



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>

Año: X Número: 1. Artículo no.:26 Período: 1ro de septiembre al 31 de diciembre del 2022.

TÍTULO: Características del proceso de comunicación entre docentes y estudiantes de la Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa (UPES) en tiempo de pandemia. La perspectiva del estudiantado.

AUTORES:

1. Dra. María Luisa Pereira Hernández.
2. Máster. Virginia Mirella Zatarain Avendaño.

RESUMEN: El presente artículo presenta los resultados obtenidos en la investigación titulada “El proceso de comunicación virtual: Una visión desde el estudiantado de pedagogía de UPES” en donde se describe el proceso de comunicación docente-estudiante de la Licenciatura de Pedagogía de la UPES llevado a cabo en tiempo de pandemia. La metodología utilizada fue cualitativa usando el método de estudio de caso y la entrevista online aplicada a 72 estudiantes para la recolección de los datos. Las conclusiones destacan el actuar del docente, considerando sus diálogos con el estudiante, y la importancia de la práctica humanista digital a partir de la empatía y la aceptación incondicional para fortalecer la acción prosumidora.

PALABRAS CLAVES: comunicación educativa, educación virtual y a distancia, TICs.

TITLE: Characteristics of the communication process between teachers and students of the Pedagogical University of the State of Sinaloa (UPES) in times of pandemic. The students' perspective.

AUTHORS:

1. PhD. María Luisa Pereira Hernández.
2. Master. Virginia Mirella Zatarain Avendaño.

ABSTRACT: This article presents the results obtained in the research entitled "The virtual communication process: A vision from the UPES pedagogy student body" where the teacher-student communication process of the UPES Pedagogy Degree carried out is described. in time of pandemic. The methodology used was qualitative using the case study method and the online interview applied to 72 students for data collection. The conclusions highlight the actions of the teacher, considering their dialogues with the student, and the importance of the digital humanist practice based on empathy and unconditional acceptance to strengthen the prosumer action.

KEY WORDS: educational communication, virtual and distance education, ICTs.

INTRODUCCIÓN.

A raíz de la pandemia generada por el Virus SARS COV 2 (Coronavirus), en marzo del 2020, se solicitó a la población en México resguardarse en casa, y de esta forma impedir contagios y la propagación del virus. Esta situación llevó a que todo tipo de instituciones públicas y privadas, así como organizaciones grandes y pequeñas, iniciaran sus trabajos desde el hogar; de esta forma, se inician repentinamente las clases en modalidad virtual y a distancia sin preparación y planeación previa que diera las competencias necesarias al docente para poder enfrentar esta nueva realidad educativa.

En cuanto a la educación virtual y a distancia se refiere, en México algunas escuelas privadas de educación básica ya contaban con experiencia en el uso de plataformas educativas para organizar las actividades escolares de los estudiantes, situación diferente a las escuelas públicas de educación básica, quienes hasta ese momento solo hacían uso de algunos programas como Enciclomedia y

Explora, utilizadas como apoyo didáctico durante las sesiones escolares y que de acuerdo con Azamar (2016) duraron únicamente 10 años en ejecución.

Por su parte, la situación fue diferente en la educación superior pues escuelas como la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Veracruzana (Barrón y Bosco, 2008), la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) (UPN, 2018), y la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey (ITSM, 2022), ya ofrecían algunos programas en línea, por lo que se puede decir que contaban con experiencia previa en el uso de tecnología para la educación; sin embargo, no fue el caso de todas las universidades del país.

Por su parte, la Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa (UPES) ofrecía cursos y diplomados a distancia de formación continua y programas de postgrado semipresencial en línea (UPES (2021), lo que dio elementos a la universidad para la preparación del trabajo en línea de las licenciaturas en tiempo de pandemia; sin embargo, este trabajo requirió tiempo para su programación, por lo que al inicio de la pandemia los maestros tuvieron que buscar de manera autónoma sus propias herramientas para el trabajo en línea.

