

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**DESEMPEÑO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL PROCESO ENSEÑANZA-  
APRENDIZAJE EN EL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y  
HUMANÍSTICAS, GESTIÓN 2024**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Autora:** Addy Brallar Moreno

**Tutor:** Lic. Guillermo Jesús Tiñini Zelada

Cobija – Pando - Bolivia  
2024

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO  
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS  
CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

DESEMPEÑO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
DIGITAL EN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL ÁREA DE  
CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS, GESTIÓN 2024

Tesis de Grado sometida a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, del Área  
Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera Ciencias de la Comunicación Social

Requisito para optar al grado académico de:  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social

Por

Addy Brallar Moreno

Cobija - Pando – Bolivia

Esta Tesis de Grado ha sido aceptada en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobado por el Tribunal.

**FIRMANTES:**

-----  
M.Sc. Miladis Marilia Conde Herrera

**DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**

-----  
Lic. Gabriela Montero Medrano

**TRIBUNAL**

-----  
Lic. Lian Crucita Rodríguez Alvarado

**TRIBUNAL**

-----  
Lic. Henry Justo Mamani

**TRIBUNAL**

-----  
Lic. Guillermo Jesús Tiñini Zelada

**TUTOR**

-----  
Univ. Addy Brallar Moreno

**POSTULANTE**

**DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, quién me ha brindado fuerzas, sabiduría y resiliencia en cada paso de este camino académico.

A mi amado esposo, mis hijos y querida madre por todo su apoyo y amor incondicional.

A ti, papá, aunque estés en el cielo, gracias por ser mi fuente de inspiración y por enseñarme a perseguir mis sueños con pasión y determinación. Este logro, también, es tuyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Toda mi gratitud a Dios.

A los docentes de la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad

Amazónica de Pando. quiénes me guiaron siempre con su invaluable orientación y apoyo constante en este crecimiento académico.

Un agradecimiento especial a mi esposo, mis hijos y mi madre que siempre estuvieron a mi lado, brindándome amor y aliento en cada paso de este camino.

Finalmente, quiero agradecer a mis amistades y a todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron en este proceso. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.

## ÍNDICE

	pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Lista de anexos .....	viii
Resumen Ejecutivo .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	.....
<b>CAPÍTULO I</b> .....	3
<b>JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVO</b> .....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Justificación.....	6
1.3 Descripción del problema.....	7
1.3.1 Formulación del problema.....	9
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1 Objetivo general .....	9
1.4.2 Objetivos específicos.....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	10
<b>DISEÑO METODOLOGICO</b> .....	10
2.1 Tipo de Investigación .....	10
2.2 Enfoque de la investigación.....	10
2.3 Población y muestra .....	11
2.3.1 Determinación del tamaño de la muestra .....	11
2.3.2 Tipo de muestreo .....	12
2.4 Fuentes, técnicas e instrumentos de investigación .....	14
2.4.1 Observación.....	14
2.4.2 Entrevista.....	15
2.4.3 Encuesta .....	16
<b>CAPÍTULO III</b> .....	18
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	18
3.1 Marco legal.....	18
3.1.1. Derecho a la comunicación y la educación en la norma internacional.....	18
3.1.2. Comunicación y educación como derechos constitucionales esenciales.....	20
3.1.3. Las TIC's al servicio del desarrollo nacional .....	21
3.2. Antecedentes teóricos sobre las TIC's en el ámbito educativo (Estado del arte).....	22
3.3 Marco teórico.....	24
3.3.1 Fundamentos teóricos de la comunicación educativa.....	24
3.3.2 Evolución de las TIC's a las NTIC's.....	26
3.3.3 Comunicación e información.....	31
3.3.4 Medios de comunicación en la red de internet .....	33
3.3.5 Educación superior basado en competencias.....	35

3.3.6	Trascendencia de los medios tecnológicos en educación superior .....	36
3.4	Marco conceptual .....	38
3.4.1	Comunicación.....	38
3.4.2	Comunicación efectiva .....	38
3.4.3	Comunicación digital.....	39
3.4.4	Información .....	39
3.4.5	Tecnologías de información .....	40
3.4.6	Tecnología digital .....	40
3.4.7	Educación .....	40
3.4.8	Educación superior .....	41
3.4.9	Internet.....	42
3.4.10	Redes sociales.....	42
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>43</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>43</b>
4.1	Plataformas y aplicaciones que utilizan en el proceso de enseñanza-aprendizaje...43	43
4.2	Ventajas y desventajas de las TIC's en el proceso de enseñanza-aprendizaje.....54	54
4.3	Condiciones de eficacia y eficiencia de las TIC's en el ÁCSyH.....60	60
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>70</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>75</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Población de estudiantes del ACSyH .....	13
Tabla 2 Muestra estratificada de estudiantes por carreras del ACSyH .....	14
Tabla 3 Uso de instrumentos de internet por los docentes en sus clases según los estudiantes .....	43
Tabla 4 Instrumentos de internet que utilizan los docentes en el desarrollo de sus clases..	46
Tabla 5 Plataformas digitales que utilizan en el desarrollo de las clases .....	48
Tabla 6 Uso de la inteligencia artificial para el desarrollo de las clases .....	50
Tabla 7 Redes sociales y redes de mensajería que utilizan en el desarrollo de las clases ....	53
Tabla 8 Ventajas de la tecnología en el desarrollo de las clases .....	55
Tabla 9 Ventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases .....	56
Tabla 10 Desventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases .....	58
Tabla 11 Las aulas cuentan con los equipos tecnológicos para el desarrollo adecuado de las clases .....	61
Tabla 12 Condiciones de internet para el desarrollo adecuado de las clases .....	63
Tabla 13 Condiciones tecnológicas que brinda el ACSyH a docentes y estudiantes para las clases .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1	Uso de instrumentos de internet por los docentes en sus clases según los estudiantes .....44
Figura 2	Instrumentos de internet que utilizan los docentes en el desarrollo de sus clases.....47
Figura 3	Plataformas digitales que utilizan en el desarrollo de las clases .....49
Figura 4	Uso de la inteligencia artificial para el desarrollo de las clases .....51
Figura 5	Redes sociales y redes de mensajería que utilizan en el desarrollo de las clases ...54
Figura 6	Ventajas de la tecnología en el desarrollo de las clases .....55
Figura 7	Ventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases .....57
Figura 8	Desventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases .....59
Figura 9	Las aulas cuentan con los equipos tecnológicos para el desarrollo adecuado de las clases . .....62
Figura 10	Condiciones de internet para el desarrollo adecuado de las clases .....64
Figura 11	Condiciones tecnológicas que brinda el ACSyH a docentes y estudiantes para las clases .....66

**LISTA DE ANEXOS**

ANEXO 1	Ficha de observación .....
ANEXO 2	Entrevista.....
ANEXO 3	Encuesta.....
ANEXO 4	Transcripción de las entrevistas.....

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis centra su atención en el desempeño de las Tecnologías de Información y Comunicación digital en el proceso enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, durante la gestión 2024; específicamente en las carreras de Trabajo Social, Ciencias de la Comunicación Social y Psicología.

Trabajo de grado que, dentro de su procedimiento, aplicó tres técnicas de recolección de información: la observación que se enfocó en los ambientes o aulas, los equipos y servicios de internet; la entrevista dirigida a administrativos y docentes; la encuesta aplicada exclusivamente a estudiantes.

Es sí que el objetivo de este trabajo de grado se centra en el análisis del desempeño de las Tecnologías de Información y Comunicación digital en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, durante la gestión 2024; para lo cual se identifican las plataformas y aplicaciones de internet que utilizan docentes y estudiantes; además, se caracterizan las ventajas y desventajas de las TIC's desde el punto de vista académico; por último, se describen las condiciones de eficacia y eficiencia de las TIC's que el ACSyH brinda a docentes y estudiantes.

Dentro de sus conclusiones más sobresalientes es que el ACSyH cuenta con equipos tecnológicos en todas las aulas, donde desarrollan actividades académicas, es decir, computadora, data show. Además, que cuenta con material tecnológico, como: cámaras, micrófonos, parlantes y drones; elementos que contribuyen a la cualificación profesionales de los futuros profesionales.

Sin embargo, tiene limitaciones en la tecnología inmaterial o intangible, es decir, en el acceso al servicio de internet, puesto que solo tres ambientes especializados cuentan con este servicio, la biblioteca, el laboratorio de computación y el centro de prácticas, pero, no así las aulas. Evidentemente esto dificulta la producción de conocimiento, por las limitaciones de acceso a la información.

Palabras claves: Interacción, internet, educación superior.

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son parte sustancial en el desarrollo social de las personas, es así que el ámbito educativo no es ajeno a esta influencia tecnológica, específicamente en educación superior universitaria, contexto en el que el mundo de la informática ha marcado su presencia en el ámbito académico y científico.

En este entendido, la presente tesis trata sobre las tecnologías de información y comunicación digital y su desempeño en el proceso enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, considerando que esta área académica cuenta con equipos modernos adheridos al servicio de internet, consecuentemente, a una cantidad infinita de información.

Esta investigación, desde el punto de vista lógico, plantea como objetivo el análisis sobre las TIC's y su desempeño, tomando en cuenta su ocupación con propósitos y fines académicos, para lo cual se realiza la identificación de diferentes herramientas que ofrece la red de internet y como son aprovechadas por docentes estudiantes; asimismo, observar las ventajas y desventajas que son parte de estas tecnologías, y que son reconocidas en el proceso de enseñanza-aprendizaje; por último, verificar las condiciones de eficacia y eficiencia de las TIC's que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes.

Por lo tanto, la metodología que se aplicó en la presente investigación se adscribe al tipo de estudio descriptivo, centrada en un enfoque de carácter mixto o multimodal. Por otra parte, se utilizan tres técnicas: observación, entrevista y encuesta. Por lo tanto, el objeto de estudio comprende una población por el plantel administrativos, docentes y estudiantes del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas; consecuentemente permite la identificación de dos clases de muestreo, probabilístico y no probabilístico; el primero obtiene datos cuantitativos mediante la encuesta; la segunda información cualitativa mediante la entrevista.

Desde el punto de vista doctrinal, se asume un enfoque teórico a partir de la comunicación educativa, que implica las estrategias que emplea el docente para lograr que los estudiantes se involucren de manera activa en su propio proceso de aprendizaje. Estas

estrategias buscan promover no solo la adquisición de conocimientos, sino también la satisfacción y el interés de los alumnos, mediante el uso de diferentes instrumentos, en el presente caso, materiales de carácter tecnológico digital.

Estructuralmente, este trabajo de grado se divide en cuatro capítulos fundamentales: la planificación, es decir, los elementos generales; el marco metodológico; el marco referencial, en el que se exponen fundamentos legales, teóricos y conceptuales; los resultados de la investigación, que implica la organización, sistematización y análisis de la información recolectada.

Así, se sustentó científicamente sobre las tecnologías de información y comunicación digital y su desempeño en el proceso enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

# CAPÍTULO I

## JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVOS

### 1.1. Antecedentes

Las Tecnologías de Información y Comunicación digital en el presente milenio se han establecido como instrumentos esenciales en diferentes procesos productivos, entre ellos el de la educación y el conocimiento, especialmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje en educación superior, tal es el caso del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando. Por tanto, para afrontar esta investigación es necesario abordarla desde sus antecedentes empíricos y teóricos.

En este sentido, es pertinente lo que dicen Barcia et al., al afirmar que: “La incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las universidades ha ocurrido de manera gradual, caracterizado por una serie de barreras en los académicos y estudiantes...” (2017, p. 415). Hay que resaltar, que el gran salto, entre la formación académica profesional tradicional y la educación digital, fue la Pandemia del COVID 19, que obligó, en cierta manera, a las autoridades educativas poner en práctica la educación a distancia en todos sus niveles, incluyendo las universidades, privilegiando el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación asociadas al internet; contexto que permitió consolidar la hegemonía de la educación virtual en el último decenio.

Sin embargo, con anterioridad al periodo de la Pandemia, López, a partir de un estudio de caso, centrado en la Universidad de Guadalajara, analiza el uso de las TIC's en la educación superior en México, considerando que:

Durante los últimos 10 años, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la educación superior ha sido una constante, que ha permitido ampliar poco a poco la habilitación tecnológica de las universidades y adecuar estas

herramientas a los programas educativos. En la Universidad de Guadalajara se ha buscado diversificar los usos de las TIC tanto en los Centros Universitarios como en el Sistema de Educación Media Superior, lo que ha sido reconocido por los organismos evaluadores, que han acreditado a más de noventa por ciento de sus programas... (2007, p. 63).

Un aspecto importante que se debe resaltar es que, a nivel internacional, específicamente, en el caso mexicano, la implementación de las TIC en educación superior se inició en el último decenio del siglo XX, adelantándose en varias décadas a la experiencia boliviana., Esto ratifica que la práctica educativa que incluye al internet, como escenario principal, está en pleno desarrollo y está remplazando a la educación presencial.

Por su parte, en el contexto nacional dos universidades prestigiosas realizaron investigaciones referidas a las TIC's y su incursión en educación superior, estudios que reflejan las relaciones que existen entre las nuevas tendencias educativas (educación a distancia digital y virtual) y los actores académicos (docentes y estudiantes).

Consecuentemente, en primera instancia, Gonzales, en la tesis de maestría, elaborada en la Universidad Mayor de San Andrés, presenta a las TIC como complemento para diplomantes pertenecientes a docencia universitaria y organización y administración pedagógica del aula del CEPIES. Investigación fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, con el objetivo de proponer la inclusión de las TIC en los diplomados a objeto de complementar los contenidos curriculares y mejorar el perfil diplomante que ejercerá la docencia (2017). Por lo tanto, La integración de las TIC en formación docente universitaria beneficia.

En este sentido, es fundamental destacar que la aplicación práctica de la investigación se centró en la recolección de información a través de la implementación de una técnica ampliamente utilizada en estudios sociales y académicos: la encuesta. Este método permitió recopilar datos relevantes y significativos que, al ser analizados, proporcionaron información detallada y precisa sobre el objeto de estudio.

Conocimiento y uso básico de las TIC, (2) uso de las TIC para la búsqueda de la información, (3) creación, transformación y presentación de la información, (4) utilización del ordenador como medio de comunicación, (5) las TIC fortalecen las

actividades, habilidades y destrezas para mejorar desenvolvimiento docente (Gonzales, 2017, p. 5).

Información que es relevante, puesto que visualiza la importancia del manejo adecuado de las TIC en educación superior universitaria, específicamente en la especialización docente en el uso de nuevas alternativas didácticas relacionadas con el mundo digital y virtual.

El segundo estudio corresponde a la Universidad Católica “San Pablo”, regional Tarija, en la que se presenta una investigación titulada “El uso de TIC en educación superior”, en la misma, Buitrago plantea que su objetivo es recoger información para establecer el conocimiento e importancia que se da a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la educación superior, realizando un estudio comparativo entre la experiencia boliviana con universidades latinoamericanas, mayormente del hemisferio sur, de esta manera mostrar las condiciones en la que se encuentra la formación profesional en relación con el manejo de las tecnologías emergentes (2019). Por lo que, la investigación muestra relevancia de TIC en educación superior latinoamericana.

En el contexto local se realizó una investigación en la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social, de la Universidad Amazónica de Pando, trabajo de grado que se enfoca en la importancia del celular en la educación virtual en los cursos preuniversitarios de la UAP, en la gestión 2020. Al respecto, su autora, Hurtado considera que:

Las casas superiores de estudio, pertenecientes al sistema universitario boliviano, abandonaron la educación presencial y adoptaron la educación virtual, produciendo un cambio traumático, pero, necesario ante las actuales circunstancias sanitarias. La Universidad Amazónica de Pando (UAP) también tomó los recaudos necesarios ante el eventual cambio de modalidad educativa, mediante la capacitación de sus docentes y sus estudiantes para afrontar los desafíos de la educación virtual (2021, p. 1).

Es así que el uso de la tecnología de telefonía celular se fue considerando esencial en el ámbito educativo, puesto que se convirtió en el medio ideal para la transmisión y recepción de contenidos curriculares, sin la necesidad de la presencia física de docentes y estudiantes en un mismo ambiente académico. Sin duda, esto produjo ciertos inconvenientes metodológicos, puesto que se la modalidad educativa a distancia sustituyó a la modalidad presencial, y los

procesos comunicativos y educativos tuvieron que ser reformulados y adaptados al nuevo contexto pedagógico.

La adaptación que tienen los estudiantes y docentes a la propuesta educativa a distancia, en su modalidad virtual, es lenta, puesto que se presentaron algunas dificultades en el acceso a las clases, uso de las plataformas, accesibilidad al servicio de internet, adaptación a los horarios. Esto muestra que los estudiantes y docentes aún están en etapa de adaptabilidad, natural en los procesos de cambio de modalidad educativa, especialmente en cambios tan bruscos de la tradicional modalidad presencial a la modalidad virtual (Hurtado, 2021, p. 61).

En cuanto a la respuesta, de docentes y estudiantes, a las nuevas condiciones educativas, se debe reconocer que tuvo ciertos contratiempos referidos a aspectos tecnológicos que, comunicacionales, pedagógicos y de accesibilidad a servicio a internet; elementos que en su momento fueron trascendentales en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje y que en la actualidad se consolidaron con la inteligencia artificial.

## **1.2. Justificación**

El trabajo de investigación centró su atención en uso de las TIC's en el desarrollo académico que llevan adelante los miembros pertenecientes al Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, por lo que se fundamenta en las siguientes justificaciones: académica, institucional y educativa.

Desde el punto de vista académico, la importancia del presente trabajo de investigación radica en que se verificó en qué medida las TIC's son aprovechadas en la producción de conocimiento, para lo cual el objeto de estudio fue analizado desde un estudio descriptivo, a partir de criterios fenomenológicos, que permitieron reconocer el fenómeno en su integridad, es decir, sus características específicas y generales; aspectos que fueron observados desde el punto de vista de la comunicación, considerando que las tecnologías producen procesos interactivos o barreras comunicacionales en contextos pedagógicos.

Es sí que se la abordó desde una mirada de la comunicación educativa, en la cual se toman en cuenta tanto, actores como instrumentos educativos como insumos esenciales.

Por su parte, institucionalmente, este estudio es trascendente, puesto que evidencia las limitaciones y potencialidades tecnológicas que tiene el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, tanto en equipos como en conexión a internet. Asimismo, las condiciones de adecuación de las TIC's al proceso de aprendizaje, considerando la finalidad académica que tiene la institución. De esta manera se presenta una radiografía completa de las condiciones didácticas en las que se encuentra el ACSyH, puesto que la tecnología más allá de ser considerada como instrumento material físico, es considerada como medio de expresión informativa, por lo tanto, un material didáctico, en el cual se pueden recrear, de manera, virtual infinidad de aspectos reales.

Educativamente, es importante puesto que se determinó el aporte de la tecnología digital en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, tomando en cuenta la importancia que le dan docentes y estudiantes al mundo digital como insumo para el desarrollo de contenidos académicos. Además, cual es la trascendencia actual que tienen las TIC's en la adquisición y fortalecimiento de competencias comunicativas para los estudiantes.

### **1.3. Descripción del problema**

Es evidente que aún existe un nivel de resistencia, ante el avance de la tecnología digital, que proponen novedosas estrategias, técnicas e instrumentos didácticos que son parte del ciberespacio, más conocida como la red de internet, que día a día presenta nuevas alternativas y posibilidades de su aplicación en el ámbito educativo.

Aunque, cabe señalar, muchas universidades aún continúan ancladas en un esquema tradicional, tanto en su estructura como en su funcionamiento. Es posible identificar cinco características organizacionales del modelo de universidad tradicional todavía dominante en muchos países:

1. La enseñanza tiene lugar en un espacio cerrado (el aula) y en tiempos claramente determinados (horarios o ciclos lectivos).
2. La enseñanza adopta una forma unidireccional, que fluye del maestro al alumno y depende en buena medida de la calidad de esta relación.

3. La enseñanza se encuentra estructurada y regida a través de un currículo inflexible, mediante el cual se dosifica la cantidad y el ritmo de los contenidos, que permiten acceder a un determinado campo del conocimiento.
4. La enseñanza se dirige especialmente a los jóvenes (grupo de edad de 17 a 25 años), y se considera que les será útil para toda la vida.
5. La enseñanza universitaria está reservada esencialmente para una elite "talentosa" y "disciplinada", capaz de cumplir con éxito sus exigencias y aprovechar cabalmente sus resultados y beneficios (Torres, citado en Barcia, et al., 2017, p. 420).

