

# **Las TIC en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje en el área Comunicación Organizacional: licenciatura en Ciencias de la Comunicación**

*ICT process management e-a, organizational communication area of the  
degree course in science communication*

*TIC na gestão do processo de ensino-aprendizagem na área de  
Comunicação Organizacional: licenciatura em Ciências da Comunicação*

**Patricia del Carmen Aguirre Gamboa**

Universidad Veracruzana, México

[patrice994@hotmail.com](mailto:patrice994@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-0580-5073>

## **Resumen**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) continúan transformando la vida de quienes conviven en la sociedad del conocimiento. De hecho, son parte inherente de su actuar cotidiano, pues incluso dentro del entorno familiar se vive supeditado a dispositivos cada vez más novedosos e interactivos. Su uso no restringe edades y se puede observar que a temprana edad los niños se familiarizan rápidamente con ellos. En la esfera educativa, las TIC se encuentran presentes y se han incorporado a todo tipo de procesos de enseñanza, lo cual ha originado cambios en los sistemas de instrucción, como ha sucedido con el Modelo Educativo Integral y Flexible de la Universidad Veracruzana, el cual ha servido para crear ambientes formativos que demandan en el docente una serie de competencias, y en el estudiante el desarrollo integral de su aprendizaje. En tal sentido, este artículo guarda relación con otras investigaciones que han estudiado el papel mediador de las TIC en la formación profesional de los estudiantes del área Comunicación Organizacional. El diseño de este trabajo fue de carácter exploratorio, ya que permitió por primera vez la indagación de un tema realizado en el interior de la Facultad de Ciencias y

Técnicas de la Comunicación de la mencionada casa de estudios. La vía de acceso a la realidad social fue de tipo cualitativo, a través de la entrevista semiestructurada. El objetivo fue conocer las percepciones de los docentes en relación con las TIC y su papel mediador en el proceso educativo. El estudio se realizó entre febrero y julio de 2017 en los cubículos o espacios áulicos de los docentes. Los resultados demuestran que los profesores universitarios consideran importante el uso de las TIC en su labor cotidiana; sin embargo, en su quehacer pedagógico poco se observa su empleo, ya que al momento de diseñar o adoptar el modelo pedagógico de la institución no siempre se tiene un propósito educativo. Asimismo, son conscientes de que el incipiente uso de estas herramientas les imposibilita innovar en sus clases y, por ende, mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje. Por tal motivo, se considera que se deben aprovechar las TIC para formar los nuevos perfiles profesionales que el mercado laboral demanda.

**Palabras clave:** aprendizaje, enseñanza, gestión, TIC.

### **Abstract**

Information and Communication Technologies (ICT) continue to transform the lives of those who live in the knowledge society. They are an inherent part of daily action, not only using them through a mobile, but within the family environment is subject to ever more innovative and interactive devices. Its use does not restrict ages and you can see that at an early age children become quickly familiar with them. In the educational sphere, the TIC are presents and have joined to all kinds of educational processes, which has caused changes in the education models, such is the case of the Integral Educational Model and Electric cord of the University Veracruzana, which takes as a priority the creation and innovation of educational ambiances, which demand of the teacher a series of competitions and of the student the integral and of integration formation of its learning. This article keeps relation with academic works and of investigation who have studied the mediating role that the Technologies of Information and Communication, they have inside the Institutions of Higher education, its target is to value the use of the TIC, like instruments of pedagogic mediation for the professional training of the students of the area communication Organizacional. The design of the investigation was of exploratory character, since it

allowed for the first time the investigation of a topic realized to the interior of the faculty of Sciences and Skills of the Communication. The route of access to the social reality was of qualitative type, across the semistructured interview. The objective was to know the perceptions that teachers have of ICT and its mediating role. For this purpose, professors were chosen who teach the different educational experiences and who have distinguished themselves by incorporating innovative strategies into their academic practice. The study was conducted in February -July 2017 in the cubicles or auditoriums of the teachers. The obtained results of the realized interviews, they account that the university teachers consider the use of the TIC to be important in its daily work, nevertheless, in its small pedagogic chore its use is observed, since at the moment of constructing, designing or adopting the pedagogic model of the institution, not always an educational, of the same form intention is had, they are conscious that the incipient use concerning the TIC disables them to innovate in its classes and hence to improve the processes of education learning. The use of the TIC in the management of the process of Education – Learning, inside the area Communication Organizacional, is a question of supreme importance that deserves to be tackled in a frontal way, especially before the new professional profiles, which the labor market demands.

**Key words:** ICT, Learning, Management, Teaching.

## Resumo

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) continuam a transformar a vida daqueles que vivem na sociedade do conhecimento. Na verdade, elas são parte inerente de suas ações diárias, porque mesmo dentro do ambiente familiar elas vivem sujeitas a dispositivos cada vez mais inovadores e interativos. Seu uso não restringe as idades e pode-se observar que em uma idade precoce as crianças rapidamente se familiarizam com elas. Na esfera educacional, as TIC estão presentes e foram incorporadas em todos os tipos de processos de ensino, o que levou à evolução dos sistemas de ensino, como já aconteceu com modelo educacional abrangente e flexível da Universidad Veracruzana, que serviu para criar ambientes de treinamento que exigem uma série de competências no professor e no aluno o desenvolvimento integral de sua aprendizagem. Nesse sentido, este artigo está

relacionado a outras pesquisas que estudaram o papel mediador das TIC na formação profissional de estudantes da área de Comunicação Organizacional. O desenho deste trabalho foi de natureza exploratória, pois permitiu pela primeira vez a investigação de uma matéria feita no interior da Faculdade de Ciências da Comunicação e Técnicas da referida casa de estudos. A via de acesso à realidade social foi qualitativa, por meio da entrevista semiestruturada. O objetivo foi conhecer as percepções dos professores em relação às TIC e seu papel mediador no processo educativo. O estudo foi realizado entre fevereiro e julho de 2017 nos cubículos ou sala de aula dos professores. Os resultados mostram que os professores universitários consideram importante o uso das TIC no seu cotidiano de trabalho; No entanto, em sua tarefa pedagógica pouco se observa seu uso, uma vez que no momento de projetar ou adotar o modelo pedagógico da instituição nem sempre há uma finalidade educacional. Eles também estão cientes de que o uso incipiente dessas ferramentas impossibilita que eles inovem em suas aulas e, portanto, melhorem os processos de ensino-aprendizagem. Por este motivo, considera-se que as TIC devem ser utilizadas para formar os novos perfis profissionais que o mercado de trabalho exige.

