtuales.**

Sin duda la pandemia del Sars-Cov 2 adelantó el desarrollo de estrategias metodológicas virtuales en la tarea educativa de todos los niveles de enseñanza desde el 2020, cuando años atrás ya se empezaban a diseñar y

aplicar paulatinamente, modelos de educación a distancia con el uso de las TICs, sobre todo en las universidades.

La experiencia emergente y remota permitió constatar la efectividad de un modelo que, si bien posee aspectos a revisar y mejorar, logra cubrir los objetivos del aprendizaje en materia de desarrollo de habilidades de autonomía, administración del tiempo, responsabilidad y por supuesto, manejo de las tecnologías.

En este aspecto, la comunicación oral como herramienta que dinamiza el afianzamiento del conocimiento se convierte en una alternativa ideal para despertar el interés del estudiante por los contenidos de la asignatura y, a su vez, permite al docente constatar el avance del dominio de esos conocimientos. La aplicación de estrategias como la alternancia de turnos para el habla durante la indagación o en actividades grupales de discusión, convierten a la comunicación oral en un recurso más directo y efectivo para la reflexión individual y grupal en los entornos virtuales, donde la necesidad de trabajar con respeto y la capacidad de escuchar opiniones discrepantes abonará en el logro de metas compartidas.

La educación virtual no tiene por qué ser un impedimento para aplicar las competencias lingüísticas de la oralidad. Las plataformas utilizadas durante la emergencia ofrecen la posibilidad de interactuar entre estudiantes y docentes y/o estudiantes-estudiantes, durante el intercambio de contenidos. El lenguaje oral, más que el escrito, influye en la fijación de conocimientos al permitirle al estudiante reorganizar las ideas para transmitirlos, ya que esta expresión de los conceptos en palabras facilita su retención en la memoria; tal es así que los rótulos de los conceptos proporcionan asideros para poder manejarlos con fluidez. (Cullinan P., 1993,42).

Douglas Barnes (1976) plantea al respecto: “Hablar es el principal medio mediante el cual los estudiantes exploran las relaciones entre lo que ya saben y las nuevas observaciones o interpretaciones de la realidad que enfrentan”. Se

trata entonces de fusionar el conocimiento previo con el que ingresa, a través de una comunicación más directa y exploratoria, como es el caso de la oralidad; y es que, por lo general, cuando se termina de leer un buen libro, por ejemplo, se siente la necesidad de comentarlo. Estos comentarios reviven el agrado producido por una buena historia y aumentan la comprensión de ella, gracias a la oportunidad de expresar las propias ideas y de escuchar otras. Así, el habla mejora y profundiza la comprensión.

No es desconocido para nadie que todo estudiante precisa inicialmente aprender a hablar, antes de lograr escribir, y la educación remota debe tener presente que generalmente: “como se habla, se escribe”. Ya lo decía Vygotsky (1973:79): “La primera enseñanza del lenguaje es la primacía de la lengua hablada.”; por tanto, deben crearse actividades sincrónicas que fortalezcan la comunicación oral a la par de la escrita, con el objetivo de que se evalúe la correcta estructuración de ideas orales, antes de que se pongan en un texto escrito. Los diálogos, la discusión académica y los trabajos cooperativos deben convertirse, por tanto, en las actividades previas a la presentación de informes, ensayos y proyectos educativos que se presenten a manera de proyectos, durante la educación virtual.

La toma de la palabra frente a un grupo de estudiantes, sigue siendo una estrategia que permite fortalecer la confianza en el estudiante y desarrollar habilidades de comunicación, persuasión y manejo de vocabulario. Los docentes deben aprovechar esta estrategia para seguirla desarrollando en sus estudiantes, aun en los entornos virtuales, cuidando que las exposiciones sean presentadas con cámara encendida y pudiendo constatar que estas no se desarrollen sobre la mera lectura de textos.

El rol que el docente ejerce para lograr el alcance de estos objetivos es sumamente importante. Es él quien debe motivar la participación oral de sus estudiantes, tal como lo sugiere Gordon W. (1985 p.34), al señalar la importancia de hacer sentir a los alumnos que lo que dicen es digno de la más cuidadosa atención, empeñarse en entender lo que ellos

dicen y considerar los significados expresados por los alumnos como una base para lo que se les enseñará a continuación; en definitiva, aumentar la autoestima de los estudiantes logrando así que se sientan más seguros para comunicar sus pensamientos.

