

Efectividad de la comunicación síncrona y asíncrona en un curso virtual

Effectiveness of synchronous and asynchronous communication in a virtual course

Juan Pablo Cruz Paz

Maestría en Dirección y Producción de e-Learning
Instituto Von Neumann, Universidad Galileo,
Guatemala

20002720@galileo.edu

<https://orcid.org/0000-0002-2507-0684>

Referencia

Cruz Paz, J. P. (2022). Efectividad de la comunicación síncrona y asíncrona en un curso virtual. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 5(2), 51-60.
<https://doi.org/10.46954/revistages.v5i2.90>

Recibido: 16/01/2022

Aceptado: 30/05/2022

Publicado: 15/07/2022

Resumen

OBJETIVO: determinar la efectividad de la comunicación síncrona y asíncrona que se desarrolla en los cursos en modalidad e-Learning de las Maestrías en Criminalística con Enfoque Penal y Criminología con Enfoque Psicológico Forense, implementados por la Escuela de Ciencias Criminológicas y Criminalísticas de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala durante el segundo ciclo de esos programas de estudio. **MÉTODO:** se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos, uno con escalamiento tipo Likert para los estudiantes de dichos programas de estudios y a los catedráticos se aplicó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Se contrastó el análisis final con las teorías y resultados de estudios anteriores. **RESULTADOS:** se establece

que tanto estudiantes como tutores prefieren el uso de la aplicación *WhatsApp* para la mensajería interna del curso, la cual cumple con los requerimientos de rapidez, claridad y precisión en la comunicación. Las videoconferencias son preferidas para compartir contenido del curso y recibir retroalimentación en tiempo real. **CONCLUSIÓN:** las actividades en modalidad asíncrona son más utilizadas en el desarrollo de actividades formativas o sumativas y se percibe un nivel bajo de comunicación entre estudiantes.

Palabras clave: comunicación, síncrona, asíncrona, curso, virtual

Abstract

OBJECTIVE: to determine the effectiveness of the synchronous and asynchronous communication that is developed in the courses in e-Learning modality of the Masters in Criminalistics with a Criminal Approach and Criminology with a Forensic Psychological Approach, implemented by the School of Criminological and Criminalistics Sciences of the Mariano University Gálvez de Guatemala during the second cycle of these study programs. **METHOD:** two data collection instruments were applied, one with Likert-type scaling for the students of said study programs and a questionnaire with open and closed questions was applied to the professors. The final analysis was contrasted with the theories and results of previous studies. **RESULTS:** It is established that both students and tutors prefer the use of the *WhatsApp* application for the internal messaging of the course, which meets the requirements of speed, clarity and precision in communication. Video conferences are preferred for sharing course content and receiving real-time feedback. **CONCLUSION:** activities in asynchronous mode are more used in the development of formative or summative activities and a low level of communication between students is perceived.

Keywords: communication, synchronous, asynchronous, course, virtual

Introducción

Uno de los elementos claves dentro del desarrollo de un curso virtual o e-Learning es la comunicación, tanto a nivel tutor-estudiante como a nivel estudiante-estudiante. Al desarrollar cursos en la modalidad e-Learning, se puede observar en muchos casos, un mayor interés por producir contenido adecuado, pero se descuida mucho el aspecto comunicativo. Rincón Delgado

(2014) señala que la interacción sincrónica y asincrónica que debe lograrse en el contexto de un entorno virtual de aprendizaje ayuda a producir el ambiente ideal para que se pueda construir el conocimiento. Por lo tanto, una comunicación adecuada del tutor con los estudiantes y de los estudiantes entre sí, es clave para lograr un aprendizaje significativo dentro de un determinado curso virtual.

Con este estudio, se busca determinar la efectividad de la comunicación síncrona y asíncrona que se desarrolla en los cursos en modalidad e-Learning de dos programas de maestrías. Asimismo, establecer si un tipo de comunicación es más efectivo que otro y determinar las características que los tutores virtuales y los estudiantes aprecian más en el momento de elegir los canales de comunicación que utilizarán en un curso virtual en este nivel de estudios.

Al hacer la revisión de la literatura, se pudo establecer la existencia de estudios similares en algunos países de Latinoamérica, pero no se encontró ningún estudio de este tipo desarrollado en Guatemala. Los resultados obtenidos pueden ser aprovechados por entidades de enseñanza en diferentes niveles y por tutores virtuales en particular, a fin de tomar las mejores decisiones para lograr una mayor efectividad en la dimensión comunicativa de un curso virtual del medio guatemalteco. Después de revisar la disponibilidad de recursos humanos, financieros y de equipo, se consideró viable la realización del presente trabajo. Además, gracias al apoyo de las autoridades de la Escuela de Ciencias Criminológicas y Criminalísticas de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, se logró tener acceso a los casos de estudio y a la información pertinente. El presente manuscrito es resultado de artículo científico, como parte del Seminario de Investigación de la Maestría en Dirección y Producción de e-Learning, programa de estudios de la Universidad Galileo de Guatemala.

