

Análisis de la comunicación asertiva a través de las redes sociales en el proceso de formación de los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 - 2018 CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Elaborado por:

Alba María Mondragón Sánchez

Código 23301541

Especialización en Educación Superior a Distancia

Asesora:

María Elena Rivas Arenas

PhD. En Ciencias Pedagógicas

PhD. En Educación

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

ESCUELA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN – ECEDU

Garagoa, noviembre de 2018

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

Título	Análisis de la comunicación asertiva a través de las redes sociales en el proceso de formación profesional en los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 - 2018 CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Modalidad del trabajo de grado	Proyecto de Investigación
Línea de Investigación	Factores asociados a la calidad de la educación a distancia. El objetivo de la Línea es medir el impacto de las diferentes redes sociales en el proceso de formación profesional a distancia con aplicación en las TIC.
Autor	Alba María Mondragón Sánchez Especialización en Educación Superior a Distancia
Institución	Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Fecha	2 de noviembre de 2019
Palabras claves	Comunicación asertiva, redes sociales, dispositivos móviles, análisis, formación profesional.
Descripción	El documento analiza la importancia de la comunicación asertiva utilizando las redes sociales de WhatsApp, YouTube y otras, así como la E-netiqueta para fortalecer el aprendizaje colaborativo apoyado en los dispositivos móviles actuales reconociendo la importancia de las relaciones sociales y la interacción con el otro en la adquisición de conocimiento y la pertinencia en el trabajo en equipo para conseguir objetivos comunes, generando competencias transversales de aprendizaje en todos los niveles. El estudio busca profundizar y hacer un contraste de la teoría y los puntos de vista de los estudiantes y los docentes con el fin de fortalecer el apoyo académico que se les brinda a los estudiantes de la UNAD en su modelo académico a distancia apoyado en el Mobile-learning.

<p>Fuentes</p>	<p>Para el desarrollo de la investigación se utilizaron las siguientes fuentes principales:</p> <p>Andrea, B. (2017). <i>Los Dispositivos Móviles en el Proceso de Aprendizaje de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de Ecuador</i>. Ecuador: Formamción Universitaria.</p> <p>Araya, S. A. (30 de 05 de 2013). Las redes sociales como instrumento de mediación pedagógica: Alcances y limitaciones. <i>Actualidades Investigativas en Educación</i>, 13(2), 8. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/11726/18199</p> <p>Bolaños, A. M. (2013). <i>Redes sociales: herramienta para propiciar una comunicación más efectiva en procesos educativos de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica</i>. Costa Rica: Educec.</p> <p>Buck, A. (Mayo de 2013). Derecom. La autorregulación en redes sociales como forma de garantizar los derchos de la intimidad, privacidad y protección de los datos personales: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4330473</p> <p>Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. <i>Universidad Autónoma de Madrid</i>, 54. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876</p> <p>Divulgación Dinámica (2017, 30 de agosto). <i>Técnicas de Comunicación Asertiva</i>. Divulgación Dinámica https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/</p> <p>Jiménez, E. L. (2014). <i>Comunicacion y redes sociales</i>. Medellín: Universidad de Medellín.</p> <p>Jiménez, M. (2000, 30 de enero). De la tecnología en educación. Feyalegria. http://www.feyalegria.org/images/acrobat/DeLaTecnologiaSinPedagogiaEnEducacion_MRMejia_2000.pdf</p> <p>MinITIC. (2015, 12 de septiembre). <i>¿Sabes qué es la netiqueta?</i> Enticconfio. https://www.enticconfio.gov.co/sabes-que-es-la-netiqueta</p> <p>Quesada, A. Kcuno, R. (s.f.). <i>Netiqueta para el fortalecimiento de la comunicación en las redes sociales</i>. [Ponencia]. XVII Congreso Internacional. https://xviicongresointernacional.uned.ac.cr/memoria/Docs/ponencias/eje_proyeccion_de_la_universidad_y_su_impacto_en_la_sociedad/ponencia26/texto26.pdf</p> <p>Ríos, L. F. (2018). Uso de las redes sociales virtuales por los estudiantes de la UAT. <i>Revista Ciencias de la Educación</i>, 33.</p> <p>Sánchez, L. (s.f.). <i>La Netiqueta; el comportamiento debido del cibernauta</i>. [Ponencia] X Congreso internacional de protocolo en México y primer congreso americano de la Confederación Latinoamerica y del Caribe de protocolo y ceremonial. http://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/13may2010_16_00_LA_NETIQUETA_LUCIA_IRENE_ULTIMO_00111.pdf</p>
-----------------------	---

	<p><i>Microsoft. (2019, 28 de noviembre). ¿Qué es Skype?. Microsoft. https://support.skype.com/es/faq/FA6/que-es-skype</i></p> <p><i>Torre, J. D. (2013). Una Mirada a las Teorías y Corrientes Pedagógicas. México: Consejo Nacional Técnico-Pedagógico.</i></p>
Contenido	<p>El contenido del proyecto de investigación es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portada. - Resumen Analítico Especializado RAE. - Índice general. - Índice de tablas y figuras. - Introducción Justificación. - Definición del Problema. - Objetivos - Marco Teórico - Aspectos Metodológicos. - Resultados. - Discusión. - Conclusiones y recomendaciones. - Referencias - Anexos.
Metodología	<p>El enfoque de la investigación es mixta, porque aborda la investigación cuantitativa y cualitativa. Asimismo, se expone el diseño metodológico, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información, la sistematización, análisis y resultados siguiendo las fases así:</p> <p style="padding-left: 40px;">Fase I – Consolidación del proyecto de Investigación.</p> <p style="padding-left: 40px;">Fase II - Diseño de los instrumentos para la recolección de la información.</p> <p style="padding-left: 40px;">Fase III – Determinación e interpretación de la información obtenida.</p> <p style="padding-left: 40px;">Fase IV - Discusión</p>

	<p>Fase V - Conclusiones</p> <p>En verdad resulta difícil establecer un único método cuando de investigar a una persona se trata; sin embargo, es posible hacerlo desde lo inductivo y analógico. En el primero porque toma los juicios particulares que permiten denominar indicios que luego pueden ser cotejados con universales existentes, mientras el segundo, observa la semejanza entre las respuestas de los individuos respecto al objeto de estudio, determinando un común denominador entre las partes. En ambos casos, se puede concluir desde lo particular o lo general.</p>
<p>Conclusiones</p>	<p>Se logró identificar que las redes sociales más utilizadas por los estudiantes del CEAD Garagoa, son WhatsApp, facebook y YouTube para la interacción con estudiantes y docentes; estableciendo canales de comunicación efectiva de forma permanente.</p> <p>Se destaca la utilidad y el potencial pedagógico de las redes sociales como WhatsApp, Facebook, Skype y YouTube, ya que favorecen el trabajo colaborativo y la interacción entre estudiante-estudiante, estudiante-docente o docente-estudiante aplicando las normas de netiqueta y generando una comunicación más asertiva en los estudiantes del CEAD Garagoa.</p> <p>El estudio destaca que los estudiantes están en un proceso de apropiación de las normas de netiqueta, acción que debe seguir fortaleciendo durante todo el proceso académico y permitir una mejora continua del modelo académico de Educación a Distancia apoyado en el Mobile learning para integrar a las redes sociales como factor innovador en la formación Unadista.</p> <p>El desarrollo del proyecto permitió identificar que el nivel de efectividad de la comunicación de los estudiantes mediante el uso de las redes sociales de WhatsApp, YouTube y la netiqueta es elevada en el CEAD Garagoa.</p>

	<p>Los docentes han identificado que la motivación en los estudiantes mejora el trabajo grupal y la calidad, utilizando los dispositivos móviles como herramienta educativa que fortalece el proceso aprendizaje en la UNAD.</p> <p>Las diferentes teorías expuestas en el desarrollo de la investigación precisan que la educación que ofrece la UNAD en la modalidad de educación a distancia requiere adecuar los medios y las mediaciones tecnológicas para que se puedan utilizar en los dispositivos móviles, redes sociales como WhatsApp, Facebook, Skype y YouTube, para brindar un mejor servicio por parte de la UNAD en el CEAD.</p> <p>La UNAD no cuenta con instrumentos, medios y mediaciones que permitan evaluar y compartir la usabilidad de las redes sociales en el proceso académico del estudiante.</p>
<p>Referencias Bibliográficas</p>	<p>Andrea, B. (2017). <i>Los Dispositivos Móviles en el Proceso de Aprendizaje de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de Ecuador</i>. Ecuador: Formación Universitaria.</p> <p>Araya, S. A. (30 de 05 de 2013). Las redes sociales como instrumento de mediación pedagógica: Alcances y limitaciones. <i>Actualidades Investigativas en Educación</i>, 13(2), 8. Obtenido de https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/11726/18199</p> <p>Ardións, A. (2018, 02 de febrero). ¿Cuántos usuarios usan WhatsApp en 2018? https://androidphoria.com/curiosidades/usuarios-usan-whatsapp-2018</p> <p>Bolaños, A. M. (2013). <i>Redes sociales: herramienta para propiciar una comunicación más efectiva en procesos educativos de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica</i>. Costa Rica: Edutec.</p> <p>Buck, A. (Mayo de 2013). Derecom. La autorregulación en redes sociales como forma de garantizar los derechos de la intimidad, privacidad y protección de los datos personales: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4330473</p> <p>Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. <i>Universidad Autónoma de Madrid</i>, 54. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876</p>

- Calvo, S. T. (2016). El uso de las redes sociales por parte de los estudiantes de Comunicación de Colombia.
- Campos, F. (2008). "*Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales*". Revista Latina de Comunicación Social, 63, 287 a 293.
<https://www.redalyc.org/pdf/819/81912006023.pdf>
- Casadiago J, Martínez C, Riatiga A, Vergara E. (2015). *Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia*. [Tesis de profesional, Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD]. Repositorio Institucional UNAD
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3785/39048907%20.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Conceptos básicos de YouTube. (2018, 10 de octubre). youtube.
<https://www.youtube.com/intl/es-419/yt/about/press/>
- Consejo Académico del Colegiado Nacional de Desarrollo Educativo, C. y. (2013). Una mirada a la Teorías y Corrientes Pedagógicas. Mexico: El Magisterio. Benito Juárez del SENTE.
- Divulgación Dinámica (2017, 30 de agosto). *Técnicas de Comunicación Asertiva*. Divulgación Dinámica
<https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/>
- Gomez, M.(2018, 5 de noviembre). *Comunicación asertiva en el aula virtual conoce 5 formas para aplicarla*. E_learning masters:
<http://elearningmasters.galileo.edu/2018/03/22/comunicacion-asertiva-en-el-aula-virtual/>
- González, I. (2018, 18 de febrero). *Cuántos usuarios tiene Facebook en el mundo y otras estadísticas de uso*. ilifebelt.
<https://ilifebelt.com/cuantos-usuarios-tiene-facebook-en-el-mundo/2018/02/>
- Hymes, D. (2011). Acerca de la Competencia Comunicativa. *Editores Limitada*, 13.
- Jiménez, E. L. (2014). *Comunicacion y redes sociales*. Medellin: Universidad de Medellin.
- Jiménez, M. R. (30 de 01 de 2000). *feyalegria.org*. Obtenido de feyalegria.org:
http://www.feyalegria.org/images/acrobat/DeLaTecnologiaSinPedagogiaEnEducacion_MRMejia_2000.pdf
- López, C. D. (2013). *Redes Sociales Análisis y aplicaciones*.
- Lozares, C. (1996). *La teroria de las Redes Sociales*. Bellaterra Barcelona : Universidad Autónoma de Barcelona.
- Lucas, E. (2018. 5 de febrero). *Redes sociales en el aprendizaje moderno*. Finanzas Personales.
<http://www.finanzaspersonales.co/columnistas/articulo/educacion-cual-es-el-uso-de-las-redes-sociales-en-la-educacion/76065>

- Martín, P. F. (2015). ¿Qué es la comunicación humana? *MITO Revista Cultural*, 1.
- Martínez, J. d. (2014). Las Redes Sociales en la Educación Superior. *Educación y Desarrollo Social*, 103.
- McComb, M. (2017). *Comunicación Mediada por Computador: Potencial Educativo*. Colombia: Proyecto SIIE, Colombia.
- MinITIC. (2015, 12 de septiembre). ¿Sabes qué es la netiqueta? Enticconfio. <https://www.enticconfio.gov.co/sabes-que-es-la-netiqueta>
- Naranjo, M. L. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educación*, 40.
- Ok Hosting. (2018, 20 de febrero). *El avance las redes sociales*. Ok Hosting. <https://okhosting.com/blog/el-avance-de-las-redes-sociales/>
- Paez, J. A. (29 de 05 de 2014). *LA COMUNICACION*. Obtenido de <http://jesusantonioballesterospaez.blogspot.com/2014/05/que-es-la-comunicacion.html>
- Quesada, A. Kcuno, R. (s.f.). *Netiqueta para el fortalecimiento de la comunicación en las redes sociales*. [Ponencia]. XVII Congreso Internacional. https://xviicongresointernacional.uned.ac.cr/memoria/Docs/ponencias/eje_proyeccion_de_la_universidad_y_su_impacto_en_la_sociedad/ponencia26/texto26.pdf
https://xviicongresointernacional.uned.ac.cr/memoria/Docs/ponencias/eje_proyeccion_de_la_universidad_y_su_impacto_en_la_sociedad/ponencia26/texto26.pdf
- Red Social (2008, 15 de marzo). Red Social. En Wikipedia. https://es.wikipedia.org/wiki/Red_social
- Ríos, L. F. (2018). Uso de las redes sociales virtuales por los estudiantes de la UAT. *Revista Ciencias de la Educación*, 33.
- Rivera, M. M. (2015). *Fuente de Información*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Rodríguez, M. (2017). Redes sociales y hábitos de consumo en estudiantes universitarios, caso universidad pedagógica y tecnológica de Colombia en Boyacá - Colombia. *Revista Espacios*, 1.
- Rodríguez, V. A. (s.f.). Comunicación Asertiva. ...[Ponencia]. ...*El Hecho de la Comunicación*... https://digid.usac.edu.gt/data/Dr_Victor_Armar_Rodriguez_2.pdf
- Roeder, P. (2013, 01 de agosto). *La evolución del sistema educativo a lo largo de la historia*. Mobile World Capital Barcelona. <https://mobileworldcapital.com/es/2015/09/14/la-evolucion-del-sistema-educativo-a-lo-largo-de-la-historia/>
- Sampieri, R. H. (2016). Los Métodos Mixtos. En R. H. Sampieri, *Metodología de Investigación* (pág. 531). Mexico: Mc Graw Hill Education.

Sánchez, D. (2017, 10 de agosto). *¿Sabes qué es el Aprendizaje Móvil o Mobile Learning?* Vertice. <https://www.vertice.org/blog/sabes-aprendizaje-movil-mobile-learning/>

Sánchez, L. (s.f.). *La Netiqueta; el comportamiento debido del cibernauta.*[Ponencia] X Congreso internacional de protocolo en México y primer congreso americano de la Confederación Latinoamerica y del Caribe de protocolo y ceremonial. http://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/13may2010_16_00_LA_NETIQUETA_LUCIA_IRENE_ULTIMO_00111.pdf

Secretaria de Educación de Boyacá. (09 de 08 de 2019). Fortalecimiento de las comunicaciones en las instituciones educativas de Boyacá. pág. 1.