En el contexto boliviano y pandino, esta resistencia se hizo evidente a partir de la Pandemia del Covid-19, aunque en la actualidad en muchas aulas siguen vigentes estas prácticas de la modalidad educativa presencial, el avance de la tecnología propone innovaciones interesantes en los procesos pedagógicos y didácticos en educación superior universitaria.

Es este sentido, la presente investigación se centró en el desempeño de las Tecnologías de Información y Comunicación digital en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando, considerando que, empíricamente, se puede identificar que sus recursos humanos, como académicos sociales, tienen algunas limitaciones en el manejo adecuado de la tecnología digital. Es así que se torna necesario conocer sobre los beneficios y dificultades que presentan las plataformas y aplicaciones de la red que utilizan docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, aspecto que se traduce en un problema, puesto que no se establece con precisión como contribuyen a la producción de conocimiento.

Otro aspecto importante está relacionado con las ventajas y desventajas del manejo de las TIC's, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, que deben reconocerse de manera concreta, para identificar sus potencialidades y limitaciones que contribuyan o rezaguen el logro de objetivos y metas académicas.

Por último, otro aspecto fundamental está relacionado con las condiciones y características de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que se emplean en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Esto incluye los instrumentos tecnológicos y digitales proporcionados tanto a docentes como a estudiantes, los cuales son esenciales para el desarrollo eficiente y dinámico del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Como se mencionó, anteriormente, es necesario verificar el nivel de resistencia a la tecnología digital, que se refleja en los diferentes estamentos universitarios, tanto docente como estudiantil, para evidenciar cuan limitado es el uso de las TIC's durante el proceso de aprendizaje.

### ***1.3.1. Formulación del problema.***

¿Cómo las Tecnologías de Información y Comunicación digital se desempeñan en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, gestión 2024?

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general.***

Analizar como las Tecnologías de Información y Comunicación digital se desempeñan en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas en la gestión 2024

### ***1.4.2. Objetivos específicos.***

- Identificar las plataformas y aplicaciones de la red que utilizan docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Caracterizar las ventajas y desventajas de las TIC's que reconocen docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje
- Describir las condiciones de eficacia y eficiencia de las TIC's que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

El diseño metodológico, en la presente investigación, consideró diferentes aspectos importantes: tipo de estudio, enfoque de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos.

#### **2.1. Tipo de investigación**

El presente trabajo de grado se adscribe al tipo de estudio descriptivo, tomando en cuenta lo aspectos distintivos del objeto de estudio. Según Hernández, et al., menciona que:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis... (2014, p. 92).

Es así que la presente investigación reconoce e identifica las características del objeto de estudio, en este caso las Tecnologías de Información y Comunicación y su manejo en el proceso de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas.

#### **2.2. Enfoque de la investigación**

Asimismo, la investigación se encuadró en el enfoque mixto o multimodal, considerando que las técnicas de recolección de información son de carácter cualitativo como cuantitativo. Al respecto, Chen, citado en Hernández, et al.,:

...los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y

señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”) (2014, p. 534).

Esto implica una complementación de información entre lo que se puede medir y lo que se puede valorar, aclarando que entre lo cuantitativo y lo cualitativo, uno de ellos predomina sobre el otro, en este caso se puede afirmar que la investigación es de carácter cuali-cuantitativo, puesto que el componente de la cualidad tiene mayor influencia en los resultados que el componente cantidad; considerando que dos técnicas son cualitativas (observación y entrevista) y una cuantitativa (encuesta).

### **2.3. Población y muestra**

La población considerada en la presente investigación estuvo conformada por los docentes y estudiantes que pertenecen al Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando. Este grupo fue seleccionado debido a su relevancia en relación con el tema estudiado, ya que representan un segmento clave para comprender las dinámicas, prácticas y conocimientos que se desarrollan en esta área académica específica.

#### ***2.3.1. Determinación del tamaño de la muestra.***

Para el presente estudio se identificaron y seleccionaron dos tipos de muestras, las cuales fueron definidas cuidadosamente en función de los objetivos específicos planteados en la investigación.

- No probabilística, puesto que se utilizó en las entrevistas y la observación, tomando en cuenta que las mismas pueden ser elegidas según el criterio del investigador.
- Probabilística, puesto que se utilizó en las encuestas, considerando que las mismas son de carácter cuantitativa, por lo que es necesario aplicar una fórmula (Avendaño y Lucana, 2005).

En este caso, proponen utilizar una muestra de población finita o de población conocida, que es la siguiente:

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra = x

Z = Nivel de confianza = 1,96

p = Variabilidad positiva = 0,8

q = Variabilidad negativa = 0.2

N = Tamaño de la población o universo = x

E = Es la precisión o el error = 496

$$n = \frac{1.96^2 * 0.8 * 0.2 * 496}{496 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0,16 * 496}{496 * 0,0025 + 3.8416 * 0,16}$$

$$n = \frac{305}{1.24 + 0.6146}$$

$$n = \frac{305}{1.8546}$$

$$n = 164$$

La fórmula permitió un cálculo concreto de la muestra representativa, que responde a 164 estudiantes que deben ser encuestados, que en este caso son parte del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, que serán elegidos de manera aleatoria.

### 2.3.2. Tipo de muestreo.

El muestreo no probabilístico, referido a los entrevistados, es de carácter homogéneo, es decir, unidades con características similares, tal cual lo caracterizan Hernández, et al., al afirmar que:

Al contrario de las muestras diversas, en las muestras homogéneas las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social (2014, p. 388).

En el presente estudio se aplicaron preguntas dirigidas a diferentes fuentes, sin embargo, las mismas están estructuradas de la misma manera, en busca de cumplir con determinados objetivos de la investigación.

En cuanto a las encuestas se aplicó el muestreo probabilístico, es decir, la elección de fuentes de información determinadas por el azar, considerando que:

Las encuestas probabilísticas tienen por objeto estudiar los métodos para seleccionar y observar una parte que se considera representativa de la población...En estos esquemas cada unidad de muestreo tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionada, lo que permite obtener estimaciones y hacer inferencias sobre los parámetros poblacionales con márgenes de error previamente establecidos (Pimienta, 2000, pp. 266-267).

Es necesario entender que la probabilidad de que cualquier fuente pueda ser elegida para la recolección de información permite eliminar cualquier sesgo o inclinación que implique algún tipo de manipulación subjetiva de los datos obtenidos. Por otra parte, es necesario estratificar la muestra, puesto que la cantidad de estudiantes por carrera es diferente, por lo que la muestra debe ser en la misma proporción, considerando el siguiente razonamiento:

**Tabla 1**

*Población de estudiantes del ACSyH*

<b>Carrera</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Trabajo Social</b>	225	45
<b>Comunicación Social</b>	133	27
<b>Psicología</b>	138	28
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100</b>

*Nota.* La tabla muestra la población de los estudiantes de las tres carreras del ACSyH. Elaboración propia 2024.

Entonces, de la población existente la muestra por carrera es la siguiente:

**Tabla 2***Muestra estratificada de estudiantes por carreras del ACSyH*

<b>Carrera</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Trabajo Social</b>	74	45
<b>Comunicación Social</b>	44	27
<b>Psicología</b>	46	28
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

*Nota.* La tabla muestra datos estratificados de los estudiantes de las tres carreras del ACSyH.

Elaboración propia 2024.

## **2.4. Fuentes, técnicas e instrumentos de investigación**

Las fuentes, técnicas e instrumentos de investigación, propician la recolección de información de manera ordenada y sistemática. En el presente estudio se utilizaron tres técnicas: observación, entrevista y encuesta.

### **2.4.1. Observación**

La observación, en esencia, es una técnica primaria de recolección de información, Para Münch y Ángeles:

(...) la observación es la técnica de investigación por excelencia, es el principio y la validación de toda teoría científica...En su acepción más general, observar equivale a mirar con detenimiento; es la forma más usual con la que se obtiene información acerca del mundo circundante (2003, p. 49).

Definición que se adecúa a los propósitos de la presente investigación, puesto que se realizó la observación en las aulas del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

En este sentido, en el presente trabajo de grado, se observaron diferentes sesiones de clases, para determinar que uso se le da a la tecnología digital en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En este entendido la observación permitió obtener la siguiente información:

- Tipo de instrumentos tecnológicos con el que cuentan los ambientes donde se desarrollan los procesos de aprendizaje.
- Servicio de internet para el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.
- Servicio de internet para docentes y estudiantes utilizados con propósitos académicos.
- Plataforma que utiliza el ACSyH.
- Redes sociales o redes de mensajería que utilizan los docentes y estudiantes durante el proceso de aprendizaje.
- Uso de inteligencia artificial en el desarrollo del proceso de aprendizaje.

El instrumento que se utilizó para la recolección de información es la ficha de observación (**Ver Anexo 1**).

#### **2.4.2. Entrevista.**

La entrevista se puede entender como el intercambio de mensajes entre dos interlocutores, el entrevistador y el entrevistado. Proceso por el cual se obtiene información de directa y de primera fuente. Según Ágreda: “Es una técnica o método de recolección de información que se aplica a una población no homogénea. Es la conversación entre dos personas, en la que clásicamente, una oficia de entrevistador y la otra de entrevistado. Existe comunicación e interacción (2012, p. 105). Sin embargo, es necesario aclarar que uno produce más información que el otro. Mientras el entrevistador limita su participación a preguntas abiertas, el entrevistado, dependiendo de la profundidad del cuestionamiento expresa una determinada respuesta, limitada o amplia.

En el presente estudio, las fuentes de información fueron las siguientes:

- Directora del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.
- Directores de las carreras del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.
- Docentes de las carreras de Comunicación Social, Trabajo Social y Psicología.

El proceso de entrevistas permitió obtener la siguiente información:

- Servicio de internet que cuenta el ACSyH para desarrollar procesos académicos.
- Plataformas que se utilizan en el proceso de aprendizaje en el ACSyH.
- Uso de inteligencia artificial para desarrollar procesos académicos.
- Tecnologías de Información y Comunicación con los que cuentan los ambientes donde se desarrollan los procesos académicos.
- Condiciones de las Tecnologías de Información y Comunicación que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje.

El instrumento que se utilizó para la recolección de información es la guía de entrevista **(Ver Anexo 2)**.

#### **2.4.3. Encuesta.**

La encuesta, como técnica cuantitativa, recolecta datos numéricos que permite conocer la opinión o criterios de un gran número de personas, por lo que se puede entender que:

Una encuesta por muestreo es un modo de obtener información: a) preguntando, b) a los individuos que son objeto de la investigación, c) que forman parte de una muestra representativa, d) mediante un procedimiento estandarizado de cuestionario, e) con el fin de estudiar las relaciones existentes entre las variables (Corbetta, 2007, p. 146).

En el presente caso, la encuesta, se aplicó a estudiantes de las tres carreras de ACSyH, tomando en cuenta el tiempo de permanencia.

Por lo que se obtuvo datos concretos sobre la percepción que tiene los universitarios sobre el aprovechamiento de la tecnología digital en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es así que la encuesta permitió obtener la siguiente información:

- Instrumentos de internet que utilizan los docentes en el desarrollo de sus clases.
- Ventajas que ofrece la tecnología en el ámbito educativo.
- Desventajas que tiene la tecnología en el ámbito educativo.

- Condiciones tecnológicas que brinda la administración de ACSyH a docentes y estudiantes para el desarrollo académico.

El instrumento que se utilizó para la recolección de los datos cuantitativos es el cuestionario (**Ver Anexo 3**).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO REFERENCIAL**

El marco referencial teórico es la construcción científica, basada en diferentes autores personales e institucionales que centran su atención en describir y analizar la realidad desde su punto de vista. En este sentido, se toma en cuenta los siguientes elementos esenciales en su construcción: marco legal, marco teórico y marco conceptual.

#### **3.1. Marco Legal**

El marco legal contempla entre sus contenidos normativa vigente de los ámbitos internacional y nacional; entre ellos, derecho internacional, derecho constitucional y normativa legal específica referida al objeto de estudio.

##### ***3.1.1. Derecho a la comunicación y la educación en la norma internacional.***

Los derechos fundamentales humanos referidos a la comunicación y educación de calidad son protegidas a nivel internacional. Es así que Las Naciones Unidas, mediante la Declaración Universal de Derechos Humanos, en su Artículo 19 establece que:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (2015, p. 40).

Es importante resaltar algunos aspectos trascendentes: abre la posibilidad de fortalecer conocimientos a partir de la investigación, puesto que este proceso no es privativo de determinados rubros laborales, tales como el periodismo o a la seguridad ciudadana, sino que está disponible a áreas como la educación, la ciencia y la tecnología, en este entendido, está íntimamente relacionado con las TIC's; asimismo, permite difundir información por cualquier

medio, esto implica aquellos que son de carácter masivo, alternativo o mínimo, tomando en cuenta que la información es insumo en todos los ámbitos de la vida del ser humano. Según Aguirre, estos derechos comunicativos e informativos “(...) establecen estas facultades de todas las personas resumidas en tres dimensiones: la libertad de expresión y de la difusión de las ideas, opinión y pensamiento; el derecho de la gente a ser adecuadamente informada, y; el derecho a investigar y a acceder a información. (2013, párr., 25). Es así que en el ámbito educativo la comunicación se manifiesta de manera transversal, por lo tanto, esencial. Al respecto, el mismo cuerpo legal en su Artículo 26 numeral 1, regula que:

Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos (NN.UU., 2015, p. 54).

Es evidente la trascendencia que se da a la educación a nivel internacional puesto que se considera un derecho fundamental de las personas y de su desarrollo individual y colectivo, promoviendo valores y principios sociales dirigidos a mejorar la calidad de vida de los seres humanos.

Asimismo, las Naciones Unidas, en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su Artículo 13, numeral 1, estipula que:

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. Convienen en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Convienen asimismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos, y promover las actividades de las Naciones Unidas en pro del mantenimiento de la paz (1976, p. 5).

Asimismo, incursiona en los derechos referidos a la educación superior; es así, en su Artículo 13, numeral 1, inciso c) expone que “La enseñanza superior debe hacerse igualmente accesible a todos, sobre la base de la capacidad de cada uno, por cuantos medios sean apropiados, y en particular por la implantación progresiva de la enseñanza gratuita. (NN.UU.,

1976, p. 7). Lo que resalta es la referencia que hace a los medios apropiados, que deben ser los necesarios y suficientes, es decir, todos aquellos que contribuyan a la formación académica y científica de los futuros profesionales, entre ellos las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).

### ***3.1.2. Comunicación y educación como derechos constitucionales esenciales.***

A nivel nacional, el Estado Plurinacional de Bolivia, reconoce derechos fundamentales, referidos a la comunicación, información y educación. Estableciendo que su ejercicio es inherente a las relaciones humanas en diferentes contextos en el que se desarrolla el hombre. Es así que en el Artículo 21, numerales 5 y 6, regulan que: “5. A expresar y difundir libremente pensamientos u opiniones por cualquier medio de comunicación, de forma oral, escrita o visual, individual o colectiva. 6. A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.”. (2009, p. 17). Evidentemente, estos aspectos comunicativos, también, se adecuan a procesos educativos, puesto que el aprendizaje es producto del intercambio de información, en procesos comunicación directos o mediados por diferentes instrumentos tecnológicos.

Consecuentemente el texto constitucional, en su Artículo 77, párrafo I, norma que “La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla.” (EPB. 2019, p. 32). Esto implica la inversión de recursos financieros en recursos humanos, materiales y tecnológicos, que garanticen la formación de recursos humanos cualificados, en todos los niveles educativos, tal cual lo expresa en el párrafo II:

El Estado y la sociedad tienen tuición plena sobre el sistema educativo, que comprende la educación regular, la alternativa y especial, y la educación superior de formación profesional. El sistema educativo desarrolla sus procesos sobre la base de criterios de armonía y coordinación. (EPB, 2009, p. 32).

Es necesario remarcar que la educación es integral, por lo que es producto de la relación entre teoría y práctica, especialmente el contexto de la educación superior, afirmación que es concordante con el Artículo 91, párrafo I, del mismo cuerpo legal, que a la letra dice:

La educación superior desarrolla procesos de formación profesional, de generación y divulgación de conocimientos orientados al desarrollo integral de la sociedad, para lo cual tomará en cuenta los conocimientos universales y los saberes colectivos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos (EPB, 2009, p. 35).

Es decir, el desarrollo académico con base investigativa para crear conocimiento científico. En este sentido, es importante resaltar la importancia que se da al nivel de educación superior, que incluye sin duda la formación profesional en todos sus ámbitos, es decir, técnica como a nivel licenciatura, tal cual lo expresa el Artículo 91, parágrafo III, al establecer que “La educación superior está conformada por las universidades, las escuelas superiores de formación docente, y los institutos técnicos, tecnológicos y artísticos, fiscales y privados.” (EPB, 2009, p. 36). Sin embargo, debido al ámbito de influencia temática de la presente tesis, hay que resaltar la educación superior universitaria, que como manda la Constitución debe ser de calidad.

### ***3.1.3. Las TIC's al servicio del desarrollo nacional.***

Las Tecnologías de Información son parte inherente del quehacer cotidiano social, es decir, en la actualidad, son parte esencial en las relaciones sociales de los bolivianos y las bolivianas.

Es así que el Estado Plurinacional de Bolivia, mediante la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, en su Artículo 1, norma que:

La presente Ley tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia (2011, p. 1).

Es relevante que se ratifique que la comunicación sea considerada como un derecho humano, individual y colectivo, que se ve apoyada por la tecnología que facilite la apertura de canales interactivos que permiten el flujo de información dinámico, rápido, e inmediato, que se

traduce en el intercambio de mensajes eliminando fronteras, reduciendo distancias y acortado tiempo en estos procesos comunicativos. En consecuencia, el Artículo 5, numeral 1, del mismo cuerpo legal, referido a sus principios, expresa que:

El sector de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación y del servicio postal se regirá por los siguientes principios:

1. Acceso universal. El Estado, en todos sus niveles de gobierno, promoverá el derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal, para todas y todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus derechos, relacionados principalmente a la comunicación, la educación, el acceso al conocimiento, la ciencia, la tecnología y la cultura (EPB. 2011, p. 2).

Es positivo que esta regulación jurídica sea clara en cuanto a su aporte al ámbito educativo, puesto que es evidente que las Tecnologías de Información y Comunicación, como las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, son necesarias para el desarrollo de procesos de aprendizaje en todos los niveles educativos formales, mucho más si el propósito es el de formar recursos humanos cualificados en diferentes áreas de conocimiento científico.

### **3.2. Antecedentes teóricos sobre las TIC's en el ámbito educativo (Estado del arte)**

Los antecedentes, que fundamentan la teoría del presente trabajo de grado, se manifiestan a partir de los criterios planteados de García, et al, en su investigación denominada “Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos”, que parten desde una visión constructivista de la educación, es decir, aquella que se centra en la construcción de conocimientos a partir de las experiencias previas del estudiante, delimitando el rol del docente como un guía dentro del proceso de aprendizaje (2017). Las TIC potencian aprendizaje autónomo, desafían roles tradicionales educativos.

En este sentido, aborda el tema pedagógico en educación superior, resaltando las competencias necesarias para el aprendizaje que generan habilidades para la vida, asociadas al manejo adecuado de a las Tecnologías de Información y Comunicación y sus constantes avances en el ámbito educativo. También, toman en cuenta que las nuevas generaciones de estudiantes

universitarios desde su niñez, están íntimamente ligados al mundo virtual de la información, por lo que están acostumbrados a adquirir conocimiento del ciberespacio, comúnmente llamado internet.

Asimismo, plantean que, el acceso a las TIC's, en México, es considerado como un derecho humano, por lo que el acceso a la información y el intercambio de conocimientos, como elementos significativos, debe que contribuir al desarrollo y al cambio social, para mejorar cualitativamente la vida de las personas.

Otro trabajo de investigación es el realizado por Didier, denominado “Las TIC y el Docente de Educación Superior”. En este trabajo se reflexiona sobre del contexto en el cual desarrollan su actividad un grupo de docentes de educación superior del instituto ISFD N°41 de Adrogué, provincia de Buenos Aires, relacionado con la incorporación de las TIC's en el aula, con el objetivo de indagar acerca de las competencias básicas que poseen estos educadores, así como el grado y la necesidad de capacitación sobre el uso de las TIC's (2018). Por lo tanto, Docentes universitarios: competencias y capacitación en integración de TIC.

