

La Comunicación Efectiva en el proceso Enseñanza aprendizaje para la Unidad de Aplicación de las Tecnologías de la Información

Miguel Ángel Iglesias Cantú⁷⁰

Lydia del Carmen Ávila Zárata⁷¹

Liliana Mercedes Aguilar Alemán⁷²

Resumen

En esta investigación se analizarán las estrategias y acciones didácticas para lograr que el alumno se convierta en un ser autogestivo, que tome el control de su aprendizaje y que por su autoaprendizaje adquiera las competencias que le permitan realizar una intervención social para solucionar esa deficiencia encontrada. El proceso de aprendizaje del estudiante se llevará a cabo en un Ambiente Personal de Aprendizaje (PLE) que el docente construirá en la Plataforma de Enseñanza Nexus de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Se utilizará la aplicación de Teams de Microsoft office para la Comunicación y así establecer un buen canal de comunicación docente-alumno y tener una idea de la opinión estudiantil ante el tipo de educación de las unidades de aprendizaje que cursan, esta herramienta sirvió de guía para la construcción de un lugar o ambiente personal de aprendizaje en la red virtual de la UNAL que se llama Nexus. Es conocido en inglés como Personal Learning Environment (PLE). En su construcción se emplearon las estrategias didácticas para que, mediante su ejecución y con los recursos que el docente colocó en ellas, el alumno adquiriera las competencias que le permitan intervenir exitosamente en su solución. Dicho espacio ya lo mencionaba (García Aretio L., 2012) cuando habla del edificio de la Educación Virtual y de cómo se le construyó en el medio universitario en la Universidad Nacional de Educación Digital de España dentro de la Catedra de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia (UNESCO) sirviendo de base para construir y consolidar una comunicación efectiva

⁷⁰ FTSyDH de la UANL: correo electrónico, miguel.iglesiasn@uanl.edu.mx

⁷¹ FTSyDH de la UANL: correo electrónico, lydia_avila@hotmail.com

⁷² FTSyDH de la UANL: correo electrónico, lily_mer@hotmail.com



asíncrona del docente con el alumno dado que la unidad de aprendizaje se impartió en su modalidad a distancia completamente.

Palabras Clave: *Educación a distancia, Comunicación efectiva, Ambiente personal de aprendizaje, Educación autogestiva*

Antecedentes de la Educación a Distancia (E a D)

La Educación en la Sociedad Actual como se le conoce a la educación digital ya ha tenido múltiples efectos sobre la sociedad del conocimiento y ha producido efectos disruptivos no solo en como alimentas a los tuyos sino también en su capacidad de supervivencia.

Son pocas tecnologías relevantes que ha habido en la historia de la Humanidad, podríamos hablar de la tecnología lítica cuando el hombre aprendió a tallar la piedra para fabricar lanzas y flechas, después aprendió a domesticar plantas y animales, apareció la vida sedentaria y surgieron las ciudades.

Actualmente, estamos en un momento muy importante en el que el surgimiento de la comunicación digital va a causar cambios importantísimos en la sociedad en la producción y en la generación del conocimiento. Roca, (2012) comenta en una plática sobre la Sociedad Digital para TedXGalicia, que cuando la tecnología ha modificado la forma de producir o trabajar, se ha replicado un cambio en la sociedad para aprender y adquirir el conocimiento dando un cambio simultaneo con efectos en ambos ámbitos. Esto es histórico pues nunca se habían experimentado cambios simultáneos con efectos inmediatos en ambos sistemas, es decir, el Productivo y el de Trasmisión de Conocimientos. Lo anterior lo podemos ver en la siguiente tabla:

Tabla 1 Evolución histórica del Conocimiento

| | |
|--------------------------|---|
| Un abuelo 1920 | Se accedía al conocimiento en espacios públicos , no había radio ni automóviles (escuelas y universidades) |
| Un padre 1950 | Se normaliza la capacidad de ver contenidos en casa (TV) |
| Un maestro 2000 | Se normaliza la capacidad no solo de ver contenidos en casa sino de generarlos a través de las redes sociales |
| Los estudiantes actuales | El estudiante actual tiene todas las formas de acceder al conocimiento anterior y /o de generar nuevas formas de conocimiento |

Fuente. Interpretación de la plática de Genis Roca, 2012



Es conveniente estar conscientes de que utilizar el concepto de Sociedad Digital de Zygmunt Bauman que de acuerdo a Cirera-B, J ha sufrido un regresivo proceso debido a la aparición de herramientas digitales como expresión homologa de acuerdo a él es un momento histórico que modifica la transmisión del conocimiento, el sistema productivo y la sociedad.