Microsoft. (2019, 28 de noviembre). *¿Qué es Skype?*. Microsoft. <https://support.skype.com/es/faq/FA6/que-es-skype>

Torre, J. D. (2013). *Una Mirada a las Teorías y Corrientes Pedagógicas.* México: Consejo Nacional Técnico-Pedagógico.

Torres, C. I. (2011). Uso de la redes sociales como estrategias de aprendizaje ¿Transformación educativa? *Revista de innovación educativa*3, .

Universidad Nacional Abierta (2012, 01 de enero). *Educación a distancia.* Universidad Nacional Abierta. <http://www.una.edu.ve/index.php/2012-05-03-15-37-38/2012-09-19-16-26-32>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. (02 de 11 de 2018). *Estudios Unad.* Obtenido de Estudios Unad: <https://estudios.unad.edu.co/metodologia-de-estudio>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD., U. N. (2011). Proyecto Académico Pedagógico Solidario- versión 3.0. . Bogotá: Ediciones Inspanoamericanas Ltda.

Yenny García Sandoval, M. C. (06 de 2017). *Lineamientos para la presentación de trabajos de grado de los programas de especialización de la ECEDU.* Bogotá: UNAD.

Índice General

Tabla de contenido

Introducción.....	14
1. Justificación.....	16
2. Definición del problema de investigación.....	18
2.1 Formulación del Problema.....	20
3. Objetivos.....	21
3.1 Objetivo General.....	21
3.1.1 Objetivos Específicos.....	21
4. Línea de Investigación.....	22
5. Marco Teórico y conceptual.....	23
5.1. Antecedentes.....	23
5.2 Bases teóricas.....	25
5.2.1 Redes sociales.....	25
5.2.2 Pedagogía en la educación virtual.....	30
5.2.3 Pedagogía de la mediación virtual.....	31
5.2.4 Comunicación.....	32
5.2.5 Comunicación Mediada.....	33
5.2.6 Comunicación Asertiva.....	33
5.2.7 Educación a Distancia.....	36
5.3 Marco Legal.....	37
5.4 Marco conceptual.....	39
6. Aspectos Metodológicos.....	41
6.1 Enfoque de Investigación.....	41
6.3 Diseño de la Investigación.....	43
6.4 Fuentes de información.....	45
6.4.1 Fuentes de Información Primaria.....	45

6.4.2 Fuentes de Información Secundaria	45
6.5 Instrumentos para la recolección de la información	46
6.5.1 Encuesta.....	46
6.5.1 Entrevista	46
6.4 Población y Muestra	47
7. Resultados.....	48
8. Discusión	64
9. Conclusiones	67
10. Recomendaciones.....	69
Referencias Bibliográficas	70
Anexos.....	74

Índice de Tablas

Tabla 1. Características de la comunicación asertiva en la conducta, verbal, no verbal y para verbal (Divulgación Dinámica, 2017)	30
Tabla 2. Niveles de confianza	41
Tabla 3. Listado 24 estudiantes de la muestra de la población total	43
Tabla 4. Resultados aplicación entrevista	53

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 encuestados por género y tipo de identificación -----	44
Ilustración 2 fecha de aplicación de la encuesta -----	45
Ilustración 3. Identificación rangos de edad de encuestados -----	46
Ilustración 4. Identificación del programa al que está matriculado -----	47
Ilustración 5. Identificación del programa al que está matriculado -----	48
Ilustración 6. Frecuencia de ingreso a redes sociales -----	48
Ilustración 7. Medio de comunicación más efectiva con docentes -----	49
Ilustración 8. Conocimiento normas de netiqueta -----	50
Ilustración 9. Uso y/o aplicación de normas de netiqueta -----	51
Ilustración 10. Inclusión en el reglamento estudiantil normas de netiqueta como pauta para la buena comunicación. -----	51

Introducción

En los estudiantes del CEAD Garagoa de la Zona Centro Boyacá, se ha identificado que existe carencia de buenos mecanismos de comunicación entre docentes y estudiantes, por lo cual mediante la identificación de las redes sociales más utilizadas por los estudiantes y la orientación de buenas prácticas para la comunicación asertiva se facilitará el proceso académico y la medicación oportuna, generando un fuerte impacto por la reciprocidad en el canal de comunicación entre los actores educativos, permitiendo acercar más al estudiante de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD y el tutor, desde la búsqueda de nuevas alternativas de comunicación y contacto, para dar paso al flujo de información, la interacción permanente y la actualización frente a novedades académicas, investigativas y comunitarias. Además, de tomar ventaja de las tecnologías emergentes en donde los usuarios invierten poco o nada de dinero para recibir información de interés; así como de masivas e instantáneos canales de comunicación que permiten acortar la brecha existente y ubicar al estudiante en tiempo real.

En este sentido, nace la idea de identificar aquellas redes útiles tanto para la institución como al tutor en las que se tiene una comunicación inmediata, de calidad y efectiva con su estudiante, llegando a ofrecer una alternativa de inclusión, permanencia y notificación frecuente y la certeza de pertenecer a la vida universitaria a pesar de la distancia o la hora de participación, en las actividades programadas por la UNAD.

En el Internet mediante las redes sociales, las posibilidades de comunicación son muy amplias y permiten inclusive el contacto con personas de distintos países, quienes tienen características diferentes; se trata de un espacio donde la tolerancia prevalece y cabe prácticamente todo, pero independientemente de cualquier consideración, todos los usuarios merecen el mismo trato y se les debe reconocer todo el derecho a ser respetados. (Sánchez L. I., s.f.)

El trabajo aborda los temas de la comunicación asertiva de los estudiantes del periodo 16_04 y 8-05 de 2018 en el uso acertado de las redes sociales (WhatsApp, Facebook, YouTube y Twitter y Skype) como medios de interacción en su proceso académico y de ocio.

En el desarrollo de la presente investigación se consultaron diferentes fuentes secundarias que permitan fortalecer la comunicación asertiva en las redes sociales, teorías, hipótesis y tesis que apoyan o refutan el tema de estudio. En cuanto a las fuentes primarias se utiliza la encuesta como medio de recoger de primera mano la percepción que tienen los estudiantes y docentes sobre el tema.

1. Justificación

A través de la presente investigación se busca reconocer alternativas educativas que a la par con la evolución de la tecnología en los temas de comunicación asertiva, permitan articular el cambio paulatino de los medios de enseñanza; pasando de los tableros, los salones de clase y el tutor presencial a las computadoras, tabletas, teléfonos inteligentes y ambientes virtuales de aprendizaje AVA; siendo preciso orientar desde la academia el uso coherente y lógico de los diferentes medios y mediaciones pedagógicas utilizando un lenguaje de comunicación más efectivo que propicie el respeto y las normas de Netiqueta.

Las Universidades están llamadas a innovar, a liderar procesos de cambio, generar conocimientos, ser fuente de inspiración y asumir retos y acciones para presentar soluciones a los problemas de la baja calidad en la comunicación que sufren los estudiantes; las redes sociales como herramientas deben garantizar un canal de comunicación asertiva entre los usuarios y los diferentes actores educativos, para generar conocimiento, hacer investigación y transmitir esos saberes utilizando las redes sociales de manera interna y externa.

Según Lozares (1998) la red social es un conjunto bien definido de actores, individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales etc, que están vinculados unos a otros a través de un conjunto de relaciones sociales. Las redes sociales propician la interacción de miles de personas en tiempo real, con base en un sistema global de relaciones entre individuos. Por lo anterior, es preciso que las universidades ofrezcan una alternativa de comunicación mediante el uso de aplicaciones tecnológicas que transmitan información en tiempo real, lo cual facilitaría la socialización de ideas, elaboración de trabajos y canales de comunicación efectiva entre la institución de educación y estudiantes.

Teniendo claro, que el fenómeno de las redes sociales digitales ha revolucionado las comunicaciones a través del internet, con la misma evolución que han tenido los sitios web, estos son factores que hacen que los usuarios no sean sólo receptores de información, sino que exige que se ofrezcan alternativas de comunicación para su crecimiento personal mediante la formación profesional, como también ser líderes en opinión, consumidores o expertos exploradores de la información en el mundo digital.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD y muchas otras instituciones de educación superior, deben ofrecer información para los “Nativos Digitales” que afanosos exigen nuevos métodos de enseñanza para el aprendizaje, haciendo uso de las nuevas herramientas tecnológicas como son: redes sociales, plataformas, blogs, ambientes virtuales de aprendizaje; entre otras, que les permitan informarse, comunicarse, crear información, compartir; haciéndose esto una necesidad latente.

Por lo anterior, es preciso indicar que, al incorporar las tecnologías, para este caso las redes sociales en la práctica comunicativa-educativa, ésta ofrece una nueva forma de concebir el proceso educativo, al quedar sustentado en sistemas maleables, con capacidad de adaptabilidad, que amerita organizar de manera distinta la relación directa entre el medio en que desenvuelve el individuo. El estudiante tendría mayor y mejor capacidad de respuesta al desarrollo de los procesos educativos si en el campus virtual se incorporan las redes sociales o similares que permitan generar una comunicación e interacción que fortalezca los procesos de aprendizaje autónomo, colaborativo y significativo.

2. Definición del problema de investigación.

En el presente estudio se pretende dar a conocer las debilidades y posibilidades de mejora que han presentado y que pueden implementarse en el análisis de las comunicaciones mediante redes sociales para el proceso de formación profesional de acuerdo con la realidad tecnológica y espacios creados y apropiados en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

En las Instituciones de Educación Superior, existen variadas herramientas que facilitan la educación, pero hay ausencia en la utilización de medios que permitan establecer comunicación en tiempo real o comunicación sincrónica, para facilitar la comunicación y los procesos en la formación profesional entre los diferentes usuarios, ya sean docentes – estudiantes o estudiante – estudiante. En este contexto, el estudio propone, entre otros aspectos, implementar la utilización de las redes sociales, incluyendo su uso en las plataformas virtuales y fuera de ellas, pero siempre evidenciando el trabajo de socialización en la construcción de trabajos que desarrollan las diferentes intencionalidades formativas.

La tecnología todos los días está evolucionando a un ritmo inimaginable, pero el resultado sí es visible en los diferentes espacios sociales, culturales, económicos, familiares que vienen transformando la forma de interactuar en las comunidades y en el entorno, y no es ajeno aquí mencionar la evolución que ha tenido la educación, máxime cuando la mayor limitante que encuentran los estudiantes de educación virtual, es la falta de tiempo para adaptarse a la modalidad de estudio y creación de hábitos que garanticen la apropiación y transferencia de conocimientos mediante la producción de contenidos inherentes a los programas de formación.

Si bien es cierto, la UNAD ofrece la plataforma Moodle como herramienta para alojar información de contenidos de cada uno de los programas ofertados, pero con la evolución de la tecnología y el uso masivo de redes sociales por parte de todos los actores sociales, así como la utilización de diferentes tipos de dispositivos que permiten la comunicación en tiempo real, es totalmente necesario identificar los medios que como estudiantes pueden utilizar para dinamizar el aprendizaje académico, pero realizando un uso adecuado de las normas de e-netiqueta.

Es por ello, que se pretende ofrecer alternativas de comunicación en el escenario educativo, que ofrezcan mayor interacción entre cada uno de los actores educativos, y donde sea factible llegar a todas las comunidades y así poder hablar de una educación sin fronteras, cuando en realidad la misma tecnología hace que la educación entre otros aspectos esté al alcance de todos.

El acceso a la Educación es posible, a través de la UNAD, por ser una Institución competente para atender las necesidades educativas de las comunidades más alejadas, llega a su entorno social, cultural, comunitario, empresarial, administrativo, comunicativo, y pedagógico, los cuales son aspectos que hacen parte del Modelo Pedagógico que rige a la Universidad, sólo se requiere intención formativa, establecimiento de metas claras, vincularse a la institución Educativa, hacer uso ordenado y productivo de las herramientas educativas que ofrece y otras que la tecnología pone al servicio de los curiosos de las tecnologías para su aprovechamiento productivo.

Por todo lo anterior, es imperante en el modelo educativo que se esté utilizando, ofrecer cada día herramientas educativas como redes sociales, correos electrónicos, diferentes aplicaciones web 2.0, 3.0 y 4.0 para atender las expectativas de los usuarios y acercarlos a la situación de la realidad educativa de los estudiantes del periodo 2018-2 del CEAD Garagoa, en ellos se observa que no existe un mecanismo de comunicación sincrónica entre docentes y estudiantes dentro del aula virtual, que permita resolver las consultas e inquietudes que se registran dentro del proceso académico, y como mecanismo alterno de comunicación se usan algunas redes sociales, pero no se observa el manejo adecuado de las normas de netiqueta para lograr una comunicación asertiva, que afecta negativamente la retención y permanencia estudiantil y con ello la no generación de impacto del proyecto social que tiene estructurado la UNAD para las regiones.

3. 2.1 Formulación del Problema.

Para la presente investigación, se formula el siguiente problema:

¿Cómo analizar la contribución de las redes sociales en la comunicación asertiva del proceso de formación profesional en los estudiantes del periodo 2018-2 del CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD?

4. Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar la contribución de las redes sociales en la comunicación asertiva del proceso de formación en los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 - 2018 CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

3.1.1 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar el tipo de redes sociales, la usabilidad y nivel de apropiación de la netiqueta que realizan los estudiantes del CEAD Garagoa como mecanismo de comunicación en el ejercicio académico.

- ✓ Interpretar el nivel de aplicación y uso de las redes sociales por los estudiantes de periodo 16-04 y 8-05 - 2018 del CEAD Garagoa.

- ✓ Evaluar la calidad de la comunicación que utilizan los estudiantes en las redes sociales y cómo contribuye al proceso de formación académica.

5. Línea de Investigación

Pedagogías Mediadas.

La línea se ocupa de abordar de una manera amplia las diversas expresiones y connotaciones que existen alrededor de la pedagogía y sus mediaciones desde una mirada objetiva en cuanto se convierte en un campo de estudio que aborda el problema de la mediación en las diversas modalidades, escenarios y ambientes en el campo pedagógico desde lo científico y tecnológico. Buscando conocer la incidencia que tienen las redes sociales como mecanismo de comunicación e interacción en el proceso de aprendizaje y la construcción de conocimiento con la contribución de las redes sociales en la comunicación asertiva en el proceso de formación en los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 - 2018 CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

Dentro de los propósitos de la línea de investigación, encuentra el explorar las dinámicas de enseñanza aprendizaje en los procesos de la Educación a Distancia, para conocer las estrategias y metodologías de formación presentes en el acto educativo (Yenny, 2017), de acuerdo a ello, es imprescindible identificar los medios electrónicos de los cuales hacen uso los estudiantes diferentes a los diseñados por la universidad.

