

La comunicación en escenarios digitales. Interrogantes, desafíos y oportunidades en un curso desarrollado en modalidad online

Año
2018

Autores
Ponce, Viviana; Chiarani, Rodrigo y
Vidal Sierra, Francisco

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Ponce, V.; Chiarani, R. y Vidal Sierra, F. (2018). *La comunicación en escenarios digitales. Interrogantes, desafíos y oportunidades en un curso desarrollado en modalidad online*. 20vo Congreso REDCOM. Primer congreso latinoamericano de comunicación de la UNVM. Comunicaciones, poderes y tecnologías: de territorios locales a territorios globales. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

La comunicación en escenarios digitales. Interrogantes, desafíos y oportunidades en un curso desarrollado en modalidad online

Esp. Viviana Ponce, Rodrigo Chiarani, Lic. Francisco Vidal Sierra*

{vivianaponce, rdchiarani, franvidal.prensa}@gmail.com

*Directora e Integrantes del Proyecto de Investigación- PROIPRO N° 04-

3218:“Comunicación digital: interrogantes, desafíos y oportunidades”, Facultad de

Ciencias Humanas- Universidad Nacional de San Luis, República Argentina

Resumen:

Los crecientes y exponenciales avances tecnológicos sucedidos en los últimos años dieron origen a una cultura digital global donde los procesos de comunicación interpersonal experimentan una gran revolución. Con frecuencia, surgen “nuevos medios” de comunicación y “nuevos dispositivos” para la producción, distribución y consumo de la información; con múltiples e inteligentes funcionalidades. Y tanto “viejas” como “nuevas” tecnologías, persisten hoy, en el marco de una cultura de comunicación digital convergente; no solo en las múltiples pantallas, dispositivos, plataformas y medios de comunicación, sino también al interior de los sujetos individuales y a través de su interacción social con otros sujetos. Los nuevos escenarios de comunicación digital modifican el alcance del tradicional acto comunicativo y dan lugar a “nuevos roles” de emisor y receptor, “nuevos códigos de referencia” y “nuevos protocolos de comunicación”, ligados a “nuevos canales de comunicación”.

En este sentido, y como parte de estos escenarios, se destacan las plataformas educativas en línea, por constituirse en objeto de múltiples estudios investigativos y a la vez conformarse de un sistema de tecnologías (de gestión de contenido, de

comunicación y de seguimiento y evaluación de los aprendizajes) que al mediar entre docente, alumno y conocimiento; permite plantearse numerosos interrogantes en relación a un modo de comunicación con características diferentes al sistema comunicativo tradicional.

Por este motivo y en este trabajo, se describe el proceso de comunicación online producido durante el desarrollo de un curso de maestría desarrollado completamente en modalidad virtual.

Bajo la aplicación de una metodología de corte cualitativo, de tipo empírica y con alcance exploratorio y descriptivo, se pretende dilucidar elementos que permitan determinar, entre otros aspectos: ¿cómo se produce la comunicación online? ¿qué sensaciones genera en sus interlocutores? ¿qué elementos constituyen desafíos y/u oportunidades? y ¿qué competencias se deberían desarrollar para el logro de una comunicación online eficaz?

Palabras claves: escenarios de comunicación digital, plataformas en línea, curso de enseñanza y aprendizaje en modalidad virtual

La comunicación en escenarios digitales

Los crecientes y exponenciales avances tecnológicos sucedidos en los últimos años dieron origen a una cultura digital global donde los procesos de comunicación interpersonal experimentan una gran revolución. Con frecuencia, surgen “nuevos medios” de comunicación y “nuevos dispositivos” para la producción, distribución y consumo de la información; con múltiples e inteligentes funcionalidades. Y tanto “viejas” como “nuevas” tecnologías, persisten hoy, en el marco de una cultura de comunicación digital convergente; no solo en las múltiples pantallas, dispositivos,

plataformas y medios de comunicación, sino también “al interior de los sujetos individuales y a través de su interacción social con otros sujetos” (Jenkins, 2008, p. 15).