Esto es mencionado por Treviño-M, R. (2023) “Era el principio de un nuevo mundo de celebridades/personajes que opinan de todo, generador de contenido que siguen los jóvenes centennials (18-28) y en su momento los hoy millennials (29-39)”. Y a los que siguen y en los que confían ciegamente los nuevos jóvenes, quienes se están nutriendo con contenidos de paja y los mayores no lo detectamos ni hacemos nada por impedirlo ni hemos encontrado como combatirlos”.

Evolución de la Unidad de Aplicación de las Tecnologías de la Información (ATI) en la FTS y DH de la UANL.

En la Facultad de Trabajo Social se ha impartido la unidad de aprendizaje de Aplicación de las Tecnologías de la Información (ATI) utilizando la Plataforma de Enseñanza Aprendizaje de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) desde el primer semestre del 2015 hasta el primer bimestre de 2023. A lo largo de estos ocho años se evolucionó de una materia presencial y con apoyo de la Plataforma institucional Nexus para generar una clase de Aula Invertida a una clase totalmente en la modalidad de Educación a Distancia (EaD). García-A, (2014) define Educación a distancia como “dialogo didáctico entre docentes de una institución y los estudiantes que ubicados en espacio diferente al de aquellos pueden aprender de forma independiente o grupal” (García Aretio L. , 2020).

En 2015, la materia de ATI, estaba “basada la enseñanza en la estrategia didáctica de aula invertida asignándosele al estudiante un rol de aprendizaje mucho más activo que el que tradicionalmente venia aprendiendo”, (Berenguer-A, 2016). Esto no fue sencillo, pero se fue logrando poco a poco, ya que el facilitador fue colocando a los alumnos en una sesión inicial de cada clase, así como la tarea a realizar en su casa para traerla elaborada en la siguiente sesión siendo revisada en presencia de los alumnos. De esta manera se continúa hasta el primer semestre del 2020 en que la situación cambió.

Sí bien, la contingencia del Covid-19 llevó a una situación de emergencia nunca vista en la UANL, las clases, sin excepción, se mudaron a una modalidad a distancia,



combinándose con clases o sesiones virtuales mediante la aplicación de Teams, y la materia de Aplicación de las tecnologías de la información (ATI) no fue la excepción.

El estudiante se familiarizó rápidamente con las Clases Virtuales, pero hubo que hacerle ver que había una diferencia en la unidad de ATI pues, esta era a distancia con solo tres sesiones virtuales a lo largo del semestre y el resto del aprendizaje se realizaría en base a sus participaciones por medio de la elaboración de las actividades o evidencias, siguiendo su propio ritmo, de forma que el papel del estudiante se volvió más activo haciéndose él dueño de su avance y así construir un aprendizaje que el mismo gestiona.

En este momento se hizo nuevamente uso de herramientas ya utilizadas para la educación a distancia en el 2020 que consistieron en la reformulación de la redacción de las preguntas e instrucciones para realizar las actividades a evaluar en el semestre. Se vislumbra la era de “una teoría de aprendizaje para la era digital”, además de utilizar un nuevo enfoque sobre aprendizaje que de acuerdo a Siemens, quien mencionado por (Irigoyen-C, 2013) habla al igual Downwer quien mencionado por (Gutierrez-C, 2012) nos indica que el aprendizaje ocurre por fuera de las personas , especialmente en las organizaciones.

Es necesario en este momento revisar el concepto de Educación a Distancia , pues de acuerdo a Garcia-A, (2013) se puede hablar de cuatro características que en mayor o menor medida se tienen que dar: 1) Maestros y estudiantes no se encuentran en un mismo lugar; 2) se genera entre sus participantes un aprendizaje independiente y colaborativo; 3) se tiene la presencia de un diálogo didáctico mediático y 4) se produce gracias a una organización de apoyo en este caso, la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), a través de la Plataforma de Esneñanza Aprendizaje llamada Nexus.