**Palavras-chave:** aprendizagem, ensino, gestão, TIC.

**Fecha Recepción:** Abril 2017

**Fecha Aceptación:** Septiembre 2017

---

## Introducción

Algunas de las principales responsabilidades de las instituciones de educación superior son la docencia, la investigación, la extensión de los servicios y la difusión de la cultura, las cuales no se podían concretar sin la gestión y la administración educativa de los planteles y de los programas educativos que engloba. Esta situación es evidente en los diversos niveles, así como en los institutos, centros, escuelas y facultades donde se analiza la gestión en el país.

A nivel federal, por ejemplo, existen políticas educativas que deben adecuarse al contexto, las necesidades y particularidades de cada comunidad, las cuales no siempre se

han desarrollado, de modo que no han podido beneficiar al sector educativo. Prueba de ello es la Reforma Educativa (2012) implementada en el sexenio de Enrique Peña Nieto (2012-a la fecha), la cual ha tenido muchos inconvenientes debido a uno de los procesos importantes de toda administración y gestión: el servicio profesional docente. Al respecto, en la mencionada reforma se indica lo siguiente:

La existencia de prácticas indebidas ha producido severos daños a la vocación docente, a la dignidad del maestro y al derecho de los mexicanos a recibir una educación de calidad. Por ello la necesidad de disponer de una estructura jurídica y una organización apropiada que aseguren que el ingreso, la promoción, el reconocimiento y la permanencia de los docentes y del personal con funciones de dirección y supervisión en la educación pública obligatoria se produzcan mediante mecanismos que permitan acreditar sus capacidades (p. 6).

A nivel estatal, por otra parte, las políticas educativas procuran que los supervisores e inspectores no solo cumplan debidamente funciones de vigilancia de carácter académico y administrativo, sino que además sirvan como vínculo entre las autoridades educativas y las escolares. Estas políticas, implementadas a través de sus actores sociales (supervisores), deben ser coherentes con el proceso del sistema educativo. Así lo señala el artículo 6 de la Ley de Educación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (2016):

La educación de calidad es el proceso de mejoramiento continuo respecto de los objetivos, resultados y procesos del sistema educativo, con el propósito de elevar el desempeño académico de docentes y alumnos, conforme a las dimensiones de eficacia, eficiencia, pertinencia y equidad, y como producto del conjunto de acciones propias de la gestión escolar y del aula, congruentes con los enfoques y propósitos de los planes y programas de estudios vigentes.

En este sentido, las instituciones de educación superior deben ofrecer un sistema académico eficiente, que garantice calidad a quienes reciben el servicio educativo y que obedezca a las demandas de la sociedad, con el objetivo de implementar las condiciones estructurales en sus procesos de transformación e innovación.

## **Marco histórico y contextual**

La licenciatura en Ciencias de la Comunicación que se ofrece actualmente en la Universidad Veracruzana pertenece a la cuarta etapa dentro de la historia de planes de estudios implementados en esa institución. Sus orígenes se hallan en el año 1998, cuando en el seno de esta alma máter se hizo el replanteamiento del tipo de educación que se impartía en sus facultades. Esto dio como resultado que la universidad y sus diversos programas educativos transitaran hacia un modelo de tipo constructivista, llamado Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF), el cual estuvo orientado esencialmente hacia la formación integral de los estudiantes universitarios con el fin de incorporarlos desde los primeros semestres al mercado laboral.

De esta manera se creó un plan de estudios para atender no solo las necesidades de cada estudiante, sino también para que estos cultivaran su propio conocimiento. Así aparece establecido en el documento fundacional del MEIF:

El modelo exige, por su misma naturaleza, la presencia de una instancia que permita valorar el proceso de construcción realizado, el desarrollo de las acciones que deriven de él y sus resultados. En otras palabras, se requiere de procedimientos de evaluación que permitan valorar sus formas de construcción, los trabajos que realicen las entidades académicas en torno al diseño de los planes y programas de estudio y los resultados de su implantación y desarrollo (Universidad Veracruzana, 1999, p. 43).

Posteriormente, en el año 2004 la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación transformó la dinámica de su licenciatura, la cual pasó de un modelo rígido a uno flexible que incorporó un nuevo plan de estudios con distintas áreas: Básica,

Introducción a la Disciplina, Formación Disciplinar, Formación Terminal (la cual estuvo dividida en tres áreas: Periodismo, Nuevas Tecnologías y Comunicación Organizacional) y Formación Terminal Optativa.

Actualmente, este programa se encuentra en dos momentos importantes para la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación: el primero tiene que ver con la actualización de los programas de cada una de las experiencias educativas, mientras que el segundo se relaciona con el rediseño del plan de estudios, el cual ha sido útil para analizar la disciplina y las necesidades sociales, así como para realizar entrevistas con los egresados y con los empleadores, entre otros.