### **Comparación entre el desarrollo de las competencias lingüísticas de los entornos virtuales y el aprendizaje presencial.**

Hay varios factores que marcan claramente la línea divisoria entre estas dos modalidades de educación, pero una adecuada planificación de las estrategias puede ser la clave que nos permita lograr que el aprendizaje sea verdaderamente significativo, tanto en el formato presencial como en el virtual.

Al hablar de competencias lingüísticas, se debe tener claro que nos referimos al «sistema de reglas que, interiorizadas por el discente, conforman sus conocimientos verbales (expresión) y le permiten entender un número infinito de enunciados lingüísticos (comprensión)» (Chomsky, 1965). Desde la visión integral de nuestro Currículo Nacional, se busca el desarrollo de destrezas y habilidades lingüístico-comunicativas a través de las competencias Hablar, escuchar, leer y escribir que le posibiliten al estudiante fortalecer su capacidad comunicativa.

El año 2020 puso a prueba la tarea docente, exigiendo el desarrollo de estas competencias a través de la modalidad virtual. Una vez más y con mayor esfuerzo, el educador debió pasar de ser un simple transmisor de conocimientos a convertirse en el mediador que estimula el pensamiento crítico, que utilizando sobre todo la comunicación oral daba respuesta a las inquietudes que presentaban los estudiantes durante las sesiones en línea y que inducía a la construcción de preguntas de indagación generadas por parte de los alumnos, así como debates orales, presentación de videos realizados por docentes y estudiantes y retroalimentación directa y oral para cada actividad virtual, que permitiera una interacción dinámica.

La ejecución de estas estrategias durante la educación virtual logró que los estudiantes pasaran de ser simples participantes pasivos a activos, pues si bien en este formato el docente no puede mantener el control efectivo de la atención del estudiantado como se logra en la modalidad presencial, debido a que no comparten un mismo entorno físico y además, se presentan dificultades con la señal de internet, es precisamente la comunicación oral fluida del docente hacia el alumno la que de alguna manera, le exige a este último mantener la atención y despertar interés por lo que su maestro le presenta.

Otro aspecto que comparar entre la educación presencial y la virtual es el material con el que se dispone para estos formatos. En la educación presencial los contenidos están limitados a la comunicación verbal, no verbal y escrita; pero el uso de la tecnología en la educación emergente nos permitió reconocer a la comunicación oral como una herramienta de apoyo muy efectivo en el proceso de aprendizaje virtual, pues además de los recursos escritos que ofrecen las plataformas, los docentes recurrieron a grabaciones sonoras, podcast, videos y la utilización de salas externas dentro de las sesiones en línea, que permitieron la transmisión de contenidos e intercambio de ideas de manera más directa, capturando de mejor manera la atención de los estudiantes.

### **La importancia del aprendizaje cooperativo en los entornos virtuales como estrategia de enseñanza.**

Para Saimovna y Vladimirovna, (2019) las habilidades de comunicación oral son cruciales en el entorno académico y las prácticas sobre el uso del lenguaje en distintas situaciones derivan en una comunicación oral exitosa. Una de las formas en que se materializan estas prácticas es a través de las exposiciones orales y otra es mediante las instancias de diálogo que se ofrecen en el aula (Gallardo y Martínez, 2015; Rodríguez y Domínguez-Fernández, 2016). No obstante, estas prácticas no se sistematizan, o únicamente responden a un producto de evaluación, en el que no se consideran las fases intermedias tanto del trabajo como de la exposición (Morales

et al., 2017). Es ahí donde cobra importancia el aprendizaje cooperativo que le ofrece al estudiante universitario la oportunidad de interactuar con sus pares a través de actividades de diálogo, discusión y consensos que también pueden realizarse con herramientas virtuales como las salas externas para debates orales, que ofrecen algunas plataformas en sus sesiones en línea.

A las habilidades que la educación remota emergente desarrolló en los estudiantes, esta interacción logra sumar otras necesarias para su aprendizaje, pues le otorga “un espacio de interacción con sus compañeros y profesores asumiendo competencias individuales (sentimientos, emociones, la autocrítica) que repercuten al colectivo (habilidad de trabajar en grupo, expresión social y moral)” (Zamora García, 2020, p. 97).