En el 2023 tomando en cuenta la experiencia referente al 2021 y 2022 con respecto a la reformulación de las instrucciones y la aclaración de las dudas al estudiante por medio de la plataforma Nexus, se observó que de las 193 consultas recibidas por Teams el estudiante buscaba aclarar sus dudas respecto a lo que se pedía hacer como actividad y se decidió usar el principio de Pareto del 80/20, que se basa en la resolución de los mensajes con mayor frecuencia se resuelve el 80 % de las dudas produciéndose una comunicación efectiva maestro –alumno. Esto se puede ver ilustrado en la siguiente tabla No. 2

Tabla 2 Mensajes recibidos por Teams

| MENSAJES | FRECUENCIA |
|---|-------------------|
| Dudas de las Actividades | 92 |
| Aclaración de dudas | 36 |
| Falla en evidencias del alumno | 25 |
| Primera oportunidad | 12 |
| Faltan puntos | 12 |
| Felicitación del Día del maestro | 12 |
| Aviso de cumplimiento | 4 |
| | 193 |

Fuente: Elaboración propia basada en datos del 2021-2022

El docente al resolver las dudas de las actividades mediante una mejor redacción, aclara sus dudas mediante mensajes y al explicar las fallas cometidas por el alumno combate y resuelve el 79.27% de las causas que impiden una correcta comunicación efectiva entre ambos actores en el proceso productivo.

Construcción de la estructura del Ambiente Personal de Aprendizaje (PLA) en la Plataforma Universitaria Nexus de la UANL

Como actividad preparatoria a la construcción del curso de ATI en la plataforma de enseñanza Universitaria Nexus se aplicó una encuesta buscando conocer la opinión de los futuros estudiante de la Unidad de Aprendizaje sobre los diferentes tipos de enseñanza de las Unidades que ya habían cursado en la preparatoria y en su primer semestre en la educación superior: Educación Presencial. Híbrida o Mixta y a Distancia. De esta se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Resultados de la encuesta al estudiante sobre qué tipo de educación prefiere

| |
|--|
| 1. ¿Cuál es su grupo? A 23, B 13, C 15, D 18, E 12, F 13. G 17 TOTAL 111 |
| 2. ¿Cuántas unidades de aprendizaje está tomando? 48.97 % lleva 6 y 51.03% lleva 7 |

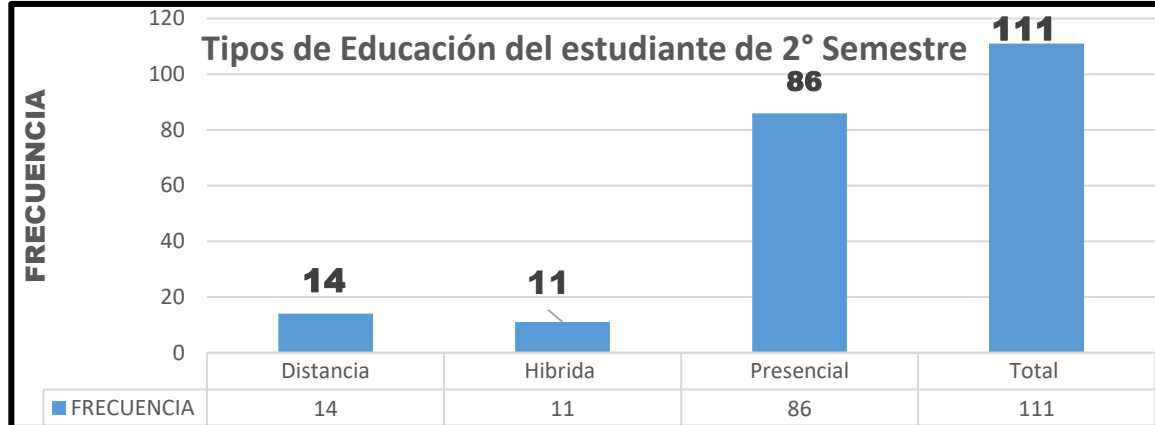
| |
|---|
| 3. ¿Qué entiende por educación a Distancia? 77.55% respondió: cuando maestro y alumnos no están en el aula |
| 4. ¿Qué Plataforma usa? El 94.68% respondió que ambas : Nexus y Teams |
| 5. ¿Cuál es la principal ventaja de Nexus? El 64.28% respondió que facilita el avance por uno mismo |
| 6. ¿Cuál es la principal desventaja de Nexus? El 100% respondió que falla mucho |
| 7. ¿Cuál es la principal ventaja de Teams? El 42.85% respondió que facilita la comunicación maestro-alumno |
| 8. ¿Cuál es la principal desventaja de Teams? 9.35% respondió que es muy lento y un 6.38% que no responde el maestro |
| 9. ¿Cómo se comunica el maestro con Usted? El 88.29% respondió que por Teams y el resto respondió que por e mail o WhatsApp |
| 10. ¿Qué tipo de educación prefiere? Presencial 77.64% , híbrida 9.91% y a distancia 12.61% |

Fuente.: Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, obteniendo una muestra de 111 alumnos que contestaron. Se usó como referencia a Hernández Sampieri

La tabla número 3 nos muestra una población de estudiantes con una preferencia muy marcada por la educación presencial habiéndolo manifestado así el 77.55% de los encuestados por lo que el docente afronta un gran reto al no tener presencia física en el aula.