Diversidad de escenarios digitales se crean y renuevan tanto para crear como para compartir e intercambiar información y en este contexto, el proceso de la comunicación cobra cada vez mayor importancia.

Entendido como el acto de compartir significados mediante el intercambio de información, el proceso de comunicación puede definirse por:

La tecnología de la comunicación, las características de los emisores y los receptores de la información, sus códigos culturales de referencia, sus protocolos de comunicación y el alcance del proceso. El significado sólo puede comprenderse en el contexto de las relaciones sociales en las que se procesan la información y la comunicación (Castells, 2009, p. 87).

A partir de esta definición, pueden observarse los diferentes elementos que atraviesan el proceso en la era digital actual. Siguiendo a Castells (2009) y comenzando con la tecnología de la comunicación, que tiene a Internet como su principal estandarte, hoy nos encontramos con un proceso comunicativo de carácter “multimodal”, pues es posible comunicar desde múltiples dispositivos; múltiples canales; de forma individualizada y personalizada; desde múltiples lugares y con diversas funcionalidades. La tecnología además cobra presencia en todo lo que hacemos y se manifiesta en cualquier momento y lugar, dando la sensación de “movilidad” y “conectividad perpetua”. Redefine la concepción de nuestro cuerpo (Ceriani, 2017) y posee la capacidad, ante la ausencia de un “cara a cara” entre sujetos, de simular la presencia de los “cuerpos distanciados”, que interactúan en lo virtual. Mediante mecanismos que posibilitan compartir un mismo tiempo y espacio con otros, intercambiar un sinnúmero de gestos comunicativos no verbales, y hasta visualizar marcas o huellas que indican que

estamos presentes, aunque no estemos sincronizados; la tecnología genera una conciencia de aquellos que nos rodean. Hace sentir que “el otro” está ahí y se puede manejar, no solo el ritmo de la comunicación con él, sino también “vigilar sus movimientos”. Puede causar asfixia, ansiedad y la presión de emitir y recepcionar mensajes con la misma inmediatez con la que éstos nos llegan, provocando enojo y frustración en emisores y/o receptores, sobre todo, cuando no puede ser cerrado el ciclo de la interacción (Matassi, 2018).

Las características de los emisores y los receptores de la información, por su parte, se encuentran configuradas no solo por las nuevas posibilidades de acción, participación y co-creación de los contenidos por parte de los usuarios (Cinto, 2010) que los convierte en “prosumidores” (Geier Cavagna & Resnik, 2016) sino también por el propio contexto cultural del sujeto y del sujeto mismo. Las generaciones conviven bajo el prisma de lo digital y lo analógico, con competencias que en algunos casos adquieren y en otros olvidan; entre diferentes perfiles de uso, acceso e impacto de las tecnologías de la información y comunicación en sus vidas, con intereses y prioridades diferentes (García García, Gértrudix Barrio, Durán Medina, Gamonal Arroyo & Gálvez de la Cuesta, 2011).

En cualquier caso, cada generación adopta su propia forma de interacción con la información, con el conocimiento y con los otros, incorporando sus propios códigos culturales de referencia, signados por la variedad de culturas y costumbres que llevan a procesar la información de manera diferente. Los códigos y signos digitales son discretos (no continuos) activos e inactivos, en función de una situación de comunicación producida en forma sincrónica o asincrónica (Rapaille, 2007).

Por su parte, los protocolos de comunicación, entendidos como una serie de normas y pautas que facilitan la convivencia y las relaciones entre unos y otros; se encuentran

cada vez más influenciados por los cambios tecnológicos que derivan de los nuevos escenarios comunicativos (Rizo García, 2013). En ambientes digitales, los sujetos construyen un escenario de referencia no material, establecen el acuerdo de participar en el mismo y actúan en él como si fuese real, mediatizados por Internet y las formas más adecuadas al ambiente de virtualidad en que la interacción se desarrolla. Como sujetos de enunciación además elaboran una imagen de sí mismos para ser comunicada al inicio del intercambio textual o en el transcurso de la interacción, adaptándose a las características generales del grupo de conversación o bien a los objetivos de la interacción. Y en este diálogo virtual actúan como si mantuvieran una interacción cara a cara, en el marco de la representación colectiva (Kiss de A. & Castro R., 2004).

