

Uso de plataformas de mensajería instantánea como ambiente de aprendizaje flexibles y el desarrollo de habilidades en Educación a Distancia (EaD)

Use of instant messaging platforms as flexible learning environments and the development of skills in Distance Education (EaD)

Karla Yanitzia Artavia Díaz,

Investigadora y Gestora de Proyectos, Programa de Investigación en Fundamentos de Educación a Distancia (PROI-FED) de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica.

Correo electrónico: kartavia@uned.ac.cr

Sabanilla, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica

<https://orcid.org/0000-0003-1337-3466>

Recibido: 14/1/2021; **Aprobado:** 30/3/2021.

Resumen

El ámbito educativo facilita el desarrollo de habilidades tanto para los profesores y estudiantes universitarios; gran parte de esto se debe a los ambientes flexibles utilizados para mediar el aprendizaje. Estos permiten la potencialización de actitudes, las cuales son de suma importancia para la sociedad actual. Hoy en día es normal la constantemente incorporación de cambios en la dinámica habitual; una de las áreas que continuamente están en evolución son las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y por consiguiente este proceso conlleva al desarrollo y adquisición de una serie de

Abstract

The educational environment facilitates the development of skills for both teachers and university students. Much of this is due to the flexible environments used to mediate learning. These allow the potentialization of attitudes, which are of utmost importance for today's society. Nowadays the constant incorporation of changes in the habitual dynamics is normal; One of the areas that are continually evolving is Information and Communication Technologies (ICT), and therefore this process leads to the development and acquisition of a series of skills, which have been ca-

pericias, las cuales se han denominado competencias digitales. Para conocer al respecto, se realizó un estudio en la Universidad Estatal a Distancia con el objetivo de identificar las habilidades que se desarrollan en la implementación de plataformas flexibles como ambientes de aprendizajes en la Educación a Superior a Distancia. Este estudio se fundamentó en un paradigma naturalista con un enfoque cualitativo, la obtención de datos se dio mediante la observación documental y participación directa e indirecta. Entre las conclusiones se encontró el desarrollo de una serie de habilidades tanto técnicas, digitales, sociales y blandas, estas se funcionan y complementan con las destrezas desarrolladas en el modelo EaD.

Palabras clave: Plataformas, mensajería instantánea, habilidades-competencias, educación a distancia, ambientes de aprendizaje flexibles

lled digital skills. To learn about this, a study was carried out at the Distance State University with the aim of identifying the skills that are developed in the implementation of flexible platforms as learning environments in Distance Higher Education, this study was based on a paradigm Naturalist with a qualitative approach, the data was obtained through documentary observation and direct and indirect participation. Among the conclusions, the development of a series of technical, digital, social and soft skills was found, these work and complement the skills developed in the EaD model.

Keywords: Platforms, instant messaging, skills-competencies, distance education, flexible learning environments



Uso de plataformas de mensajería instantánea como ambiente de aprendizaje flexibles y el desarrollo de habilidades en Educación a Distancia (EaD) está distribuido bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la sociedad enfrenta retos emergentes y parte de estos impactan de forma colateral la educación, en donde los actores involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje se han visto afectados, por lo que han tenido que desarrollar una serie de habilidades

para hacer frente a dichas implicaciones. Estas destrezas han logrado potencializar de forma exponencial la creatividad e innovación, comunicación efectiva, cooperación, colaboración, trabajo en equipo y toma de decisiones, entre otras pericias. (Díaz y Granados, 2020).

En este momento, se han creado nuevos escenarios que dan respuesta a las ne-

cesidades relacionadas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), La población se ha visto inmersa en un contexto que se vuelve cada vez es más exigentes en el desarrollo de habilidades, las cuales son cada vez más imprescindibles en la dinámica cambiante e innovadora de la tecnología. Dicha dinámica ha dado paso al desarrollo a una base robusta en conocimiento básico u operativos y la constante adaptación y dotación de las destrezas digitales necesarias para el manejo de las herramientas y recursos que se actualizan o cambian de forma inmediata.

