

del
5-7
de Octubre
2011



FORMATO DE PONENCIA DE EXPERIENCIAS INNOVADORAS

I. Datos	
Título de la Ponencia:	Las competencias comunicativas de la educación a distancia. Motivar el aprendizaje por medio de la palabra.
Área Temática:	1. Articulación de la educación a distancia con la modalidad presencial
Eje Temático:	1.5 Propuestas de aprendizaje a través de dispositivos móviles.

Autor (es):

Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
Dra.	Claudia	Ávila	González
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	(01-33) 38 33 45 98	asesoravila@yahoo.com.mx	
Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
Mtra.	Carmen Patricia	De Aguinaga	Vázquez
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	(01-33) 38 19 33 16	asesoraguinaga@yahoo.com.mx	
Grado Académico	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
Mtra.	Amelia Berenice	Barragán	De Anda
	Teléfono:	Correo Electrónico:	
	(01-33) 38 19 33 16	asesoranda@yahoo.com.mx	

del
5-7
de Octubre
2011



Institución de procedencia :	Universidad de Guadalajara / Departamento de Desarrollo Social
------------------------------	---

I.- Resumen

La innovación tecnológica, tan presente en las actividades de la vida actual, pareciera ser el centro de la práctica educativa. En este artículo se analiza la participación de la tecnología y la mediación del Internet mediante dispositivos no convencionales, en la cotidianidad de la práctica docente utilizada con la clara conciencia de que es una herramienta de la que se sirve el académico, recalcando que su aplicación en el aprendizaje debe poner especial atención a una competencia clave: la comunicación afectiva.

El trabajo tiene la intención de compartir y analizar la experiencia de participación del profesor frente a la tecnología educativa, a partir de tres aspectos: sus motivaciones y temores en torno a la utilización de las tecnologías, el encuentro del docente con las tecnologías y su apropiación en la cotidianidad de la práctica y sus resultados con base en los cuales se realiza una serie de propuestas que permiten compartir la ruta que vislumbramos para seguir avanzando en la utilización de la tecnología, hacia una meta que constantemente se reinventa.

Abstract:

Technological innovation often founded in the activities of modern life seems to be the center of educational practice. This article discusses the involvement of technology and the Internet through the mediation of non-conventional devices, in everyday teaching practice used with the clear awareness that it is a tool that serves the academic, stressing that its implementation in learning should pay special attention to a key skill: the affective communication.

The paper intends to share and analyze the experience of participating teacher education

del
5-7
de Octubre
2011



to technology, from three aspects: their motivations and fears about the use of technology, meeting the teacher with technology and its appropriation in everyday practice and its results based on which it performs a series of proposals that enable the sharing route envision for further progress in the use of technology, toward a goal that is constantly reinventing itself.

II.- Palabras claves

Mediación comunicativa, medios electrónicos, transformación de la práctica docente.

Keywords: Mediation communication, electronic media, transformation of teaching practice.

III.- Estructura del trabajo

a) Introducción

La constante renovación a que están sometidas, hoy día, las prácticas educativas en la educación superior, hace imperioso transitar del paradigma educativo centrado en el docente y su cátedra (es decir, la enseñanza) para poner en el foco del escenario el aprendizaje y su principal protagonista: el estudiante.

Lo anterior obliga a replantearse los modos y los medios para lograr que el discente tenga aprendizajes significativos, que impacten el desarrollo de sus competencias no solo profesionales, sino integradas que le permitan un desenvolvimiento en el mundo del trabajo tanto como en la vida social de la comunidad en que se desempeñe como profesionista y, sobre todo, como ciudadano.

Las nuevas prácticas educativas precisan de nuevos métodos de acercamiento al conocimiento así como de instrumentos diversificados para lograr tal propósito.

