

# Herramientas de Comunicación



6

MARZO 2023

Coordinación  
SIED LOMAS



## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA**

### **Rector**

Diego Alejandro Molea

### **Vicerrector Administrativo**

Horacio Gegunde

### **Vicerrector Académico**

Alejandro Kuruc

### **Secretario Económico Financiero**

Mario Helfenstein

### **Secretaria General**

María Victoria Lorences

### **Secretario Académico**

Hugo Rubén Galderisi

### **Secretario de Asuntos Jurídicos**

Pablo Melluso

### **Secretario de Investigaciones**

Alberto Nivio

### **Secretario de Comunicación Institucional**

Santiago Aragón

### **Secretario de Extensión Universitaria**

Pablo Vellani

### **Secretario de Asuntos Estudiantiles**

Orlando Ledesma

### **Secretario de Vinculación Tecnológica**

Diego Serra



**Serie de Recursos Multimediales  
para la enseñanza**

**Coordinación**

Natalia Doulián

**Equipo Técnico Pedagógico**

María Teresa Rossi

Sofía Castellón

**Diseño**

Diego Albamonte

## Encuadre Institucional

El Sistema Institucional de Educación a Distancia (SIED) de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, fue creado por Resolución Rectoral N° 100/20; aprobado y reglamentado por Ordenanza del Consejo Superior N° 001/20. El SIED LOMAS fue presentado para su evaluación ante la CONEAU en el año 2020 obteniendo la Resolución CONEAU 325/21 que recomienda a la Secretaría de Políticas Universitarias su validación. Finalmente, la Resolución SPU 170/21 otorga validez al SIED LOMAS.

Desde su misión y visión, la UNLZ promueve la inclusión asegurando las condiciones de acceso a la Universidad Pública, Libre y Gratuita. Para ello, las actividades universitarias contemplan tanto la calidad académica de la formación, que fomenta la actualización y revisión de contenidos; el lugar de la extensión para contribuir a las necesidades sociales de la comunidad; y el desarrollo científico tecnológico para generar recursos humanos y estrategias productivas innovadoras.

El Proyecto Pedagógico del SIED participa de la filosofía política que sostiene esta Universidad, a la que debe responder con coherencia. Es propio de su especificidad la capacidad de recrear las metas y las ideas rectoras de la política académica en actividades y acciones educativas.

Es en este sentido que el SIED LOMAS se enmarca en los esfuerzos y compromisos de la Institución por mejorar continuamente los procesos formativos, propiciando una cultura de la evaluación permanente que favorezca el diálogo entre saberes y experiencias, el respeto y la integración en la diversidad y la complejidad. Por eso mismo, se conforma como una estrategia institucional para desarrollar las propuestas formativas tanto en la modalidad a distancia como en la modalidad presencial con carga horaria a distancia, y el uso de recursos multimediales como complemento a la presencialidad. El SIED LOMAS se propone/se desarrolla con el objeto



de garantizar la igualdad de oportunidades y promover las mejoras de las prácticas de enseñanza y de aprendizaje de manera reflexiva, comprometida con su calidad y enmarcada en una política educativa que entiende estos procesos de manera integrada con todos los actores de la institución.

El SIED LOMAS concibe a la tecnología y a los entornos virtuales de aprendizaje para proponer un nuevo escenario, un entorno de enseñanza, una nueva dimensión que permita el desarrollo de los procesos de construcción del conocimiento a través de la interacción entre pares, las fuentes de información y el accionar del docente.

Se entiende por lo tanto a la educación mediada por TIC como un sistema flexible que permite adaptar la utilización de recursos multimediales tanto para la modalidad de educación a distancia como para la modalidad presencial. De esta manera, se fomenta la utilización de tecnologías de la información y la comunicación con fines educativos a partir de las posibilidades que brinda para fortalecer la apropiación de los contenidos que se pretenden enseñar, al adecuar los materiales educativos a las variables de comprensión de los estudiantes (estilos cognitivos), el desarrollo de una mayor autonomía en sus prácticas de aprendizaje y las especificidades del contenido que se pretende enseñar.

## Herramientas de Comunicación

Los entornos virtuales constituyen un ambiente de aprendizaje categóricamente diferente a la presencialidad. Esto quiere decir, no solamente implican la circulación de contenidos digitales, sino que la dimensión de la comunicación opera de forma distinta a la presencialidad: tomará un rol fundamental no sólo para la explicación de contenidos, sino también como eje troncal de todo lo que allí suceda (y no suceda).