Las competencias obtenidas en la formación del individuo son esenciales para su posicionamiento, tanto académico, tecnológico y profesional; debido, al impacto que estas pericias han tenido en la sociedad. Todas estas destrezas abren camino a diversos escenarios de innovación cambiando la visión tradicional y planteando nuevos escenarios emergentes en el contexto educativo.

Actualmente, existe una gran relación en el desarrollo de habilidades digitales que se da en la educación superior, esto se debe en gran parte a la globalización y la incorporación de tecnología que se ha dado en las últimas décadas en los diferentes espacios por lo que los individuos han tenido que capacitarse en áreas técnicas, digitales y en otros espacios relacionados con el trabajo colaborativo (Pirzada y Khan 2013).

Con resultado de lo mencionado anteriormente, se comenzó a indagar sobre la formación en competencias que se dan en los nuevos escenarios que se han venido trabajando en la educación y como las diferentes herramientas se han venido integrando para la adquisición de aprendizajes. De ahí que se llevó a cabo esta investigación que tiene como objetivo identificar las habilidades que se desarrollan en la implementación de plataformas flexibles como ambientes de aprendizajes en la Educación a Distancia, algunas de las destrezas digitales y las pericias que surgen a raíz del modelo de Educación a Distancia, además, de aquellas destrezas integrales que se relacionan como lo son las competencias blandas, sociales o del Siglo XXI y las duras o técnicas.

Para ello se plantearon las siguientes preguntas de investigación, la cuales orientaron la recolección de datos que facilitarían dar respuesta al objetivo planteado en este estudio, dichas interrogantes son: ¿Cuáles son las habilidades que se desarrollan en las plataformas flexibles?, ¿Cuáles son las pericias que se generan en el modelo de Educación a Distancia?, ¿Cuáles son las características de esas destrezas? y ¿Cómo se relacionan las competencias obtenidos en las plataformas flexibles con las aptitudes de Educación a Distancia?.

Con respecto a este tema, existen diversas teorías de educación, las cuales argumentan el desarrollo de habilidades. Una de ellas es la teoría de la educación transaccional de Michael Moore. Por otra

parte, la temática del uso de plataformas de mensajería instantánea como ambientes de aprendizaje flexibles, la información documental es muy escasa lo que dificulta evidenciar la experiencia de estas herramientas asociadas a la educación.

DESARROLLO

Acercamiento a la dinámica actual de la Educación Superior a Distancia (EaD)

En esta época el Internet y las plataformas de mensajería instantánea han sido canales que facilitan el acceso a la información y comunicación; siendo parte de las innovaciones tecnológicas que se han fusionado con la educación para la obtención de conocimiento. En este momento el proceso de aprendizaje, ha vivenciado una transformación del conocimiento, siendo esta cada vez es más rápida y fluida, este crecimiento ha podido ser gestionado dado a la incorporación de las tecnologías como mediadoras de la comunicación y la generación participativa de nuevos conocimientos y al mismo tiempo sobre la divulgación de forma estratégica (eficientemente-eficazmente-efectivamente).

El modelo educativo de Educación a Distancia (EaD) se ha caracteriza por una serie de tutorías las cuales se imparten en los Centros Universitarios o Sedes Educativas (cada quince días o cada mes), complementado con material didáctico (libro o texto) como facilitador de enseñanza—aprendizaje, en donde el medio de comunicación es directo con el tutor

o tutora, sin embargo, una de las innovaciones en la educación universitaria es el blended learning ; este aprendizaje se ha ido incorporando cada vez más en este modelo.

La mezcla entre la tecnología y la educación ha dado paso a la virtualidad de la misma; en este momento es más evidente que los cursos o talleres que se impartían a distancia o por medio de tutoría (clases presenciales o tutoría presencial), se apoyan en el uso de las plataformas digitales, aulas virtuales o herramientas y recurso tecnológico, esta alternativa se torna más fuerte y constante dando paso a nuevos programas virtuales.