6. Marco Teórico y conceptual

De acuerdo con el modelo educativo implementado en la UNAD, que tiene un enfoque de interacción entre docentes y estudiantes a través de ambientes virtuales de aprendizaje, pero es una tarea de los docentes hacer que éstos espacios de aprendizaje sean más agradables y atractivos, una de las herramientas que permiten tener esa empatía es el uso de las redes sociales como instrumentos de comunicación efectiva, pero así mismo el uso eficiente está determinado por la creatividad que el docente tenga respecto al uso. A continuación, se presentan estudios previos o antecedentes sobre la temática a nivel internacional nacional y regional.

5.1. Antecedentes

Internacionales

El trabajo desarrollado tiene como objetivo definir una propuesta de aspectos a tomar en cuenta para el uso de las redes sociales en la Universidad Estatal a Distancia (en adelante UNED) como un medio de comunicación asertiva con los estudiantes, ya que no existe a nivel institucional una definición conceptual de criterios para el uso de las mismas (Bolaños, 2013, pág. 1).

Esta es una investigación sobre el diagnóstico realizado a la participación activa de los estudiantes y docentes de ciclo 3 del IEDIT Rodrigo de Triana, además de la revisión teórica realizada, se logra diseñar una propuesta pedagógica, que responde a las necesidades e intereses identificados, respecto a las falencias en las relaciones interpersonales por parte de los miembros del curso 702 J.M., de las cuales se destacan especialmente aquellas relacionadas con fallas en la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos u opiniones, sin amenazar a los demás o vulnerar sus derechos; de esta manera, dicha propuesta pretendió aportar al fortalecimiento de las habilidades en comunicación asertiva de los estudiantes, para el mejoramiento de la convivencia escolar.

Esta investigación habla del código de conducta para los proveedores de las redes sociales en donde se sometan a una jurisdicción extrajudicial y que sea aprobado por los legisladores y autoridades judiciales como coadyuvadores para la regulación del Derecho en México; y, para los usuarios, un código de ética de comportamiento dentro de las redes sociales y así evitar situaciones de riesgo y peligro a los que diariamente se enfrentan los internautas. Para lograrlo se requiere de la colaboración de todos los sectores públicos y privados y de la sociedad, en general, pero, muy en especial, entre los usuarios de Internet y otros medios electrónicos (Buck, 2013, pág. 141).

Nacionales

Calvo (2016) analiza en su artículo el uso de las redes sociales por parte de los estudiantes de Comunicación de Costa Rica y Colombia. El principal objetivo es conocer el nivel de dominio que los estudiantes de Comunicación poseen sobre las redes sociales, para contribuir al rediseño de los planes curriculares y tipificar la concepción que hacen de la Web 2.0. Se han realizado encuestas con una muestra de 112 estudiantes de Costa Rica y de Colombia (pág. 2).

En esta publicación se propone el análisis de las redes sociales desde una perspectiva comunicacional: por su contenido o temática; por su composición (cerrada o abierta), por la interacción (interna o externa) existente; por su difusión y alcance (local o internacional). Se han seleccionado tres sitios de la web que presentan características diversas: una red de autogestión comunitaria, una red académica y una red sociopolítica (Jiménez E. L., 2014, pág. 1).

Regional

Para la supervisora de Educación de Boyacá, Aura Mercedes Bautista, es necesario dar un “empujón” a los procesos comunicativos que se realizan en el aula y sobretodo, activar la creatividad y habilidades de los docentes y estudiantes con el uso de la prensa, radio, redes sociales para potencializar las competencias en esta materia con redacción, producción radial,

uso de equipos y utilización adecuada de redes sociales, entre otros (Secretaria de Educación de Boyacá, 2019, pág. 2).

El presente artículo refiere principalmente a la relación de las redes sociales y los hábitos de consumo en los estudiantes universitarios, caso Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), en este sentido, el objetivo general fue indagar los nexos existentes entre las redes sociales y los hábitos de consumo o de compra de los estudiantes universitarios, específicamente para la UPTC, adicionalmente se pretende establecer la frecuencia de uso de los usuarios de las redes sociales para basar su decisión de compra y establecer la influencia de Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp otra red social en el comportamiento de compras por Internet de la población objeto de estudio (Rodríguez, 2017, pág. 2).

5.2 Bases teóricas

Para poner en contexto la presente investigación se desarrollan algunos referentes teóricos de acuerdo con las siguientes categorías:

5.2.1 Redes sociales

Una red social es una estructura compuesta por un conjunto de actores que están relacionados de acuerdo con algún criterio de relación personal, amistad o parentesco etc. Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal. Las redes sociales se han convertido, en pocos años, en un fenómeno global, se expanden como sistemas abiertos en constante construcción de sí mismos, al igual que las personas que las utilizan (Red Social, 2008, pág. 1).

De acuerdo con lo expuesto por (Quesada, *s.f.*) el uso del internet se ha convertido en una herramienta de obligatoria usabilidad en la comunicación asertiva, pero los usuarios no

tienen clara la aplicación y uso acorde con la normatividad vigente en la estructuración de los contenidos para transmitir la información.

Buck (2013), afirma que los proveedores de las redes sociales deben establecer un código de conducta, adicionalmente al llevar el tema al ámbito de la educación virtual, es totalmente imperante que la Institución de educación superior, establezca unas políticas en procesos y procedimientos para el uso adecuado de los diferentes canales de comunicación institucional.

Aplicando el anterior concepto, el estudiante estaría adquiriendo los conocimientos para una comunicación adecuada a través de las diferentes redes sociales, en la estructuración de contenidos realmente significativos que aporten a la generación de nuevo conocimiento.

Las redes sociales, como sistema de comunicación masiva, han venido a ocupar un lugar preponderante en los hogares y en las vidas de la sociedad en general. Estos alcances que han tenido las redes sociales en la comunicación, cada vez más extendida, han producido la necesidad de utilizarlos, no solo para el entretenimiento, ocio y fortalecimiento de nexos sociales, sino como medio de comunicación y mediación pedagógica por parte de docentes de todos los niveles educativos, principalmente en el ámbito universitario (Araya, 2013, pág. 3)

Partiendo de esta premisa, el docente puede hacer uso de comunidades o redes temáticas que no se dirigen al público en general, sino a grupos o poblaciones pequeñas de potenciales usuarios vinculados por una afinidad temática que, en el caso que nos compete, podría ser el aprendizaje de contenidos de una materia o, incluso, de una carrera. En éste tipo de redes lo valioso y útil no es la cantidad de personas unidas en dicha red, sino la calidad de la participación y comunicación entre los miembros de la comunidad virtual. (Araya, 2013, pág. 3)

Las redes sociales escogen a los medios tradicionales como fuentes de información, bien a través de las aportaciones que los propios usuarios realizan para fundamentar sus comentarios y participaciones o bien mediante enlaces generados por estas nuevas

plataformas de contenidos. Los medios, sin embargo, son mucho más cautos, parcos y preventivos en la apertura de enlaces exteriores. Dicho de otra manera: las redes se aprovechan directa o indirectamente del valor informativo generado por los medios mientras que el uso que hacen éstos de la llamada Web 2.0 o Web social es mucho más conservador y proteccionista con respecto a su propio modelo (Campos, 2008, pág. 285).

La red social permite conectarse con amigos, familiares y desconocidos que comparten intereses comunes, la comunicación es posible siempre y cuando se tenga una cuenta de la misma red social, donde es posible establecer comunicación a través de mensajes, videos, imágenes, documentos; ya sea chateando, llamadas de voz o videoconferencias. Ésta práctica permite el intercambio de información, entretenimiento, marketing, etc.; ahora bien, en el intercambio de información en comunidades de aprendizaje hace su incursión la educación, siendo la internet la herramienta que permite la implementación de la educación a distancia apoyada en medios tecnológicos para la enseñanza, la orientación y el aprendizaje a través de plataformas en línea (Ríos, 2018, pág. 33).

La utilización de las redes sociales en la educación a distancia ha facilitado la comunicación, el aprendizaje colaborativo, ha permitido integrar nuevas formas de trabajo entre los actores de los procesos de formación. Meso (2010) presentó datos relevantes de un estudio realizado en España, donde el éxito de las redes sociales ha sido motivo de debates en los círculos académicos, debido a las consecuencias que para la población ha implicado. Se dice que en los últimos dos años las redes se han convertido en la aplicación más exitosa en la sociedad de la información: 83% de los jóvenes españoles usan al menos una red social. (Torres, 2011, pág. 3).

Según Ríos (2018) y Torres (2011) las redes sociales deben integrarse a la formación en todos los niveles, desde el punto de vista de la investigadora, se debe trabajar integralmente para generar una apropiación que permita desarrollar una comunicación asertiva que utilice los diferentes medios y mediaciones para llegar con nuevas e innovadoras propuestas a los estudiantes que les permitan una mayor interactividad con el uso responsable, normado de las redes sociales.

Para ampliar la información y poder dimensionar un poco respecto al uso de las redes sociales que más se utilizan en el aprendizaje universitario, se hace mención de algunas de ellas:

Facebook

Es la red social con más usuarios, según estadísticas cuenta con 2.167 millones de usuarios, con el 44% mujeres y 56% hombres en el año 2018. Esta red social fue creada por Mark Zuckerberg en 2004, mientras estudiaba en la universidad de Harvard. Su objetivo era diseñar un espacio en el que los alumnos de dicha universidad pudieran intercambiar una comunicación fluida y compartir contenido de forma sencilla a través de internet. Fue tan innovador su proyecto que con el tiempo se extendió hasta estar disponible para cualquier usuario de la red. (González I, 2018, pág. 2).

Meso (2010) manifiesta que uno de los ámbitos donde se puede desarrollar potencial de las redes sociales como parte de la educación es Facebook, ya que representa un espacio colaborativo, además que ofrece una fuerte cantidad de recursos para ilustrar aplicaciones, proponer ejercicios de aplicación, optimizar la dinámica de la clase, entre otros, sólo que brinda la posibilidad de conectar estudiantes entres sí, en redes de aprendizaje.

WhatsApp

Una de las herramientas que ha facilitado el desarrollo de la mensajería instantánea es la aplicación de WhatsApp, la cual se ha convertido en la principal vía para relacionarse entre los jóvenes, ya sea de forma individual o a través de grupos.

Ahora mismo sabemos con certeza que WhatsApp supera los 1.300 millones de usuarios registrados. Pero desde entonces han ido batiendo récords. Tanto es así, que actualmente todo parece indicar que hay cerca de 1.500 millones de usuarios activos en WhatsApp (Ardións, 2018, pág. 1).

El WhatsApp tiene una relevancia incalculable para el ámbito educativo y ya muchos maestros, profesores y estudiantes en el mundo entero intercambian comunicación, materiales de apoyo, test educativos, imágenes educativas, información de todo

tipo de temáticas dentro de la institución lo que lo hace más cercano al estudiante en su proceso de formación.

YouTube

YouTube es un servicio gratuito para compartir videos, fue fundado por Chad Hurley Steve Chen y Jawed Karim en 2005 y adquirido por Google en 2006, Actualmente cuenta con más de 100 millones de usuarios, de los cuales las edades de 18 a 34 miran contenidos, tiene acogida en 91 países y en más de 80 idiomas (Youtube, 2018), es el segundo buscador más grande del mundo, y el tercer sitio más visitado después de Google y Facebook. Cada minuto se suben 300 horas de video, se ven 3.25 mil millones de horas de video al mes, en promedio las sesiones en promedio las sesiones en móviles duran más de 40 minutos (Smith, 2016). En la educación ésta herramienta ha permitido la elaboración de material didáctico en todas las áreas, permitiendo fortalecer las estrategias para impartir conocimiento, replanteando estrategias para el aprendizaje en línea e innovación de la enseñanza; mecanismos utilizados en la educación a distancia.

Skype

Una de las herramientas más conocidas de la compañía Microsoft y una de las soluciones de comunicación más utilizadas a nivel internacional. Skype es un software que permite que todo el mundo se comunique. Millones de personas y empresas ya usan Skype para hacer llamadas y videollamadas gratis individuales y grupales, enviar mensajes instantáneos y compartir archivos con otras personas que usan Skype, es una herramienta muy importante para UNAD ya que permite la interacción de los estudiantes y el docente en el proceso académico es un medio sincrónico y asincrónico que permite mensajería, video llamada, envío de archivos.

Twitter

Es un medio de comunicación que permite mensajes en texto plano de corta longitud, con un máximo de 280 caracteres, llamados tuits y tweets que se muestran en la página principal de los usuarios. Actualmente cuenta con más de 328 millones de usuarios, es una red social que permite documentarse en diferentes temas y da sus propios puntos de vista. Es una herramienta de comunicación, que fomenta la lectoescritura y permite compartir en tiempo

real con iguales, Twitter se adapta fenomenalmente a la educación. Su uso lo podemos diferenciar en dos: herramienta de trabajo en el aula con alumnos y herramienta de trabajo para el docente, para contactar con los compañeros.

5.2.2 Pedagogía en la educación virtual

De acuerdo con los diferentes referentes es procedente realizar un análisis a la pedagogía haciendo uso de la tecnología al momento de impartir conocimientos, y su aplicación en los diferentes tipos de mediación que la misma permite realizar, alternando con el uso de las redes sociales que facilitan la comunicación para acortar distancias y la utilización de las TIC como herramienta educativas futuristas.

Basados en las diferentes técnicas existentes que se vienen aplicando en la educación, es preciso mencionar que la pedagogía también viene experimentando un desarrollo a un ritmo vertiginoso, proceso en el cual las nuevas tecnologías son las que ofrecen las ventajas y una de ellas es el acceso a los estudios universitarios desde cualquier lugar en la modalidad a distancia.

Siguiendo la teoría Humanista del aprendizaje significativo, entendido como aquel que deja huella en la persona y se integra al acervo intelectual, cultural, afectivo, espiritual e intelectual del individuo (Consejo Académico del Colegiado Nacional de Desarrollo Educativo, 2013, pág. 17) integrando los conocimientos previos con los nuevos conocimientos y la aplicación de la pedagogía constructivista que se ajusta al modelo educativo ofrecido por la UNAD.

En este sentido, la educación según (Jiménez, 2000) permite hacer un planteamiento en el cual la tecnología siempre ha estado en los procesos educativos, ya que educar siempre ha sido un proceso que se construye mediante la mediación de artefactos técnicos y sistemas lingüísticos (interacción, voz, tablero, libros, vídeo, espacio físico, relaciones emocionales, jerarquías, computador y otras). Estas mediaciones siempre han sido estructuras que han vehiculado códigos sociales y mensajes que se hacen posibles a través del proceso educativo mismo. (pág. 18)

La pedagogía, según (Torre, 2013) se enfoca a un modelo educativo donde no existan la clasificación de actores al transmitir el conocimiento, pero sí pretende que el aprendiz fomenta y aplique en trabajo en equipo. Esta teoría se asemeja a la metodología de estudio implementada por la UNAD, cuando afirma que “ emplea medios y mediaciones tecnológicas para que el estudiante pueda adelantar sus estudios a cualquier edad, en cualquier momento y en el sitio donde se encuentre” (UNAD, 2018), y al referenciar las mediaciones, quiere significar el diseño e innovación en la pedagogía de los mediaciones y los medios a la aplicación del e-learning en su amplio significado.