### **La gestión educativa en las instituciones de educación superior**

La gestión educativa se refiere a la función desempeñada por directivos y docentes para responder a los retos y cambios en los procesos de enseñanza. Esta se vincula con el desarrollo de la administración y la participación de los sujetos que intervienen en el proceso de gestión. Robalino (2005) lo plantea en estos términos:

La dimensión de la gestión educativa, bajo los nuevos conceptos de participación, pertenencia, toma de decisiones y liderazgo compartido en las escuelas, alude a docentes que hacen suya la realidad de la escuela y de la comunidad donde se ubica, que traducen las demandas de su entorno y las políticas educativas en el proyecto estratégico para su escuela, al mismo tiempo que lo hacen en su práctica pedagógica (p. 12).

La gestión, entonces, se refiere a la planeación, organización, dirección ejecutiva, coordinación y control de distintos proyectos relacionados con el aprendizaje, lo educativo y lo administrativo, componentes vitales para el marco operativo de toda organización. En palabras de Vargas (2008), tiene que ver con el “conjunto de procesos teórico-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir los mandatos formales, en donde la gestión debe ser entendida como una nueva forma de comprender y conducir la organización escolar” (p. 5).

Para ello, la gestión educativa debe cumplir con múltiples tareas, como revitalizar los diversos niveles de su estructura organizacional, capacitar a sus empleados y docentes, contar con la infraestructura necesaria para el logro de programas y proyectos de investigación, incorporar las TIC para crear nuevos ambientes de aprendizaje y reorganizar los conocimientos de su plan curricular. Al respecto, Botero (2009) considera lo siguiente:

La gestión educativa del siglo XXI deberá trazar políticas de acción que cualifiquen a los trabajadores cuya preparación hoy suele estar por debajo de la tecnología empleada; reconvertir a aquellos preparados que desempeñen funciones ya obsoletas o saturadas de personal; y afrontar el problema de los egresados del sistema educativo que no encuentran empleo, que ocupan puestos de nivel inferior a sus capacidades o que emigran a países más desarrollados (p. 6).

La gestión educativa, en consecuencia, debe ser considerada como disciplina práctica mediada por políticas educativas para generar cambios, enfrentar retos y adaptar su aplicación en diversos contextos.

### **La gestión educativa dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje**

Para comprender el papel de la gestión educativa dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje es necesario considerar cuáles son sus funciones. En palabras de Valdez, Orozco, De León y Castillo (2011), la gestión universitaria debe entenderse como una función adjetiva, mientras que el proceso de aprendizaje como función sustantiva. Estas han sido analizadas tradicionalmente de forma independiente, como si fueran variables sin ningún vínculo en las instituciones de educación superior.

Estos autores, sin embargo, creen que existen elementos empíricos que hacen suponer que el modelo de gestión predominante en las universidades predetermina e incide en el desarrollo del proceso de aprendizaje, y que este último impacta en la calidad de la educación. Esto significa que tanto las funciones adjetivas como las sustantivas se interrelacionan, de ahí que deberían ser estudiadas en sus diferentes dimensiones. En este



sentido, es importante señalar que todo proceso de enseñanza-aprendizaje implica un proceso de gestión:

[Esto implica] una serie de acciones, decisiones y políticas que lleva a cabo la autoridad institucional sobre los procesos académicos y administrativos, mismos que están orientados a que las instituciones educativas cumplan a cabalidad las funciones sustantivas para las que fueron creadas. Es decir, estas acciones, decisiones y políticas tienen como finalidad central el que las instituciones educativas instrumenten actividades administrativas de docencia, de investigación, de difusión de la cultura para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia de los sistemas educativos (Valdez *et al.*, 2011, p. 9).

Ahora bien, dentro de toda institución de educación superior existe no solo un determinado modelo de gestión, sino también una cultura organizacional que muchas veces condiciona el tipo de proceso de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en el interior de las aulas, lo que impacta en la calidad educativa que reciben los estudiantes. En tal sentido, Ramsden (2007) considera que una enseñanza de calidad en educación superior debe cambiar la manera como los estudiantes comprenden, experimentan o conceptualizan el mundo que les rodea.

### **TIC y gestión educativa**

La importancia de las TIC dentro del ámbito académico —y concretamente en la integración curricular de todo programa educativo— es sumamente importante, ya que de ello depende la planeación que se realice no solo de las actividades académicas, sino también de los procesos de calidad que se implementan en las instituciones. Por tal motivo, es indispensable comprender el concepto de las TIC:

[Las TIC son] un elemento esencial en los nuevos contextos y espacios de interacción entre los individuos. Estos nuevos espacios y escenarios sociales conllevan rasgos diversos que generan la necesidad del análisis y reflexión en torno a sus características. Dentro de esta nueva sociedad, los espacios educativos también se encuentran en constante transformación, las nuevas estancias educativas se han reflejado en centros virtuales de aprendizaje, sin embargo, estos nuevos escenarios requieren de una reflexión hacia el uso e incorporación de las tecnologías, los contextos educativos actuales deberán apostar por una integración crítica, en la cual se defina el qué, por qué y para qué de su incorporación y aprovechamiento (Cabero, 2007, p. 5).

Efectivamente, con el surgimiento del Internet y su implementación en los diversos ámbitos del quehacer humano —entre ellos, el educativo— se han originado innumerables transformaciones dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, lo cual se evidencia en las innovaciones que las TIC han ofrecido con sus plataformas y aplicaciones que han convertido a la educación en un proceso dinámico, incluyente y efectivo.

Este cambio, evidentemente, también ha supuesto nuevas exigencias y oportunidades para alumnos y docentes, pues gracias a estas herramientas los primeros pueden adquirir mayor autonomía y responsabilidad en el proceso de aprendizaje, mientras que a los segundos los obliga a dejar de lado su antiguo papel de única fuente de conocimiento, lo cual genera incertidumbres, tensiones y temores que deben ser atendidas para reinventar el tradicional proceso de enseñanza-aprendizaje (Lugo, 2010).