De acuerdo a Torres y Duarte (2016), los procesos pedagógicos administrativos del modelo Educativo a Distancia se enfocan en:

Las Tendencias Pedagógicas visibilizan una condición propia de la modalidad Educativa a Distancia y Virtual, la cual se refiere a los procesos pedagógicos administrativos. Estos refuerzan la instruccionalidad y las pedagogías digitales, enfocadas a integrar las corrientes pedagógicas tradicionales con las prácticas educativas que involucran diseños instruccionales y creación de recursos digitales y objetos virtuales de aprendizaje (p.180)

En los últimos años, la gestión institucional ha permitido la integración de las herramientas y recursos digitales en la planificación del diseño de curso, con el

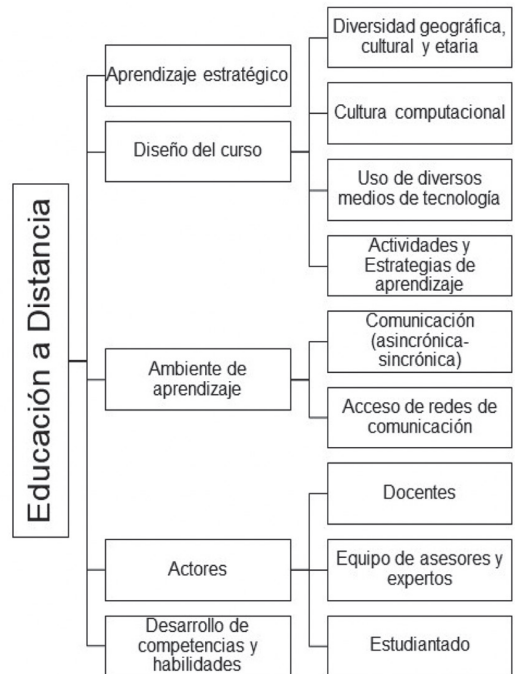
fin de que el aprendizaje estratégico se logre. Es decir, que el estudiantado alcance los objetivos de aprendizaje expuestos con el uso óptimo del tiempo y esfuerzo. Para ello, tanto los objetivos planteados, las actividades y herramientas a utilizar, deben coincidir y alcanzar la gestión de conocimiento en el estudiantado. Este debe tener a la mano todos los elementos necesarios para el progreso respectivo y necesario.

Es indiscutible que la Educación a Distancia hace énfasis en las actividades de aprendizaje diseñadas para estudiantes de diferentes contexto geográficos, culturales y etarios, en donde se implementa el uso de diversos medios tecnológicos. Esto permite que el diseño del curso sea más didáctico e interactivo manteniendo la motivación en el estudiantado, a su vez, el o la facilitadora combina la tecnología para mediar la comunicación (asincrónica-sincrónica) en el grupo de forma responsable y respetuosa en cuanto a las interacciones y discusiones entre los pares (evitando afectar las emociones de los integrantes del grupo); esto con el fin de no cohibir las opinen y planteamiento de ideas en dichos espacios.

Los diseños de los programas se encuentran elaborados por diferentes expertos (curriculistas, evaluadores, tecnólogos, docentes, entre otros), los cuales cuenta con la asesoría técnica-pedagógica de las actividades y herramientas que más se ajusten a los objetivos planteados en el

mismo. Esto con el fin, que el estudiantado logre alcanzar el objetivo de aprendizaje propuesto en los cursos, los cuales son mediados por medio de plataformas y herramientas-recursos tecnológicos, con el fin de desarrollar un aprendizaje efectivo y eficiente.

Ilustración 1: Dinámica de Educación a Distancia (EaD) actual



Fuente: Elaboración propia, 2020

Desarrollador de habilidades en la Educación a Distancia y plataformas de mensajería instantánea.

De acuerdo con Enlaces (2011), “Las competencias-habilidades se desarrollan a lo largo de la vida, a través de la acción e interacción en contextos educativos formales e informales” (p.14), con la inserción de las tecnologías en la educación las habilidades han ido cambiando y el estudiantado de las últimas generaciones han desarrollado una serie de competencias diferentes, esto debido a los cambios y avances que ha dado la educación.

La Educación a Distancia en la actualidad conjuga una serie de elementos entre ellas las herramientas y recursos digitales. Estos dan paso a la transformación del conocimiento, el cual se divulga a la sociedad; tanto este modelo como las plataformas de mensajería instantánea abren camino al fortalecimiento de habilidades. Muchas de ellas se relacionan entre sí y otras son ejes transversales de los dos componentes mencionados anteriormente.

