

## TÍTULO

### **El uso de la comunicación sincrónica en la educación en línea: escenarios tras las experiencias vividas durante 2020/21**

#### **Título en inglés**

#### **The use of synchronous communication in online education: scenarios behind the experiences lived during 2020/21**

Caldeiro, Graciela Paula

Flacso, Argentina (gcaldeiro@flacso.org.ar)

Trech, Mónica

Flacso, Argentina (mtrech@flacso.org.ar)

Parmigiano, Laura

Flacso, Argentina (lparmigiano@flacso.org.ar)

#### **Resumen**

Este artículo relata nuestra experiencia en el posgrado en Educación y Nuevas Tecnologías de Flacso en relación a los cambios en el uso de la comunicación asincrónica y sincrónica durante sus diecisiete años de existencia. Ambos modos de interacción se analizan desde una perspectiva doble: el diseño tecnopedagógico y los hábitos de los estudiantes. Especialmente, se describen los escenarios tras el aislamiento social en 2020/21 que instalaron, entre otras cosas, las videollamadas en múltiples espacios sociales acelerando la tendencia general hacia las formas de comunicación inmediatas y ubicuas que habíamos observado, ya, en los últimos años. Actualmente, creemos que nuestros estudiantes muestran entusiasmo por lo sincrónico en varios aspectos tales como: la asistencia y valoración positiva de eventos sincrónicos tanto en términos de aprendizaje como emocionales, la demanda explícita de actividades que proponen dinámicas en tiempo real y el interés espontáneo por el diseño de actividades sincrónicas en línea. A partir de estos hallazgos, analizamos fortalezas y riesgos de la modalidad sincrónica al tiempo que nos proponemos explorar la combinación de lo sincrónico y lo asincrónico a fin de renovar el diseño de intervenciones educativas en línea en nuestra carrera de posgrado.

**Palabras clave:** educación en línea, comunicación sincrónica, comunicación asincrónica

#### **Abstract**

This paper reports our experience in the postgraduate course in Education and New Technologies of Flacso regarding changes to the use of asynchronous and synchronous communication in its seventeen years of existence. We analyze both communications modes from a double perspective: tech-pedagogical design and the student habits. We describe, particularly, the scenarios after social isolation in 2020/21 which installed, among other habits, the video calls in multiple social environments so that accelerated the general trend towards immediate and ubiquitous communication that we have already noticed in recent years. At the moment, we think that our students show enthusiasm for synchronicity communication in several issues such as: the attendance and the positive qualification of synchronous

events because of learning and emotional experiences, the explicit claim of activities that include real-time interactivity and the spontaneous concern on the design of synchronous activities on line. Based on these findings, we analyze strengths and risks of synchronous communication while we propose to explore a combination between asynchronicity and synchronicity interaction in order to update the design of online educational interventions in our postgraduate course.

**Keywords:** online education, asynchronous communication, synchronous communication

## 1. INTRODUCCIÓN

La Especialización en Educación y Nuevas Tecnologías del PENT de Flacso es una carrera de posgrado que cuenta actualmente con diecisiete años de trayectoria en la modalidad virtual cuya única instancia de comunicación en tiempo real, históricamente, tenía lugar en una jornada de cierre presencial en la que se realizaban actividades de intercambio y debate, así como una evaluación de los aprendizajes.

En los tempranos 2000, los entornos en línea para la enseñanza eran extremadamente novedosos, especialmente si proponían, como en el caso de nuestro posgrado, dinámicas colaborativas. Por esta razón, los estudiantes se sorprendían con la propuesta para irse adaptando, luego, a las características de la modalidad. En muchos casos, se trataba de la única experiencia virtual que tenían en su vida cotidiana. Esto fue cambiando progresivamente hasta que en la actualidad son muchos los que cuentan con experiencia previa en educación en línea no solo como estudiantes sino otras veces, también, como administradores o diseñadores de proyectos. Con estos antecedentes, la irrupción inesperada del ASPO<sup>1</sup> en el contexto de la pandemia por covid 19 durante 2020-21 parece haber acelerado, entre los estudiantes del posgrado, este proceso de familiarización general con diferentes recursos para la educación en línea.