En una investigación que se realizó a 32 estudiantes de pedagogía con especialidad en lenguaje y comunicación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile en 2020, se reveló que las técnicas colaborativas utilizadas fortalecieron la comunicación oral y fomentaron el diálogo y la participación entre los estudiantes. Los objetivos específicos fueron: 1. Describir la dinámica del hablar y escuchar durante la resolución de tareas colaborativas. 2. Identificar los focos de atención puestos de relieve por el estudiantado cuando resuelven tareas colaborativas y llegan a consenso. 3. Determinar las percepciones de los estudiantes sobre las técnicas colaborativas para el diálogo y consenso empleadas durante la ejecución de grupos de discusión.

Los aportes de la muestra recogida reafirman la importancia de la comunicación oral en las técnicas colaborativas aplicadas a los estudiantes en las diferentes actividades virtuales. Algunos consideraron que el diálogo es fundamental para la reflexión sobre cuestiones de la vida personal y social, además de que favorece el trabajo grupal; y otros mencionaron que este fluye cuando se funda en la capacidad de escuchar respetuosamente al interlocutor, congruente con lo señalado por <sup>Puente-</sup>Palacios

et al. (2015), quienes señalan que el consenso implica el compromiso de todos los miembros en un objetivo y en estrategias de trabajo para el cumplimiento de resultados esperados.

En el aprendizaje colaborativo se destaca el valor del uso del lenguaje para generar diálogos que enriquecen la formación académica y profesional, en materia de resolución de conflictos, socialización, la expresión de ideas, la escucha activa y la presentación de argumentos sólidos que inciden positivamente en la toma de decisiones.

### **Influencia de la comunicación en las relaciones interpersonales.**

Las relaciones interpersonales son parte intrínseca de la sociedad. Esta interacción ha evolucionado con el pasar de la época, y con ellas, la comunicación.

(García García, 1995) indica que constituye una dinámica interactiva entre los gestores del aprendizaje. Continúa mostrando en su escrito que esta relación crea materiales y procesos cognitivos en los estudiantes, estimulando habilidades comunicacionales de personalización y socialización. También indica que es producto de estas interrelaciones sinceras y espontáneas.

El intercambio abierto y/o dirigido en un proceso de clase entre los gestores del aprendizaje tiene como finalidad desarrollar las relaciones interpersonales sobre cualquier otro conocimiento, es así como la comunicación oral es la protagonista de dicha interacción donde el metaconocimiento es el objetivo final.

(García García, 1995) afirma que la vía de la afectividad en un clima de simpatía, sentimiento y amor en el respeto a la condición de sujeto del otro por medio de la comunicación aporta al crecimiento de las relaciones interpersonales.

En época de pandemia y por las disposiciones gubernamentales a nivel mundial, la comunicación oral en los espacios educativos cambió a modalidad virtual en

todos los niveles y espacios educativos. En este contexto, las relaciones interpersonales tienen nuevas formas de comunicación que surgen de la necesidad de expresar pensamientos, sentimientos, información, etc. en todo ámbito. Los docentes deben crear espacios de interacción comunicacional de diferentes tipos para abrir nuevos espacios donde las relaciones interpersonales se puedan gestionar de manera dirigida y espontánea, siendo la segunda un mayor desafío.

En un estudio realizado en el año 2015 por Flores Mamani, García Tejada, Calsina Ponce & Yapuchura Sayco en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno sobre las habilidades convencionales entre 606 estudiantes, solo la mitad mantiene frecuentemente sin dificultad cualquier conversación y un 40% alguna vez se une en un tema sin problemas y, el 38% se une frecuentemente a su gusto de conversación activamente. Esto indica que la diferencia es mínima entre los que son invitados a una conversación versus los que se unen de manera espontánea. Estos porcentajes deben ser aprovechados por los docentes para reactivar las relaciones interpersonales en espacios de la comunicación oral.

Murillo (2021) explica en una entrevista, que los códigos de comunicación han evolucionado y la pandemia ayudó a que esto sucediera. El docente entrevistado indica que estos se han creado de manera natural por las maneras en que se han creado. Agrega que las redes sociales y demás formas de comunicación interactiva han visto la necesidad de crear códigos según su necesidad, como ocurre con WhatsApp para su vocabulario, hora, etc. El rol de los profesionales académicos también debe tomar en consideración esta evolución para que los espacios también sean un lugar virtual donde se puedan crear códigos de comunicación, abrir el diálogo propio del aprendizaje, tomar este aspecto como un desafío a corto plazo y colaborar así con las relaciones interpersonales universitarias.