Aguerrondo (2009) define la competencia como:

“el concepto remite a la idea de aprendizaje significativo, donde la noción de competencia tiene múltiples acepciones (la capacidad, expresada mediante los conocimientos, las habilidades y las ac-

titudes, que se requiere para ejecutar una tarea de manera inteligente, en un entorno real o en otro contexto), todas las cuales presentan cuatro características en común: la competencia toma en cuenta el contexto; es el resultado de un proceso de integración; está asociada con criterios de ejecución o desempeño; implica responsabilidad” (p.p.7-8).

El estudiantado potencializa una serie de competencias que van ligadas desde el entorno básico en el que se desarrolla, estas se integran con las destrezas del proceso de formación educativa y de los ambientes de aprendizaje.

Se define habilidad como “pericia o destreza que tiene un individuo que tiene un individuo para llevar a cabo un proceso o asignación de forma efectiva y eficiente” y dentro de las habilidades que se construyen en la Educación a Distancia y el uso de las plataformas de mensajería instantánea como ambientes de aprendizaje flexibles se encuentran una serie de ellas, y cabe resaltar que la autogestión del aprendizaje se cuenta compuesta con las siguientes destrezas:

Tabla 1: Características de las habilidades desarrolladas en la Educación a Distancia y las plataformas de mensajería instantánea como aprendizajes de ambientes flexibles

Habilidad	Características de habilidades
Gestión del autoaprendizaje	<p>Auto-dirigido establecido sus propias metas,</p> <p>Autónomo trabaja con las normas establecidas por sí mismo,</p> <p>Autodidáctica aprende solo con sus propios medios estrategias, actividades de aprendizaje</p> <p>Autoevaluación conoce sus formas de aprender y se mide constantemente para analizar sus indicadores para el cumplimiento de sus propias metas</p> <p>Autogestión establece su plan de trabajo</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020

El desarrollo de todas estas habilidades se da en los procesos significativos en donde la comprensión de los significados y la alfabetización en aspectos técnicos y fundamentales son indispensables para el estudiantado.

La formación en estos espacios dota al estudiante en el dominio de las herramientas y recursos digitales, siendo este aún más competitivo en los ecosistemas que habitualmente se desenvuelve:

La creatividad, innovación, investigación, pensamiento crítico, solución de problemas, toma de decisiones, entre otras, considerando para ello el uso de herramientas y recursos digitales apropiados. El desarrollo de todas estas competencias son ahora una función crítica que debe ser considerada por cualquier sistema educativo de calidad (Enlaces, 2011, p.3).

Esto debido, a que la educación de calidad va más allá de la lectura y la escritura;

estos espacios de aprendizaje se transforman para potencializar las capacidades o habilidades intelectuales de cada uno de los integrantes, cumpliendo con los nuevos estándares del sistema educativo.

Parte de los nuevos estándares que las TIC han implementado en el sistema educativo para el desarrollo de una mejor calidad, se encuentran los siguientes: (1) calidad permitirá orientar la actualización de los instrumentos curriculares, así como el diseño y rediseño de nuevos materiales educativos, (2) equidad de proveer al sistema educativo de las mismas metas, facilitando que los estudiantes alcancen los mismos aprendizajes (3) cobertura en donde se facilita la movilidad de los estudiantes entre diversas instituciones formadoras, pues todos trabajan bajo el mismo sistema de estándares y (4) comunicación para identificar los niveles de calidad de los centros, expresando los objetivos deseables que cada centro debe alcanzar (Unesco, 2008, p.33)

Uso de las plataformas de mensajería instantánea como ambientes de aprendizajes flexibles

La educación actualmente ha comenzado a mezclar ambientes de aprendizajes en sus procesos educativos; con el fin de sacar el mayor provecho a su función de plataforma flexible, en donde la mediación pedagógica de un curso se puede desarrollar a cabalidad en estos ambientes, debido a que los dispositivos móviles son cada vez más habituales en la humanidad, y se han vuelto un medio generador de comunicación efectiva, eficiente y accesible para la interacción natural y libre en las comunidades de aprendizaje.

