

DOI: <https://doi.org/10.29105/gmjmx15.29-3>

Comunicación y Educación

PERCEPCIONES DE LA INTERACCIÓN Y LA COMUNICACIÓN  
EN EL TRABAJO COLABORATIVO CON TIC,  
COMPARATIVA DE LOS ALUMNOS LICENCIATURA  
EN COMUNICACIÓN Y PERIODISMO Y DE LA LICENCIATURA  
EN DESARROLLO LOCAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE QUERÉTARO

**Carlos Alberto Rode Villa**

Universidad Autónoma de Querétaro, México

**Vanessa del Carmen Amezcua**

Universidad Autónoma de Querétaro, México

**Sandra Luz Guerrero Ramírez**

Universidad Autónoma de Querétaro, México

Autor para correspondencia: Carlos Alberto Rode Villa, email: [crode69@hotmail.com](mailto:crode69@hotmail.com)

**Resumen**

*El objetivo del trabajo es conocer la manera en que se dan los procesos de comunicación y las herramientas digitales que utilizan los alumnos de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo y de Desarrollo Local de la Universidad Autónoma de Querétaro en México, al trabajar colaborativamente. A través de dos grupos focales con alumnos de diferentes semestres; se investigó sobre dos dimensiones de la colaboración: la comunicación y el diálogo mediante el uso de herramientas tecnológicas. Se encontró que existen dificultades al comunicarse y dialogar cuando trabajan de manera colaborativa, no saben hacerlo; y que las herramientas tecnológicas dificultan más este proceso. Por otro lado, la falta de infraestructura en las zonas rurales hace complicado el uso de las tecnologías para colaborar lo que priva a algunos de esta experiencia. Con base en los resultados se concluye que las instituciones educativas deben apoyar la adopción de estrategias didácticas que permitan desarrollar y evaluar habilidades colaborativas que generen un verdadero diálogo que fortalezca las actividades del Aprendizaje Colaborativo, sin importar si las herramientas tecnológicas se usan o no. Es importante el papel de las universidades y el gobierno en la cobertura de la infraestructura para el uso de internet.*

**Palabras clave:** Aprendizaje Colaborativo, TIC, Interacción, Comunicación.

### Abstract

*The objective of the present work was to know the way in which the communication processes and the digital tools used by the students of the Degree in Communication and Journalism and Local Development of the Autonomous University of Querétaro in Mexico, work collaboratively. Through two focus groups with students of different semesters, two dimensions of collaboration were investigated: communication and dialogue through the use of technological tools. It was found that there are difficulties in communicating and talking when they work collaboratively, they do not know how to do it; and those technological tools make this process more difficult. On the other hand, the lack of infrastructure in rural areas complicates the use of technologies to collaborate, which deprives some of this experience. Based on the results, it is concluded that educational institutions should support the adoption of didactic strategies that allow the development and evaluation of collaborative skills that generate a true dialogue that strengthens collaborative learning activities regardless of whether the technological tools are used or not. The role of universities and the government in the coverage of the infrastructure for the use of the internet is important.*

**Keywords:** Collaborative learning, ICT, interaction, communication.

Recibido: 31/10/2018

Aceptado: 26/01/2019

### Introducción

Este artículo forma parte de una investigación que se lleva a cabo para obtener el grado de doctor en Tecnología Educativa, se pretende realizar una estrategia colaborativa mediada por la tecnología entre alumnos de la licenciatura

de Comunicación y Periodismo de la Universidad Autónoma de Querétaro.

La información que se presenta es parte del diagnóstico que se hizo para conocer las prácticas del trabajo colaborativo existentes en clases donde los profesores trabajan por proyectos y en equipo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, específicamente, se presentan las percepciones de los alumnos de la

Licenciatura en Comunicación y Periodismo y de Desarrollo Local.

Por medio de dos grupos focales se indagó, ¿cómo viven los procesos de trabajo colaborativo los alumnos de estas licenciaturas?, ¿qué tipo de herramientas TIC usan en estos procesos y cuál es su experiencia utilizándolas? Además de conocer, ¿quién los apoya en la formación de estas habilidades en su desarrollo escolar?

El análisis de los grupos focales contempló las dimensiones que deben cumplir los grupos para considerarse colaborativos; Johnson, Johnson y Smith (1998) mencionan la interdependencia positiva, la interacción promotora cara a cara, la responsabilidad individual y grupal, el uso apropiado de las habilidades sociales y el procesamiento grupal.

Para el caso de este artículo, se retoma una dimensión de la colaboración que es la interacción, proceso en donde los alumnos se reúnen para trabajar juntos para resolver los problemas y promover el éxito de los demás (Johnson, Johnson y Smith, 1998). Los grupos que presentan la interacción promueven la comprensión verbal mutua mediante el apoyo y la ayuda (Vinagre, 2010). El diálogo de calidad (escucha activa y participación), permite que la interacción aliente el trabajo colaborativo.

