

## **La importancia de la Comunicación en la Educación a Distancia.**

### **Perspectivas diferentes con un horizonte común: La Calidad Educativa.**

Lic. Elisa Prilusky (UNLM, Argentina) ([eprilus@unlm.edu.ar](mailto:eprilus@unlm.edu.ar))

Ing. Jorge Martínez Peniche (UNAM, México) ([mpeniche@servidor.unam.mx](mailto:mpeniche@servidor.unam.mx))

**Área temática:** Criterios y Certificaciones de Calidad en la Formación Virtual.

#### **Resumen:**

Desde dos perspectivas diferentes: una, la del coordinador general de un curso piloto de Educación a Distancia y la otra, la de una docente, como “usuaria alumna” del mismo, los autores de este trabajo, comparten su experiencia, concientes de la importancia que tiene la Comunicación en la Educación.

Para ello, desde sus roles de *emisor* y de *receptor* de la propuesta, analizan y comparan sus visiones personales (por ende subjetivas) de la experiencia, presentando los inconvenientes que surgieron, la forma en que fueron solucionados (o no) y algunas soluciones alternativas para los mismos.

*Dos* lugares físicos distintos (México y Argentina), *dos* roles distintos, *dos* vivencias distintas, *un* objetivo común: lograr una *Educación de Calidad*.

## ❖ **Introducción**

La rápida incorporación, a escala mundial, de los medios telemáticos al aula y el impresionante desarrollo de éstos, obligan a los centros de estudio a la formación, actualización y perfeccionamiento continuo de sus cuadros docentes en el uso y la aplicación de las tecnologías de la información en su quehacer cotidiano. Es a partir de este planteamiento, que la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México) propuso la creación de la RIFET (Red Interamericana de Formación en Educación y Telemática). Hoy la UNAM participa (junto con otras casas de Altos Estudios<sup>1</sup>) en la RIFET, principalmente en la coordinación de la red, en la formulación del proyecto académico y en la capacitación para la utilización de los Medios y Tecnologías para la Educación a Distancia. Previo al desarrollo de actividades planteadas a futuro, como primer paso desarrolló, durante el mes de febrero de 2001, un *Curso Piloto* en línea, de corta duración, denominado “Estrategias y Toma de Decisiones para la Educación a Distancia”, haciendo extensiva la invitación a participar de la misma, a todas Instituciones de Educación Superior Americanas, miembros de la OUI. Dentro de ellas se encuentra la UNLM (Universidad Nacional de La Matanza), una universidad estatal argentina.

Éste es el punto de partida de la experiencia a compartir. Dos visiones distintas, dos expectativas distintas: una: la del Ing. Jorge Martínez Peniche, desde su función de Director de Educación a Distancia de la UNAM y coordinador general del curso piloto; otra: de la Lic. Elisa Prilusky, docente e investigadora de la UNLM, brindando su visión como “usuaria-alumna”, quienes, desde un primer momento mantuvieron una “*muy buena comunicación*”

## ❖ **La comunicación humana**

¿Alguna vez se ha detenido a imaginar que sucedería si, repentinamente, los seres humanos dejaran de entenderse?, ¿Si se dejaran de comprender signos y señales? ¿Si ocurriera un nuevo “Babel” en el recién iniciado Siglo XXI?

¡Exacto! TODO dejaría de funcionar

---

<sup>1</sup> Integrantes de la RIFET: Universidad Autónoma de México (UNAM), Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED), la Universidad Veracruzana (UV, México), el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM, México), el Instituto Politécnica José Antonio Echeverría (ISPJAE, Cuba) y la Simón Fraser University (SFU, Canadá).

El mundo se detendría paulatinamente y la civilización, tal como se la conoce actualmente, desaparecería, ya que una parte muy importante de la humanidad sería incapaz de sobrevivir a estas circunstancias.

Todo esto (y mucho más) a partir de una situación aparentemente sin mucha importancia: que los seres humanos fueran incapaces de decodificar (comprender) los signos de sus semejantes. Es que los lenguajes con que los seres humanos se comunican no sólo son una creación social, sino una de las condiciones de existencia de la sociedad tal como es hoy. La humanidad no podría existir sin **comunicación**. Visto de esta forma, “Babel” se convierte en una de las catástrofes universales más terribles que se puedan imaginar.

La **comunicación** no es, entonces, un tema menor. La *eficacia de la comunicación* es un tema trascendente, que tiene mucho que ver con la *calidad* de la vida humana, con la *calidad* del funcionamiento de las sociedades y, sin lugar a dudas, con la *calidad de la actividad educativa*, pues como dice Daniel Prieto Castillo

***el hecho educativo es profunda, esencialmente, comunicacional.***

por ende, se puede afirmar que *todo docente es un comunicador*, aunque no sea consciente de ello.