## 2. Las experiencias sincrónicas en la Especialización

Las experiencias colaborativas en línea de nuestros estudiantes eran, durante los primeros, tan disruptivas que requerían en la gran mayoría de los casos, adquirir habilidades específicas que, en su momento y retomando el concepto de "oficio de Alumno" (Perrenoud, 1990), definimos como el "oficio de alumno en línea". Este *ser alumno en línea* implicaba dominar una serie de competencias puntuales vinculadas, entre otras, a la organización autónoma del tiempo propio, la interacción en diferentes niveles de privacidad, el diálogo constructivo teórico-práctico y al aprendizaje entre pares con la perspectiva de favorecer la construcción colaborativa del conocimiento (Schwartzman, 2009). Estas habilidades estaban relacionadas con la interacción en un entorno digital en el que la comunicación circulaba casi exclusivamente de manera asincrónica. Cuando en 2010 nos preguntamos si podía la tecnología emular las vivencias de un encuentro presencial, las interacciones en tiempo real a través de videollamadas eran excepcionales y requerían el uso de recursos extraordinarios. En efecto, las propuestas de enseñanza que explorábamos para responder aquellas preguntas estaban atravesadas principalmente por la asincronía y, muy especialmente, por el uso de los foros como espacio de comunicación central (Caldeiro y Rogovsky,

---

<sup>1</sup> Aislamiento social preventivo y obligatorio. Decreto 297/2020:  
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>

2010). Con el paso de las cohortes y los avances tecnológicos, no solo fueron incluyéndose en el posgrado otros lenguajes en formato digital (audiovisual, hipermedia) sino también momentos sincrónicos virtuales lo que supuso el inicio de una tendencia en crecimiento.

### **2.1. Sincronicidad y asincronicidad**

Hace más de veinte años, Burbules y Callister (2001) señalaron que la tecnología modifica las relaciones humanas por lo que los recursos tecnológicos disponibles, ejercen desde siempre, una influencia clave en la forma en que tiene lugar la interacción que hace posible el aprendizaje. En este sentido, pensábamos que la asincronía de los intercambios en las primeras ediciones de la Especialización si bien estaba enmarcada por las limitaciones tecnológicas — las características de las plataformas disponibles y la velocidad de la conexión — era una ventaja del diseño. En efecto, considerábamos que la propuesta de una organización a través de la periodicidad, la interacción y la participación, generaba un espacio de presencia asincrónica pero continua (Schwartzman, G. y Trech, M. 2006). Sin embargo, años más tarde, fuimos observando otras particularidades en esta dinámica: en términos comunicacionales, la interacción asincrónica solía involucrar una variante de oralidad que traducida al texto escrito implicaba cierta formalidad y, por sobre todo, un ritmo de comunicación lento — a menudo de varios días — que, en ocasiones, era un factor de tensión relevante durante el desarrollo de actividades que podía generar ansiedad — e incluso conflicto — entre los estudiantes (Caldeiro, 2014).

El escenario cambió con el aumento de la velocidad de conexión y la masificación de notebooks, netbooks y teléfonos inteligentes. La comunicación por vías más rápidas y ubicuas en diferentes esferas de la vida personal y laboral de nuestros estudiantes se reflejó en sus hábitos comunicacionales. Entonces, se visibilizaron algunas de las ventajas de la inmediatez y la ubicuidad. En efecto, el uso de herramientas de comunicación sincrónica facilita el diálogo en tiempo real del mismo modo en el que en un aula tradicional estudiantes y docentes interactúan espontáneamente y participan obteniendo retroalimentación inmediata unos de otros (Lim, 2017). Sin que estos cambios eclipsaran los beneficios de la asincronicidad en materia de gestión autónoma por parte del estudiante, como la existencia de tiempos intermedios que pueden aprovecharse para profundizar y reflexionar sobre los contenidos (Lim, 2017), pronto fue evidente el crecimiento espontáneo de los canales de comunicación más veloces por fuera de la plataforma oficial entre los estudiantes del posgrado así como el interés por participar en actividades que pudieran llevarse adelante en tiempo real.

### **2.2. La integración de la comunicación asincrónica y sincrónica en la carrera de Especialización**

A medida que pasaron los años comenzaron a integrarse eventos sincrónicos virtuales a la propuesta de enseñanza del posgrado. De esta forma, se llevaron adelante actividades que implicaban, por ejemplo, la presencia de expertos o experiencias pedagógicas *ad hoc* como la lectura y comentario de un texto en tiempo real por un grupo de varios estudiantes. En el 2020 estas instancias sincrónicas se incrementaron significativamente. En primer lugar, por las restricciones sanitarias, el coloquio final obligatorio que hasta el momento siempre se había desarrollado de forma presencial, debió realizarse en modalidad virtual. Pero se agregaron además, a las ya existentes, nuevas instancias de sincronicidad. Con ello se buscó dar

respuesta a los cambios de hábitos que detectábamos en los estudiantes así como explorar nuevos modos de interacción. En resumen, las cohortes 15 y 16 —ambas integradas por tres comisiones de alrededor de 30 estudiantes cada una— que tuvieron lugar durante los años 2020 y 2022<sup>2</sup> participaron de diversas actividades sincrónicas que fueron llevadas adelante en distintos momentos del curso (ver tabla 1)

