

ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE EN TURISMO. CASO DIPLOMADO GESTIÓN DE REDES SOCIALES.

Iliana Cervantes Alonso

Quirina Maribel Morales Ballagas

Centro de Capacitación del Turismo. Formatur Camagüey. Cuba.

Resumen

Los modelos de educación a distancia en su quinta generación posibilitan el uso de las tecnologías de la información en entornos virtuales sobre plataformas educativas. Moodle como plataforma en la que confluyen profesores y estudiantes a través de la red, proporciona un espacio adecuado para el desarrollo de cursos a distancia que van más allá de la presentación de un conjunto de materiales puestos al alcance de los cursistas para convertirse en herramientas que potencian el aprendizaje colaborativo, centrado en el estudiante. Se analiza la implementación del programa de postgrado Diplomado “Gestión de redes sociales en el turismo” en el Aula virtual de Formatur Camagüey (www.av.minturcmg.tur.cu), utilizando sus recursos como apoyo a la enseñanza semipresencial, así como las plataformas Facebook y WhatsApp. Mediante un enfoque cualitativo de investigación se analizan las prácticas empleadas y los resultados obtenidos. Se valoran positivamente las prácticas llevadas a cabo en el entorno virtual de aprendizaje creado, al alcanzarse los objetivos propuestos en tanto resultados docentes, así como en el funcionamiento de la comunidad virtual de aprendizaje. Se constata el papel mediador de las tecnologías en el aprendizaje colaborativo, así como el rol de los docentes, como facilitadores y tutores que acompañan el aprendizaje activo de los estudiantes.

Palabras claves: educación a distancia; entornos virtuales de aprendizaje; comunidades virtuales de aprendizaje; postgrado; plataforma Moodle

Abstract:

Distance education models in their fifth generation enable the use of information technologies in virtual environments on educational platforms. Moodle, as a platform where teachers and students converge through the network, provides an adequate space for the development of distance courses that go beyond the presentation of a set of materials made available to students to become tools that enhance collaborative, student-centered learning. The implementation of the Postgraduate Diploma program "Management of social networks in tourism" is analyzed in the Virtual Classroom of Formatur Camagüey (www.av.minturcmg.tur.cu), using its resources as support for blended teaching, as well as the Facebook and WhatsApp platforms. Using a qualitative research approach, the practices used and the results obtained are analyzed. The practices carried out in the virtual learning environment created are positively valued, when the proposed objectives are achieved in terms of teaching results, as well as in the operation of the virtual learning community. The mediating role of technologies in collaborative learning is confirmed, as well as the role of teachers, as facilitators and tutors who accompany the active learning of students.

Key words: distance education; virtual learning environments; virtual learning communities; postgraduate; Moodle platform

Introducción

En Cuba, los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución expresan la necesidad de elevar la calidad, rigor y efectividad del proceso docente-educativo, jerarquizando la superación permanente, fundamentalmente en función de las necesidades del desarrollo económico y social del país. Por otra parte, en la política sobre el Turismo se establece que se deben perfeccionar las formas de comercialización utilizando las tecnologías más avanzadas de la información y la comunicación, y potenciando la comunicación promocional (PCC, 2017).

En el ámbito de la comunicación promocional juegan un papel decisivo las redes sociales (RRSS), que se han convertido en una herramienta determinante para la reputación de las empresas en el espacio digital (Berné-Manero, Pedraja-Iglesias & Vicuta Ciobanu, 2015; Fernandes Farias, Freire, Quevedo-Silva y Panosso-Netto, 2020; Martínez-Sala, Cifuentes-Albeza & Martínez-Cano, 2018; Nadda, Dadwal & Mulindwa, 2015; Sarmiento, de Esteban & Antonovica, 2018).

En investigación realizada en la provincia de Camagüey se identificó que la mayoría de los hoteles tenían presencia incipiente en las RRSS, con bajos resultados de actividad y *engagement* de los usuarios, y se desaprovechaban las potencialidades de estas plataformas para la promoción del producto turístico (Morales Ballagas, Cervantes Alonso & Rodríguez Fernández, 2018). El estudio reveló también desconocimiento de los directivos sobre el impacto de las RRSS en la comercialización, no se había formalizado el cargo de Community Manager (CM) y los especialistas que cumplían estas funciones no tenían suficiente preparación.

En consecuencia, el Centro de Capacitación Formatur Camagüey, institución autorizada a impartir superación profesional, diseñó un programa de postgrado para la preparación de especialistas capaces de gestionar las redes sociales en las empresas turísticas. Primeramente, se determinó el perfil del cargo para el community manager, siguiendo el enfoque de competencias laborales desde la concepción histórico-cultural de lo psíquico (Cervantes Alonso, *et. al* 2019), en el entendido de que emplear el enfoque de competencia en el diseño curricular contribuye a aumentar la pertinencia de este, dado que se orienta a los problemas del contexto social, comunitario, profesional, organizacional y disciplinar-investigativo (Espinoza, 2017).

Además, fueron revisadas las experiencias internacionales al respecto, 27 programas formativos de diversas universidades del mundo (Europa, América Latina y Norteamérica), no se identificó programa en el ámbito nacional de tal alcance. Para el diseño del programa se siguió un procedimiento de cinco fases: determinación de necesidades organizacionales, revisión de experiencia formativa de CM a nivel internacional, determinación del perfil de competencias del cargo, especificación de componentes del programa, implementación del programa y retroalimentación (Cervantes Alonso y Morales Ballagas, 2020).