Es entonces que su presencia virtual se hace importantísima para motivar y estimular la realización de las actividades de la unidad de aprendizaje de manera rápida, correcta y antes de las fechas marcadas en el calendario de la plataforma Nexus para el estudiante.

Grafica1 Tipo de Educación preferida por el Estudiante del 2° Semestre FTSyDH



Fuente.: Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. se obtuvo una muestra de 111 alumnos que contestaron. Se utilizó como referencia a Hernández Sampieri

En este semestre los resultados obtenidos, al utilizar los canales de comunicación de Teams y de la Plataforma Nexus, son los siguientes: a seis semanas de terminar el semestre. Ver tabla Número 4.

En la mencionada tabla conviene destacar que el 52.66% del alumnado (109) ya terminaron en esta fecha el total de las actividades y evidencias que conforman la materia destacándose el 2° E y el 2° A y 2° B % y G con un 67.86% , un 61.29% respectivamente y un 50% los dos últimos, de todos sus respectivos alumnos

Tabla 4. Estudiantes que han finalizado el curso de ATI un mes antes de que concluya el semestre

| GRUPO | Term. | Por term. | term/totalx100 |
|--------------|--------------|------------------|-----------------------|
| 2° A | 19 | 12 | 61.29% |
| 2° B | 17 | 17 | 50.00% |
| 2° C | 15 | 18 | 45.45% |
| 2° D | 12 | 19 | 38.71% |
| 2° E | 19 | 9 | 67.86% |
| 2° F | 14 | 10 | 58.33% |
| 2° G | 13 | 13 | 50.00% |
| TOTAL | 109 | 98 | 52.66% |

Fuente: elaboración propia en base a los datos en Nexus

Es necesario en estos momentos indicar que, de acuerdo a Etéce (2021), al referirse a Comunicación Efectiva en la EaD se habla de que tanto el emisor como el receptor codifican un mensaje en forma equivalente y así el mensaje es transmitido en forma exitosa, resaltando la importancia de que el receptor comprenda el significado y la intención del mensaje emitido, evitándose así el ruido que podría surgir de una mala comunicación.

Los elementos que componen la Comunicación Efectiva (Etéce, 2021), son para ambos el profesor y el estudiante, entre estos están los siguientes:

1. Emisor: formado por las personas que producen y envían el mensaje.
2. Receptor: la o las personas que reciben el mensaje.
3. Código: un conjunto de reglas y signos que el emisor o facilitador utiliza para producir su mensaje y que también debe ser conocido por el receptor (estudiante) e interpretado por él.
4. Canal: medio físico (Plataforma Nexus y la plataforma Teams) a través de las cuales se transmiten el o los mensajes
5. Mensaje: el objeto que se comunica, el formulado por el emisor (maestro) y recibido e interpretado por el receptor (alumno)
6. Referente: es aquel elemento o actividad a la que se refiere el mensaje a través de las plataformas Nexus y Teams.
7. Situación: el contexto en el que el maestro transmite su mensaje y el alumno lo recibe o viceversa
8. Ruido: cualquier interferencia que afecte a los elementos de la comunicación

Todos los elementos mencionados deben ser utilizados para ambos actores y de esta forma llevar a cabo una internación de información que produzca una comunicación efectiva.

Por otro lado, hay ciertos elementos que pueden entorpecer de facto la comunicación efectiva, algunos de estos elementos son el mantenimiento de la Plataformas tecnológicas utilizadas para la comunicación y que fueron reflejadas por la opinión de los estudiantes respecto a las ventajas y desventajas de la Plataforma Nexus y de la aplicación de Teams. Esta opinión se va también reflejada en la tabla Núm. 3 pues en la pregunta sobre la principal desventaja de Nexus mencionan que su falla constante, mientras que en la pregunta 8 respecto



a la desventaja que observan en Teams señalan la lentitud de la aplicación y el que los maestros no se comunican con el alumno en un 9.35% y un 9.38 %.