**TABLA I Clasificación de las actividades sincrónicas realizadas cohorte 15 y cohorte 16 de la Especialización**

<i>Módulo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Entorno tecnológico</i>
Tendencias emergentes en intervenciones educativas en línea	Vivo con el Coordinador Académico del PENT y tutoras	Diálogo sobre intercambios previos de los estudiantes en los foros.	Instagram
Evaluación de aprendizajes en línea	Vivo con todas las comisiones mezcladas (tres turnos a libre elección)	Resolución de casos en pequeños grupos.	ZOOM
Gestión del conocimiento <sup>3</sup>	Conferencia especialista (un turno)	Exposición y preguntas.	ZOOM
Práctica Profesional	Sugerencias para el diseño de actividades en línea (tres turnos, uno por comisión)	Exposición dialogada con el equipo de tutoría	ZOOM
Coloquio Final	Jornada Final de Evaluación	Actividad colectiva. Actividad de resolución en pequeños grupos. Actividad de resolución individual.	ZOOM You Tube Whatsapp

Estos cambios en el diseño tecnopedagógico — que estuvieron orientados a experimentar un modelo híbrido entre sincronía y asincronía — fueron planificados desde una doble lógica: por un lado, abordar conceptualmente los módulos y, por el otro, dar a los estudiantes la oportunidad de participar de experiencias en las que tuviesen la posibilidad de encontrarse con compañeros y tutores en tiempo real para trabajar en equipo, plantear dudas, participar de exposiciones dialogadas y ejercitar la resolución de situaciones problemáticas. Para lograr esto, el diseño de las actividades sincrónicas recurrió a estrategias tales como la sorpresa o a la simulación de situaciones reales de desempeño profesional. En todos los casos el desafío fue, en definitiva, la búsqueda de alternativas significativas para sostener el interés, la motivación y la actualidad de la propuesta de enseñanza.

### **3. La valoración de las actividades sincrónicas por parte de los estudiantes**

A fin de relevar información y recibir una retroalimentación por parte de los estudiantes, ha sido una práctica frecuente en el segundo año de la carrera, reemplazar las tradicionales encuestas de satisfacción por un e-mail personalizado a cada alumno, invitándolos a compartir sus impresiones sobre el curso. Durante la cohorte 16, habiendo transcurrido seis meses de cursada y antes del último módulo del año, el equipo de tutoría envió a cada uno de los 104 estudiantes un mensaje personalizado a fin de relevar sus opiniones de forma voluntaria. El 38% respondió espontáneamente a la consulta. Se preguntaba en ella

<sup>2</sup> La cohorte 16, aún en curso durante la escritura de este material, finalizará el trayecto en el mes de mayo de 2022.

<sup>3</sup> Sólo cohorte 16.

acerca de las propuestas que los habían impactado y les permitieron aprender, sugerencias de mejoras y, por último, las expectativas que tenían para el resto de la cursada.

El análisis cualitativo de los comentarios recibidos nos permitió observar que muchos estudiantes manifestaron la necesidad de incrementar la cantidad de encuentros sincrónicos destacando el aporte positivo que estos tenían para su proceso de formación. En esta línea, los participantes indicaron que las actividades sincrónicas les habían sido de utilidad para aclarar dudas, profundizar contenidos, realizar intercambios con sus compañeros y estrechar el vínculo con sus tutores.

“Celebro los encuentros sincrónicos (y con los tiempos adecuados) con los tutores y compañeros: ya que me han facilitado la tarea y ha sido un espacio donde compartir aprendizajes y sacarnos dudas. Ponerle rostro a los nombres te hace caer en la cuenta que el aprendizaje es realmente colaborativo y nunca en soledad”. (Estudiante Comisión 2, cohorte 16)

“Me parece bien que haya un encuentro sincrónico para clarificar las consignas”. (Estudiante Comisión 3, cohorte 16)

Los resultados de este relevamiento, reflejan la tendencia que desde el equipo de tutoría se fue percibiendo durante los últimos años, esto es el aumento de la demanda de encuentros sincrónicos por parte de los estudiantes. En este sentido, los participantes del posgrado manifestaron, también, la necesidad de reforzar las actividades propuestas con encuentros sincrónicos que recuperen los contenidos centrales de los módulos y propicien el encuentro con tutores y compañeros.

