

# **Estudio sobre el desarrollo de competencias comunicativas en los estudiantes del Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, México (CUSur), a partir del uso de los nuevos géneros electrónicos**

**Autor:** Katie Beas Madrigal

**Institución:** Universidad de Guadalajara - México

**Palabras clave:** competencias comunicativas - nuevos géneros electrónicos - frecuencia de uso de los NGE - diversidad de uso de los NGE

La presente investigación aborda como objeto de estudio la percepción que los alumnos del CUSur tienen sobre el uso de los nuevos géneros electrónicos (NGE) y de cómo ello ha propiciado el desarrollo o la modificación de sus competencias comunicativas.

La metodología empleada es principalmente de corte cuantitativo, en razón de que describe y comprende la magnitud del problema planteado a través de la identificación de las percepciones de los sujetos referidos, aunque también contiene características del enfoque cualitativo ya que se tanto el significado de sus experiencias y perspectivas, como el contexto en que ocurre el fenómeno estudiado.

El objetivo general consiste en conocer, desde la perspectiva de los alumnos, si el uso de los NGE ha permitido el desarrollo de sus competencias comunicativas, para así identificar y describir las transformaciones que perciben en su comunicación partiendo de los ejes de expresión escrita, lectura y procesamiento de información.

Se llevó a cabo el diseño y aplicación de un instrumento de medición de 50 reactivos, para el análisis de frecuencias mediante la estadística descriptiva y uso de escalamiento de Likert, el cual fue administrado vía correo electrónico a partir de la plataforma comercial *SurveyMonkey* a 296 alumnos, que corresponde al total de los que participaron en los cursos de verano ofertados entre junio y julio de 2009, que disponen de cuenta de correo electrónico, obteniéndose 129 respuestas equivalente al 40 por ciento.

## **Introducción**

El nuevo panorama trazado por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (las TIC), conduce hacia la reflexión sobre cómo ello transforma dinámicas de comunicación y cómo su integración a la vida cotidiana ofrece nuevas posibilidades de interacción y acceso a la información.

La transformación en el ámbito comunicativo que desde hace años viene generando el uso más frecuente de las TIC impacta directamente en la interacción e intercambio de información entre los usuarios. Estar o no estar en sintonía con el uso de aquellas se ha vuelto más que una cuestión de vanguardismo, en una prioridad personal, social y, finalmente, una necesidad profesional.

Este fenómeno comunicacional, derivado particularmente del uso de los nuevos géneros electrónicos o digitales (NGE), ha trascendido a ámbitos como el educativo, observándose un creciente número de instituciones que conciben su incorporación como soportes en la formación y desarrollo de competencias específicas en el alumno —usuario por excelencia de dichos géneros—, centrándose en el desarrollo de la comunicación como habilidad indispensable para la construcción de redes sociales de colaboración y de aprendizaje.

En razón ello, a la utilización de estas herramientas novedosas corresponden nuevos usos comunicativos y, por ende, formas de concebir y aprehender el mundo, de forma tal que la comunicación mediada por los NGE está propiciando a su vez, la apertura de espacios de encuentro y construcción de redes sociales, además del surgimiento de necesidades particulares que demandan el desarrollo de competencias comunicativas básicas.

Cobra relevancia abordar la relación que se establece entre el desarrollo de competencias comunicativas en los estudiantes del CUSur de la Universidad de Guadalajara, a partir del uso de los NGE. Además de la caracterización y descripción de sus aspectos formales, de aplicación y frecuencia de uso, se indaga la influencia en la modificación de las competencias comunicativas en aquéllos, desde los ejes de expresión escrita, lectura y procesamiento de información.

Además de la descripción y análisis del fenómeno social derivado del uso de nuevas tecnologías, se revelará el surgimiento de prácticas socioculturales comunicativas que ofrecen nuevas posibilidades de expresión de la realidad para indagar si los NGE, además de que modificar prácticas de escritura permiten otras formas y códigos de comunicación en razón de sus potencialidades expresivas.

### **Planteamiento del problema**

El fenómeno comunicacional y de comportamiento humano derivado de la integración de las TIC, particularmente de los nuevos géneros electrónicos o digitales (NGE), ha trascendido hacia diversos espacios y niveles en la denominada sociedad red (Castells, 2003), de tal forma que en ámbitos como el educativo, son cada vez más las instituciones enfocadas en su incorporación como herramientas que apoyen la innovación de prácticas de enseñanza, al mismo tiempo que las consideran instrumentos facilitadores del acceso a la información y generación del conocimiento.

En el sistema educativo mexicano, es un hecho tangible la irrupción cada vez mayor de las TIC, siendo posible atestiguar cómo desde el nivel educativo inicial, hasta en la educación superior, el acelerado crecimiento de la infraestructura tecnológica permite la utilización de aplicaciones de Internet en unas y la ampliación de la oferta educativa en modalidad en línea, en otras.

Ante esta realidad, la presente investigación se encausa a indagar sobre esta tendencia, considerando sobre todo, ir más allá de los efectos que tal equipamiento tecnológico puede beneficiar a las instituciones y a sus usuarios, ahondando en los cambios manifestados en sus prácticas comunicativas.