Durante esta etapa fue imposible para el docente evitar las irregularidades académicas, debido a la escasa competencia digital y la organización escolar para enfrentar la transición de clases presenciales a clases virtuales, y se hicieron presentes algunas problemáticas educativas entre ellas la interacción comunicativa educativa entre docente y estudiantado, la cual se vio fuertemente complicada ante la necesidad de crear lazos de comunicación, de confianza, de comprensión y empatía en el proceso educativo que permitieran llevar a cabo los procesos de una manera emocionalmente sana, sobre todo en esta época.

Esta situación trajo complicaciones tanto de enseñanza como de aprendizaje, lo que provocó en la universidad la disminución de asistencia del estudiantado a sus clases por video llamada, y en algunos casos, la baja definitiva, lo cual se pudo observar en el porcentaje de eficiencia terminal de las

licenciaturas de la UPES durante la generación 2017-2021; por tal motivo, este trabajo estudió el proceso de comunicación entre docentes y estudiantes de UPES, considerando como uno de los objetivos específicos el describir las características de dicho proceso, lo que nos enfocaremos en desarrollar en este documento.

La presente investigación se realizó bajo un estudio de tipo cualitativo, cuyo propósito de este tipo de investigación es “reconstruir la realidad tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente” (Hernández, 2014, p. 9). El método utilizado fue el estudio de caso único, que de acuerdo con Martínez (2006) permite “registrar y describir la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado” (p.167). Las técnicas que se utilizaron fueron la observación y el cuestionario on-line, que de acuerdo con Stake (1998), “las observaciones conducen al investigador a una mejor comprensión del caso” (p. 60), y se observó la práctica verbal escrita llevada a cabo entre docentes y estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía de la UPES en los diversos medios digitales de comunicación utilizadas.

Para este estudio participaron 72 estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía de UPES, del 1er semestre (1.3%), del 3er semestre (28%), del 5to semestre (11%) y del 7mo semestre (32%), cuyas edades oscilan entre los 18 y 30 años. Para Papalia, et al. (2012) la mayoría de las personas entre los 18 o 19 años hasta los 25 o 29 años se encuentra en una etapa exploratoria, su dinámica puede dar lugar a un aumento de estrés, teniendo consecuencias para su salud.

Esta investigación pretende aportar al estado de la cuestión herramientas cognoscitivas que permitan mejorar las competencias de los docentes de educación superior relacionadas con el trabajo virtual y a distancia que se propagó en el marco de la pandemia producida por el COVID-19, y que sin duda será un trabajo importante en el devenir y futuro acontecer educativo.

DESARROLLO.

Para ubicarnos en contexto de la investigación, es necesario definir el concepto principal al que hace referencia la investigación, el cual es la comunicación en el ámbito de la educación, que según Marrero (2016), “la comunicación educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje permite ampliar en el estudiante su participación y creatividad, constituye una variante de comunicación interpersonal que posee grandes potencialidades formativas y desarrolladoras de la personalidad” (en Córdova, et, al, 2021; p. 1421).

Esta investigación indagó, en primera instancia, sobre el proceso de la comunicación interpersonal para conocer cómo percibe el estudiante la mediaticidad de la comunicación, encontrando que un 36% la concibe como “buena”, un 23% la concibe como “mala, y el resto (19%) prefirieron no contestar la pregunta. Este porcentaje de estudiantes que no dieron respuestas fue un foco de atención, debido a que el silencio fue representativo. Según Le Breton (2006), el silencio es una emoción que no se ha sabido calibrar; también se refiere a la persona que medita su decisión, aunque en otras ocasiones puede ser la confirmación del enfado. Si se considera lo dicho por Le Breton (2006), el no obtener respuesta indica que el estudiantado no está del todo conforme en lo relativo al cómo se ha llevado a cabo el proceso de comunicación, prefiere evadir la respuesta, prueba de ello el siguiente comentario:

-- “Considero que ha sido buena, porque entienden las situaciones de cada alumno y de otros pésima, ya que no les interesa y piensan que tenemos las mismas oportunidades”.

