

Temática: Impacto de la virtualización educativa en el desarrollo social.

## Los mensajes escritos en la moderación virtual: sugerencias para su estructuración y uso

### *Messages written in virtual moderation: suggestions for their structuring and use*

Noralbis De Armas Rodríguez<sup>1\*</sup>, Lidia Ruiz Ortiz<sup>2</sup>, Sahara María Blanco Hernández<sup>3</sup>, Yisel Caridad Valdés Rodríguez<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Centro Nacional de Educación a Distancia. Universidad de las Ciencias Informáticas. Carretera a San Antonio, Km 2 1/2 Finca Torrens. La Lisa. [noralvis@uci.cu](mailto:noralvis@uci.cu)

<sup>2</sup> Centro Nacional de Educación a Distancia. Universidad de las Ciencias Informáticas. Carretera a San Antonio, Km 2 1/2 Finca Torrens. La Lisa. [lruiz@uci.cu](mailto:lruiz@uci.cu)

<sup>3</sup> Universidad de las Ciencias Informáticas. Carretera a San Antonio, Km 2 1/2 Finca Torrens. La Lisa. [sahara@uci.cu](mailto:sahara@uci.cu)

<sup>4</sup> Centro Nacional de Educación a Distancia. Universidad de las Ciencias Informáticas. Carretera a San Antonio, Km 2 1/2 Finca Torrens. La Lisa. [yiselc@uci.cu](mailto:yiselc@uci.cu)

\* Autor para correspondencia: [noralvis@uci.cu](mailto:noralvis@uci.cu)

---

#### Resumen

El trabajo tiene como objetivo describir ejemplos de mensajes escritos para contribuir a la interacción y la comunicación como elementos claves en la moderación virtual. La metodología empleada fue cualitativa. Se realizó una observación directa, lo cual permitió la revisión documental de artículos y documentos publicados en bases de datos referenciadas. La revisión estuvo basada en el análisis teórico sobre los criterios de la comunidad de investigadores asociados a cómo deben ser estructurados los mensajes escritos, y a los modelos y/o vía para la moderación virtual. Como resultados se obtuvieron sugerencias para facilitar la interacción y la comunicación en un entorno virtual de aprendizaje, a partir de la estructuración de mensajes escritos formales y de la utilización de un modelo para la moderación virtual, que confluye con las etapas de planificar, intervenir y cerrar la discusión en un entorno virtual de aprendizaje.

**Palabras clave:** mensaje, moderación, virtual educación, interacción, comunicación

#### Abstract

*The work aims to describe examples of written messages to contribute to interaction and communication as key elements in virtual moderation. The methodology used was qualitative. A direct observation was made, which allowed the documentary review of articles and documents published in referenced databases. The review was based on the theoretical analysis of the criteria of the research community associated with how written messages should be*

*structured and used, and with the models and / or virtual moderation pathway. As results, suggestions were obtained to facilitate interaction and communication in a virtual learning environment from the structuring of formal written messages and the use of a model for virtual moderation, which converges with the stages of planning, intervening and close the discussion in a virtual learning environment.*

**Keywords:** messages, moderation, virtual education, interaction, communication

---

## Introducción

La interacción y la comunicación en entornos virtuales de aprendizaje (EVA) es fundamental para acompañar el proceso formativo (Sagastume., et al et al., 2018; Quiroz et al., 20018). Para realizar este acompañamiento es necesario facilitar, animar y gestionar discusiones, planteamientos y opiniones que se establecen entre los sujetos a favor de contribuir a la construcción de aprendizajes significativos, siendo una acción determinante la moderación (Salmon, 2004, Rodríguez, 2014).

La moderación en entornos virtuales de aprendizajes (e - moderación), es una tarea llena de retos que implica comprensión, dedicación y mucho esfuerzo por parte del profesor-tutor en su rol de moderador, orientador, seguidor y evaluador del trabajo individual y colaborativo del estudiante en estos ambientes virtuales. Para lograr con éxito la moderación en línea, un elemento importante para los tutores/moderadores es mantener la comunicación constante a partir de las diferentes interacciones que se establecen entre todos los participantes, donde el uso adecuado de los mensajes escritos para la orientación, ejecución y socialización de las diferentes actividades juega un papel protagónico.