Esto debido a que no obstante esa operatividad tecnológica, que coloca a la vanguardia a dichas instituciones, poco se ha indagado acerca de la incorporación y uso cada vez más extendido de dichas herramientas dentro del contexto educativo mencionado. Así pues, más que inquirir sobre la funcionalidad de las TIC en el ámbito educativo a nivel superior, se hace una apología sobre las potencialidades, analizando si los usuarios, perciben que

la utilización dentro de sus prácticas cotidianas de interrelación, les ha permitido desarrollar competencias comunicativas específicas.

Para ello interesa conocer el papel protagónico de la comunicación o proceso comunicativo dentro del contexto universitario y, por ende, la relevancia que adquiere en el desarrollo de competencias comunicativas, como elemento fundamental que coadyuva al proceso de formación en este nivel educativo.

A partir de lo anterior, el problema central se presenta a través de la siguiente **pregunta investigación**:

*¿Cuál es la relación que se establece entre el uso de los NGE y el desarrollo de competencias comunicativas en los alumnos de nivel superior?*

### **Objetivo general**

Atendiendo al problema central, se plantea el siguiente objetivo general:

*Conocer, desde la perspectiva de los alumnos de nivel licenciatura del CUSur, si el uso de los nuevos géneros electrónicos ha permitido el desarrollo de sus competencias comunicativas desde los ejes de: expresión escrita, lectura y procesamiento de información.*

### **Marco teórico**

- **Los nuevos géneros electrónicos (NGE)**

Se entiende por nuevos géneros electrónicos (Sanz Álava, 1998 y 2001; López, A., 2002)<sup>1</sup> o NGE, como la nueva tipología de formas discursivas digitales derivadas del uso

---

<sup>1</sup> De acuerdo a estos autores, también son denominados *cibergéneros* o *nuevos géneros digitales / narrativos*.

de las TIC: la wiki, el blog o bitácoras, el correo electrónico, chat, los espacios personales, etc., y en los cuales puede evidenciarse tanto el uso cada vez mayor, como la incidencia en las posibles modificaciones de las competencias comunicativas de los usuarios.

Daniel Cassany (2006: 196), autor de quien se toma la denominación, los define a partir de las siguientes clasificaciones: una primera en la que separa los géneros sincrónicos de los asincrónicos, refiriendo que en los primeros se da una interacción en tiempo real, como en el chat, mientras que en los segundos, autor y lectores escriben y leen en momentos diferentes, como sucede en el correo electrónico, la lista de distribución, el foro etc.

Este autor cita a Castells para referir la importancia de uso de cada uno de estos géneros; su investigación, según Cassany, “muestra cómo cada género posee una configuración particular, que surge por la combinación de dos factores: las potencialidades informáticas y la elección voluntaria de los usuarios” (*ibidem*, p. 197). Por su parte, Alonso López (2001), refiere que la comunicación electrónica se ha popularizado en todos los niveles y organizaciones y, entre sus géneros, el correo representa, en la actualidad, una de las aplicaciones informáticas más utilizadas, práctica social que ha sustituido, en gran medida, a la carta, al fax o al teléfono.

Dichas herramientas se han vuelto instancias de comunicación primordiales, toda vez que permiten a los usuarios, mayoritariamente jóvenes, vivir de forma permanente experiencias de comunicación libre, tanto al interior como al exterior de su ámbito escolar.

Su empleo requiere la utilización de estrategias tanto de autoaprendizaje (muchos de sus usuarios no han recibido instrucción formal sobre cómo utilizarlas) como de aprendizaje colaborativo, a fin de satisfacer sus necesidades de búsqueda de información o simplemente, para mantenerse actualizados en su uso, posibilitando que se mantengan en contacto permanente con otros.

- **Competencias comunicativas**

Una de las definiciones más clara y adecuada del concepto de *competencia* es la de Lévy-Leboyer (citado en Rodríguez Moreno, 2006) quien define la competencia como “la

integración de conocimientos profesionales, habilidades y actitudes observables en la realización eficaz de las tareas propias de un puesto de trabajo en un contexto concreto”.

Siguiendo a Hymes (citado en Oliva, 1998) la competencia comunicativa se define como aquello que la persona hablante precisa saber para comunicarse de manera eficaz en contextos culturalmente significantes. La expresión *communicative competence* (competencia comunicativa) fue introducida por dicho autor en 1972, refiriéndose a la habilidad de los hablantes nativos para usar los recursos de su lengua de forma que no fueran sólo lingüísticamente correctos, sino también, socialmente apropiados.

Yolanda Argudín (2001) presenta un listado de capacidades y atributos entre los cuales es fácil observar que el desarrollo del aprendizaje y la comunicación son elementos necesarios, de los que se derivan el resto, pero sobre todo, porque sólo a través de ellos es posible aplicar, analizar, generar y manejar el conocimiento, los valores e intereses de los individuos. Según la autora, de la combinación de ambos, capacidades genéricas y atributos básicos, pueden establecerse las competencias básicas para la sociedad de la información.

Por su parte Chan (2005), plantea que las competencias comunicativas necesarias para la educación a distancia son la expresión, la capacidad de escucha y la interpretación, pues implican el esfuerzo por darse a entender y por comprender al otro, en toda la complejidad y la profundidad que ambas acciones implican. Como es de notar, las competencias comunicativas no atienden solamente al manejo instrumental del lenguaje (buena expresión oral y escrita) o al manejo ágil de nuevas tecnologías de comunicación.