Finalmente, y en cuanto al alcance del proceso, Castells (2009) nos permite pensar en las tres formas de comunicación coexistentes en la actualidad, a saber: la comunicación interpersonal e interactiva (el mensaje se envía de uno a otro con bucles de retroalimentación); la comunicación de masas unidireccional e interactiva (el mensaje admite respuesta y predominantemente se envía de uno a muchos, tal como ocurre en libros, periódicos, películas, radio y televisión, más allá de la posibilidad de llamar por TE o escribir un email) y la autocomunicación de masas (el mensaje se envía desde uno o múltiples emisores, hacia múltiples receptores, con capacidad de réplica, como ocurre por ej. en el caso de Youtube e infinidad de sitios con un servicio similar). Todas éstas, y siguiendo al autor, en el marco de las “nuevas formas culturales” que definen a esta sociedad red global, tales como el “consumismo”, “individualismo en red”, “cosmopolitismo” y “multiculturalismo”.

Sobre el proceso de la comunicación interpersonal, centraremos el desarrollo de este trabajo, en el ámbito de un curso desarrollado en una plataforma de enseñanza y aprendizaje virtual.

Breve descripción de un curso desarrollado en modalidad virtual

En el marco de una carrera de posgrado, desarrollada completamente en modalidad online; se elaboró un curso de enseñanza y aprendizaje cuya temática primordial abordó cuestiones ligadas a los múltiples escenarios en los que se desarrolla la comunicación digital. Con una duración de 2 (dos) meses y 40 (cuarenta) horas reloj y con un número aproximado de 32 destinatarios, mayormente del campo educativo pero también, de otros campos disciplinares; se implementó este trayecto, bajo una adaptación de la plataforma de código abierto Moodle (<https://moodle.org>) y con el acompañamiento de un profesor responsable (autor de su propuesta de enseñanza y toma de decisiones pedagógico-didácticas) y un profesor tutor (ejecutor y participante del diseño de la propuesta).

Bajo la premisa de generar espacios de diálogo y construcción colaborativa del conocimiento, se utilizó tecnología disponible en el aula virtual, que permitió, efectuar la organización del curso y de sus miembros; desarrollar los contenidos en función de ejes de problematización o discusión, producciones colaborativas en diferentes lenguajes y formatos hipermediales, y recursos y espacios en la web, externos a la plataforma; y aprovechar las posibilidades de comunicación interactiva de ésta última, superando brechas de tiempo y espacio (Suárez Guerrero, 2003).

De esta manera se utilizaron el “Foro” y el “Glosario” para las actividades individuales y el “Foro” y la “Wiki” para las actividades grupales.

En todo momento se contó además, con la utilización de herramientas de producción de contenidos, individual o conjunta, dispuestas a elección de alumno del curso; en función de su necesidad y de la evaluación de su importancia (pizarras digitales, procesador de textos online, presentación de diapositivas online...).

Para la comunicación interpersonal entre sujetos se dispuso de diferentes tipologías de foros. El “foro de Anuncios”, estuvo destinado al envío de mensajes de carácter general, por parte del profesor responsable y/o tutor y no disponía de capacidad de réplica por parte de ningún integrante del curso. En el caso del “foro de Consultas”, requería de la atención del tutor, quien con cierta premura, debía responder con solvencia a los interrogantes planteados por los alumnos del curso. Los “foros de Socialización” por su parte, constituían un ámbito en el que los alumnos podían establecer y generar vínculos más estrechos con sus compañeros; en pos de conocerse, o bien ayudarse, en el desarrollo de las actividades. A un nivel más privado, se utilizó la herramienta “Mensajes” para establecer un contacto más directo entre profesores y/o alumnos; y el “Diario”, que ofició de comunicación intrapersonal, ligado a cada sujeto.

Finalmente cabe mencionar que, durante la duración del curso se contó con la participación del docente tutor quien acompañó de manera personalizada el proceso de progreso de aprendizaje individual y grupal de los alumnos.