Por eso, las instituciones educativas de la actualidad tienen la tarea de transformar sus estrategias pedagógicas, para lo cual se pueden apoyar en recursos informáticos, de modo que se puedan constituir en gestores de ese cambio. En tal sentido, las diversas modalidades educativas se han apropiado de distintos recursos tecnológicos que les permite a los estudiantes tener no solo la posibilidad de comprender de mejor manera la información suministrada, sino también la capacidad para generar y gestionar nuevos entornos de aprendizaje. Esto ha ocasionado, de forma implícita, que los docentes deban capacitarse permanentemente, contextualizando el conocimiento y dominando distintas

herramientas tecnológicas en su práctica cotidiana. Al respecto, Gallego Arrufat (2011) señala:

El uso innovador de las TIC es la base de la formación, siempre y cuando provoque efectos positivos sobre el aprendizaje de los estudiantes. Este planteo implica reconocer que aunque existen otras múltiples variables que también intervienen, las perspectivas y recomendaciones para la formación y el desarrollo profesional descansan en la innovación tecnológica que se realiza desde aproximaciones didácticas basadas en las buenas prácticas innovadoras (p. 45).

En este contexto, se debe comprender que las nuevas generaciones se caracterizan por estar en constante interacción con las tecnologías digitales. En efecto, son jóvenes hábiles en el manejo de *gadgets* o dispositivos, y muchos de ellos nacieron en la era del Internet, de manera que se encuentran familiarizados con el mundo virtual. Esto ha posibilitado que hayan desarrollado destrezas, hábitos y costumbres diferentes a las de otras personas. “Esta particularidad permite que los jóvenes puedan diseñar las estrategias a través de las cuales quieren aprender determinados temas o habilidades, fijándose objetivos, metas y formas de aprendizaje” (Coll, Engel, Saz y Bustos, 2014, p. 297).

### **El área Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación**

El plan de estudios actual de la licenciatura en Ciencias y Técnicas de la Comunicación, de la Universidad Veracruzana (2004), tiene como finalidad la formación de comunicadores sociales que manejen los fundamentos teórico-metodológicos, técnicos e instrumentales necesarios para desempeñarse en las áreas de investigación, planeación, coordinación y producción de materiales de esa disciplina. Entre sus objetivos destacan los siguientes:

- Una sólida formación intelectual y humanística.

- Conocimientos científicos, técnicos y metodológicos que les permitan investigar, planear, producir y evaluar acciones comunicativas con un alto sentido de responsabilidad social.
- Conocimientos epistemológicos que les sirvan de base para desarrollar nuevas concepciones teóricas en torno a esta disciplina de estudio.
- Conocimientos de las diferentes ciencias sociales que les permitan contar con elementos sólidos para conocer, explicar e interpretar de manera objetiva e integral la realidad en que se encuentran inmersos.

Por otra parte, este plan se encuentra integrado por 391 créditos en cinco áreas de formación terminal:

- Área Formación Básica General.
- Área de Formación Básica Iniciación a la Disciplina.
- Área de Formación Disciplinaria.
- Área de Formación Terminal (Periodismo, Nuevas Tecnologías y Comunicación Organizacional).
- Área de Formación Terminal Optativa.

La licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Veracruzana contempla un promedio estimado de 4 a 6 años de formación académica (es decir, entre 8 y 12 semestres), en los cuales el estudiante debe incorporar a su trayectoria profesional las diversas áreas que constituyen este programa educativo. Para el logro de este propósito deben administrar su formación con la ayuda de un tutor, quien funge como guía a lo largo de sus estudios y lo orienta sobre las experiencias educativas que debe cursar para terminar su carrera profesional.

Comunicación Organizacional es una de las tres áreas que conforman la formación integral de esa carrera. En ella se encuentran una serie de experiencias educativas que configuran la especialización disciplinaria y terminal de la licenciatura. En esta área el estudiante se forma para laborar en empresas, instituciones y organizaciones públicas o privadas, a través de estrategias que procuran facilitar los flujos y procesos de

comunicación que se originan en su interior, de ahí que los estudiantes deban conocer la importancia de la comunicación entre los miembros de una organización. Esta acción implica el diagnóstico, planeación, organización, implementación y evaluación de procesos, así como la creación y almacenamiento de mensajes a través de diversos canales y soportes, con la finalidad de generar sinergias que favorezcan la convivencia laboral.

La Comunicación Organizacional favorece la relación entre los miembros de una institución, ya que les permite interactuar y desarrollar información relevante. Igualmente, sirve como un mecanismo para que los empleados se adapten a su entorno, facilita los flujos y procesos de comunicación que se dan tanto de manera interna como externa, y coadyuva a que los miembros puedan alcanzar sus metas individuales y las de su organización. Sobre esto, Castro (2012) opina:

La Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo (p. 65).

Ahora bien, debido a que la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación se encuentra en proceso de rediseñar el plan de estudios, se hace prioritario conocer la importancia que tienen las TIC para el área organizacional, de forma que se pueda identificar si en la formación de los estudiantes se contempla la mediación de estos recursos, así como su influencia en el perfil profesional de los comunicadores. Esto debido a que esta facultad tiene alrededor de 13 años sin actualizar su plan de estudio, tiempo en el cual la dinámica del mundo ha cambiado. Por eso, se requiere un análisis profundo para evaluar qué conocimientos deben permanecer en los programas de estudio, cuáles se deben modificar y cuáles eliminar.

Estas acciones, por supuesto, dependen no solo de los contenidos, de la infraestructura de la institución o de la actitud o destreza de los estudiantes, sino también de la formación y la disposición de los docentes, quienes deben transitar de un modelo rígido y conductista a uno flexible y constructivista.