Estas clasificaciones o versiones de la competencia comunicativa, incluyendo las variantes constitutivas de cada una de ellas, redundan en una de las competencias básicas<sup>2</sup> que Amparo Escamilla (2008) describe a detenimiento junto con toda la serie de actividades que implican: el tratamiento de la información y aprender a aprender, por medio de coloquios, diálogos y debates; la búsqueda, selección y tratamiento de

---

<sup>2</sup> La autora refiere otras cuatro competencias básicas: la matemática, la social y ciudadana, cultural y artística, la referente al conocimiento e interacción con el mundo físico y natural y la autonomía e iniciativa personal (Escamilla, 2008: 25).

información por medio de técnicas de análisis y síntesis sirviéndose, además, de diferentes lenguajes (verbal, plástico y visual) y fuentes (impresas y digitales).

De acuerdo a esta autora, “es común, en cualquier trabajo en el que se estudien las distintas competencias, considerar la dimensión lingüística como la más transversal de todas dado su gran valor instrumental” (*ibidem*, p. 52). Lo anterior se debe a que el desarrollo del lenguaje verbal, que a su vez se apoya en otros lenguajes para enriquecerse, es el vehículo esencial para intercambiar información y conocimiento. Escamilla se refiere a la competencia verbal o lingüística que, explica:

Interviene decisivamente en el desarrollo de la inteligencia lógica, porque facilita generar ideas, estructurar el conocimiento y dar coherencia y cohesión al discurso y a las propias acciones y tareas; además, contribuye a forjar hipótesis, a prever las consecuencias y a adoptar decisiones (p.53).

### **Aspectos metodológicos**

La investigación aborda como objeto de estudio la percepción de los alumnos del CUSur sobre el uso de los nuevos géneros electrónicos y cómo ello ha propiciado el desarrollo o modificación de sus competencias comunicativas. La metodología empleada es principalmente de corte cuantitativo, en razón de que se busca describir y comprender la magnitud del problema planteado a través de la identificación de las percepciones de los sujetos referidos, aunque también contiene características del enfoque cualitativo al pretenderse explorar el significado de sus experiencias y perspectivas, así como el contexto en que ocurre este fenómeno.

Se ha planteado este enfoque metodológico siguiendo un estudio de tipo explicativo pues se pretende ir más allá de la descripción de conceptos para responder a las causas del fenómeno referido y en qué condiciones se manifiesta. Su alcance pretende entenderlo sin que ello excluya elementos de carácter exploratorio, descriptivo o correlacional.

El diseño es no experimental, ya que no se pretende construir ninguna situación nueva, sino observar el fenómeno ya existente tal como se presenta para analizarlo en su

contexto natural; y de tipo transeccional o transversal, pues se desea conocer el panorama de la cuestión específica analizando su incidencia e interrelación en un momento dado, para lograr tener una visión completa sobre el objeto de estudio expuesto.

La idea original de esta investigación fue abordar la modificación en las prácticas de escritura de los estudiantes a nivel licenciatura tras la utilización de los NGE; no obstante, luego de indagar y saber que existen pocos estudios previos que presenten información respecto a si éstos se usan, cómo y con qué frecuencia, o bien, si los sujetos aludidos perciben que esta utilización incide en el desarrollo de sus competencias comunicativas, surgió entonces la necesidad de realizar una nueva delimitación para conocer esto último.

Al no contar con estudios enfocados al tema particular de este problema, que aborde además, tanto el contexto como los sujetos y resultados pretendidos, como una primera entrada de abordaje se indagó respecto a la frecuencia de utilización de los NGE entre alumnos de nivel licenciatura, para lo cual se aplicó, a manera de primer recorte, una encuesta cuyos resultados permitieran identificar cuáles son los más recurrentes.

De los resultados obtenidos en esta primera aplicación, se establecieron ejes de investigación, cada uno de ellos relacionados con un género electrónico en particular, que luego se analizaron de manera conjunta buscando evidenciar el desarrollo o transformación referida.

Se identificaron los géneros electrónicos más recurrentes entre una población particular, se caracterizaron pero también se indagó desde su propia perspectiva si su uso les permite el desarrollo de sus competencias comunicativas a partir de la interacción e intercambio de información que tales géneros ofrecen.

Una vez definida la unidad de análisis, se prosiguió con la exploración inicial del objetivo planteado para determinar qué nuevos géneros electrónicos abordar. Para ello se aplicó de manera presencial una encuesta compuesta por preguntas cerradas y siguiendo una asignación aleatoria de los participantes, sin atender otro motivo sistémico determinado en la selección que aquél que procurara representar a la población estudiantil de las carreras del CUSur y con la cual fuera posible generalizar los resultados obtenidos.



Se tomó una muestra de 30 alumnos de todos los niveles y programas educativos de dicho centro universitario, cuyos resultados permitieron identificar los géneros electrónicos de mayor uso entre la población estudiada, y con los cuales fue posible posteriormente, la construcción de un segundo instrumento de medición enfocado a indagar la percepción de cambio aludida.

Como resultado, se decidió realizar un abordaje a partir de tres ejes de análisis: el blog, el correo electrónico y la mensajería instantánea o chat, que son los que permitieron alcanzar los objetivos planteados, quedando fuera de esta delimitación las wikis debido a que en las respuestas de los encuestados se observó que dan poca utilización a esta herramienta.