Antes de esta época de pandemia, según Yaraque, Mori (2017), las relaciones

interpersonales se vieron afectadas porque la tecnología tendía a despersonalizar la comunicación. Asegura que la pérdida de contacto personal y, por consiguiente, la transformación en contactos mediáticos a través del uso de los diferentes dispositivos de conexión a la internet, provocó el reemplazo de esa comunicación interpersonal presencial o cara a cara. Sin embargo, con el confinamiento y limitaciones existentes en la pandemia, nace la necesidad de un diálogo que reemplace o ayude a la interacción entre familiares, amigos, compañeros de trabajos y estudios.

El experimentar un cambio en la vida cotidiana con actividades interactivas en lugares y espacios diferentes a un confinamiento, ha limitado la comunicación oral presencial. En este momento se replantean las relaciones interpersonales de la forma conocida y común a espacios diferentes. Unos de manera espontánea, pero otros, como los universitarios, creados con códigos y expectativas distintas. La comunicación oral se convirtió en el recurso que ha evolucionado, por decirlo de alguna manera, al paso de la necesidad mediática. Es así como se puede afirmar que todos los espacios de interacción, incluyendo el universitario, modifica su estructura comunicacional.

Los gestores académicos, en la necesidad de crear lazos de comunicación, se reinventaron y pusieron a disposición el sistema tecnológico que facilitó las relaciones interpersonales para que el aprendizaje fluyera en todos los aspectos. La comunicación oral nuevamente protagonizó los espacios, siendo el mejor y mayor recurso que estableció la interacción entre la comunidad universitaria y el aprendizaje.

Siendo la comunicación el instrumento básico para las relaciones interpersonales, se experimentó un nuevo contexto donde los grupos sociales, estudiantiles y familiares evolucionaron en una nueva forma social, necesaria para expresar pensamientos, sentimientos e información, desde los afectos más íntimos hasta desarrollar el metaconocimiento.

## Las relaciones interpersonales en el aula (virtual – presencial)

Flores Mamani, García Tejada, Calsina Ponce & Yapuchura Sayco (2016), en su estudio en la UNAP en Perú aseguran que en un 49% rara vez los estudiantes hablan en público sin dificultad, aunque en realidad hablar en público generalmente puede ser estresante, pese a que se tenga experiencia.

En la realidad actual, las relaciones interpersonales en el aula virtual no discrepan tanto en relación con la dinámica del aula presencial. La participación formal en el aula de clase es un espacio de interacción donde las relaciones entre pares se van gestando a medida que el tiempo transcurre; de igual manera en la modalidad virtual. La interrelación entre docentes-estudiante, estudiante-estudiante debe ser llevado hacia el aprendizaje

Es importante destacar el desarrollo de las relaciones interpersonales desde que se declaró la pandemia en los primeros meses del año 2020 y las consecuencias del confinamiento; a pesar de que las interacciones humanas siempre ha sido un motivo de investigación por su impacto en el aprendizaje, la convivencia y evolución académica, se destaca el cambio radical de las relaciones interpersonales entre los gestores de la educación. Se analiza también con profundidad el impacto de la tecnología en este aspecto. Como indica Carneiro, Toscano & Díaz (2021), las TIC originan la mutación de la sociedad, la cultura y en la economía y con ellos los modos de comunicación, entretenimiento, negocios, gobernabilidad y socialización. Esta aseveración toma relevancia en tiempos de pandemia que en su efecto y necesidad de comunicación originó tales cambios.

Se puede afirmar que el sistema de educación cambió y como toda transformación trae consigo una tarifa de costo, queda atrás la limitación de comunicación a larga y corta distancia, el tiempo es relativo al uso de la tecnología y el acceso a ella. Este cambio lleva también hacia una transformación de la interacción en la sociedad, la información

y el conocimiento. Surgen nuevos retos en el desarrollo, nuevas formas de relaciones interpersonales entre compañeros, docentes y entre sus pares.

Cueva Romo (2020) menciona que en una prueba donde se realizó el análisis de una película con su salón de clases, donde se presentan individuos incapaces de manifestar sus sentimientos a otros, recurriendo entonces a sistemas operativos; más de la mitad de los estudiantes respondieron que una de las desventajas de la comunicación virtual era no conocer los tonos de voz y las expresiones de las personas con quienes están interactuando. Concluye entonces, luego de ver la película *Her*, que las relaciones virtuales pueden ocasionar desórdenes en las interacciones y convivencia con el entorno inmediato.