Para realizar el trabajo de campo, inicialmente se realizó una revisión bibliográfica sobre la incorporación por parte de los docentes de las TIC's en el proceso de aprendizaje, presentando una descripción de lo que acontece a nivel internacional en función a los documentos que propone la “UNESCO”. También, se presentan datos sobre la situación y las realidades en la incorporación de las “TIC” en la región de Latinoamérica y por último se detalla la que acontece en el ámbito argentino, en particular.

Además, se fundamenta en el diseño metodológico de tipo cuantitativo, tomando en cuenta que se aplicó una encuesta a fin de indagar acerca de las actuales competencias tecnológicas de los profesores, el grado de interés en integrar las “TICs” en el aula y la necesidad de capacitación.

Por su parte, Bernales realiza investigación referida a las “Tecnologías de información y comunicación en la educación superior”, que tuvo como objetivo analizar las TIC's en la educación superior a través de la revisión de diferentes bases de datos especializadas como

Scopus, Ebsco, Dialnet, Google Scholar, Los criterios de inclusión fueron artículos que estuvieron en relación con las variables TIC y Educación superior; trabajos relacionados en el contexto educativo, desde enero del 2018 a enero 2023, los tipos de documento a revisar son: Artículos científicos, en idiomas: inglés, español, portugués (2023). Concluyendo en que las TIC han tenido un impacto significativo en la educación superior.

Esta investigación tuvo como contexto espacial a Latinoamérica, en la cual se tomó en cuenta 60 artículos seleccionados, procediendo con la clasificación en 5 grupos: en el primero se desarrollan los conceptos de las nuevas tecnologías de información en la educación superior; después universidades inteligentes, las competencias digitales en el manejo de las TIC; la transformación de los roles del profesor y el estudiante; finalmente aprendizaje en línea.

Concluyendo que el manejo de NTIC's en educación superior permite ampliar las oportunidades de aprendizaje más allá de las aulas, puesto que la educación en línea, los recursos digitales interactivos y las plataformas de aprendizaje en línea ofrecen a los estudiantes acceso a una variedad de contenidos educativos, recursos y expertos de diferentes partes del mundo, entre ellos los de Latinoamérica.

### **3.3. Marco teórico**

El marco teórico se construye sobre una extensa variedad de fuentes que examinan en profundidad aspectos clave y fundamentales del tema de estudio. Este enfoque permite una comprensión integral que no solo abarca las teorías predominantes, sino que también considera diferentes perspectivas y enfoques críticos. A través de este análisis exhaustivo, se busca establecer una base sólida para interpretar, contextualizar el objeto de estudio, ofreciendo así una visión más completa y matizada.

#### ***3.3.1. Fundamentos teóricos de la comunicación educativa.***

En el contexto educativo, las estrategias que emplea el docente son clave para lograr que los estudiantes se involucren de manera activa en su propio proceso de aprendizaje. Estas estrategias buscan promover no solo la adquisición de conocimientos, sino también la satisfacción y el interés de los alumnos.

Las actividades que diseñe el docente enfocadas a mejorar el proceso educativo, son consideradas como estrategias educativas, las cuales se enfocan en alcanzar un aprendizaje significativo y que el estudiante se sienta satisfecho con la metodología que plantea el docente. Estas estrategias o metodologías abarcan la dinámica desde la motivación hasta la enseñanza de los diferentes contenidos, con la finalidad de que las clases no se vuelvan monótonas y fluyan las ideas en los aprendices (Vera y Caballero, 2022, p. 1802).

Este enfoque destaca la importancia de la diversidad en las estrategias educativas, lo que permite crear un ambiente de aprendizaje dinámico y estimulante, que favorezca tanto el compromiso de los estudiantes como el desarrollo de su pensamiento crítico.

Para comprender la profundidad del concepto de educación, es esencial considerar tanto su definición como su función en la sociedad.

La educación es la acción y el efecto a la vez de educar. Es el proceso activo a través del cual se produce la apropiación del patrimonio cognoscitivo y técnico creado, asimilado y enriquecido históricamente por la humanidad, que le permite al individuo su integración a la sociedad, a través de la convivencia de los grupos y la academia. Es un instrumento mecanismo creado y perfeccionado por el hombre para construirse y potenciarse, tiene un carácter histórico-social (Prieto y Llor, 2021, p. 569).

Este enfoque destaca que la educación es más que un simple acto de transmitir conocimientos; es un proceso dinámico e histórico que facilita la integración del individuo en la sociedad. Al entender la educación como un mecanismo histórico-social, se reconoce su papel fundamental en la formación de identidad y en la adaptación del individuo a las estructuras y valores de su entorno social.

En consecuencia, al explorar la relación entre educación y comunicación, es fundamental reconocer las diversas interpretaciones de estos conceptos. Ambos términos están entrelazados en la práctica educativa y comunicacional, donde cada uno influye en la forma en que se transmiten y reciben conocimientos.

Educación y comunicación son dos términos que pueden ser entendidos de varias formas. Con todo el riesgo de una simplificación esquemática, sin embargo, se puede definir y comprender desde la práctica educativa y comunicacional. Medios que hablan,

comunican, por una parte, se perfila el modelo transmisor, el que, al concebir la educación como transmisión de conocimientos para ser aprendidos por los educandos, y al mismo tiempo los considera como objetos que depositan información (Prieto y Loor, 2021, p. 567).

Esta perspectiva resalta la visión tradicional de la educación como un proceso unidireccional en el que el conocimiento se transfiere de un emisor a un receptor. Este enfoque, aunque útil para ciertos contextos, puede limitar la comprensión de la educación y la comunicación como procesos dinámicos y bidireccionales. Reconocer estas limitaciones es esencial para desarrollar prácticas educativas y comunicacionales que fomenten una participación más activa y constructiva de los educandos en su propio aprendizaje.

En el ámbito educativo, la comunicación desempeña un papel central en el desarrollo de un aprendizaje significativo. No es simplemente una herramienta para transmitir información, sino un proceso dinámico de interacción que involucra a todos los participantes.

La comunicación educativa, es una forma muy especial donde la participación activa y consciente de los sujetos que intervienen en ella son de vital importancia; no es algo externo al proceso educativo ya que este se lleva a cabo y desarrolla a través de la comunicación, por tanto es imposible concebir una educación sin comunicación; la misma debe garantizar no sólo la apropiación de contenidos culturales, sino vivencias que permitan la formación de sentimientos, valores, emociones y convicciones en el sujeto como resultado del proceso de interacción y que hará del aprendizaje algo significativo para el alumno (Soto citado en Prieto y Loor, 2021, p. 570).

Esta afirmación subraya la importancia de la comunicación como un componente esencial en la educación, pues no solo facilita la transmisión de conocimientos, sino también el desarrollo de habilidades emocionales y éticas en los estudiantes.

### ***3.3.2. Evolución de las TIC's a las NTIC's.***

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han revolucionado profundamente la manera en que interactuamos con el mundo digital, proporcionando una amplia variedad de herramientas y recursos que no solo facilitan nuestras actividades cotidianas, sino que también transforman de manera significativa sectores fundamentales como la educación, la investigación, la economía y la salud.

El desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación ha generado diferentes herramientas digitales como ser los programas computacionales, redes sociales, entornos virtuales de aprendizaje (EVA), entornos aplicabilidad de estas herramientas tecnológicas está relacionado con los procesos educativos, investigación, profesional, lúdico, gamificación y otros (Vargas, 2019, p. 88 - 89).

Esta observación evidencia cómo la implementación de herramientas tecnológicas se ha extendido a diferentes áreas, ofreciendo soluciones innovadoras tanto en el ámbito educativo como en el entretenimiento y la investigación profesional.

La creciente integración de dispositivos y aplicaciones digitales en la comunicación requiere una comprensión profunda de cómo se distribuye y gestiona la información a través de estos medios. Adaptarse a los distintos formatos y audiencias es crucial para una comunicación efectiva.

Interaccionar por medio de diversos dispositivos y aplicaciones digitales, entender cómo se distribuye, presenta y gestiona la comunicación digital, comprender el uso adecuado de las distintas formas de comunicación a través de medios digitales, contemplar diferentes formatos de comunicación, adaptar estrategias y modos de comunicación a destinatarios específicos (Vargas, 2019, p.90).

Así también la necesidad de desarrollar habilidades para manejar diversos formatos y estrategias de comunicación digital, asegurando así que el mensaje sea adecuado y eficaz para las diferentes audiencias y plataformas disponibles.

El impacto de las nuevas tecnologías en la percepción de la realidad humana es profundo y transformador. Estas innovaciones han cambiado radicalmente nuestras experiencias y expectativas, llevándonos de una visión futurista a una realidad cotidiana.

Las nuevas tecnologías han llegado para revolucionar la concepción humana de la realidad. Aquellas miradas futuristas en las que se proyectaba un mundo que se volviera cada vez más funcional por su recurso a estas herramientas forman, en la actualidad, parte de lo cotidiano. Lo que se percibía como una ficción lejana, como la posibilidad de establecer comunicación inmediata e intercambiar información instantánea a pesar de las distancias remotas, conocer en tiempo real sucesos que ocurren en el espacio estelar, o interactuar con formas de inteligencia distintas a la humana (Miranda, et al., 2023, p. 8).

Este avance tecnológico ha hecho que conceptos antes considerados como ciencia ficción se integren en nuestra vida diaria. La capacidad de comunicarnos instantáneamente y acceder a información global esto en tiempo real ha redefinido nuestra percepción de la realidad y nuestras expectativas sobre el futuro. Reconocer este cambio es esencial para comprender cómo las tecnologías están moldeando no solo nuestras interacciones, sino también el gran avance que viene en la educación.

La nueva tecnología ha generado cambios profundos en diversos ámbitos, especialmente en la economía y los sistemas sociales. La evolución de herramientas como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático ha sido tan impactante en diferentes áreas.

En la actualidad, la aparición y propagación de nuevas tecnologías, tales como la IA y el Aprendizaje Automático o Machine Learning, han propiciado una transformación tan significativa en la economía y, en términos más generales, en los sistemas sociales, que inclusive hoy en día se ha empezado a discutir sobre el posible surgimiento de una Cuarta Revolución Industrial (Schwab citado en Miranda, et al., 2023, p. 9).

El impacto de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático no solo redefine la forma en que operan las industrias, sino que también plantea nuevas preguntas y desafíos sobre el futuro de la sociedad y el trabajo.

Como resultado, La integración de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior ha marcado una evolución significativa en el ámbito académico. Este desarrollo ha transformado la forma en que las universidades implementan y utilizan las herramientas tecnológicas.

Durante los últimos 10 años, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la educación superior ha sido una constante, que ha permitido ampliar poco a poco la habilitación tecnológica de las universidades y adecuar estas herramientas a los programas educativos (López, 2007 p. 63).

Este proceso de integración no solo mejora la calidad educativa, sino que también ofrece nuevas oportunidades para la innovación pedagógica y el aprendizaje colaborativo en el entorno universitario.

Es por ello que la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las universidades a nivel global ha tenido un impacto transformador en la educación superior. Este cambio ha sido un motor clave para la evolución en los métodos y enfoques educativos en los últimos años.

El uso de las TIC en las universidades del mundo ha sido uno de los principales factores de inducción al cambio y adaptación a las nuevas formas de hacer y de pensar iniciadas a partir de los ochenta en los distintos sectores de la sociedad (López, 2007 p. 66).

Este cambio ha sido fundamental para adaptarse a las nuevas tendencias y demandas de una sociedad en constante evolución, refleja no solo un compromiso con la modernización de los procesos educativos, sino también una voluntad clara de alinearse con las transformaciones globales que impactan tanto el ámbito académico como el profesional. En este sentido, la educación superior se convierte en un motor de innovación y progreso, respondiendo de manera proactiva a los desafíos emergentes.

Es en este sentido que las instituciones educativas han adoptado una estrategia de habilitación tecnológica continua. “Las instituciones de educación han optado por una habilitación tecnológica continúa pretendiendo elevar el nivel educativo de las escuelas. Se ha fomentado el uso de las TIC en administrativos, docentes y alumnos” (López, 2007 p. 69). La implementación continua de tecnologías en las instituciones educativas refleja un compromiso con la mejora y modernización del entorno escolar. Al promover el uso de las TIC entre administrativos, docentes y estudiantes, se busca no solo optimizar la gestión educativa.

Así también, este cambio ha influido tanto en los métodos de enseñanza como en las experiencias de aprendizaje y su “incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las universidades ha ocurrido de manera gradual, caracterizado por una serie de barreras en los académicos y estudiantes” (Barcia, et al., 2017, p. 415). A pesar de los esfuerzos por integrar las TIC en la educación superior, el proceso ha sido lento y ha estado marcado por desafíos significativos. Las barreras enfrentadas por académicos y estudiantes han revelado la necesidad de abordar estas dificultades para lograr una implementación más efectiva y beneficiosa de las tecnologías en el entorno universitario.

La evolución y el acceso creciente a herramientas tecnológicas han transformado significativamente el ámbito educativo “El desarrollo de herramientas tecnológicas y su facilidad de acceso a permitido contar con equipos de computación, accesorios tecnológicos, servicios de comunicación y otros; popularizando se su uso por la población de estudiantes docentes y centros de enseñanza” (Gonzales, 2017, p. 2). La popularización de estas herramientas entre estudiantes, docentes y centros de enseñanza ha contribuido a una mayor integración tecnológica en el proceso educativo, facilitando una enseñanza más dinámica y accesible.

La llegada de las nuevas tecnologías y su enfoque no solo evalúa los medios de enseñanza de manera aislada, sino que considera su función y lugar en el contexto global del sistema educativo.

La comprensión de la Tecnología Educativa como un enfoque integral del proceso docente considera no sólo los medios de enseñanza de forma aislada sino su lugar y función en el sistema, junto con el resto de los componentes del proceso de enseñanza. Los que defienden este punto de vista señalan que la tecnología educativa permite conjugar todos los elementos del proceso docente de forma racional. Su objetivo es el de garantizar la práctica educativa en su dimensión global y favorecer la dinámica del aprendizaje (Rojas, et al, 2021, p.6).

Para una adecuada integración de las Tecnologías Educativas en el proceso educativo, es fundamental entender el papel del docente dentro de un enfoque integral. Es decir, no solo evalúa los medios de enseñanza de manera aislada, sino, que considera su función y lugar en el contexto global del sistema educativo.

En consecuencia, las y los profesores universitarios tenemos que enfrentar el reto para tomar control sobre dichos procesos y crear, imaginar, inventar o producir nuevas ideas, bienes, servicios y aplicaciones para sistematizar o desarrollar procesos existentes o inéditos mediante la aplicación de las NTIC en los procesos de aprendizaje y enseñanza en las aulas universitarias y fuera de ellas (Fernández, 2001, p.2).

Es por ello que adoptar un enfoque integral en la Tecnología Educativa implica integrar los medios de enseñanza dentro de un marco más amplio que considere su interacción con todos los componentes del proceso educativo.

Asimismo, busca racionalizar y optimizar el uso de la tecnología para mejorar la práctica educativa en su totalidad, es decir, de manera integral, y apoyar la dinámica del aprendizaje de manera efectiva.

### ***3.3.3. Comunicación e información.***

La llegada e impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en las últimas décadas ha sido profundo y generalizado, revolucionando diversos aspectos de la vida humana.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han tenido un desarrollo explosivo en la última parte del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, al punto de que han dado forma a lo que se denomina “sociedad del conocimiento” o “de la información”. Prácticamente no hay un solo ámbito de la vida humana que no se haya visto impactada por este desarrollo: la salud, las finanzas, los mercados laborales, las comunicaciones, el gobierno, la productividad industrial, etc. El conocimiento se multiplica más rápido que nunca antes y se distribuye de manera prácticamente instantánea (Barcia, et al., 2017, p. 418).

El rápido avance de las TICs ha sido un motor crucial en la configuración de la sociedad moderna, donde la información y el conocimiento se han convertido en recursos fundamentales. Este fenómeno ha transformado diversos sectores, acelerando la generación y difusión del conocimiento a un ritmo sin precedentes y conectando a la humanidad de manera más estrecha y eficiente que nunca antes. Las TICs subraya la necesidad de adaptarse continuamente a este entorno dinámico y de aprovechar sus oportunidades en todos los aspectos de la vida.

Las TIC no solo han transformado nuestra forma de vivir, sino que también han influido en la cultura y en las estructuras sociales. “El término de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se usa de forma habitual dentro de nuestras configuraciones sociales. Las TIC se encuentran presentes en nuestro mundo, forman parte de nuestra cultura, de nuestra vida” (Baelo y Catón, 2009, p.1). No son solo herramientas tecnológicas, sino elementos integrales que influyen en cómo interactuamos, aprendemos y comprendemos el mundo. Este nivel de integración destaca la necesidad de seguir explorando y adaptando estas tecnologías para que continúen beneficiando a la sociedad de manera inclusiva y eficaz.

Es en este sentido que las universidades han desempeñado un papel crucial como centros de poder intelectual, influenciando tanto a la sociedad como a las autoridades. Sin embargo, la función y la percepción de las universidades han evolucionado con el tiempo, adaptándose a los desafíos contemporáneos.

Tradicionalmente, las universidades se han conformado como un locus de concentración emergente del poder intelectual de cada época, un poder que se ponía al servicio de la sociedad o de las autoridades establecidas en cada momento.

La visión actual de la universidad se refiere a uno de los puntos focales en la creación y difusión del conocimiento, a pesar de que sigue conservado su carácter impermeable, atendiendo a sus principios originales del sentido corporativo, la universalidad y la autonomía (Baelo y Catón, 2009, p.3).

Es por ello que este rol central no solo destaca su continua relevancia, sino que también subraya la necesidad de adaptarse a las nuevas exigencias del entorno global, manteniendo a la vez su legado de independencia intelectual y enfoque corporativo.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han avanzado significativamente, ofreciendo herramientas que han transformado diversas áreas. Estas tecnologías, que en el pasado eran complejas y limitadas, ahora permiten realizar actividades que fortalecen nuestras capacidades en múltiples ámbitos.

Si hasta hace relativamente poco tiempo la tecnología de la información y comunicación disponible era bastante compleja y elemental como para intentar abordar y generalizar cambios significativos en diversos terrenos del comportamiento y la actividad humana, en la actualidad ya contamos con un cúmulo de tecnologías sostenibles y razonables que pueden permitirnos realizar diferentes actividades que afiancen nuestras posibilidades comunicativas y expresivas, industriales, culturales, y lúdicas, como hace poco tiempo no nos imaginábamos que pudiera ocurrir (Cabero, 1998., p.b2).

La creciente accesibilidad a tecnologías más avanzadas y sostenibles ha generado un impacto significativo al ampliar nuestras capacidades en diversos ámbitos de la vida cotidiana. En el campo de la comunicación, estas herramientas han permitido una conexión más rápida y eficiente entre personas de todo el mundo, superando barreras geográficas y culturales.

El avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha tenido un impacto profundo en varios sectores, incluyendo el laboral, provocando una reconfiguración de los empleos y de las dinámicas de búsqueda laboral en la economía digital.

El nuevo contexto de la Sociedad de la Información y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación inciden en los ámbitos económico, político, social y cultural. La transformación del mercado laboral constituye un exponente claro de los cambios propiciados por la denominada economía digital. Por un lado, emergen nuevos empleos y perfiles profesionales que requieren el dominio de estas tecnologías. Por otro lado, surge un nuevo modelo de búsqueda de empleo: la red actúa de elemento intermediario entre oferentes y demandantes (Barcia et al, 2017, p. 417).

Este análisis pone de relieve cómo las TIC han transformado el mercado laboral, no solo creando nuevas oportunidades de empleo, sino también facilitando la interacción entre empresas y trabajadores a través de plataformas digitales.

En síntesis, la educación superior, la comunicación y la información son pilares fundamentales que influyen de manera crucial en el desarrollo académico y profesional de estudiantes y docentes. Su impacto se manifiesta en diversos aspectos del proceso educativo, desde la calidad del aprendizaje hasta la investigación y la gestión del conocimiento.

#### ***3.3.4. Medios de comunicación en la red de internet.***

Las redes informáticas desempeñan un papel fundamental en el ámbito educativo al transformar la forma en que se accede al conocimiento y se comparten ideas. Estas herramientas han logrado romper las barreras tradicionales de aislamiento que, durante mucho tiempo, caracterizaron a las escuelas, especialmente aquellas ubicadas en zonas remotas o con recursos limitados. Gracias a las redes, estudiantes y docentes pueden conectarse con instituciones, expertos y compañeros de diferentes partes del mundo, ampliando sus horizontes educativos y fomentando una verdadera comunidad global de aprendizaje.