El programa de diplomado se implementó en la modalidad semipresencial con fuerte apoyo del aula virtual de la institución, montada en la plataforma Moodle (Sitio oficial de Moodle, 2019), como una de las formas en que se pueden emplear los EVA (Rumbaut *et al.*, 2019). Se tuvieron en cuenta las normativas establecidas por el Ministerio de Educación Superior para la gestión del postgrado (Mes, 2020), y su Modelo de Educación a distancia. Este modelo

potencia una mediación didáctica innovadora sustentada en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en la que el estudiante, como sujeto activo de su propio proceso de aprendizaje, tiene una alta autogestión, que lo ubica en un rol protagónico y le garantiza la calidad en el proceso de formación (Mes, 2016, p. 24).

García (2017) puntualiza la importancia de los diseños pedagógicos acertados para asegurar la calidad de los aprendizajes digitales. Según Johnson *et al.* (2013), la enseñanza en espacios virtuales puede propiciar entornos de aprendizajes híbridos, mixtos, o totalmente en espacios virtuales. Morado y Hernández (2017) aseguran que estas ofertas permiten flexibilidad en el acceso a la educación, crean nuevos canales de construcción del conocimiento y facilitan la comunicación y colaboración entre estudiantes y docentes, y entre los propios estudiantes.

Es necesario diferenciar los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) de otras variantes, porque estos deben ser espacios atractivos, multimediales, los cuales permitan acercar a docentes y a estudiantes, y a estos entre sí, para favorecer la interacción y, de esta manera, lograr aprendizajes significativos en un ambiente colaborativo (Morado, 2017). Se hace mucho énfasis en que en los entornos virtuales es imprescindible lograr una interacción continuada entre profesor estudiantes y de estos entre sí (Badilla, 2015; Morado, 2018), de modo que se sienta el acompañamiento durante la apropiación de los contenidos y se empleen estrategias de enseñanza que tributen a todos los estilos de aprendizaje, que propicien aprendizajes significativos en un ambiente colaborativo (Morado, 2017).

Díaz Pérez y Cabrera Ardanás (2019) resaltan que el aprendizaje colaborativo se caracteriza por la posibilidad del trabajo con influencias y ayudas mutuas, que expresa una responsabilidad compartida (individuo-grupo) con el aprendizaje. Morado y Ocampo (2019) hacen énfasis en que los EVA no pueden ser simples repositorios de contenidos, que los alumnos se limiten a descargar y los profesores a dar instrucciones de qué hacer. De ahí, que las prácticas docentes deban asegurar la orientación de los estudiantes, el desarrollo de contenidos atractivos, sugerentes, “amigables”, con un diseño visual coherente; promover actividades individuales y grupales en cada sesión, crear comunidades de aprendizaje mediante el uso de foros en los que se generen reflexiones, debates y discusiones.

En tal sentido, se refuerza el papel de los profesores, que deben estar presentes en entornos virtuales participando, haciendo aportes, moderando los comentarios de los estudiantes, guiando los aprendizajes con intervenciones oportunas (Morado y Ocampo, 2019).

Las comunidades virtuales de aprendizaje (CVA) según Espinosa son un conglomerado de personas que comparten el fin común del aprendizaje y en función de ello realizan actividades de comunicación virtual donde comparten opiniones y recursos digitales (citado por Chamba-Eras, 2017). Aquí cambia el rol del profesor, que pasa a ser el tutor o coordinador del intercambio del grupo virtual y promotor de la creación del conocimiento.

Diferentes autores han confirmado la utilidad de las CVA en estudios de postgrados, ya que permiten la construcción colaborativa del conocimiento, establecer metas compartidas, obtener *feedback*, potenciar la autonomía, identidad, participación y emociones (Belén, Paoloni y Rinaudo, 2015). Diversas experiencias documentan el uso de las redes sociales y con fines didácticos y elaboran las ventajas que los estudiantes les reconocen (Román y Martín, 2014; Suárez Lantarón, 2017; Weepiu Samekash, y Collazos Alarcón, 2020), así como el uso de

estas en la gestión de procesos universitarios y para la innovación (Domínguez y Álvarez, 2012; García-Suárez, Trigueros y Rivera, 2015).

El objetivo de esta investigación fue analizar las prácticas empleadas en el uso del entorno virtual de aprendizaje para el desarrollo de este programa de diplomado y los resultados obtenidos, desde las valoraciones de estudiantes y profesores.

Metodología

Se siguió un paradigma cualitativo con diseño de estudio de caso (Hernández-Sampieri, *et al.*, 2018), tomando el programa de postgrado diplomado “Gestión de redes sociales en el turismo” como caso de análisis. Se accede a las opiniones de todos los involucrados en la ejecución de dicho programa: el total de los estudiantes (17), y el total de los profesores (7). Los principales resultados se obtuvieron a través del análisis de contenido de los programas montados en la plataforma Moodle (recursos y actividades), con los informes de actividad de la propia plataforma. Además, se aplicaron encuestas a estudiantes y entrevista a profesores.