Cuando se utilizan recursos de educación a distancia, los estudiantes pueden revisar materiales y participar en actividades sin la presencia física de docentes ni compañeros. En este contexto, la comunicación suele ser asincrónica y (usualmente) en forma escrita. Esto quiere decir: no habrá nadie cerca para ofrecer comentarios o aclaraciones. Es por ello que las estrategias de comunicación serán cruciales para el efectivo uso de los recursos digitales, y también para generar un sentido de comunidad que pueda propiciar la disposición hacia los intercambios educativos.

La comunicación puede darse en diferentes niveles, que necesitan ser indicados como espacios virtuales que lo permitan:

- docente-estudiante / estudiante-docente
- estudiante-estudiante

En el caso de la comunicación docente-estudiante, podrá ser para: indicar tareas, lecturas y visualización de materiales, avisos relacionados con fechas de examen o fechas de entrega, desarrollo de contenidos y devoluciones. Los estudiantes también necesitarán conocer cómo comunicarse con sus docentes para esclarecer dudas, consultar precisiones respecto a las informaciones suministradas, etc. Y por último, propiciar la comunicación estudiante-estudiante permite generar canales de diálogo que anticipen dudas generales y generar lazos de solidaridad entre pares.

Existen múltiples modos de generar canales de comunicación y no es necesario limitarse a un solo medio, por eso:

### **Recomendamos:**

- Los espacios de comunicación que se definan deberán estar debidamente indicados de acuerdo con el tipo de comunicación que allí se espera (¿se utilizará para despejar dudas, para compartir una tarea, para brindar avisos generales, etc).
- Indicar la frecuencia de uso de cada medio.
- Moderar los espacios de comunicación periódicamente para evitar digresiones en los intercambios.

En este apartado nos enfocaremos en tres herramientas: email, foros, y redes sociales.



### **Email**

El correo electrónico es un medio muy utilizado para la comunicación docente-estudiante y estudiante-docente. Incluso antes de la incorporación de otras herramientas digitales, este medio permitía sostener una comunicación relativamente fluida entre ambas partes.

En el contexto educativo, el correo electrónico se puede utilizar para diferentes situaciones, como presentarse al alumnado, dar instrucciones sobre actividades o evaluaciones, informar sobre calificaciones, etc. Al mismo tiempo, los estudiantes pueden realizar preguntas directas a sus docentes, o bien ponerse en contacto con sus compañeros para aclarar dudas o realizar tareas.

## Recomendamos:

- Acceder al correo electrónico con regularidad.
- Identificar el asunto del mensaje.
- Identificarse como emisor: realizar una breve presentación que ponga en contexto al mensaje, señalando institución, propuesta académica, etc.
- Cuidar la expresión escrita: identificar el registro en el que se espera emitir y recibir mensajes. En un contexto académico, es esperable un lenguaje formal.
- Adecuación del contenido: evitar envíos masivos que no formen parte del tema principal del mensaje o de los objetivos de la materia.
- Utilizar etiquetas: los sistemas de correo electrónico permiten organizar los correos con etiquetas para clasificar nombres de grupo, ordenar por institución, etc.
- Introducir en la respuesta parte del texto recibido: de esta manera, el mensaje se pone en contexto para una rápida lectura.
- Brevedad y organización textual: un mensaje breve y organizado en párrafos permite al lector/a identificar rápidamente los puntos centrales del texto



## **FOROS**

Los foros son espacios de comunicación asincrónica en los que los estudiantes pueden intercambiar posiciones con respecto a un tema o problema indicado. En el Campus Virtual de Moodle se pueden configurar diferentes tipos de foro:

- Foro para uso general: es un foro abierto donde cualquiera puede empezar un nuevo tema de discusión, y cada participante puede responder a cada tema propuesto. Este tipo de foro permite la organización por

grupos separados en el que cada equipo puede ocuparse de temas diferentes.

- Foro de debate sencillo: propone un intercambio de ideas sobre un solo tema, en el que todos los participantes pueden responder al tema planteado. Este tipo de foros no admite la organización en grupos separados.
- Foro de preguntas y respuestas: en este foro, el moderador/a plantea una pregunta para su discusión o debate. Sin embargo, los participantes sólo podrán leer los comentarios de los demás una vez que hayan introducido el propio.
- Foro cada persona plantea un tema: en este tipo de foro, cada participante sólo puede plantear un tema. En contraparte, puede responder o comentar todos los temas planteados por los otros participantes.
- Foro estándar formato blog: al igual que el foro de uso general, cualquiera puede empezar un nuevo tema de discusión, a diferencia que éste permite parte del contenido de los temas de discusión.