Las redes informáticas pueden aportar mucho a la educación. Como principio general, contribuyen a reducir el aislamiento de la escuela, tradicionalmente encerrada en las cuatro paredes del aula, y permiten el acceso de profesores y estudiantes a gran cantidad de información relevante. Esta apertura al mundo convierte en compañeros de clase a

estudiantes separados por miles de kilómetros y les facilita el trabajo cooperativo en proyectos conjuntos, hace posible que los profesores accedan a información elaborada por otros profesores o por científicos e investigadores de todo el mundo (Adell, 1998, párr. 2).

El uso de redes informáticas en la educación amplía significativamente las oportunidades de aprendizaje al conectar a estudiantes y docentes a nivel global. Esta conectividad no solo combate el aislamiento tradicional de las aulas, sino que también fomenta la colaboración y el intercambio de conocimientos, facilitando el acceso a información y recursos de una manera que antes no era posible.

Aunque el uso de redes informáticas en la educación tiene una historia más prolongada, el impacto reciente de Internet ha acelerado su adopción por parte de los educadores. Este fenómeno ha llevado a una mayor integración y uso de estas tecnologías en la práctica docente y en el desarrollo profesional de los docentes y estudiantes.

Las primeras experiencias educativas con redes datan de hace bastante tiempo. Pero ha sido en los últimos dos años y a causa del tremendo impacto social de la Internet, cuando numerosos educadores han tenido acceso a las redes informáticas por primera vez y han comenzado a desarrollar iniciativas para utilizar este nuevo medio de comunicación en su práctica docente o en su perfeccionamiento profesional (Adell, 1998, párr.2).

Esta expansión ha permitido a los educadores explorar y utilizar nuevas herramientas y plataformas, enriqueciendo su práctica docente y facilitando su desarrollo profesional de maneras innovadoras y más accesibles que nunca.

En la última etapa, el mundo ha sido testigo de un notable avance en el desarrollo de aplicaciones que adoptan un enfoque innovador para la comunicación a través de Internet. Estas nuevas plataformas están marcando una clara ruptura con los modelos tradicionales, transformando profundamente la manera en que las personas interactúan y se conectan en el ámbito digital.

En los últimos tiempos están apareciendo una serie de nuevas aplicaciones que utilizan un modelo diferente al clásico cliente-servidor petición-respuesta de la Internet. Se trata de aplicaciones que establecen canales continuos de comunicación entre ordenadores

personales y servidores de información. Para ello utilizan tecnología push (frente a la tecnología pull de las actuales aplicaciones) (Adell, 1998, p. 9).

Realizando un énfasis en la aparición de aplicaciones que emplean modelos de comunicación basados en canales continuos representa un avance significativo en la forma en que los datos se transmiten y se gestionan en Internet. Esta evolución mejora la interacción entre los docentes – estudiantes proporcionando una mejor comunicación e información, permitiendo una comunicación más fluida y eficiente, y abriendo nuevas posibilidades para el desarrollo de servicios y aplicaciones innovadoras.

### ***3.3.5. Educación superior basado en competencias.***

Las reformas educativas recientes han impulsado un cambio significativo en los modelos de enseñanza universitaria. Estas nuevas directrices buscan transformar el rol del estudiante, promoviendo una mayor autonomía y participación activa en su proceso de aprendizaje.

Por todo lo expuesto, en la actualidad las directrices europeas proponen nuevos modelos educativos universitarios, donde se espera que los estudiantes construyan de forma activa y autónoma su propio conocimiento; es el alumnado el que determina su propio ritmo de aprendizaje, no solo es importante qué se aprende sino cómo se aprende (Herrero, et al., 2015, p. 463).

Este enfoque educativo centrado en el estudiante refleja un cambio paradigmático en la enseñanza superior, donde el énfasis se coloca no solo en el contenido aprendido, sino en los métodos y procesos a través de los cuales los estudiantes construyen su conocimiento. Este modelo fomenta una mayor responsabilidad y autonomía en el aprendizaje, alineándose con las demandas de un mundo en constante cambio y con la necesidad de desarrollar competencias adaptativas y críticas en los estudiantes.

Eso es precisamente lo que pretenden los diseños por competencias: que las personas desarrollen capacidades amplias, que les permitan aprender, y desaprender, a lo largo de toda su vida para adecuarse a situaciones cambiantes. Es posible que no ocupemos el mismo puesto de trabajo toda la vida. Quizá no desempeñemos ni siquiera la misma profesión. Necesitamos conocimientos, habilidades y actitudes que nos faciliten esa flexibilidad que se hará imprescindible (García, 2008, p. 2).

Los diseños educativos centrados en competencias enfatizan la importancia de desarrollar habilidades versátiles y una mentalidad flexible. Esta preparación es crucial en un mundo donde la adaptabilidad y la capacidad de adquirir y descartar conocimientos y habilidades son esenciales para el éxito y la sostenibilidad en diferentes contextos laborales.

En el ámbito educativo, la gestión académica tiene un papel determinante en el éxito de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este liderazgo no solo se centra en cuestiones administrativas, sino que también promueve un entorno en el que intervienen diversas figuras clave, todas ellas con roles bien definidos que contribuyen al logro de una educación de calidad.

La dirección académica juega un papel fundamental, desde la promoción y diseño de un modelo educativo, hasta su implementación y evaluación, involucrando a todos los actores del proceso de enseñanza aprendizaje: alumnos, profesores, directivos, profesionistas de apoyo y personal administrativo. Cada uno, bajo su propio rol y desde su propia perspectiva de competencia, juega un papel importante la calidad académica (Montemayor, 2011, p. 207).

De esta manera, queda claro que la participación activa de cada uno de los actores del proceso educativo, desde los directivos hasta el personal administrativo, es indispensable para garantizar la calidad de la educación impartida, reforzando la idea de un enfoque colaborativo en la enseñanza.

### ***3.3.6. Trascendencia de los medios tecnológicos en educación superior.***

El crecimiento exponencial de Internet y la industria tecnológica ha transformado profundamente la manera en que accedemos a la información. Esta revolución ha tenido un impacto considerable en diversos aspectos de nuestra vida diaria.

El auge y la expansión de internet y de la industria tecnológica de la comunicación han permitido pensar en la idea de un acceso a la información de modo ilimitado, en cualquier tiempo y lugar. En ese escenario, las nuevas tecnologías atraviesan nuestra vida cotidiana, nuestros modos de pensar, de relacionarnos, de aprender, y la lectura y la escritura no están ajenas a esos atravesamientos (Clerici, 2020, p. 146).

La omnipresencia de las nuevas tecnologías ha modificado profundamente las prácticas cotidianas, incluidas la lectura y la escritura.

Este acceso ilimitado a la información, posible en cualquier momento y lugar, ha reconfigurado no solo cómo se relacionan y aprenden, sino también cómo interactúan con el conocimiento y la cultura escrita.

En los últimos años, la práctica docente ha experimentado una rápida transformación, impulsada por la incorporación de recursos tecnológicos. Esta evolución ha redefinido la manera en que se utilizan las herramientas de apoyo en la enseñanza.

La práctica docente en los últimos años ha experimentado una vertiginosa evolución en el uso de los recursos de apoyo y es así como hemos podido observar una inclusión de herramientas sustentadas en tecnología; por ejemplo, del uso del pizarrón se ha pasado a las pantallas electrónicas, del material impreso al material digitalizado, de la consulta de temas en libros hasta la navegación en Internet para recabar material electrónico (Ramírez, et al., 2010, p. 488).

La evolución tecnológica en la práctica docente ha permitido una transición significativa, desde métodos tradicionales como el pizarrón y el material impreso hacia recursos más avanzados como las pantallas electrónicas y los materiales digitalizados. Misma que ha enriquecido la enseñanza y también ha facilitado un acceso más amplio y dinámico a la información, cambiando la forma en que los estudiantes y docentes interactúan con el conocimiento

Se piensa que se lee menos debido a la ubicuidad de las pantallas. Pero más que un desplazamiento de los libros impresos por lecturas en pantallas, lo que parece ocurrir es una transición importante en la diversificación de los ritmos y los formatos de lectura y escritura en los grupos de jóvenes, que ya no corresponden solamente con los propios de la cultura letrada, sino con diversos lenguajes. En los soportes digitales se mezclan textos y lenguajes audiovisuales y se experimentan temporalidades más expeditas (Rodríguez, 2018, p. 3).

En este sentido, la lectura digital no necesariamente reemplaza los hábitos tradicionales de lectura, sino que amplía las oportunidades para integrar otros lenguajes y formas de expresión, enriqueciendo así la experiencia lectora de las nuevas generaciones.

### **3.4. Marco Conceptual**

#### ***3.4.1. Comunicación.***

La comunicación es la relación interactiva entre dos o más personas que intercambian información. Al respecto Callacondo considera que “Comunicación es el proceso de interrelación humana que se realiza mediante el uso de signos, generalmente en forma de códigos, comunicación es el mecanismo mediante el cual existe y se desarrolla la relación humana.” (2009, p. 21). Códigos que están ordenados en lenguajes, como la escritura o la pronunciación oral que manifiestan ideas, que permiten la comunión entre las personas. Por su parte, Ladino considera que:

Cuando nos referimos al término de la comunicación son múltiples las miradas y conceptos que se le brindan desde diversas disciplinas y áreas de conocimiento. Sin embargo, independientemente la mirada, se le reconoce como un intercambio informacional en donde el emisor envía a través de un canal, contenidos que tendrán respuesta por parte del receptor (2017, p. 10).

En este sentido, la comunicación es reconocido como un proceso, que implica varios factores y elementos que participan de manera activa en la transmisión y percepción de los mensajes.

#### ***3.4.2. Comunicación efectiva.***

Los procesos comunicativos efectivos son aquellos que permiten que el emisor y el receptor compartan información de manera fluida, evitando las barreras comunicacionales. Da Silva considera que:

La comunicación efectiva se define cuando un mensaje se comparte, recibe y comprende sin alterar su objetivo final. Es decir, el emisor y el receptor interpretan el mismo significado. De esta manera, se evitan dudas y confusiones, mientras que se cumplen las expectativas sobre lo que se ha transmitido (2020, párr. 4).

Se debe tener en cuenta que es necesario que los interlocutores compartan la misma codificación, permitiendo la interpretación adecuada de los mensajes. Sin embargo, pueden

utilizar diferentes lenguajes y aun así compartir contenidos que satisfagan determinadas necesidades informativas, con la clara intención de resolver dificultades que se presentan en los procesos interactivos.

### ***3.4.3. Comunicación digital.***

La comunicación digital es esencial y predominante en las relaciones humanas, que implican procesos grupales o bidireccionales. Según Alcón es un “campo de participación personal, social e institucional es a partir del uso de las herramientas tecnológicas que permiten el intercambio de información y comunicación; pero a su vez, también la participación.” (2020, p. 4). Se puede afirmar que el universo digital permite democratizar el intercambio de información, porque las audiencias ya no son sólo receptores, sino que también son emisores y creadores de contenidos.

### ***3.4.4. Información.***

La información puede ser entendida como el contenido que corresponde a un mensaje; que dependiendo del área de conocimiento puede adquirir un sentido concreto y específico, Ríos explica que:

Con base en las definiciones de DRAE, los diferentes contextos se circunscriben a: 1) la acción y el efecto de informar, 2) de orden orientativo y de prueba jurídica, 3) de procesos cognoscitivos y de comunicación y 4) de ámbito biológico. El DRAE también menciona la forma antigua de entender a la I como educación o instrucción (2013, p. 146).

De todas estas concepciones disciplinares, la que corresponde a los ámbitos de la comunicación y la educación se centra en el acto de transmitir contenidos entre un emisor y un receptor, estableciendo una dinámica de intercambio mutuo. Este proceso no se limita a la simple transferencia de información, sino que implica una interacción activa en la que ambos actores, emisor y receptor, asumen roles participativos, promoviendo un flujo comunicativo bidireccional. En este sentido, la comunicación y la educación se integran como pilares fundamentales para la construcción y reconstrucción del conocimiento.

### ***3.4.5. Tecnologías de información.***

Las tecnologías de información avanzan cada día más, su influencia en los diferentes contextos sociales es innegable. Pérez, citado por Palacios, et al., plantea que:

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones (2015, p. 99).

Es decir, toda la oferta digital que ofrece internet y el ciberespacio, tales como las redes sociales, las redes de mensajería, las plataformas, las páginas, los blogs, los medios digitales, entre otros.

### ***3.4.6. Tecnología digital.***

Los avances tecnológicos de última generación contribuyen en diferentes procesos comunicativos, especialmente aquellos que requieren información actualizada. Granada, et al, explican “Como las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, dentro de ellas son de particular importancia los ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información de interés para diversos ámbitos.” (2019, párr. 7). En el presente caso, la tecnología al servicio de procesos comunicativos en el contexto de la educación superior universitaria,

### ***3.4.7. Educación.***

La educación, desde una visión formal, comprende un proceso de aprendizaje, en que el individuo adquiere determinados conocimientos. Touriñán, citando en Touriñán, al respecto plantea que:

Desde la perspectiva de la definición nominal y de la finalidad, vinculada a las actividades, ‘educar’ es, básicamente, adquirir en el proceso de intervención un conjunto de conductas que capacitan al educando para decidir y realizar su proyecto personal de vida y construirse a sí mismo, utilizando la experiencia axiológica para dar respuesta, de

acuerdo con la oportunidades, a las exigencias que se plantean en cada situación; se trata de que el educando adquiera conocimientos, actitudes y destrezas-habilidades-hábitos que lo capacitan, desde cada actividad interna: pensar, sentir afectivamente, querer, elegir-hacer (operar), decidir-actuar (proyectar) y crear (construir simbolizando), y desde cada actividad externa (juego, trabajo, estudio, profesión, investigación y relación), para elegir, comprometerse, decidir y realizar sus proyectos, dando respuesta de acuerdo con las oportunidades a las exigencias que se plantean en cada situación (2018, p. 17).

Es decir, la educación constituye un fenómeno social integral que abarca múltiples dimensiones del ser humano. En este proceso intervienen los sentimientos, las emociones, los pensamientos, las ideas y los razonamientos, todos ellos esenciales para el desarrollo pleno de las personas. Estos elementos no solo pueden ser trabajados desde un enfoque teórico, que aporta fundamentos y conocimientos abstractos, sino también desde la experiencia vivencial, que enriquece el aprendizaje a través de la práctica y el contacto directo con la realidad. Este carácter integral de la educación encuentra su máximo sentido en una praxis social, en la cual se logra una conexión dinámica y equilibrada entre la teoría y la práctica. Así, la educación no solo forma individuos capaces de reflexionar y razonar.

#### ***3.4.8. Educación superior.***

La educación superior corresponde a la formación académica especializada en un área de conocimiento científico, proceso que se desarrolla en determinados centros de aprendizaje públicos o privados basados en un estricto plan de estudios, organizados de manera curricular. En este sentido:

La educación superior en todo el mundo tiende a ajustarse a los cambios que ha sufrido el capitalismo en todos los órdenes: social, político, económico, ideológico, cultural. La universitaria cuyos objetivos medulares son: la docencia, la investigación y la difusión de la cultura. La misión de estos centros de educación superior a cargo del Estado es preparar, técnicos, profesionistas y científicos que estudien y aporten al desarrollo de las ciencias y las humanidades y que contribuyan con propuestas para la solución incluyente de los problemas de la sociedad mundial y de la nación en que se encuentren (Calderón, et al., pp. 314-315).

Por lo tanto, la universidad, como una institución de educación superior, contribuye con la formación de recursos humanos competentes y de calidad, con la finalidad que den soluciones

a diferentes problemas y necesidades de la sociedad, tomando en cuenta los contenidos específicos de cada carrera o área de conocimiento.

#### **3.4.9. Internet.**

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en la actualidad, están íntimamente relacionados con la red de internet, dinamizando el intercambio de información. Al respecto, Zamora considera que “El internet es una red integrada por miles de redes y computadoras interconectadas en todo el mundo mediante cables y señales de telecomunicaciones, que utilizan una tecnología común para la transferencia de datos” (2014, p. 3). Sin duda, el ciberespacio ha revolucionado el mundo de la comunicación y permite el flujo inmediato de todo tipo de contenidos, codificados en diferentes lenguajes.

#### **3.4.10. Redes sociales.**

Las redes sociales se constituyen en medios de comunicación digital, por las que se publican diversos contenidos que pueden ser observados por gran cantidad de personas, Romero y Rivera consideran que:

Las redes sociales han demostrado ser más influyentes para la movilización social que otros medios tradicionalmente estudiados como la televisión, gracias a su interactividad e inmediatez. En esta línea, podemos afirmar que las reglas del juego de la comunicación han cambiado, permitiendo que el diálogo se democratice y multiplique (2019, p. 166).

La capacidad informativa de las redes sociales ha superado a los medios de comunicación tradicionales, puesto que su potencial para transferir información es superior.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La recolección, organización, sistematización y análisis de resultados, en la presente investigación, responden al orden en que fueron planteados los objetivos específicos, por lo tanto, su lectura e interpretación siguen esta lógica, con el propósito de facilitar su comprensión.

#### 4.1. Plataformas y aplicaciones que utilizan en el proceso de enseñanza-aprendizaje

El proceso de enseñanza-aprendizaje, desde el punto de vista tecnológico digital, está relacionado íntimamente con plataformas y aplicaciones que son parte de la red de internet, y a los cuales los docentes y estudiantes tienen acceso. Información que fue obtenida del plantel administrativo, el estamento docente y el estamento estudiantil.

En este sentido, los estudiantes del ACSyH, que fueron parte de una encuesta, presentan datos que se representan en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Uso de instrumentos de internet por los docentes en sus clases según los estudiantes*

Opción	Carreras						Total	
	Trabajo Social		Comunicación		Psicología		Cant.	%
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Sí	42	26	29	18	27	16	98	60
No	32	19	15	9	19	12	66	40
<b>Total</b>	74	45	44	27	46	28	164	100

*Nota.* Encuesta realizada a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP. Elaboración propia (2024).

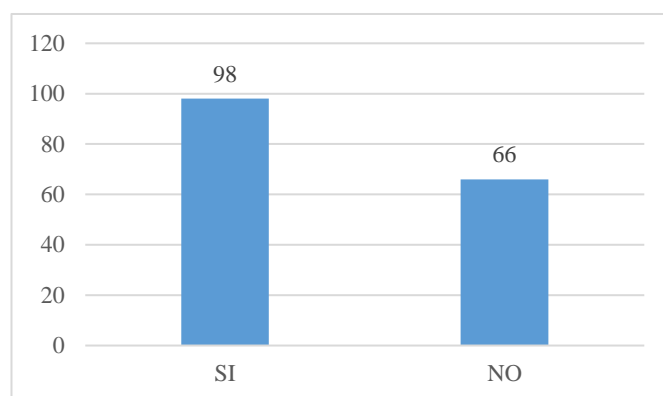
Los resultados corresponden a la siguiente interpretación de la información:

- La mayoría de los estudiantes (98) consideran que los docentes sí utilizan internet en el desarrollo de las clases, esto permite inferir que la búsqueda de información y contenidos académicos, y de otra índole, son preferentes en el ciberespacio.
- Contrariamente, una cantidad menor (66) de consultados, consideran que el uso de internet, por parte de los docentes, es insuficiente. Esto implica que el uso de la red tiene ciertas dificultades en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

Desde el punto de vista proporcional, las dimensiones entre las opciones de afirmación y negación son relativamente diferentes, tal cual se observan en la siguiente figura:

### Figura 1

*Uso de instrumentos de internet por los docentes en sus clases según los estudiantes*



*Nota.* Comparación cuantitativa sobre el uso de internet en clases. Elaboración propia (2024).

Si se toma en cuenta el aspecto porcentual, la diferencia entre los que afirman que los docentes utilizan instrumentos de internet y aquellos que la niegan, los primeros superan en 20 puntos porcentuales a los segundos; aunque si se toma en cuenta las dimensiones el sí supera al no en 1.5 a 1; como se observa la diferencia no es significativa.

Por lo tanto, se entiende que el uso de los instrumentos de internet no es general, sino específico de algunos docentes.