Como se puede observar, un mismo estudiante tiene dos opiniones completamente diferentes; por un lado, dice que el docente entiende las situaciones y en el mismo enunciado considera su actuación pésima. Es en este tipo de comentarios, donde se resalta lo dicho por Le Breton (2006), no están completamente satisfechos con la labor del docente.

Posteriormente, se le pidió al estudiante que describiera el proceso de comunicación llevada a cabo con sus docentes en tiempo de pandemia, teniendo como conocimiento base que algunas clases se llevaron a cabo a través de videoconferencias mediante plataformas educativas y redes sociales; a continuación, se muestran las respuestas obtenidas:

-- “Solo mantengo comunicación con ellos durante las clases o cuando comparten alguna información por el grupo de WhatsApp de su materia; sin embargo, no tengo relación directa y seguida con alguno en particular”.

-- “Solo cuando se ocupa, no es continúa”.

-- “No mantengo comunicación continua, pero el semestre pasado si lo tuve con una”.

Los comentarios anteriores indican que la comunicación entre el docente y el estudiante fue escasa; no obstante, cuando se le preguntó con cuántos docentes han logrado mantener una comunicación continua, el 25% del estudiantado afirmó mantener una comunicación durante la semana con los 5 docentes que imparten las asignaturas del programa, y un 12,5% se comunica continuamente con 4 docentes. Aunado a esto, se tiene que el 21,9% mantiene comunicación con 3 docentes durante la semana, el 21,9% con 2 docentes, y el 9,4% solo se comunica con 1 docente. A partir de la confirmación de los datos antes mencionados se obtiene que 53.20% del estudiantado mantiene comunicación hasta con 3 (60%) docentes durante la semana, fuera del horario de clase.

La frecuencia del proceso de comunicación también debe ser considerada en la educación a distancia, pues a partir de ella el estudiantado logra la tutoría y el acompañamiento durante el proceso educativo, entendiendo como acompañamiento, “la acción educativa intencionada que se fundamenta en la cercanía, en la disposición para afectar y dejarse afectar por el otro, teniendo como horizonte primordial la potencialización de sus capacidades; de tal manera, que este siga configurando y moldeando sus sueños y esperanzas” (Puerta, 2016, p.3), y más en esta etapa de cambio de modalidad,

en la que sin duda alguna los estudiantes estuvieron llenos de incertidumbre ante su educación y el proceso de aprendizaje.

El acompañamiento significa ponerse al lado del estudiantado, guiando sus actividades académicas en el devenir de su proceso de aprendizaje, escuchando sus necesidades e inquietudes, aportando perspectivas y compartiendo con ellos herramientas que los ayuden en su aprendizaje, e inclusive haciendo aportes al crecimiento personal y profesional (Puerta, 2016).

Para lograr un acompañamiento efectivo, el estudiantado debe mantener comunicación continua, a fin de mantener flujos comunicativos constantes, abiertos y propositivos (González y Rincón, 2013); por tanto, el docente debe involucrar la retroalimentación constante de sus trabajos y actividades, así como también la ayuda para comprender la realidad cotidiana actual, la toma de consciencia de sus posibilidades, retos, desafíos, y sobre todo, promover la práctica de una actitud positiva para llevar a cabo la autorregulación académica.

Una forma de mantener la comunicación según Rizo (2020) y poder estar disponible en cualquier horario para el estudiante es la siguiente: “También un elemento importantísimo como parte fundamental que establezco en todo el proceso de aprendizaje virtual es la comunicación fluida, basada en diferentes estrategias como: foros de consultas, mensajes mediante la plataforma, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, con el fin de asistir o conducir las actividades de aprendizaje propuestas en cada una de las semanas, así como para dar respuestas a las consultas y dificultades expuestas por los estudiantes. Esto me ha permitido estar permanentemente disponible para responder lo más inmediato posible con el objetivo de potenciar el proceso de aprendizaje, y que el estudiante se estimule mediante la atención, que aunque es virtual, y pueda sentir que es presencial”.