Para obtener los criterios de los estudiantes se empleó una de las encuestas de satisfacción que proporciona la plataforma, que a partir de una escala Likert mide las siguientes dimensiones e indicadores

Dimensiones	Indicadores
Relevancia de los contenidos	Interés de los temas
	Importancia de los temas para la práctica profesional
	Posibilidad de mejorar la práctica profesional
	Vínculo con la práctica profesional
Interactividad	Generación de ideas propias
	Demanda de colaboración a otros
	Demanda de colaboración propia
	Colaboración de otros
Apoyo del profesor	Estimula a la reflexión
	Anima a participar
	Ejemplifica cómo hacer
Apoyo de los compañeros	Animan la participación
	Elogian los resultados
	Valoran la contribución
	Expresan empatía por los esfuerzos para aprender

A los profesores se les realizó entrevista semiestructurada acerca de los siguientes elementos:

- Utilidad de la plataforma Moodle como entorno virtual de aprendizaje colaborativo.

- Empleo de los recursos y actividades de la plataforma para la apropiación de los contenidos y en la evaluación del aprendizaje.
- Uso de las plataformas Facebook y WhatsApp y otros recursos en la creación de comunidades de aprendizaje.
- Satisfacción con su propio desempeño en el uso de las plataformas.
- Aspectos de mejora.

Resultados

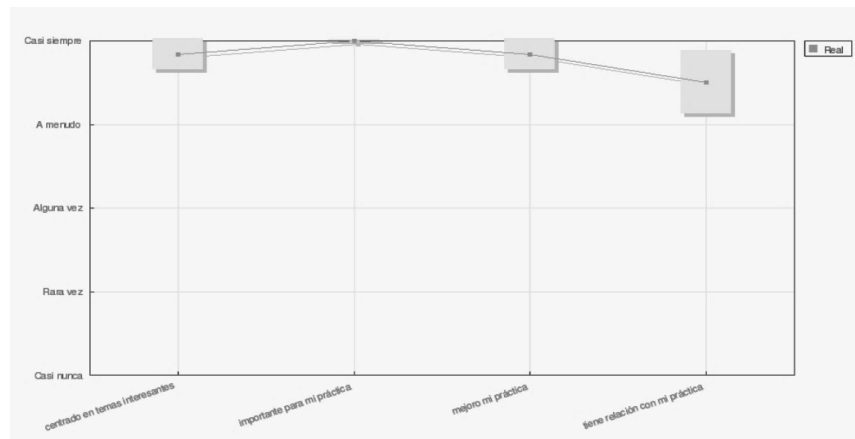
Los resultados se presentan en dos partes, se analizan las valoraciones de los estudiantes y los profesores, y se integran los aspectos positivos y negativos.

Valoraciones de los estudiantes

Como se puede observar en el gráfico 1 la relevancia de los contenidos obtuvo una elevada valoración por parte de los cursistas, todos los consideraron importantes para su práctica profesional, la mayoría los valora como interesantes, que están relacionados con la práctica que realizan y permiten mejorarla. Se recibió una sugerencia con relación al contenido: *“Sería útil que la tecnología nos acompañara más, por lo que sería beneficioso realizar otro curso a continuación de este para profundizar ahora que estamos avanzando un poco más en este sentido”*.

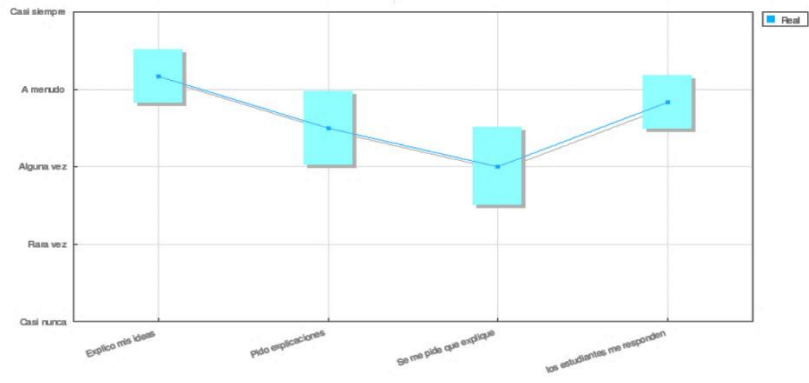
Otras opiniones elogian la posibilidad de participar en el programa: *“Muchas gracias al centro de capacitación por ofrecernos esta gran oportunidad en el tiempo que vivimos, donde las redes sociales juegan un papel primordial”, “Excelente experiencia”*.

Gráfico 1. Dimensión Relevancia de los contenidos del programa.



Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

Gráfico 2. Dimensión Interactividad en el aula virtual.

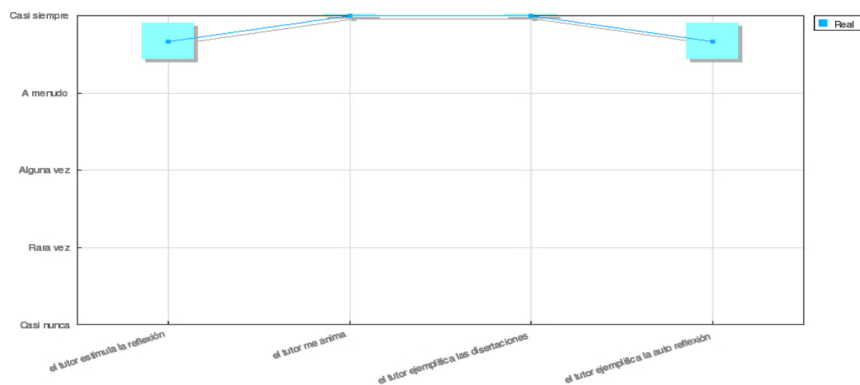


Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

Con relación a la interactividad (gráfico 2) que se produjo en la comunidad los estudiantes aprecian que no siempre se logran elevados niveles. Refieren que a menudo explican sus ideas y sus compañeros les responden, pero en menor medida piden explicaciones a los otros y solo alguna vez reciben alguna demanda de explicación por parte de sus pares.