De acuerdo con lo anterior, la teoría constructivista es muy válida, al pretender dejar atrás los ambiguos espacios de enseñanza para ir a la vanguardia y evolución tecnológica, donde las exigencias son otras, dejar atrás el tablero y pasar al computador, cambiar el tipo de mediación y permitir que los estudiantes se planteen preguntas, investiguen y las resuelvan, y el aspecto más importante es el de ser capaces de aplicar el conocimiento adquirido, de tal forma, que la mediación debe ser de orientación y no de enseñanza; para aplicar lo expuesto, se acude a los nuevos y mejorados e-medios; y es aquí donde aparecen las redes sociales que permiten una interacción sincrónica y asincrónica, pero, al direccionar ésta comunicación a la parte formativa es imperante identificarlas, conocerlas y saber utilizarlas para mejorar el trabajo colaborativo en los cursos.

5.2.3 Pedagogía de la mediación virtual

La educación a Distancia que ofrece la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, a través de la virtualidad, hace uso del e-learning, el cual ha permitido beneficiar a poblaciones que no han tenido acceso a la educación superior, convirtiéndose las redes sociales como herramienta principal para hacer realidad esa utopía educativa, utilizando las tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC.

La implementación del proyecto educativo de la UNAD a través de la plataforma Moodle, permite la interacción constante entre pequeñas comunidades de aprendizaje y aplica los tipos de mediación que integran el modelo educativo, dentro del cual se encuentra el aprendizaje colaborativo, donde los docentes cumplen un papel orientador y el estudiantes

funcionan como motor y son responsables del proceso de formación; para ello, acuden a la comunicación con sus compañeros de grupo para realizar una interacción efectiva y constructiva para el proceso de formación; en este sentido, la tecnología les ofrece diferentes artefactos o dispositivos móviles que cooperan en la formación virtual, como son los teléfonos inteligentes, tabletas, asistentes personales digitales, reproductores de audio portátil (Andrea, 2017) que permiten la instalación y uso de las aplicaciones de las redes sociales y generar comunicación sincrónica y asincrónica mediante el acceso a internet.

El aprendizaje móvil o Mobile learning es el proceso de enseñanza que se realiza a través de dispositivos móviles (teléfonos móviles y tabletas) conectados a una red inalámbrica permitiendo así una interacción más inmediata entre profesor y alumno (Sánchez D. , 2017, pág. 1) pero de acuerdo con la modalidad de estudio de la UNAD, la comunicación a través de éstos medios se realiza en doble vía, es decir entre estudiante-docente y estudiante-estudiante, aunque es muy común encontrar el uso inadecuado de las normas de e-netiqueta o conjunto de normas de comportamiento general en internet que hacen que la comunicación no sea efectiva y que se esté dando un mal uso a este tipo de herramientas de comunicación.

5.2.4 Comunicación.

La comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala (Páez, 2014), de acuerdo con el postulado esa comunicación se da a través de diferentes canales y a lo que a educación virtual respecta se integra a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación como mecanismo de interacción constante.

Además, la comunicación es el conjunto de medios técnicos que permite la interacción a distancia entre equipos autónomos, donde se transmiten datos, audios, videos por ondas electromagnéticas a través de diversos medios, aire, vacío, cable de cobre, fibra óptica. Es así que una de las herramientas de comunicación creadas, que ha permitido que el internet evolucione, son las redes sociales, siendo estas pequeñas comunidades las que crean

contenidos para difundirlos a otros usuarios; cada red social fue creada con fines específicos, entre los que se encuentran Facebook, Twitter, Badoo, YouTube, Tuenti entre otros.

5.2.5 Comunicación Mediada

La comunicación mediada permite la intervención de un tercero, quien hace el canal entre ambos puntos o antes de la comunicación, se produce cuando el mensaje es trasladado del emisor al receptor por un intermediario.

La tecnología de la Comunicación Mediada por Computador (CMC) ofrece un gran potencial para extender los beneficios de la educación más allá de las restricciones espacio-temporales. A través del sistema de conferencia computarizada, profesores y alumnos se comunican utilizando la palabra escrita. Debido al asincronismo de esta interacción, los participantes pueden comunicarse entre sí en cualquier momento, tomando todo el tiempo que deseen para reflexionar y hacer comentarios y contribuciones en discusiones grupales. Así mismo, el asincronismo fomenta una atmósfera de aprendizaje democrática y abierta. El potencial de los sistemas de CMC y su capacidad única promueve el diálogo y la discusión entre docentes y alumnos (McComb, 2017, pág. 1).

5.2.6 Comunicación Asertiva.

Definida la comunicación asertiva como habilidad social de relación, es una forma de expresión consciente, mediante la cual se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza” (Casadiego C., 2015, pág. 24), así mismo se articula con la inteligencia emocional y la capacidad para comunicarse y expresarse con honestidad y respeto.

La comunicación asertiva tiene un gran impacto en las relaciones sociales, laborales, profesionales y familiares y para que sea efectiva debe contar con las siguientes características específicas:

- a. Mirada fija al interlocutor para mostrar interés.
- b. Postura corporal abierta.
- c. Observar los propios gestos y aprender a controlarlos.
- d. Manejo del tono de voz
- e. Medir tiempo en que se habla y en que nos escuchan.
- f. Identificar momentos claves para realizar la intervención.

No	COMUNICACIÓN ASERTIVA	CARACTERÍSTICAS
1	Conducta no verbal	Sonrisas telefónicas Gestos firmes Postura erguida Manos sueltas
2	Conducta verbal	“Pienso que...” “Siento que...” “Hagamos...”
3	Conducta Para-verbal	Regula la voz Habla fluida Respetar silencios Entonación agradable

Tabla 1: Características de la comunicación asertiva en la conducta, verbal, no verbal y para verbal (Divulgación Dinámica, 2017)

Ahora bien, al mantener una adecuada comunicación asertiva frente a frente con el interlocutor, es preciso afirmar que también es posible aplicarla a través de las redes sociales, máxime cuando es el objeto de estudio del presente trabajo de investigación.

Al hablar de comunicación asertiva en la educación a distancia, ésta es definida como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. Y al aplicar el término en las aulas virtuales de aprendizaje se deben tener presente los siguientes parámetros generales:

- Exprésate de forma positiva

- Respetar las respuestas de las otras personas
- Utilizar técnicas de comunicación asertiva en los diferentes recursos educativos que se comparten, como videos, grabaciones, mensajes de voz, etc.

- Repetición de palabras o frases claves (Gomez M, 2018, pág. 1)

E-netiqueta

La netiqueta es un conjunto de normas de comportamiento que hacen de internet y las TIC, sitios más agradables, en donde la convivencia y el respeto mutuo son primordiales. Aunque representan un código de conducta, la netiqueta no fue ideada para limitar tu libertad de expresión, sino para indicar la mejor manera de comportarse usando las TIC. Gracias a ella podemos comunicarnos adecuadamente, mientras disfrutamos y aprovechamos de mejor manera las redes sociales, chats, videojuegos, foros, y las TIC en general (MinITIC, 2015, pág. 1).

No hay una especie de policía virtual que vigile el respeto a las normas de netiqueta, nadie las impone. La netiqueta es un claro ejemplo del trabajo colectivo, la hacemos entre todos y para todos. Cada una de estas normas ha sido producto de nuestra comunicación a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, del deseo de hacerla cada vez más efectiva, clara y respetuosa. Y, como todos nos beneficiamos de ella, en nuestras manos está actuar de manera adecuada y pedir lo mismo de las personas con las que interactuamos virtualmente. Los siguientes pueden ser unas claves para utilizar la netiqueta:

- ✓ No olvidar los modales: saludar, despedirse, agradecer, y pedir el favor.
- ✓ La entonación es una parte importante de la expresión oral, por ello, al escribir, es importante que se use los distintos recursos disponibles para dar la entonación que se quiera dar en el mensaje y así evitar malos entendidos. Las comillas, signos de puntuación, exclamación e interrogación, dibujos y emoticones son muy útiles para esto.
- ✓ Procurar escribir adecuadamente: revisar la ortografía, evitar las abreviaciones de las palabras y el uso de mayúsculas cuando sea innecesario.
- ✓ Ante situaciones molestas, no reaccionar de manera inmediata. Tomar calma, contar hasta 10 y así se evitará responder de manera agresiva.

- ✓ Las distintas plataformas tienen una opción de denuncia, usarla solo cuando la ocasión lo amerita.
- ✓ Respetar la privacidad de los demás. Evitar publicar y compartir información, fotos y videos de amigos sin su consentimiento.
- ✓ Cada plataforma de comunicación tiene unas reglas de netiqueta. Por ello es importante que se conozcan y saber cómo comportarse en cada una (MinITIC, 2015, pág. 2).

5.2.7 Educación a Distancia

La educación a distancia es una modalidad de estudio o proceso de formación independiente mediada por diferentes tecnologías, con la finalidad de promover el aprendizaje sin limitaciones de ubicación, ocupación o edad de los estudiantes. Es un estudio auto dirigido por el estudiante, quien debe planificar y organizar su tiempo, material didáctico y guía tutorial para responder a las exigencias del curso que sigue, sin restricciones físicas, económicas o sociales y con programaciones y cronogramas flexibles.

Esta modalidad de estudio se caracteriza, fundamentalmente, por la separación física de los profesores; el uso la tecnología de información y comunicación (material impreso, material digitalizado, material audiovisual, recursos informáticos, otros materiales y medios), para la instrucción y la interacción entre profesores y estudiantes y estudiantes entre sí; la facilitación de estrategias de educación permanente y la igualdad de oportunidades de estudio a toda la población.

El docente se convierte en un facilitador y asesor del aprendizaje, un creador de situaciones con medios innovadores que permiten al alumno lograr los cambios de conducta y el desarrollo de las habilidades que necesita.

La educación a distancia, dada la amplia cobertura social que puede alcanzar, hace realidad la igualdad de oportunidades y acceso al estudio, por lo que se transforma en una respuesta a las demandas de educación superior de la población (UNAD, 2012).

En la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, ofrece una modalidad de enseñanza en la que el estudiante no requiere de la presencialidad para recibir conocimientos y realizar la formación profesional; pero sí se fortalece el aprendizaje autónomo.

Es por esto que muchos sistemas educativos se han dado a la tarea de aumentar sus seguidores en Twitter, incluirse en grupos en Facebook, participar en debates en LinkedIn, etc., para hacer de estas plataformas, algo más que puro entretenimiento. Pero ¿Cuál es el límite? ¿Cuáles son las ventajas de incluir dichas plataformas, incluso en el aprendizaje moderno? (Lucas E, 2018, pág. 1)

5.3 Marco Legal

“la Constitución Política de Colombia 199, promueve el uso activo de las TIC como herramienta para reducir las brechas económica, social y digital en material de soluciones informáticas representa en la proclamación de los principios de justicia, equidad, educación, salud, cultura y transparencia”

“La Ley 115 de 1994, también conocida como Ley General de Educación dentro de los fines de la educación, el numeral 13 cota “La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo” (Art. 5)”

La Ley 715 de 2001 que ha brindado la oportunidad de trascender desde un sector con baja cantidad y calidad de información a un sector con un conjunto completo de información pertinente, oportuna y de calidad en diferentes aspectos relevantes para la gestión de cada nivel en el sector.

La Ley 1341 de 30 de julio de 2009 es una de las muestras más claras del esfuerzo del gobierno colombiano por brindarle al país un marco normativo para el desarrollo del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, ésta Ley promueve el acceso y el uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la protección de los derechos de los usuarios. Cuyo objeto de la presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán las políticas del sector TIC, su ordenamiento general, el régimen

de competencia, la protección del usuario así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la sociedad de la información.

5.4 Marco conceptual

Para comprender ampliamente el propósito de la investigación, es preciso tener claridad en los conceptos centrales que fundamentan este proyecto, identificando referencias que permitan comprender el significado y el sentido.

Red Social.

Las redes sociales son una estructura sistémica y dinámica que involucra a un conjunto de personas u objetos, organizados para un determinado objetivo, que se enlazan mediante una serie de reglas y procedimientos.” (López, 2013, pág. 1) y al hablar de reglas de comportamiento, se integra el tema de normas de netiqueta que son las que establecen los procedimientos para comunicarnos de una manera efectiva y entendible.

Asertividad

Es el conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actuaciones, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo lo sentimientos, actitudes, deseos y derechos de las otras personas. (Caballo, 1983, pág. 54). Es una forma de interactuar con los demás (estudiantes, familia, compañeros, etc.) una manera de interpretar el mundo, comprenderlo y darlo a comprender, hacer comunicación fluida, clara y educada. (Rodríguez, s.f.)

Dispositivos Móviles

Son equipos tecnológicos de tamaño pequeño, con capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada que ha sido diseñada específicamente para una función, pero que puede llevar a cabo otras funciones más generales. (Baz, Ferreira y Álvarez, s.f.)

Comunicación.

Consiste en un proceso en el cual un emisor le da un mensaje a un receptor a través de un canal, dentro de un contexto mediante un código. Este mensaje es interpretado por el receptor porque conoce el mismo código, por lo que el emisor lo único que hace, según este

modelo, es codificar un pensamiento (transformarlo en materia del lenguaje, podría decirse), que luego el receptor decodifica (pasándolo del lenguaje a su cerebro, por así decirlo), siguiendo supuestamente unas reglas básicas, según las cuales A significa 'a' y no otra cosa (Martín, 2015, pág. 1).

7. Aspectos Metodológicos

Para implementar la comunicación asertiva en el proceso de formación de los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 – 2018 del CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, se propone como herramientas metodológicas la recolección de información en una muestra de la población, para determinar el nivel de asertividad de la comunicación, los medios utilizados para determinar la incidencia de las redes sociales y la efectividad del tipo de lenguaje utilizado.

6.1 Enfoque de Investigación.

De acuerdo con la problemática identificada, el estudio corresponde a un enfoque mixto, utilizando fortalezas de la investigación cualitativa y cuantitativa (Sampieri, 2016, pág. 531) debido a que se tienen en cuenta aspectos cuantitativos, identificando el tipo de redes sociales que utilizan los estudiantes, la frecuencia de ingreso a las mismas y cuál es la más utilizada para establecer comunicación de actividades académicas; y datos cualitativos, al identificar los rangos de edad de los estudiantes, el programa en el que se encuentran matriculados, así mismo la identificación de concepto de normas de netiqueta.

Podemos definir el enfoque mixto como un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Es decir que el método mixto combina al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación. En un “sentido amplio” visualizan a la investigación mixta como un continuo en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de éstos o dándoles igual importancia permitiendo utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar las debilidades potenciales presentes (Sampieri, 2016, pág. 532).

6.2 Tipo de Investigación

El presente estudio se rige bajo los parámetros de la investigación de tipo descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de los estudiantes, docentes, grupos, comunidades, proceso, objeto o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Hernández-Sampieri y otros (2014).