Esta interpretación coincide con el criterio de la Directora del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, pues ante la pregunta ¿Cuál es el servicio de internet que cuenta el ACSyH para desarrollar procesos académicos?, ella responde que:

Bien, hay que tomar en cuenta que el área tiene lo que es el componente de formación que son los que se desarrollan en aula y lo que es la parte administrativa académica. Dentro de nuestra parte administrativa nosotros contamos con el cableado estructurado que proviene desde la misma universidad con el servicio que tiene con ENTEL, nosotros dentro de nuestro centro de prácticas tanto de comunicación social, la biblioteca, ellos tienen router, tienen wifi, que, también, es proveído por la universidad. Dentro del laboratorio de computación, tenemos cable de estructura. Nuestras aulas, ninguno tiene internet, porque en el campo universitario, si bien hay espacios donde hay internet, pero las aulas no tenemos (M. Conde, comunicación personal, 12 de agosto de 2024).

Estas declaraciones son confirmadas por el proceso de observación, puesto que es evidente que dos ambientes son los que cuentan con el servicio de internet, aquellos de uso general, por todos los docentes y estudiantes, como: la biblioteca del área y el laboratorio de computación.

También, un ambiente específico de la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social, como es el Centro de Prácticas, que funciona en las instalaciones de Televisión Universitaria, perteneciente a la Universidad Amazónica de Pando (UAP).

De la misma manera se pudo observar que las aulas, tal cual lo afirma la primera autoridad del ACSyH, no cuentan con servicio de internet, por lo que si se quiere hacer uso de algún instrumento de la red de internet se la realiza con la conexión personal de los estudiantes o docentes, es decir, con el servicio particular que cada uno tiene, aspecto que no garantiza el uso continuo del ciberespacio, por lo tanto, se corre el riesgo de tener límites en el acceso a la información. Al respecto, el Director de la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social considera que:

Hay un servicio de internet que provee la Universidad Amazónica de Pando, todas las oficinas administrativas. Sin embargo, yo considero que no es suficiente, yo utilizo mi propio internet. A mi computadora yo le doy, le cedo de mi celular porque el internet para todos los administrativos es un poquito lento y a veces te dificulta el trabajo de hacer las cosas rápidas (C. Lahor, comunicación personal, 12 de agosto de 2024).

Incluso la parte administrativa debe hacer uso del servicio de internet personal, puesto que, ante la saturación del uso de la red, el servicio se hace lento, dificultando las labores administrativas.

Sin embargo, es necesario reconocer que el proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de los instrumentos de internet, tal cual lo hacen los estudiantes en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Instrumentos de internet que utilizan los docentes en el desarrollo de sus clases*

Opción	Carreras			Total
	Trabajo Social	Comunicación	Psicología	
Plataformas	23	14	19	56
Inteligencia artificial	5	3	4	12
Redes sociales	23	15	16	54
Redes de mensajería	9	10	7	26
Ninguno	14	2	0	16
<b>Total</b>	74	44	46	164

*Nota.* Datos cuantitativos obtenido en una encuesta aplicada a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP. Elaboración propia (2024).

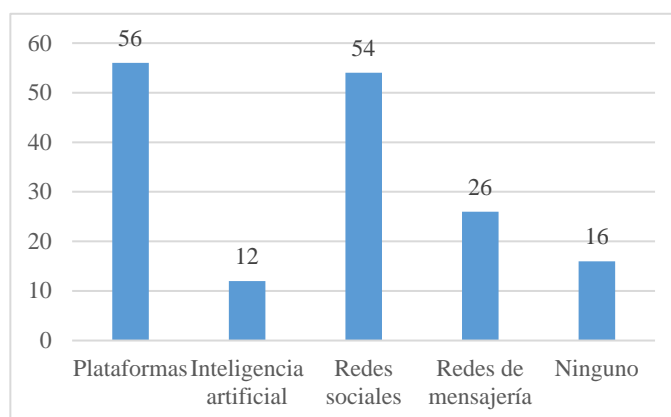
Los resultados corresponden a la siguiente interpretación de la información:

- Dos tendencias principales destacan entre las preferencias de los encuestados: las plataformas (56 menciones) y las redes sociales (54 menciones). Ambas muestran una alta aceptación y valoración, lo que refleja el reconocimiento de estos instrumentos como herramientas esenciales en los procesos de adquisición y producción de conocimiento.
- Por otro lado, un grupo más reducido de encuestados (26 menciones) señala que utiliza redes de mensajería para el desarrollo de contenidos. Este medio es valorado por su capacidad de facilitar el intercambio rápido de información, permitiendo una comunicación más directa y eficiente, especialmente en contextos colaborativos.
- Finalmente, la inteligencia artificial, aunque con una menor adopción, es reconocida por una minoría de los participantes (12 menciones). Estos usuarios destacan su impacto en las actividades académicas, subrayando su potencial para optimizar procesos como la búsqueda de información, el análisis de datos y la generación de contenido.

Proporcionalmente, las dimensiones entre estas opciones son significativas.

## Figura 2

*Instrumentos de internet que utilizan los docentes en el desarrollo de sus clases*



*Nota.* Proporción de las variables. Elaboración propia (2024).

Porcentualmente, la diferencia entre las opciones es considerablemente notoria. Existe una casi paridad entre las plataformas y las redes sociales, ya que ambas representan proporciones similares en su utilización; no obstante, estas destacan por superar ampliamente a las redes de mensajería instantánea, con una relación de 2 a 1. Esta tendencia se acentúa aún más al compararlas con la inteligencia artificial, donde la diferencia asciende a una proporción de 5 a 1, y es igualmente significativa frente a quienes no identifican ningún uso de la tecnología digital en el contexto educativo, con una relación de 4 a 1.

Esto evidencia que los instrumentos de internet más utilizados en el ámbito educativo tienen un carácter predominantemente genérico. Es decir, se privilegian herramientas diseñadas para transmitir información a un amplio número de receptores, como sucede con las redes sociales y las plataformas educativas. Por el contrario, los medios orientados a la comunicación personalizada, como las redes de mensajería instantánea, quedan relegados a un segundo plano, limitando su uso a procesos de interacción comunicativa más específicos y bidireccionales. Este hecho subraya una clara preferencia por mecanismos masivos de difusión frente a alternativas más íntimas o personalizadas.

Siguiendo la percepción de los estudiantes, sobre el uso de las plataformas digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se tiene la siguiente información:

**Tabla 5***Plataformas digitales que utilizan en el desarrollo de las clases*

Opción	Carreras			Total
	Trabajo Social	Comunicación	Psicología	
Classroom	30	21	21	72
Moodle	1	2	0	3
Chamilo	1	4	0	5
Canvas	7	17	12	36
Otros	35	0	13	48
<b>Total</b>	74	44	46	164

*Nota.* El uso de internet en clases. Elaboración propia (2024).

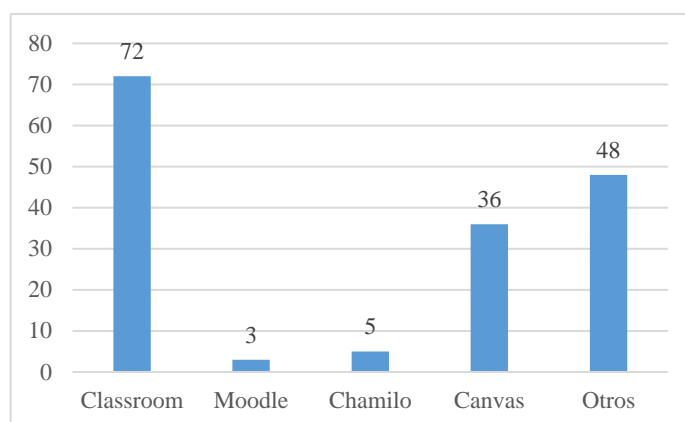
Los resultados corresponden a la siguiente interpretación de los datos:

- La plataforma más común que se utiliza en el proceso académico es el Classroom (72), esto muestra que los docentes tienen preferencia por esta herramienta, evidentemente por las características que le son propias: fácil accesibilidad; su manejo sencillo, no es complicado; manejo adecuado de contenidos, costo accesible, entre otros. Aspectos que son corroborados por el proceso de observación. Esto implica que existe el reconocimiento de estos instrumentos como importantes en la adquisición y producción de conocimiento.
- La segunda plataforma, que tiene mayor reconocimiento por los consultados (36) es Canvas, que obviamente, es utilizada por determinadas asignaturas, especialmente en Ciencias de la Comunicación Social, tal cual lo refieren los datos de la encuesta, debido a que es un instrumento relacionado con diseño gráfico.
- Por su parte, dos plataformas están en tercer lugar, Chamilo (5) y Moodle (3), ambos preferentes en procesos educativos, pero, en formación profesional universitaria, especialmente en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas son poco requeridas.
- Por último, hay quienes reconocen a otras plataformas (48), pero, son identificadas de manera concreta, Aunque, a decir de los estudiantes, son parte de los procesos académicos en educación superior universitaria.

Desde el punto de vista proporcional, las dimensiones entre estas opciones son relevantes, tal cual se observan en la siguiente figura:

### Figura 3

*Plataformas digitales que utilizan en el desarrollo de las clases*



*Nota.* Diferencia de las proporciones de las variables referidas a el uso de plataformas. Elaboración propia (2024).

Porcentualmente, la diferencia entre las opciones es notoria: Classroom supera a otras plataformas en una dimensión de 1,5 a 1; supera a Canvas en una dimensión de 2 a 1; y en una proporción de 14 a 1 a Chamilo; a su vez supera a Moodle en una dimensión de 24 a 1. Esto significa que, pese a que las clases son presenciales las plataformas son utilizadas en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, puesto que facilitan el intercambio y producción de contenidos académicos, por lo que se consolida como un instrumento esencial en producción de conocimiento.

Desde el punto de vista del proceso comunicativo, se llevan adelante dos tipos: los grupales y los bidireccionales; los primeros, del docente hacia los estudiantes; los segundos, de los estudiantes hacia el docente. Al respecto, la Directora del ACSyH explica que:

Precisamente, por la formación desde el 2022 que salió una resolución de que las clases iban a ser presenciales, entonces no es ya un condicionante que sí o sí los docentes tengan que utilizar una plataforma. Entonces, lo que sí tengo entendido que hay docentes que siguen utilizando Classroom, porque nosotros tenemos un correo institucional, docentes y los estudiantes donde en el Google nos dan como una plataforma gratuita y con mayor espacio, no, para los docentes que tenemos ese correo institucional, que esa es la plataforma que utilizan algunos colegas es el Classroom (M. Conde, comunicación personal, 12 de agosto de 2024).

Es evidente la preferencia que tienen, docentes y estudiantes, por la plataforma Classroom, aunque su uso no es de carácter obligatorio, más bien voluntario, por los beneficios de intercambio de información y traslado de contenidos entre los educadores y los educandos y que facilita la entrega y revisión de las tareas asignadas, rompiendo barreras comunicativas de tiempo y espacio.

Por su parte, el Director de la carrera de Ciencias de la Comunicación Social, considera que “Classroom...es la más utilizada, pero, no estamos muy de acuerdo con el tema de utilizar plataformas. Usted sabe que en la pandemia se han utilizado mucho estas plataformas, que la verdad no ha sido muy positivo para el estudiante.” (C. Lahor, comunicación personal, 12 de agosto de 2024). Un aspecto importante para remarcar es que Classroom es el más utilizado, pero, según esta autoridad administrativa no es recomendable, por las dificultades que se presentaron en experiencias académicas anteriores (caso pandemia), sin embargo, se debe considerar, también, que el uso de esta herramienta ya no está sujeta específicamente a la educación a distancia, sino que es parte de la educación presencial, aspecto que permite una evaluación más positiva de su aplicación.

Otra herramienta que ofrecen las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, relacionadas con internet, es la inteligencia artificial. Que, según los encuestados, se presentan en el proceso de enseñanza –aprendizaje en el ACSy H, tal cual se refleja en el siguiente detalle:

**Tabla 6**

*Uso de la inteligencia artificial para el desarrollo de las clases*

Opción	Carreras						Total	
	Trabajo Social		Comunicación		Psicología		Cant.	%
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Sí	8	5	18	11	4	2	30	18
No	66	40	26	16	42	26	134	82
<b>Total</b>	74	45	44	27	46	28	164	100

*Nota.* Datos cuantitativos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP. Elaboración propia (2024).

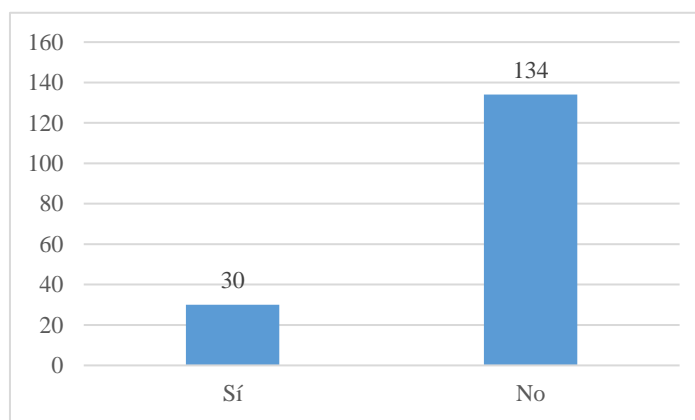
Los resultados corresponden a la siguiente interpretación de la información:

- La mayoría de los estudiantes (134) consideran que los docentes no utilizan inteligencia artificial en el desarrollo de las clases, evidentemente, esto pone límites en el acceso y producción de información académica, puesto que esta herramienta abre un amplio margen de posibilidades en la producción de conocimiento.
- Contrariamente, una cantidad menor (30) de consultados, consideran que sí se da uso de inteligencia artificial en el desarrollo de las clases, aunque, no manera plena. Esto implica que el uso de este instrumento es parcial, tomando en cuenta la necesidad en determinadas asignaturas y áreas de conocimiento.

Proporcionalmente, las dimensiones son las siguientes:

#### Figura 4

*Uso de la inteligencia artificial para el desarrollo de las clases*



*Nota.* Proporciones sobre la IA. Elaboración propia (2024).

Si se toma en cuenta el aspecto porcentual, la diferencia es significativa entre los que afirman que los docentes utilizan inteligencia artificial y aquellos que la niegan: los primeros superan en 64 puntos porcentuales a los segundos; si se toma en cuenta las dimensiones el no supera al sí en una proporción de 4 a 1. Como se observa la diferencia es amplia, por lo tanto, se entiende que el uso de la inteligencia artificial es un aspecto secundario en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje en el ACSyH. Con relación a ello, M, Conde manifiesta que:

Bueno ahorita hay que tomar en cuenta que las inteligencias artificiales ya es un uso para todos. Utiliza el docente, utilizan estudiantes. Alguna asignatura específica que lo

utilice, No podemos decir digamos, en alguna, ¿no?, sino que podemos decir que son todas. Pero, por ejemplo, en el caso de comunicación social que ellos tienen inteligencia, que tienen multimedia, que tienen asignaturas, del uso de TIC, de la tecnología, entonces entiendo que ahí sí están utilizando los estudiantes y los docentes, lo que es inteligencia artificial, pero no son todas. Ahora para hacer tareas, trabajos de investigación, sí, digamos, es de manera transversal. Pero, tampoco es una condicionante y no hay ningún contenido micro curricular aprobado que lo establezca. Ahora sí, el nuevo diseño curricular de Comunicación Social, de este sistema anualizado, sí lo contempla en la inteligencia artificial, pero, en los planes antiguos no (Comunicación personal, 12 de agosto de 2024).

Ella reconoce la importancia de la inteligencia artificial en el ámbito académico, pero, también, concuerda con los criterios de los estudiantes, que expresan en las encuestas, pues no todas las asignaturas hacen uso de esta herramienta digital. En el caso de Comunicación Social, el sistema por semestres difiere del anual, precisamente en este aspecto, puesto que se toma en cuenta mucho más a la inteligencia artificial, como una herramienta didáctica.

Por lo tanto, las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación van consolidándose, poco a poco, en los procesos de enseñanza-aprendizaje en el ACSyH. Al respecto, el Director de la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social explica que:

Los estudiantes lo utilizan de gran manera. Yo soy docente de primer año y mis estudiantes, por ejemplo, utilizan un hartito la inteligencia artificial para hacer sus trabajos. Sé que está mal, pero ellos ya están aplicando. Y como docentes tratamos, también, de impartir algún tema de manera con inteligencia artificial (C. Lahor, comunicación personal, 12 de agosto de 2024).

Hay que remarcar que el uso de la inteligencia artificial, como herramienta didáctica, no responde a criterios académicos planificados, sino a criterios personales de los estudiantes, y, en algunos casos de los docentes. Uso que es observado, puesto que, supuestamente, no hay un manejo adecuado de la información en cuanto los estudiantes facilitan la producción de sus tareas mediante la aplicación de la inteligencia artificial, es decir, delegan sus responsabilidades académicas a la tecnología digital. C. Herrera considera que ahora sí, la inteligencia artificial, precisamente lo que en el chat GPT, para poder complementar algún contenido, para establecer ejercicio, para resoluciones, para poder generar plantillas de orientación para sus informes, esos ensayos o para todo el material de apoyo. (comunicación personal, 13 de agosto de 2024).

Seguidamente, los estudiantes, con relación al uso de las redes sociales y redes de mensajería en el desarrollo de las clases, tienen la siguiente percepción:

**Tabla 7**

*Redes sociales y redes de mensajería que utilizan en el desarrollo de las clases*

Opción	Carreras			Total
	Trabajo Social	Comunicación	Psicología	
Facebook	14	11	9	34
Instagram	3	8	2	13
Telegram	2	7	6	15
WhatsApp	50	18	28	96
Messenger	5	0	1	6
<b>Total</b>	74	44	46	164

*Nota.* Datos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP. Elaboración propia (2024).

La interpretación, de la presente información, corresponde a los siguientes resultados:

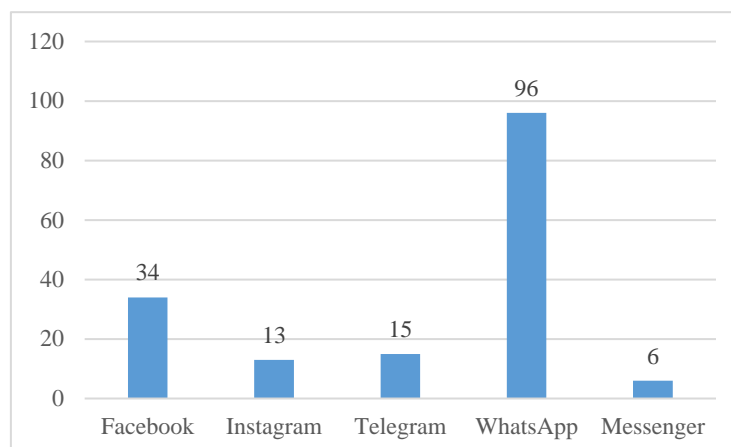
- El instrumento de internet que se utiliza con más frecuencia en el proceso académico, según los estudiantes, es whatsapp (96), que sumados a los que reconocen a Telegram y Messenger (6), identifican a las redes de mensajería como los medios preferidos, de los docentes, para intercambiar información académica con los estudiantes.
- Mientras que las redes sociales como Facebook (34) e Instagram (13), son menos preferentes para su aplicación como medios de índole académico.

Esto significa que los procesos comunicativos en este contexto se caracterizan por ser más personalizados y específicos. En otras palabras, requieren una interacción directa y bidireccional entre el docente y el estudiante, lo que permite una comunicación más cercana y adaptada a las necesidades individuales de los involucrados. Esto contrasta notablemente con el funcionamiento de las redes sociales, las cuales tienden a manejar procesos informativos de carácter más general y menos individualizado.

Desde el punto de vista proporcional, las dimensiones entre las diferentes opciones son significativas, información que se refleja en la siguiente figura:

**Figura 5**

*Redes sociales y redes de mensajería que utilizan en el desarrollo de las clases*



*Nota.* Proporciones entre redes sociales y de mensajería. Elaboración propia (2024).