El apoyo de los profesores (gráfico 3) es una dimensión muy bien valorada por los estudiantes, todos resaltan que los animan en el aprendizaje y ejemplifican los contenidos teóricos, así como la mayoría considera que los docentes estimulan la reflexión y ejemplifican la autorreflexión. En las verbalizaciones que realizan al final de la encuesta se expresaron opiniones como: *“Agradezco al colectivo de profesores por su empeño y esfuerzo en el cumplimiento de los objetivos del Diplomado. Fue muy provechoso para mí, y pienso que también para el resto de los estudiantes. Me motivó a investigar más los temas y actualizarme constantemente con los avances tecnológicos, ya que con la tecnología uno nunca está al día y está muy lejos de conocerlo todo. Muchas gracias”, “Felicitación al Claustro de profesores por el esfuerzo realizado, su preparación, comprensión óptima y ayuda incondicional”*

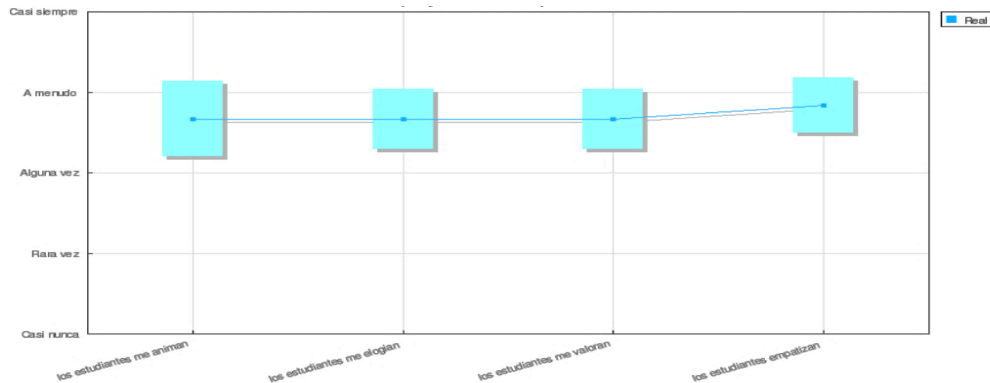
Gráfico 3. Dimensión Apoyo de los profesores.



Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

Sobre el apoyo de los compañeros (gráfico 4) las opiniones de los estudiantes se dividen entre las opciones “alguna vez” y “a menudo” se sienten animados, elogiados y valorados por sus compañeros, y que son empáticos con los otros. Se valora como favorable el clima del grupo, se creó un ambiente de colaboración y apoyo, lo que se recogió en las opiniones: “*Gracias a los compañeros de aula, fue una oportunidad compartir con todos*”.

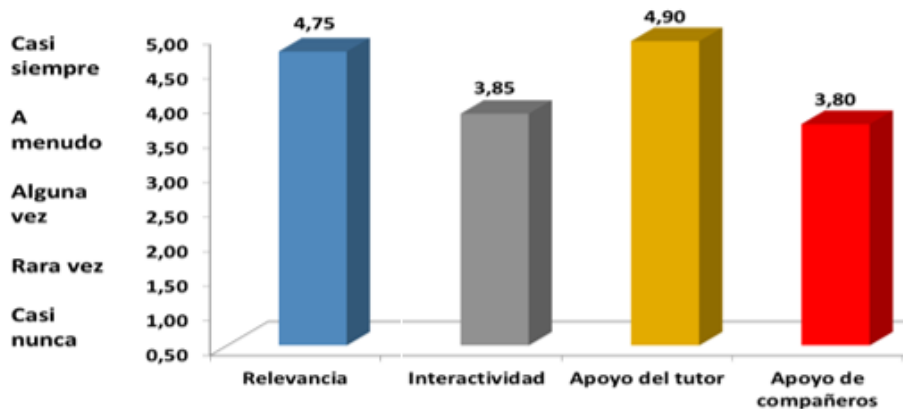
Gráfico 4. Dimensión Apoyo de los compañeros.



Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

En resumen, las dimensiones mejor valoradas por el grupo son el apoyo de los docentes durante la implementación del programa y la relevancia de los contenidos para la práctica profesional de los estudiantes. La interactividad alcanzada en el aula virtual puede ser mejorada, al igual que el apoyo de los compañeros.

Gráfico 5. Resultados de la satisfacción de los estudiantes.



Fuente: Aula Virtual Formatur Camagüey

Valoraciones de los docentes

- Utilidad de la plataforma Moodle como entorno virtual de aprendizaje colaborativo.

Todos los profesores consideraron muy útil la plataforma Moodle para el desarrollo de los cursos y entrenamientos del programa. La implementación de los cursos desarrolló la metodología antes registrada:

- Diseño: propuesta y aprobación del programa de estudio.
- Producción: planificación y preparación del curso. Determinación de temas y digitalización de materiales.
- Implementación: creación del curso en la plataforma (recursos y actividades).
- Publicación: puesta en línea, matrícula y gestión.

Se pondera la posibilidad de utilizar variados formatos de archivo (doc., pdf, página y enlace web, imágenes, videos) como recursos de información en los cursos, entrenamientos y demás acciones implementadas en la plataforma y el empleo de Tareas y el Cuestionario como actividad para las evaluaciones. Asimismo, la implementación de los cursos en la plataforma también permitió la calificación y retroalimentación de las evaluaciones, lo que contribuye a la atención individualizada de los estudiantes.