Metodología de trabajo e instrumentos de recolección de información

El abordaje de este estudio se basa en un enfoque cualitativo, puesto que “se propone investigar la construcción social de significados, las perspectivas de los actores sociales, los condicionantes de la vida cotidiana o brindar una descripción detallada de la realidad” (Denzin y Lincoln, 1994 en Emanuelli, Egidos, von Sprecher, Ortúzar, García Lucero, Dorado y Ulla, 2009).

Dentro de este enfoque el tipo de investigación es empírica con alcance exploratorio y descriptivo. Empírica, pues se caracteriza por la “experimentación con la realidad”, partiendo del supuesto que el conocimiento científico se basa en el contacto con ésta. Exploratoria, porque se emplea para “recabar información que permita reconocer, ubicar

y definir problemas; fundamentar hipótesis, recoger ideas y sugerencias” (Rojas Soriano, 1991:31, en Emanuelli, Egidos, von Sprecher, Ortúzar, García Lucero, Dorado y Ulla, 2009). Descriptiva, porque “busca caracterizar los fenómenos, identificando sus propiedades, su significado, sus usos, sus funciones, frecuencias y variaciones” (Landa, 1999:41 en Emanuelli, Egidos, von Sprecher, Ortúzar, García Lucero, Dorado y Ulla, 2009).

Los criterios de selección de la muestra por su parte, incluyen como unidades de análisis de observación, en primer lugar, a los alumnos del curso, actores esenciales del proceso de comunicación interpersonal entre sujetos; a los docentes, partícipes también de este proceso y en tercer lugar, a los contenidos del curso y sus herramientas tecnológicas de participación.

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia. No probabilístico, porque los sujetos se eligieron en función de “un criterio razonado y explícito del investigador” y por conveniencia, puesto que se trabajó con alumnos que evidenciaron un mayor flujo comunicativo con sus compañeros, los docentes del curso y consigo mismos.

En cuanto al tiempo de estudio en el que se efectuó el análisis éste tuvo lugar durante el período de cuatro meses, específicamente desde su inicio y hasta dos meses después de su finalización.

Finalmente y en relación a los instrumentos de recolección de información, cabe mencionar que se utilizaron las siguientes técnicas de obtención de datos en entornos virtuales (Orellana López & Sánchez Gómez, 2006):

- Conversaciones realizadas en el Foro: que incluyen el registro de las comunicaciones interpersonales entre alumnos del curso, durante la realización de actividades de carácter individual y grupal.

- Conversaciones realizadas vía Mensajes: entre alumno y tutor, de carácter privado.
- Registro de reflexiones intrapersonales en el Diario: de cada alumno y en relación a sus vivencias ligadas al curso, sus miembros y sus componentes.
- Observación en línea asincrónica, de carácter participante: en un momento posterior al de la comunicación interpersonal, efectuada por el tutor, vía intervenciones a través del foro o mensajes.

Estas consideraciones sirvieron de guía al trabajo y favorecieron a la construcción del análisis a partir de la triangulación de la información, obtenida desde las fuentes mencionadas.

Descripción y análisis del curso desarrollado en modalidad online

Desde el inicio del curso y hasta su finalización, es posible identificar tres momentos en el proceso de comunicación digital provisto por la plataforma Moodle: antes, durante y al finalizar la experiencia de enseñanza y aprendizaje virtual.

Al iniciar, las interacciones comienzan con un primer acercamiento del profesor responsable y del docente tutor hacia sus alumnos, presentando el curso, sus objetivos, metodología y contenidos organizados en unidades semanales. Los alumnos también se presentan, haciendo uso de diferentes modalidades comunicativas ligadas a sus códigos culturales de referencia: texto, imagen, video y diapositivas online, que sirven para describirlos ante “el otro” y para expresar sus interrogantes, desafíos y motivaciones relacionadas con el curso.

Durante su desarrollo y en las actividades de carácter individual (acontecidas en el foro), se observó un trabajo conjunto, participativo y mancomunado entre los sujetos.