Si bien en el estudio realizado por Rodríguez, Ramírez & Basile (2016), se indica que los jóvenes son los usuarios principales de internet y que va disminuyendo con el pasar de la edad. Actualmente, la edad no es un limitante para acceder, usar y valorar la interconexión virtual como un instrumento de relacionarse con el entorno mediático y de mayor envergadura. Estos autores continúan afirmando que la comunicación virtual se ha fomentado por la diversidad de dispositivos existentes, herramientas que han sido el pilar de la comunicación oral en las relaciones interpersonales en el contexto universitario.

Rodríguez et. al (2016) hasta el momento de su estudio indica que la tecnología no aporta a las relaciones interpersonales por el uso de dispositivos inteligentes, pero en la realidad, comenta, que los indicadores demuestran que usan internet en primer lugar para comunicación y en tercer lugar para educación.

Hay habilidades comunicacionales que prevalecen en la actualidad a pesar de que la interacción cambió. Si bien en la investigación que Rodríguez et. al. (2016) se concluye que las habilidades sociales son relativamente buenas, los indicadores demuestran que existe limitaciones para expresarse fácilmente. Es importante saber si la tendencia se mantiene

o discrepa en los puntos que se ha comentado en este escrito; comunicación oral y relaciones interpersonales.

Aunque la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) solicitó que se garantice y universalice la conectividad y acceso a las nuevas tecnologías por el impacto que ocasiona la pandemia al sector que representa, esto solo ha quedado en solicitud; la CEPAL:

“propuso cinco líneas de acción que incluyen construir una sociedad digital inclusiva, impulsar la transformación productiva, promover la confianza y seguridad digital, fortalecer la cooperación digital regional, y avanzar hacia un nuevo modelo de gobernanza para asegurar un ‘Estado de bienestar digital’ que promueva la igualdad, proteja los derechos económicos, sociales y laborales de la población, garantice el uso seguro de datos, y genere el cambio estructural progresivo” (2020).

Conociendo por medio de la CEPAL que el nivel de deportividad en educación virtual aumentó el 60% en los primeros dos trimestres del 2020, se da la pauta de que ésta ha dado paso al cambio de comunicación de manera rápida. Si es así, podemos afirmar que esta modalidad permanecerá ya que con ella también cambió la relación entre los gestores de la educación; la interacción entre los miembros de la sociedad global se torna virtual.

Si bien en los campus universitarios privados dan el servicio de conectividad y accesibilidad a la tecnología, no es suficiente en las circunstancias actuales porque no se ha generalizado este servicio; es decir, ciertos miembros de la comunidad no tienen acceso a la conectividad ni a la tecnología adecuada. Pero a pesar de estas limitaciones, la pandemia revolucionó las formas de comunicación virtual en todo ámbito humano.

El estudio transparenta la menor percepción del impacto de la tecnología en la calidad de la enseñanza y en el desarrollo

de las relaciones interpersonales, lo que permite al equipo de investigación establecer nuevas intervenciones para definir las razones de dicha percepción. Esto hace pensar que se deben redoblar los esfuerzos e innovaciones en las metodologías con intervención de tecnologías de la información que permitan mejorar esta variable.

### **La motivación en el discurso oral del docente dentro de los entornos virtuales.**

Entre los gestores de la educación y la academia, los docentes cumplen un papel interno y externo; si bien es el llamado a buscar y usar procesos y herramientas idóneas para su grupo de participantes en el aprendizaje, también es un nexo con los diferentes contextos, espacios de aprendizaje y avances universitarios propios de la comunidad universitaria.

Dejar el posible control de clase por cambiar de modalidad, falta de experiencia en procesos continuos semestrales, incluso ignorar procesos digitales incluyendo procedimientos y materiales diferentes; son desafíos que todos los docentes en mayor o menor grado de dificultad se han enfrentado para poder desarrollar el apoyo del aprendizaje en este ambiente virtual.

En tiempos de pandemia, son varios los aspectos que se deben tomar en consideración, entre ellos la motivación, intrínseco con los nuevos aprendizajes digitales. Mazza (2020) comenta: “Hagamos que la temporalidad lineal a la que estábamos acostumbrados se transforme ahora en una temporalidad recursiva, que permita retomar procesos previos para poder avanzar, hasta donde se pueda.” La labor docente implica estar atentos a los cambios que puedan influir en el proceso del quehacer educativo, pero durante la emergencia sanitaria y el confinamiento, estos cambios a escalas no se han experimentado en los últimos tiempos.