De acuerdo con los resultados obtenidos respecto al problema de investigación planteado, se pretende determinar unas causas, consecuencias y se pretende ofrecer unas soluciones efectivas para la problemática identificada.

Mediante los instrumentos de recolección de información, se busca que la información sea confiable, medible y cuantificable, que sustente los resultados y permita identificar con claridad la realidad que se pretende dar a conocer y los parámetros a seguir, teniendo presente el resultado obtenido de los datos cuantitativos y cualitativos, de ésta manera aplicar el enfoque mixto, que permite analizar datos.

Se está trabajando una rama de la investigación social científica, enfocada a las ciencias de la Educación. Algunos autores clasifican la Investigación descriptiva cuando se realiza una encuesta como un tipo especial de diseño, dada la amplitud y las posibilidades que ofrece en el trabajo científico. La encuesta se cataloga dentro de los estudios descriptivos.

Es un tipo de investigación orientado a conocer características de una población mediante una serie de preguntas. Se aplica en estudios cuantitativos y cualitativos en forma estructurada, semi-estructurada y no estructurada. Las encuestas son utilizadas en estudios investigativos por profesionales (especialistas, administradores, sociólogos, antropólogos, economistas, publicistas,), organismos, instituciones, grupos interdisciplinarios, empresas, revistas, periódicos y otros medios de comunicación. Y para este caso para el desarrollo de la presente investigación.

Esta investigación, es una descripción de estudios cuantitativos como cualitativos, cada uno con sus metodologías, procesos e intencionalidades: estudios de desarrollo, evaluaciones, casos, comparaciones. Se vale de técnicas estadísticas descriptivas para observar, organizar, concentrar, visualizar, comparar y presentar los datos. En la investigación cuantitativa, el modo más usual de describir datos es mediante técnicas estadísticas: frecuencias, gráficos, tablas de contingencia, curva normal, correlaciones. Los estudios descriptivos más comunes se hacen por observación y por encuesta. Actualmente, la estadística es una de las herramientas más útiles para el trabajo investigativo.

6.3 Diseño de la Investigación

La investigación es de Acción, ya que se busca indagar por las percepciones de los participantes sin querer incidir en cambios de conducta o comportamiento. La información obtenida establecerá la medida en que las redes sociales más usadas aportan a una comunicación asertiva entre estudiantes de índole académico. Así mismo, contribuye en reconocer aquellos factores que aportan al buen desarrollo de las actividades de “X” curso inscrito en la UNAD y, a su vez, facilita la propuesta de mejoras; por ello se busca analizar la incidencia de las nuevas tecnologías en el aprendizaje mediado por redes sociales, se deben seguir las fases de documentación respecto a teorías existentes, selección de la población objeto de análisis, diseño de instrumento que permita recolectar información para su posterior análisis y diseño de conclusiones dentro de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación se tiene como referente la contribución de las TIC en la educación virtual, las actitudes de los aprendices frente al uso de la tecnología – redes sociales, en las actividades académicas y el conocimiento y creatividad que los docentes frente a ese proceso y uso de ese tipo de herramientas de interacción a través de comunidades de aprendizaje, acciones direccionadas hacia los objetivos del proceso investigativo. A continuación, se presentan las Fases:

Fase I – Consolidación del proyecto de Investigación:

Se materializaron los fundamentos e información solicitada para el desarrollo de la presente investigación, partiendo de los referentes teóricos del tema, la definición del tipo de investigación, las estrategias a utilizar para su desarrollo.

Fase II - Diseño de los instrumentos para la recolección de la información

Para recolectar la información requerida para el desarrollo de los objetivos planteados se diseñaron los instrumentos, haciendo uso de la encuesta y la entrevista estructurada o planificada, siguiendo los siguientes parámetros:

- Bosquejo de encuesta
- Diligencia de la encuesta a los estudiantes de la UNAD CEAD Garagoa de la Zona Centro Boyacá
- Comprensión y selección de la información obtenida.
- Presentación de la información en tablas y/o tortas
- Exposición de resultados
- Conclusiones y recomendaciones

Fase III – Determinación e interpretación de la información obtenida

En esta fase se desarrolla la metodología mixta que se está aplicando en la investigación, para ello se realizó análisis de la información cualitativa partiendo de la obtención de datos primarios basados en puntos de vista y comprensión del tema, también se aplica la investigación cuantitativa para cuantificar la información general y específica obtenida a través de los instrumentos de recolección de información; a fin de conocimiento y entendimiento del problema planteado y la cuantificación de datos partiendo de la información aportada mediante la muestra de la investigación.

Fase IV - Discusión

Es la interpretación de los resultados obtenidos de las preguntas de la investigación, contrastados y controvertidos con diferentes teorías del marco referencial y antecedentes,

siguiendo una metodología utilizando la narrativa de forma propositiva, para lograr un espacio en donde el autor logra presentar que es importante el proyecto de investigación a través de la fundamentación teórica, los instrumentos aplicados a la población objeto de investigación y la propia postura.

Fase V - Conclusiones

Es la proposición final, acorde con la investigación que da respuesta a la pregunta de investigación, los objetivos y la discusión de los resultados.

6.4 Fuentes de información

Para el desarrollo de la investigación se acudirá a las siguientes fuentes de información:

6.4.1 Fuentes de Información Primaria

La encuesta: Definida según Grande y Abascal (2005) como una técnica primaria de obtención de información sobre un conjunto de preguntas objetivas, coherentes y articuladas, este tipo de herramienta se diseñó para conocer de cerca y de forma precisa la información de base para el análisis y formulación de recomendaciones que permitan que el proceso investigativo sea efectivo y de aplicación en la población objeto.

La entrevista semiestructurada: es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas con preguntas espontáneas.

6.4.2 Fuentes de Información Secundaria

Contienen información, sintetizada y reorganizada, diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos permitiendo la interpretación y análisis y organización de la información (Rivera, 2015).

Revisión de literatura: se hace consulta como punto de partida y fundamentación en el desarrollo de la investigación, para contextualizar la problemática identificada, se realizaron las citas que fundamentan y explican los aspectos generadores del objeto de investigación, a

partir de este principio se creó la base conceptual para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos.

6.5 Instrumentos para la recolección de la información

6.5.1 Encuesta.

Las encuestas permiten conocer opiniones, actitudes, creencias, hechos vitales de las personas, intenciones, causas de fenómenos, impacto de programas, satisfacciones, incidencias, tendencias, preferencias, hábitos, motivaciones, condiciones de vida, ingresos, etc. Dentro de este trabajo a través de la encuesta se pretende indagar sobre el uso, educación, y manejo de los recursos tecnológicos de la institución Educativa. El investigador competente valora poblaciones enteras a partir de muestras representativas. Debe saber técnicas estadísticas de muestreo, elaborar preguntas, entrevistar, analizar datos, administrar formatos, motivar a los entrevistados. La encuesta es un instrumento cuantitativo de investigación social que permite recoger la información para el análisis mediante la consulta a un grupo de personas elegidas de forma estadística, realizada con ayuda de un cuestionario. En poblaciones pequeñas se pueden realizar encuestas muestrales, es decir, a parte los individuos de un colectivo, para posteriormente extrapolar los resultados al conjunto de la población.

En el presente estudio, la información se acopia por medio de una encuesta, estableciendo preguntas de única respuesta que se puede observar en el anexo 1.

6.5.1 Entrevista

Es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas con preguntas espontáneas. (Torres, 2013) es un encuentro, comunicación e interacción carácter interpersonal e intergrupual, establecida con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias, información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia, el razonamiento, y el planteamiento de preguntas” (p.2). Este tipo de herramientas son de gran utilidad para el desarrollo de la investigación, puesto que, le permite al investigador tener

información de fuentes primarias, en donde el entrevistado expresa lo que siente, piensa, percepciones, subjetividades las vivencias que ha presenciado frente al tema abordado.

A fin de cotejar la validez de la información, se aplicó la entrevista semiestructurada a seis docentes y a seis estudiantes, con el fin de validar la información, los resultados y la discusión del proyecto de la comunicación asertiva que se genera a través de las redes sociales dentro de las actividades académicas.

6.4 Población y Muestra

Esta referida a la cantidad de un conjunto definido, limitado y accesible del universo, que fueron referencia para la elección de la muestra. Es el grupo al que se le realiza e intenta analizar los resultados. La idea de población está referida a una parte del universo de las que se selecciona la muestra y sobre ellas deseamos aplicar la investigación y emitir juicios de los resultados que obtengamos, para ellos se parte de una población de 260 estudiantes seleccionado una muestra que equivale a 24 estudiantes.

La muestra que se presenta en el siguiente trabajo de investigación, es una porción o fracción pues ha sido elegido que en ella demuestra originalidad de una población, la cual corresponde a los estudiantes del periodo 2018-2.

Para este trabajo investigativo, se contará con la una muestra probabilística de **24** estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 de 2018 del CEAD Garagoa, que representa un nivel de confianza del 80% con un error muestral del 12%

Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales, es el siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
---	------	------	------	------	------	---	------

Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%
--------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----

Tabla 2 Niveles de confianza

Calculo muestra

$$N = 260$$

$$k = 1.28$$

$$e = 12.5\%$$

$$P = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$n = 24$$

$$n = \frac{1.44^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 260}{(5^2 (260 - 1)) + 1.28^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

La muestra sobre la cual se va a trabajar el estudio de 24

8. Resultados

De acuerdo con la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, como fueron la encuesta y la entrevista semiestructurada se presenta la descripción y medición de resultados aplicando el método mixto utilizado para este trabajo, obteniendo los siguientes resultados:

Resultados de la encuesta

La encuesta fue aplicada a los 24 estudiantes seleccionados en la muestra.

Información general de los encuestados

Tabla 3 Listado de estudiantes encuestados

Nombres y Apellidos	Tipo de Identificación	Número de identificación	Fecha de aplicación
Lida Marsela Vega Cubides	Cédula de Ciudadanía	1049622753	10/12/2018
Deisy Vaca	Cédula de Ciudadanía	23624349	10/12/2018
DIEGO FERNANDO ISAZA LEAL	Cédula de Ciudadanía	8002465	10/12/2018
Ingrid Yuliza Martin Murcia	Cédula de Ciudadanía	1052000014	23/04/1998
Yeison Bernal	Cédula de Ciudadanía	1052358729	10/12/2018
Jisset Yurley Rincon Garcia	Cédula de Ciudadanía	1090456523	1/11/1992
Luis Carlos Carranza Cuesta	Cédula de Ciudadanía	1049645695	10/12/2018
Yamile Victoria Ruiz Martin	Cédula de Ciudadanía	23607822	11/12/2018
José Luis ferro Rodríguez	Cédula de Ciudadanía	1053323515	11/12/2018
Lena Fernanda Celemin Rodríguez	Cédula de Ciudadanía	1022948447	12/05/1988
Henry Corba	Cédula de Ciudadanía	74281755	11/12/2018
Maria Alejandra Fonseca	Cédula de Ciudadanía	1053724309	12/12/2018
Cesar Orlando Novoa Buitrago	Cédula de Ciudadanía	9620078	11/12/2018
Daniela Johana Fernández Alfonso	Cédula de Ciudadanía	1057919263	18/12/2018
Luz Dary Vargas Daza	Cédula de Ciudadanía	23624348	18/12/2018
Oscar Fernando Vargas Daza	Cédula de Ciudadanía	79622879	18/12/2018
Beimar Ramos Peña	Cédula de Ciudadanía	1048848818	19/12/2018
Caterin Umaña	Cédula de Ciudadanía	1048850095	4/01/1995
Francy Bernal	Cédula de Ciudadanía	33676252	19/12/2018

Nombres y Apellidos	Tipo de Identificación	Número de identificación	Fecha de aplicación
Amparo Castañeda Buitrago	Cédula de Ciudadanía	24157132	12/12/2018
Angelica Maria Castiblanco Cervera	Cédula de Ciudadanía	28821073	19/12/2018
Juan Pablo Franco Parra	Cédula de Ciudadanía	1048848187	21/12/2018
Paula Alejandra Cruz Vélez	Cédula de Ciudadanía	1048850534	24/03/1996
Carlos Arturo Martinez Perilla	Cédula de Ciudadanía	79986901	23/12/2018

Tabla 3: Listado 24 estudiantes de la muestra de la población total

Fuente: Base de datos listados de matriculados periodo 2018-2

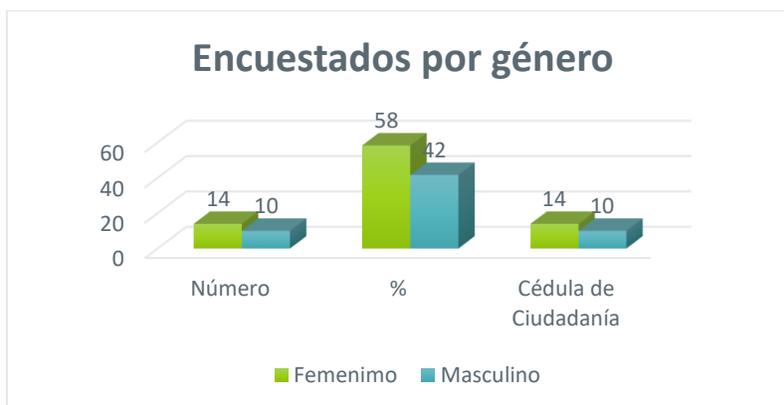


Figura 1. Encuestados por género y tipo de identificación

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

De acuerdo con la gráfica, del total de los encuestados el 58% corresponde al género femenino y el 42% al género masculino, y todos son mayores de edad según lo determina el tipo de identificación.

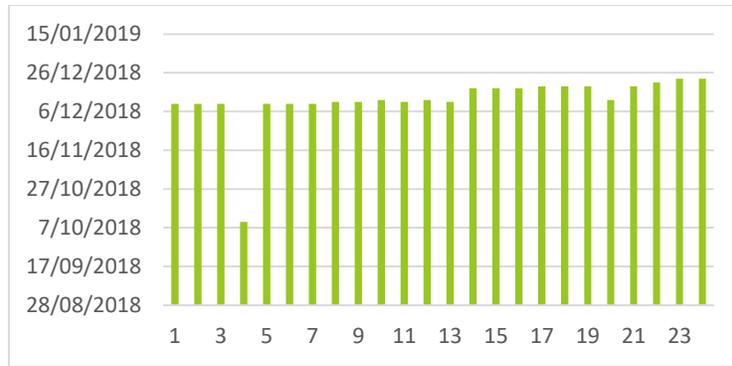


Figura 2. Fecha de aplicación de la encuesta

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

De acuerdo con lo expuesto en la gráfica, la fecha en que fueron encuestados los estudiantes, fueron en varios de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018.

Pregunta N° 1 ¿Su rango de edad se encuentra entre?