Entre los resultados encontrados se pudo ver que los alumnos de ambas

licenciaturas tienen problemas al desarrollar la interacción, ya que manifiestan algunos problemas al dialogar para resolver problemas debido a que están acostumbrados a trabajar de forma individual y es difícil compartir metas de aprendizaje con los compañeros. Otra de las dificultades que manifiestan es que a pesar de que sus procesos de interacción mejoran conforme avanza su formación, al final reconocen que la mayoría de su trabajo colaborativo sigue realizándose con base en la división del trabajo, lo que no incentiva el verdadero diálogo constructivo.

Cuando los procesos colaborativos involucran el uso de las TIC en red hablamos de Aprendizaje Colaborativo asistido por ordenador o CSCL (por sus siglas en inglés *Computer Supported Collaborative Learning*) que es una propuesta de enseñanza-aprendizaje que apoya el uso de las TIC como instrumentos de mediación en los procesos colaborativos. Esta propuesta busca aprovechar las características sociales de las tecnologías para utilizarlas como mediadores en la interacción social y la construcción compartida del conocimiento (Vinagre, 2010).

Los alumnos entrevistados también comentaron tener problemas con el uso de las TIC para colaborar, mencionan que prefieren usar estas herramientas solo para compartir información y no para interactuar,

además no todos toman muy en serio el uso de redes sociales para colaborar pues las consideran herramientas de diversión y no educativas. Una de las licenciaturas no utiliza las TIC para colaborar ya que no existe una infraestructura para usarlas de manera cotidiana, por lo que comentan que se adaptan a trabajar con lo que tienen y no consideran importante hacer uso de la tecnología en los procesos colaborativos.

Conocer de voz de los estudiantes de las dos licenciaturas la manera en que trabajan sus procesos colaborativos con y sin TIC, permite reflexionar sobre qué necesidades formativas tienen y qué necesita aportar la universidad en la educación de los futuros científicos sociales.

### **Marco Teórico**

El Aprendizaje Colaborativo está compuesto por un conjunto de líneas teóricas que resaltan el valor de la interacción sociocognitiva y del trabajo coordinado entre individuos que conforman un grupo; es sin duda la expresión que mejor representa el socioconstructivismo educativo (García y García en González, González, de la Cruz, Fuentes, Aguirre y González, 2012).

De acuerdo con Galindo González et al. (2012), el Aprendizaje Colaborativo comprende la corriente tradicional del

aprendizaje cooperativo (Slavin, 1999; Johnson y Johnson, 1999), pero suma aportes *neopiagetianos*, como la teoría del conflicto sociocognitivo (Doise & Mugny, 1981); *neovygotkianos*, como la teoría de la intersubjetividad y del aprendizaje situado (Rogoff, 1993; Wertsch, 1988; Cole, 1990); sistémicos, como la teoría de la cognición distribuida (Hutchins, 1991; Salomon, 2001), y converge en la teoría del Aprendizaje Colaborativo mediado por computadora (Computer Supported Collaborative Learning) (O'Malley, 1989; Warschauer, 1997).

El Aprendizaje Colaborativo hace referencia a métodos de instrucción o didácticos donde los profesores organizan el trabajo de clase en pequeños grupos que después trabajan juntos para apoyarse y aprender el contenido de la instrucción (Slavin, 2011). En el proceso colaborativo el individuo aprende más de lo que aprendería por sí solo, esto se debe a la interacción con los integrantes del equipo, ya que ésta se vuelve un concepto clave, pues el proceso esencial del trabajo en equipo es unir las contribuciones de los participantes para la creación conjunta del conocimiento (Gunawardena, Lowe y Anderson en Giménez en González et al., 2012).

Existen criterios esenciales que deben presentar los miembros del grupo para lograr un Aprendizaje Colaborativo:

- Interdependencia Positiva: Bravo (2002) plantea que la interdependencia positiva permite que los compañeros dependan unos de otros para realizar objetivos, tareas, recursos, roles y recompensas, esto puede darse en interacciones verbales cara a cara y no verbales (como en el caso de la comunicación escrita en red). Lucero (2003) habla de la interdependencia positiva como el elemento central del CSL, ya que los miembros del grupo deben necesitarse uno al otro y confiar en las capacidades y entendimiento de los demás, la autora concuerda con Bravo (2002) en que la interdependencia se da en torno a los objetivos, tareas, etc.
- Interacción: Son los procesos complejos de relación interpersonal o intergrupala, de relación entre las personas y los objetos, y de los individuos (o grupos) con los entornos o contextos en los que interactúan (Londoño, 2008).

Las formas de interacción realizadas en una interdependencia positiva son las que afectan los resultados de aprendizaje. El contacto ayuda a realizar el seguimiento y el intercambio entre los diferentes miembros del grupo;

el alumno aprende de ese compañero con el que interactúa día a día o él mismo le puede enseñar: cabe apoyarse y apoyar. En la medida en que se posean diferentes medios de interacción, el grupo podrá enriquecerse, aumentar sus refuerzos y retroalimentarse (Lucero, 2003).