“Valoro los encuentros sincrónicos, la posibilidad de conocer al equipo de docentes y tutores e interactuar con ustedes y también con los compañeros. Respecto a propuestas, me gustaría que haya más espacios de trabajo sincrónico, incluso de presentaciones teóricas” (Estudiante Comisión 1, cohorte 16)

Creemos que existe una relación entre la satisfacción de las experiencias vividas durante los encuentros sincrónicos del posgrado y la mayor demanda de estos para futuras actividades. Asimismo, la puesta en valor de este tipo de dinámicas sincrónicas se evidenció, como retomaremos en el próximo apartado, en la planificación de actividades que los participantes debieron hacer en el marco de la Práctica Profesional<sup>4</sup>.

#### **4. Enseñar a diseñar actividades sincrónicas**

Creemos que en una propuesta de enseñanza caracterizada por la centralidad de la actividad vivir encuentros sincrónicos es una parte importante de la experiencia de aprendizaje. Poder acercarles a los estudiantes "buenas prácticas" en el diseño de actividades sincrónicas es un elemento clave para la formación de especialistas en educación en línea. Sin embargo, entendemos que el ejemplo de las “buenas prácticas” no es suficiente.

---

<sup>4</sup> Para más detalles sobre el diseño tecnopedagógico de la Práctica Profesional de la Especialización del PENT ver: <http://www.pent.org.ar/institucional/publicaciones/como-enseñar-diseñar-actividades-linea-un-material-digital-ubicuo>

Como anticipamos en el apartado anterior, durante la Práctica Profesional de la Especialización, los estudiantes deben diseñar, en forma individual, una actividad en línea en el contexto de una intervención educativa en línea desarrollada en equipos. Este diseño de actividad permite dar cuenta de lo aprendido en el posgrado sobre propuestas de enseñanza virtual. Históricamente, las actividades diseñadas por los estudiantes eran de tipo asincrónico y similares a las experimentadas como alumnos en la misma carrera de Especialización. Sin embargo, en la cohorte 16 registramos un cambio significativo: sobre un total de 91 estudiantes, 21 de ellos diseñaron alguna actividad sincrónica. Las actividades diseñadas incluyeron no solo el uso de los servicios más conocidos para videollamadas sino también espacios abiertos como redes sociales. Creemos que este entusiasmo por lo sincrónico se debe fundamentalmente a dos factores, por un lado, a la inclusión de más experiencias sincrónicas dentro del curso de posgrado que los estudiantes asumen como ejemplos de “buenas prácticas” y, en segundo lugar, a una proyección de las propias experiencias docentes y profesionales en general a través del uso de videollamadas como sustituto de la presencialidad durante el ASPO.

Pero así como observamos un mayor uso de la sincronía como dinámica en el diseño de sus actividades, también, al evaluar estas propuestas, encontramos varias dificultades, a saber:

- a. La traducción lineal de las situaciones de aprendizaje presenciales a la mediación de la videollamada. Hemos observado que, en muchos casos, existe una naturalización del evento sincrónico en línea como una prolongación de lo presencial.
- b. La concepción del encuentro sincrónico como un espacio extremadamente permeable a la improvisación o limitado a la exposición de contenidos frente a un estudiantado receptor y pasivo.
- c. La ausencia de un guión como soporte para el desarrollo de la actividad.
- d. La planificación insuficiente para la gestión de trabajo colaborativo en pequeños grupos.
- e. La subestimación de los problemas técnicos vinculados a la gestión de los recursos tecnológicos.
- f. La dificultad para identificar fortalezas y debilidades de las experiencias sincrónicas según los destinatarios, el contexto, el tipo de actividad y el cronograma general de actividades.

En este proceso de cambio, los hallazgos mencionados nos llevan a problematizar la relevancia de la sincronidad en la educación en línea y a pensar nuevas formas para andamiar la enseñanza del diseño de actividades sincrónicas en el posgrado.

## **5. CONCLUSIONES ABIERTAS (Y EN CONSTRUCCIÓN)**

Ya en otras ocasiones, desde el PENT, hemos reflexionado sobre la necesidad de hacer “porosas” las plataformas a fin de diversificar las experiencias de los estudiantes (Milillo y otros, 2020). En efecto, la innovación es un objetivo fundacional del PENT y en esa misma línea es que hemos explorado la integración de lo sincrónico y lo asincrónico como instancias complementarias. Es importante para nosotros mencionar, además, que consideramos central indagar sobre las dinámicas interactivas en el

entorno virtual en todas sus modalidades dado que la comunicación es clave para el aprendizaje colaborativo, un componente esencial en nuestro posgrado.