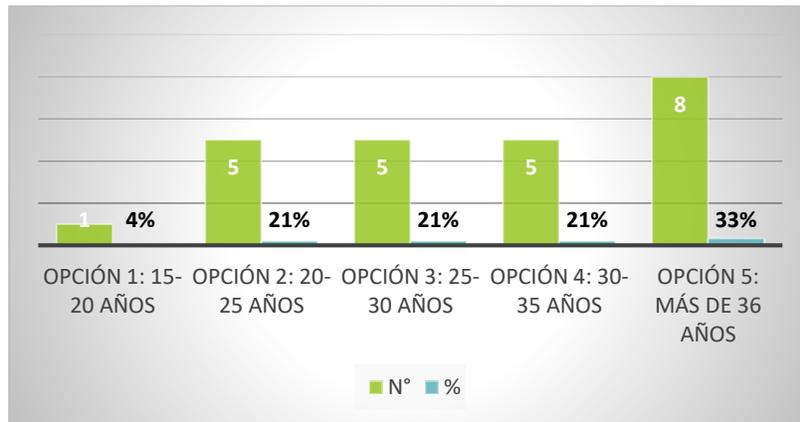


Figura 3. Identificación rangos de edad de encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

Se puede observar en la gráfica que la edad de los estudiantes encuestados, el mayor número fue el rango de **más de 36 años**, se observa un mismo porcentaje 15 y 20, 20 y 25, 30 y 35 años de edad, situación que será determinante al entrar a analizar la frecuencia de uso de las redes sociales con fines académicos.

Pregunta N° 2 ¿En qué programa se encuentra matriculado?

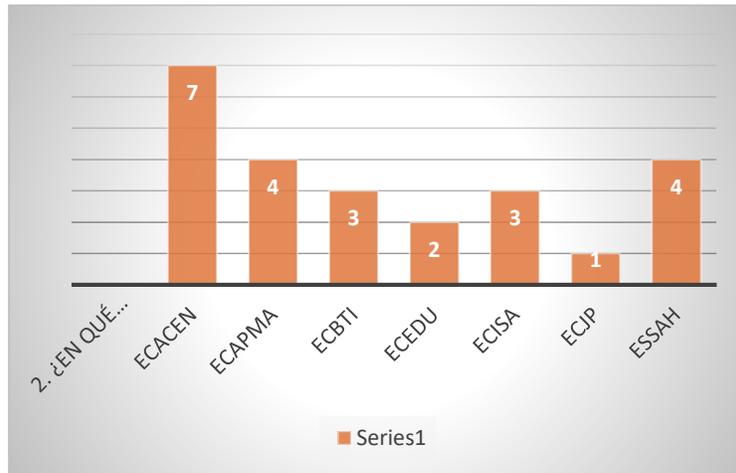


Figura 4. Identificación del programa al que está matriculado

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

De acuerdo con los programas en los que se encuentran matriculados los estudiantes, de acuerdo con la gráfica, se observa una clasificación por escuelas, donde ECACEN cuenta con más estudiantes, una razón probable es que es una de las escuelas más grandes del CEAD Garagoa, seguida de ESSAH y ECBTI.

Pregunta N° 3 ¿Cuáles de las siguientes redes sociales utiliza?

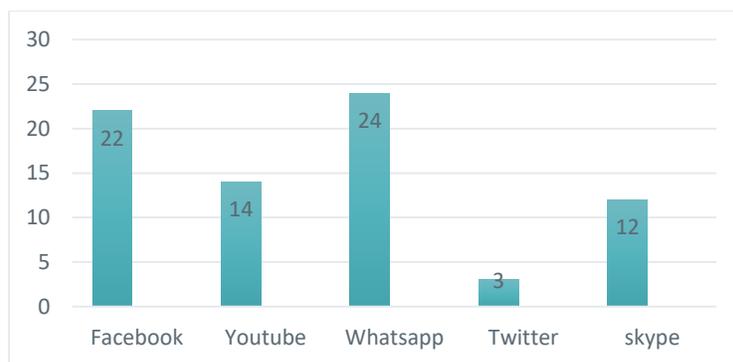


Figura 5. Identificación del programa al que está matriculado

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que, del total de los encuestados, hay un alto uso de redes sociales, siendo la más utilizada la red social WhatsApp por 22 de los 24 encuestados, en el mismo rango Facebook con 22 de los 24, en una menor proporción YouTube y Skype.

Pregunta N° 4 ¿Con qué frecuencia de tiempo utiliza las redes sociales?

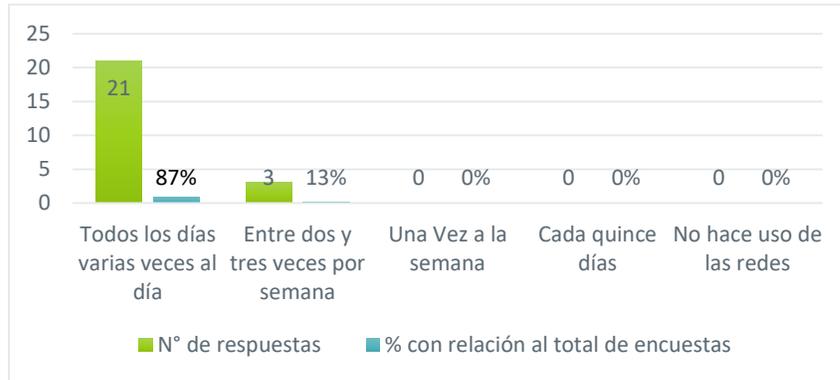


Figura 6. Frecuencia de ingreso a redes sociales

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

Teniendo presente la respuesta a la anterior pregunta y analizando la anterior gráfica, se observa que del 100% de la población, el 87% ingresa a las redes sociales todos los días varias en varias ocasiones.

Pregunta N° 5 De las redes sociales más utilizadas, ¿con cuál ha sentido que la comunicación es más efectiva con sus compañeros de estudio y con tutores?



Figura 7. Medio de comunicación más efectiva con docentes

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

La gráfica informa que, debido a la modalidad de educación de la UNAD, la comunicación más efectiva entre docentes y estudiantes se da a través de WhatsApp, obteniendo que el 88% de las respuestas de la muestra lo afirmen.

Pregunta N° 6. ¿De los siguientes enunciados, cuál corresponde a las Normas de netiqueta?

- A. El conjunto de normas de comportamiento que hacen de internet y las TIC, sitios más agradables, en donde la convivencia y el respeto mutuo son primordiales.
- B. Ser firmes en nuestras decisiones sin llegar a la pasividad.
- C. Es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor

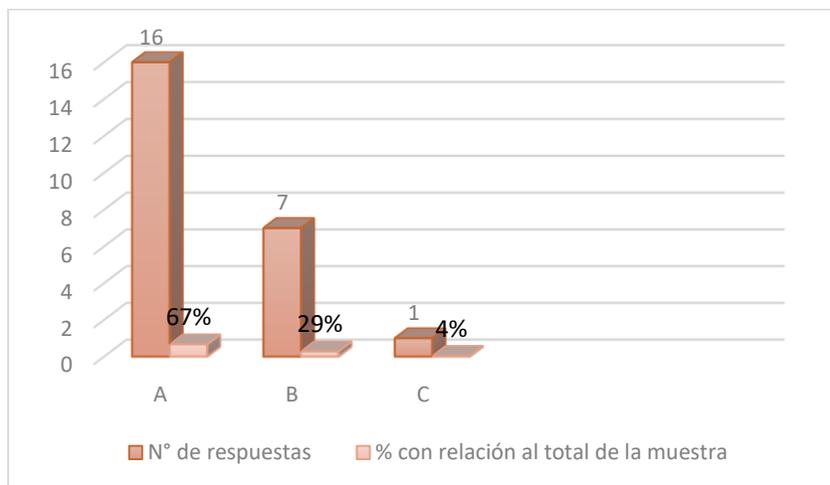


Figura 8. Conocimiento normas de netiqueta

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

Según las respuestas aportadas por los encuestados, el 67% de la muestra, identifica el concepto de netiqueta, contra un 33% que no tiene claro a que se refiere el concepto y corresponde a 8 respuestas.

Pregunta N° 7. ¿Ha utilizado las normas de netiqueta en el proceso de comunicación en las redes sociales?

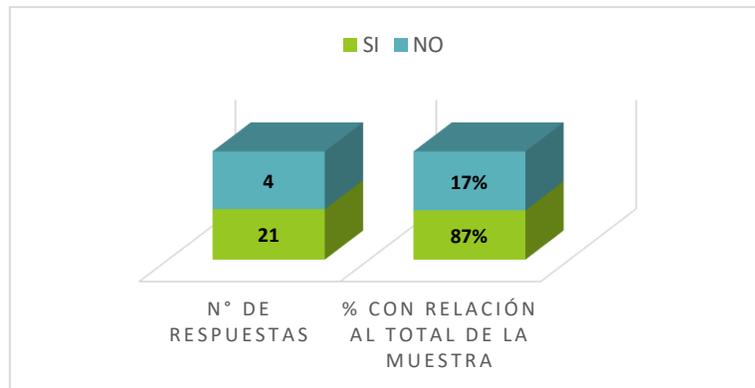


Figura 9. Uso y/o aplicación de normas de netiqueta

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

El 87% de los estudiantes y docentes encuestados afirman que han utilizado las normas de netiqueta en el desarrollo de sus actividades académicas, contra un 17% que no.

Pregunta N° 8. Le gustaría que el reglamento estudiantil de la UNAD, se incluya normas de netiqueta para la comunicación asertiva en los diferentes canales de comunicación de la institución



Figura 10. Inclusión en el reglamento estudiantil normas de netiqueta como pauta para la buena comunicación.

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes CEAD Garagoa periodo 2018-2

El 54% de la muestra de la población que integra la investigación, está de acuerdo con que en el reglamento estudiantil se incluyan las normas de netiqueta, y un 42% manifiesta estar muy de acuerdo y una respuesta que manifiesta no estar de acuerdo.

Resultados de la entrevista semiestructurada.

La entrevista se aplicó a seis docentes y a seis estudiantes, obteniendo como resultado la siguiente información:

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
1. Usted cree que las redes sociales más utilizadas en las actividades son WhatsApp y Facebook.	<p>Rta. 1: Sí, estoy de acuerdo porque la mayoría utilizamos en WhatsApp para crear grupos de trabajo para el desarrollo de las actividades colaborativas y el Facebook por la facilidad del chat.</p> <p>Rta. 2. Sí, porque son herramientas que en la mayoría de los casos los estudiantes utilizamos a diario, estas herramientas nos ayudan a agilizar el proceso de comunicación así mismo el desarrollo de los trabajos.</p> <p>Rta. 3 Sí están esas dos y también se hace uso del Skype para la comunicación con estudiantes.</p> <p>Rta. 4. Sí, porque son las aplicaciones que entre los jóvenes más se utiliza y se comparten información de las que ellos más utilizan, como grupos de trabajo con esas aplicaciones.</p> <p>Rta. 5. No, porque hay otras herramientas y elementos que son más eficientes y útiles dentro de las actividades académicas.</p> <p>Rta. 6. No, Facebook es una red social para otros fines, WhatsApp si se está usando con ese fin, pero no está creada para ello.</p> <p>Rta. 7. Sí, Porque son de fácil acceso y nos sirven para comunicarnos con varias personas al tiempo.</p> <p>Rta. 8. Sí, esto se debe a la agilidad de la comunicación y por el uso masivo de estas.</p>	Del análisis de las respuestas aportadas en la entrevista, nueve afirman en que efectivamente las redes sociales más utilizadas en la interacción entre estudiantes y docentes son WhatsApp, respecto a Facebook hay diferentes percepciones en cuanto al uso para la comunicación asertiva; al relacionar éste resultado con las encuestas practicadas a los estudiantes, hay diferencias antes ésta percepción, debido a que los docentes si reconocen el uso, pero hacen énfasis en que éstas herramientas han sido creadas con otros fines. También se obtuvo tres respuestas manifestando que no lo son debido a que hay otras herramientas que son más eficientes en ese proceso de comunicación.

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
	<p>Rta. 9. Indudablemente la red más utilizada por los estudiantes es WhatsApp, ya que se convierte en una herramienta fundamental en el ámbito del trabajo colaborativo y comunicación permanente entre los estudiantes que se encuentran en regiones distantes entre sí y deben generar productos de forma conjunta.</p> <p>Rta. 10. Sí, porque hay que estar acorde con los mecanismos de comunicación de las nuevas generaciones.</p> <p>Rta. 11. No, porque el medio que más utilizamos para comunicarnos es el correo institucional y la plataforma.</p> <p>Rta. 12. WhatsApp sí, pero Facebook no, porque WhatsApp permite el envío y recepción de información de forma directa y Facebook</p>	
<p>2. Usted considera que la comunicación que se establece a través de las redes sociales en el ámbito académico con los estudiantes se realiza siguiendo las normas de netiqueta.</p>	<p>Rta. 1: No estoy de acuerdo, porque muchos de los estudiantes cuando hacen sus aportes o interactúan en un grupo de WhatsApp no saludan, escriben en mayúscula, no citan normas APA y no respetan el horario de trabajo de docentes y compañeros.</p> <p>Rta. 2. Desde mi experiencia el 80% de las veces sí, las personas demuestran ser cordiales, pero en algunos casos no siguen las normas correctamente.</p> <p>Rta. 3 No. He identificado que los estudiantes no conocen o no aplican las normas de netiqueta cuando se comunican con los docentes.</p> <p>Rta. 4. No, los estudiantes no la usan eso por la agilidad y otros por desconocimiento.</p> <p>Rta. 5. En algunos casos sí, es necesario seguir fortaleciendo estas herramientas</p>	<p>Ante esta pregunta, nueve respuestas, afirman que en la comunicación no se aplican las normas de netiqueta, frente a tres respuestas que afirma que en la interacción generada sí y que algunas veces son aplicadas las normas de netiqueta; de acuerdo a este resultado, se percibe que los estudiantes no tienen muy claro en que consiste éste tipo de comunicación, toda vez que los aportes de los docentes afirman que la escritura no se ajusta a la netiqueta; y queda también un</p>

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
	<p>como medios de comunicación más formales y efectivas.</p> <p>Rta. 6. La mayoría de las veces no, porque al usar otras redes sociales, establece comunicación en un lenguaje normal.</p> <p>Rta. 7. En algunos casos sí, pero las redes se prestan para hablar de una manera más relajada.</p> <p>Rta.8. No, aunque su uso es más frecuente, por ende, se está mejorando en este aspecto.</p> <p>Rta. 9. No considero que este tipo de comunicación se dé generalmente usando las normas de netiqueta, ya que es una costumbre que se adquiere con su uso constante, y al no estar obligados a usarlas en las redes sociales no se genera dicho hábito.</p> <p>Rta. 10. Desafortunadamente no, ya que los estudiantes han perdido en sentido de la adecuada utilización de normas de escritura.</p> <p>Rta. 11. Sí, porque tengo bases de respeto que me han inculcado mis maestros y familia.</p> <p>Rta. 12. No, porque en la comunicación entre estudiantes no se respetan esas normas, ellos no escriben bien, no hacen uso de signos de puntuación, pero si la comunicación es con docentes se tienen en cuenta algunas de esas normas.</p>	<p>interrogante, debido a que la encuesta practicada a los estudiantes respecto a la definición del término, mostró que los estudiantes si conocen su definición, pero en la práctica deben mejorar este proceso de comunicación asertiva.</p>
<p>3. Desde su rol como docente y/o estudiante de educación a distancia, está de acuerdo con que las</p>	<p>Rta. 1: No estoy muy de acuerdo en cuanto a la calidad de la información que se comparte, pero sí tiene una gran ventaja en cuanto a la interactividad, flexibilidad en tiempo real en la hora del desarrollo de los trabajos grupales, pero con deficiencia que</p>	<p>El resultado frente a esta pregunta es variado, una respuesta se orienta hacia la calidad de la información que se maneja por éstos</p>