En consecuencia, los mensajes escritos deben tener un tono formal y claro, pues van dirigidos a personas con características diferentes y, por otro lado, deben propiciar una interacción constante entre los participantes. Es por ello que el objetivo de este trabajo es describir ejemplos de mensajes que sirvan de recomendaciones para contribuir a la interacción y la comunicación en un entorno virtual, de manera especial para aquellos tutores/moderadores que tienen ciertas limitaciones para expresar el lenguaje escrito con el tono y la fluidez adecuada.

## Materiales y métodos o Metodología computacional

La metodología empleada fue cualitativa. Se realizó una observación directa, lo cual permitió la revisión de artículos y documentos publicados en bases de datos referenciadas. Específicamente en Scopus y Google Académico. Se emplearon técnicas de búsqueda de información utilizando combinaciones de los operadores lógicos AND y OR.

La revisión estuvo basada en el análisis teórico sobre los criterios de la comunidad de investigadores, asociados a cómo deben ser estructurados los mensajes escritos y, además, al estudio de los modelos y vías para la moderación, en función de facilitar la interacción y la comunicación en un entorno virtual de aprendizaje.

## Resultados y discusión

### La interacción y comunicación para fortalecer la moderación virtual

La comunicación en los EVA implica la emisión y recepción de información entre sus participantes, de manera multidireccional, utilizando diferentes códigos como imágenes y mensajes orales y/o escritos en un contexto mediado por la tecnología (Arias Valdés, 2020; Guilló & Mancebo, 2017; Pinilla Gómez, 2016; Sánchez-Socorro & García, 2019). Así mismo, los tutores/ moderadores deben seguir las sugerencias que facilitan la comunicación en el entorno virtual y que Pinilla (2016) hace referencia a ellas:

- El valor de la escritura: es importante pensar bien qué se dice y cómo se dice.
- Planificación, escritura y revisión: planificar, escribir y revisar.
- Cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta: responder a los correos y a los mensajes en los foros en los plazos establecidos. La comunicación en el Aula Virtual es interacción, hay que ofrecer retroalimentación fluida al alumno.
- Claridad a la hora de escribir: ser breves y claros, tanto en los mensajes como en las respuestas.
- Cumplir con la estructura para la escritura de los mensajes.

La comunicación de forma tradicional, como refiere Estanqueiro (2006) y otros autores (Gerardo et al., 2020; Pinilla Gómez, 2016) puede ser: pasiva (o inhibido), agresiva y asertiva (o afirmativo). En este mismo orden entonces, en un entorno virtual, los mensajes están condicionados por el tipo de comunicación, siendo los más recomendables los que responden a una comunicación asertiva, afirmativa o positiva. Estos tipos de mensajes asertivos son los que se

sugieren utilizar por los tutores/moderadores, pues tramite la sensación de cercanía y confianza, entre todos los participantes.

En consecuencia, existen muchos estudios que abordan la importancia de los mensajes escritos para facilitar la interacción y la comunicación en los entornos virtuales (Arias Valdés, 2020; De Armas-Rodríguez & Barroso-Osuna, 2020; Godoy-Hernández et al., 2018; Pinilla Gómez, 2016). Así mismo, diferentes tipos de mensajes pueden muy bien ser utilizados y ayudar a la interacción y la comunicación virtual, por ejemplo de: bienvenida, presentación, realización de actividades, seguimiento, retroalimentación, motivación, socialización, cierre y despedida del curso, entre otros. Estos mensajes deben poseer las siguientes características:

- Cada estudiante debe recibir una respuesta de bienvenida y acogida en el grupo virtual.
- Para cada hilo de debate en las discusiones de los foros, chat y otras herramientas de comunicación, se debe planificar y preparar la discusión, intervenir en el desarrollo de la discusión y cerrar la discusión.
- Debe existir claridad, objetividad y coherencia en la redacción, además de la correcta utilización y coherencia de las formas pronominales (tú y usted).
- Los mensajes de retroalimentación deben ser: positivos, comprensibles, selectivos, puntuales, contextualizados, descriptivos más que valorativos, equilibrados, etc.
- Una estructura mínima: saludo inicial, objetivo del mensaje, despedida.

En los entornos virtuales las intervenciones del profesor deben ser oportunas, claras y con un objetivo bien definido, atendiendo siempre a la estructura de la comunicación que se expresa a través de mensajes asertivos.