Desde el punto de vista porcentual las proporciones entre el uso de las redes de mensajería y las redes sociales es notoria. WhatsApp, Telegram y Messenger (117) superan a Facebook e Instagram (47) en una dimensión de 2,5 a 1. Esto significa que los procesos comunicativos personalizados son más efectivos en el desarrollo de contenidos académicos, puesto que, permiten una interacción más fluida entre docentes y estudiantes, por el nivel inmediato del intercambio de información, tomando en cuenta que se posibilita el uso de diferentes tipos de lenguajes y códigos: escrito, oral, icónico (imágenes), audiovisual, visual, entre otros. C. Herrera es concreta al respecto, afirmando que “Para el tema de coordinación y envío de material estamos utilizando el WhatsApp.” (Comunicación personal, 13 de agosto de 2024). Esto corrobora lo afirmado por los estudiantes, en razón de la preferencia por las redes de mensajería.

#### **4.2. Ventajas y desventajas de las TIC's en el proceso de enseñanza-aprendizaje**

El proceso de enseñanza-aprendizaje, sin duda, involucra a las TIC's en su desarrollo, sin embargo, es necesario determinar las ventajas y desventajas que son inherentes a las mismas, obviamente, desde la mirada de los actores educativos universitarios (docentes y estudiantes). Los estudiantes, mediante la encuesta, tienen determinadas percepciones sobre las ventajas de la aplicación de la tecnología en procesos académico, tal cual lo reflejan en la siguiente tabla:

**Tabla 8***Ventajas de la tecnología en el desarrollo de las clases*

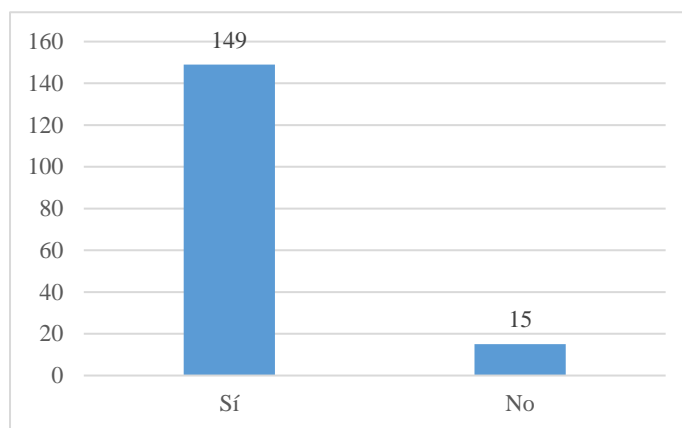
Opción	Carreras						Total	
	Trabajo Social		Comunicación		Psicología			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Sí	70	43	42	26	37	23	149	91
No	4	2	2	1	9	5	15	9
<b>Total</b>	74	45	44	27	46	28	164	100

*Nota.* Datos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP.  
Elaboración propia (2024).

Los resultados corresponden a la siguiente interpretación de la información:

- La mayoría de los estudiantes (149) consideran que las Tecnologías de Información y Comunicación, en el desarrollo de las clases, son muy ventajosas, tomando en cuenta sus variados usos, especialmente en la obtención de información específica para cada área.
- Por el contrario, (15) encuestados consideran que las TIC's no presentan ventajas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Proporcionalmente, las dimensiones entre la afirmación y negación son las siguientes:

**Figura 6***Ventajas de la tecnología en el desarrollo de las clases*

*Nota.* Proporciones sobre ventajas de la tecnología. Elaboración propia (2024).

Si se toma en cuenta el aspecto porcentual, la diferencia es significativa entre los que afirman que las TIC's tienen ventajas, en el desarrollo de las clases, y aquellos que lo niegan: los primeros superan en 82 puntos porcentuales a los segundos; si se toma en cuenta las dimensiones el sí supera al no en una proporción de 10 a 1. Como se observa la diferencia es amplia, por lo tanto, se entiende que la tecnología tiene ventajas significativas en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje en el ACSyH. Las mismas son identificadas por C. Herrera, al considerar que "...ventajas tiene muchas. Muchas, porque facilita en un proceso más interactivo, se tiene la información a mano, hay mayor sistematización, pero la desventaja es tema del servicio y el manejo." (Comunicación personal, 13 de agosto de 2024). Sí bien, la docente, solo reconoce tres ventajas, estas son muy significativas, puesto que engloban muchas potencialidades; por ejemplo, el proceso interactivo permite eliminar barreras de tiempo y espacio, puesto que la comunicación es inmediata; en cuanto a la información es constante y variada, por lo tanto, satisface las necesidades de los docentes y estudiantes.

Es así que los estudiantes identifican las ventajas que son más recurrentes en las TIC's, tal cual se refleja en la siguiente información:

**Tabla 9**

*Ventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases*

Opción	Carreras			Total
	Trabajo Social	Comunicación	Psicología	
Más información	17	11	13	41
Información actualizada	19	14	13	46
Información inmediata	32	15	19	66
No ofrece ventajas	0	0	0	0
Otro	6	4	1	11
<b>Total</b>	74	44	46	164

*Nota.* Datos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP. Elaboración propia (2024).

Los resultados de la información corresponden a la siguiente interpretación:

- Según la mayoría de los encuestados (66) la tecnología permite obtener información inmediata, esto implica que las barreras del tiempo han sido superadas, puesto que se puede enviar y recibir información al instante, dinamizando el proceso comunicativo.

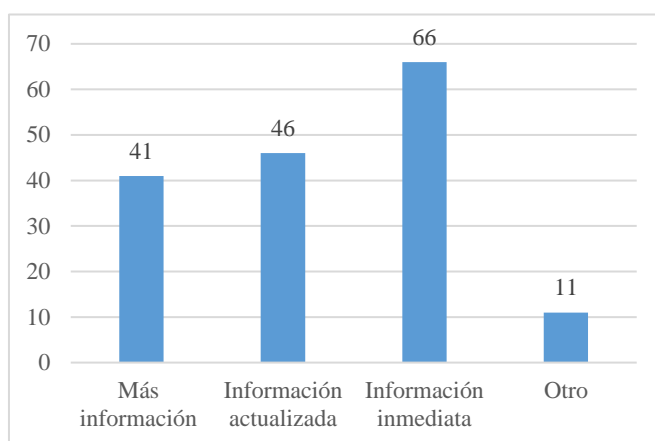
- Una característica importante está en segundo lugar, aquella que permite obtener información actualizada (46), es decir, tiene datos vigentes y muestra el panorama actual del fenómeno o tema requerido.
- La tercera ventaja es la que trata sobre la cantidad de información (41), tomando en cuenta que en el ciberespacio existe información de toda índole, que en la mayoría de los casos satisface los requerimientos, que a veces son muy exigentes, de los docentes y estudiantes universitarios en este caso del ACSyH.
- Por último, solo se hace alusión a otras ventajas (11), pero, no se dice cuáles son. Sin duda, existan muchas ventajas más.

En este sentido la información se convierte en una ventaja importante, considerando todos los aspectos que arriba se nombraron y analizaron, elementos que la tecnología los convierte en trascendentales para el proco de enseñanza-aprendizaje.

Desde el punto de vista proporcional, las dimensiones entre las diferentes opciones muestran diferencias importantes, datos que se observan en la siguiente figura:

**Figura 7**

*Ventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases*



*Nota.* Proporciones entre ventajas de la tecnología. Elaboración propia (2024).

Porcentualmente, las proporciones son significativas entre las diferentes ventajas que tienen las TIC's en el proceso académico. Lo que ofrece en relación a obtención de información

inmediata supera a la actualidad y cantidad de la misma en una dimensión de 1,5 a 1; Mientras que a otros tipos de ventajas los supera en una proporción de 6 a 1. Esto significa que el nivel de ventajas que tienen las TIC's en el proceso de enseñanza-aprendizaje es alta, especialmente cuando se los aplica en la búsqueda y producción de conocimiento científico.

En cuanto a las desventajas los estudiantes tienen diferentes percepciones, reflejadas en el siguiente detalle:

**Tabla 10**

*Desventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases*

Opción	Carreras			Total
	Trabajo Social	Comunicación	Psicología	
El servicio de internet es costoso	23	12	16	51
Se necesita un dispositivo	11	9	13	33
El servicio de internet sufre cortes	15	7	9	31
No tiene desventajas	4	5	7	16
Otro	21	11	1	33
<b>Total</b>	74	44	46	164

*Nota.* Datos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP.

Elaboración propia (2024).

Los resultados presentados en esta información corresponden a una interpretación basada en el análisis detallado de los datos recopilados.

- La mayoría de los encuestados (51) identifican que el servicio de internet es muy costoso, que se traduce en una desventaja puesto que es necesario contar con un presupuesto específico, que debe ser asignado para propósitos académicos, más allá de las necesidades cotidianas de comunicación personal. Este costo es variable, dependiendo del servicio que se requiera y los contenidos que se obtengan en el ciberespacio.
- Una desventaja importante, pero secundaria para los estudiantes, es el relacionado con que se requiere de un dispositivo tecnológico (33), llámese computadora o teléfono celular. Sin embargo, durante el desarrollo de las clases es material esencial

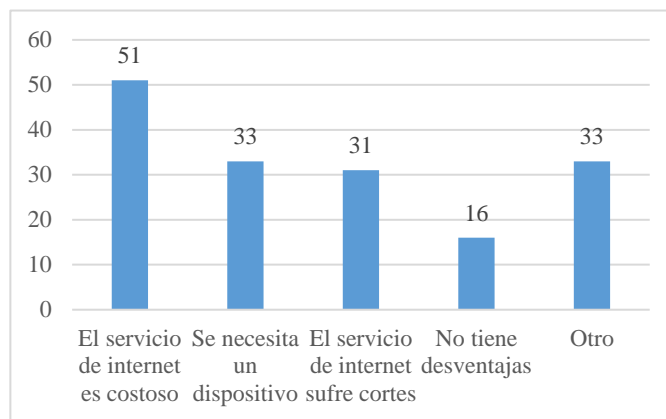
si se trabaja con contenidos relacionados con el internet, o búsqueda de información navegando en la red.

- Otra desventaja se refiere a que el servicio de internet sufre cortes (31), es evidente que en ciertos espacios de la Universidad Amazónica de Pando la señal es limitada, por lo tanto, el servicio es de baja calidad, provocando cortes que perjudican el normal desarrollo de las clases.
- Asimismo, solo se hace mención a otras desventajas (33), pero, no se dice cuáles son. Sin duda, existan muchas desventajas más.
- Por último, los encuestados afirman que no hay desventajas (16), aunque esta apreciación es muy relativa, puesto que ya se identificó, anteriormente, diferentes desventajas en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación que están destinadas a propósitos académicos.

Desde el punto de vista proporcional, las dimensiones entre las diferentes opciones muestran contrastes importantes, datos que se observan en la siguiente figura:

**Figura 8**

*Desventajas que ofrece la tecnología en el desarrollo de las clases*



*Nota.* Proporciones de desventajas del uso de la tecnología. Elaboración propia (2024).

Porcentualmente, las proporciones entre las diferentes desventajas son casi iguales. El servicio de internet es muy costoso supera a las opciones se necesita un dispositivo actualidad y otros, en una dimensión de 1,5 a 1; de la misma manera a la opción el servicio de internet sufre cortes. Mientras a no tiene desventajas la supera en una proporción de 3 a 1. Esto significa

que el nivel de desventajas no es muy significativo, puesto que entre ellas no existen diferencias sustanciales, determinada por la similitud de sus datos. Al respecto, considera que:

...la tecnología de información y comunicación son importantes. Pero, también, depende mucho las condiciones de los estudiantes igual. Que no tengo entendido que en una asignatura están utilizando el jazz o en alguna otra plataforma pero que muchos estudiantes tuvieron problemas por el tema del acceso, por el servicio del internet y también por el tema de que no conocen no saben cómo van a trabajar y hubo mucha dificultad con la docente (C. Herrera, comunicación personal, 13 de agosto de 2024).

Una de las similitudes, entre la información que brinda la docente de la carrera de Psicología y la que dan los estudiantes mediante la encuesta, se trata sobre el acceso al servicio, que puede traducirse en: calidad del servicio, posibles cortes en la señal; no contar con dispositivo (computadora o teléfono celular). Otro aspecto importante es la confusión sobre el uso de la información que se obtiene en internet, o la forma de buscar la misma. Cuestiones que deben tomarse en cuenta al momento de utilizar TIC's en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

#### **4.3. Condiciones de eficacia y eficiencia de las TIC's en el ACSyH**

La investigación, también, centra su atención en las condiciones de eficacia y eficiencia de la Tecnologías de Información y Comunicación, es así que toma en cuenta: los ambientes donde se desarrollan los procesos académicos; los servicios e internet; los tipos de TIC's con los que cuentan.

##### **a) Ambientes donde se desarrollan los procesos académicos**

El proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de ambientes adecuados, tomando en cuenta que sus características son específicas. Es así que la directora del ACSyH da cuenta sobre las condiciones comunicativas y tecnológicas en los que se encuentran. M. Conde asegura que:

Todas nuestras aulas son equipadas con computadoras data show como te digo comunicación tiene un centro de prácticas cuenta con 20 equipos que son propios para lo que es diseño gráfico todo lo que tiene que ver con la parte de diagramación de

imagen, no son computadoras simples no, ellos cuentan con ese equipo. Los estudiantes de trabajo social, ellos tienen un laboratorio de computación que cuenta con acceso a internet (M. Conde, comunicación personal, 12 de agosto de 2024).

Un aspecto importante es que estas declaraciones fueron corroboradas por el proceso de observación, puesto que las aulas del ACSyH, efectivamente, todas cuentan con computadoras y data show en buen estado, considerando que todo este equipo funciona de manera adecuada para la transmisión y producción de contenidos académicos. Asimismo, es evidente la existencia de los equipos de computadoras y sistemas proyección en diferentes ambientes especializados, tales como: el Centro de prácticas (infraestructura específica de la carrera de Ciencias de la Comunicación Social); el laboratorio de computación; la biblioteca del ACSyH. Por su parte, los estudiantes exponen su criterio sobre las aulas y los equipos tecnológicos, información que se obtuvo mediante la encuesta y que se refiere en el siguiente detalle:

**Tabla 11**

*Las aulas cuentan con los equipos tecnológicos para el desarrollo adecuado de las clases*

Opción	Carreras						Total	
	Trabajo Social		Comunicación		Psicología		Cant.	%
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Sí	39	24	23	14	28	17	90	55
No	35	21	21	13	18	11	74	45
<b>Total</b>	74	45	44	27	46	28	164	100

*Nota.* Datos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP. Elaboración propia (2024).

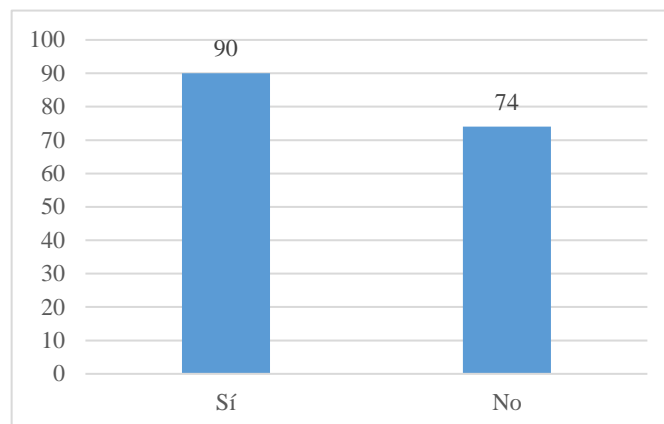
Los resultados corresponden a la siguiente interpretación de la información:

- La mayoría de los estudiantes (90) consideran que las aulas cuentan con las TIC's para el desarrollo de las clases, pues cada ambiente está dotado con su computadora y data show.
- Por el contrario, (74) encuestados consideran que las aulas no cuentan con las TIC's para el proceso académico, pues no cuentan con el servicio de internet y las aplicaciones adecuadas.

Las dimensiones de afirmación y negación no tienen grandes diferencias.

### Figura 9

*Las aulas cuentan con los equipos tecnológicos para el desarrollo adecuado de las clases*



*Nota.* Proporciones entre redes sociales y de mensajería. Elaboración propia (2024).

Si se toma en cuenta el aspecto porcentual, la diferencia no es significativa entre los que afirman que las aulas cuentan con las TIC's y aquellos que no. En este sentido: los que afirman superan a los que niegan en 10 puntos porcentuales; si se toma en cuenta las dimensiones el sí supera al no en una proporción de 1,2 a 1, dato que es casi similar en ambas opciones.

Esto significa que una parte de los estudiantes reconocen la suficiencia tecnológica que hay en las aulas, porque solo ven la parte material, es decir, los equipos instalados de manea física en cada ambiente; desde el otro punto de vista, la tecnología es insuficiente, porque hay deficiencia s y carencias en el aspecto inmaterial, es decir, aquellos programas que permiten realizar un proceso académico efectivo.

Esta interpretación está acorde a lo verificado por el proceso de observación y las declaraciones de C. Lahor, al afirmar que: "...en la carrera de comunicación social cada aula cuenta con su computadora, con su data, con su ecrán, con su aire. Internet, lamentablemente, no...Pero hay computadora y data que es lo más primordial." (Comunicación personal, 12 de agosto de 2024). Un aspecto que trasciende es que la parte material de la tecnología es más importante que la parte intangible, es decir, ratifica la concepción de los estudiantes al considerar que las aulas ya están tecnológicamente equipadas al contar con computadora y data show, colocando en segundo plano a los contenidos sus soportes, tales como las plataformas, las redes sociales, redes de mensajería, aplicaciones, entre otras, considerando que los equipos físicos sin

información no funcionan y viceversa, por lo que ambos son un sistema complementario que trabajan coordinadamente.

## b) Servicios de internet para el desarrollo de las clases

En la era de la información, uno de los insumos más importantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje es la red de internet, puesto que brinda contenidos para todos los niveles y áreas de conocimiento, aspecto que es trascendental en procesos académicos en educación superior.

Es así que los estudiantes del ACSyH dan su punto de vista sobre el servicio de internet durante el desarrollo de las clases.

**Tabla 12**

*Condiciones de internet para el desarrollo adecuado de las clases*

Opción	Carreras						Total	
	Trabajo Social		Comunicación		Psicología		Cant.	%
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Sí	32		17		8		57	35
No	42		27		38		107	65
<b>Total</b>	74	45	44	27	46	28	164	100

*Nota.* Datos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP. Elaboración propia (2024).

Los resultados corresponden a la siguiente interpretación de la información:

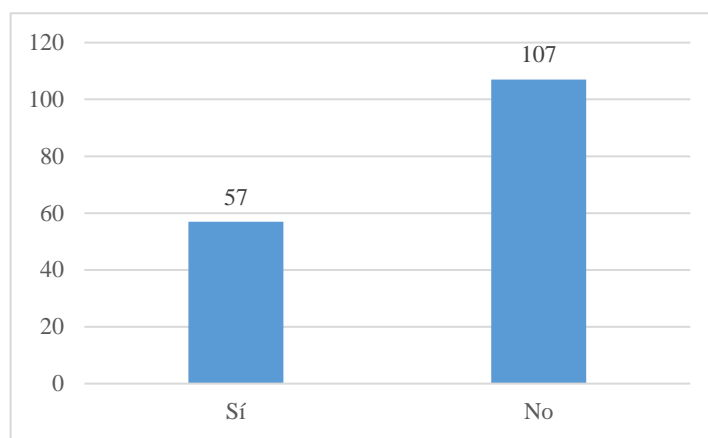
- La mayoría de los estudiantes (107) consideran que las condiciones del servicio de internet no son adecuadas para el desarrollo de las clases, considerando que no todos los ambientes, relacionados con los procesos académicos, tienen acceso al ciberespacio.
- Por el contrario, (47) encuestados consideran que las condiciones del servicio de internet son adecuadas para el desarrollo de las clases, eso tiene que ver con el hecho de que algunos semestres pasan en aulas especializadas, por ejemplo, el cuarto semestre de la carrera de Ciencias de la Comunicación Social, que pasa clases en el

Centro de Prácticas, según el proceso de observación, cuenta con 20 computadoras, todas conectadas a la red de internet.

Proporcionalmente, las dimensiones son las siguientes:

### Figura 10

*Condiciones de internet para el desarrollo adecuado de las clases*



*Nota.* Proporciones sobre el servicio de internet. Elaboración propia (2024).

Si se toma en cuenta el aspecto porcentual, la diferencia es significativa entre los que afirman que las condiciones del servicio de internet no son adecuadas para el desarrollo de las clases y aquellos que no. En este entendido: los que afirman superan a los que niegan en 50 puntos porcentuales; si se toma en cuenta las dimensiones el sí supera al no en una proporción de 2,3 a 1, superando el doble la opción afirmativa a la negativa.