- Contribución individual: Cada miembro del grupo debe asumir íntegramente su tarea y, además, tener los espacios para compartirla con el grupo y recibir sus contribuciones. (Lucero, 2003). A esto Scagnoli (2006) agrega que cada uno de los miembros del grupo es responsable por su aporte individual y por la manera en que ese aporte contribuye al aprendizaje de todos.
- Habilidades personales y de grupo: La vivencia del grupo debe permitir a cada miembro el desarrollo y potencialización de sus habilidades personales, de igual forma, debe permitir el crecimiento del grupo y la obtención de habilidades grupales como: escucha, participación, liderazgo, coordinación de actividades, seguimiento y evaluación (Lucero, 2003).

Promover la interacción permitirá que se origine un verdadero trabajo colaborativo, y esto alentará para que los esfuerzos de los miembros del grupo fructifiquen, facilitando el éxito de cada uno para alcanzar la meta en común (Johnson, Johnson y Smith, 1998).

En la interacción y la comunicación en los grupos colaborativos, se busca fomentar el diálogo, algo que va más allá de solo intercambiar significados. El verdadero diálogo promueve las habilidades de escucha activa (escuchar atentamente al otro y retroalimentarlo); generar empatía, es decir, ponerse en el lugar del otro; emocionarse, buscar el sentido en lo que se comunica; responder con las palabras adecuadas, pensar lo que se responderá (Stigliano y Gentile, 2010).

La forma en que los alumnos se comunican en los grupos colaborativos influye sobre la experiencia de aprendizaje y sobre sus logros. Según Vinagre (2010), las habilidades conversacionales implican saber cuándo preguntar, informar y motivar a los demás; también se tiene que aprender cómo mediar y hacer más sencillas las conversaciones, y cómo resolver los conflictos generados por opiniones distintas entre los miembros del grupo.

Hay tres pasos según Johnson et al. (1998) para fomentar la interacción que genera apoyo académico y personal en los grupos colaborativos:

1) programar el tiempo para que el grupo se reúna, ya que no siempre se da tiempo para que los grupos maduren y se desarrollen. 2) Generar interdependencia positiva para que se establezca un compromiso mutuo para llegar a la meta común. 3) Fomentar la interacción promotora y celebrarla cuando se lleve a cabo.

El papel del profesor resulta fundamental para regular los procesos de comunicación en los grupos colaborativos, es importante la intervención de éste cuando se presentan problemas en la comunicación. Se pueden dar casos donde los alumnos faciliten la participación de otros, pero también se puede dar el caso donde éstos bloqueen y no dejen participar a los demás o pretendan controlar la forma en que sus compañeros intervienen. Estas malas actitudes disminuyen la eficacia de los grupos colaborativos o deterioran la oportunidad de los alumnos de aprender unos de otros (Bonals, 2007).

El docente, en su papel de coordinador de los grupos, debe facilitar el diálogo, impedir los enfrentamientos improductivos e incentivar que se resuelvan, con síntesis productivas, para ayudar a cumplir la meta colectiva. Buscar en lo posible incentivar la participación de todos evitando que alguien centre en sí mismo el proceso de participación y comunicación sobre los demás. Al final, el profesor no debe perder de vista, que, si bien interesan

los resultados de la tarea, el máximo interés está en el desarrollo personal de los alumnos a partir de la interacción con sus compañeros (Bonals, 2007).

Se puede observar, en conclusión, que cuando los autores hablan de Aprendizaje Colaborativo resaltan entre otras cosas, un proceso dirigido por el profesor, un aprendizaje social que implica discutir y negociar significados, en el que se comparten metas comunes, siendo los estudiantes responsables cada uno de su propio conocimiento y del de los demás.

Es importante entender que el Aprendizaje Colaborativo se puede dar de diversas formas en el salón de clases, en este caso, se quiere explorar una forma muy específica de Aprendizaje Colaborativo, que es el que se da mediado por una computadora y más allá de esto, el que se da en computadoras que están conectadas en red permitiendo la comunicación de los estudiantes sin importar las barreras del tiempo y el espacio.

El Aprendizaje Colaborativo apoyado por Computadora (CSL) es según Stahl, Koschmann y Suther (2006) “un área emergente de las ciencias del aprendizaje referente a estudiar cómo las personas pueden aprender de manera conjunta con la ayuda de los computadores” (p. 1).

La diferencia entre este tipo de Aprendizaje Colaborativo soportado por Computadora y el presencial, es la

incorporación de las redes virtuales y la informática en estos espacios.

Es el conjunto de métodos de instrucción y entrenamiento apoyados con tecnología, así como de estrategias para propiciar el desarrollo de habilidades mixtas (aprendizaje y desarrollo personal y social), donde cada miembro del grupo es responsable tanto de su aprendizaje como del de los restantes miembros del grupo (Lucero, 2003, p. 4).

Los alumnos, al incorporar en sus prácticas la colaboración mediada por TIC, deben dominar habilidades colaborativas y de la comunicación en espacios virtuales, por lo que es importante escoger el tipo de herramienta tecnológica que se usará para apoyar el proceso de comunicación en el Aprendizaje Colaborativo. La dinámica del grupo, el nivel del uso de la tecnología, las condiciones ambientales y administrativas, la facilidad de acceso y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), son factores que deben ser tomados en cuenta al momento de esta elección (Carrió en Vinagre, 2010) para lograr que el ambiente de comunicación sea el propicio para apoyar el proceso colaborativo.

