

Uso de una plataforma y la comunicación que se da a través de ella en Educación Normal en el Estado México

**Dr. Luis Macario Fuentes Favila
Escuela Normal de Atlacomulco
Auxiliar técnico y pedagogo
Atlacomulco, Estado de México
México**

luis.fuentes@escuelanormaldeatlacomulco.edu.mx

**Dra. Nancy Mendoza González
Escuela Normal de Atlacomulco
Auxiliar de Formación Inicial
Atlacomulco, Estado de México
México**

nancy.mendoza@escuelanormaldeatlacomulco.edu.mx

**Lic. Gabriel Molina Vásquez
Escuela Normal de Atlacomulco
Auxiliar del área de inglés
Atlacomulco, Estado de México
México**

gabriel.molina@escuelanormaldeatlacomulco.edu.mx

XVI Foro Investigación, Desarrollo e innovación (I + D + i)

Resumen

El presente trabajo fue parte de una investigación en la Escuela Normal de Atlacomulco, se centró en la recuperación de las experiencias de usuarios de la plataforma educativa que se utiliza en la institución, entre los cuales se encuentran “expertos”, docentes y estudiantes de educación normal de la Licenciatura en Educación Secundaria con tres especialidades Inglés, Español e Historia y que trabajan de forma presencial apoyándose de una plataforma educativa. Aquí, la comunicación, es un factor de vital importancia, y esencial en la construcción de este tipo de modelo educativo, ya que puede llegar a tener varios beneficios si es empleada correctamente y a favor de los estudiantes durante su estancia académica.

Se mencionaron tres formas de comunicación: síncrona a o asíncrona, entre usuarios que pueden ser docentes, estudiantes y administradores de la plataforma y por último la participación.

Palabras Clave

Comunicación, educación, plataforma, apoyo, presencial.

Introducción

En la actualidad, la enseñanza a través de plataformas que funcionan como apoyo a la educación presencial ha tenido un incremento considerable en la demanda de sus servicios, ya que docentes y estudiantes obtienen diferentes beneficios al utilizarlas, uno de ellos es la comunicación que se da a través de las plataformas, el presente trabajo resalta la percepción positiva que tienen los usuarios que fueron entrevistados al cuestionarles sobre la comunicación y la interacción a través de las plataformas educativas.

En México hoy es una realidad incuestionable la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la sociedad, y en especial en el ámbito de la educación como aporte de una gran fuente de recursos y materiales didácticos que influyen de manera significativa en la enseñanza y el aprendizaje de la comunidad estudiantil.

Un sistema de aprendizaje basado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación proporcionan sin duda un valor agregado al actual sistema educativo y abre las puertas a nuevos paradigmas educativos y de formación.

Lo anterior implica mayor trabajo por parte de los docentes que son responsables de las generaciones de estudiantes de nivel superior involucrados en todos estos cambios, ya que en la actualidad el estudiante se enfrenta a un mundo de distracción y de nuevas aplicaciones en la inmensa red mundial que es el internet.

La utilización de las TIC en el aula proporciona al estudiante una herramienta que se puede adecuar sin duda a su actual cultura tecnológica y da la posibilidad de responsabilizarse más de su educación, convirtiéndolo en protagonista de su propio aprendizaje. (Llorens, 2006).

“El uso de una plataforma y la comunicación que se da a través de ella en Educación Normal en el Estado México”, pretende servir como una propuesta, en donde a los interesados en implementar este tipo de modalidad les sirva como apoyo para mejorar las opciones en la comunicación en cualquier tipo de plataforma educativa.

Desarrollo

Para el análisis del modelo presencial con una plataforma como apoyo en educación normal del Estado de México y la comunicación que se da en ella, se retomó el significado de Educación a Distancia propuesto por García (1987, 8), “un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional (multidireccional), que sustituye la interacción personal en el aula de profesor alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que promueve el aprendizaje autónomo de los estudiantes.”, debido a que parte de un enfoque sistémico que permite ubicar los elementos que intervienen en el adecuado funcionamiento del modelo.

Las características con las que cuenta el modelo de educación presencial con una plataforma como apoyo, que más adelante se explican con detalle, son:

- ✓ Separación docente-estudiante, pues en las actividades fuera del horario normal de clases presenciales, los estudiantes realizan tareas, exámenes rápidos, trabajos individuales y en equipo y, además, todo se entrega a través de la plataforma.
- ✓ Utilización de medios tecnológicos. La mayoría de las actividades a realizar son a través de las aplicaciones que se llevan a cabo a través de la plataforma tecnológica.