Esto significa que los estudiantes reconocen la ausencia del servicio de internet en casi todos los ambientes del ACSyH, por lo tanto, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, aspecto que limita al acceso a la información general y especializada. C. Lahor describe que: "...El servicio de Internet de las aulas no tiene. Es un proyecto a largo plazo que se está viendo dentro de las autoridades. También, nos van a dar un plazo, para poder contar en las aulas con la internet..." (Comunicación personal, 12 de agosto de 2024). Esta confirmación que el servicio de internet es un insumo necesario, en el proceso de aprendizaje, pero, insuficiente en el ACSyH para este propósito.

### c) Condiciones de las TIC's

Las condiciones de las Tecnologías de Información y Comunicación son calificadas por el plantel administrativo, estudiantes y docentes, por lo que, en primera instancia, se presentan las declaraciones de la Directora del ACSyH.

Bueno el uso de la tecnología es una política institucional, es por eso que nuestra universidad todas sus aulas son equipadas, todas tienen computadora, data show, hasta las nuevas aulas tienen. En caso de psicología tiene igual, está equipada (...) comunicación social tiene tres drones (...) nuevas cámaras, tienen nuevos corbateros, tienen nuevo parlante, nuevos micrófonos y todo lo que dota la universidad es de última gama (...) Tienen cámaras de última tecnología, Tienen lo último en tecnología. (M. Conde, comunicación personal, 12 de agosto de 2024).

Un elemento importante es que se considera a la tecnología como prioridad en la UAP, puesto que su uso es inherente a los propósitos institucionales a nivel académico y científico; es por eso, que, los ambientes en los que se desarrollan la enseñanza y el aprendizaje todos cuentan con equipos computarizados, es decir, monitores, pantallas, CPU; asimismo, esta autoridad, también, da cuenta que hay tecnología para uso fuera del aula, como; drones, cámaras, micrófonos, parlantes, que aportan de manera práctica en el proceso académico de los estudiantes de la Carrera de Ciencias de la Comunicación. Aparentemente, desde el punto de vista administrativo, las condiciones tecnológicas el ACSyH son aceptables y adecuadas. Sin embargo, el punto de vista de los estudiantes, que varía un poco, está reflejado en lo siguiente:

**Tabla 13**

*Condiciones tecnológicas que brinda el ACSyH a docentes y estudiantes para las clases*

Opción	Carreras			Total
	Trabajo Social	Comunicación	Psicología	
Excelente	3	4	1	8
Muy buenas	7	13	3	23
Buenas	24	14	19	57
Regulares	38	12	16	66
Malas	2	1	7	10
<b>Total</b>	74	44	46	164

*Nota.* Datos obtenidos mediante encuesta a estudiantes de la carrera de Medicina de la UAP.

Elaboración propia (2024).

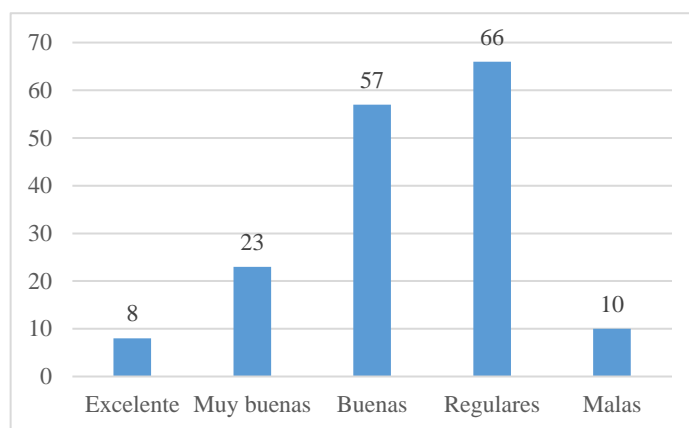
Los resultados, de la presente información, corresponden a la siguiente interpretación:

- La mayoría de los encuestados (66) consideran que las condiciones tecnológicas que brinda el ACSyH a docentes y estudiantes, para las clases, es regular, considerando que este término no implica bueno ni malo, sino un estado intermedio de las cosas, por lo que puede o no satisfacer una necesidad.
- Los encuestados que consideran que la tecnología es buena (57), tomando en cuenta que varios de los estudiantes, en diferentes grados pasan clases en ambientes especializados y tecnológicamente equipados.
- Otro grupo (23) califican de muy bueno el equipamiento tecnológico, siendo la lógica del grupo que la distinguen como buena.
- Sin embargo, aunque es minoritario, un grupo de consultados (10), afirman que los aspectos relacionados con la, tecnología son malas, por lo que están en desventaja en la búsqueda de conocimiento.
- Por último, los encuestados afirman que la tecnología es excelente (8), reconocimiento que parte, con seguridad, de las experiencias académicas durante su permanencia como parte activa del ACSyH.

Desde el punto de vista proporcional, las dimensiones entre las diferentes opciones muestran variaciones importantes, datos que se observan en la siguiente figura:

**Figura 11**

*Condiciones tecnológicas que brinda el ACSyH a docentes y estudiantes para las clases*



*Nota.* Proporciones de las condiciones tecnológicas. Elaboración propia (2024).

Porcentualmente, las proporciones entre las diferentes percepciones presentan las siguientes particularidades: aquellos que consideran que las condiciones de la tecnología son regulares son casi similares a los que la percibe como buena en una dimensión de 1 a 1; sin embargo, superan a los que la consideran como muy buena en una proporción de 3 a 1; asimismo, superan a los que perciben que es mala en una dimensión de 7 a 1; por último, los que consideran que las condiciones son excelentes son superados en una proporción de 8 a 1.

Esto significa que las condiciones tecnológicas, desde el punto de vista de los estudiantes, es aceptable y está acorde a sus necesidades de enseñanza-aprendizaje, tomando en cuenta que la mayoría considera que es buena, muy buena o excelente, calificaciones cualitativas que denotan y connotan cierto nivel de satisfacción, aunque con las expectativas de mejora, puesto que un grupo significativo la evalúa como regular.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Las conclusiones de la presente investigación están acorde a orden en los que fueron planteados los objetivos específicos.

- La identificación de las plataformas y aplicaciones de la red que utilizan docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, está íntimamente relacionado con la tecnología que cuenta el ACSyH, sea de índole material o inmaterial, tangible o intangible, puesto que ambos son necesarios para encarar un proceso adecuado de enseñanza-aprendizaje.

Es sí que el ACSyH cuenta con equipo tecnológico en todas las aulas, donde sus tres carreras desarrollan sus actividades académicas, es decir, computadora, data show. Además, que la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social cuenta con material tecnológico que se puede utilizar fuera del aula, tales como: cámara, micrófonos, parlantes y drones; elementos que contribuyen a la cualificación profesionales de los futuros comunicadores.

Contrariamente, tiene limitaciones en la tecnología inmaterial o intangible, en el presente caso el internet es insuficiente, puesto que solo tres ambientes especializados cuentan con este servicio: biblioteca del área, laboratorio de computación y el centro de prácticas. Las aulas no cuentan con acceso a la red.

En este sentido, el acceso a plataformas, aplicaciones y otros instrumentos o herramientas que brinda el ciberespacio depende de las condiciones de acceso personal al servicio de internet, es decir, cada estudiante y docente debe contar con una cuenta independiente para navegar por internet. Evidentemente esto dificulta la producción de conocimiento, por las limitaciones de acceso a la información.

- Las ventajas y desventajas de las TIC's, que reconocen docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, son variadas y significativas.

En este sentido, el proceso interactivo permite eliminar barreras de tiempo y espacio, puesto que la comunicación es inmediata; en cuanto a la información es constante y variada, por lo tanto, satisface las necesidades de los docentes y estudiantes. Es así que la información se convierte en una ventaja importante, considerando que la tecnología la convierte en trascendental para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto significa que el nivel de ventajas que tienen las TIC's es alta, especialmente cuando se los aplica en la búsqueda y producción de conocimiento científico.

Entre las desventajas más sustanciales sobresalen: el acceso al servicio de internet, que puede traducirse en deficiente calidad por posibles cortes en la señal; también, no contar con dispositivo (computadora o teléfono celular) adecuado para la tarea o trabajo académico requerido; otro aspecto importante es la confusión o desorientación sobre el uso de la información que se obtiene de la red de internet, o la forma de buscar la misma. Cuestiones que deben tomarse en cuenta al momento de utilizar TIC's en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- Las condiciones de eficacia y eficiencia de las TIC's, que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, son relativas.

Se cuenta con el material tecnológico físico, que se encuentra en buen estado de mantenimiento, por lo que son propicios para encarar cualquier proceso de enseñanza-aprendizaje con eficacia y efectividad, puesto que su soporte material es bueno. Así, todo este equipo funciona de manera adecuada para la transmisión y producción de contenidos académicos.

Por su parte, una parte de los estudiantes reconocen la suficiencia tecnológica que hay en las aulas, porque ven la parte material, es decir, los equipos instalados de manera física en cada ambiente; desde el otro punto de vista, la tecnología es insuficiente, porque hay deficiencias y carencias en el aspecto inmaterial, es decir, aquellos programas que permiten realizar un proceso académico efectivo, que en el presente caso se ven imitados.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones van dirigidas al plantel administrativo, estamentos docente y estudiantil.

- La administración debe optimizar y gestionar el equipamiento tecnológico del ACSyH. Puesto que sus carreras cuentan con quipos tecnológicos es necesario actualizarlos, tomando en cuenta la vida útil de cada equipo.
- También, debe proporcionar las condiciones necesarias de acceso a la información a docentes y estudiantes, mediante el acceso al servicio de internet en todos los ambientes en que se desarrollan procesos académicos.
- Los docentes deben hacer uso de los equipos tecnológicos, tomando en cuenta las facilidades para la transmisión y producción de conocimiento, de esta manera explotar todas las potencialidades didácticas y pedagógicas que ofrece la tecnología material e inmaterial.
- Los estudiantes deben aprovechar los espacios especializados que ofrece el ACSyH, puesto que soluciona el problema de acceso a equipos tecnológicos, tales como la computadora, puesto que muchos estudiantes carecen de este tipo de dispositivos digitales.
- Asimismo, utilizar la tecnología relacionada con el internet, puesto que permite el acceso a la información general y específica, sin costo alguno, por lo que facilita la elaboración de procesos de investigación sin importar el tiempo que se requiera para su realización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adell, J. (1998). Redes y educación. *Nuevas tecnologías, comunicación audiovisual y educación*. Barcelona: Cedecs, 177-211. [https://elbonia.cent.uji.es/jordi/wp-content/uploads/docs/Adell\\_redesyeducacion.pdf](https://elbonia.cent.uji.es/jordi/wp-content/uploads/docs/Adell_redesyeducacion.pdf)
- Ágreda, R. (2012). *Diccionario de investigación científica (2ª ed.)*. Kipus.
- Aguirre, J. (2013). El derecho a la comunicación base para la construcción de la comunidad. *Punto Cero*, 22(2), 61-68. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762013000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762013000200008)
- Alcón, R. (2020). *Gestión de la comunicación digital de la UMSA en la Red Social Facebook*. (Tesis de Grado). Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25430>
- Avendaño, R. y Lucana, A. (2005). *Metodología de la investigación (4ª ed)*. Educación y Cultura.
- Baelo, R., y Cantón. I. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. *Revista Iberoamericana de educación*, 50(7), 1-12. <https://rieoei.org/RIE/article/view/1965/2984>
- Barcia, E., Macías, B. y Castillo, A. (2017). Desarrollo de las TIC en las universidades. *Dom. Cien.*, 3 (2), 414-426. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6134926.pdf>
- Bernales, Y. (2023). Tecnologías de información y comunicación en la educación superior. *Horizontes Rev. Inv. Cs.*, 7(29), 1564 – 1579. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2616-79642023000301564](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642023000301564)
- Buitrago, S. (2019). *El uso de TIC en la educación superior*. (Monografía). Recuperado de <https://repositorio.ucb.edu.bo/xmlui/bitstream/handle/20.500.12771/459/trabajo%20final%20diplomado%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabero A., (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. *Grupo Editorial Universitaria*. 1-10. <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1MZF0MGPJ-DW0C5J-NB1S/TICS%20EN%20EDUCACION.pdf>
- Calderón, G., Zamora, R. y Medina, G. (2017). La Educación Superior en el contexto de la globalización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 300-305. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus48317.pdf>
- Callacondo, J. (2009). *Comunicación integral*. (1ª ed). CECYCAP.
- Clerici, C. (2020). Revisitar la enseñanza de la lectura y la escritura mediada por tecnologías en educación superior. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 31(61), 145-169. [doi:https://doi.org/10.33255/3161/571](https://doi.org/10.33255/3161/571)

- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social* (1ª ed). MacGraw Hill, Interamericana de España, S.A.U.
- Da Silva, D. (2020). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20se%20define,lo%20que%20se%20ha%20transmitido>
- Didier, S. (2018), *Las TIC y el Docente de Educación Superior*. UNTREF <https://encuentros.virtualeduca.red/storage/ponencias/argentina2018/sYKjxv9QomyeZ6PXKgdPBfu33d6neyNDRyGUdyfJ.pdf>
- Estado Plurinacional de Bolivia. *Constitución Política del Estado*. (7 de febrero de 2009)
- Estado Plurinacional de Bolivia. *Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación*. Ley N° 164 (8 de agosto de 2011).
- Fernández, A. (2001). Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (NTIC) en la educación universitaria. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 1(1), 1-7. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44710102.pdf>
- García, E. C. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 12(3), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56712875011.pdf>
- García, M, Reyes, J. y Godínez, G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, (12), 1-18. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6255413.pdf>
- Gonzales, F. (2017). *Las TIC como complemento para diplomantes pertenecientes a docencia universitaria y organización y administración pedagógica del aula del CEPIES*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14183/TM217.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Granada, L. Espinoza, E. Mayon, S, (2019). Las TICs como herramientas didácticas del proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Conrado*, 15(66), 104-110
- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000100104#:~:text=Las%20TIC%20son%20definidas%20por,de%20inter%C3%A9s%20para%20diversos%20%C3%A1mbitos.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100104#:~:text=Las%20TIC%20son%20definidas%20por,de%20inter%C3%A9s%20para%20diversos%20%C3%A1mbitos.)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill, S.A. de V.C.
- Herrero-Martínez, R., González-López, I., y Marín-Díaz, V. (2015). Formación centrada en competencias estudiantiles en educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(4), 461-478. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28043815002.pdf>

- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fondo editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>
- López, M. (2007). Uso de las TIC en la educación superior de México. Un estudio de caso. *Apertura*, 7(7), 63-81. <https://www.redalyc.org/pdf/688/68800706.pdf>
- Miranda, P., Ruiz, Y. y Pulido, D. (2023). *Informe de investigación Nuevas Tecnologías y Derechos Humanos: impactos, desafíos y oportunidades en la era de la conectividad digital*. IDEHPUCP [https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2023/12/11143949/informe-de-investigacio%CC%81n\\_7\\_dic\\_1.pdf](https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2023/12/11143949/informe-de-investigacio%CC%81n_7_dic_1.pdf)
- Münch, L. y Ángeles, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación* (4<sup>a</sup> ed.). Trillas
- Naciones Unidas [NN.UU]. (2015). Declaración Universal de Derechos Humanos. *Naciones Unidas* [NN.UU]. [https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)
- Naciones Unidas. [NN.UU]. (1976). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Resolución 2200 A (XXI). *Naciones Unidas*. [NN.UU]. <https://www.migracion.gob.bo/sites/default/files/2021-06/pacto%20internacional%20de%20derechos%20econonimicos%2C%20socilakes%20y%20culturales.pdf>
- Palacios, J., Rodríguez, J. y Forero, D. (2015). Educación y campus virtual, nuevos escenarios de formación. *Revista Científica*, (22) 97-110. <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/revcie/index>
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, (13), 263-276. <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>
- Prieto, Y. y Loor, B. (2021). Fundamentos teóricos de la comunicación educativa acerca de la concepción metodológica en la Universidad Tecnológica ECOTEC. *593 Digital Publisher*, 6(6), 563-579. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292911.pdf>
- Ramírez, R. C., Martínez, F. L., & Montoya, M. S. (2010). Apropiación Tecnológica En Profesores Que Incorporan Recursos Educativos Abiertos En Educación Media Superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15(45), 487-513. <https://www.redalyc.org/pdf/140/14012507007.pdf>
- Ríos, J. (2013). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Investigación Bibliotecológica*, 28(62), 143-179. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v28n62/0187-358X-ib-28-62-00143.pdf>
- Rodríguez, D. (2018). Apropiación de tecnologías de comunicación e información en el nivel de educación media superior. Transiciones en curso. *Revista Educación*, 42(2), 1-30. <https://www.redalyc.org/journal/440/44055139032/html/>
- Rojas, A., Corral, R., Alfonso, I., & Ojalvo, V. (2000). La tecnología educativa. El uso de las NTIC en la educación. Universidad de La Habana. Tendencias pedagógicas en la

realidad educativa actual. *Tarija: Editorial Universitaria. Universidad Juan Misael Saracho,* 31-2.  
file:///C:/Users/Toshiba%20Satellite/Desktop/ESCRISEYO/POSGRADO/MODULO%20V%20-%20MONOGRAFIA/LECTURA\_DE\_APOYO\_No\_1\_DOCENCIA\_VIRTUAL.pdf

Romero, L. y Rivera, D. (2019). *La comunicación en el escenario digital Actualidad, retos y prospectivas.* PEARSON. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/739219.pdf>

Touriñán, J. (2018). *Concepto de educación y conocimiento de la educación.* REDIPE <https://redipe.org/wp-content/uploads/2018/11/Libro-concepto-de-educacion.pdf>

Zamora, M. (2014). *Internet.* Universidad Autónoma de Hidalgo. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/Presentaciones\\_Enero\\_Junio\\_2014/Definicion%20de%20Internet.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/Presentaciones_Enero_Junio_2014/Definicion%20de%20Internet.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 1

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Addy Brallar Moreno

### FICHA DE OBSERVACIÓN

<b>Fecha:</b>	N° 1
<b>Hora de inicio:</b>	<b>Hora final:</b>
<b>Objeto de observación:</b>	
<b>Objetivo:</b>	
<b>Nombre del observador:</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Detalle</b>
Tipo de instrumentos tecnológicos con el que cuentan los ambientes donde se desarrollan los procesos de aprendizaje.	
Servicio de internet para el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas	
Servicio de internet para docentes y estudiantes utilizados con propósitos académicos	
Plataforma que utiliza el ACSyH	
Redes sociales o redes de mensajería que utilizan los docentes y estudiantes durante el proceso de aprendizaje	
Uso de inteligencia artificial en el desarrollo del proceso de aprendizaje	

**ANEXO 2**  
**ENTREVISTA 1**

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Addy Brallar Moreno

**DIRECTORA DE ÁREA DE CIENCIA SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**

1. ¿Con cuál servicio de internet cuenta el ACSyH para desarrollar procesos académicos?
2. ¿Qué plataformas se utilizan en el proceso de aprendizaje en el ACSyH? (Obj. 1)
3. ¿En qué medida se utiliza inteligencia artificial para para desarrollar procesos académicos?
4. ¿Los ambientes donde se desarrollan los procesos académicos con qué tipo de Tecnologías de Información y Comunicación cuentan? (Obj. 2)
5. ¿Cuáles son las condiciones de las Tecnologías de Información y Comunicación que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje? (Obj. 3)

## ENTREVISTA 2

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Addy Brallar Moreno

### **DIRECTORES DE CARRERAS DEL ACSyH**

---

---

1. ¿Con cuál servicio de internet cuenta el ACSyH para desarrollar procesos académicos?
2. ¿Qué plataformas se utilizan en el proceso de aprendizaje en el ACSyH? (Obj. 1)
3. ¿En qué medida se utiliza inteligencia artificial para para desarrollar procesos académicos?
4. ¿Los ambientes donde se desarrollan los procesos académicos con qué tipo de Tecnologías de Información y Comunicación cuentan? (Obj. 2)
5. ¿Cuáles son las condiciones de las Tecnologías de Información y Comunicación que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje?

## ENTREVISTA 3

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Addy Brallar Moreno

### PLANTEL DOCENTE

---

1. ¿Qué plataformas utiliza en el proceso de aprendizaje? (Obj. 1)
2. ¿Qué aplicaciones utiliza en el proceso de aprendizaje?
3. ¿En qué medida utiliza inteligencia artificial para el desarrollo de contenidos en el proceso de aprendizaje?
4. ¿Cuáles son las ventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje?
5. ¿Cuáles son las desventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje? (Obj. 2)
6. ¿Cuáles son las condiciones de las TIC's que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje?