Las redes sociales son herramientas muy utilizadas por los estudiantes; algunas de éstas, como Facebook, utilizan los foros como forma de comunicación uno a muchos.

Entre los problemas que presenta esta red social es que no hay un sistema de organización de mensajes, lo que hace complicado encontrar los específicos, sobre todo si los foros incluyen muchas entradas, además de dificultar la discusión de los temas de forma colaborativa (Llorens y Capdeferro Planas, 2011). En este sentido, surge la necesidad de organizar la comunicación en las herramientas tecnológicas con el fin de lograr un verdadero diálogo entre los estudiantes.

Los foros son herramientas que permiten dar soporte a discusiones en la *Web* de manera asíncrona, a diferencia del correo, la comunicación puede ser de uno a muchos y los mensajes quedan registrados en el tiempo; los usuarios los van complementando conforme interactúan (Díaz Barriga y Morales, 2008).

Los foros buscan fomentar la discusión y la reflexión de los estudiantes al colaborar; se pueden utilizar para la resolución de problemas en conjunto. Uno de los principales problemas es que demasiadas entradas pueden frustrar a los alumnos, por esto, en muchos de los casos, los alumnos se llegan a saltar comentarios de sus compañeros e ignorarlos, limitándose a escribir su participación sin importarle demasiado las de los demás (Vinagre, 2010).

Como se puede ver, trabajar de forma colaborativa, con o sin TIC, requiere un proceso donde los profesores incentiven,

desarrollen y monitoreen las habilidades necesarias para comunicarse de forma efectiva y ayudar al desarrollo de la tarea grupal, además, es necesario que apoyen a los alumnos a escoger, a aprender a utilizar y a apropiarse de la tecnología que sirva mejor para comunicarse y generar procesos de colaboración mediada por TIC.

Como señalan Buchs y Kimel (2018), en diversas investigaciones se destaca la importancia de preparar a los alumnos para colaborar incrementando las interacciones constructivas, pues en educación superior la duración de las clases, la carga académica por asignatura y la socialización en un ambiente de competencia, entre otros factores, promueve la competencia en detrimento de un ambiente colaborativo.

### **Metodología**

Como parte del trabajo doctoral que tiene como fin crear una estrategia colaborativa mediada por TIC, se realizaron dos grupos focales con alumnos de las licenciaturas en Comunicación y Periodismo y Desarrollo Local de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma de Querétaro.

El objetivo de esta fase de la investigación fue conocer ¿cómo viven los

procesos de trabajo colaborativo los alumnos de estas licenciaturas?, ¿qué tipo de herramientas TIC usan en estos procesos y cuál es su experiencia utilizándolas? Además de saber ¿quién los apoya en la formación de estas habilidades en su desarrollo escolar?

Se utilizó el programa Atlas.ti para la clasificación de las ideas principales de

los grupos focales, se analizaron los discursos de los alumnos y se clasificaron en las distintas dimensiones de la colaboración (interdependencia positiva, interacción, contribución individual y habilidades personales y de grupo) y las herramientas TIC que usan para colaborar y comunicarse en estos procesos (Tabla 1 y 2).

**Tabla 1. Categorías analizadas en el discurso de los alumnos sobre colaboración**

Preguntas sobre colaboración	Categorías para observar en el discurso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se desarrolla el trabajo colaborativo con tus compañeros?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdependencia Positiva (dependencia)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es su experiencia al trabajar de forma colaborativa durante la licenciatura?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción (relaciones interpersonales, retroalimentación, enseñanza mutua, calidad del diálogo)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué pros y contras les ha traído el trabajar por proyectos y por equipo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados individuales y de grupo (habilidades sociales)</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de Bravo (2002), Lucero (2003), Londoño, (2008), Stigliano y Gentile, (2010) y Scagnoli (2006)

**Tabla 2. Categorías analizadas en el discurso de los alumnos sobre uso de TIC.**

Preguntas sobre el uso de TIC	Categorías para observar en el discurso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué herramientas de las TIC usan cuando trabajan en proyectos para colaborar?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos TIC para la comunicación y la colaboración (síncronos y asíncronos)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué dificultades tienen al usar las TIC cuando trabajan en proyectos para colaborar?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso correcto de foros y chat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué pros y contras encuentran al usar la tecnología para su vida escolar?</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia a partir de Díaz Barriga y Morales (2008) y Lucero (2003).

En el caso de los alumnos de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo, se hizo un grupo focal con tres alumnos de cada uno de los semestres de ambos turnos (matutinos y vespertinos) pertenecientes al periodo 2017-2. Los estudiantes cursaban el tercero, quinto y séptimo semestre; se trabajó con un total de nueve estudiantes.

En cuanto a los alumnos de la Licenciatura en Desarrollo Local, se hizo un grupo focal con dos alumnos de cada uno de los semestres que se impartieron en el periodo 2017-2; los estudiantes cursaban el primero, tercero, quinto y séptimo semestre; se trabajó con un total de seis alumnos.