Los estudiantes refirieron tener algunos motivos por los cuales necesitaban ponerse en contacto con el docente fuera del horario de clases, y entre ellos se encontraron el tener dudas sobre las actividades y los anuncios emitidos tanto por el docente como de la universidad, así como hacerle saber al docente las dificultades académicas y de aprendizaje que estaba teniendo el estudiante; dicho lo anterior, se precisan las respuestas encontradas:

-- “Dudas de actividades, anuncios”.

-- “Por algunas dudas que tenga sobre la materia”.

-- “Problemas con la plataforma o dudas sobre la realización de trabajos”.

-- “Por motivos de dudas que se nos presentan, estamos en contacto frecuentemente con nuestros profesores”.

-- “La comunicación con algún docente se ha frecuentado, dependiendo a la duda que tenga, si esta aun no me queda clara, seguiré cuestionando; de lo contrario, ya no tengo más tema de conversación con algún maestro”.

-- “Para comentarle sobre mis situaciones personales ante las dificultades que he vivido en la pandemia”.

Como se observa en los comentarios, los estudiantes se comunican con los docentes meramente por motivos académicos y motivos personales que pueden afectar su situación académica. Es en este tipo de acontecimientos donde el docente debe mantener actitudes de sensibilidad, incentivación y moderación (González y Rincón, 2013).

Para Chica (2012), la era digital introduce cambios en la manera de relacionarse, la forma de interactuar que repara en la palabra, el lenguaje y el pensamiento; sin embargo, existe la expectativa de quienes participan en la reconstrucción del discurso de los saberes, porque esperan verificar compromisos tanto de estudio, como de problemas en diferentes situaciones de aprendizaje, y un

sentido de reciprocidad en las relaciones humanas, aspectos que se vieron reflejados en las respuestas de los jóvenes.

En cuanto a las razones direccionadas a lo personal, es necesario una escucha efectiva y empática por parte del docente para brindar un estado de seguridad, resiliencia y empoderamiento a fin de mantener el ánimo del estudiantado y continuar con la responsabilidad que conlleva el proceso educativo en la virtualidad. Cabe mencionar, que un 35% del estudiantado encuestado menciona ser atendido cada semana, lo que dificulta en ese lapso de tiempo lograr estrechar vínculos de seguridad y apatía durante las interacciones virtuales del proceso educativo.

En palabras del estudiantado, un aspecto que dificultó la interacción virtual fue la falta de empatía y de comprensión, “así como hay docentes que se preocupan por el bienestar del estudiantado y son empáticos con las dificultades presentadas ante la nueva normalidad, otros, por el contrario, las ven como excusas”. Otro estudiante refiere que el docente “solo se preocupa por realizar su trabajo y evaluar”.

Este tipo de comentarios confirma la necesidad de una comunicación con sentido humanista por parte del docente, a fin de lograr ser empáticos y entender que no todos viven en la misma realidad. Para Chica (2012), en los ambientes virtuales, el estudiantado descubre en la narrativa el modo como los otros aprenden a conocer, a aprenden a pensar, a interactuar, a hacer, y a crecer como personas.

Según Cortés (2020), un concepto muy utilizado, pero bastante desconocido es la empatía y es un aspecto muy importante en las actividades docentes, y ante esto, menciona lo siguiente: La empatía se entiende como la capacidad que tiene la persona de darse cuenta de lo que a la otra persona le pasa; así, la empatía es la captación o aprehensión de las vivencias de los demás. Captar estas vivencias ajenas es lo propio de la empatía. Según la fenomenóloga Edith Stein (1891-1942), citada por Bono (2012), «la empatía es experiencia de la conciencia ajena en general», la empatía es ponerse en el lugar del otro. De esta forma, para comunicarnos y relacionarnos adecuadamente con los estudiantes,

debemos tenerlos muy presentes como un otro, ponernos en el lugar de ellos para comprenderlos, ayudarlos y tenderles una mano cercana ante los problemas que se puedan presentar en su proceso formativo (en Cortés, 2020; p. 602).