### ANEXO 3

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Addy Brallar Moreno

#### ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE ACSyH

##### I. ELIGE SOLO UNA OPCIÓN

1. ¿Los docentes utilizan instrumentos de internet para el desarrollo de sus clases? a) SÍ <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/>	2. ¿Qué ventajas ofrece la tecnología en el ámbito educativo? a) SÍ <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/>
3. ¿La administración del ACSyH brinda las condiciones internet para el desarrollo adecuado de las clases? a) SÍ <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/>	4. ¿Las aulas cuentan con los equipos tecnológicos para el desarrollo adecuado de las clases? a) SÍ <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/>

##### II. ELIGE LA OPCIÓN QUE CONSIDERA CORRECTA

5. ¿Qué instrumentos de internet utilizan los docentes en el desarrollo de sus clases: a) Plataformas <input type="checkbox"/> b) Inteligencia artificial <input type="checkbox"/> c) Redes sociales <input type="checkbox"/> d) Redes de mensajería <input type="checkbox"/> e) Ninguno <input type="checkbox"/>	6. ¿Qué ventajas ofrece la tecnología en el ámbito educativo? a) Más información <input type="checkbox"/> b) Información actualizada <input type="checkbox"/> c) Información inmediata <input type="checkbox"/> d) No ofrece ventajas <input type="checkbox"/>
7. ¿Qué desventajas tiene la tecnología en el ámbito educativo? a) El servicio de internet es costoso <input type="checkbox"/> b) Se necesita un dispositivo <input type="checkbox"/> c) El servicio de internet sufre cortes <input type="checkbox"/> d) No tiene desventajas <input type="checkbox"/>	8. ¿Qué condiciones tecnológicas brinda la administración de ACSyH a docentes y estudiantes? a) Excelentes <input type="checkbox"/> b) Muy buenas <input type="checkbox"/> c) Buenas <input type="checkbox"/> d) Regulares <input type="checkbox"/> e) Malas <input type="checkbox"/>

## ANEXO 4

### TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Addy Brallar Moreno

## **DIRECTORA DE ÁREA DE CIENCIA SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**

### **Lic. Miladis Marilia Conde Herrera**

1. ¿Con cuál servicio de internet cuenta el ACSyH para desarrollar procesos académicos?

Bien, hay que tomar en cuenta que el área tiene lo que es el componente de formación que son los que se desarrollan en aula y lo que es la parte administrativa académica.

Dentro de nuestra parte administrativa nosotros contamos con el cableado estructurado que proviene desde la misma universidad con el servicio que tiene con ENTEL, nosotros dentro de nuestro centro de prácticas tanto de comunicación social, la biblioteca, ellos tienen route, tienen wifi, que también es proveído por la universidad. Dentro del laboratorio de computación, tenemos cable de estructura. Nuestras aulas, ninguno tiene internet, porque en el campo universitario, si bien hay espacios donde hay internet, pero las aulas no tenemos.

2. ¿Qué plataformas se utilizan en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el ACSyH? (Obj. 1)

Precisamente por la formación desde el 2022 que salió una resolución de que las clases iban a ser presenciales. Entonces no es ya un condicionante que sí o sí los docentes tengan que utilizar una plataforma. Entonces, lo que sí tengo entendido que hay docentes que siguen utilizando Classroom porque nosotros tenemos un correo institucional, docentes y los estudiantes donde en el Google nos dan como una plataforma gratuita y con mayor espacio, no para los docentes que tenemos ese correo institucional, que esa es la plataforma que utilizan algunos colegas es el Classroom.

3. ¿En qué medida se utiliza inteligencia artificial para desarrollar procesos académicos?

Bueno ahorita hay que tomar en cuenta que las inteligencias artificiales ya es un uso para todos. Utiliza el docente, utilizan estudiantes.

Alguna asignatura específica que lo utilice, No podemos decir digamos, es alguna, ¿no?, Con, sino que podemos decir que son todas. Pero, por ejemplo, en el caso de comunicación social que ellos tienen inteligencia, que tienen multimedia, que tienen asignaturas, del uso del tic, de la tecnología, entonces entiendo que ahí sí están utilizando los estudiantes y los docentes, lo que es inteligencia artificial, pero no son todas. Ahora para hacer tareas, trabajos de investigación, Sí, digamos, es de manera transversal. Pero tampoco es un acondicionante y no hay ningún contenido micro curricular aprobado que lo establezca. Ahora sí, el nuevo diseño curricular comunicación social de este sistema anualizado si lo contempla en la inteligencia artificial, pero en los planes antiguos no.

4. ¿Los ambientes donde se desarrollan los procesos académicos con qué tipo de Tecnologías de Información y Comunicación cuentan? (Obj. 2)

Todas nuestras aulas son equipadas con computadoras data show como te digo comunicación tiene un centro de prácticas cuenta con 20 equipos que son propios para lo que es diseño gráfico todo lo que tiene que ver con la parte de diagramación de imagen, no son computadoras simples no, ellos cuentan con ese equipo los estudiantes, los estudiantes de trabajo social ellos tienen un laboratorio de computación que cuenta con acceso a internet.

5. ¿Cuáles son las condiciones de las Tecnologías de Información y Comunicación que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje?

Bueno el uso de la tecnología es una política institucional, es por eso que nuestra universidad todas sus aulas son equipadas todas tienen computadora data show hasta las nuevas aulas tiene en caso de psicología tiene igual está equipada como la universidad nos brinda el soporte a través de los centros, pero también va a depender de la aplicabilidad

comunicación social tiene tres drones, hay que tomar en cuenta que cuando nos referimos al uso de la tecnología no solo nos referimos a un equipo de computación, nos referimos también a su uso, este años se ha equipado bastante comunicación con el tema e nuevas cámaras tienen nuevos corbateros, tienen nuevo parlante, nuevo micrófonos y todo lo que dota la universidad es de ultima gama a diferencia de otras gestiones que no tenían un dron ahora tienen tres, ahora como los docentes lo utilizan eso ya es responsabilidad de los docentes darles la aplicabilidad para eso los docentes son llamados a capacitarse, que hacemos nosotros como parte administrativa promoverlos cursos de capacitación de actualización donde tienen que asistir los docentes y estudiantes entonces la tecnología, ha llegado y nosotros somos llamados a actualizarnos, capacitarnos entonces va a depender de los docentes y su creatividad para la aplicabilidad de la tecnología en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Tienen cámaras de última tecnología, Tienen lo último en tecnología.

## DIRECTOR DE LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

---

**Lic. Carlos Lahor**

1. ¿Con cuál servicio de internet cuenta la Carrera de Ciencias de la Comunicación para desarrollar procesos académicos?

Hay un servicio de internet que provee la Universidad Amazónica de Pando, todas las oficinas administrativas. Sin embargo, yo considero que no es suficiente, yo utilizo mi propio internet. A mi computadora yo le doy lesado de mi celular porque el internet que para todos los administrativos es un poquito lento y a veces te dificulta el trabajo de hacer las cosas rápidas.

2. ¿Qué plataformas se utilizan en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la Carrera de Ciencias de la Comunicación? (Obj. 1)

Classroom, no, es la más utilizada, pero, no estamos muy de acuerdo con el tema de utilizar plataformas.

Usted sabe que en la pandemia se han utilizado mucho estas plataformas que la verdad no ha sido muy positivo para el estudiante. Ya que el estudiante te puede atender, pero lo puede estar cocinando, puede estar lavando, enamorando, haciendo muchas cosas. Entonces y no te está atendiendo. Entonces no es productivo alguien dira, pero modernícense que la modernidad sí pero no es productivo porque se ha comprobado que el estudiante no te presta atención como te digo está haciendo otras actividades al igual que te está escuchando estas otras actividades. Entonces, no somos participios mucho de tener plataformas para desarrollarlo.

3. ¿En qué medida se utiliza inteligencia artificial para para desarrollar procesos académicos en la Carrera de Ciencias de la Comunicación para desarrollar procesos académicos?

Los estudiantes lo utilizan de gran manera yo soy docente primer año y mis estudiantes, por ejemplo, utilizan un arto la inteligencia artificial para hacer sus trabajos. Sé que está

mal, pero ellos ya están aplicando. Y como docentes tratamos también de impartir algún tema de manera con inteligencia artificial.

4. ¿Los ambientes donde se desarrollan los procesos académicos con qué tipo de Tecnologías de Información y Comunicación cuentan? (Obj. 2)

Las aulas de la carrera de comunicación social cada aula cuenta, con su computadora, con su data, con su ecrán, con su aire. Internet lamentablemente no. El servicio de Internet de las aulas no tiene. Es un proyecto a largo plazo que se está viendo dentro de las autoridades también nos van a dar un plazo poder contar en las células con la internet. Pero hay computadora y data que es lo más primordial.

5. ¿Cuáles son las condiciones de las Tecnologías de Información y Comunicación que la Carrera de Ciencias de la Comunicación brinda para desarrollar procesos académicos a docentes y estudiantes?

O sea, la carrera provee aulas, aulas equipadas con computadora, con relación con aire con sus pupitres adecuados y eso es lo que ofrece para que puedan desarrollar sus actividades.

En toda la universidad no existen aulas con internet, Ese es un proyecto a futuro que a las autoridades están viendo cómo poder implementar como el de WiFi, tal vez

## PLANTEL DOCENTE

---

**Lic. Claudia Herrera PSICOLOGIA**

1. ¿Qué plataformas utiliza en el proceso de aprendizaje? (Obj. 1)

Bueno, actualmente no estoy utilizando ninguna plataforma.

2. ¿Qué aplicaciones utiliza en el proceso de aprendizaje?

Para, también, para el tema de coordinación y envío de material algo estamos utilizando el WhatsApp.

3. ¿En qué medida utiliza inteligencia artificial para el desarrollo de contenidos en el proceso de aprendizaje?

Ahora sí, la inteligencia artificial, precisamente lo que en el chat GPT, para poder complementar algún contenido, para establecer ejercicio, para resoluciones, para poder generar plantillas de orientación para sus informes, esos ensayos o para todo el material de apoyo.

4. ¿Cuáles son las ventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje?

Bueno, la tecnología de información y comunicación son importantes. Pero también depende mucho las condiciones de los estudiantes igual. Que no tengo entendido que en una asignatura están utilizando el jazz o en alguna otra plataforma pero que muchos estudiantes tuvieron problemas por el tema del acceso, por el servicio del internet y también por el tema de que no conocen no saben cómo van a trabajar y hubo mucha dificultad con la docente.

5. ¿Cuáles son las desventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje? (Obj. 2)

Justamente es lo que le acabo de mencionar esas son las desventajas, porque ventajas tiene mucha, mucha porque facilita en un proceso más interactivo se tiene la información a mano hay mayor sistematización, pero la desventaja es tema del servicio y el manejo.

6. ¿Cuáles son las condiciones de las TIC's que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje?

Bueno a lo que en el área siempre faciliten en el tema de capacitación para usar las tecnologías a docentes y también he visto para estudiantes pero digamos bien cuánto al servicio, por ejemplo, ni siquiera el internet funciona aquí para poder trabajar y eso tanto que uno quiere pasar información, hay una gran deficiencia porque no todos tienen aquí sus paquetes, tengan para actívalo el internet en sus celulares y a veces les digo vamos a trabajar y ahora les voy a pasar un material y de ahí pueden ir trabajando el otro grupo. pero la excusa que no tienen y el servicio que da a universidad también

## PLANTEL DOCENTE

---

### Lic. Angelica Trabajo Social

1. ¿Qué plataformas utiliza en el proceso de aprendizaje? (Obj. 1)

Bueno, ahora no. Estoy usando solo el whatsapp, ahora. Para hacer mis diapositivas estoy utilizando el gama.

2. ¿Qué aplicaciones utiliza en el proceso de aprendizaje?

En clases no hay internet, pues no puedo aplicar nada. Ya. Sólo usamos el data show nomás. Con lo que traigo preparado, La computadora.

3. ¿En qué medida utiliza inteligencia artificial para el desarrollo de contenidos en el proceso de aprendizaje?

No muy frecuente porque me parece más simple y muy puntuales. Entonces yo tengo que aumentar más en el tema. buscó más, pero para resumir está muy bien no entonces resume el gama y yo voy a de acuerdo a lo que leo aumentando en el caso. Claro.

4. ¿Cuáles son las ventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje?

Es bastante positivo en estos tiempos porque los estudiantes solo saben eso.

5. ¿Cuáles son las desventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje? (Obj. 2)

Aunque de alguna manera les ha limitado, porque en mis tiempos por ejemplo en la actividad realizaba con máquina de escribir, hace años que yo salí entonces no conocía computadoras, obligados, tenemos que leer, ir a la misma biblioteca, cosa que hicimos. Ahora no, te hace como que más flojo; al estudiante no le permite buscar, indagar porque ya lo tienes ahí, no puede ni escribir copia, porque ya lo tiene ahí.

6. ¿Cuáles son las condiciones de las TIC's que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje?

Está constantemente no, anterior semestre adado un curso sobre inteligencia artificial siempre estamos en eso hay cursos que no son del área no también de dirección académica que brinda

e incluso hay un de la CUB, no a nivel nacional también brinda de capacitación, capacitación, todo lo que es en el manejo de los tic, enseñanza, pensar para los estudiantes.

## PLANTEL DOCENTE

---

### Lic. Patricia María Molina Delgado – Trabajo Social

1 ¿Qué plataformas utiliza en el proceso de aprendizaje? (Obj. 1)

Las plataformas que utilizamos precisamente son las estrategias de aprendizaje como ser utilizó yo bastantes mapas conceptuales como por ejemplo las de nubes, las nubes de ideas y el trabajo más que todo lo estoy haciendo en hojitas para que puedan mandar todas sus ideas y poder realizar sus trabajos.

2 ¿Qué aplicaciones utiliza en el proceso de aprendizaje?

Me parece muy interesante el data generalmente no utilizaba, yo utilizaba directamente mapa conceptual o de lo contrario no ver ideas, pero la data y el power point me parece muy interesante para ahora.

Telegram me parece interesante me parece interesante, uno porque recibe mucha más ampliación de la capacidad de peso del trabajo y además que no es tan distractiva como el WhatsApp, me parece bien en Telegram. Sin embargo, es una parte interesante. Si uno ve yo voy a tratar digamos de tal vez, utilizar más, tal vez es una plataforma diferente.

3 ¿En qué medida utiliza inteligencia artificial para el desarrollo de contenidos en el proceso de aprendizaje?

Me parece muy interesante implantar. Todavía no hemos, no, he... digamos no he utilizado la inteligencia artificial, pero, me parece muy interesante, ahora, que, justamente la problemática humana me parece un trabajo de campo, podría ser utilizado con inteligencia artificial de muy buena manera.

4 ¿Cuáles son las ventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje?

Ahora en el proceso de justamente las estrategias tecnológicas se están utilizando, lo que yo estoy utilizando, lo que yo voy a utilizar es grabaciones, grabaciones justamente de lo que sucede, no solamente a nivel Pando, sino a nivel tal vez industrial, más industrial y más general para que podamos tener justamente las alumnas, puedan tener un concepto más general y más pequeño como lo que se precisa.

5 ¿Cuáles son las desventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje? (Obj. 2)

Las desventajas, bueno, de alguna manera nos quita la lectura, de alguna manera las TICs y bien nos ayudan a poder aprender en una forma más didáctica, más interesante tanto para el docente o para alumnos, pero también esto nos limita la lectura. A veces los trabajos que realizamos es copia y pegue, pero también el docente por lo menos en mi materia mucho importa la opinión verbal que hace el alumno y la opinión por escrito.

Justamente ahora hemos sacado un diagnóstico, un diagnóstico de lo que se entiende o que entiende el alumno por el problemático urbano. He explicado por palabras que es problemática y que es urbano y asociando las palabras han hecho un trabajo a priori, todavía sin conocimientos técnicos porque eso se va a llevar durante el semestre, pero se ha sacado un suculento resultado. Interesante, ¿no? Pero si me dicen las desventajas lamentablemente es la limitación de la lectura que es lo primordial, pero se está limitando esa situación, lamentablemente.

6 ¿Cuáles son las condiciones de las TIC's que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje?

Nosotros ya tenemos un diplomado, obviamente donde nos enseñan el tipo de alumnos que te dejas utilizar de aprendizaje, cómo llegar al alumno, de qué manera, llegar al alumno, tipos de personas, de alumnos, cómo aprenden, porque nosotros vamos a aprender igual, hay personas que aprenden diferente, de todas maneras, las capacitaciones en la universidad aquí se nos están dando y la gente son muy interesantes.

## PLANTEL DOCENTE

---

### LIC. Henry Justo Mamani Comunicación Social

#### 1. ¿Qué plataformas utiliza en el proceso de aprendizaje? (Obj. 1)

La plataforma que tiene por el momento yo no estoy utilizando pero sé que existen varios varias plataformas de enseñanza y aprendizaje precisamente el anterior semestre hemos tenido una capa las capacitaciones al respecto y existen varias plataformas, está poniendo el Google, al más ahora se fue trabajando con la que es la inteligencia artificial, actualmente no me acuerdo de los nombres de los programas, pero existen muchas plataformas que nos ayudan y nos puedan facilitar, los tengo guardado en computadora los links para poder ingresar y empezar a trabajar pero por el momento no. por ejemplo, una de las plataformas que es muy dinámica es el quiz es muy dinámica que ayuda bastante. otra que me gusta también me ha sido de que no de la que más me acuerdo de esa de la quiz, ya también he trabajado con una plataforma de Google Meth, el claroom utilizo ya eso sería los que, por el momento, pero como te digo hay muchas más que están incluidos con la inteligencia artificial.

#### 2. ¿Qué aplicaciones utiliza en el proceso de aprendizaje?

Para mi materia, para la materia que yo estoy llevando prácticamente es una materia donde nosotros es netamente práctico ya en esta materia no podría utilizar una plataforma sino que utilizo unos programas que son de diseño esto vamos a trabajar con lo que es la parte gráfica que es el ilustrator y el otro que es por la parte de diagramación que sería el otros ya pero de respecto a las aplicaciones en esas se puede utilizar también el Canvas está y también no hay verdad que no me acuerdo muy bien los nuevos pero también existen otras diferentes plataformas para poder trabajar con el proceso de enseñanza y aprender.

#### 3. ¿En qué medida utiliza inteligencia artificial para el desarrollo de contenidos en el proceso de aprendizaje?

Bueno la inteligencia artificial yo utilizo para para mi programación ya de la materia obviamente que utilizó la plataforma del chat GPT, ¿no? Exacto. Tengo manejo esa

plataforma. Y ella me facilita, me facilita a mí de forma prácticamente me orienta para poder llevar narrativamente mi programación de un proyecto formativo. Entonces, voy, aplicó que hizo la plataforma insulto y ellos me dan ejemplos de cómo más o menos puedo elaborar y poner en practicar la clase ante mis estudiantes.

4. ¿Cuáles son las ventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje?

O las ventajas y muchos. Nos ayuda bastante esto de las TICs. Hoy en día prácticamente si no tenemos, no estamos actualizados y tenemos el conocimiento respecto a este estilo estaríamos muy, como se dice, analfabetos en esto. No, entonces a mí me ayudan bastante.

5. ¿Cuáles son las desventajas de las TIC's en el proceso de aprendizaje? (Obj. 2)

Desventajas pienso que no tendría muchas, pero en ese aspecto lo que sí podríamos tener como desventajas de sería que el estudiante ya no tiene esa, ya no es como antes de agarrar el libro todas esas cosas que hoy en día ya tiene todo al alcance de la mano de su mano entonces una de las ventajas es de que el estudiante se vuelve un poco más podríamos flojo a la lectura más que pronto

6. ¿Cuáles son las condiciones de las TIC's que el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas brinda a docentes y estudiantes para el desarrollo del proceso de aprendizaje?

Bueno, en sí, la facultad brinda todas las condiciones para poder llevar adelante nuestra clase con los tics.

Yo estoy bastante conforme porque ellos constantemente siempre nos están actualizando es algo muy importante, como te decía así. El anterior semestre tuvimos uno cursos de actualización respecto a lo que es la inteligencia artificial, que a mí personalmente me ha fortalecido bastante. Del conocimiento que yo tenía, pude ejercer reforzar bastante. Estamos en taller constantemente.