En este torbellino de expectativas y desafíos entre los gestores académicos, Delgado (2020) en su escrito indica: “Los maestros también necesitan tiempo para aprender, no sólo enseñar. Esto es más evidente hoy en día

en aquellos maestros que no dominan el mundo digital o tienen que buscar alternativas para llegar a los alumnos que no tienen computadoras en casa.”

La UNESCO, en el seminario web realizado en julio del 2020 donde Roberto Moreno, Rector de la Universidad de Guatemala, indica: “enfrentamos situaciones que nos han llevado a asumir cambios para los cuales no están preparados, un ejemplo es la educación virtual y que todo lo que pensábamos que no éramos capaces de hacer se materializó de un día para otro.”

En este proceso de relaciones interpersonales, se debe tomar en consideración que para llegar a la modalidad virtual hay que pasar por un proceso de capacitación. Pero en la actualidad la comunidad en general debió adaptarse a los cambios radicales y abruptos por el confinamiento. Esto trajo consigo la necesidad de cambios mediáticos dirigidos a crear espacios de aprendizaje. Aunque la motivación no era la prioridad, los cambios realizados ya fueron motivantes en uso y desgastantes en otros.

José Antonio Quinteiro, (2020) Coordinador de Programas del Instituto Internacional de la UNESCO para la IESALC, afirma:

Los impactos que la crisis ha tenido en cuenta los actores afectados: el estudiantado, el profesorado, las instituciones, los gobiernos y los trabajadores administrativos. Dentro de los impactos habló del fenómeno denominado “Corona Teaching” que es la migración abrupta de una educación presencial a una no presencial, de la baja satisfacción de los estudiantes con el modelo virtual el cual no creen equiparable en costos con el presencial y que se estima que el 20% de los estudiantes no regresarán.

Así, se asevera que el docente es el gestor de la interacción dinámica, proactiva y generadora del aprendizaje independientemente

de la modalidad en la que se dé este espacio. Si bien la modalidad virtual promueve el desarrollo de la educación digital, el profesor sigue siendo el gestor de estos espacios, siendo el promotor creativo del aprendizaje. IESALC (2020), en el informe entregado a la UNESCO, indica:

Los estudiantes también han tenido que hacer un esfuerzo de adaptación a lo que para muchos de ellos son nuevas fórmulas de enseñanza y de aprendizaje allí donde han tenido la suerte de encontrarse con una oferta de continuidad en este sentido. La opción por soluciones de continuidad que exigen conectividad está topando en todo el mundo con la realidad de una baja conectividad en los hogares en los países de ingresos bajos y medios.

Tomando en consideración estos detalles de adaptación del docente y el equipo académico, es importante recalcar la adaptación que se manifestó en cada uno de ellos para poder afrontar los desafíos mediáticos en este tiempo de pandemia.

“La educación a distancia exige utilizar capacidades y herramientas electrónicas, en un contexto de incertidumbre muy elevado, fuera del hábitat del aula y muchas veces sin los recursos necesarios para el aprendizaje” (Carrilo Cruz, Obaco Soto, & Ponce Morales, 2019). Así, se reconoce que el cambio súbito de modalidad permitió expandir recursos y posibilidades didácticas diferentes; esto va de la mano con la capacitación, esfuerzo, dedicación empleados para realizar el acompañamiento en el aprendizaje y lograr que la interacción en el proceso no se detenga, sino más bien lograr abrir caminos donde las relaciones interpersonales también se adapten al cambio.

En cuanto a la adicción a un dispositivo o la interacción virtual sobre el mismo proceso cara a cara, los 12 participantes sí consideraron que es un problema actual en el que sí están involucrados y lo viven a diario, aunque no perciben consecuencias graves por el momento, atribuyendo el control o la fuerza de Flores Mamani, García Tejada, Calsina Ponce &

Yapuchura Sayco (2016). En el mismo estudio también llama la atención que 9 de los 12 participantes están convencidos que de alguna manera es 'más fácil' interactuar de forma virtual que presencialmente y que esta interacción puede ser permanente, aunque también afirman que valoran aún más a las interacciones cara a cara, donde colocan las relaciones familiares principalmente. Algunos, principalmente los que se encuentran casados, afirmaron que las interacciones virtuales han causado problemas en sus relaciones de pareja, sintiéndose en algunos casos ignorados a causa del uso excesivo de los dispositivos.