Cada uno de ellos desde sus características y conocimientos, aportó al debate de lo planteado en la consigna, rescatando visiones, cuestionamientos, preocupaciones y reflexiones relacionadas a las temáticas de análisis...en síntesis, colaborando con la construcción de un nuevo conocimiento; apoyado siempre por la intervención del docente tutor; quien hasta el momento veía como beneficioso el proceso de interacción personal, al menos a nivel de grupo grande, es decir, entre todos los miembros.

Sin embargo, los inconvenientes comienzan al momento de iniciar con la primera actividad de carácter grupal; donde los alumnos debían trabajar mediante “grupo impuesto” por el profesor responsable, a los efectos de resolver el ejercicio analítico planteado. Es durante el transcurso de esta instancia que se evidencia un sinnúmero de situaciones problemáticas (en el 62.5% de la totalidad del curso lo que corresponde a 5 de 8 grupos) que ponen en jaque el proceso de comunicación interpersonal en escenarios digitales. Entre los hechos que acontecieron en polos opuestos se observó (pese al acompañamiento y asistencia del tutor):

- “predisposición al trabajo en equipo y actitud proactiva hacia el conocimiento” versus “poco incentivo y falta de compromiso en la realización del trabajo”. En el primer caso estaba motivado por voluntad propia, deseos de aprender o de cumplir con el trabajo y alcanzar el título algún día o por resultar la formación disciplinar, la temática y el modo de trabajo afín a los conocimientos. En el segundo, por poco interés evidenciado, falta de tiempo para leer los apuntes y hacer aportes, mínimo tiempo de conexión a la red por razones geográficas, pocos conocimientos tecnológicos, débil comprensión de las consignas, sentimiento de desvalorización de los aportes propios por parte de sus compañeros y la falta de organización al momento de comunicarse para realizar el trabajo.

- “individualismo” versus “colectivismo”: evidenciado en la poca tolerancia al momento de esperar y contribuir con los aportes del compañero y al momento de aceptar como válidas solo las perspectivas propias y no así, las ajenas.

En casos extremos además, la actividad concluyó con manifestaciones explícitas de enojo entre compañeros al no haber podido ponerse de acuerdo, o al haber sido mal calificados en el trabajo. En menor grado estos descargos se dirigieron hacia el tutor, que ofició de receptáculo a la vez que consejero, sobre todo con aquellos que no pudieron o no quisieron expresarse de manera directa con su/s compañero/s. Por otra parte, y más allá de las situaciones grupales de realización positiva del trabajo en otros grupos (37.5%, es decir 3 de 8 grupos) lo cierto es que predominaron a nivel de comunicación interpersonal sensaciones de frustración y decepción (ante una actividad que no pudo concluirse de manera exitosa) por el estrés, agobio y ansiedad (por no poder responder a los requerimientos del compañero en la misma medida en la que éste aportaba, por fallarle o sentir que no le había brindado lo que éste necesitaba o porque simplemente, no quería o no deseaba hacer el trabajo en conjunto con otro).

Aquí es donde se produce un punto de inflexión al interior del curso, una sensación de caos que requiere ser abordado, controlado, estabilizado y serenado por parte de los docentes. Es allí cuando se efectúa una intervención global por parte del tutor, quien atento a esta situación, reflexiona y propone la reflexión entre los sujetos, a partir de las vivencias producidas. En la misma, destaca la importancia y la necesidad de establecer un buen flujo de comunicación entre sus miembros: directo, sin cruzamientos, por los canales tecnológicos solicitados; con modos de organización concretos y con protocolos de comunicación adecuados a un marco de educación, colaboración y respeto. Les propone además confeccionar ellos mismos su grupo de trabajo, en la medida de sus

intereses y particularidades, a los efectos de que trabajen más cómodos, gustosos y contentos. No obstante, fueron solo 2 (dos) los grupos (25% del total del curso) que explicitaron quienes serían sus próximos compañeros en la próxima actividad grupal; mientras que el resto (75%) manifestó que debían estar preparados para trabajar y colaborar con quien fuera, aún sin conocerlo. En este punto, la tendencia a la conservación al interior de un grupo puede analizarse a nivel generacional, puesto que se observó mayormente en casos de algunos inmigrantes digitales (no todos, pero sí en su mayoría); y en menor grado, en el de algunos nativos.