## **Los mensajes escritos en entornos virtuales. Su estructuración**

Por otro lado, los mensajes aún y cuando parecen ser textos muy sencillos, para que puedan facilitar la interacción y la comunicación en los entornos virtuales deben responder a una estructura sencilla y formal, por tratarse de un entorno formativo. Esta estructura debe contener tres elementos básicos: encabezamiento, inicio o saludo; texto del mensaje o desarrollo; y despedida o fin del mensaje (Almanza Velásquez, 2016; Pinilla Gómez, 2016).

A partir de la estructuración y utilización coherente de los diferentes mensajes escritos, los tutores/moderadores deben facilitar la interacción y la comunicación constante entre todos, con todos y con cada uno de los participantes para

apoyarlos en el proceso de enseñanza – aprendizaje y evitar en menor medida el abandono del curso. Todo lo anterior, constituye la esencia de la moderación en los entornos virtuales de aprendizaje.

Existen varios autores que la definen como moderación virtual o e - moderación (Cabero-Almenara et al., 2015; Salmon, 2004; Silva-Quiroz, 2017). Este apartado seguirá la definición expresada por Salmon (2004) al referirse que es el proceso de moderación de actividades en entornos virtuales. La e - moderación virtual ha sido analizada por muchos investigadores, los cuales han propuesto modelos o vías para llevarla a cabo de modo exitoso.

En esta investigación se utilizará la propuesta de Barberá et al. (2001) asumiendo las tres etapas que propone para moderar discusiones utilizados en otros trabajos investigativos (Espinoza Freira, 2018; Hernández Lima, 2020; Salmon, 2018; Silva-Quiroz, 2017). Además de la estructura definida (inicio, desarrollo y despedida) para mensajes escrito que contribuyan a la interacción y la comunicación como elementos claves en la moderación en un entorno virtual.

De este modo las etapas de Barberá et al. (2001) para moderar discusiones virtuales son tres que el tutor/moderador debe seguir para moderar cada una de las discusiones: planificar y/o preparar la discusión, intervenir en el desarrollo y cerrar la discusión. A continuación, algunos elementos sobre cada una de ella.

1. Planificación/o preparación de la discusión: el tutor/moderador prepara la discusión según el/los objetivos. Se diseñan las orientaciones para moderar el debate o discusión, teniendo en cuenta los diferentes temas o líneas que pueden utilizar separa facilitar y propiciar la interacción entre todos los participantes. Además, se deben establecer pautas de comportamiento.
2. Intervención en el desarrollo: el tutor/moderador explica cómo se realizará el intercambio y construcción del conocimiento, a partir de conducir la discusión en función del objetivo propuesto.
3. Cierre de la discusión: el tutor/moderador realiza un resumen y concluye con los aportes más significativos relacionados con el objetivo principal de la discusión.

En consecuencia, desde la visión de este trabajo, los elementos relacionados con la estructuración (inicio, desarrollo y cierre) de los mensajes asertivos escritos y las propuestas (Salmon, 2004) y etapas de Barberá et al., (2001) para llevar a cabo el proceso de moderación virtual en su conjunto, permiten contribuir a la interacción y la comunicación en un entorno virtual, como se explica a continuación:

Inicialmente los mensajes deben ser asertivos, positivos y responder a una estructura coherente y formal que se debe tener presente para la moderación virtual. Por otro lado, la propuesta de Barberá, Badía, Momino (2001) permite para cada discusión, actividad o mensaje escrito: planificar y preparar la discusión, intervenir en el desarrollo de la discusión y cerrar la discusión. Teniendo en cuenta la relación anterior entre los elementos mencionados, se proponen las siguientes sugerencias (tabla1) para contribuir a la interacción y la comunicación en un entorno virtual.