### **Características de la comunicación humana**

La comunicación humana es un proceso que se caracteriza por:

*incluir dos o más emisores-receptores; entre los que circulan mensajes; en una serie de idas y vueltas; por diferentes canales al mismo tiempo o sucesivamente; siendo, en el mejor de los casos, congruentes los mensajes que se envían a través de diferentes canales; pero que siempre se influyen mutuamente; el proceso ocurre dentro de un contexto espacial y está afectado por un contexto histórico..*

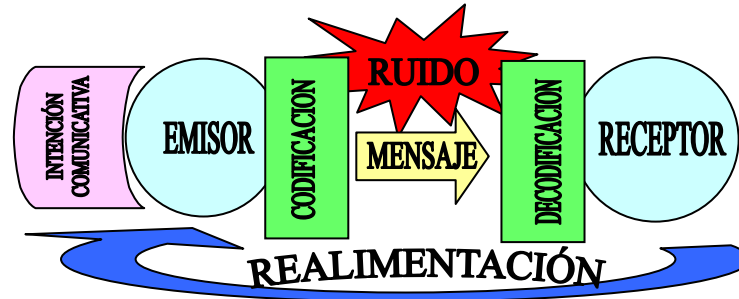
### **Elementos que intervienen en la comunicación**

Usualmente se analiza a la comunicación a partir de los tres elementos básicos que intervienen en la ella:

- **Emisor**, quien produce el mensaje
- **Receptor**, quien recibe y comprende (o no) el mensaje
- **Mensaje** elemento que contiene la información a intercambiar.

Pero, en todo proceso comunicativo, existen otros elementos que influyen para obtener una *comunicación de calidad*.

El esquema muestra la interrelación entre los distintos componentes que intervienen en una comunicación.



### 1 – La Intención Comunicativa

Toda acción comunicativa humana se inicia en la necesidad (objetiva o subjetiva) de intercambiar información. A partir de esa necesidad surge la *intención comunicativa*, o sea, la búsqueda para alcanzar determinados objetivos, mediante la acción comunicativa.

Esta *intencionalidad* es un elemento importante, ya que la eficacia de la acción comunicativa sólo puede verificarse con relación a los objetivos propuestos, alcanzados o no.

### 2 – El Emisor

Posee una cultura determinada. Maneja (puede operar) sistemas de códigos (lenguajes) con determinada habilidad.

### 3 – La Codificación

Este es el proceso mediante el cual el contenido del mensaje es descrito mediante un sistema de signos, un lenguaje. Es un proceso complejo que comprende:

- a) La elección de los signos lingüísticos adecuados
- b) La adecuación al canal por el cual se transmiten esos signos

### 4 – El Mensaje

Está compuesto por el contenido de la comunicación, convenientemente codificado y adecuado al canal de distribución.

### 5 – La decodificación

Es el proceso de comprensión del mensaje, de interpretación de los signos según los códigos del lenguaje utilizado. Este proceso se realizará con mayor eficacia cuanto mayor es la proporción

del sistema de códigos *realmente compartido* por emisor y receptor. De no ser así se genera ambigüedad en la comunicación.

## **6 – El receptor**

Como el emisor, posee una cultura determinada, y una relación individual con el sistema de códigos (lenguaje). El receptor añade al proceso de decodificación el *filtrado* según pautas culturales, sociales, religiosas, laborales, etc., en síntesis, según su experiencia de vida.

## **7 – El ruido**

En comunicación se llama ruido a todos aquellos procesos que afectan la comprensión del mensaje en cualquiera de las etapas del proceso, dificultando el acto comunicativo.

## **8 – La realimentación o “FeedBack”.**

Es el proceso mediante el cual el receptor “acusa recibo” del mensaje recibido, informando al emisor, de alguna manera, sobre los resultados de la acción comunicativa, permitiéndole modificar el mensaje, si fuera necesario, para obtener mejores resultados.

En el proceso de decodificación se pone el juego la experiencia del receptor y no la del emisor, pues es quien atribuirá significado al mensaje recibido. Lo hace a partir de sus conocimientos y experiencias previas, y no desde los significados “de diccionario”. De esta forma, el lenguaje expresa las experiencias compartidas de las comunidades lingüísticas, al ser construido colectivamente, cada uno recibe, pero a la vez deposita algo en él. *Esto es lo que permite la comunicación.* Así, en toda comunicación existe una tensión entre las vivencias individuales y las vivencias del contexto, concepto importante en el tema educativo, pues en los sistemas de Educación a Distancia, en la comunicación multimedial, no existe un feedback natural, en tiempo real. El mensaje se construye y recién al estar completo, puede ponerse a disposición del receptor. No hay posibilidades de modificar la comunicación “sobre la marcha”. De ahí la importancia del feedback: es en este proceso de *ida y vuelta*, donde realmente se enriquece el acto comunicativo.