En el párrafo anterior se trató de destacar la diferente opinión sobre las dos herramientas tecnológicas Nexus y Teams que tienen los dos principales actores para influir en su proceso de comunicación para que este sea efectivo a través de la Plataforma Nexus de la UANL

Conclusión

El perfil del estudiante de segundo semestre en general es el de un estudiante que está enfrentado a un aprendizaje muy diverso en sus unidades pues puede tener en un mismo semestre clases presenciales, híbridas o a distancia. Ese tipo de estudiante es el que se recibe en una unidad a distancia como ATI y que el maestro deberá de acompañar y llevarlo poco a poco a aprender por sí mismo bajo su supervisión. Siendo la autogestión del aprendizaje del conocimiento parte fundamental del aprovechamiento estudiantil, por lo que el maestro deberá estar pendiente de resolver las dudas de cada uno de ellos individualmente mediante la aplicación de Teams.

Referencias

- Berenguer-A, C. (2016). Acerca de la utilidad del aula invertida o flipped classroom. *Fundacion Dialnet* , 1466-1480.
- Etéce, E. (5 de Agosto de 2021). *Comunicacion Efectiva*. Obtenido de Comunicacion Efectiva: <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>
- Garcia Aretio, L. (2012). *Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital*. Madrid, España : Síntesis.
- Garcia Aretio, L. (2020). Bosque semántico; ¿educación/enseñanza/aprendizaje a distancia, virtual, en línea, digital eLearning...? *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* , vol. 23, num. 1 , 1-16.
- Garcia-A, L. (16 de Julio de 2013). https://www.youtube.com/watch?v=J_A2wp7_5Z8. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=J_A2wp7_5Z8: <http://canal.uned.es/serial/index/id/>.

- Gutierrez-C, L. (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas, y posibles limitaciones. *Revista Educación y Tecnología* , No. 1, 111-122.
- Irigoyen-C, a. y.--. (2013). La Obra de George Siemmens: una laternativa para el aprendizaje en la era digital. *Archivos en Medicina Familiar* , Vol 15(4) 53-55.
- Roca, G. (18 de Marzo de 2012). *La Sociedad Digital*. Obtenido de TEDxGalicia - Genis Roca - La sociedad digital: <https://youtu.be/kMXZbDT5vm0>
- Treviño-M, R. (15 de abril de 2023). El apogeo de los influencers plantea el reto de comunicarse con las nuevas generaciones . *Conectar con los chavos* , pág. 6.

Anexos:

Con la finalidad de contribuir a una mejor comprensión del artículo se procedió a hacer una gráfica de cada una de las preguntas realizadas a los estudiantes que voluntariamente participaron expresando su opinión al respecto del tipo de Educación que tienen ellos en el segundo semestre de la carrera de Trabajo Social y desarrollo humano. Nota.: Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se obtuvo una muestra de 111 alumnos que contestaron. Se utilizó como referencia a Hernández Sampieri, es importante mencionar que el total de la población del segundo semestre es de 207 por lo que la muestra comprendió a un 53.62% de la población ($111/207= 53.62\%$)

Resultados de la encuesta al estudiante sobre qué tipo de educación prefiere

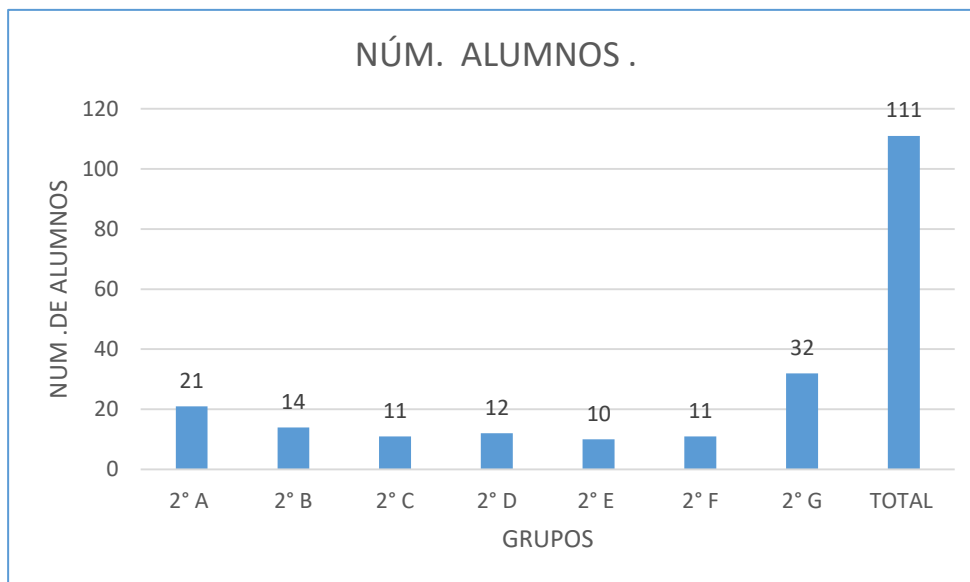
| |
|---|
| 1. ¿Cuál es su grupo? A 23, B 13, C 15, D 18, E 12, F 13. G 17 TOTAL 111 |
| 2. ¿Cuántas unidades de aprendizaje está tomando? 48.97 % lleva 6 y 51.03% lleva 7 |
| 3. ¿Qué entiende por educación a Distancia? 77.55% respondió: cuando maestro y alumnos no están en el aula |
| 4. ¿Qué Plataforma usa? El 94.68% respondió que ambas : Nexus y Teams |
| 5. ¿Cuál es la principal ventaja de Nexus? El 64.28% respondió que facilita el avance por uno mismo |
| 6. ¿Cuál es la principal desventaja de Nexus? El 100 % respondió que falla mucho |
| 7. ¿Cuál es la principal ventaja de Teams? El 42.85% respondió que facilita la comunicación maestro-alumno |
| 8. ¿Cuál es la principal desventaja de Teams? 9.35% respondió que es muy lento y un 6.38% que no responde el maestro |
| 9. ¿Cómo se comunica el maestro con Usted? El 88.29% respondió que por Teams y el resto respondió que por e mail o WhatsApp |
| 10. ¿Qué tipo de educación prefiere? Presencial 77.64%. , híbrida 9.91% y a distancia 12.61% |