Por otra parte entendemos, también, que a partir de la experiencia de estos últimos dos años la Educación en Línea se enfrenta a nuevas tensiones que interpelan necesariamente a las propuestas educativas. El escenario que se impuso de forma abrupta a partir de ASPO en la educación presencial, también supuso reconfiguraciones en el campo de la Educación virtual para responder a las circunstancias tan particulares que estábamos atravesando. Y en este contexto, no podemos dejar de preguntarnos si acaso estamos frente a una preferencia por la sincronicidad que llegó para quedarse o, simplemente, se trata de un momento circunstancial que se atenuará con el pleno regreso de la presencialidad en la vida cotidiana. En esta línea, pensamos que aún en el caso en que este entusiasmo por la interacción en tiempo real se revierta es claro que, por el momento, lo sincrónico forma parte de la cotidianidad de nuestros estudiantes incluso cuando no siempre existe una reflexión crítica y constructiva sobre las fortalezas y oportunidades de la modalidad en términos pedagógicos. Esta circunstancia nos inclina a buscar estrategias innovadoras para responder a la necesidad de integrar instancias presenciales y virtuales para dar, así, lugar a los aspectos emocionales necesarios para la construcción de vínculos que consideramos claves para la motivación y el aprendizaje. Al mismo tiempo, no podemos dejar de considerar los riesgos del exceso de ubicuidad e inmediatez: la falta de reflexión o profundización, el escaso tiempo para regular las reacciones o, incluso, la aceleración de conflictos. En este sentido, entendemos que estas reflexiones interpelan la forma en que diseñamos actividades en línea: ¿cómo enseñar a diseñar espacios asincrónicos para la enseñanza? ¿cuándo y cómo lo sincrónico podría ser más propicio para el diálogo y la profundización? ¿Cómo podría una actividad alentar interacciones potentes y orientadas al aprendizaje combinando ambas modalidades?

Sabemos que las preguntas planteadas en el cierre de este trabajo son de difícil respuesta. Pero creemos que la documentación y análisis de esta experiencia así como las reflexiones que se derivan de ella, nos permitirán abrir nuevos caminos en la búsqueda de otros modos de enseñar y aprender en línea.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BURBULES, N.; CALLISTER, T. (2001) "Educación: riesgos y promesas de las nuevas tecnologías de la información". España, Ed. Granica.

CALDEIRO, G. (2014). La incidencia de la configuración digital en los estilos comunicacionales sobre los que se construyen las Dinámicas Colaborativas Mediadas por Tecnología. En revista Virtualidad, Educación y Ciencia Vol. 5, nro. 8.

CALDEIRO, G. P. y ROGOVSKY, C. (2010) El oficio del alumno en línea en el marco de una formación de posgrado, experiencias y perspectivas. En el V Seminario Internacional de Educación a Distancia: "De legados y horizontes para el siglo XXI", Red Universitaria de Educación a Distancia de Argentina (RUEDA).

CALDEIRO, G. Y TRECH, M. (2019) ¿Cómo enseñar a diseñar actividades en línea?: un material digital ubicuo. En 8vo Seminario Internacional RUEDA 2019. Tilcara. Argentina. Disponible en:

<http://www.pent.org.ar/institucional/publicaciones/como-ensinar-disenar-actividades-linea-un-material-digital-ubicuo>

LIM, F. P. (2017). An analysis of synchronous and asynchronous communication tools in e-learning. *Advanced Science and Technology Letters*, 143(46), 230-234. Disponible en: <https://shorturl.ae/dJAXU>

MILILLO, C.; ODETTI, V.; ROGOVSKY, C.; TRECH, M. (2020) Formatos innovadores para propuestas de educación en línea. En El Jaber, G. I. (comp.) *Actas de IV Jornadas Educación a distancia y Universidad*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Flacso Argentina, 2020. Disponible en: <http://www.pent.org.ar/institucional/publicaciones/formatos-innovadores-para-propuestas-educacion-linea>

PERRENUD, P. (1990), *La construcción del éxito y del fracaso escolar*. Morata, Madrid

SCHWARTZMAN, G. Y TRECH, M. (2006). La construcción social de conocimientos: periodicidad, interacción y participación. En *IV Seminario Internacional y II Encuentro Nacional de Educación a Distancia*. (RUEDA) Córdoba, Argentina. Disponible en: <http://www.pent.org.ar/publicaciones/construccion-social-conocimientos-periodicidad-interaccion-participacion>

SHWARTZMAN, G. (2009). El Aprendizaje Colaborativo en Intervenciones educativas en línea ¿Juntos o amontonados? en *Comunicación y Educación en entornos virtuales de aprendizaje*, Universidad Nacional de Quilmes