❖ La comunicación en el curso piloto. Análisis de la experiencia.

A partir de los distintos componentes que integran un sistema de Educación a Distancia: Tecnología, Tutorías, Materiales, Contenidos y Evaluación, fueron elegidos para esta ponencia, el componente tecnológico y el componente Tutorial, por ser los que presentaron los principales “ruidos” comunicacionales en la implementación de la prueba piloto.

A continuación se plantea el diseño comunicacional previsto en la propuesta y los inconvenientes apreciados a lo largo del curso, la visión individual de cada uno de los ponentes, la forma en la que se solucionaron (o no) dichos problemas y posibles soluciones alternativas. Todo esto dividido en dos momentos claramente diferenciables de la experiencia: El inicio de la implementación y El seguimiento de los alumnos.

**Diseño Organizacional previsto por la UNAM, para la comunicación de la propuesta.**

- Foro **ESTRATEGIAS** Concebido como el espacio permanente para la discusión *académica* del curso, seguimiento de las actividades opcionales propuestas y los aportes de los alumnos.  
La inscripción en este foro es automática y coincidente con la inscripción al curso.  
Foro cerrado y no moderado. Solo participan en él alumnos inscriptos y asesores.
- Foro **DUDAS** Creado para resolver problemas frecuentes tales como: recordar las contraseñas, como entrar al curso, como guardar información.
- Foro **TUTORES** Concebido como el espacio permanente para la discusión académica de los tutores. A través de él se realizará el seguimiento a las actividades obligatorias de los alumnos, a través de informes e instrucciones tutoriales y se darán a conocer aportaciones de los alumnos.

**PRIMER MOMENTO: PUESTA EN MARCHA DE LA PROPUESTA**

| Problema Encontrado   | Visión UNAM   |   | Visión Usuario UNLM  |  | Solución de la UNAM   | Solución/es alternativa  |
|---|---|---|--|--|---|--|
|   | Inconveniente   | Derivo en:  | Inconveniente  | Derivo en:   |   |  |
| <b>Cantidad de alumnos inscritos: 627</b>   | Desborde de lo previsto para la puesta en marcha del proyecto | Saturación del Foro ESTRATEGIAS   | El inconveniente resultó transparente para el usuario, su derivación NO.                       |  | Se decidió que las actividades no se enviaran al foro, lo cual requirió un rediseño de la interfaz y la habilitación de carpetas para que los alumnos guardaran sus trabajos. | Limitar la cantidad de usuarios.<br>Foros en Web (no intrusivos) que requieren que cada estudiante “busque” la discusión.  |
| <b>Saturación del foro ESTRATEGIAS, con mensajes de distinta naturaleza, ajenas al espíritu con el cual fue concebido el Foro</b> (dudas técnicas, sociales, de manejo del sitio Web, etc.) | Desborde de mensajes.   | Disminución de la actividad del Foro.<br>Pérdida de fuerza del intercambio. | Caos comunicacional.<br>Gran cantidad de mensajes recibidos.<br>Mezcla de información (RUIDO). | Mensajes agresivos e intolerancia de los usuarios. | Creación de un foro específico: <b>TDED</b> (Toma de Decisiones en Educación a Distancia).  | Foro inicial moderado (transparente al usuario), donde internamente se le dé curso a los mensajes al sector correspondiente.<br><br>Mayor cantidad de personas de la entidad oferente, al principio de la implementación, para lograr una rápida solución a los inconvenientes iniciales.<br><br>Envío de un mensaje al usuario, acusando recibo del pedido. |
| <b>Acceso al curso</b>  | Olvido del password y/o login de usuario.                     | Dificultades de acceso.<br>Dilatación en el inicio de actividades.          | Respuesta no inmediata.  | Mensajes agresivos e intolerancia de los usuarios. | Atención “personalizada” de cada uno de los mensajes recibidos.   | Uso indistinto de mayúsculas y minúsculas.   |
| <b>Uso de diferentes programas de correo electrónico</b>  | Seguridad informática.  | Transmisión de virus.   | Alarma ante los virus.   | Pedidos de eliminación de usuarios del Foro.       | Recomendaciones sobre el uso del correo (p. ej., no enviar archivos adjuntos a los mensajes).<br>“Filtro” en el software de distribución.                                     | Uso de mensajes “sin formato”.   |