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
<p>redes sociales permiten una comunicación asertiva según las normas de netiqueta.</p>	<p>las calidades de los mensajes en redacción no son fuertes.</p> <p>Rta. 2. Sí, según el grupo de estudiantes, hacen el uso adecuado de las normas de netiqueta, la comunicación varia depende el grupo de su activación porque existe la posibilidad de que algunos no puedan conectarse frecuentemente.</p> <p>Rta. 3. Las redes sociales si permiten tener una comunicación asertiva, pero aún hay carencia en la apropiación de normas que hacen que la comunicación sea efectiva.</p> <p>Rta. 4. Si, permiten la comunicación asertiva, pero no siempre las utilizan, los estudiantes tratan de usarlas en espacios formales y en la cotidianidad no las aplican.</p> <p>Rta. 5. Si estoy de acuerdo, siempre y cuando estas sean tendientes siempre a fortalecer los diferentes procesos de formación.</p> <p>Rta. 6. Si, pienso que, si permiten comunicación asertiva porque todo mundo está conectado con redes sociales, es un tema de moda y de uso, por ello si es un medio para llegar a los estudiantes.</p> <p>Rta. 7. En ciertos casos sí, pero hay personas que creen que por ser redes más informarles, hacen caso omiso a estas normas.</p> <p>Rta. 8. Si, es una herramienta que como propósito académico y como se mencionó se mejore las normas de etiqueta permitirá una comunicación asertiva.</p> <p>Rta. 9. No considero que se dé un correcto uso de las normas de netiqueta mediante este tipo de redes sociales, pero si se da una</p>	<p>medios de comunicación, pero se afirma que la interacción es flexible por la sincronía. La otra respuesta afirma que éstos canales de comunicación si permiten establecer comunicación efectiva y asertiva, otra respuesta manifiesta que en algunos casos, debido a que éstos medios permiten una comunicación más cercana y por ello no siempre se aplica la formalidad de la netiqueta y las otras respuestas afirman que efectivamente las redes si permiten establecer éste tipo de comunicación asertiva.</p>

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
	<p>comunicación asertiva y eficiente de los estudiantes por éstos medios.</p> <p>Rta. 10. Si estoy de acuerdo, porque la buena utilización entre docentes y estudiantes nos ayudan a mantener buena comunicación y a un buen desempeño de todas nuestras actividades educativas.</p> <p>Rta. 11. Si, ya que es una de las razones por las que estudio a distancia la comunicación es directa y asertiva sin posibilidad de errores</p> <p>Rta. 12. No, porque como estudiante no se hace uso de las normas de netiqueta en la comunicación.</p>	
<p>4. ¿Está de acuerdo con la teoría de Buck 2013, quien afirma que las redes sociales deben establecer un código de conducta en el ámbito de la educación virtual?</p>	<p>Rta. 1: Generar un plan de capacitación en netiqueta en el proceso de inducción y un taller en cada periodo académico, que involucre la parte académica y la consejería.</p> <p>Rta. 2 Sí, de acuerdo a este código podemos mejorar la evolución del grupo colaborativo.</p> <p>Rta. 3. Si estoy de acuerdo, ya que así se mejora la trasmisión y recepción de información.</p> <p>Rta. 4. Sí, porque es importante que hallan unas reglas de comportamiento, de respeto, maneras de decir las cosas y que hallan reglas mínimas de comunicación.</p> <p>Rta 5. Si, considero que es necesario para que efectivamente el uso de estas herramientas y vínculos comunicativos tengas más y mayor eficiencia y utilidad dentro de las dinámicas actuales.</p>	<p>Todas las respuestas aportadas están de acuerdo con la teoría de Buck 2013, “las redes sociales deben establecer un código de conducta” para ello también se sugiere crear un plan de capacitación, acción que puede integrarse al proceso de acogida e integración Unadista, también se indicó crearlo y no hacerlo tan rígido para que el estudiante los apropie con facilidad.</p>

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
	<p>Rta. 6. Si, porque muchas veces se puede malinterpretar la información que se transmite en las redes sociales, entonces si deben hacer unas reglas para aplicación en la parte académica.</p> <p>Rta. 7. Si, para que todos nos comuniquemos de manera educada y asertiva.</p> <p>Rta. 8. Si, toda herramienta debe mantener unas normas o códigos de conducta para fortalecerla en el ámbito virtual.</p> <p>Rta. 9. Las redes sociales se vuelven una herramienta que permite el desarrollo de las habilidades de comunicación como parte de una estrategia definida en el aprendizaje estudiantil, ya que su uso es cotidiano y su uso como herramienta de aprendizaje es casi desapercibido.</p> <p>Rta. 10. La afirmación de Buck se debe aplicar para tener una comunicación efectiva.</p> <p>Rta. 11. Estoy de acuerdo, ya que servirían como base de una buena comunicación en el ámbito de educación virtual.</p> <p>Rta. 12. Si, debiese aplicarse completamente.</p>	
<p>5. Como docente y/o estudiante qué recomendaría para mejorar el uso de las normas de netiqueta, en el proceso de comunicación en las redes sociales.</p>	<p>Rta. 1: Generar un plan de capacitación en netiqueta en el proceso de inducción y un taller en cada periodo académico, que involucre la parte académica y la consejería.</p> <p>Rta. 2: Por medio de los foros y demás herramientas del curso recordar la importancia de aplicar las normas de netiqueta en cada uno de los ámbitos tanto como académico y laboral.</p>	<p>Las respuestas son afirmativas, lo cual sugiere hacer un plan de capacitación dentro de la acogida Unadista; espacios creados para orientar al estudiante en diferentes procesos que serán ruta del accionar permanente para estudiantes y docentes enfocado en generar</p>

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
	<p>Rta. 3. Incluir en los procesos de inducción mecanismos para orientar este tipo de información y aplicación en la comunicación.</p> <p>Rta. 4. Establecer normas iniciales, hacer socialización de las normas de netiqueta para que no sean desconocidas.</p> <p>Rta. 5. Un uso adecuado y pertinente, funcionalidad, eficiencia, dinamismo y fortalecimiento de los procesos y escenarios académicos.</p> <p>Rta. 6. Hacerlas más simples y comprensibles, el hecho de llamarlas normas se intuye que son complejas en su aplicación y la hacerlas simples se pueden aplicar más fácilmente.</p> <p>Rta. 7. Con el ejemplo, si nosotros empezamos a hablar con las normas de netiqueta es muy probable que nuestros compañeros lo hagan de igual manera.</p> <p>Rta. 8. Que desde el inicio de la formación de un grupo o perfil se definan las normas a seguir.</p> <p>Rta. 9. En primer lugar desmontar el uso de correctores automáticos ya que genera dependencia y pereza en los usuarios, quienes no se esfuerzan en escribir de la forma adecuada. También sería de gran ayuda generar filtros para evitar el envío de textos que no cumplan con dichas normas y de esta manera generar un hábito de uso de normas de netiqueta.</p> <p>Rta. 10. Yo recomendaría que en el curso de competencias comunicativas se incluya la teoría de las normas de netiqueta, también en la inducción a estudiantes exponerla a los estudiantes.</p>	<p>una comunicación asertiva apoyado con normas de netiqueta.</p>

Pregunta	Respuestas aportadas	Análisis
	<p>Rta. 11. Lo recomendaría al 100 % ya que es necesario para el buen trato y comunicación entre estudiantes y docentes.</p> <p>Rta. 12. Más respeto hacia docentes, más atención al hacer uso de las normas y un más de exigencia por parte de los docentes.</p>	

Tabla 2. Resultados aplicación entrevista

Fuente: Elaboración propia

9. Discusión

La educación a distancia o virtual ofrecida por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, es una alternativa de acceso a la educación superior que sigue lo indicado en el modelo educativo, el cual está regido por valores, criterios de actuación y responsabilidades propias de la universidad en la gestión académica (Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. 2011), siendo aquí donde se aplican los aspectos primordiales de la docencia y la innovación en todos los aspectos pedagógicos y didácticos de las ciencias, el arte, la cultura y la tecnología.

De acuerdo con lo anterior, es preciso articular el aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo, como bases fundamentales del modelo de educación y la formación virtual de la UNAD. En este sentido, el actor más importante del proceso es el estudiante donde se integran las cinco dimensiones de aprendizaje: el espacio-tiempo, la cultura, la historia, lo social y el reconocimiento del carácter transterritorial, transfronterizo y simultáneamente local de la modalidad de educación abierta y a distancia, el cual usa las tecnologías inteligentes de la información y la comunicación para lograr una cobertura social amplia y global, regional y local. Es decir, el E-learning es el que permite el desarrollo de los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA) que exigen del estudiante afianzar conocimiento de los medios tecnológicos para aprender a aprender a través del uso de la tecnología, integrando también el aprendizaje colaborativo, aprendizaje práctico, y es aquí donde se hace indispensable lograr la comunicación asertiva con los mediadores del proceso de formación.

Para poder afianzar el concepto y el principio de la comunicación asertiva, que permitan articular el cambio paulatino de los medios de enseñanza; pasando del tablero y los salones de clase al uso de la tecnología y del docente que hace la clase para pasar a aprender a aprender con el uso de las computadoras, tabletas, teléfonos inteligentes y acceder a los ambientes virtuales de aprendizaje AVA; estos medios inciden en la formación de los estudiantes por cuanto el espacio y el tiempo no son limitantes para establecer comunicación humana y afianzar el proceso de aprendizaje, siendo preciso orientar desde la academia el uso coherente y lógico de los diferentes medios y mediaciones pedagógicas, pero siempre

utilizando un lenguaje de comunicación más adecuado, más efectivo que propicie el respeto y uso de las normas de Netiqueta.

Con el análisis del tipo de comunicación que realizan los estudiantes del CEAD Gargaoa de la Zona Centro Boyacá de la UNAD, a través de los instrumentos de recolección de información que integran este proceso de investigación mixta, que ha permitido identificar aspectos mediante la observación y mediante la identificación de falencias en los mecanismos de comunicación asertiva que utilizan los estudiantes, así como también los mecanismos de comunicación entre docentes y estudiantes, a través de espacios sincrónicos y espacios asincrónicos. Estos medios están en proceso de apropiación tal y como se demuestra en la entrevista, donde los docentes y estudiantes tienen las definiciones claras, pero hace falta sensibilizar continuamente desde la acogida Unadista hasta el proceso de grado con capacitación, talleres, videos y otros que permitan generar una comunicación asertiva de calidad durante todo el proceso.

Ahora, la puesta en marcha de las tecnologías inteligentes le abre la puerta a la UNAD en el uso de las comunidades de aprendizaje y las redes sociales como herramientas de apoyo para el afianzamiento del modelo educativo, de acuerdo con ello, es preciso identificar en las redes sociales de WhatsApp, Facebook, Skype y YouTube el apoyo en los procesos académicos; para lo cual se realizan el análisis teniendo presente la encuesta aplicada a la muestra del total de la población estudiantil del periodo 2018 -2. Según los antecedentes se han hecho estudios sobre el consumo de las redes sociales, la comunicación asertiva entre estudiantes universitarios y cómo estos medios se convierten en una oportunidad para lograr una comunicación que permita generar un mejor aprendizaje autónomo, colaborativo y significativo.

Buck (2013), afirma que los proveedores de las redes sociales deben establecer un código de conducta, adicionalmente al llevar el tema al ámbito de la educación virtual, es totalmente imperante que la UNAD, establezca unas políticas en procesos y procedimientos para el uso adecuado de los diferentes canales de comunicación institucional incluidas las redes sociales.

En los estudiantes del CEAD Garagoa, efectivamente se realiza comunicación a través de las redes sociales de WhatsApp, YouTube y Facebook según los resultados arrojados en la encuesta aplicada y en la entrevista, adicionalmente los encuestados están de acuerdo con que se incluya en el reglamento estudiantil, académico y de investigación los parámetros de la

comunicación asertiva del e-learning y el Mobile-learning sobre comunicación y normas de netiqueta.

Bolaños (2013), apoya la tesis que es importante generar unos criterios de usabilidad que logren medir y orientar el manejo adecuado de las redes sociales y normas de netiqueta para lograr una mejor comunicación que apoye el proceso académico entre estudiantes y docentes.

Para el proceso investigativo, también fue un punto referente saber cuáles programas son los que tienen mayor acogida en la región, pero este dato se orienta hacia la practicidad en el uso de la tecnología en el programa de formación, como herramienta de apoyo para recibir la orientación, ya sea por docentes o por estudiantes; con el dato que arroja la encuesta, la escuela que tiene mayor número de estudiantes es ECACEN y de acuerdo con la información que transmiten los programas, éstos son de tipo teórico y el desarrollo de actividades para la apropiación de conocimiento requieren de integración grupal, pero siendo de modalidad virtual, es aquí donde se hace imperante el uso de las redes sociales que permite la disminución de espacio geográfico para la interacción efectiva que mejore y contribuya a la retención y permanencia estudiantil.

Según noticias generales de uso de redes sociales más utilizadas por la sociedad, se encuentran Facebook, WhatsApp, Instagram, Skype, YouTube, pero observando la usabilidad en el entorno social del Valle de Tenza, área de influencia del CEAD Garagoa de la UNAD y el desarrollo de la investigación, la encuesta realizada a la muestra de la población, arroja como resultado que las redes más utilizadas son WhatsApp, Facebook y YouTube; y ante la pregunta de frecuencia de ingreso a las mismas, permite discernir que la población sí hace uso de la tecnología dentro de su proceso académico.

De acuerdo con lo antes expuesto, los resultados de la encuesta y la entrevista, dejan en claro que la universidad y especialmente en el CEAD Garagoa, no tienen elementos específicos para medir o evaluar el impacto que tienen las redes de WhatsApp y Facebook en el proceso académico, el cual viene contribuyendo significativamente.

10. Conclusiones

Se logró identificar que las redes sociales más utilizadas por los estudiantes del CEAD Garagoa, son WhatsApp, facebook y YouTube para la interacción con estudiantes y docentes; estableciendo canales de comunicación efectiva de forma permanente.

Se destaca la utilidad y el potencial pedagógico de las redes sociales como WhatsApp, Facebook, Skype y YouTube, ya que favorecen el trabajo colaborativo y la interacción entre estudiante-estudiante, estudiante-docente o docente-estudiante aplicando algunas veces las normas de netiqueta, las cuales generan una comunicación más asertiva en los estudiantes del CEAD Garagoa.