En el presente trabajo se hará referencia al desarrollo de una competencia nodal que será

del
5-7
de Octubre
2011



instrumental en la enseñanza y al mismo tiempo deberá dar frutos en el aprendizaje, nos referimos a la competencia para la comunicación efectiva y afectiva por medio de dispositivos electrónicos y no presenciales como herramienta necesaria en el mundo del trabajo en los contextos globalizados en que deben ejercitarse los actuales profesionales de todas las áreas.

b) Desarrollo del tema

Para contextualizar la experiencia a que se hará referencia en el presente trabajo, es necesario describir brevemente el programa a distancia denominado Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social (Nivelación). Nació en 1994 con la intención de ofrecer estudios de licenciatura a trabajadores sociales técnicos en ejercicio profesional del estado de Jalisco. En ese momento se pensó, como primeros usuarios, en los docentes de la entonces Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara.

En su primera etapa, el programa se desarrolló instrumentado por materiales impresos clásicos de la educación a distancia. Se hacían llegar a los estudiantes mediante el correo postal y de empresas de mensajería comercial. A los pocos años de vida del programa y gracias a la modalidad a distancia en que se ofrecía, se incrementó el ingreso de trabajadores sociales de diversos municipios del estado de Jalisco y de algunos otros estados, inicialmente de Pachuca, Hidalgo.

El éxito del programa lo llevó a recibir solicitudes de trabajadores sociales de toda la república mexicana, llegando a incrementar su matrícula e invirtiendo el porcentaje de estudiantes de Jalisco, que pasaron a ser una cuarta parte, versus el 75% de los inscritos que radicaban en otros estados.

La necesidad de ofrecer asesorías personales a los estudiantes, obligó la utilización del teléfono como medio de comunicación, resultando poco efectivo por la dificultad para

del
5-7
de Octubre
2011



sincronizar los tiempos entre profesores y estudiantes, amén de lo oneroso de las llamadas de larga distancia. Se incursionó en la asesoría a distancia mediante la audioconferencia por medio del teléfono con el grupo de Pachuca, Hidalgo, sin embargo, el teléfono fue el medio que facilitó el seguimiento de los estudiantes y reforzó la permanencia ya que se tendió un hilo, casi invisible pero real, entre el profesor y “su grupo”.

Lo anterior sucedía en un momento en que la Declaración Mundial de Educación, promulgada en París por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998), invitaba a las IES de todo el mundo de hacer frente a los imperativos de la incorporación de nuevas tecnologías a las prácticas educativas al mismo tiempo que se abrían grandes áreas de oportunidad en la modernización del rol del profesor para favorecer un aprendizaje significativo. En el cambio de prácticas educativas, el principal reto estuvo en asumir los cambios en la formación, actitud y actividad docente.

Las Tecnologías para la Información y la Comunicación (TIC) constituyen un medio de representación y comunicación que utiliza estos recursos para el tratamiento, transmisión, acceso y uso de la información y representar de diversas maneras el conocimiento y la posibilidad de reflexionar sobre él de manera más significativa (Coll, 2008), por tanto, el cambio en las prácticas educativas para apoyar el proceso de aprendizaje en el Programa de Nivelación, no podía eximirse del uso de las TIC.

La incorporación de las tecnologías en la educación superior exige la atención específica de diversas dimensiones, como: la política, administrativa, curricular, pedagógica, estructural, formativa y de evaluación, todas ellas integradas entre sí. Siendo este un entramado complejo, nos centraremos solamente en la dimensión pedagógica, en su categoría de comunicación centrada en el docente, como la persona sobre la que recae el

del
5-7
de Octubre
2011



rol más importante en la tarea de crear ambientes educativos con capacidad de propiciar las competencias antes citadas.

El profesor como principal responsable de diseñar tanto oportunidades de aprendizaje como un entorno propicio en el aula que facilite el uso de las TIC en el aprendizaje del alumno, juega el rol protagónico en la implementación de nuevas formas de comunicación con sus estudiantes que favorezcan el aprendizaje. Fue entonces esta conciencia la que lo llevó a introducir el uso de dispositivos no convencionales y dispositivos móviles al proceso educativo.