Los docentes refieren como elemento decisivo para la gestión de los cursos en la plataforma que se emplea un fondo de tiempo considerable y la necesidad de disponer de los recursos tecnológicos adecuados con las necesarias prestaciones, lo que no siempre se asegura por parte de la institución.

Empleo de los recursos y actividades de la plataforma para la apropiación de los contenidos y en la evaluación del aprendizaje.

Como se puede apreciar en la tabla 1, de los 12 cursos, entrenamientos o formas cortas que conforman el programa todos proveyeron bibliografía en formato texto, pdf o html y 7 usaron recursos multimedias en la plataforma, en los que predominó el video, aunque también se usaron audios. Como actividades, 5 emplearon cuestionarios para la comprobación del conocimiento y solo 2 utilizaron chat para el intercambio de opiniones entre los estudiantes y estudiantes-profesor. En este caso hubo un claro predominio de otro tipo de tareas prácticas que los estudiantes debían realizar en las páginas digitales institucionales que gestionaban en sus entidades de procedencia (Facebook, Twitter, Instagram) y cuya evidencia debían subir a la plataforma Moodle. Se resalta la pertinencia de las evaluaciones realizadas en todas las formas organizativas, que responden a las competencias declaradas en el perfil del cargo y las funciones específicas que cumplen los estudiantes como *community manager* en sus entidades.

Uso de las plataformas Facebook y WhatsApp y otros recursos en la creación de comunidades de aprendizaje.

Hay que señalar que el empleo con fines educativos de estas plataformas no estaba concebido en la planificación del diplomado. Sin embargo, la propia dinámica del programa aconsejó su utilización, lo que se vio potenciado por las circunstancias creadas por la pandemia de la Covid 19, que emergió en mitad de la implementación del programa.

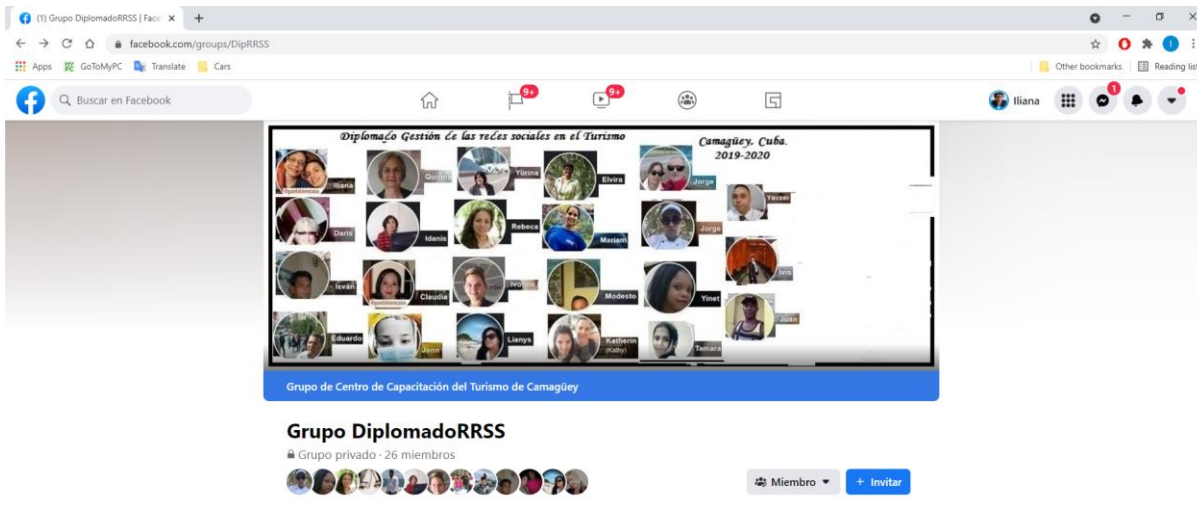
Tabla 1. Recursos y actividades empleados en el programa.

No.	Forma organizativa	Nombre	Recursos		Actividades		
			bib	multim	tareas	cuest	chat
1	Taller	Introducción a la gestión de las redes sociales en el Turismo.	1	0	1	0	0
2	Curso	Marketing Digital	9	3	5	1	
3	Curso	Comercio electrónico y redes sociales	15	7	4	2	1
4	Conf-Taller	Redacción de contenidos para las redes sociales	2	0	1	0	0
5		Fotografía y videos en la Web	2	0	1	0	0
6	Curso	Rol del Community Manager	7	0	4	1	0
7	Curso	Comunicación y atención al cliente	7	0	4	0	0
8	Entrenamiento	Gestión de redes sociales	5	3	2	0	0
9	Curso	Publicidad online	4	4	1	2	
10	Curso	Posicionamiento y estrategias SEO y SEM	4	1	1	3	1
11	Curso	Gestión de la reputación online	6	2	1	0	0
12	Curso	Plan de Social Media	3	2	2	0	0

Fuente: elaboración propia.

En las dos plataformas se crearon grupos privados con los alumnos y los docentes del programa. El grupo en Facebook fue empleado para compartir información relevante sobre los contenidos, dar a conocer buenas prácticas, mediante ejemplos de fanpages institucionales de servicios hoteleros con buena gestión de las publicaciones, compartiendo publicaciones con uso adecuado de las reglas de la comunicación promocional que los estudiantes debían aprender y muchas veces también los propios alumnos compartían post que elaboraban a modo de prueba para que sus compañeros y los profesores valoraran y dieran sugerencias. Asimismo, subieron al grupo publicaciones que correspondían a ejercicios orientados por los profesores.