Posteriormente y establecidos estos lineamientos por parte del tutor, con reflexiones sentidas por parte de los alumnos en las devoluciones a la primera actividad grupal (por parte de los alumnos implicados en los conflictos especialmente), se dio comienzo a la segunda actividad grupal, con pautas de comunicación online, específicas y concretas, proporcionadas por el tutor. Cabe mencionar que hasta el momento estas pautas, no habían sido planteadas.

Durante este tiempo, que se podría clasificar como un segundo momento de desarrollo de actividad grupal, se observó una mejor interacción y comunicación entre sus miembros (87.5%), plasmada en una mejor organización (más allá de la premura del tiempo condicionante de la realización y de uno que otro integrante que participó en menor medida en su desarrollo) y en una mejor calidad del resultado. Al menos, eso es lo que queda evidenciado en el registro del flujo de conversaciones efectuadas en el foro; dado que en el caso de un grupo en particular (12.5%), en el que parecía que todo marchaba desde ruedas, apareció como emergente el mensaje de una alumna en el que solicitaba quejarse ante el tutor o el responsable dado que su compañera le había borrado sin considerar siquiera los aportes que ésta había realizado en la wiki.

Finalmente, y en la instancia final, se pudo observar, a través del foro de reflexiones efectuadas por sus miembros y las vivencias compartidas en el diario, un mayor contenido hacia los contenidos del curso, su organización en general y el apoyo y acompañamiento del tutor durante la realización de sus tareas; lo que contribuyó a mitigar en gran parte la desilusión y la mala experiencia vivida tiempo antes. También se cuestionó la utilidad del diario (al que no terminaron de encontrarle un sentido, a nivel de comunicación intrapersonal) y el foro (al que le criticaron la existencia de solo texto, la carencia de emoticones, la falta de un chat online y hasta una especie de archivo en línea compartido, ya que muchos destacaron a éstos elementos como esenciales en el acto comunicativo a nivel digital).

Primeras aproximaciones

Retomando las preguntas iniciales que se plantearon al comienzo del curso, relacionadas a los interrogantes: ¿cómo se produce la comunicación online? ¿qué sensaciones genera en sus interlocutores? ¿qué elementos constituyen desafíos y/u oportunidades? y ¿qué competencias se deberían desarrollar para el logro de una comunicación online eficaz?; podemos decir que, sin duda, se trata de un proceso complejo. Numerosos factores inciden e influyen para dar respuesta a estos cuestionamientos.

Tomando la definición propuesta por Castells (2009) es posible encontrar categorías que permitan analizar el proceso de comunicación interpersonal online. Tecnología, características de los emisores y receptores, códigos culturales de referencia y protocolos de comunicación, entre otros, influyen e inciden para el logro del proceso; y requieren por tanto, ser tratadas con atención y detenimiento, sobre todo en el marco de experiencias de enseñanza y aprendizaje de envergadura completamente virtual.

La tecnología multiplicó los canales de acceso a la información y el conocimiento, en múltiples vías, medios, dispositivos y modalidades; pero también nos lleva a situaciones de riesgo, motivadas por el estrés, la ansiedad y la frustración que genera una sociedad tecnológica en la que persiste la movilidad, la omnipresencia y la conectividad perpetua; donde los sujetos difieren en la tecnología de la que disponen y a la que acceden y en sus características, protocolos de comunicación y códigos culturales de referencia.

Resulta entonces un desafío incorporar aquellas competencias que nos permitan hacer frente a estas nuevas realidades y particularidades que en muchos casos nos encierran.

La situación implica una reconfiguración tanto del rol docente (Sayavedra, Matilla & Alfonso, 2014) que lo prepare adecuadamente en la toma de decisiones vinculada a la información, metodologías y estrategias de enseñanza y aprendizaje más pertinentes (Ongallo, 2007) en la comunicación online; como del rol del alumno, que debería trabajar sobre la base de buenas prácticas ligadas a protocolos de comunicación interpersonal online, ya que sin un primer buen contacto, es difícil al menos pensar que podría lograrse una comunicación eficaz.