Estas plataformas flexibles permiten que el estudiantado puede tener la información al alcance de la mano, en donde su interacción con el grupo puede ser asincrónica o sincrónica, además de ser expedita y personalizada. Al mismo tiempo, permite el abordaje de las cuatro tipologías de saberes (aprendizajes); que se despliegan con facilidad y se mencionan a continuación: (1) Aprender haciendo permite dar una retroalimentación de mejora del estudiante por medio de prueba-error, (2) aprender interactuando da paso al intercambio de conocimiento, (3) aprender buscando que el proceso de búsqueda sea seguro brindado información confiable y (4) aprender compartiendo en este se da la interacción de compartir las experiencias de forma activa.

Por otra parte, las plataformas de men-

sajería instantánea facilitan el uso de las estrategias didácticas como lo son la presentación de contenidos, co-construcción colaborativa, autoría y productividad, comunicación, inmersión, estrategias de aprendizaje y herramientas cognitivas. También permiten el “avanzar hacia una convivencia pacífica en un entorno democrático y de desarrollo humano” (Enlaces, 2011, p.9) la comunicación y convivencia son pilares fundamentales para poder desarrollar el contenido y tener éxito.

Estas plataformas facilitan la evaluación en sus tres áreas: (1) momento en donde todo el proceso se evalúa y se desenvuelve desde el inicio, continuidad-desarrollo hasta el final, además, de la finalidad de pruebas para medir el nivel de conocimiento como lo es el diagnóstico, la parte sumativa que genera un valor numérico para definir o dar un carácter y la formativa que en todo el proceso da una retroalimentación para la mejora continua. Por último, se encuentra la autoevaluación (propia), la coevaluación que brindan los tutores o docentes y la heteroevaluación que se da entre pares o iguales y son parte del agente evaluador.

Al mismo tiempo, los actores que conforman el proceso de enseñanza y aprendizaje desarrollan una serie de habilidades como lo son las blandas (liderazgo, comunicación, trabajo en equipo-colaborativos) las sociales siendo estas las que brindan un valor agregado como individuos a la sociedad, las digitales (alfabetización, seguridad y creación de

contenidos), estas tres se unen con las habilidades duras que contienen la temática del curso.

Tanto como las áreas de la evaluación, los saberes del aprendizaje y las habilidades blandas, sociales y digitales se desarrollan de forma simultánea y espontánea en las plataformas flexibles como lo son las plataformas de mensajería instantánea, debido a que estas brindan una comunicación horizontal y bilateral; siendo la retroalimentación fácil de dar por su ágil y sencillo acceso y la constante frecuencia de tiempo se invierte en estas plataformas (Artavia y Delgado, 2019).

Materiales y Métodos o Metodología

Esta exploración se fundamentó en dos etapas, la primera de ellas fue una investigación documental según Tancara (1993) “se refieren no sólo a la actividad que realizaban los bibliotecarios, documentalistas y analistas de información, sino, también, a los trabajos de búsqueda de información que realizaban los investigadores” (p.93). Para ello se realizó un barrido de búsqueda, selección y análisis de artículos, informes y documentos en diferentes bibliotecas digitales de las universidades públicas costarricenses; tanto en las bases de datos de EBSCO y Google Académico, además, en el tesoro de la UNESCO, siendo estos referentes en el tema de Educación a Distancia y herramientas-recursos digitales.

Entre los documentos científicos se buscaron artículos acerca de Educación a Distancia, plataformas de mensajería instantánea y ambientes de aprendizaje flexibles y las habilidades-competencias que se desarrollan este modelo como en las plataformas. El método de la búsqueda fueron las palabras claves de este artículo, ya que, son conceptos transversales, es decir, son fundamentales en la reflexión, desarrollo y puesta en marcha de cursos en estas plataformas en la Educación a Distancia.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2008), mencionan que la “revisión literaria es capaz de describir, explicar y predecir el planteamiento o fenómeno de estudio de manera lógica, completa, profunda y coherente, la mejor estrategia para construir el marco teórico o darle forma a la estructura del mismo” (p.69). El proceso de recolección de la información se llevó a cabo de la siguiente manera: primeramente se ordenaron los documentos por fechas de publicación, seguido de la clasificaron de acuerdo a las palabras claves, y, por último se elaboró una matriz de datos con los siguientes aspectos: Autor, tema de interés, página y cita textual, después de esto se continuó con el desarrollo del documento con la información recabada.