- ✓ Organización de apoyo y tutoría. Fuera del horario de clases se llevan a cabo actividades en donde el estudiante requiere de cierto apoyo como es la tutoría para realizar las actividades, incluso de sus mismos compañeros, por lo que se habilitan espacios dentro de la plataforma para estas actividades, como foros, chat o incluso videoconferencias de apoyo al estudiante.
- ✓ Aprendizaje flexible e independiente, ya que la mayoría de los recursos educativos y los apoyos tutoriales, lecturas, videos, etcétera, acerca de la clase, suelen estar cargados en la plataforma y el estudiante cuenta con lo esencial para poder llevar a cabo sus actividades de manera independiente.
- ✓ Comunicación bidireccional, ya que existen los medios como chat, correo electrónico, foros, etcétera, a través de la plataforma que serían los medios internos por los cuales se puede tener una comunicación directa, pero también existen los externos para poder tener una comunicación fuera de la plataforma.
- ✓ Enfoque tecnológico. Al momento de utilizar una plataforma que funciona a través de internet, debe tenerse en cuenta, que la tecnología se aprende mejor operando con ella y no únicamente leyendo o recibiendo la descripción de cómo debe hacerse o de cómo otros lo hacen. Es de vital importancia que el docente lleve a cabo una planeación de clase orientada a este enfoque, considerando que el hecho de que el docente se capacite con tecnología de última generación no significa necesariamente que se puede hacer lo mismo con los estudiantes.
- ✓ Comunicación masiva. La modalidad de estudio presencial con una plataforma educativa como apoyo, demanda una reestructuración en el diseño curricular para adaptarse a la modalidad educativa en cuestión, y, de manera particular, el aspecto comunicativo requiere especial atención por los motivos que a continuación se especifican: La educación en esta modalidad exige una interacción constante entre educador y estudiantes para contrarrestar el posible aislamiento que experimentan algunos de los participantes. Aunado con el logro de aprendizajes significativos se favorece si la comunicación es pertinente, clara, precisa y oportuna, ya que la estimulación al diálogo entre la comunidad educativa propicia la construcción de aprendizajes individuales y colectivos, y la disposición y apertura hacia la comunicación deben hacerse presentes en el educador y en el grupo de estudiantes. Estos y otros señalamientos que propone García Aretio (2001) sientan las bases para considerar un enfoque de comunicación educativa que derive en una adecuada conducción de cursos en esta modalidad.

Con base a lo anterior se plantean estos objetivos:

- Analizar y comparar las experiencias obtenidas por los distintos usuarios de la plataforma educativa institucional, que cuente con las herramientas de enseñanza y de aprendizaje necesarias para favorecer la permanencia y exitosa conclusión de los estudiantes.
- Recuperar las experiencias de expertos, docentes y estudiantes al usar plataformas educativas como apoyo a la educación presencial.

- Identificar la eficacia de los diferentes recursos de comunicación con los que cuentan los docentes en las diferentes materias para su apoyo en la impartición de sus clases.

Se retomó el significado de Educación a Distancia propuesto por García (1987, 8), “un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional (multidireccional), que sustituye la interacción personal en el aula de profesor alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que promueve el aprendizaje autónomo de los estudiantes.”, debido a que parte de un enfoque sistémico que permite ubicar los elementos que intervienen en el adecuado funcionamiento del modelo.

En cuanto a la decisión sobre el diseño de investigación, basado en un enfoque cualitativo en el que pretende acercarse al mundo de “ahí afuera” (no en entornos de investigación especializada como laboratorios) y entender, describir y algunas veces explicar fenómenos sociales desde el interior. (Gibbs, 2012, 12-13).

Se empleó como diseño de investigación el Estudio de Caso, ya que este permite el conocimiento y análisis de lo particular y lo único frente a lo común y o general. (Grupo Lace, 1999:4). Permite captar y reflejar los elementos de una situación y dar significado propio, así como la tarea del investigador que es reflejar y analizar la unicidad de las realidades individuales y situaciones observacionales acerca del uso de una plataforma educativa para la educación presencial.

La finalidad del estudio de caso es investigar la particularidad, la unicidad del caso singular. Para ello se utilizó el método de estudio de caso en su variante de casos intrínsecos, que es cuando el caso se estudia por su propio interés intrínseco (Simons, 2011, 44). Esta modalidad de estudio es en el que (la cual) el caso viene dado por el objeto o ámbito de indagación, aquí el interés se centra exclusivamente en el caso a observar y en el que se puede aprender de su análisis, sin relación con otros casos, sino con los resultados derivados de la observación. Ya que permite estudiar de forma exhaustiva las experiencias de los entrevistados particularmente, quienes son los que han usado una plataforma educativa como apoyo a la educación presencial.