Anexo 1 ¿Cuál es su grupo?

Anexo Núm. 1

Alumnos que contestaron

| GRUPO | NUM. |
|--------------|-------------|
| 2° A | 21 |
| 2° B | 14 |
| 2° C | 11 |
| 2° D | 12 |
| 2° E | 10 |
| 2° F | 11 |
| 2° G | 32 |
| TOTAL | 111 |
| | |



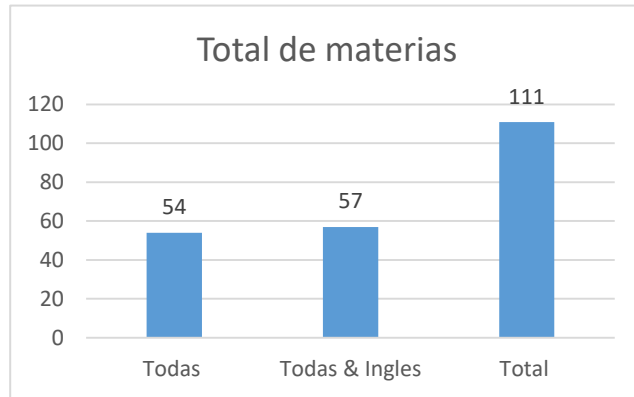
elaboración propia

Anexo 2 ¿Cuántas unidades de Aprendizaje toma?

¿Cuántas materias toma?

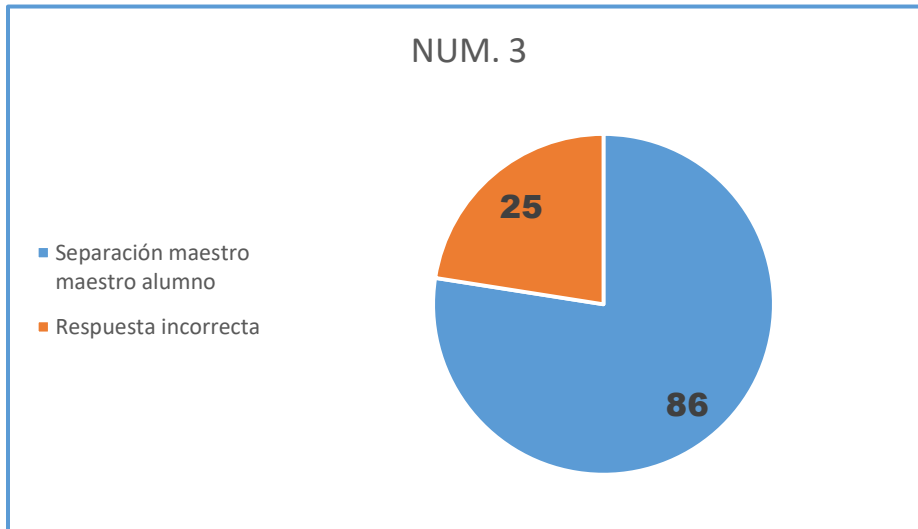
| | |
|---------------------------|------------|
| Todas | 54 |
| Todas & Ingles | 57 |
| Total | 111 |