A su vez estos tres ejes concuerdan con los Nuevos Géneros Electrónicos que Daniel Cassany —autor de quien se tomó el concepto bajo el cual agrupamos estas herramientas digitales— plantea como aquéllos en los que trasciende la práctica comunicativa y, cuyos interlocutores ponen de manifiesto el dominio cada vez mayor del lenguaje y su estructura a fin de conseguir propósitos más concretos (2006:196-202). De igual modo, Prado (2001) los refiere como los que ofrecen mayores posibilidades para la interacción y comunicación lingüística.

Se justifica el interés de enfocarse únicamente en la modificación de sus competencias comunicativas y no en su habilidad para leer o escribir, toda vez que resulta ser tema paralelo que pudiera estar más enfocado al análisis de la competencia lingüística. Se explica entonces la razón para desarrollar los ejes referidos en la medida que cada género electrónico permite sinergias de opinión y comunicación que antes no eran posibles.

Dadas las características de esta investigación, los elementos de inclusión, el tamaño, naturaleza y distribución de la muestra fue la siguiente:

**a) Inclusión.** Los sujetos participantes de esta investigación fueron alumnos de nivel licenciatura del Centro Universitario del Sur, de la Universidad de Guadalajara, localizado al sur del estado de Jalisco, México, que han tomado cursos en línea.

**b) Universo.** Este universo de referencia pertenece a las 16 carreras y 2 cursos posbásicos que se ofertan en este centro universitario, población estudiantil al ciclo 2009 A que asciende a 5115 alumnos procedentes de los diversos municipios que integran su zona de influencia, así como de otras entidades del país.

**c) Muestra.** Para la aplicación del instrumento definitivo, se eligió a los alumnos que participaron en los cursos de verano ofertados entre junio y julio de 2009; así, teniendo una población de 449 alumnos, el instrumento se administró sólo a una muestra de 343, correspondiente a aquellos estudiantes que disponen de cuenta de correo electrónico, contándose con la información proporcionada por las Unidades de Control y Atención de la Coordinación de Control Escolar del CUSur sobre a los alumnos inscritos en los cursos de verano ofertados durante el 2009.

Luego se llevó a cabo el diseño de dos instrumentos aplicados a la población seleccionada que consistieron en encuestas a los alumnos de los distintos programas educativos del CUSur. Se tomó la decisión de recurrir a la encuesta como herramienta fundamental para la obtención de información ya que dicha técnica permite la mejor aplicación de la teoría y la práctica del muestreo, además de que con este tipo de instrumento es posible examinar la frecuencia y relaciones entre variables psicológicas y sociológicas, así como el indagar sobre constructos tales como actitudes, creencias, prejuicios, preferencias y opiniones (Salkind, 1999: 213).

El instrumento final consta de 50 reactivos y consiste en un análisis de frecuencias mediante la estadística descriptiva y uso de escalamiento de Likert, que es una de las más adecuadas para medir las actitudes, expectativas, opiniones y variables. Este método desarrollado por Rensis Likert, radica en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes.

Sobre la base de esta escala, los encuestados marcaron el grado en que concuerdan con lo planteado en cada una de las afirmaciones o preguntas contenidas en el instrumento; así pues, los valores más bajos son indicadores de poco acuerdo, en tanto que los más altos de la escala indican acuerdo y aceptación de lo expresado en el ítem. El sujeto encuestado eligió uno de los cinco puntos o categorías de la escala presentados en cada afirmación. A cada punto se le asignó un valor numérico, para obtener una puntuación

respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (Sampieri, 2007: 341). La aplicación del instrumento se realizó vía correo electrónico, a partir de la plataforma comercial para aplicación de encuestas Surveymonkey ([www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)), con el pago de la correspondiente licencia por un periodo de cinco meses (de julio a noviembre de 2009).

Para la validación del contenido del instrumento de medición, fue administrado a una pequeña muestra de 37 alumnos del mismo centro, a fin de someter a prueba inicial la viabilidad y pertinencia de su diseño, así como también para pilotear las condiciones de aplicación y los procedimientos involucrados.

Luego de la etapa de validación se procedió a capturar la encuesta en la plataforma Surveymonkey, y llevó a cabo su prueba de recepción y funcionamiento mediante el envío a varias cuentas de correo electrónico para que sus titulares pudieran monitorear su funcionamiento. Posteriormente, se remitió por correo electrónico directamente a cada uno de los alumnos inscritos a los cursos de verano.

La encuesta definitiva consiste en 50 preguntas en total; una primera parte contiene las preguntas demográficas o de ubicación del sujeto encuestado: sexo, edad, carrera a la que pertenece y semestre cursado.

En seguida, las preguntas cerradas cuyas categorías y opciones de respuesta fueron previamente delimitadas, de tal suerte que los participantes debieron elegir entre las posibilidades de respuesta proporcionadas, distribuidas de la siguiente forma:

Cuatro fueron preguntas dicotómicas (con dos posibilidades de respuesta), por ejemplo, **¿Cuentas con un blog (sitio web periódicamente actualizado en el que se publican y recopilan cronológicamente comentarios, textos o artículos de uno o varios autores)?**, opciones de respuesta a) *Sí*; b) *No*.