Se optó por trabajar con los grupos focales para saber los conocimientos y experiencias que tienen los alumnos al trabajar en equipo. Las respuestas que generaron de forma colectiva permitieron conocer su concepción sobre las dificultades de trabajar de forma colaborativa, su experiencia del trabajo por proyectos y las vivencias que tienen al usar las TIC en su actividad académica.

Se buscó hacer un grupo focal, ya que como sostiene Pollock en Flick (2007), con este tipo de técnica es posible recoger la información como se da en la vida real, con influencia en la interacción que se da junto con otros, de tal forma que el grupo funciona como un regulador de las opiniones individuales. Por otro lado, se pudieron conocer las opiniones de alumnos que recién

inician su trayectoria educativa y se logró que éstos contrastaran, y en muchos casos, negociaran, las conclusiones de su información con sus compañeros que cursan la mitad y los últimos semestres de la licenciatura.

La diferencia de opiniones es otra de las ventajas del uso de este método, puesto que los estudiantes, dependiendo del semestre que cursan y de sus habilidades en el uso de métodos colaborativos o de herramientas digitales, tienen distintas posturas. Como lo menciona Billig en Flick (2007), estas diferencias que se generan revelan “la naturaleza dilemática de los argumentos cotidianos” (p. 128), lo que permite ser moderados al intentar generalizar la forma en que experimentan de forma cotidiana los estudiantes universitarios el uso de estos métodos y tecnologías.

Para este artículo se recuperan las formas de interacción, específicamente la comunicación y la calidad del diálogo al colaborar, así como las experiencias positivas y negativas que tenían al respecto, además de conocer qué herramientas de comunicación y redes sociales usan para colaborar y las experiencias que tiene al usarlas (Tabla 3). Finalmente se resumieron las ideas principales por categoría y se hizo una relación de lo dicho por los alumnos para encontrar coincidencias y diferencias en sus prácticas.

**Tabla 3. Dimensiones Colaborativas de la Interacción analizadas.**

<b>Interacción y comunicación.</b>	<b>Calidad del diálogo</b>	<b>Herramientas de comunicación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación interpersonal entre personas o grupos, con los entornos o procesos donde interactúan.</li> <li>• El alumno les enseña a sus compañeros y aprende de ellos.</li> <li>• Existe una retroalimentación entre compañeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El diálogo se basa en la contribución de todos, se aclaran o desafían afirmaciones, se pregunta y se responde de forma conjunta.</li> <li>• Desarrollar un diálogo durante el aprendizaje que incluya las contribuciones sustantivas de todas las partes sin que ningún participante ignore al otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas que median tecnológicamente la comunicación y las relaciones sociales, pueden ser síncronas o asíncronas.</li> <li>• Uso correcto del chat y del foro.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia. A partir de Vinagre (2010), Cabero, Llorente y Román (2004), Díaz Barriga y Morales (2008), Londoño (2008), Lucero (2003) y Clark y Mayer (2011).

El objetivo de esta fase de la investigación fue conocer, de voz de los estudiantes de las dos licenciaturas, cómo se da en la práctica real la comunicación y el uso de herramientas tecnológicas en el trabajo colaborativo, para posteriormente contrastar con las características que deben presentar los grupos considerados colaborativos.

## **Resultados**

### **Dimensiones de interacción y la comunicación con TIC en la colaboración**

Los alumnos de la licenciatura en Comunicación y Periodismo hablan de que existen problemas durante la interacción al tener procesos colaborativos, consideran que es porque la mayor parte de su desarrollo escolar se ha dado de forma individual, están acostumbrados a tomar las decisiones de su

tarea de forma independiente y cuando deben hacerlo juntos se da una lucha de egos y de falta de voluntad para llegar a acuerdos, situación que dificulta el proceso.

Por su parte, los alumnos de la licenciatura en Desarrollo Local reiteran que durante su formación aprenden que su trabajo es para ayudar a otros. Mencionan que, debido a su formación en sus anteriores escuelas, están acostumbrados a realizar trabajo individual, sin embargo, consideran que debido a que la licenciatura trabaja la investigación-acción desde los primeros semestres, han desarrollado habilidades de trabajo en equipo ya que durante toda su formación se trabaja de esta forma.

La situación geográfica de los alumnos les dificulta juntarse a trabajar después de las clases, pues viven en comunidades rurales lejanas que además no cuentan, en muchos de los casos, con señal de telefonía celular, por lo que la interacción la deben hacer presencial en los espacios de la universidad. Los alumnos de primer semestre hablan de tener más dificultades al trabajar por equipo; los alumnos de semestres avanzados afirman que las cosas mejoran conforme más lo hacen, aunque en su proceso tengan buenas y malas experiencias. A pesar de que consideran que mejoran su interacción con el tiempo y que tienen como ideal aprender entre todos, siguen afirmando que se dividen el trabajo

en muchas de las asignaciones de la licenciatura.