En un mundo de cambios vertiginosos, en donde las tecnologías se transforman y reemplazan día con día, es difícil determinar lo convencional e innovador. Lo que hoy es innovador y no convencional, mañana no lo será o lo que es convencional para un contexto específico, no lo es para otro. A pesar de esta subjetividad, por dispositivo no convencional para la comunicación vamos a entender las aplicaciones de correo electrónico utilizable a través de la computadora y los cursos en línea, como una forma de antecedente de los denominados dispositivos móviles, que en su más amplia acepción, refieren aquellos que son suficientemente pequeños para ser transportados y empleados durante su transporte.

El Programa en 2003 decidió utilizar el correo electrónico como herramienta de comunicación a distancia sustituyendo al teléfono. Después, en 2005, se empezó a ofrecer el curso en línea mediante la plataforma Web CT, como recursos que permitiera el acercamiento entre la comunidad de aprendizaje, para ello el uso de las tecnologías ofreció el principal soporte. Lo anterior nos alertó en la necesidad de generar una serie de cambios en torno de las nuevas herramientas, especialmente el cambio del rol del docente. La clave en el uso de la tecnología en la enseñanza y el aprendizaje, no está en las características propias de las TIC, sino reside en las relaciones que se establecen

del
5-7
de Octubre
2011



entre los tres elementos que conforman el triángulo interactivo: el contenido que es objeto de enseñanza y aprendizaje, la actividad educativa e instruccional del profesor y la actividad de aprendizaje de los alumnos (Coll, 2008).

Para conseguir la integración de los elementos del triángulo, fue necesaria la sensibilización de la planta docente con actitud de aceptar los cambios que vendrían. Luego vino la capacitación que no fue fácil y la mutación de las prácticas educativas fue lenta, algunas veces por la propia resistencia del profesorado, otras porque los cambios en materia tecnológica son vertiginosos. Los resultados alimentaron el entusiasmo y animó nuevas transformaciones.

En el Programa de Nivelación, el profesorado ha demostrado un alto sentido de compromiso hacia las demandas internacionales que alcanzan la educación superior en el sentido de la utilización de la tecnología como la búsqueda de integración a los medios y modos de aprender de las nuevas generaciones en la formación de licenciados en trabajo social. Han aceptado mudar sus prácticas docentes presenciales por las exigidas en educación a distancia que al estar aderezadas por el uso de las tecnologías hace necesario el desarrollo de un especial talento para la comunicación dotada de afectividad que promueva el encuentro con el estudiante que, al no ser cara a cara, requiere adoptar una cultura comunicacional cuyo lenguaje escrito sea tan efectivo que pruebe que la distancia mediada por la tecnología provoca aprendizajes reales¹.

La competencia para la comunicación afectiva-efectiva:

El programa ha desarrollado ejercicios de evaluación para monitorear los resultados en torno a las formas en que el docente interactúa y promueve el aprendizaje. Para ello se

¹ En la actualidad muchos de nuestros estudiantes revisan y envían comunicados al tutor-asesor, utilizando su BlackBerry, oficina móvil. Los primeros que se han atrevido son los aspirantes que en el proceso de selección envían sus tareas, por este medio. Sin embargo es conveniente resaltar que lo que tratamos en estas líneas, la comunicación efectiva y afectiva, no debe verse limitada por este tipo de dispositivos que tienen limitaciones como tamaño de pantalla, pixeles, o acciones-funciones.

del
5-7
de Octubre
2011



han sistematizando las participaciones de los docentes tanto en los cursos en líneas como en los mensajes enviados mediante el correo electrónico y la mensajería interna de la plataforma.

Es importante reconocer el estilo personal de académico como componente básico de las intervenciones. Se analizó empíricamente los elementos afectivos presentes en los mensajes del asesor.