Cuarenta y seis preguntas cerradas con varias opciones de respuesta, tales como: **Tiempo o experiencia que tienes como usuario de los NGE**, opciones de respuesta: a) *Sólo unos meses*; b) *De 1 a 3 años*; c) *De 4 a 6 años*; d) *De 7 a 9 años* y, e) *Más de 10 años*.

Otros ejemplos de este tipo de preguntas contenidas en la encuesta son: **¿Con qué fin utilizas el mensajero (chat)?** Opciones de respuesta: a) *Para comunicarme con mis amigos;* b) *Para comunicarme con mis compañeros o profesores;* c) *Para compartir información;* d) *Para realizar trabajos en equipo;* e) *Otros (especifica) o,* f) *No los utilizo.* Y, **Considero que los NGE son un apoyo importante para incrementar la comunicación con otros.** Respuestas: a) *Muy de acuerdo;* b) *De acuerdo;* c) *Ni en acuerdo ni en desacuerdo;* d) *En desacuerdo,* y, e) *Muy en acuerdo.*

Finalmente, se incluyeron cinco preguntas cerradas donde los encuestados seleccionaron más de una opción o categoría de respuesta, jerarquizando una o diversas cuestiones, por ejemplo, ordenar por importancia cada uno de los enunciados presentados, otorgándole valor de 5 al de mayor importancia y 1 al menos importante, ofreciéndose las siguientes opciones: **Las ventajas en el uso de los NGE para la mejora de mi aprendizaje es que permiten:** a) *Un aprendizaje colaborativo;* b) *El acceso a mayor cantidad de información;* c) *El acceso a información actualizada;* d) *El desarrollo de competencias comunicativas* y, e) *Más autonomía para buscar, generar y difundir información.*

## **Resultados**

Para el análisis de los datos provistos, se consideraron tanto los puntajes totales correspondientes a los 50 ítems o preguntas, como los obtenidos en varias dimensiones que refieren a distintos aspectos y que agrupan la totalidad de las preguntas.

Sobre la base de estos puntajes pudo conocerse la experiencia personal del estudiante respecto a la frecuencia y tipo de uso que da a los NGE; en tanto que la consideración de las variables, nos indicó su apreciación sobre aspectos vinculados con las modificaciones que percibe en torno al desarrollo de sus competencias comunicativas. Tales variables aluden a:

**(1) Frecuencia y tipo de uso de los NGE.** Dimensión compuesta de veinte ítems que refieren a cuestiones tales como tiempo o experiencia como usuario de los NGE;

frecuencia de uso de cada uno de los tres NGE elegidos (blog, chat y correo electrónico); usos que les dan a cada género electrónico y, formación para su uso.

**(2) Percepción sobre el desarrollo de competencias comunicativas.** Los trece ítems de esta dimensión refieren a cuestiones vinculadas a consideraciones individuales que tienen respecto a si el uso de los NGE apoya o incrementa la comunicación con otros; si su uso ha representado cambios en la forma de relacionarse con familiares, amigos, compañeros o profesores; si han incrementado sus hábitos de lectura/escritura; si con ellos han abierto nuevas posibilidades de expresión; si han desarrollado habilidades para el análisis y la crítica, y si se sienten más motivados a buscar, redactar o compartir información con otros.

### **Instrumentos recabados**

De las 343<sup>3</sup> aplicaciones del instrumento enviadas vía correo electrónico, se recabaron 125, que corresponde al 36.4% de la muestra seleccionada, observándose que el número de respuestas presentó una tendencia a la baja conforme los estudiantes avanzaron de una sección del instrumento a otra.

Se considera que, para los fines de la investigación, resulta adecuado este envío virtual pues, además de permitir con facilidad la recopilación de resultados, se da fundamento y solidez al tema del uso intenso y extensivo de los NGE entre usuarios con un perfil activo en su utilización.

El volumen de respuestas alcanzado, así como el trabajo estadístico que le procede permite ofrecer datos válidos y significativos acordes con el conjunto de la población universitaria elegida y con los objetivos planteados, de tal suerte que la aplicación del último instrumento a través de los medios seleccionados arroja evidencia válida y confiable de los usos y percepciones que los alumnos atribuyen al blog, al chat y al correo electrónico.

### **Caracterización de la muestra**

---

<sup>3</sup> Esta cifra no corresponde a la cantidad de alumnos inscritos a cursos de verano 2009 en el CUSur: de un total de 449, sólo 343 disponen de una cuenta de correo electrónico.

Atendiendo al perfil de los encuestados, de la totalidad de las encuestas recibidas, más de la mitad (el 79.8%) son mujeres, mientras que el 20.2% son hombres. Respecto a la distribución de la muestra por edades, la mayoría tiene entre veinte y veinticuatro años, edad que coincide con la que en el 2008 reportó el INEGI respecto al perfil que posee el usuario promedio de los NGE.

Según este instituto, el 77% de los cibernautas mexicanos tiene menos de 35 años, lo que significa que los jóvenes son quienes más uso hacen de la tecnología, y también los primeros que las adoptan. Asimismo informa que, entre la población con escolaridad de nivel primaria, la proporción de quienes usan Internet es de uno de cada diez; para los de nivel secundaria; proporción que se duplica entre quienes cuentan con estudios superiores (69.6%).