Trabajar los protocolos de comunicación interpersonal online con los alumnos puede constituirse en un punto de partida desde el cual trabajar otras cuestiones, ligadas a la tecnología, características y códigos culturales de los sujetos. Lo que lleva a considerar pautas que propicien y mejoren la comunicación interpersonal online, ya sea preparando bien el mensaje que se desea transmitir, anticipándose a los problemas que puedan surgir, buscando las mejores condiciones para transmitir la información, adecuando las maneras de hablar a las características de las personas, ofreciéndoles retroalimentación, cuidando el lenguaje no verbal para comunicar confianza, tranquilidad, dominio, capacidad, asegurándonos que sabe manejar las herramientas tecnológicas de comunicación, controlando las emociones durante el proceso y tolerando y

comprendiendo las dificultades de comunicación de sus compañeros (de la Cerda Romero, 2010).

Referencias

Castells, M. (2009). Comunicación y poder. Madrid, España: Alianza.

Ceriani, M. A. (octubre de 2017). El cuerpo en los tiempos de la digitalización: la corporalidad ubicua. *I Congreso Internacional de Enseñanza y Producción de las Artes en América Latina (CIEPAAL)*. Congreso llevado a cabo en la ciudad de la Plata, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/66189>

Cinto, N. E. (2010). La comunicación es vida Reflexiones eclécticas sobre tics y contenidos audiovisuales. Galicia, España: UOC.

De la Cerda Romero, A. (2010). Protocolos para mejorar la comunicación interpersonal. *Temas para la educación*, (10), 1-9. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7096.pdf>

Emanuelli, P., Egidos, D., von Sprecher, R., Ortúzar, I., García Lucero, D., Dorado, C. y Ulla, C. (2009). Herramientas de metodología para investigar en comunicación. Conceptos, reflexiones y ejercicios prácticos. Córdoba, Argentina: Copy Rápido.

García García, F., Gértrudix Barrio, F., Durán Medina J. F., Gamonal Arroyo, R. & Gálvez de la Cuesta, M. (2011). Señas de identidad del “nativo digital”. Una aproximación teórica para conocer las claves de su unicidad. *Cuadernos de documentación multimedia*, Vol. (22), 110-127. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <http://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/view/38339>

- Geier Cavagna, S. B. & Resnik, A. (2016). Del consumidor al prosumidor en el mundo digital. En *Escritos en la Facultad*, N° 123 (pp. 87-88). La Plata, Buenos Aires: UP.
- Jenkins, H. (2008). *Convergence culture. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Kiss de A. D. & Castro R., E. (2004). Comunicación interpersonal en Internet. *Convergencia, número (36)*, 277-301. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <http://www.redalyc.org/html/105/10503611/>
- Matassi, M. (2017). Huellas de la presencia conectada: estudio en recepción de la 'última hora de conexión' y la 'confirmación de lectura del mensaje' en el dispositivo WhatsApp. Tesis de pregrado. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/12023/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.L.%20Com.%20Matassi%2c%20Mora.pdf>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación*. Madrid, España: Dykinson.
- Orellana López, D. M. & Sánchez Gómez, M. C. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa, Vol. (4)*, 205-222. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <http://www.redalyc.org/html/2833/283321886011/>
- Rapaille, C. (2007). *El código cultural*. Cali, Colombia: Norma.
- Rizo García, M. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Inagonautas, Vol. 3 (2)*, 52-65. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4781884.pdf>

Suárez Guerrero, C. (2003). Los entornos virtuales de aprendizaje como instrumento de mediación. Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria, (4), 50-72.

Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de:

<http://revistas.usal.es/index.php/revistatesi/article/view/14342>

Sayavedra, C., Matilla, M. & Alfonso, V. (noviembre de 2014). Escenarios digitales en la universidad: competencias TIC y el aprendizaje en estudiantes. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación llevado a cabo en Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 24 de septiembre de 2018 de: <https://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/1445.pdf>