Con base en los resultados se pueden distinguir los siguientes elementos presentes en la comunicación mediada por las tecnologías, como claves de una utilización efectiva:

Personalización: La comunicación individualizada con el estudiante a distancia aporta el toque distintivo de la personalización en la asesoría. Ello incluye mencionar el nombre del estudiante y repetirlo a lo largo de la retroalimentación de su trabajo.

Los asesores aprovechan cualquier dato surgido en foros o en diversas interacciones como el bloc del estudiante o las hojas de registro, para hacer patente que identifica su lugar de procedencia, o utiliza alguna característica de la fotografía para hacer comentarios personales que promuevan empatía.

Motivación: Algunos asesores incluyen felicitaciones o reconocimientos que, sin caer en la adulación, valoran el trabajo realizado. La valoración que el asesor hace del proceso del estudiante permite afectar y motivar a un mejor desempeño y rendimiento.

Retroalimentación: La oportunidad de las respuestas a los correos o mensajes es quizá una de las acciones afectivas más palpables y necesarias en la educación a distancia.

Cuando hay momentos en los que se acumulan las misivas a responder, sin embargo se

del
5-7
de Octubre
2011



reconoce la efectividad que tiene enviar una respuesta corta donde se indique que se ha recibido el trabajo y que en breve se hará llegar los comentarios correspondientes.

La retroalimentación que hace el asesor en los espacios de comunicación grupal, como pueden ser los foros de discusión, es clave para lograr sentido de pertenencia a la comunidad de aprendizaje. Contribuye también a aumentar la autoestima y el sentimiento de logro colectivo.

Es notorio que los docentes conforme aumentan su experiencia en programas a distancia, son más cálidos en sus interacciones con el alumno y las retroalimentaciones son más explícitas logrando mejores resultados de aprendizaje.

Saludos y despedidas: Propicia calidez en las interacciones. Son muy eficaces las frases previas a entrar en la materia del mensaje, como: *“Espero que todo marche bien en tus proyectos”, “¿cómo te va?”*. De la misma manera que la despedida, donde el mensaje no cierra únicamente con una indicación sino también con un mensaje amable, como: *“muchos saludos”, “un abrazo”*.

Hacer referencia a algún asunto de interés particular que el estudiante le haya confiado al asesor, por ejemplo un cambio de trabajo, una enfermedad propia o de su familia, una descompostura de su equipo, etc., contribuye a crear lazos de cercanía y fortalece la presencia social, tan necesaria en la virtualidad, que permite al alumno la certeza de ser percibido como individuo vivo, importante y necesario en el grupo. Este elemento puede ser, para el estudiante, un motivo de permanencia en momentos en que los problemas lo abruman y se ve tentado a desertar.

Disponibilidad del asesor: Se encontraron también mensajes que explicitan la apertura y disposición del asesor de atender las necesidades del estudiante, los cuales abren un

del
5-7
de Octubre
2011



espacio para que el alumno se sienta bienvenido y oportuno, como los siguientes: *“¿pude atender tu duda?”, “¿fui clara en respuesta?”, “si tienes alguna otra pregunta, no dudes en volver a escribir”.*

Empatía: Los mensajes empáticos del asesor nacen de comprender lo que el estudiante está viviendo y puede reforzar el proceso y recordar la meta. Encontramos varios mensajes de este tipo: *“Valoro el esfuerzo que estas haciendo, pero estoy segura que estarás muy satisfecha con tus aprendizajes, ¿es así?”, “¿A ti también se te viene el mundo encima?”, “Esto parece una carrera de resistencia y el que se enoja pierde, ¿verdad?”*

Dentro de este rubro encontramos algunas expresiones del lenguaje coloquial que contribuyen a empatizar con el estudiante: *“¿sale?”, “¡no hay fijón!”*

Indiscutiblemente, el uso afectivo el lenguaje puede repercutir en la forma, pero detrás de ellos existe un fondo que busca propiciar la cercanía en la distancia y la calidez en los medios electrónicos que permita corroborar que la dimensión afectiva, afecta la educación y por tanto es un reto para el profesor no permitir que el uso de las tecnologías enfríen los procesos comunicacionales, sacando provecho de los recursos que aportan los dispositivos móviles, los programas y las plataformas de que disponemos. El talento con que se utilicen estará siempre en el docente (De Aguinaga, *et al*, 2010).