En la muestra, selección y acceso al campo de investigación se optó por aplicar estrategias para la recolección de datos distintas a las utilizadas en la investigación cuantitativa. Tal como lo comentan Salamanca Castro y Martín Crespo Blanco (2007: s/p), en la investigación cualitativa se evitan las muestras probabilísticas “puesto que lo que buscamos son buenos informantes, es decir, personas informadas, lúcidas, reflexivas y dispuestas a hablar ampliamente con el investigador”.

El primer muestreo por conveniencia utiliza una muestra de voluntarios que se presentan por sí mismos. Una ventaja importante es que permite al investigador especificar las nuevas características que desea de los nuevos participantes. Lo más frecuente en el estudio de caso, cuyo objetivo es comprenderlo y formarse una idea de él, es que la muestra sea intencional. Decidimos entrevistar a personas que desempeñan un papel clave en el caso y en los sucesos que vayamos a observar, y de lo que previsiblemente vamos a averiguar la mayor parte de lo relativo al tema en cuestión. (Simons, 2011, 60).

El segundo, muestreo teórico, al que también se le llama muestreo intencionado, implica una estrategia deliberada de selección de participantes de acuerdo con las necesidades de información detectadas en los primeros resultados. Es importante aclarar que en este tipo de investigaciones de carácter cualitativo “la información es la que guía el muestreo, y por ello es preciso que evolucione en el propio campo ya que es necesario que cubra todos los requerimientos conceptuales del estudio, y no la adaptación a reglas metodológicas” (Salamanca Castro y Martín Crespo Blanco, 2007).

La primera tarea fue incluir al proyecto de la implementación de una plataforma educativa como apoyo a la educación presencial a docentes de las tres especialidades de la licenciatura en educación secundaria a participar en la actual investigación.

De las dos estrategias de recogida de datos, la primera consiste en el diseño de un cuestionario que es un conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (Bernal, 2010, 250), que permita a los usuarios diferenciar las distintas plataformas de educación del nivel superior, con la finalidad de identificar a los aspirantes a entrevistas a profundidad.

Este cuestionario se utilizó como filtro para detectar a quienes se consideraron en la segunda etapa, que consistió en la elaboración de una guía de entrevista semiestructurada, ya que intentan entender asuntos del mundo cotidiano vivido desde la propia perspectiva de los sujetos, este tipo de entrevista trata de obtener descripciones del mundo vivido de los entrevistados con respecto a la interpretación del significado de los fenómenos escritos (Kvale, 2011, 30).

Para la aplicación de entrevistas, fueron seleccionados 12 participantes en total, 6 docentes y 6 estudiantes, siendo 4 participantes por cada especialidad, todos ellos fueron informantes clave para llevar a cabo la presente investigación.

Las tres partes en las que se divide el trabajo actual son: formas de la comunicación, la comunicación entre usuarios y por último la participación.

1. Formas de la comunicación

Dentro de una plataforma educativa, la comunicación se puede dar en dos vías en los diferentes niveles y tipos de usuarios:

- Síncrona. Tipo de comunicación que pueden establecer dos o más usuarios de una misma plataforma a través de internet, en tiempo real.
- Asíncrona. Comunicación a través de la plataforma, usando internet, pero no se tiene en tiempo real, más bien a destiempo.

Estos dos tipos de comunicación existen en todas las plataformas educativas y son esenciales en el proceso enseñanza, aprendizaje de los estudiantes.

1.1 Comunicación síncrona

La comunicación de tipo síncrona se da entre los usuarios de una plataforma universitaria de educación y es utilizada como apoyo a la educación presencial, las diferentes formas de esta comunicación son:

a. Chat

El Chat, es la herramienta que permite a los usuarios de la plataforma comunicarse en tiempo real, las características esenciales del chat pueden ser configuradas por el tutor o el docente del curso y puede ser: *privado*, en el cual participan dos o más personas o *público*, en el que pueden intervenir todos los miembros del curso.

Al mismo tiempo existen chats que realizan el historial de las conversaciones guardando la información que incluye fecha y hora, así como el historial de los posibles archivos que se pueden compartir entre los participantes.

Cuando se propone la comunicación por chat generalmente es a petición del estudiante o se calendariza por parte del docente, estableciendo hora y fecha para estar conectados todos los integrantes del grupo en un encuentro sincrónico.