**SEGUNDO MOMENTO: SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS ALUMNOS**

| Problema Encontrado  | Visión UNAM  |  | Visión Usuario UNLM   |   | Solución de la UNAM  | Solución/es alternativa   |
|--|--|--|---|---|--|---|
|  | Inconveniente  | Derivo en:   | Inconveniente   | Derivo en:  |  |   |
| <b>Demora en la presentación de los tutores a cada uno de sus tutelados. (Cuarto día de iniciado el curso)</b> | Inicialmente se planteó una tutoría colegiada.           | Reorganización del rol Tutorial.<br><br>Más tiempo para su asignación a cada alumno. | Incertidumbre.<br><br>No saber que hacer con la información requerida en las distintas actividades. | Mensajes solicitando saber quien era el tutor y de que forma se podían poner en contacto con él.<br><br>“Ruido” en el Foro Estrategias. | Asignación de un tutor a cada estudiante.  | Designación y presentación del tutor el primer día de iniciado el curso. Esta alternativa dependerá de cómo se plantea el rol y la acción del tutor dentro del diseño de la oferta académica. |
| <b>Imposibilidad técnica de guardar la información de las distintas actividades.</b>                           | Fallas técnicas del servidor.                            | Mensajes de protesta.  | Al completar la información solicitada y querer guardarla, en algunos casos resultó imposible.      | Mensajes de “enojo” por no poder guardar la información, después de varios intentos.<br><br>“Protestas” por el tiempo perdido en vano.  | Ante los distintos mensajes, se solicitó a los alumnos que presentaron éste inconveniente, a enviar sus producciones al tutor revisor y/o al tutor asesor y que ellos se encargarían de completar, personalmente los portafolios personales. |   |
| <b>Información solicitada en las distintas actividades</b>   |  |  | Dificultad de obtención de datos solicitados.   | Mensajes de “protesta”.   | Cada tutor asesor se encargó de dar opciones donde buscar.   |   |
| <b>Escasa o nula participación en el Foro de los usuarios.</b>   |  | Desaliento de los organizadores, dadas las protestas iniciales.                      |   |   |  | Proponer distintos temas.<br><br>Insistir en el intercambio.  |
| <b>Finalización del curso.</b>   | Inconvenientes para completar las actividades propuestas | Se dio una semana extra para concluir actividades y tutorías                         | Falta de tiempo para completar las actividades. Finalización abrupta de la comunicación.            | Angustia ante la falta de tiempo.<br><br>Sensación de abandono.   |  | Continuar con el acompañamiento del alumno, “hasta el final”.   |



## ❖ Conclusiones

Como toda experiencia, SIEMPRE es positiva, si se hace con gusto, como en este caso.

Permitió corroborar, una vez más que... *se aprende haciendo*.

En este caso, el intercambio resultó fructífero y enriquecedor. La clave: **COMPARTIR**.

Los puntos más relevantes que, a entender de los autores, se deben tener en cuenta, a la hora de pensar en una *Comunicación Educativa de Calidad, particularmente en Educación a Distancia, son:*

- 1 – Tener presente que “**todos**” están aprendiendo, no importa el lugar que se ocupe al momento de la experiencia.
- 2 – “Escuchar ” con atención al otro.
- 3 – Enviar mensajes claros y pautas concretas, que eliminen una posible ambigüedad.
- 4 – Mantener siempre una actitud abierta a ideas nuevas y/o diferentes.
- 5 – Permitir, fomentar y mantener una comunicación fluida y activa entre todos los participantes.
- 6 – Mantener siempre el *respeto* por el otro.

## Bibliografía

- Abbey, B.(2000) Instructional and Cognitive Impacts of Web-Based Education. Idea Group Publishing. USA.
- Aggarwal, A. (2000). Web-Based Learning and Teaching Technologies: Opportunities and Challenges. Idea Group Publishing. USA
- Asinsten, J.C.(2000). Curso de Multimedia en la Escuela. Ediciones Horizonte. Buenos Aires.
- Mejía Botero, W.(1984). Manual del Tutor. ICFES. Colombia.
- Prieto Castillo, D. (1999). La comunicación en la Educación. Ediciones Ciccus La Crujía.
- Prieto Castillo, D. Gutiérrez Pérez, F. (1999). La Mediación Pedagógica. Apuntes para una educación a distancia alternativa. Educación. Ediciones Ciccus La Crujía.
- Suares, M. Mediación. (1996) Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Piados. Buenos Aires.
- Watzlawick, P y otros.(1989) Teoría de la Comunicación Humana. Biblioteca de Psicología. Editorial Herder. . Barcelona.