Tres etapas para para moderar discusiones propuestas por Barberá et al. (2001)			Estructura
Planificación de la discusión	Intervención en el desarrollo de la discusión	Cierre de la discusión	Partes del mensaje
Diseñar las actividades de bienvenida, presentación y/o expectativas, incluyendo las indicaciones para organizar y facilitar las intervenciones de los estudiantes.  Actividad 1: Bienvenida al curso.	Estimados estudiantes:  Nos complace compartir con ustedes esta experiencia de aprendizaje. Mi nombre es ..... y seré durante este curso su tutora conjuntamente con el profesor .....  Te invitamos a que hagas tu inscripción en el curso entrando a la dirección siguiente: .... Para acceder utilicen su usuario y la contraseña del sistema o regístrese según sea el caso.  Saludos, xxx	Estimados participantes:  Con mucho gusto hemos recibidos y respondidos cada uno de los mensajes de bienvenidas y presentación.  Como resultado podemos decir que nuestro grupo virtual está formado por 20 profesores de diferentes partes del país y que en todos los casos las expectativas coinciden entre otras cosas, en poder adquirir las competencias para certificarse como profesores tutores/moderadores.  Deseamos que esta experiencia formativa cumpla con sus	<b>Inicio</b>  <b>Desarrollo</b>  <b>Despedida</b>



		expectativas Saludos afectuosos las profesoras	
<p>Actividad 2: Retroalimentación sobre la actividad de presentación.</p>	<p><u>Retroalimentación o respuesta a la bienvenida:</u> Respuesta individual a la presentación realizada.</p> <p>Estimada estudiante: Las profesoras y los profesores del curso queremos agradecerte por tu mensaje de presentación, e incitamos al resto de los participantes a presentarse y así poder continuar entre todo el curso. Para ello vamos a dejar pasar un tiempo prudencial, por el momento, puedes ir participando en las actividades del módulo 1. Te recomendamos leer el perfil de tus compañeros y comentar uno que consideres está relacionado al tuyo.</p> <p>Saludos afectuosos, las profesoras.</p>		<p><b>Inicio</b></p> <p><b>Desarrollo</b></p> <p><b>Despedida</b></p>

Tabla 1. Mensajes escritos estructurados para la bienvenida, teniendo en cuenta las etapas para moderar las discusiones virtuales de Barberá et al. (2001)

Segundo: Sobre la base de lo mencionado, se presentarán ejemplos de mensajes escritos para las etapas del modelo Gilly Salmon, sin tener en cuenta las etapas para la moderación de discusiones (Barberá). Estos mensajes servirán de guía al profesor tutor/moderador para contribuir a la interacción y la comunicación en los EVA.

Es preciso destacar que los mensajes que se muestran, en muchos casos, son recopilados de experiencias reales en entornos virtuales, con la intención de ser utilizados como punto de partida y ofrecer ideas para la elaboración de mensajes coherentes, amigables y con fluidez para el momento de la moderación virtual. En cada caso se ha referenciado su autoría. A continuación, mensajes de ejemplos:

**Mensajes de bienvenida y socialización.** Estos tipos de mensaje tienen como objetivo estimular a los participantes en la formación virtual, pueden titularse de diversas formas (bienvenida, conociéndonos, foro café, también se incluyen mensajes de respuestas). Se recomienda usar herramientas de interacción y comunicación incluidas en la plataforma de aprendizaje como foros, videos, u otras; así como algunas externas como correos electrónicos, redes sociales, blogs, etc. Los ejemplos de mensajes fueron tomados y adaptados (Astudillo et al., 2012; Piña Rodríguez, 2014; Sagastume et al., 2018).

### Bienvenidos al curso de .....

*Nos complace compartir con ustedes esta experiencia de aprendizaje. Mi nombre es ..... y seré durante este curso su tutora conjuntamente con el profesor ...Te invitamos a que hagas tu inscripción en el curso entrando a la dirección siguiente: .... Para acceder utilicen su usuario y la contraseña del sistema o regístrese, según sea el caso  
Saludos, xxx.*

### "Conociéndonos"

*Estimados cursistas*

*Juntos transitaremos por esta linda experiencia. Para comenzar invitamos a la participación de todos en este foro como inicial con el objetivo de compartir alguna información que permita conocernos relacionadas con: la formación profesional, lugar de trabajo, labor que desempeña y qué te motivó elegir este curso.*

*Te sugerimos, además, que completes tu perfil e incluyas una foto (actualizada). Para ello, haz clic en tu nombre, en la esquina superior derecha del curso. Haz clic en "Editar perfil" y completa el formulario con los datos solicitados. Queda hecha la invitación para enviar nuestra presentación a todos, si son entretenidas y creativas, mejor, la pasaremos bien leyéndolas.*

*Te recomendamos leer el perfil de tus compañeros y comentar al menos en uno de ellos.*

*Afectuosamente, las profesoras del curso.*





## Respuesta a la presentación realizada.

Estimada XXX:

Las profesoras del curso queremos agradecerte por tu mensaje de presentación, e incitamos al resto de los participantes a presentarse y así poder continuar entre todo el curso. Para ello vamos a dejar pasar un tiempo prudencial, por el momento, puedes ir participando en las actividades del módulo 1.