[...] la Pizarra virtual que realmente es una forma similar al colaborante, pero con la potencia un poquito menor, pero, es muy similar, la mensajería instantánea y luego todo el tema de las herramientas básicas que hay en otras plataformas como correo, foro, wikis, etcétera. (Entrevistado 12, Docente, 210).

b. Conferencias y video conferencias

Las conferencias que se ofrecen a través de las plataformas educativas son de dos tipos, las de audio en donde el conferencista dicta y el oyente únicamente escucha sin necesidad de verlo, y las de audio con video que se utilizan para impartir un tema en específico o aclarar dudas acerca de los temas vistos con antelación, con cierta necesidad de que los oyentes estén visualizando al conferencista.

(...) nosotros tenemos un instructivo que se le entrega a su cuenta Skype, en el que se les explica que sus participaciones deben ser estructuradas, argumentadas y deben seguir en especial un modelo (Entrevistado 11, Docente, 234).

Los entrevistados mencionan que las conferencias y las video conferencias se llevan a cabo como una tutoría a través de la plataforma educativa, ya que los usuarios adscritos al curso pueden moderar y participar al mismo tiempo e interactuar de manera recíproca. Comunicación asíncrona

La comunicación asíncrona que se da entre los distintos tipos de usuario a través de la plataforma educativa es la que más se utiliza, según las aportaciones de los docentes y expertos entrevistados ya que mencionan que los estudiantes siempre tienen más tiempo para pensar sus respuestas de manera argumentada y pueden disponer del tiempo necesario para investigar acerca de los diferentes temas, lo que permite que sus aportaciones sean reflexivas.

Las herramientas para plataformas educativas de comunicación asíncrona son:

a. Correo electrónico

Herramienta de servicio que las plataformas educativas ofrecen a los usuarios con la posibilidad de intercambiar mensajes de manera electrónica cuando se entabla una relación a distancia y el docente está al otro lado de la computadora.

Bueno en mi asignatura en concreto nos comunicamos casi exclusivamente por el e-mail [...] la mayoría de las tutorías las resolvemos por e-mail, ese e-mail (Entrevistado 10, Docente, 170).

Sin embargo, se pudo constatar que los estudiantes tienen dificultad para comunicarse con sus docentes, quienes interpretan lo que escriben de manera individual en su correo electrónico, de esta manera se aprecia que los estudiantes no tienen etiquetas de comunicación básicas para interpretar lo que desean recibir como respuesta a través de este medio.

b. Avisos, anuncios o mensajes

Otro medio de comunicación es la opción de publicar anuncios, mensajes o avisos por parte del profesor del programa con la finalidad de dar a conocer a los estudiantes de forma oportuna la disponibilidad de materiales, actividades, fechas de entrega o incluso publicar únicamente un saludo o recordatorio de lo que deben tener presente los integrantes del curso.

Los mensajes o avisos llegan en automático a los correos electrónicos de los estudiantes que están dados de alta en el curso, y que se encuentran unidos dentro de la plataforma educativa a través de las llamadas notificaciones, específicamente en un curso.

Pues bueno, a través de la plataforma solamente teníamos notificaciones a través de nuestro correo electrónico, en el que nos decía se ha subido nuevo material a la plataforma, entonces de esta manera pues, me ha ayudado puesto que yo ya sabía que tenía algo allí, que el maestro había subido, no antes de meterme al portal y ver que realmente era sí. (Entrevistado 5, Alumno, 80).

Esta sección, según los entrevistados, se utiliza dentro de la plataforma por ser la parte que aparece al iniciar la sesión en su curso y que sin duda alguna tendrá que ver forzosamente el usuario.

c. Foros

Los foros son una herramienta útil en todos los ambientes de educación, en educación presencial con apoyo de una plataforma son esenciales, porque promueven la interacción entre los integrantes del curso, se fortalecen las relaciones interpersonales y se propicia el trabajo colaborativo con los estudiantes, dicho por los entrevistados.

La participación en los foros te digo que nosotros mismos creamos los hilos de discusión y ellos te van contestando, es más, a veces ni siquiera es necesario que te conteste el maestro porque a veces el resto de los compañeros ya fueron a asesoría o cualquier cosa y ya ellos ya saben, cualquier duda que tú tienes ya, es necesario que vayas con el profesor o que lo vuelvas a postear porque ya alguien más ya puso en el foro, tengo duda de la tarea 3 y entonces tú ya vas viendo todos los comentarios que los compañeros han hecho sobre la tarea 3. (Entrevistado 9, Alumno, 126).

Sin embargo, durante el desarrollo de esta investigación se pone de manifiesto que no hay un formato o una estructura a seguir como tal, cuando se lleva a cabo un foro interactivo entre los diferentes participantes.