### Conclusiones y recomendaciones

Las relaciones interpersonales dependen de la comunicación que se entable en los espacios de interacción. En tiempos de pandemia esta influencia marcó una continuidad con el uso de la tecnología, cambiando, inclusive, las formas de relacionarnos en el contexto educativo. Es así como la experiencia emergente intentó cubrir los objetivos del aprendizaje en materia de desarrollo de habilidades de autonomía, administración del tiempo, responsabilidad de parte del estudiante; y fue la comunicación oral la herramienta que dinamizó el afianzamiento del conocimiento del estudiantado, tanto la ejercida entre pares en cada actividad de aprendizaje cooperativo, como en la que se presenta entre docente-alumno, a través del proceso enseñanza-aprendizaje virtual.

Ya lo señalaba Cullinan (1993) al destacar la influencia del lenguaje escrito en la fijación de los conocimientos, argumentando que la expresión de las palabras es la que permite su retención en la memoria. Es así como consideramos que la discusión académica debe presentarse previo a la presentación de informes, ensayos y proyectos educativos, sobre todo durante la educación virtual.

Si bien durante la educación virtual emergente, el docente ha demostrado impedimentos para mantener el control efectivo de la atención del estudiantado como se logra en la modalidad presencial, existen otras ventajas que la ponen por encima de ésta. En la educación

presencial los contenidos están limitados a la comunicación verbal, no verbal y escrita; pero el uso de la tecnología en la educación remota dirigida a utilizar la oralidad para el desarrollo de las actividades de clase, nos permitió a los docentes elevar el conocimiento y utilización de nuevas estrategias educativas, elevando así la motivación e interés del estudiante por el aprendizaje.

Antes de la pandemia del Sars Cov 2-19 y con la llegada de la tecnología, ya las relaciones interpersonales se veían afectadas por la despersonalización que significaba la falta de contacto docente-alumno para asegurar el intercambio de conocimientos a través de la oralidad, sin embargo, primero con el confinamiento y después, con la necesidad de mantener el distanciamiento, nace la necesidad de mantener un diálogo que despierte el interés y atención del estudiantado durante las clases virtuales.

Si bien las relaciones interpersonales han cambiado en esta modalidad, ya que en algunos contextos continúa la distancia para la interacción de los primeros encuentros, se siguen buscando estrategias para evitar que la educación se frene aún en medio de la emergencia. En este sentido se vuelve necesario señalar que es el docente el gestor de la interacción dinámica, proactiva y generadora del aprendizaje, independientemente de la modalidad en la que se dé este espacio. Las estrategias que se han incrementado desde la pandemia han sido más innovadoras en corto tiempo; aplicando así instrumentos que eran exclusivos de docentes en el área de tecnología y afines. La puerta está abierta a nuevos desafíos.

Luego de realizar el presente análisis bibliográfico se recomienda realizar un estudio de campo para continuar revelando la interacción de estas variables, después de casi dos años académicos en ejecución. Así, este campo obtendrá información valiosa para la aplicación de este contexto en el futuro.