A continuación, se presenta un ejemplo de la matriz elaborada:

Tabla 2: Matriz de análisis documental de la investigación

Autor	Tema de interés	Página	Nombre del documento	Cita textual
Enlaces	Ambientes de aprendizaje	9	Competencias y Estándares TIC para la Profesión Docente.	“Avanzar hacia una convivencia pacífica en un entorno democrático y de desarrollo humano”

Fuente: Elaboración propia, 2020

En la segunda etapa se realizaron varias observaciones con participación pasiva en cursos de investigación desarrollados en plataformas de mensajería instantánea como los es WhatsApp. Estos fueron impartidos por instancias educativas de educación superior nacional e internacionales, las temáticas fueron de corte académico y fundamentales para el desarrollo profesional del individuo. Estas participaciones facilitaron la construcción de un panorama más claro en cuanto a; ¿cuáles son las habilidades-capacidades que se desarrollan en estas plataformas?, al mismo tiempo, da respuesta a la dinámica actual de modelos de estudio, la interacción y transferencia y transformación del conocimiento.

Para finalizar, este estudio se entrelazaron elementos y destrezas que se dan tanto en la Educación a Distancia y plataformas de mensajería instantánea; desde la visión de desarrollo de aprendizaje significativo y estratégico, y, la flexibilidad de la tecnología para la generación de ambientes de aprendizaje.

RESULTADOS

Los resultados presentados a continuación son extraídos del curso que se desarrolló mediante la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp denominado “Liderazgo desde la perspectiva de comunicación”, parte de la El Programa de Fundamentos de Educación a Distancia (PROIFED) de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED).

La población observada y que participó en este curso, se encontraba conformada por 8 participantes de los cuales un 62,5% son mujeres y 37,5% son hombres, en el rango de edad entre los 18 a 28 años con un 62.5% y de 29 a 40 años un porcentaje de 37.5%. Esta población en su totalidad son estudiantes de universidad públicas, en el 50% de ellos cursaban carreras de ciencias de la administración y el 50% es encontraban matriculados en carreras de ciencias sociales.

Por otra parte, los participantes desarrollaron una serie de habilidades digitales, como los son las siguientes:

La alfabetización digital con forme el curso se fue transcurriendo se logró evidenciar que los integrantes tenían un dominio avanzado del uso de la plataforma de mensajería instantánea, debido a que las actividades a desarrollar en el curso eran mediante el envío de mensajes de audios, imágenes, link, documentos como Word, pdf, Excel, entre otros. Cabe mencionar que todas las consignas se entregaron de forma satisfactoria y el hilo conductor de los contenidos fue constante.

Al mismo tiempo, se puede determinar la adquisición de la habilidad de seguridad, en este caso los estudiantados desarrollan la destreza de buscar información en lugares seguros. A esto se le une, el uso de las netiquetas dando como valor agregado el hecho que los participantes se pueden expresar de forma libre sin ser ofendidos y sin tener represalias en cuanto al posicionamiento dado en las intervenciones del curso.

El aspecto de la seguridad se complementa con la ética. Los aportes brindados por cada estudiante se realizaron de forma respetuosa y en aquellas acotaciones que se utilizaron referencias de otras personas se citaron de forma correspondiente. Cabe mencionar que se creó una comunidad de aprendizaje en el transcurso del curso siendo esta transparente y donde se acataron las normas establecidas en la asignatura como por la institución que imparte el curso fueron acatadas e implementadas.

En la dinámica propuesta en la asignatura; cada integrante dio su opinión a partir de los insumos planteados (lecturas), la experiencia personal y destrezas, esto dio paso al desarrollo profesional, siendo este enriquecido con los temas de gran interés y de importancia para la interiorización del aprendizaje. A esto se le une la selección y clasificación de contenido para su respectiva curación el cual proporciona el valor agregado el cual se divulgó por diferentes canales. Es aquí donde el estudiantado aprende haciendo, interactuando, buscando y compartiendo con sus pares.