### **(1) Frecuencia y tipo de uso de los NGE**

Al realizar estudios sobre la aplicación de las TIC, uno de los primeros indicadores que se aborda es el de *la habilitación tecnológica*, para luego conocer cuál es la frecuencia con la que se usan las diferentes herramientas tecnológicas en un espacio determinado:

- Identificación del uso de NGE
- Frecuencia de uso de los NGE

Por lo tanto, no obstante de que se parte de la premisa de que todos los encuestados son usuarios de los NGE, se consideró pertinente indagar en una primera instancia, y con ello poder caracterizar a la población estudiada, sobre los conocimientos que poseen para su utilización y, saber cómo acceden a ellos, para luego abordar los resultados obtenidos en cada uno de los ejes de análisis referidos.

El 89.7% de los encuestados afirma que los *lugares más comunes en los que se conectan o utilizan los NGE* son la casa<sup>4</sup> y la escuela, seguidos de un 22.2% que recurre a los cibercafés y un 19.4% de quienes se conectan desde sus computadoras portátiles o

---

<sup>4</sup> En el informe 2008 de la AMIPICI también el hogar continúa siendo el principal acceso.

teléfono celular; el resto (10.2%), los utiliza cuando está en casa de compañeros o amigos.

Cabe destacar que, pese al alto porcentaje obtenido de quienes recurren al servicio de Internet de sus hogares o del que les ofrece la universidad, colocando a ambos sitios como los más convencionales o extendidos entre la población estudiada, resulta relevante detectar la gran proximidad que existe entre quienes manifiestan acudir a los cibercafés y quienes disponen de un dispositivo portátil (computadora o celular) que les permite acceder a Internet a través de conexiones inalámbricas, insinuando una expansión progresiva hacia esta reciente forma de utilización.

Se da por hecho que, para la utilización de los NGE se requieren habilidades mínimas en el uso de las TIC, caso particular de la computadora, que es el dispositivo por excelencia a través del cual se puede acceder a ellos. Por tal motivo, en la encuesta se incluyeron preguntas en las cuales los usuarios autoevaluaron el nivel de habilidad tecnológica o formación acumuladas para la utilización de los NGE.

Los resultados de cuestionarles acerca del *medio a través del cual han recibido formación para el uso de los NGE* demuestran que un alto porcentaje (46.2%), se inició en su utilización de forma autodidacta o bien, como una segunda opción, recibieron orientación de sus amigos (25.5%), haciéndose notar que la formación 'no oficial' es una característica de los usuarios, quienes aprendieron de forma intuitiva este uso.

La *experiencia acumulada en el uso* de cualquier tecnología es relevante para este estudio, ya que al relacionarse con el eje de *frecuencia* nos permite pensar que la población estudiada posee conocimientos necesarios, oficiales o no, para un uso intensivo de los NGE.

Cabe referir que, el 38.2% manifiesta tener de 4 a 6 años de experiencia, seguido del 31.5% que afirma acumular 7 a 9 años. Estos datos reflejan que la mayoría de los estudiantes de nivel licenciatura incorpora el uso de los NGE como una práctica intensiva y cotidiana.

Con respecto al *tiempo o experiencia en el uso de esas herramientas*, existe una notoria diferencia de género: el 92.7% de las mujeres tiene de 4 a 6 años de experiencia y el 81.3% de 7 a 9 años, contra el tiempo acumulado por los varones quienes en ese mismo rango de temporalidad, arrojaron resultados de 7.3 y 18.8%, respectivamente.

El grueso de los estudiantes se sitúa entre un muy bueno y buen *nivel de formación para el uso de los NGE* quedando, en general, en las más altas ponderaciones primero el uso del correo electrónico con un 52.8% y el chat (49.1%), seguido, en porcentaje menor, el nivel para la utilización del blog (37.7%).

Siguiendo ahora con *la frecuencia y tipo de uso de los NGE*, resultó que la mayoría los utiliza de forma intensiva como medios de comunicación, otros más como herramientas para investigar o buscar información, así como para publicarla o bien realizar tareas escolares.

Pese a que un 50.9% de los encuestados negó contar con un blog personal, más del 73% respondió positivamente al interrogársele si alguna vez ha leído o participado en uno. Más elevados resultan aún los porcentajes de quienes utilizan el chat (97.2%) o de quienes afirman contar con más de una cuenta de correo electrónico (53.7%) lo cual viene a reafirmar lo expresado por autores ya referidos en esta investigación respecto a la creciente popularidad de que goza este último NGE, pues en todos los niveles y organizaciones representa una de las aplicaciones informáticas más utilizadas, práctica social que ha sustituido, en gran medida, a la carta, al fax o al teléfono.

En el caso del correo electrónico, los estudiantes lo utilizan con una alta frecuencia diaria (68.5%) al igual que la mensajería instantánea (54.6%), ambas como principales herramientas digitales cuya popularidad y preferencia se debe a que coloca en un primer plano el valor de la palabra como expresión del pensamiento.

En lo referente a los resultados obtenidos sobre la *tipología de uso*, merece destacarse que un elevado número de los encuestados (78.7%) dice utilizar el correo electrónico principalmente para el envío de tareas, seguido de un 71.3% que lo emplea primordialmente para comunicarse con sus amigos, lo que ya anticipa que dicha



utilización está intensificando su aplicación para fines académicos, lo que pudiera arrojar luz sobre su preferencia como herramienta que apoya su proceso de aprendizaje.