El estudio destaca que los estudiantes están en un proceso de apropiación de las normas de netiqueta, acción que debe seguir fortaleciendo durante todo el proceso académico y permitir una mejora continua del modelo académico de Educación a Distancia, apoyado en el Mobile learning, para integrar a las redes sociales como factor innovador en la formación Unadista.

El desarrollo del proyecto permitió identificar que el nivel de efectividad de la comunicación de los estudiantes mediante el uso de las redes sociales de WhatsApp, YouTube y la netiqueta es elevada en el CEAD Garagoa.

Los docentes han identificado que la motivación en los estudiantes mejora el trabajo grupal y la calidad, utilizando los dispositivos móviles como herramienta educativa que fortalece el proceso aprendizaje en la UNAD.

Las diferentes teorías expuestas en el desarrollo de la investigación precisan que la educación que ofrece la UNAD en la modalidad de educación a distancia requiere adecuar los medios y las mediaciones tecnológicas para que se puedan utilizar en los dispositivos móviles, redes sociales como WhatsApp, Facebook, Skype y YouTube, para brindar un mejor servicio por parte de la UNAD en el CEAD.

La UNAD no cuenta con instrumentos, medios y mediaciones que permitan evaluar y compartir la usabilidad de las redes sociales en el proceso académico del estudiante.

11. Recomendaciones

Capacitar a los docentes de la UNAD en el manejo de las redes sociales como herramientas en el proceso de formación virtual y a distancia.

Gestionar ante el Ministerio de Educación y el Ministerio de las Tecnologías de la información y comunicación los recursos jurídicos económicos, tecnológicos y humanos necesarios para la implementación de acciones que fortalezcan la educación y la comunicación asertiva de acuerdo con las normas de netiqueta para utilizar de manera pertinente las redes sociales.

Generar contenidos digitales que permitan la interacción a través de los dispositivos móviles, facilidad de descarga, diferentes formatos y la creación de OVIS, OVAS aplicaciones que fortalezcan cada uno de los cursos.

Implementar un plan de sensibilización y capacitación que fortalezca la apropiación de netiqueta en la comunicación asertiva de los estudiantes y docentes.

Generar los instrumentos que permitan evaluar o realizar medición para identificar la frecuencia de ingreso a las redes sociales por parte de los estudiantes dentro del proceso de interacción académica.

Referencias Bibliográficas

- Andrea, B. (2017). *Los Dispositivos Móviles en el Proceso de Aprendizaje de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de Ecuador*. Ecuador: Formación Universitaria.
- Araya, S. A. (30 de 05 de 2013). Las redes sociales como instrumento de mediación pedagógica: Alcances y limitaciones. *Actualidades Investigativas en Educación*, 13(2), 8. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/11726/18199>
- Ardións, A. (2018, 02 de febrero). ¿Cuántos usuarios usan WhatsApp en 2018? <https://androidphoria.com/curiosidades/usuarios-usan-whatsapp-2018>
- Bolaños, A. M. (2013). *Redes sociales: herramienta para propiciar una comunicación más efectiva en procesos educativos de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica*. Costa Rica: Educec.
- Buck, A. (Mayo de 2013). Derecom. La autorregulación en redes sociales como forma de garantizar los derechos de la intimidad, privacidad y protección de los datos personales: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4330473>
- Caballo, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Universidad Autónoma de Madrid*, 54. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876>
- Calvo, S. T. (2016). El uso de las redes sociales por parte de los estudiantes de Comunicación de Colombia.
- Campos, F. (2008). "Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales". *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, 287 a 293. <https://www.redalyc.org/pdf/819/81912006023.pdf>
- Casadiago J, Martínez C, Riatiga A, Vergara E. (2015). *Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia*. [Tesis de profesional, Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD]. Repositorio Institucional UNAD <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3785/39048907%20.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Conceptos básicos de YouTube. (2018, 10 de octubre). youtube. <https://www.youtube.com/intl/es-419/yt/about/press/>
- Consejo Académico del Colegiado Nacional de Desarrollo Educativo, C. y. (2013). *UNA MIRADA A LAS TERORIAS Y CORRIENTES PEDAGOGICAS*. Mexico: El Magisterio. Benito Juárez del SENTE.

- Divulgación Dinámica (2017, 30 de agosto). *Técnicas de Comunicación Asertiva*. Divulgación Dinámica <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/>
- Gomez, M.(2018, 5 de noviembre). *Comunicación asertiva en el aula virtual conoce 5 formas para aplicarla*. E_learning masters: <http://elearningmasters.galileo.edu/2018/03/22/comunicacion-asertiva-en-el-aula-virtual/>
- González, I. (2018, 18 de febrero). *Cuántos usuarios tiene Facebook en el mundo y otras estadísticas de uso*. ilifebelt. <https://ilifebelt.com/cuantos-usuarios-tiene-facebook-en-el-mundo/2018/02/>
- Hymes, D. (2011). *Acerca de la Competencia Comunicativa*. Editores Limitada, 13.
- Jiménez, E. L. (2014). *Comunicacion y redes sociales*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Jiménez, M. (2000, 30 de enero). *De la tecnología en educación*. Feyalegria. http://www.feyalegria.org/images/acrobat/DeLaTecnologiaSinPedagogiaEnEducacion_MRMejia_2000.pdf
- López, C. D. (2013). *Redes Sociales Análisis y aplicaciones*.
- Lozares, C. (1996). *La teoría de las Redes Sociales*. Bellaterra Barcelona : Universidad Autónoma de Barcelona.
- Lucas, E. (2018. 5 de febrero). *Redes sociales en el aprendizaje moderno*. Finanzas Personales. <http://www.finanzaspersonales.co/columnistas/articulo/educacion-cual-es-el-uso-de-las-redes-sociales-en-la-educacion/76065>
- Martín, P. F. (2015). *¿Qué es la comunicación humana?* MITO Revista Cultural, 1.
- Martínez, J. d. (2014). *Las Redes Sociales en la Educación Superior*. *Educación y Desarrollo Social*, 103.
- McComb, M. (2017). *Comunicación Mediada por Computador: Potencial Educativo*. Colombia: Proyecto SIIE, Colombia.
- MinITIC. (2015, 12 de septiembre). *¿Sabes qué es la netiqueta?* Enticconfio. <https://www.enticconfio.gov.co/sabes-que-es-la-netiqueta>
- Naranjo, M. L. (2010). *Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas*. *Revista Educación*, 40.
- Ok Hosting. (2018, 20 de febrero). *El avance las redes sociales*. Ok Hosting. <https://okhosting.com/blog/el-avance-de-las-redes-sociales/>
- Paez, J. A. (29 de 05 de 2014). *LA COMUNICACION*. Obtenido de <http://jesusantonioballesterospaez.blogspot.com/2014/05/que-es-la-comunicacion.html>

- Quesada, A. Kcuno, R. (s.f.). *Netiqueta para el fortalecimiento de la comunicación en las redes sociales*. [Ponencia]. XVII Congreso Internacional. https://xviicongresointernacional.uned.ac.cr/memoria/Docs/ponencias/eje_proyeccion_de_la_universidad_y_su_impacto_en_la_sociedad/ponencia26/texto26.pdf
- Red Social (2008, 15 de marzo). Red Social. En Wikipedia. https://es.wikipedia.org/wiki/Red_social
- Ríos, L. F. (2018). Uso de las redes sociales virtuales por los estudiantes de la UAT. *Revista Ciencias de la Educación*, 33.
- Rivera, M. M. (2015). *Fuente de Información*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Rodríguez, M. (2017). Redes sociales y hábitos de consumo en estudiantes universitarios, caso universidad pedagógica y tecnológica de Colombia en Boyacá - Colombia. *Revista Espacios*, 1.
- Rodríguez, V. A. (s.f.). Comunicación Asertiva. ... [Ponencia]. ... *El Hecho de la Comunicación*... https://diged.usac.edu.gt/data/Dr_Victor_Armar_Rodriguez_2.pdf
- Roeder, P. (2013, 01 de agosto). *La evolución del sistema educativo a lo largo de la historia*. Mobile World Capital Barcelona. <https://mobileworldcapital.com/es/2015/09/14/la-evolucion-del-sistema-educativo-a-lo-largo-de-la-historia/>
- Sampieri, R. H. (2016). Los Métodos Mixtos. En R. H. Sampieri, *Metodología de Investigación* (pág. 531). Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Sánchez, D. (2017, 10 de agosto). *¿Sabes qué es el Aprendizaje Móvil o Mobile Learning?* Vertice. <https://www.vertice.org/blog/sabes-aprendizaje-movil-mobile-learning/>
- Sánchez, L. (s.f.). *La Netiqueta; el comportamiento debido del cibernauta*. [Ponencia] X Congreso internacional de protocolo en México y primer congreso americano de la Confederación Latinoamericana y del Caribe de protocolo y ceremonial. http://www.uam.mx/actividaduam/ampro/x/13may2010_16_00_LA_NETIQUETA_LUCIA_IRE_NE_ULTIMO_00111.pdf
- Secretaría de Educación de Boyacá. (09 de 08 de 2019). Fortalecimiento de las comunicaciones en las instituciones educativas de Boyacá. pág. 1.
- Microsoft. (2019, 28 de noviembre). *¿Qué es Skype?*. Microsoft. <https://support.skype.com/es/faq/FA6/que-es-skype>
- Torre, J. D. (2013). *Una Mirada a las Teorías y Corrientes Pedagógicas*. México: Consejo Nacional Técnico-Pedagógico.
- Torres, C. I. (2011). Uso de las redes sociales como estrategias de aprendizaje ¿Transformación educativa? *Revista de innovación educativa*3, .

Universidad Nacional Abierta (2012, 01 de enero). *Educación a distancia*. Universidad Nacional Abierta. <http://www.una.edu.ve/index.php/2012-05-03-15-37-38/2012-09-19-16-26-32>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. (2018, 02 de noviembre). *Metodología de estudio*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://estudios.unad.edu.co/metodologia-de-estudio>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD., U. N. (2011). Proyecto Académico Pedagógico Solidario- versión 3.0. . Bogotá: Ediciones Inspanoamericanas Ltda.

Yenny, G. S. (06 de 2017). *Lineamientos para la presentación de trabajos de grado de los programas de especialización de la ECEDU*. Bogotá: UNAD.

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Estructura de la encuesta

- Presentación del proyecto de investigación:

***Nombre del Proyecto de Investigación:** Análisis de la comunicación asertiva a través de las redes sociales en el proceso de formación profesional en los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 – 2018 CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD*

Se informa a los estudiantes el objetivo que se tiene con la aplicación de la encuesta.

- Informe del lugar, espacio y población a quienes le serán aplicada la encuesta

***Lugar donde se realizará el estudio:** ZCBOY CEAD Garagoa, la población a trabajar son los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 - 2018, con una muestra del total de la población de los 24 estudiantes del total matriculados en el periodo 2018-2.*

Permite la identificación del tipo de población objeto de la investigación, la zona geográfica donde se encuentran ubicados, la institución educativa a la cual pertenece y en el periodo académico en el que se encuentran matriculados.

- Fecha en que se aplicó la encuesta

Fecha: Noviembre – diciembre de 2018

Permite evidenciar la época en que fue practicada para efectos referentes al comportamiento y cambio de acuerdo al tiempo.

- Identificación de la población a quien se dirige la encuesta.

Población: Encuesta dirigida a estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 – 2018 que corresponde los 260 matriculados, tomando una muestra de 24 estudiantes.

- Información general del encuestado

Información General

- Nombres y Apellidos:
- Tipo de Documento de identificación
- Número Documento de identificación
- Municipio de Residencia

Permite obtener la identificación de los estudiantes para dar confiabilidad y veracidad al ejercicio investigativo.

- Estructura del cuestionario

1. ¿Su rango de edad se encuentra entre?:

- Opción 1: 15-20 años
- Opción 2: 20-25 años
- Opción 3: 25-30 años
- Opción 4: 30-35 años
- Opción 5: Más de 36 años

Se requiere esta información para determinar los grupos partiendo del rango de edad y poder establecer así una conclusión más precisa,

2. ¿En qué programa se encuentra matriculado?

Información de análisis respecto al programa y determinación de cuáles requieren mayor interacción los estudiantes.

3. ¿Cuáles de las siguientes redes sociales utiliza? (Múltiple respuesta)

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- WhatsApp
- Skype

Identificación de redes sociales más utilizadas.

4. ¿De las redes sociales más utilizadas, con cual ha sentido que la comunicación es más efectiva con sus compañeros de estudio y con tutores?

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- WhatsApp
- Skype

Identificación de redes sociales más utilizadas para la interacción académica.

5. ¿Con qué frecuencia de tiempo utiliza las redes sociales?

- Todos los días varias veces al día
- Entre dos y tres veces por semana
- Una Vez a la semana
- Cada quince días
- No hace uso de las redes

Partiendo de los rangos de edad identificación de la frecuencia del uso de las redes sociales

6. De los siguientes enunciados, cual corresponde a las Normas de Netiqueta:

- a. El conjunto de normas de comportamiento que hacen de internet y las TIC, sitios más agradables, en donde la convivencia y el respeto mutuo son primordiales.
- b. Ser firmes en nuestras decisiones sin llegar a la pasividad.
- c. Es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor.

Respuesta correcta a.

Identificación del concepto de netiqueta para el uso y aplicación en las redes sociales.

7. ¿Ha utilizado las normas de netiqueta en el proceso de comunicación en las redes sociales?

- Si
- No

Determinación del uso, ya sea positivo o negativo.

8. Le gustaría que el reglamento estudiantil de la UNAD, se incluya normas de netiqueta para la comunicación asertiva en los diferentes canales de comunicación de la institución.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo

Determinar en nivel de aceptación o intención de uso de las normas de netiqueta.

Anexo 2: Entrevista Estructurada

Entrevista A Docentes y/o Estudiantes

Objetivo de la entrevista:

El propósito de entrevista es identificar en tipo de uso que los estudiantes de la UNAD periodo 16-04 y 8-05 de 2018 hacen de las redes sociales como herramienta de apoyo en las actividades académicas; lo cual se realiza como mecanismo de recolección de información dentro del proyecto de Investigación “Análisis de la comunicación asertiva a través de las redes sociales en el proceso de formación de los estudiantes del periodo 16-04 y 8-05 - 2018 CEAD Garagoa de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD”

Tipo de entrevista: semiestructurada

La respuesta que sean aportadas en esta investigación serán de análisis para el proceso de investigación y generación de resultados.

1. Usted cree que las redes sociales más utilizadas en las actividades académicas son whatsapp y facebook.
2. Usted considera que la comunicación que se establece a través de las redes sociales en el ámbito académico con los estudiantes se realiza siguiendo las normas de netiqueta.
3. Desde su rol como docente y/o estudiante de educación a distancia, está de acuerdo que las redes sociales permiten una comunicación asertiva según las normas de netiqueta.
4. ¿Está de acuerdo con la teoría de Buck 2013, quien afirma que las redes sociales deben establecer un código de conducta en el ámbito de la educación virtual?
5. Como docente y/o estudiante que recomendaría para mejorar el uso de las normas de netiqueta, en el proceso de comunicación en las redes sociales.