2. Comunicación entre usuarios de la plataforma

a. Comunicación entre estudiantes

En la presente investigación, se constató que la comunicación entre los estudiantes a través de la plataforma es muy poca o nula, ya que solo se da a través de las diferentes actividades que promueve el docente dentro del curso y que generalmente tienen algún valor para su escala final en la calificación.

¡Sí!, tenemos ciertas actividades en donde cuando crean tu equipo ahí te asignan y te dicen, aquí es donde ustedes van a estar contribuyendo y

discutiendo, entonces yo puedo subir un archivo y alguien me puede contestar de ese archivo o yo puedo opinar y decir, oigan porque no han subido la tarea, oigan falta que ponen a partir de fulano o cosas así (Entrevistado 9, Alumno, 127).

Por lo tanto, los estudiantes solamente utilizan la plataforma para realizar actividades netamente académicas y en cuestión de comunicación únicamente si existe alguna actividad impuesta por el instructor o el docente del curso, quienes se encuentran comunicados a través de otros medios que para ellos resultan ser más accesibles y atractivos, como las redes sociales.

b. Comunicación entre Docentes

La comunicación que se da entre docentes a través de la plataforma, a partir de las aportaciones de los entrevistados, al igual que la comunicación estudiante–estudiante, es poca o nula, ya que generalmente un docente tiene a su cargo específicamente un curso, si se comunican entre ellos se puede lograr un trabajo colaborativo en apoyo de las actividades que realizan en conjunto, ya que en ocasiones hay materias que son impartidas por dos o más docentes y es donde se da de manera amplia la comunicación entre docentes, esto les permite compartir algunas actividades planeadas para el curso que se tiene en común.

Entre colegas no con todos, pero trabajamos como entrada lo que conocemos como pares, entonces siempre con nuestro par estamos hermanados porque desde la planeación de inicio del semestre hasta el soporte y alimentación del curso, porque no significa que un curso que usted está impartiendo no lo pueda seguir nutriendo, a lo largo de si estamos siempre en comunicación le repito, no con todos tal vez. (Entrevistado 11, Docente, 148).

c. Comunicación docente-estudiante

En las entrevistas realizadas, se nota que los estudiantes en la modalidad de estudio presencial con apoyo de una plataforma educativa, ejercen un rol totalmente activo en todos sus procesos de aprendizaje, ya que implica un ajuste en el nivel de pensamiento del estudiante, debido a que anteriormente todo se le daba en un sistema educativo totalmente presencial, partiendo de que al ingresar el estudiante a la Escuela Normal, entra a esta nueva modalidad y se encuentra fuera del horario de clases solo, únicamente frente a una computadora y todos los procesos de aprendizaje los realizará casi de manera autónoma e individual, lo cual implica un cambio en su forma de apropiarse del aprendizaje.

Bueno, pues ahí el maestro, por decir cuando, ahorita se está dando de un proyecto final donde el maestro deja las instrucciones en el foro y todos los alumnos se meten, a pues ahora sí que a comentar con el maestro de cómo se va a llevar a cabo este proyecto, qué se va a necesitar, cuándo lo vas a entregar y ahí es como un chat, pero de todo el grupo donde todos comentan acerca de este asunto. (Entrevistado 12, Docente, 159).

La comunicación entre docente y estudiante es clave perfecta para el éxito en la modalidad presencial con una plataforma como apoyo a la formación de los estudiantes, considerando ciertas bases antes de iniciar el curso ya que hay que comentar y dejar en claro desde el inicio, lo que se espera de las actividades a realizar.

La comunicación docente–estudiante en las diferentes instituciones de está investigación, se realiza bajo diferentes herramientas y aplicaciones implementadas dentro de la plataforma como:

- ✓ Foros de discusión
- ✓ Chat
- ✓ Blogs
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Mensajes
- ✓ Avisos
- ✓ Conferencias

3. Participación

La participación en las plataformas educativas, se da como una dinámica a través de la cual los docentes y estudiantes se involucran de forma consciente y voluntaria en todos los procesos y actividades durante el curso, se logra la participación con un mayor porcentaje cuando el docente motiva al estudiante a realizar las actividades, la comunicación docente – estudiante tiene un papel importante dentro de la participación y para que sea todo un éxito en cualquier plataforma educativa, se consigue solo cuando el docente es asertivo en el nivel de comunicación con sus estudiantes, utilizando de forma correcta las diferentes herramientas que le ofrece la plataforma como: la participación con herramientas de comunicación de una plataforma, la participación cordial y la participación social.