Otras de las habilidades que se dan en el uso de la mensajería instantánea como plataforma flexible del proceso de aprendizaje se encuentran las habilidades blandas entre ellas: la toma de decisiones, resolución de problemas de forma creativa y pensamiento crítico. Estas tres destrezas se evidenciaron en el tener un posicionamiento en cuanto al terminó de liderazgo y si este se hace o nace, y cómo las experiencias y formación pueden afectar directamente o indirectamente. El planteamiento de estas preguntas llevó al estudiantado a tener que pensar en el problema de forma general y comenzar a sistematizarlo hasta llegar a lo más específico y complejo de forma creativa, para luego conllevar a una toma de decisiones en el posicionamiento de sus ideas. Las habilidades mencionadas anteriormente, se ligan a las pericias de autogestión de aprendizaje de educación a distancia, las cuales se pueden utilizar en los entornos virtuales.

Esto debido a la naturaleza de proceso en donde los estudiantes deben manejar su tiempo, espacio. En este caso, las interacciones de los estudiantes se dieron en un mismo espacio, el WhatsApp y en tiempo diferente, esto porque cada individuo contesto en horas y minutos diferentes, esto de acuerdo a sus quehaceres y funciones.

CONCLUSIONES

Esta investigación identifica una serie de habilidades que se desarrollan con la implementación de plataformas flexibles como ambientes de aprendizaje en la Educación a Distancia. En este caso los resultados obtenidos son cualitativos se dieron por medio de la observación documental, siendo meramente descriptivos. A continuación, se presentan las habilidades que se desarrollan en las plataformas de mensajería instantánea como ambiente de aprendizaje flexibles que se implementan en el modelo Educación a Distancia:

- El estudiando que participa en el modelo de la Educación a Distancia desarrolla una serie de habilidades entre ellas la gestión del autoaprendizaje, siendo capaz de regular sus propias metas, las normas de trabajo, las estrategias y actividades de aprendizaje; esto debido a que se vuelve auto-dirigido, autónomo y autodidactica; estas dan paso a la autoevaluación que es la etapa donde se autoanaliza los indicadores de impacto a nivel

educativo, para determinar el desempeño académico que se ha logrado, este da un panorama del aprendizaje significativo del estudiante el cual se auto-gestionarse y cambiar la forma de estudio y así plantea técnicas de mejora para que el aprendizaje estratégico.

- La gran flexibilidad con la que cuenta esta plataforma de mensajería instantánea permite llevar a cabo el proceso de evaluación en sus tres áreas: de momento, finalidad y de agente evaluador, debido a que se puede aplicar un diagnóstico previo, la retroalimentación por parte del docente. Además, el estudiante puede ir midiendo el desempeño obtenido en las actividades desarrolladas. Por otra parte, se logra desarrollar los cuatro saberes del aprendizaje que se dan con suma facilidad; debido a que este medio facilita el compartir documentos y la interacción de forma grupal e individual.
- Dentro del tipo de habilidades que se dan en estas plataformas se encuentran las destrezas técnicas o duras que son aquellos contenidos y temas que se imparten durante el curso, las habilidades sociales en donde se pone en práctica lo aprendido y se aplica en la colectividad para ser una persona de bien. En el caso de las blandas, son las actitudes interpersonales en relación con el desenvolvimiento en el dinámica de grupo y las competencias digitales son el manejo y uso de herramientas y recursos técnicos.