### **Calidad del diálogo**

En cuanto a la calidad del diálogo, los alumnos de la licenciatura en Comunicación y Periodismo concuerdan que lo mejor es combinar comunicación cara a cara con comunicación en línea, algunos afirman que la comunicación *online* dificulta el proceso de diálogo por los malentendidos que genera la interpretación del lenguaje escrito y porque llegan a escribir lo que se les ocurre sin pensarlo antes. Uno de los problemas al dialogar es que no se quiere ceder a las ideas de los otros; y si a eso se le agrega que, en línea, lo que se escribe muchos no lo leen, esto genera malentendidos.

Ante el problema no siempre se quiere discutir, a veces dejan pasar las cosas y optan por no participar en las discusiones, comentan que no se les enseña a ser asertivos al comunicarse, además de la dificultad que implica comunicarse uno a muchos en los espacios virtuales, pues cuando son pocos se pueden llegar a un consenso, pero siendo tantos alumnos en el foro las cosas se complican mucho.

Consideran que el diálogo *online* puede empoderar, ya que al no tener físicamente a la persona, pueden decir lo que quieran; otras ventajas de este tipo de comunicación son que al escribir se piensa

más lo que se dirá y el no ver a la persona de frente evita juicios anticipados por su aspecto físico o su forma de hablar; aunque otros sostuvieron que para ellos era importante ver al otro para interpretarlo mejor y consideran que cuando se escribe se puede llegar a ser impulsivo. Finalmente dijeron que cuando dialogan con sus amigos no siempre les dicen las cosas que hacen mal para evitar problemas y esto hace que no se dé el verdadero diálogo.

Las redes sociales abren diálogos más horizontales, algunos estudiantes se incomodan ante esto, ya que sienten que algunos profesores invaden su privacidad, sin embargo, a otros les gusta, pues estas herramientas acercan a los profesores con sus alumnos para apoyarlos en dudas y asesorías.

Mientras tanto los alumnos de la licenciatura en Desarrollo Local comentan que una ventaja en la licenciatura es que son pocos alumnos y es más fácil dialogar y solucionar desacuerdos. El número de alumnos es importante para llegar más rápido a consensos. Desde su perspectiva, la variedad de opiniones e intereses son las que provocan que no se dé un buen diálogo. Sostienen que en la licenciatura les enseñan herramientas para resolver conflictos y ponerse de acuerdo en cuanto a sus diferencias, además, tener que trabajar todo el tiempo por equipo los hace hábiles para resolver los conflictos. Entre ellos tratan de

incentivar que se genere un diálogo para oír las opiniones de todos.

### **Uso de las TIC para la comunicación y la colaboración.**

En el uso de redes computacionales para colaborar, los alumnos de Comunicación y Periodismo mencionaron que usan Facebook como una plataforma de estudios, en ésta se hacen redes de conocimiento, se ven eventos, publicaciones académicas, contactan con profesores. Un problema es que algunos compañeros no aprovechan el uso de las redes y lo hacen de forma poco profesional, no atienden los mensajes de sus compañeros y le dan poca seriedad al trabajo académico.

Los distintos niveles de uso y apropiación de la tecnología llegan a ser un problema, pues aún hay compañeros que no están en esta dinámica del uso de las TIC y es complicado que entren a este ritmo de trabajo. Algunos profesores incentivan el uso de las redes sociales para generar una comunidad de aprendizaje donde alumnos y maestros construyan conocimiento, sin embargo, una parte de los alumnos comentaron que no leen casi nada del contenido que se comparte en estos grupos. Esto refuerza que aún la comunicación cara a cara es considerada importante para aprender.

Sostienen que estar conectados los distrae mucho y hace menos productivo su trabajo, piensan que pasan más tiempo en el mundo digital, aun cuando están en el salón. La forma de trabajo *online* debe tener reglas y compromiso, pero no se le ve siempre con seriedad, ya que usan internet para entretenerse más que para aprender.

Los alumnos de semestres más avanzados usan las redes sociales y el correo para compartir información, no para colaborar. En alguna clase los han enseñado a colaborar *online*, pero al final, no es un método que usen en sus actividades diarias.

Por su parte, los alumnos de los primeros semestres usan la nube para editar documentos en conjunto, y a su vez, se auxilian con conexión por video, esto con el fin de favorecer a los que no tienen tiempo ni dinero para estar con ellos trabajando. El problema es que no todos están atentos o conectados al mismo tiempo, además, extender el tiempo de trabajo fuera de la universidad es un problema, pues al no reunirse físicamente no se destina un tiempo de trabajo y todos están en distintas actividades a la vez.

Para los alumnos de la licenciatura en Desarrollo Local el uso de redes computacionales es complicado, debido a que la señal en el campus de la universidad es ineficiente, además de que muchos de los alumnos no tienen internet en sus

comunidades y en algunos casos ni señal de teléfono. Esta situación complica el trabajo cuando los docentes piden resolver ciertas tareas a través de la red, o cuando los compañeros se comunican entre sí, previo a las clases, y los alumnos sin conexión no pueden participar de estas actividades.