3.1 La participación con herramientas de comunicación de una plataforma

Los entrevistados comentaron que estar en comunicación constante con los estudiantes de un curso, a través de las diferentes herramientas que le ofrece la plataforma educativa, origina en ellos el interés y la motivación en los temas a tratar en el curso.

El proceso de participación con herramientas de comunicación pertenecientes a una plataforma permite una comunicación fluida, sin importar en que sitio se encuentran físicamente, por ejemplo, los integrantes de un foro.

(...) es importante que desde el momento uno de preparación, se les dé sus participaciones y el hecho, de tal naturaleza que es un programa de maestría, sus participaciones deben tener ciertos componentes, nosotros tenemos un instructivo que se les entrega a [...], los estudiantes deben llegar al foro preparados a hacer su primer post, después esperar a que haya comentarios frente a su post, los cuales uno también les dice, comenten uno o dos participaciones. (Entrevistado 12, Docente, 234).

En este sentido, con la plataforma educativa nacen importantes herramientas de comunicación como son foros, blogs, chats etcétera, permitiendo nuevos espacios de expresión y participación de los estudiantes.

3.2 La participación cordial

Establecer comunicación cordial en las distintas herramientas de comunicación proporcionadas a través de la plataforma, es un gran reto, a decir de los docentes y expertos entrevistados que hicieron notar que, si el estudiante plantea cuestiones fuera del temario principal del curso o alguna cuestión social que desee compartir, el docente debe estar en posibilidades de ofrecer las respuestas, ya que se consiguen mejores resultados cuando el estudiante obtiene información a sus planteamientos.

Para que haya una participación cordial y una empatía entre docente–estudiante algunos de los siguientes puntos mencionados por los entrevistados son:

1. Promover discusión por parte del docente cuando se detecta que los estudiantes están callados durante una actividad como puede ser un foro, esto ayudará a que los estudiantes se motiven y realicen sus aportaciones.
2. Proporcionar ayuda a los estudiantes, cuando los docentes detectan que necesitan dar forma a sus ideas, o bien regresarlos al tema en cuestión una vez que se desvían del tema a tratar.
3. Por ningún motivo el docente puede permitir perder el control de los debates.
4. Planteamientos a los estudiantes para que inicien temas de debate.
5. Que los docentes tengan el deseo de implicarse en los diferentes temas que plantea el estudiante, por ejemplo, en los foros de discusión, en los chats, en los blogs, aunque el estudiante para tocar un tema más personal utiliza medios de forma privada con el docente como los mensajes privados de los chats.

Conclusiones

Las diferentes formas de comunicarse a través de la plataforma son de vital importancia para que el estudiante tenga una excelente experiencia, y también asegurar la permanencia de este en cuanto a la modalidad de estudio. Los aspectos de la *comunicación* detectados son:

1. La comunicación con el estudiante es fundamental en esta modalidad a través de los diferentes mecanismos que se establecen en la plataforma educativa: comunicación estudiante-docente, docente con sus compañeros, el estudiante con sus compañeros y el estudiante con las aplicaciones interactivas o virtuales que ahí se involucran, ya que el estudiante establece comunicación con sus compañeros quienes tienen información.
2. La comunicación es algo magnífico en la modalidad presencial con una plataforma educativa como apoyo, increíblemente efectiva, ya que tiene dos grandes polos opuestos. Es una debilidad muy grande, que a partir del hecho de que la comunicación es un proceso tan complejo, y más complejo de lo que nosotros mismos suponemos, que como especie nos ha dado el éxito o, por otra parte, es una fortaleza dependiendo de cómo se maneje la comunicación dirigida por el docente.

Hay factores de la comunicación que son muy difíciles de proyectar a través de una plataforma, por ejemplo:

- El lenguaje no verbal, si bien se puede percibir a través de una videoconferencia, no se logra captar todos los movimientos no verbales al 100%.
 - La intensión con la que se dicen las palabras, ya que se puede ser muy ofensivo, o se puede ser muy rudo al escribir frases muy cortas o frases en mayúsculas.
 - Modulación de la voz.
 - Gestos emitidos por los participantes.
3. En la modalidad presencial, el docente puede observar la comunicación verbal y no verbal del estudiante que enriquece la comunicación y el impacto que se tiene sobre la otra persona. En ese sentido, en la educación presencial con una plataforma como apoyo, cuando el docente realiza actividades a través de la plataforma con el estudiante fuera del horario de clases, el docente crea actividades en donde se involucran otros factores que no evalúen directamente los aspectos que ya se toman en cuenta de manera presencial. Por ejemplo, los gestos, porque la comunicación es muy rica y está mediada por muchas cosas y esto, cuando se limita solo a lo escrito nos puede traer una infinidad de dificultades en este sentido. Entonces considero que hay que sustituir esas debilidades de la comunicación por otras actividades que sí puedan ser evaluadas y siempre pensando en el beneficio y provecho del estudiante.
 4. Dentro de las entrevistas realizadas en esta investigación se detectó que gran parte de los problemas en la comunicación entre docentes y estudiantes, se producen debido a que no se tienen establecidos protocolos de cortesía a la hora de comunicarse entre ellos. Por ejemplo, cuando un estudiante pregunta a través de correo electrónico a su profesor, el resultado de su calificación suele ser de manera no cortés, ¿por qué saque 5?, entonces a la hora de preguntarle presencialmente cuando se le cita al docente se le explica no profesor, yo lo que quería decir es, que no entendí este asunto de mi calificación, pero podría usted explicarme ¿por qué obtuve 5 de calificación? Esas inflexiones de la comunicación, que además está mediada por los gestos, no es un factor mínimo, sino un elemento fundamental en la comunicación.
 5. En cuanto a las aportaciones que se hacen los estudiantes en un foro. Al inicio de este, si no se tienen reglas de cortesía y de aportaciones, como una estructura como tal, existen estudiantes que solo hacen su aportación demasiado escueta, “si estoy de acuerdo con mi compañero”, dejando ver que esa no es una aportación y sucede más con los estudiantes de nuevo ingreso a esta modalidad de estudio. Sin embargo, si se le explica al estudiante sobre una estructura de aportaciones como tal, es beneficio hasta para sus propios compañeros quienes le tienen que replicar en sus aportaciones. Por ejemplo, el que se cuente con un saludo de inicio, posteriormente una aportación sustanciosa respecto al tema que se esté tratando y que vaya aunada con referencias bibliográficas y que termine con una conclusión, cerrando con una pregunta detonante para originar más aportaciones por parte de sus compañeros y del docente del curso, sería un excelente recurso para que cada estudiante pueda aportar de esta manera su participación.
 6. Pasa lo mismo que el punto anterior con la interacción, pues la plataforma permite al estudiante un tipo de interacción que en el modelo netamente presencial no se da tan fácilmente para él, ya que a veces a los estudiantes se les facilita hablar en cualquier medio electrónico de forma desinhibida y con menores temores. Desde un correo electrónico, un foro, un blog se le puede permitir una pregunta directa dirigida al profesor a través de un chat privado, sin que nadie más se entere. Esto desinhibe al estudiante y desde su punto de vista facilita que se comunique con él, que le presente sus inquietudes, sus dificultades, sus temores.

Lo anterior ayuda a muchos estudiantes que de forma presencial no se atreven a expresar sus inquietudes, por lo que la comunicación mejora. Pero, por otro lado, cuando hablamos de la interacción que se logra cuando uno está en la misma aula de clase, lograr proyectar eso en una aula virtual es difícil, porque a veces en la medida de que alguno de los actores no está (participantes – protagonistas) no aporta a la discusión los matices de la comunicación, no son lo mismo, porque no se están viendo, porque no están mediando los gestos que se realizan, porque no se está mediando las voces, porque cuando se encuentran personalmente también existe el factor de la presencia.

Lo anterior ayuda a que el estudiante se vea motivado a hacer cosas, a realizar las actividades que el docente pueda tener en cada uno de los cursos, porque hay actividades que sólo se pueden hacer presencialmente, y otras a través de la plataforma.

Hay quienes no se atreven a decir nada de forma presencial pero sí a través de alguna red social. Esto facilita la comunicación, pero hay cosas que, si no es presencialmente, pues no se logran.

Es por ello, que el reto para todos los docentes que trabajan en esta modalidad de estudio y que implementan las tecnologías y mecanismos de mediación, es como sacarle lo mejor que tienen, cosas extraordinarias, como potencializar en una plataforma educativa aquello que limita de forma presencial, gran reto que se tiene por parte de los docentes en esta modalidad.

Los beneficios fundamentales en esta modalidad de estudio son las inmensas posibilidades de favorecer la comunicación. Es decir, por ejemplo, cuando se está en un curso presencial es imprescindible que los estudiantes tomen apuntes, ya que no disponen de una plataforma de apoyo. La gran ventaja de tener una plataforma es que los contenidos que refuerzan lo que está diciendo el docente en el aula se encuentran en la plataforma.