Fuente :elaboración propia

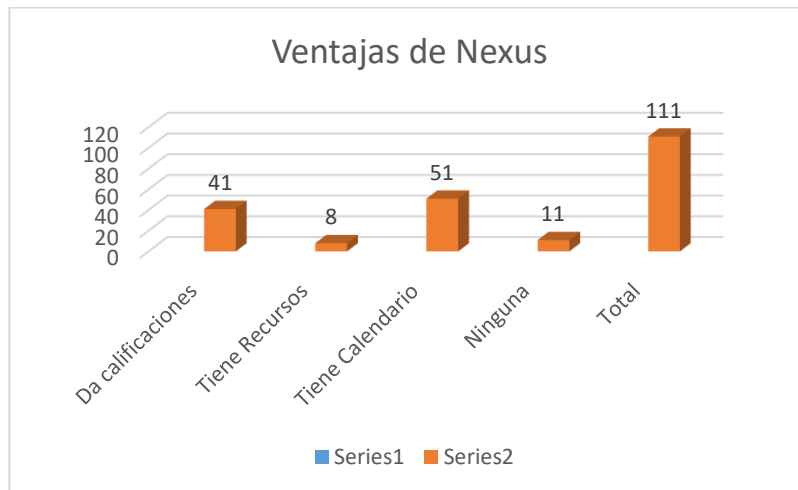


Anexo 3 ¿Qué entiende por Educación a Distancia?

| GRUPO | NUM. |
|----------------------------------|-------------|
| Separación maestro alumno | 86 |
| Respuesta incorrecta | 25 |
| Total | 111 |



| | |
|--------------------------|------------|
| Da calificaciones | 41 |
| Tiene Recursos | 8 |
| Tiene Calendario | 51 |
| Ninguna | 11 |
| Total | 111 |

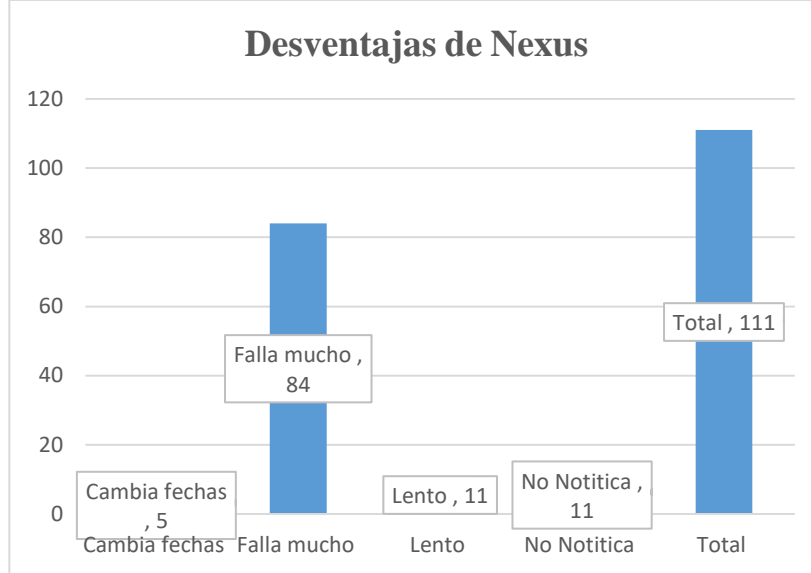


Fuente: elaboración propia

Anexo 6 ¿Cuál es la principal desventaja de Nexus?

Desventajas de Nexus

| | |
|----------------------|------------|
| Cambia fechas | 5 |
| Falla mucho | 84 |
| Lento | 11 |
| No Notifica | 11 |
| Total | 111 |

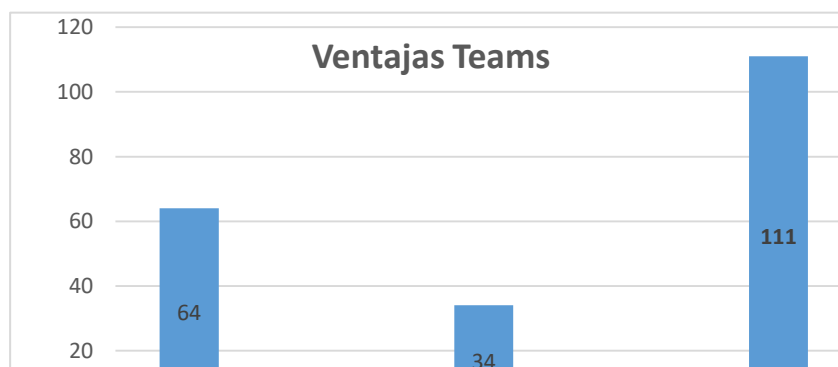


Fuente: elaboración propia

Anexo 7 ¿Cuál es la principal ventaja de Teams?