Es necesario destacar, por otra parte, que la universidad —consciente del análisis situacional por el que atraviesan sus programas académicos semestralmente— también brinda a los maestros la oportunidad de capacitarse a través del Programa de Formación de Académicos (PROFA). Sin embargo, también se debe indicar que la mayoría de los cursos se enfocan en una formación pedagógica, y no disciplinaria, por lo que quien desea capacitarse en su disciplina debe hacerlo por cuenta propia.

## **Metodología**

La presente investigación se sustentó en la intersubjetividad de la metodología cualitativa, pues su enfoque permite la reflexión de significados sociales que comparten diversos sujetos. Esta vía de acceso a la realidad social puede ser vista como un intento para realizar una comprensión profunda de los significados y las definiciones de la situación que se estudia, a través de las experiencias y vivencias de los sujetos de investigación. Izcarra (2014) lo explica de la siguiente forma:

[La investigación cualitativa] al sustentarse en el razonamiento inductivo, no sólo es menos dependiente de conceptos preexistentes que guían el proceso investigador, sino que tiene una mayor capacidad de generación teórica. Es decir, mientras el investigador cuantitativista busca confirmar y solidificar un corpus teórico elaborado por otros, el cualitativista aspira a elaborar posiciones teóricas originales, que otros científicos sociales ayudarán a consolidar en investigaciones posteriores (p. 11).

Por otra parte, en cuanto a la técnica empleada para acercarse al objeto de estudio se usó la entrevista semiestructurada, la cual tiene un mayor grado de flexibilidad que las estructuradas “debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013, p. 163).

Durante la planeación de esta entrevista se tomaron en cuenta variables como la formación profesional, la categoría docente, los años de labor académica, las experiencias educativas, el tipo de tecnologías empleadas en las cátedras, así como el uso mediador de las diversas plataformas y tecnologías que la Universidad Veracruzana facilita para los procesos de enseñanza-aprendizaje. Para esto, se tomaron en cuenta las siguientes recomendaciones de Martínez (2008):

- Contar con una guía de entrevista con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema.
- Elegir un lugar agradable que favorezca un diálogo profundo con el entrevistado.
- Explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista
- Seguir la guía de preguntas para que el entrevistado hable de manera libre y espontánea.
- No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado.
- Invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio.

Los participantes pertenecían al área Comunicación Organizacional de las experiencias educativas:

- Relaciones Públicas Corporativas (docente con 25 años de servicio).
- Estrategias de Comunicación Corporativa (docente con 5 años de servicio).
- Teorías de la Administración en Empresas de Comunicación (docente con 32 años de servicio).
- Estrategias Comunicacionales para la Capacitación (docente con 47 años de servicio).

- Comportamiento Organizacional y Mejora Continua (docente con 10 años de servicio).
- Teorías de la Administración para la Comunicación (docente con 32 años de servicio).
- Campañas de Comunicación Política y Publicitaria (docente con 25 años de servicio).

Los entrevistados participaban en el programa educativo de la licenciatura y, algunos de ellos, mantenían vínculos laborales con empresas asentadas en la localidad; por este motivo, sus respuestas se tomaron esencialmente para comprender el uso de las TIC en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje y para observar su pertinencia en el área Comunicación Organizacional.

### **Estrategia operativa para el análisis de las entrevistas**

Realizadas las entrevistas, se transcribieron las opiniones de los informantes con el programa informático Excel. Gracias al instrumento usado (entrevista semiestructurada), se pudieron detectar diversos matices en las respuestas suministradas. Posteriormente, para realizar una bitácora de análisis se empleó la teoría fundamentada, la cual consiste en identificar categorías teóricas derivadas de los datos mediante la utilización de un método comparativo; esto con el propósito de contrastar contenidos de diversos episodios de las entrevistas para identificar, posteriormente, los temas fundamentales.

Este tipo de teoría se caracteriza por originarse a partir de la recolección y análisis sistemáticos de datos. Aquí la teoría tiene un papel importante, que es el de mostrar una serie de unidades de análisis concomitantes con datos observados por el investigador sobre algún tipo de fenómeno, mediante el análisis práctico de datos que surgen de la teoría (...). Se apoya en dos aspectos generales que son el método comparativo constante que codifica y analiza los datos de manera simultánea, al posibilitar la creación de conceptos (...) y el muestreo teórico que evidencia nuevos elementos para



contribuir a la ampliación de los conceptos y la tendencia de análisis del investigador (Padilla, Vega y Rincón, 2014, p. 27).

Esta teoría sirvió para proyectar definiciones del universo de los informantes en función de sus propias interpretaciones. Esto se pudo observar a través de la comparación de la información recabada, la cual se fue conceptualizando a partir de categorías y subcategorías. El propósito consistió en “ir paralelamente combinando en el análisis de los datos cualitativos, conceptos, categorías, propiedades e hipótesis interrelacionadas, teniendo presente la posibilidad del surgimiento de nuevas categorías con sus propiedades, las cuales deben ser incorporadas en el proceso de análisis” (Hernández, Herrera, Martínez, Páez y Páez, 2011, p. 10).

Las primeras reflexiones sobre el uso de las TIC se obtuvieron a través de un instrumento de recolección de datos de la entrevista semiestructurada (guía), que se utilizó en las interacciones con los docentes que constituyeron el universo representativo de población. Estas entrevistas fueron grabadas, previo consentimiento de los docentes, y tuvieron la peculiaridad de llevarse a cabo en un encuentro único con cada entrevistado, cuya duración aproximada fue de 45 minutos.