De aquí la necesidad de un cambio en la visión del docente acerca de la diferencia entre el alumnado presencial y el de la modalidad a distancia, ya que de acuerdo con Covarrubias (2021), tras atravesar la pandemia provocada por el COVID 19 en la educación a distancia ningún aspecto de la vida antes de la pandemia regresará tal y como se encontraba, por lo que habrá que ajustar las formas de aprendizaje en los diferentes niveles educativos para que estos sean más significativos; por consiguiente, la forma en la que los docentes orientaron a los estudiantes en tiempo de pandemia fue dando ánimos y ofreciendo apoyo conjunto; sin embargo, se encuentran comentarios en donde se expresa que solo algunos maestros pueden llegar a explicar cosas sobre plataformas, ya que no todos tienen conocimiento.

Al cuestionar sobre si consideran que han logrado una comunicación exitosa entre maestro-alumno mediante el trabajo a distancia, refieren que no con todos, y en relación a esto, mencionan lo siguiente:

-- “No, para mí ha sido muy difícil, siento que el aprendizaje no es igual”.

-- “No es la misma la interacción en línea que en presencial”.

-- “Tal vez no del todo, porque no es el mismo caso y disponibilidad de todos los profesores”.

-- “No con todos, están muy de la mano en que solo debemos de preguntar dudas en un solo horario”.

Ante los aspectos que refieren los estudiantes que les gustaría mejorar en su relación con el docente, hacen énfasis en lo siguiente:

-- “Que sean más comunicativos y se preocupen por si alguno tiene dudas o situaciones en las que afecte su aprendizaje”.

-- “Interactuar más de manera virtual”.

-- “La empatía, ya que algunos docentes no entienden nuestros problemas cuando no podemos conectarnos”.

-- “Mejorar la comunicación con algunos maestros”.

Como se observa, nuevamente se hace presente en el estudiante la necesidad de comprensión y empatía por parte del docente, que de acuerdo con Cortés (2020) para apoyar el proceso formativo del estudiante en las condiciones propiciadas por el COVID 19, es muy relevante mantener una comunicación permanente y que el docente mantenga un rol comprensivo, ya que esto es fundamental para guiar el proceso educativo del estudiante tanto en avances como en solución de problemas emergentes que puedan llegar a tener en su paso por la modalidad a distancia de la educación.

Esta situación pone en manifiesto la necesidad de que el docente se forme y capacite en ofrecer una educación humanista que promueva la sensibilidad, y eleve las cualidades morales y éticas del docente.

CONCLUSIONES.

Este estudio permitió dar cuenta, que de acuerdo a las características que debe tener el docente como prosumidor debería suscitar diálogos abiertos y conversatorios que determinaran fortalezas y debilidades en el grupo, retroalimentar las actividades realizadas o resolver dudas, y tener flujos comunicativos constantes, abiertos y propositivos.

A partir de esto se intensifica la necesidad de construir nuevos roles para una educación virtual que llegó para quedarse gracias a la pandemia por COVID-19, se precisa así, que las universidades integren nuevos modelos, enfoques y elementos que contribuyan a mejorar las estrategias del trabajo a distancia.

Ante esto, se reconoce la necesidad de implementar en la institución una estrategia de capacitación y formación docente que implique temáticas emergentes presentadas en la nueva realidad educativa que

vivenciaron la mayoría de los docentes sin preparación previa, lo que provocó en el alumnado un impacto no del todo favorable para su aprendizaje y estabilidad emocional.