Por otro lado, se observa un elevado porcentaje de quienes utilizan la mensajería instantánea para comunicarse con amistades (76.9%), quedando en segundo rango la comunicación con compañeros o profesores. Pese a que esta segunda aplicación es menor (64.8%), se observa que se mantiene como un canal muy socorrido para estar en contacto con los involucrados en su ámbito escolar.

Ocurre, en el caso del blog, que su uso tiende a destinarse para conocer o contactar a otros, como una primera instancia, luego para saber cuáles son las ideas que ellos han expresado respecto a un asunto particular. Se observa que la utilización de este NGE, que no es tan alta como los otros dos géneros abordados, tiende a ser más calidad de espectador: el 46.3% lo utiliza para conocer o estar en contacto con otros y, el 41.7%, para conocer las ideas vertidas por otros respecto a algún tema específico.

## **(2) Percepción sobre el desarrollo de competencias comunicativas**

Continuando con el análisis, en este segundo apartado se presentan los resultados de sus respuestas, teniendo como base los siguientes ejes que concuerdan con las competencias comunicativas presentadas en el marco teórico como aquellas que, abonan al objeto de estudio:

- Expresión escrita
- Lectura
- Procesamiento de información

Estos ejes corresponden a su vez con las competencias comunicativas que aluden al conjunto de conocimientos requeridos para utilizar el lenguaje como instrumento de comunicación en un contexto social determinado.

Un 46.7% de los encuestados está de acuerdo en que los NGE son un apoyo importante para incrementar la comunicación con otros. El mismo porcentaje de respuestas indica

que estas herramientas discursivas aumentan y facilitan el acceso y la búsqueda de información que no es posible en las fuentes convencionales. Por otro lado, el 43.8% coincide en estar de acuerdo en que la forma de relacionarse con familiares, amigos, compañeros o profesores ha cambiado tras el uso de los NGE.

Un alto porcentaje de los estudiantes (36.2%) considera que el uso de los NGE ha incrementado sus hábitos de lectura/escritura, en general, sus aptitudes comunicativas. A esta percepción favorable se suma el 35.2% de quienes están de acuerdo en que les han permitido el desarrollo de habilidades para la escritura.

No obstante lo anterior, en el resultado que arrojan otras preguntas, se observa una tendencia mayor para colocarse en una posición neutral (*ni en acuerdo ni en desacuerdo*) respecto a si el uso de estas herramientas les ha permitido desarrollar sus habilidades para la lectura reflexiva o bien, para motivarles el gusto por la lectura o escritura.

Resulta trascendente mencionar que, luego de esta neutralidad se da un repunte en las respuestas a favor de que el uso de los NGE en el ámbito escolar les haya ofrecido nuevas posibilidades para expresar sus opiniones. En el caso particular del blog, el 41.9% de los estudiantes considera como una de sus bondades el que les permite ser más críticos de la información y opiniones vertidas por otros, mientras que un 42.95% está de acuerdo en sentirse más motivados a buscar, redactar y compartir información personal o académica a través de estas herramientas.

En general, se puede observar que si algún rasgo distingue a la tendencia positiva de los encuestados es la consideración de los NGE como herramientas que posibilitan la creación de más y mejores relaciones o formas de interacción, toda vez que permiten a los usuarios vivir de forma permanente experiencias de comunicación libre, donde el uso de la información es necesaria para participar de ello.

El desarrollo de las competencias englobadas en los tres ejes antes referidos, es altamente aceptado por los encuestados, quienes manifiestan contar, a partir del uso de los NGE, con mayores facultades para relacionarse de manera efectiva con una variedad de individuos y grupos, ya sea para facilitar la obtención, evaluación, integración o transmisión de la información en diferentes maneras y formas.

Los estudiantes ven en estas herramientas discursivas ventajas tales como: acceso a mayor cantidad de información y a información actualizada; mayor autonomía para buscarla, generarla y difundirla; colocan además, entre las principales razones para su uso, el incremento en la comunicación con otros, y la oportunidad para compartir información pero, sobre todo, el reconocimiento social y proyección personal que da su utilización.

De acuerdo con los resultados obtenidos respecto al *procesamiento de información*, los alumnos perciben una tendencia positiva (54.4%) en la utilización de los NGE para diversificar y ampliar posibilidades de búsqueda y acceso a la información, así como para la autogestión y selección de aquella que le permita una mejor realización de sus actividades escolares, destacando el reconocimiento de un 53.3%, de que este uso ha motivado la indagación de temas o información que probablemente en otros medios o momentos no les hubiera resultado de su interés.

Es interesante mencionar que un 44.3% coincide en percibir a los NGE como herramientas de gran utilidad para acceder a mayor cantidad de información, mientras que el 41.4% destaca el reconocimiento social y la proyección personal al fungir como medios primordiales de expresión.

Aunado a lo anterior, queda también referida la percepción sobre el desarrollo de competencias comunicativas que les permiten una mejor o mayor interacción con sus amigos, pero también con sus compañeros y profesores. Esto se vuelve un dato significativo, puesto que pone en evidencia la aceptación de dichas herramientas en contextos donde anteriormente no se utilizaban, la familiarización con su uso así como la penetración hacia otros espacios de la vida cotidiana.

### **Aportes de la investigación a la toma de decisiones**

Trasciende el impacto del uso de los NGE en el desarrollo de las competencias comunicativas de los estudiantes, quienes no solamente los emplean como medios novedosos de comunicación, sino como recursos que influyen en prácticas comunicativas

complejas o más formales favoreciendo sus actividades autónomas y significativas de aprendizaje.