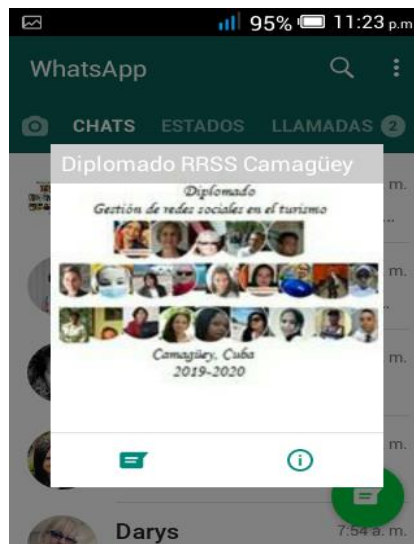
Imagen 1. Grupo del diplomado en Facebook.



Fuente: Facebook

El grupo de WhatsApp fue utilizado en mayor medida para brindar orientaciones, realizar aclaraciones grupales, precisar ejercicios, fechas de entrega, etc. Es conveniente apuntar, que no solo los profesores orientaron, explicaron y aclararon; sino que los propios estudiantes con mayor experiencia en el trabajo de las redes sociales y el comercio electrónico en sus entidades también tuvieron un papel activo exponiendo sus experiencias en este sentido.

Imagen 2. Grupo del diplomado en WhatsApp.



Fuente: WhatsApp

Se valora que la participación en ambos grupos fue positiva, aunque siempre hubo diferencias en el nivel de actividad de los diferentes estudiantes, se generó debate, reflexión e intercambio estimulante. El uso de ambas plataformas cobró preminencia en la interactividad, cercanía y

colaboración en la comunidad de aprendizaje. Hay que señalar que ambos grupos han continuado funcionando después de concluir el programa académico.

Los docentes también refieren el empleo del correo electrónico para el intercambio sistemático con los estudiantes, orientaciones, aclaración de dudas, entre otras. También se empleó el recurso de la videoconferencia para asegurar la participación de los directivos empleadores de los cursistas en el acto de defensa de los trabajos finales del diplomado, aspecto muy importante, dada la relevancia de la dirección en el empleo efectivo de las redes sociales en la promoción y comercialización turística.

Imagen 3. Integración de recursos empleados en el EVA del diplomado.



Fuente: Elaboración propia.

Satisfacción con su propio desempeño en el uso de las plataformas.

Hubo coincidencia en que la preparación recibida con anterioridad como parte de la superación del claustro de la institución y experiencias anteriores en la utilización del aula virtual en la docencia fueron aspectos decisivos para la creación de este EVA en el diplomado. Una profesora que no tenía experiencia anterior reconoce que requirió más ayuda por parte de la coordinadora del programa y en general de los colegas para desarrollar la experiencia. Se señala por todos, la necesidad de continuar trabajando de forma colaborativa en el claustro para afrontar los retos de estas tecnologías educativas.

Aspectos de mejora.

Se identifica la necesidad de mejorar el acceso de los estudiantes y docentes al aula virtual, que no es gratuito cuando se realiza desde fuera de la entidad laboral, lo que atenta contra el aprovechamiento del tiempo individual, tal como preconiza la educación a distancia. Asimismo, las condiciones de conectividad tampoco son óptimas.

Desde el punto de vista metodológico se demanda mejorar la interactividad de los estudiantes, sobre todo en la plataforma Moodle, aspecto que se relaciona con los métodos y herramientas empleadas.

Se señala la conveniencia de continuar la preparación del claustro en el uso de estas herramientas tecnológicas con fines didácticos, así como, potenciar la incorporación de otros docentes al programa, debido a la emergencia de estas temáticas, que abren un campo de estudio y enseñanza amplio y demandan de actualización constante.

A continuación, se resumen los aspectos positivos y negativos integrando los criterios de estudiantes y profesores.

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Relevancia y pertinencia de los contenidos del programa que tributa al perfil del cargo diseñado.	Dificultades con el acceso de los estudiantes y docentes al aula virtual.
Tutoría y acompañamiento por parte de los docentes, de forma permanente y facilitadora.	Insuficiente interactividad de los estudiantes en la plataforma Moodle.
Ventajas de la plataforma Moodle para la organización de los contenidos, uso de múltiples herramientas y la calificación y retroalimentación de las evaluaciones.	Escaso empleo en la plataforma Moodle de herramientas que propicien la interactividad de los estudiantes, como foros, chat.
Empleo de diversos formatos para la información suministrada, lo que la hace más atractiva y motivante para los estudiantes.	Pobre aseguramiento tecnológico para la realización del curso.
Funcionamiento positivo de comunidades de aprendizaje en las plataformas Facebook y WhatsApp.	
Ambiente facilitador y emocionalmente positivo en el grupo de estudiantes, que favorece el aprendizaje colaborativo.	
Evaluaciones y trabajo final enfocado a la gestión de las redes sociales en las entidades de procedencia.	