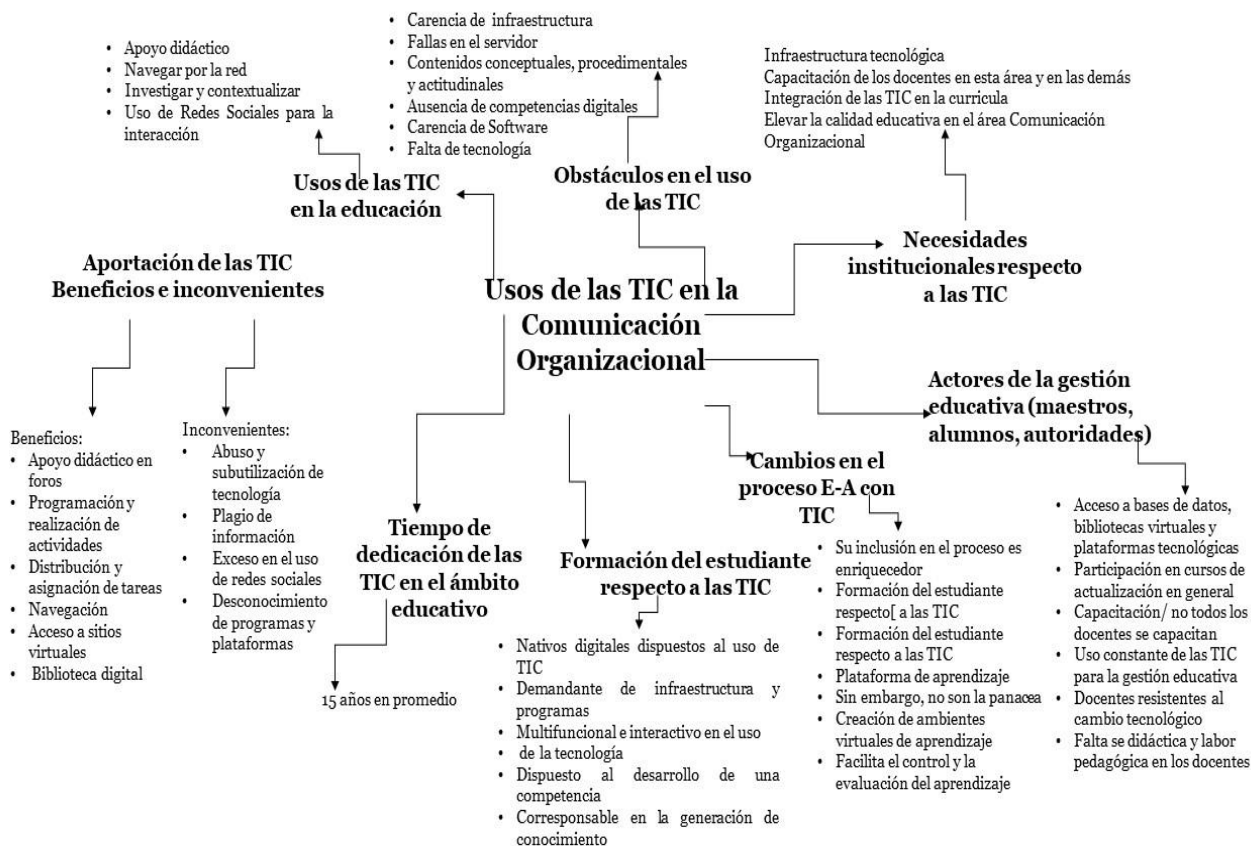
Los criterios que se tomaron en cuenta para seleccionar a los informantes fueron los siguientes: docentes con distintos años de antigüedad en la institución, pertenecientes a la Academia de Comunicación Organizacional, disponibilidad para la interacción e interés por el tema. En total, participaron siete catedráticos que impartían diversas experiencias educativas tanto en el sistema escolarizado como en el sistema de enseñanza abierta; estos fueron clasificados según un código, el cual se compuso por la primera letra de su apellido y los años de experiencia laboral: A-25-1, G-47, M-32, P-05, G-32, A-25 y M-35.

Las entrevistas se realizaron a partir de las reuniones realizadas para actualizar el programa educativo de la licenciatura. A estos se les explicó el propósito de la investigación y el interés por indagar sobre el uso de las TIC en el área organizacional. Conscientes de ello, accedieron a participar y dejar constancia a través de sus respuestas. Las citas se concertaron en horarios que no les perjudicara.

Por otra parte, se procedió a la integración y refinación de categorías y subcategorías para integrarlas en relación con un solo tema. Es decir, se siguió el proceso de codificación selectiva, que consistió en determinar una categoría central, también llamada *categoría medular*. Esto permitió al investigador conocer las estructuras conceptuales de los entrevistados, así como sus experiencias al frente de la labor docente en el área.

Las entrevistas fueron realizadas en primera instancia de manera individual para identificar las categorías principales y las características de cada una de ellas. Para la representación fue necesario crear una matriz de datos, lo que ayudó a sistematizar la información de las entrevistas e ir descubriendo las similitudes y contrastes.

**Figura 1.** Referentes conceptuales de los entrevistados en relación con el uso de las TIC en el área Comunicación Organizacional



Fuente: Elaboración propia

Después de identificar la categoría central (es decir, *uso de las TIC en el área académica Comunicación Organizacional*), se analizó con la intención de organizar conceptos o percepciones en torno a ella. Asimismo, se detectaron una serie de categorías periféricas o subcategorías, las cuales se describen en el siguiente apartado.

## Resultados

### Uso de las TIC

Los docentes entrevistados consideran las TIC como una herramienta valiosa en sus cátedras, ya que les permiten simplificar los contenidos programáticos de una experiencia educativa. Así lo demuestra una de las opiniones recabadas:

Utilizo las TIC especialmente como un apoyo didáctico, al usar presentaciones en Power Point, videos o películas que me permitan la impartición de mis clases (G-47).