Las instituciones de educación superior están comprometidas a brindar las competencias necesarias para afrontar al mundo, sin perder de vista que la mayor parte de estos sujetos son adultos emergentes caracterizados con ser flexibles, pero también individualistas y emocionales, donde la comunicación es la herramienta principal para lograr los objetivos de aprendizaje, pero también la estrategia de integración, motivación y acompañamiento no solo en las clases presenciales, sino también en la educación virtual y a distancia que hoy día mantiene un fuerte auge.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Azamar, A. (2016). La integración de la tecnología al Sistema Educativo Mexicano; Sin plan ni rumbo. Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios, 72, 11-25. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/340/34051292002/html/>
2. Barrón, S. y Bosco, H. (2008). La Educación a Distancia en México: Narrativa de una Historia silenciosa. Biblioteca Crítica Abierta Serie Pedagógica 1 UNAM 1.
3. Chica, F. (2012). Corporeidad digital: hacia un humanismo del aprendizaje autónomo, intelectual y moral de la sociedad de la cibercultura. Innovación Educativa, 12, (59). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v12n59/v12n59a4.pdf>
4. Córdova, D; Soto, A; Peral, G. (2021). Comunicación y colaboracion: retos ante la pandemia por COVID 19 para la educación normal. CONISEN. Recuperado de: <https://conisen.mx/Memorias-4to-conisen/Memorias/2431-3197-Ponencia-doc-%20LISTO.docx.pdf>
5. Cortés, M. E. (2020). La comunicación como herramienta clave en la docencia de posgrado durante los momentos de crisis. Desde el sur, 12(2), p.601-606. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v12n2/2415-0959-des-12-02-601.pdf>

6. Covarrubias, Y. (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes. *Telos*, 23 (1) p.150-160. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/993/99365404012/html/>
7. González, K, Rincón, D. (2013). El docente-prosumidor y el uso crítico de la web 2.0 en la educación superior. *Sophia*, 9; 79-94, recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322013000100007
8. Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill education.
9. ITSM. CONECTA (2022). Instituto Tecnológico de Estudios Superiores. CONECTA. Es el Tec de Monterrey pionero en innovaciones educativas. Recuperado de: <https://tec.mx/es/noticias/nacional/institucion/es-el-tec-de-monterrey-pionero-en-innovaciones-educativas>
10. Le Breton, D. (2006). *Antropología del cuerpo y modernidad*, Nueva visión, 1, p. 1-256. Recuperado de: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2015/08/LE-BRETON-D.-Antropologia-Del-Cuerpo-y-Modernidad.pdf>
11. Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso. *Estrategia metodológica de la investigación científica*. *Pensamiento y gestión*, 20, 165-193.
12. Papalia, D, Feldman, R., Martorell, G., Berber, E., y Vázquez, M. (2012). *Desarrollo humano* (12a ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
13. Puerta, C. (2016). El acompañamiento educativo como estrategia de cercanía impulsadora del aprendizaje del estudiante. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 49, 1-6. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194247574001>
14. Rizo, M. (2020). Rol del docente y estudiante en la educación virtual. *Revista multiensayos* 6 (12). Recuperado de: <https://www.lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/10117/11796?inline=1>

15. Stake, (1998). Investigación con estudios de casos. Morata.
16. UPES (2021). Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa. Información obtenida del departamento de Control Escolar.
17. UPN (2018). Universidad Pedagógica Nacional. Documento Base para la difusión de la Reunión de Guadalupe, NL. 30-31 de agosto 2018. Recuperado de: <http://www.upn.edu.mx/pdf/La%20UPN%20pasado%20presente%20y%20futuro.pdf>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. Virginia Mirella Zatarain Avendaño. Maestría en Intervención Pedagógica y Aprendizaje Escolar, Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa. Docente y Coordinadora del programa de semillero de investigación; México. Correo electrónico: virginia.zatarain@upes.edu.mx
2. María Luisa Pereira Hernández. Doctorado en Desarrollo Humano, Docente de la Universidad Pedagógica del Estado de Sinaloa; México. Correo electrónico: marialuisa.pereira@upes.edu.mx

RECIBIDO: 25 de mayo del 2022.

APROBADO: 3 de julio del 2022.