## Foro "café"

*Estimado estudiante:*

*El foro café es un espacio social, libre y amigable donde podemos conversar sobre diferentes temas según nuestros intereses. Está diseñado para que los participantes, tomándose un "cafecito virtual", compartan, colaboren y dialoguen de manera informal para lograr fortalecer los vínculos profesionales y personales. Aquí podemos hablar de todo aquello que guste o interese, utilizando siempre las palabras y los términos adecuados de forma respetuosa.*

*Este espacio estará abierto durante todo el curso.*

*Te invitamos a participar en este espacio que juntos utilizaremos para disfrutar de forma agradable y sencilla.*

*Atentamente las profesoras del curso.*

**Mensajes escrito de intercambio de información** tiene como objetivo compartir información teórica y práctica acerca de las temáticas del curso, esto es la formación virtual y el rol del tutor a través de actividades tales como: mensajes de motivación para la búsqueda e intercambio de información, orientación de actividades de aprendizajes individuales y grupales, proponer ideas, vías, estrategia de aprendizajes, técnicas de estudios, hacer resúmenes de las intervenciones en el foro o en el chat. Se recomienda usar herramientas de interacción y comunicación incluidas en la plataforma de aprendizaje como tarea, cuestionarios, foro de dudas e inquietudes sobre el curso, videos, wiki, talleres, chat públicos y privados, mensajería interna, u otras; así como algunas externas como, correos electrónicos, redes sociales, blog, etc.

## Respuesta ante actitud negativa o punto de vista diferente.

Es genial tener diferentes puntos de vista, estoy deseoso por escuchar tu contribución al tema.

Esperando por tus criterios, XXXXX.

Los profesores del curso.



## Corrección de una tarea

Estimada XXX.

Gracias por cumplir los plazos de entrega de la tarea. Esto facilita mucho mi trabajo.

Me ha parecido muy interesante el desarrollo que haces del tema y la claridad de las ideas que expones. Además, has tratado todos los aspectos propuestos en el enunciado. ¡Se nota que has trabajado los contenidos teóricos! Respecto a la organización de los contenidos te propongo que revises el texto enviado y añadas algún comentario personal, que dé un valor más personal al desarrollo del tema. Cuando lo tengas, vuelves a subir la tarea a la plataforma para que pueda revisarla de nuevo.

¡Buen trabajo! Un saludo. :-) .....

## Mensaje de retroalimentación

Estimado xxx:

Muchas gracias por tus aportes. Haces una muy buena exposición del tema .....

Invitamos al resto de los estudiantes a participar de igual modo, siempre con sus originales criterios.

Saludos, el profesor

## Mapa conceptual

En las E-actividades 10 y 11 se seleccionó y leyó un artículo. Ahora realizaremos una síntesis visual mediante un modelo conceptual que integre todos los artículos del grupo en una sola visión integradora. Para ello usaremos el mapa conceptual.

Responder: a los aportes y sugerencias de todos los integrantes del equipo de trabajo.

El líder del grupo debe coordinar la forma de trabajo y asegurarse que todos participen. El secretario publica el mapa conceptual grupal.

Como se ha podido apreciar existen diferentes tipos de mensajes que facilitan la moderación en los entornos virtuales, y de esta manera la interacción y la comunicación en estos entornos de formación.

## **Conclusiones**



En los entornos virtuales, una de las vías de fomentar la interacción y la comunicación entre los participantes es a través de mensajes escritos.

El tutor/moderador dentro de un entorno virtual de aprendizaje con frecuencia debe potenciar la comunicación de forma asíncrona, en este sentido debe tener la habilidad para enviar y recibir mensajes.

El uso de modelos para realizar la moderación virtual y planificar las discusiones, son piezas claves para analizar, discutir, concluir y socializar el conocimiento y de esta manera contribuir a las interacciones y a la comunicación en entornos virtuales de aprendizaje.