Otra posibilidad que ofrecen las TIC a los docentes tiene que ver con el diseño de material didáctico, la creación de tutoriales académicos y la utilización de plataformas y herramientas digitales que paulatinamente se han incluido en las prácticas de aula:

El uso de las TIC en la Facultad de Comunicación es importante por la naturaleza propia de la licenciatura; debemos habilitarnos en ellas, nos guste o no, la misma universidad nos ha ido imponiendo el uso de las mismas, ya sea para enviarnos información a través de un correo o bien para avisarnos de una actividad o un curso; ahora todo está mediado por las TIC, ya ni que decir de las clases. Los alumnos ahí nos ganan; son habilidosos en esos menesteres (A-25).

Como se puede observar, la introducción de las TIC en el contexto de la educación superior posibilita el diseño de actividades y ambientes de aprendizaje innovadores. Esto, no obstante, implica un reto para los docentes, especialmente para quienes no están alfabetizados tecnológicamente y para quienes tienen prejuicios sobre el uso de estas

herramientas. Por eso, como señala el informante anterior, es un imperativo dentro de la universidad no solo enseñar para transversalizar una experiencia educativa, sino también potenciarla a través del uso de tecnologías.

### **Obstáculos en el uso de las TIC**

Los principales obstáculos percibidos por los informantes en relación con el uso de las TIC se relacionan con la escasa utilidad percibida para la gestión del aprendizaje dentro del área Comunicación Organizacional. Al respecto, esto es lo que indica uno de los docentes entrevistados:

Actualmente las TIC son utilizadas en los diversos niveles educativos, desde la educación básica hasta la superior, tanto en nuevas modalidades como en opciones de aprendizaje; han venido a revolucionar a la educación tradicional y conductista, sin embargo, uno de los obstáculos que se presentan de manera constante es que el docente aún no visualiza el uso de las TIC como instrumento o pilar en el fortalecimiento de la calidad educativa. Sabe que las tiene que utilizar, pero en la mayoría de los casos no le ven el beneficio (P-05).

Como se puede apreciar, para algunos docentes las TIC ofrecen solo un uso instrumental. En consecuencia, es necesario destacar la importancia de estas metodologías didácticas e innovadoras para intentar potenciar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

### **Beneficios y exigencias de las TIC**

En los comentarios de los entrevistados se percibe que no existe correspondencia entre el dominio tecnológico de docentes y estudiantes, como lo destaca uno de los docentes:

Los maestros deben de tener el mismo requerimiento en TIC que los estudiantes. Si al alumno se le exige estar habilitado en el desarrollo de competencias tecnológicas, para el catedrático debería ser igual, pero nos damos cuenta que esto no es obligatorio; como consecuencia, el alumno sobrepasa al docente en el manejo no solo del equipo, sino de la paquetería y la destreza para usar cualquier tipo de dispositivo o contenido digital. Es ahí donde surgen los problemas por falta de entendimiento entre los actores del proceso enseñanza-aprendizaje (M-35).

En esta opinión subyace una exhortación a los docentes para que se formen y desarrollen sus competencias tecnológicas, lo cual les permitirá comprender las necesidades y las preferencias de los jóvenes de la actualidad. En este sentido, según las opiniones obtenidas, se puede indicar que las TIC deben ser empleadas para potenciar el proceso de aprendizajes de los estudiantes, como lo apunta uno de los participantes:

Trato de que el uso de las TIC, en el aula les proporcione beneficios, y no inconvenientes, a los estudiantes. Yo soy muy estricta con mi planeación didáctica, de tal manera que las actividades que ellos ejecuten sean respaldadas no solo con el manejo de tecnologías, sino con un contenido apropiado. No solo ven su capacidad tecnológica: van más allá al difundir y compartir conocimientos y ponerlos en práctica (G-47).

Por otra parte, el papel del docente frente al uso de las tecnologías aún se percibe como un reto por cumplir, de modo que se necesitan más esfuerzos para desarrollar de manera continua las competencias tecnológicas y didácticas con el propósito de conducir y hacer un seguimiento de los aprendizajes de los estudiantes.

Yo lo que observo es que como docentes en general desconocemos para qué sirven las TIC y cómo se aplican en el aula. No solo es hacer un Power Point bonito y vistoso, sino qué sentido tiene su contenido. Hemos en ocasiones subutilizado las potencialidades que nos puede dar un medio o plataforma digital y decimos “No me gusta” por no decir la verdad: “No sé cómo usarlas”. Hay compañeros que no quieren entrarle al uso de las tecnologías y no saben que podemos discutir un tema a través de foros, enviar información por correo electrónico, interactuar en una red social; son tantas cosas que nos pueden dar beneficios y tal pareciera que para algunos compañeros esto sea un inconveniente (P-05).

En otras palabras, es esencial que los docentes exploren en las nuevas alternativas didácticas que ofrecen las TIC, las cuales se pueden aprovechar principalmente con aquellos estudiantes que se encuentran en una modalidad semipresencial.

### **Infraestructura tecnológica que requieren las TIC**

Para emplear las TIC de forma productiva también hace falta dotar a las instituciones de la infraestructura tecnológica adecuada, pues de esto dependen la valoración y la percepción de sus programas educativos. Ahora bien, en el caso de la Universidad Veracruzana esta tarea no ha resultado sencilla, como lo destaca uno de los docentes:

La facultad requiere de mayor infraestructura y equipamiento de sus espacios áulicos. Aunque ya la mayoría de los salones tiene un video proyector, no todos los docentes hacemos uso de él, porque muchos desconocen el manejo del equipo. Asimismo, la institución, aunque cuenta con un centro de cómputo tanto las máquinas como los programas no están actualizados y no cuentan con la paquetería que se requiere. Aunado a esta situación, la conexión a internet es deficiente y lenta, constantemente se está cayendo (A-25-1).