## Referencias bibliográficas

- Barnes, D. (1976/1992) *From Communication to Curriculum*. London: Penguin. (Second edition, 1992, Portsmouth, NH: Boynton/Cook-Heinemann.)
- Benoit, C. (2020). La comunicación oral durante la preparación de tareas colaborativas: percepciones de estudiantes de pedagogía. *Revista San Gregorio*. [http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072020000400036&lng=es&nrm=iso#B115](http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400036&lng=es&nrm=iso#B115) diferencias entre la educación virtual y presencial. (s.f.). <https://www.wormholeit.com/es/las-5-diferencias-fundamentales-entre-la-educacion-virtual-y-presencial/>
- Bravo, R. (2018). Comunicación efectiva a través de la Virtualidad en la Formación Universitaria. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. Scielo. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500005&script=sci\\_arttext\\_plus&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500005&script=sci_arttext_plus&lng=es)
- Carneiro, R., Toscano, J. C., & Díaz, T. (2021). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Madrid-España: Santillana.
- Carrilo Cruz, M., Obaco Soto, E., & Ponce Morales, E. (2019). Estrés docente: Causas y repercusiones laborales. *Magazines de las Ciencias*.
- CEPAL. (2020). CEPAL propone garantizar y universalizar la conectividad y asequibilidad a las tecnologías digitales para enfrentar los impactos del COVID-19. CEPAL.
- Cueva Romo, J. (2020). Imaginarios sociales sobre uso de tecnología y relaciones interpersonales en jóvenes universitarios a través del cine de ficción como recurso didáctico. Universidad Politécnica Salesiana .
- Cullinan, P Cannon J. Sheril D, (1993) Astltma following occupational exposure to Lycopodium- clautum in condom Manufactures.
- Delgado, P. (2020). La capacitación docente, el gran reto de la educación en línea. México: Instituto para el futuro de la Educación.
- Flores Mamani, E., García Tejada, M., Calsina Ponce, W., & Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. *Comuni@cción*.
- Gallardo, F. y Martínez, M. (2015). The use of oral presentations in Higher Education: CLIL vs. English as a foreign language. *Pulso, Revista de Educación*, 38, 73-106.
- García García, M. (1995). Comunicación y relaciones personales. *Tendencias pedagógicas*, 1-17.
- Gordon Wells (1985). *The Social Context of and Literacy Development*. University of California, Santa Cruz.
- IESALC, I. I. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. UNESCO.
- Mazza, D. (2020). Lo que la pandemia nos deja: una oportunidad para pensarnos como docentes. Buenos Aires-Argentina: UBA.
- Montalva, M. W. (2020). Los desafíos de la comunicación virtual en tiempos de pandemia. *Cultura*
- Morales, G., Rosas, Y., Peña, B., Hernández, A., Pintle, B. y Castillo, P. (2017). Exposición estudiantil en la universidad, una aproximación funcional y empírica. *Revista de Educación y Desarrollo*, 43, 79-88.

- Navarrete, A. (2021). "El uso de la plataforma zoom en el aprendizaje de ciencias naturales, en los estudiantes del octavo grado de educación general básica, paralelo "A", de la Unidad Educativa "La Inmaculada" de la ciudad de Ambato, en el primer quimestre del año lectivo 2020-2021". *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32274/1/Proyecto%20final%20Navarrete%20Alex%2029%20enero%202021-signed.pdf>
- Padilla, D.; Martínez, M.; Pérez, M.; Rodríguez, C. & Miras, F. (2008). La competencia lingüística como base del aprendizaje. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, N° 1*. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832317019.pdf>
- Posada-Bernal, S., Bejarano-González, M., Rincón-Roso, L., Trujillo-García, L., & Vargas-Rodríguez, N. (2021). Cambios en las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios durante la pandemia. *Habitus. Semilleros de la investigación*.
- Puente-Palacios, Moreira, T., Puente, T. y Lira, N. (2015). El consenso estratégico como predictor de resultados de equipos de trabajo. *Revista de Psicología (PUCP)*, 33(1), 189-220.
- Quintero, E. (2013). La comunicación efectiva en los ambientes virtuales: un compromiso del asesor para integrar al alumno a los cursos en línea. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, No. 10, pp.123-125
- Rodríguez, A., Ramírez, L., & Basile, F. R. (2016). Tecnologías y Educación: Su Percepción Social En Santiago. *Formación Universitaria*.
- Rodríguez, M.H. y Domínguez-Fernández, J. (2016). Dificultades del lenguaje que influyen en la resolución de problemas. *Enseñanza & Teaching*, 34(2), 17-42. <http://dx.doi.org/10.14201/et20163421742>
- Saimovna, L. y Vladimirovna, E. (2019). The Perceived Influence Of Self-Efficacy Concerning Oral Presentations. *Revista San Gregorio*, 0(36), 1-9. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i36.1206>
- Stewart, J. y D'Angelo, G.: "Together: Communicating Interpersonally". Addison Wesley, Reading, Mass, 1975, pág 23.
- 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.
- UNAD. (2021). Fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los estudiantes de grado segundo del Instituto Técnico Industrial Rafael Reyes. *UNAD*, 8.10.
- Vigotsky. L. S. (1973): *Pensamiento y lenguaje*. Buenos Aires, La Pléyade. (1979): *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona, Crítica.
- Yarlaque Mori, M. (2017). Propuesta de estrategias de habilidades sociales basada en la teoría del aprendizaje social de Bandura, para mejorar las relaciones interpersonales en las estudiantes universitarias de la especialidad de educación inicial -LEMM-FACHSE-UNPRG-2017. Lambayeque-Perú: Universidad Pedro Luis Gallo.
- Zamora García, N. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares. *Revista San Gregorio*, 1(40), 90-100. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1382>