| | |
|---------------------------------|------------|
| Comunicación con Maestro | 64 |
| Avisos | 5 |
| Fácil | 34 |
| Graba clase | 8 |
| Total | 111 |

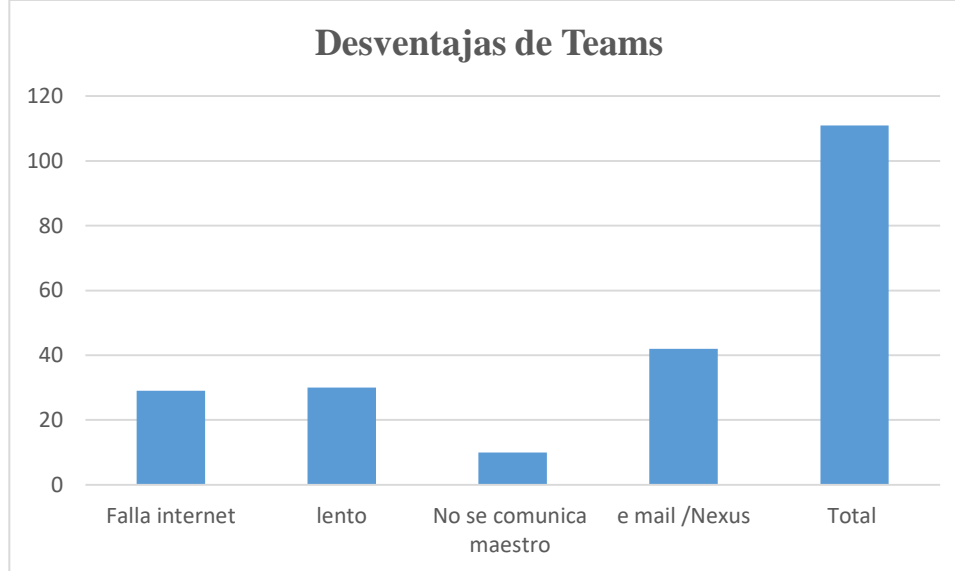
Fuente
elaboración propia



Anexo 8 ¿Cuál es la principal desventaja de Teams?

**Desventajas de
Teams**

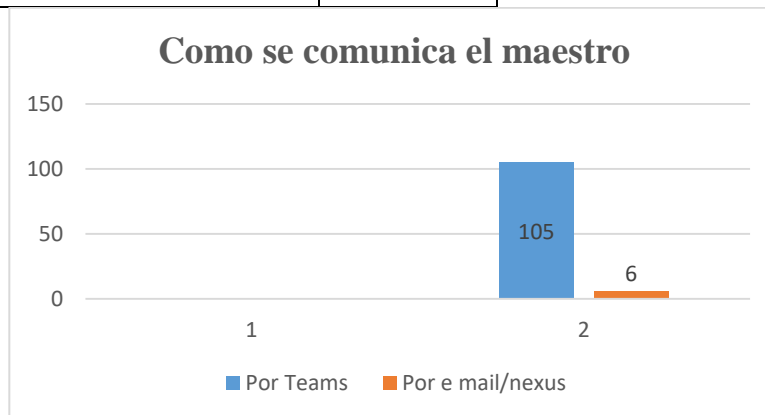
| | |
|-----------------------------------|------------|
| Falla internet | 29 |
| lento | 30 |
| No se comunica maestro | 10 |
| e mail /Nexus | 42 |
| Total | 111 |



Fuente elaboración propia

Anexo 9 ¿Cómo se comunica el maestro con Usted?

| | |
|-------------------------|------------|
| Por Teams | 105 |
| Por e mail/nexus | 6 |
| TOTAL | 111 |
| | |



Fuente elaboración propia

Anexo 10 ¿Qué tipo de educación prefiere?

| T | FRECUENCIA | % |
|------------------|------------|--------|
| Educación | | |
| Distancia | 14 | 12.61 |
| Hibrida | 11 | 9.91 |
| Presencial | 86 | 77.48 |
| Total | 111 | 100.00 |

Fuente : encuesta a alumnos de ATI 2° semestre