Pese a lo anterior, es necesario notar que no se percibe plenamente que su uso coadyuve al desarrollo de habilidades para la lectura reflexiva o bien, que los estudiantes usuarios de los NGE estén motivados en el gusto por la lectura o escritura.

A partir de los resultados presentados, se tiene certeza de que, desde la perspectiva de los encuestados, es un hecho que el uso de los NGE está mejorando sus prácticas comunicativas, a la vez que coadyuvan a su aprendizaje, al ofrecerles nuevas alternativas para resolver sus necesidades de búsqueda y procesamiento de información, abriendo más canales de comunicación e intensificar sus oportunidades de interacción y expresión individual, lo que en suma puede conllevar a una toma de conciencia para su uso efectivo y responsable.

Teniendo además, evidencia del uso intensivo de estas herramientas, se vuelve una necesidad el ofrecerles espacios y actividades que contemplen la interacción comunicativa y de información, en donde tengan además la posibilidad de participar dinámicamente en este proceso.

En este contexto, se recomienda valorar el desafío del uso de las TIC en apoyo a los procesos de formación, actualización y capacitación permanente o para toda la vida, debiendo ofrecer una educación que no quede restringida a un espacio geográfico ni a un límite temporal. La universidad no puede mantenerse al margen de esta transformación que, sin duda, también trastoca los usos y percepciones que tienen los usuarios de los NGE, dando nuevo significado a aspectos tales como las relaciones sociales, la identidad, el rol de los actores que intervienen en la enseñanza-aprendizaje, así como la valoración personal que cada uno otorga a la información y al conocimiento.

### **Aportes de la investigación a los temas de la región**

Desde la percepción de los estudiantes del CUSur, hay una relación positiva o favorable entre la utilización de los nuevos géneros electrónicos y el desarrollo de sus competencias comunicativas.

Partiendo del objetivo principal y, atendiendo a las competencias comunicativas de expresión escrita, lectura y procesamiento de información, hay un reconocimiento tácito por parte de los estudiantes sobre su desarrollo, toda vez que tales herramientas discursivas incrementan o facilitan el acceso y búsqueda de información que no es posible en fuentes y medios convencionales.

Se constata, con base en la percepción manifestada por los estudiantes el CUSur, que los NGE no sólo modifican prácticas de escritura sino que permiten otras formas y códigos para pensar la comunicación en razón de las potencialidades expresivas que ofrecen.

Por último, es importante proponer que se contemplen nuevas formas de enseñanza-aprendizaje en las que el uso de estos nuevos géneros electrónicos apoye este quehacer con el objetivo de mejorar tanto la calidad de la educación, como el rendimiento académico de los estudiantes del CUSur.

## **Bibliografía**

**Argudín Vázquez, Y.** (2005). Educación basada en competencias. México: Trillas.

**Asociación Mexicana de Internet, AMPICI** (2009). *Hábitos de los usuarios de Internet en México*. Resumen ejecutivo. Disponible en: <http://www.amipci.org.mx/estudios/>. Consultado el 01 de julio de 2009.

**Casamayor, G.** (2008). *La formación on-line. Una mirada integral sobre el e-learning, b-learning...* Serie Crítica y fundamentos, no. 22. España: Graó.

**Cassany, D** (2006). *Tras las líneas*. Barcelona: Anagrama.

**Castells, M.** (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red*. España: Alianza.

**Chan Núñez, M.** (2005). "Competencias mediacionales para la educación en línea". *Revista Electrónica en Investigación Educativa*. 7 (2). Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol7no2/contenido-chan.html>. Consultada el 17 de diciembre de 2008.

**Duart, M. J.;** Gil, M., Pujol, M. y Castaño, J. (2008). *La universidad en la sociedad red. Usos de Internet en Educación Superior*. España: Ariel.

**Escamilla, A.** (2008). *Las competencias básicas. Claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. Serie Crítica y fundamentos, no. 21. España: Graó.

**López, A.** (2006). "El correo electrónico", en *Estudios de lingüística del español (ELiEs)*, volumen 24. Disponible en: <http://elies.rediris.es/elies24/lopezalonso.htm>. Consultado el 4 de febrero de 2009.

**Oliva, J.** (1998). "El desarrollo de las competencias comunicativas en la alfabetización inicial". Conferencia en las I Jornadas Regionales de lecto-escritura de Castilla La Mancha. Disponible en: [http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/Docencia\\_e\\_Investigacion/3/Diaz.htm](http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/Docencia_e_Investigacion/3/Diaz.htm). Consultado el 6 de febrero de 2009

**Prado Aragonés, J.** (2001). "La competencia comunicativa en el entorno tecnológico: desafío para la enseñanza", en *Comunicar*, octubre, número 17. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=15801704>. Consultado el 6 de febrero de 2009.

**Salkind, J. N.** (1999). *Métodos de investigación*. Prentice Hall: México.

**Silva Peña, I.** (2006). "Percepciones de jóvenes acerca del uso de las tecnologías de la información en el ámbito escolar" en *Última Década*, julio, número 024, pp. 39-63. Chile: CIDPA. Disponible en:

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=19502403>. Consultado el 11 de noviembre de 2008.