Consideran que no se debe generar una dependencia a la tecnología, pues muchas actividades se pueden hacer sin utilizarla. Comentan que la mayoría de las veces deben trabajar en lugares que carecen de tecnología, en las cuales a veces no hay luz o internet, y, aun así, con los elementos disponibles les comunican, a las personas, su proyecto y trabajan con la comunidad. Los alumnos que llegan a estudiar la licenciatura desde contextos urbanos reconocen que están más acostumbrados al uso de la tecnología en su vida diaria, pero aseguran que al llegar al contexto rural aprenden a no depender tanto de ella y a trabajar con lo que tienen.

La tabla 4 nos deja ver las diferencias entre cómo viven los procesos de colaboración usando tecnología las dos licenciaturas.

**Tabla 4. Comparación de resultados de las licenciaturas analizadas.**

<b>Licenciatura en Comunicación y Periodismo</b>	<b>Licenciatura en Desarrollo Local</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentan problemas al colaborar, no les han enseñado a hacerlo y tienen una formación individual.</li> <li>• Sostienen preferir el diálogo presencial y a distancia, sin embargo, comentan tener dificultades al comunicarse por vía tecnológica.</li> <li>• Usan principalmente redes sociales para colaborar, pero hay dificultades al no existir reglas claras de trabajo y niveles distintos de apropiación tecnológica entre compañeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideran que al trabajar bajo la estrategia didáctica de investigación-acción van desarrollando las habilidades de colaboración.</li> <li>• Prefieren el diálogo cara a cara, y comentan que en la licenciatura les dan las herramientas para resolver conflictos.</li> <li>• No hay condiciones para trabajar con tecnología, en el municipio y en la Universidad la conexión es mala, pero consideran que pueden trabajar bien sin depender de la tecnología.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### **Discusión**

Conocer cómo se dan los procesos de trabajo colaborativos en el ámbito universitario en estas dos licenciaturas, nos permite dar cuenta de las siguientes preguntas: ¿cómo viven los procesos de trabajo colaborativo los alumnos de estas licenciaturas?, ¿qué tipo de herramientas TIC usan en estos procesos y cuál es su experiencia utilizándolas? Además de conocer ¿quién los

apoya en la formación de estas habilidades en su desarrollo escolar?

Se puede ver que los alumnos de las dos licenciaturas manifiestan problemas al trabajar de forma colaborativa. Los alumnos de la licenciatura en Comunicación y Periodismo comentan que no saben dialogar y resolver problemas, debido a que están acostumbrados a trabajar de forma individual, ante este problema surge la necesidad de que los profesores apoyen en el desarrollo y evaluación de estas habilidades.

Como menciona Bonals (2007), uno de los papeles que debe cumplir el profesor en este tipo de trabajo es facilitar el diálogo, la participación equitativa y dar seguimiento puntual al proceso colaborativo.

Por otro lado, los estudiantes de Desarrollo Local consideran que su manera de comunicarse e interactuar mejora con el tiempo, pues durante casi toda su formación trabajan por equipos; sin embargo, los alumnos manifiestan que aún hay división del trabajo y no colaboración en sus procesos. Eso implica que las tareas que resuelven no están diseñadas bajo el principio de interdependencia positiva, ya que según Johnson et al. (1998) la composición de la tarea colaborativa al ser compleja, incentiva un compromiso mutuo para llegar a una meta común; Lucero (2003) comenta que los alumnos aprenden de sus compañeros cuando dependen de ellos para realizar la tarea, pues enseñan y a la vez aprenden del otro, por lo tanto, al dividirse las actividades los alumnos no están realmente colaborando.

El uso de TIC para colaborar también presenta problemas, los alumnos de la licenciatura en Comunicación y Periodismo utilizan las redes sociales, pero manifiestan que no se les enseña a usarlas con una función educativa, por lo que la mayoría no aprovecha el potencial social de las TIC y las usan solo para intercambiar información. Se puede observar que no hay

un acompañamiento en el uso y apropiación de las TIC, porque, si bien los alumnos tienen acceso y usan estas herramientas, lo hacen por su cuenta y no existe una planeación por parte del profesor para su introducción en el aula. Como lo mencionó Carrió en Vinagre (2010), existen condiciones ambientales, de facilidad de acceso y de nivel de uso de la tecnología que hacen propicio el uso de estas herramientas para colaborar.

Por otro lado, los alumnos de la licenciatura en Desarrollo Local tienen problemas con las TIC desde el acceso a las redes computacionales; mencionan que la conectividad en el campus universitario es mala, y que en el municipio en general también, además muchos de sus compañeros no cuentan ni siquiera con señal de teléfono en sus lugares de origen. Esto dificulta de inicio que el uso de las TIC para colaborar sea algo cotidiano, los profesores solo pueden usar el correo electrónico en sus procesos educativos, por lo que los alumnos de esta licenciatura se están perdiendo la oportunidad de aprender a trabajar con las posibilidades y ventajas que les da la colaboración en red. Además, la realidad del siglo XXI exige de los profesionistas el desarrollo de habilidades para convivir en el mundo digital.

### **Conclusiones**

Del análisis de los resultados sobre los grupos de discusión de los alumnos de la licenciatura de Comunicación y Periodismo y de Desarrollo Local de la Universidad Autónoma de Querétaro se puede llegar a las siguientes conclusiones.