- En el caso de las habilidades digitales que se logra obtener en estas plataformas se encuentran: la alfabetización siendo esta el dominio técnico en cuanto al uso operativo de los sistemas (software-hardware), seguridad tanto en la búsqueda información en lugares seguros, como en el contexto y entorno en el que se participa y a los sujetos que se encuentran en el contextos, además, de la curación de contenidos propios, que se pueden divulgar por diferentes canales siempre y cuando respete los derechos de autor.
- Al mismo tiempo, se amplía la ética y el respeto en cuanto al posicionamiento de los integrantes de la comunidad de aprendizaje, siendo parte de ello la transparencia y acatamiento de las normas, eso fortalece el desarrollo profesional y el trabajo en equipo.
- En igual forma, las competencias blandas se exponen la comunicación, liderazgo, escucha activa, manejo de emociones, estas se relacionan con la solución de problemas, toma de decisiones y el trabajo en equipo. Las destrezas blandas son sumamente importantes en la dinámica eficiente y eficaz del uso de las herramientas y recursos digitales, debido a que el componente emocional juega un papel fundamental, ya que, la motivación del estudiantado afecta de forma directa e indirecta la dinámica del grupo.
- En cuanto al pensamiento crítico y analítico, el estudiante cuenta con la actitud de descomponer de forma sistemática un problema complejo, es decir que una actividad con un nivel muy elevado se puede descomponer en sub-actividades con menor complejidad; facilitando el análisis y solución de problemas para tomar decisiones eficientes y eficaces aplicadas al contexto cotidiano.
- Tanto la Educación a Distancia como las plataformas de mensajería instantánea. como ambiente de aprendizaje flexible, promueven las capacidades digitales y las capacidades blanda. En el caso de las digitales debido a que este modelo implementa una serie herramientas y recursos tecnológicos como medios de comunicación facilitadores de redes de trabajo con experto y el desarrollo de las comunidades de aprendizajes en las que se desenvuelven cotidianamente. Esta dinámica implica respeto y ética a nivel del desarrollo profesional y educativo, a su vez, la conformación de estas comunidades de aprendizaje implica el desarrollo de destrezas sociales.
- Por su parte, la innovación y la creatividad son aspectos que se trabajan en las competencias duras, digitales, sociales y blandas; son necesarias desde el inicio, desarrollo y cierre del proceso educativo; esto permite al estudiantado ser capaz de convertir el conocimiento y provecharlo para la

sociedad en la que se encuentra involucrado como actor proactivo de su profesión.

Estos ambientes de aprendizaje flexibles son dinámicas actuales en las cuales incursionan las instituciones internacionales, siendo de fácil acceso, en donde la interacción se desarrolla de forma natural e inmediata facilitando la transformación del conocimiento como el simple hecho de divulgarlo entre la comunidad de aprendizaje en la que se encuentra inmersa. Al mismo tiempo, esto amplía las perspectivas del individuo y la conformación de redes internacionales de expertos que comparten y transmiten el conocimiento que han profundizado en los ecosistemas en los que se desarrollan habitualmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Artavia, K. y Delgado, E. (2019). Medios alternativos para la mediación pedagógica en contextos de educación no formal: el uso del WhastApp como plataforma virtual para el desarrollo del curso de liderazgo y habilidades blandas. En M. Mora y M. Barrientos (Ed), *Escenarios de los Procesos Formativos en Educación a Distancia* (pp.150-165). San José, Costa Rica: EUNED.
- Aguerrondo, I. (2009). *Conocimiento complejo y competencias educativas*. Unesco.
- Díaz, K. Y. A., & Granados, A. C. (2020). Implementación de herramientas tecnológicas en la educación superior universitaria a distancia/Implementation of technological tools in distance university higher education. *Educación Superior*, (28).
- Enlaces. (2011). *Competencias y Estándares TIC para la Profesión Docente*. Recuperado de <http://www.enlaces.cl/marco-de-competencias-tecnologicas-para-el-sistema-escolar/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Nervi, H., & Silva Quiroz, J. (2008). Estándares TIC para la formación inicial docente. Una propuesta en el contexto chileno. Santiago, Chile: Centro de Educación y Tecnología del Ministerio de Educación de Chile. Recuperado de <http://goo.gl/45zxVo>.
- Pirzada, K., & Khan, F. (2013). Measuring relationship between digital skills and employability. *European Journal of Business and Management*, 5(24).
- Tancara, C. (1993). La investigación documental. *Temas sociales*, (17), 91-106.
- Torres-Ortiz, J. A., & Duarte, J. E. (2016). Los procesos pedagógicos administrativos y los aspectos socio-culturales de inclusión y tecno-pedagogía a través de las tendencias pedagógicas en educa-

ción a distancia y virtual. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 179-190.

Vázquez, P. G. (2009). Educación ciudadana y convivencia democrática. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (16), 119-133.

Unesco. (2008). Estándares TIC para la formación inicial docente: una propuesta en el contexto chileno. Santiago, Chile: Centro de Educación y Tecnología del Ministerio de Educación de Chile. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000163149>