Discusión

El primer elemento a valorar en el EVA creado para el Diplomado Gestión de redes sociales en el turismo es la relevancia de los contenidos, lo que está determinado por el diseño del perfil del cargo por competencias para el gestor de redes sociales en entidades turísticas, ajustado al contexto cubano, que orientó la creación del programa (Cervantes Alonso y Morales Ballagas, 2020) y el enfoque de todas las actividades al desempeño profesional de los cursistas que son los *community manager* de sus entidades de procedencia, lo que resulta motivador para los cursistas. Este aspecto es resaltado por diferentes autores que enfatizan en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes que dé respuesta a las

demandas productivas actuales (Araya Muñoz, 2011; Espinoza, 2017; González Maura, 2006; Rumbaut et al, 2019; Tobón, 2007).

Con relación a las particularidades de este entorno virtual creado, llama la atención el uso combinado de la plataforma Moodle como elemento principal y el apoyo de comunidades virtuales creadas en las plataformas de Facebook y WhatsApp, cada una empleada de forma diferenciada. Se reconoce que la plataforma Moodle fue muy efectiva en la organización de los contenidos, la posibilidad de usar múltiples herramientas para el aprendizaje y el seguimiento a la participación de los estudiantes, que propicia una retroalimentación individualizada. De igual modo, la interacción propiciada entre los estudiantes y estudiantes-profesores, en los grupos de Facebook y WhatsApp, demuestran que estas dejan de ser complementarias para el proceso de aprendizaje y se logra una integración coherente entre las tres herramientas tecnológicas, que manifiestan las características que debe poseer el EVA (Morado y Ocampo, 2019).

El hecho de que los grupos en estas redes sociales hayan continuado funcionando después de concluir formalmente el programa académico, habla a favor de la consolidación de la comunidad virtual de aprendizaje constituida. Esto concuerda con lo planteado por Ortiz Andrade (2018) acerca de los efectos positivos de las CVA sobre la motivación académica de los estudiantes de postgrados, en términos de utilidad, compromiso y gusto. En tanto es útil para sus miembros, la CVA continúa funcionando.

Se logra por parte del claustro asumir el rol correspondiente a los EVA, destacándose el acompañamiento, la comunicación fluida y la retroalimentación oportuna; aspectos cruciales para el aprendizaje colaborativo (Badilla, 2015; Morado 2018). Los estudiantes no percibieron “distancia” en la relación con los docentes, sino presencia y cercanía continua. No obstante, se requiere continuar elevando el dominio de las herramientas por parte de los docentes (Calvo Araújo *et al.*, 2019; Lamí Rodríguez del Rey, *et al.* 2016), lo que podrá permitir la explotación de todos los recursos de la plataforma Moodle, donde no se alcanzaron los indicadores de interactividad esperados; como apunta Morado (2018) la tarea del profesorado es clave para incentivar, propiciar y orientar las conversaciones e interacciones en la comunidad, que tienen como objetivo la construcción del conocimiento, para lo que deberá valerse de las posibilidades tecnológicas disponibles.

Se puede concluir valorando positivamente las prácticas llevadas a cabo en el entorno virtual de aprendizaje para el caso del Diplomado Gestión de redes sociales en el turismo, al alcanzarse los objetivos propuestos en tanto resultados evaluativos, así como en el funcionamiento de la comunidad virtual de aprendizaje, juzgada como efectiva tanto por estudiantes como docentes. Aquí el papel mediador de las tecnologías para el aprendizaje colaborativo es clave, así como el cambio de paradigma de los docentes, que se desarrollan como facilitadores y tutores que acompañan el aprendizaje activo de los estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Araya Muñoz, M. (2011). Competencias en educación: Ideas para el diseño curricular desde la deliberación práctica y crítica, basada en el desarrollo humano y la transformación social. *Revista Electrónica Educare XV*, 1, 2011, 109-121. <http://dialnet.unirioja.es/>
- Belén Martín, R., Paoloni, P. V. y Rinaudo, M.C. (2015). Una mirada retrospectiva en la conformación de una comunidad virtual de aprendizaje. Un estudio con alumnos de postgrado. *RED-Revista de Educación a Distancia*, (47). <http://revistas.um.es/red/article/view/242441/184251>
- Berné Manero, C., Pedraja Iglesias, M. & Vicuta Ciobanu, A. (2015). El boca-oído online como herramienta para la gestión hotelera. El estado de la cuestión. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 591-608. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180739769009>
- Calvo Araújo, F. M., Tamayo Cuenca, R., Araujo Chapman, Á. C., Henríquez Pérez, L. J. y Morales Hernández, Y. (2019). Creación de una comunidad virtual de aprendizaje para la Maestría Pedagogía Profesional de la Universidad d...e Holguín. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*. X(2), 203-214. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/884>
- Cervantes Alonso, I., González Martínez, G., Morales Ballagas, Q. y Morales Mesa, D. (2019). Community Manager o Gestor de Redes Sociales. Perfil del cargo por competencias para entidades turísticas. En *37 Congreso Interamericano de Psicología*, La Habana, Cuba.
- Cervantes Alonso, I., Morales Ballagas, Q. (2020). Diplomado Gestión de Redes Sociales en el Turismo. Su Diseño Metodológico e Implementación. *Evento Científico "Sociedad, Cultura Y Turismo Sostenible"*. Cienfuegos, Cuba.
- Chamba-Eras, L. A. (2017). Propuesta de un modelo de confianza para Comunidades Virtuales de Aprendizaje. (Tesis doctoral). Universidad del País Vasco, España. <https://galan.ehu.eus/Galan/sites/default/files/MemoriaFinalTesisLuisAntonioChambaEras.pdf#page=1&zoom=auto,-12,842>
- Díaz Pérez, M. y Cabrera Ardanás, M. (2019) Psicología y Desarrollo Organizacional: una propuesta curricular basada en el Aprendizaje Colaborativo. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/333016040>
- Domínguez, D. y Álvarez, J. F. (2012). Social Networks and University Spaces. Knowledge and Open Innovation in the Ibero-American Knowledge Space. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. 9(1), 245-257 <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v9n1-dominguez-alvarez/v9n1-dominguezalvarez-eng>
- Espinoza F., E. E. (2017). Interdisciplinaridad un reto a la enseñanza superior. *Revista Conrado*, 13(60), 253-260. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/citationstylelanguage/get/chicago-author-date?submissionId=605>
- Fernandes Farias, F., Freire, O., Quevedo-Silva, F. y Panosso-Netto, A. (2020). "Si usted compra, yo compraré". El boca a boca electrónico y la importancia de la credibilidad de la fuente en el contexto del turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo - 30º Aniversario*, 29, 197 – 213. <http://Dialnet-SiUstedCompraYoCompraré-7192846.pdf>
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20 (2), 9-25. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/18737>
- García-Suárez, J., Trigueros, C., & Rivera, E. (2015). Twitter as a resource to evaluate the university teaching process. RUSC. *Universities and Knowledge Society Journal*, 12(3). 32-45. doi: <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v12i3.2092>