Se puede notar como los dos grupos manifiestan problemas al colaborar y al usar las TIC en este tipo de procesos, aun cuando las dos licenciaturas, en sus planes de estudios manifiestan generar estas habilidades y actitudes entre los estudiantes, pero según los alumnos entrevistados no lo están logrando del todo.

La presente investigación deja ver la necesidad de incorporar la enseñanza de los métodos colaborativos y el uso de las TIC en el ámbito universitario, ya que no son habilidades que los alumnos desarrollen de manera automática, y sin embargo, la forma de trabajo por equipos es muy utilizada en este nivel académico.

Se debe enseñar a los estudiantes a tener una buena interacción donde generen diálogos en los que participen y dejen participar a sus compañeros para que de verdad se dé un proceso donde aprendan unos de otros. Además, los profesores deben ser capacitados en técnicas colaborativas en

las cuales aprendan a desarrollar actividades para que los estudiantes dependan de sus compañeros y las lleven a cabo, y así se evite que cada uno haga una parte del trabajo y la junten al final sin haber colaborado para realizarla.

Por otro lado, existe la necesidad de capacitar a los alumnos en el uso y apropiación de las TIC para colaborar, pues los alumnos de Comunicación y Periodismo demuestran que no es suficiente tener acceso a la tecnología para tener un buen uso de ella. Es necesario que los profesores incorporen en su estrategia de enseñanza la forma como se usará considerando el entorno y las distintas realidades que viven sus alumnos, ya que no mediar en estos procesos hace que las desigualdades se hagan más grandes.

Los procesos de colaboración y el uso de TIC son una realidad en el campo laboral del siglo XXI, las instituciones que forman profesionales de las ciencias sociales deben apoyar los procesos de formación donde enseñen a sus alumnos buenas prácticas. En este sentido, es un compromiso que falta cumplir.

## Referencias bibliográficas

- Bonals, J. (2007). *El trabajo en pequeños grupos en el aula*. Barcelona, España: Graó.
- Bravo Santos, C. (2002). *Un sistema de soporte al aprendizaje colaborativo del diseño domótico mediante herramientas de modelado y simulación* (tesis de Doctorado, Universidad de Castilla-La Mancha, España). Recuperada de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/905>, el 25 de octubre de 2018.
- Buchs y Kimel (2018) Preparación de los estudiantes para potenciar los beneficios del aprendizaje cooperativo. En Lomelí, Espinosa, López y Alcántar (Coord.) *Aprendizaje cooperativo en educación superior* (p.p. 73-89). Mexicali, México: Editorial Jorale Editores.
- Díaz Barriga, F. y Morales, L. (2008). Aprendizaje colaborativo en entornos virtuales: un modelo de diseño instruccional para la formación profesional continua. *Revista de Tecnología y Comunicación Educativas*, 22-23 (1), 4-25. Recuperado de [http://gc.initelabs.com/recursos/files/r161r/w23828w/aprendizaje\\_colaborativo\\_EVA.pdf](http://gc.initelabs.com/recursos/files/r161r/w23828w/aprendizaje_colaborativo_EVA.pdf)
- Flick, U. (2007). *Una introducción a la investigación cualitativa*. España: Morata SL.
- González, R. M. G., González, L. G., de la Cruz, N. M., Fuentes, M. G. L., Aguirre, E. I. R., y González, E. V. (2012). Acercamiento epistemológico a la teoría del aprendizaje colaborativo. *Apertura*, 4 (2), 156-169. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/325>
- Johnson, D. W., Johnson, R. T., y Smith, K. A. (1998). *Active learning: Cooperation in the college classroom*. Minneapolis, E.UA.: Interaction Book Company.
- Llorens Cerdà, F., y Capdeferro Planas, N. (2011). Posibilidades de la plataforma Facebook para el aprendizaje colaborativo en línea. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 8 (2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78018793004>
- Londoño, G. (2008). Aprendizaje colaborativo presencial, aprendizaje colaborativo mediado por computador e interacción: Aclaraciones, aportes y evidencias. *Revista Q*, 2 (4). Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/1cbb6997615baf4906eb8e89e06dd707/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1666340>
- Lucero, M. M. (2003). Entre el trabajo colaborativo y el aprendizaje colaborativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33 (1), 1-21. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2923/3847>
- Scagnoli, I., y Norma, M. (2006). El aprendizaje colaborativo en cursos a distancia. *Investigación y ciencia*, 14 (36), 39-47. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/674/67403608/>
- Global Media Journal México 15(29). julio - diciembre 2018. Pp. 22-40.

Slavin, R. (2011) Instruction based on cooperative learning. En Mayer, R. E., y Alexander, P. A. (Eds.). *Handbook of research on learning and instruction* (pp. 388-404). Nueva York, E.U.A.: Routledge.

Stigliano D. y Gentile D. (2010). *Enseñar y aprender en grupos cooperativos. Comunidades de diálogo y encuentro*. Buenos Aires, Argentina: Novedades Educativas.

Vinagre M. (2010). *Teoría y práctica del aprendizaje colaborativo asistido por ordenador*. Madrid, España: Editorial Síntesis.