## Conclusión

Para que exista un verdadero uso de las TIC en la configuración de las nuevas formas de enseñanza y aprendizaje dentro del área Comunicación Organizacional, se requiere de una visión integradora de las políticas educativas institucionales de la Universidad Veracruzana, así como la organización y disposición de las autoridades de la facultad. Además, se necesitan recursos materiales y tecnológicos, así como la participación de los actores involucrados en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El uso de las TIC en la educación brinda innumerables posibilidades para que los actores de la gestión educativa se vean involucrados en nuevas formas de acción pedagógica y disciplinaria; para ello, sin embargo, aún falta superar ciertas resistencias que se oponen al uso de las tecnologías para impulsar el desarrollo formativo.

Efectivamente, según los comentarios de los entrevistados, se puede afirmar que si bien algunos docentes consideran que las TIC pueden ser empleadas como instrumentos de mediación para enseñar el contenido de una asignatura, también es cierto que para otros estas no son vistas como herramientas estratégicas para propiciar la generación y difusión de nuevos conocimientos dentro del área Comunicación Organizacional ni como un instrumento cotidiano dentro del ámbito laboral. En otras palabras, pareciera que no se percibe que la realidad actual exige la formación de estudiantes con nuevos perfiles profesionales que deben apoyarse en el uso de las TIC para desempeñar las actividades de una empresa u organización.

De hecho, en ocasiones estas se han aplicado para regular una actividad educativa determinada de los alumnos, pero no como una estrategia innovadora para potenciar la práctica educativa; es decir, se sigue trabajando de la forma tradicional, en lugar de crear otros ambientes de aprendizaje donde se pueda promover el trabajo colaborativo.

Por eso, los docentes coinciden en señalar que aún se necesita capacitación en torno a uso educativo de las TIC, pues el mundo de las organizaciones desde hace tiempo se desenvuelve en un entorno virtual. En definitiva, se requiere mucho esfuerzo e investigaciones para acelerar los procesos de transformación en el ámbito de la educación.

## Referencias

- Botero, C. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(2). Recuperado de [file:///C:/Users/Particular/Downloads/2811Botero%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Particular/Downloads/2811Botero%20(3).pdf).
- Castro, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España Editorial: Gesbiblo S.L.
- Cabero, A. (2007). Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades. *Revista Tecnología y Comunicación Educativas*, (45). Recuperado de <http://curso.ihmc.us/rid=1M92QYFT5-2BBGPTG-1QT0/julio%20cabero.pdf>.
- Coll, C., Engel, A., Saz, A. y Bustos, A. (2014). Los entornos personales de aprendizaje en la educación superior: del diseño al uso. *Revista Cultura y Educación*, 26(4). Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/11356405.2014.985935?journalCode=rcye20>.
- Díaz, L., Torruco, G., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- Gallego, A. (2011). Los docentes ante las tecnologías de la información y comunicación en la educación: Innovación y formación. *Revista de Educación Año 2 N°2*. Recuperado de: [http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r\\_educ/article/viewFile/27/71](http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/viewFile/27/71)
- Izacara, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. México: Editorial Fontamara.
- Hernández, J, Herrera, L., Martínez, R., Páez, J. y Páez, M. (2011). *Generación de teoría. La teoría fundamentada*. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Ley de Educación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (2016). Última reforma publicada en la Gaceta Oficial el 17 de febrero de 2016. Recuperado de <https://www.uv.mx/legislacion/files/2016/10/ley-de-educacion-veracruz.pdf>.
- Lugo, M. (2010). Las políticas TIC en la educación de América Latina. Tendencias y experiencias. *Revista Fuentes*, (10), 52-68. Recuperado de <https://ojs.publius.us.es/ojs/index.php/fuentes/article/view/2587>.



- Martínez, M. (2008). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Editorial Trillas.
- Padilla, J., Vega, P. y Rincón, D. (2014). Teoría fundamentada y sus implicaciones en investigación educativa: el caso de Atlas.ti. *Revista de Investigaciones UNAD*, 13(1), 23-39. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-de-investigaciones-unad/article/download/1129/1327>.
- Ramsden, P. (2007). *Learning to Teach in Higher Education*. Londres/Nueva York, USA. Routledge Falmer.
- Reforma Educativa de México (2012). *Resumen ejecutivo*. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/2924/Resumen Ejecutivo de la Reforma Educativa.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/2924/Resumen_Ejecutivo_de_la_Reforma_Educativa.pdf).
- Robalino, M. (2005). ¿Actor o protagonista? Dilemas y responsabilidades sociales de la profesión docente. *Revista PRELAC: Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe*, (1), 7-23. Recuperado de [file:///C:/Users/Particular/Downloads/revista\\_prelac\\_1\\_espanol.pdf](file:///C:/Users/Particular/Downloads/revista_prelac_1_espanol.pdf).
- Universidad Veracruzana (1999). *Nuevo modelo educativo para la Universidad Veracruzana. Lineamientos para el nivel licenciatura*. Recuperado de <https://www.uv.mx/meif/files/2015/03/MEIF.pdf>.
- Universidad Veracruzana. Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación (2004). *Plan de estudios*. Recuperado de <https://www.uv.mx/docencia/programa/Creditos.aspx?Programa=CSCO-04-E-CR>.
- Valdez, A., Orozco, J., De León, A. y Castillo, M. (2011). *Gestión universitaria y procesos de aprendizaje para la calidad educativa: el caso del CUCEA de la Universidad de Guadalajara*. Ponencia presentada en el Sexto Congreso Nacional de Educación Turística CONAET-AMESTUR. Monterrey, México. Recuperado de [http://adriandeleon.cucea.udg.mx/docs/CALIDAD\\_EDU\\_CUCEA\\_UDG.pdf](http://adriandeleon.cucea.udg.mx/docs/CALIDAD_EDU_CUCEA_UDG.pdf).
- Vargas, I. (2008). Análisis de cinco desafíos en el ejercicio de la administración educativa. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1-15. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44780117.pdf>.