Las sugerencias que se presentan servirán de guía inicial a los tutores/moderadores para que puedan planificar, intervenir y cerrar discusiones como vía esencial para la moderación virtual.

## Referencias

- Almanza Velásquez, J. A. (2016). *Diseño de una estrategia de comunicación para la dirección de investigación de la Vicerrectoría Regional Llanos (VRLL)* [Corporación Universitaria Minuto de Dios.]. <https://bit.ly/3gvLa1o>
- Arias Valdés, Y. C. (2020). La competencia comunicativa, clave para el desarrollo de docentes. *Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias Informáticas*, 13(9), 124–135. <https://bit.ly/3gpt0P5>
- Astudillo, A., Daniela, C., & Castillo, M. (2012). *Guión del tutor. Curso Formación de Tutores de cursos a distancia desarrollados en entornos virtuales de aprendizaje* (pp. 1–31). EDUNIV Editorial Universitaria. <https://bit.ly/2SuviEz>
- Barberá, E., Badía, A., & Mominó, J. (2001). *La incógnita de la educación a distancia*. ICE-Horsori. <https://bit.ly/34kyapw>
- Cabero-Almenara, J., Barroso-Osuna, J., & Llorente-Cejudo, M. . (2015). E-actividades para la formación del profesorado en tecnologías de la información y comunicación en el Proyecto Dipro 2.0. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 47. <https://bit.ly/34G33Vi>

- De Armas-Rodríguez, N., & Barroso-Osuna, J. (2020). La interactividad en la educación a distancia: un instrumento para su diagnóstico. *Revista Fuentes*, 22(2), 190–202. <https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2020.v22.i2.06>
- Espinoza Freira, E. E. (2018). El tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 201–210. <https://bit.ly/3wdCWSg>
- Estanqueiro, A. (2006). Principios de comunicación interpersonal: para saber tratar con las personas. *Narcea Ediciones*, 59. <https://bit.ly/3gdHYZp>
- Gerardo, J., Álava, N., Patricia, G., & Albán, G. (2020). Asertividad comunicacional en los procesos académicos en época de pandemia en las Instituciones de Educación Superior. *Educación Superior. Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación.*, 5, 653–668. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4441180>
- Godoy-Hernández, V., Fernandez-Morales, K., & Pulido, J. E. (2018). La actitud hacia la educación en línea en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 349–364. <https://doi.org/10.6018/rie.36.2.277451>
- Guilló, M., & Mancebo, J. F. (2017). Comunicación y participación online : la evolución de los procesos participativos en entornos virtuales. *Miguel Hernández Communication Journal*, 14(106), 413–434. <https://bit.ly/3iBQtPt>
- Hernández Lima, B. E. (2020). Estrategias de moderación para foros virtuales académicos. *Acta Educativa*, 10, 1–11. <https://bit.ly/3gu8Ing>
- Piña Rodríguez, M. (2014). @ Moderación , por una educación presencial enriquecida. 113–126.
- Pinilla Gómez, R. (2016). Claves de la comunicación eficaz en la enseñanza semipresencial o a distancia. *La Innovación Docente Con TIC Como Instrumento de Transformacional*, 37–152.
- Sagastume, F., Morales, M., Amado, H., & Hernández, R. (2018). La importancia del tutor en los cursos virtuales : experiencia , buenas prácticas y recomendaciones. *Proceedings of the Digital World Learning Conference CIEV 2018*, 91–97. <https://bit.ly/30T4VZU>
- Salmon, G. (2004). *Modelo de tutoría virtual (e -- moderating) de Gilly Salmon*. Editorial UOC. <https://bit.ly/3mZmpwu>



- Salmon, G. (2018). E-Moderating in Higher Education.[E-moderación en la Educación Superior]. In L. A. Tomei (Ed.), *Online and Distance Learning: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (IGI Global, pp. 2163–2180). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-935-9.ch175>
- Sánchez-Socorro, H., & García, L. (2019). Interacción y comunicación en entornos virtuales . Claves para el aprendizaje a distancia en estudios de postgrado. *Educación Superior*, 28(5), 83–93. <https://bit.ly/34KLbZJ>
- Silva-Quiroz, J. (2017). Un modelo pedagógico virtual centrado en las E-actividades. *Revista de Educación a Distancia.*, 53(10), 1–20. <https://doi.org/10.6018/red/53/10>