- González Maura, V. (2006). La formación de la competencia profesional en la Universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa. XXI. *Revista de Educación*, 8, 2006, 175-187. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2010/b15168074.pdf?sequence>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. México: McGraw Hill.
- Johnson, L., Adams Becker, S., Gago, D., García, E. y Martín, S. (2013). NMC Perspectivas Tecnológicas: Educación Superior en América Latina 2013- 2018. En: *Un Análisis Regional del Informe Horizon del NMC*. Austin, Texas: The New Media Consortium. <https://goo.gl/9SNKX1>
- Lamí Rodríguez del Rey, L. E., Rodríguez del Rey Rodríguez, M. E., & Pérez Fleites, M. G. (2016). Las comunidades virtuales de aprendizaje: sus orígenes. *Universidad y Sociedad*, 8(4), 93-101. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Márquez, E. & Jiménez-Rodrigo, M.L. (2014). Project-based learning in virtual environments: a case study of a university teaching experience. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 11(1), 76 - 90 Doi <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v11i1.1762>
- Martínez-Sala, A. M., Cifuentes-Albeza, R., Martínez-Cano, F. J. (2018). Las redes sociales de las organizaciones de marketing de destinos turísticos como posible fuente de eWOM. *Observatorio Journal*, 246–271. <http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/1232>
- Ministerio de Educación Superior (Mes) (2020). Instrucción No. 01/2020 *Manual para la gestión del posgrado*.
- Ministerio de Educación Superior (Mes), Centro Nacional de Educación a Distancia (2016). *Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana*.
- Morado, M. F. (2017). Educación sin distancia en entornos virtuales. Berlín: Editorial Académica Española.
- Morado, M. F. (2018). Entornos virtuales de aprendizaje complejos e innovadores: Una experiencia de creación participativa desde el paradigma emergente. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1- 17 doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.18>
- Morado, M. F. y Ocampo Hernández, S. (2019) Una experiencia de acompañamiento tecnopedagógico para la construcción de Entornos Virtuales de Aprendizaje en Educación Superior. *Revista Educación*, 43(1), DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28457>
- Nadda, V., Dadwal, S. & Mulindwa, D. (2015). Role of Social Media in Tourism. En: A. A. Camillo (Ed.), *Handbook of research on global hospitality and tourism management*. IGI Global book series Advances in Hospitality, Tourism, and the Services Industry (AHTSI) doi: 10.4018/978-1-4666-8606-9.ch009
- Ortiz Andrade, M. (2018) Comunidad virtual de aprendizaje y motivación académica en estudiantes de posgrados. *III Congreso Mundial Educación Superior a Distancia*. <https://hemeroteca.unad.edu.co › memorias ›>
- Partido Comunista de Cuba (PCC) (2017). *Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución periodo 2016-2021*. Oficina de publicaciones del Consejo de Estado, La Habana.
- Román, P. & Martín, A. (2014). Social networks as tools for acquiring competences at university: QR codes through Facebook. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 11(2), 26-40. doi <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v11i2.2050>
- Rumbaut León, F., Moreira Vélez, J. G. & Quindemil Torrijo, E. M. (2019) Tecnologías y gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias matemáticas en universidades ecuatorianas. En: *Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria* (pp.31-46). <https://repositorio.cuc.edu.co › bitstream>

Sarmiento, J. R., de Esteban, J. y Antonovica, A. (2018). Word-of-mouth communication as a consequence of relationship quality in online environments. *Palabra Clave*, 21(4), 1075-1106. doi: [10.5294/pacla.2018.21.4.6](https://doi.org/10.5294/pacla.2018.21.4.6)

Sitio oficial de Moodle. (2019) Acerca de Moodle. Recuperado de: https://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle

Suárez Lantarón, B. (2017). WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*. 15(2), 193-210. <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6941>

Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular. *Acción pedagógica*, 16, 2007, 14 – 28 <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2968540>

Weepiu Samekash, M. L. y Collazos Alarcón, M. A. (2020). Uso de Whatsapp para mejorar el Aprendizaje Autónomo en los jóvenes universitarios. *Educare Et Comunicare*, 8(1), 78-87 <https://DOI.10.35383/educare.v8i1.396>