El uso intensivo que estamos haciendo en educación de las tecnologías, tienen como característica la ausencia de proximidad física por tanto, hace doblemente necesaria la construcción de interacciones estimulantes que brinden cercanía, motivación y empatía en el ambiente de aprendizaje.



c) Conclusiones

- El escenario actual de la educación demanda del docente enfocarse no solo a las necesidades formativas de la población objetivo sino también a sus recursos. Potencializar los recursos humanos y servirse de las tecnologías con fines educativos es una exigencia que tiene que ver con usos y costumbres de los estudiantes actuales.
- Corresponder al contexto social, laboral y motivacional de los estudiantes nacidos virtuales, que han crecido en la conectividad y cuyas actividades están impregnadas y mediadas de tecnología, de imágenes, de sonidos, de inmediatez, implica para el docente grandes transformaciones en los medios y modos de propiciar el aprendizaje.
- El ritmo con que se renueva y actualiza la tecnología exige al docente la actualización constante, sin embargo, los dispositivos nunca deberán ser considerado como el fin mismo. El profesor se sirve de ellos, como antes del gis y el pizarrón.
- La inteligencia humana depositada en la persona del académico, será siempre el principal motor de la práctica educativa por tanto su reto está en mantenerse abierto a la transformación de su ejercicio como garantía de que la tecnología jamás podrá sustituir al docente.

d) Propuestas

- Siempre se deberá realizar, como primer paso, un diagnóstico del contexto del programa educativo que planea incursionar en el uso de dispositivos no convencionales para la comunicación. Considerando los recursos y fortalezas reales de la comunidad educativa, la inserción de medios electrónicos y plataformas tecnológicas deberán ser congruentes con la disponibilidad y capacidad de uso entre la población destinataria.

del
5-7
de Octubre
2011



- La sensibilización y capacitación de la planta docente que deberá migrar al uso de dispositivos no presenciales y electrónicos deberá darse siempre previo periodo de familiarización y práctica piloto.
- Es conveniente resaltar que la comunicación efectiva y afectiva, no debe verse limitada por el uso de dispositivos (especialmente los móviles) que tienen limitaciones como tamaño de pantalla, pixeles, o acciones-funciones.
- La posterior generalización del uso de dispositivos móviles dependerá del grado de aceptación que tenga la medida entre los profesores, cuya experiencia servirá de monitorea a los profesores más reacios a incursionar en esta modalidad de comunicación novedosa pero efectiva.
- Utilizar la propia experiencia de los estudiantes que adelantan con mucho a los profesores en experiencia en el uso de dispositivos electrónicos y móviles, servirá para posicionar horizontalmente a ambos actores del proceso educativo, disminuyendo la brecha generacional y ampliando los vínculos que favorezcan siempre los mejores y más significativos aprendizajes.

del
5-7
de Octubre
2011



e) Referencias bibliográficas (formato APA)

Coll, César (2008), *Análisis de los usos reales de las TIC's en contextos educativos formales: Una aproximación sociocultural*. Revista electrónica de investigación educativa. Volumen 10. Fecha de consulta: 18 de Abril de 2009. Localizado en <http://redie.uabc.mx/vol10no1/contenido-coll2.html>.

De Aguinaga, C. Barragán, A. y Ávila, C. (2010), *La cultura informática en la educación superior. Un reto para el profesorado*. México: universidad Autónoma de Baja California.

Fernández Luna, Juan Manuel (2006). *Tipos de dispositivos móviles*. Consultado en Junio, 05, 2011 en http://leo.ugr.es/J2ME/INTRO/intro_4.htm.

UNESCO (1998), *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. Fecha de consulta: Abril 17 de 2008. Localizado en http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.