Con el apoyo de una plataforma se tiene la posibilidad de socializar los apuntes, de duplicarlos fácilmente, y esto se logra subiendo todos los temas, apuntes, actividades y demás a la plataforma, teniendo la posibilidad de interactuar posteriormente con los estudiantes fuera del aula, de atender más fácilmente sus preguntas y de ofrecer otras posibilidades de comunicación, que puede ser a través de videos que complementen la enseñanza o de lecturas que faciliten una aproximación crítica al tema que se esté abordando.

Es importante considerar los temas tratados sobre la comunicación.

Aspectos de la Comunicación

Formas	Síncrona	Chat
		Conferencias/ Videoconferencias
	Asíncrona	Correo electrónico
		Avisos, anuncios y/o Mensajes
		Foros

		Blogs
Comunicación entre Usuarios	Estudiante / Estudiante	Muy poca
	Docente / Docente	Casi no se da
	Docente / Estudiante	Esencial para este modelo de educación, es básica y se da de manera recurrente
Participación	Herramientas	Todas las que ofrece la plataforma con el fin de generar interés y motivación en los estudiantes
	Afectiva	Respuesta del docente ante situaciones fuera del temario principal de clase por parte del estudiante
	Social	Conseguir identidad del grupo y empatía entre ellos y el docente con alguna actividad de este tipo

Lo anterior, es lo que hace posible favorecer la comunicación y el conocimiento, cosa que antes era un poco más complicada porque los estudiantes necesitaban y dependían de un formato físico que no solo no era muy ecológico, sino que representaba un costo mucho mayor para ambas partes, el costo de la impresión y lo que esto representaba para los estudiantes. De esta manera desde las aplicaciones virtuales la duplicación de contenidos es inmediata, el acceso en el momento que deseen consultar, la posibilidad de establecer una comunicación más ágil con el docente, son ventajas para el aprendizaje de los estudiantes.

Cuando los docentes realizan una actividad en donde el estudiante aporta su participación, sucede que algunos estudiantes escriben como fluyen sus ideas, y en muchas ocasiones ser explícitos desde el inicio, les permite expresar sus ideas en las diferentes actividades como foros, chats y video conferencias ya que el estudiante tiene el tiempo necesario para reflexionar, analizar y cuestionar su aportación o lo que escribe en ese momento, pero hay estudiantes que no saben a quién va dirigido lo que escriben o incluso como llegará lo escrito, de tal manera que el estudiante no sabe quién es su referente, por lo tanto el docente debe ser consciente e intentar entender los diferentes estilos de escribir y de expresarse de los estudiantes.

Todo el contenido de la información anterior, se orienta hacia la comunicación con el estudiante que es fundamental a través de los diferentes mecanismos que se establecen en la plataforma educativa, comunicación estudiante-docente, docente-estudiante, docente con sus compañeros y el estudiante con sus compañeros y el estudiante con las aplicaciones interactivas o virtuales que ahí se involucran, ya que el estudiante se plantea la comunicación

que hay con sus compañeros, quienes tienen información pueden aportar en coordinación con quien tiene amplia experiencia que debe y quiere compartir, que está en el libro, en internet, que tiene cantidades de información, están los videos, está en todas partes y se puede además construir a partir del diálogo con sus compañeros, diálogo con el docente, diálogo con personas que están en otro continente y así, tener una nueva concepción de cómo se construye el conocimiento.

Referencias Bibliográficas

Bernal, C. (3ª ed.)(2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia Pearson.

Flick, U. (3ª ed.)(2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. [Texto original, 2002: Qualitative Sozialforschung. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH. Traducción]. Madrid: Morata.

García, L. (1987). Hacia una definición de Educación a Distancia. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de la Educación Superior a Distancia*. 4(18). 8. Recuperado de:
http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20258&dsID=hacia_definicion.pdf

García, L. (2002). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. España: Editorial Ariel.

Gibbs, G. (2012) *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. [Texto original, 2007: Analyzing Qualitative Data. London: Sage. Traducción]. Madrid: Morata.

Grupo Lace. (1999). *Introducción al estudio de caso en educación*. Disponible en:
<http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>. Obtenido el 10 de junio de 2012.

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. [Texto original, 2008: Doing interviews. London: Sage. Traducción]. Madrid: Morata.

Llorens, D. (2006). *Las TIC en el aula*. Recuperado de
<http://www.educaweb.com/noticia/2006/05/15/tics-aula-11219.html>

Merriam, S.B. (1991). *Case study research in education: A qualitative approach*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Salamanca Castro, A. B., Martín-Crespo C. (2007). *El diseño de la investigación cualitativa*. Nure Investigación, nº 26, Enero-Febrero 07

Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y Práctica*. [Texto original, 2009: case study research in practice. London: Sage. Traducción]. Madrid: Morata.