### **Recomendamos:**

Los foros pueden utilizarse como actividad y también como evaluación. Es importante tener en cuenta la configuración del foro de acuerdo a los objetivos de enseñanza y de aprendizaje planificados, así como realizar el seguimiento de las intervenciones.



### **Redes Sociales**

Las redes sociales posibilitan dinámicas colaborativas y cooperativas de intercambio a favor de la producción colaborativa del conocimiento (Santoveña Casal, S. y López, S; 2019). Insertas en un contexto de

narrativas transmedia (Jenkins, 2009), las redes sociales implicadas en la tarea educativa resultan un recurso valioso para el intercambio educativo propiciando un tipo de comunicación no lineal, multidireccional que involucra no sólo a estudiantes y docentes, sino también narrativas que, si bien no han sido especialmente diseñadas con fines educativos, dialogan con los contenidos de cada propuesta con el potencial de enriquecerlos.

Las redes sociales, en tanto entornos de comunicación y colaboración, pueden permitir el trabajo interdisciplinario, facilitar el intercambio de información y opiniones, etc.

Debido a los múltiples discursos que operan al interior de las redes sociales y que trascienden en contexto educativo, es necesario resaltar la presencia de las comunicaciones de los docentes que permitan orientar su uso hacia fines específicos de acuerdo con la propuesta académica.

Tanto Facebook, Whatsapp o Instagram pueden ser recursos útiles si se los piensa desde una perspectiva educativa. Como el tipo de uso de estos espacios es de carácter social, el primer desafío consiste en adecuar el lenguaje y las prácticas para un uso académico. Para eso, siempre transparentar qué se espera de las intervenciones en cada espacio, y también qué no se espera que suceda allí. Tal como lo indican Medina, Peuriot y Obregón (2019), las redes sociales pueden dar cuenta de nuevas formas de acompañamiento con el potencial de generar un sentido de pertenencia; evidencian que no hay una única forma de aprender; habilitan un nuevo tiempo mediado; ayudan a canalizar inquietudes, y abren la invitación a nuevas formas pedagógicas, que pueden articularse con el modo que le resulte más amable tanto al tutor como al estudiante.

### **Recomendamos:**

- Si bien las redes sociales tienen un código propio, es importante resignificar su contexto y adecuar el lenguaje al ámbito académico.

- En el caso de Whatsapp, es importante acentuar el perfil de uso de la red de acuerdo con los objetivos del ámbito educativo, para evitar mensajes inapropiados, cadenas, etc.
- Los grupos de Facebook pueden constituirse como espacios de intercambio útiles en una dinámica de foros. Allí se pueden plantear consignas, y cada estudiante puede dar respuesta e intervenir los comentarios de otros. Así, conforma un espacio dinámico de intercambios alrededor de un tema.
- Instagram ofrece versatilidad al momento de compartir imágenes, y puede ser útil para realizar y editar videos, así como transmisiones en vivo.

### **Bibliografía:**

Jenkins, H. (2009) Convergence culture. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación. Paidós.

Medina, M., Peuriot, J. y Obregón, V. (2019) Redes sociales: potencialidades y limitaciones para la inclusión de los estudiantes desde las tutorías académicas. En Carriego, E. y Castellón, S. (2019) Hacia la construcción colaborativa del conocimiento. IDEAS de Educación Virtual, Universidad Nacional de Quilmes.

Pastor, E. (2014) El uso del correo electrónico como recurso didáctico: el caso del centro Institut Escola del Treball de Barcelona. (Tesis de Maestría) Universidad Internacional de La Rioja. España.

Santoveña Casal, S y López, S (2019) Proyecto Análisis de pedagogías digitales: comunicación, redes sociales y nuevas narrativas, una propuesta para pensar innovaciones docentes. En Carriego, E. y Castellón, S. (2019) Hacia la construcción colaborativa del conocimiento. IDEAS de Educación Virtual, Universidad Nacional de Quilmes.

Valverde Berrocoso, J. (2002). Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. En Aguaded Gómez, J. I., Cabero Almenara, J. Educar en red: Internet como recurso para la educación (p. 57-81). Aljibe.