Materiales y métodos

Se desarrolló un estudio de enfoque mixto con alcance descriptivo para determinar el uso, preferencias y desventajas de las herramientas sincrónicas y asincrónicas utilizadas en los cursos virtuales analizados. Para la investigación propuesta se requirió la elaboración de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que fue aplicado a los tutores. Para los estudiantes de dichos programas de estudios, se utilizó un escalamiento tipo Likert. Las herramientas sincrónicas evaluadas fueron las videoconferencias, *WhatsApp*, *Telegram*, *Messenger* y *Facebook*; las herramientas asincrónicas evaluadas fueron: correo electrónico, foro y avisos en la plataforma del curso. Se evaluaron aspectos de preferencia de las herramientas para comunicación con el tutor, con los otros estudiantes, características demandadas en una herramienta de comunicación, así como la rapidez, claridad y precisión en la comunicación.

Antes de aplicar estos instrumentos a la muestra establecida, se desarrolló una aplicación a una muestra piloto conformada por diez estudiantes de ambos programas de maestría y tres tutores de los mismos programas. También se acudió a la revisión de tres expertos (uno de ellos en investigación, otro en el campo de e-Learning y un tercero en mercadeo) los cuales revisaron los instrumentos en cuanto a exhaustividad con relación a las variables de estudio, claridad, precisión y coherencia en la redacción de los ítems, así como de la pertinencia con las variables de estudio. En base a sus observaciones, se corrigieron las deficiencias correspondientes.

La población objeto de estudio estuvo conformada por un total de sesenta y siete estudiantes, hombres y mujeres de entre los veinte y treinta años de diferentes departamentos de Guatemala, ya que el programa de estudios se desarrolla a nivel nacional (cincuenta de ellos son estudiantes de la Maestría en Criminología con Enfoque Psicológico Forense y diecisiete de ellos son estudiantes de la Maestría en Criminalística con Enfoque Penal) matriculados en el segundo ciclo, y se tomó una muestra de veinticuatro de ellos, los cuales respondieron la encuesta de forma voluntaria en línea. En cuanto a los tutores, la población y la muestra fue conformada por cinco tutores, hombres y mujeres entre cuarenta y sesenta años.

La muestra fue de tipo no probabilístico, y el esquema de muestreo utilizado fue por estratos. Las encuestas, tanto para tutores como para estudiantes, estuvieron habilitadas por un período de tiempo de una semana, durante la cual tenían la oportunidad de programar su tiempo para contestarla. Los cursos virtuales evaluados se desarrollaron en la plataforma *Blackboard Learn*. Para analizar los datos obtenidos y generar las gráficas correspondientes, se utilizó la herramienta *IBM SPSS Statistics* versión 28.0.

Resultados

Casi el 80% de los estudiantes utilizó *WhatsApp* para realizar dicha comunicación; le sigue en su orden la videoconferencia y después el correo electrónico. Cabe hacer notar que todas estas formas de comunicación entran en la categoría de comunicación síncrona. Como siguiente paso, se les cuestionó a los participantes sobre la característica principal que pudieron apreciar en el medio de comunicación que utilizaron más. Ante esto, casi un 80% respondieron que lo hicieron por la rapidez de retroalimentación que dicho recurso brinda, dejando en un segundo plano la claridad en el mensaje y la atención inmediata entre emisor y receptor.

Al buscar establecer las desventajas percibidas por los estudiantes en el uso de distintos medios de comunicación durante el desarrollo de los cursos virtuales analizados en este estudio, se obtuvo como respuesta de los participantes en la encuesta, los problemas de conectividad con un 50%, seguido de un 16.67 % que mencionó a la demora en las respuestas por parte del tutor virtual o de los compañeros de curso; un 12.50% consideró la escasa interacción entre los compañeros de grupo y la escasa interacción por parte del tutor virtual fue elegida por el 8.25 % de los participantes, al igual que los que mencionaron que no encontraron ninguna desventaja en el uso de los medios de comunicación elegidos. El último lugar lo ocupa el desconocimiento en el uso de los medios de comunicación, con un 4.33 %.

Se puede apreciar que alrededor del 70% de los participantes consideran que la comunicación con el tutor virtual siempre fue rápida, clara, accesible, precisa y completa. Al cuestionárseles sobre el medio que consideran que fue el más rápido y eficiente para aclarar las dudas que los estudiantes tenían sobre el curso o su contenido, el 71% estuvo de acuerdo en indicar que la videoconferencia tenía esa característica. En cuanto a la comunicación en el nivel estudiante-estudiante, se estableció que cuando se necesitaba, los estudiantes se organizaban en grupos de WhatsApp (motivados por las actividades que debían realizar) pero el nivel de comunicación fue muy bajo (menos del 40% indicaron que la comunicación con los compañeros fue constante).

La mayoría de estudiantes expresaron que la comunicación entre sus pares fue escasa o nula. Además, indicaron que hace falta establecer normas para el uso del WhatsApp como medio de comunicación en un curso virtual, ya que varios compañeros y compañeras lo utilizan para hacer comentarios personales o fuera del contexto del curso, lo cual desmotiva al resto de estudiantes.

Como resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos dirigido a los tutores-docentes, se estableció que durante el curso utilizaron un grupo de *WhatsApp*, a través de la difusión de un enlace para que todos los estudiantes inscritos se añadieran a él. Además, utilizaron el recurso de las videoconferencias semanales a través de las aplicaciones de *Collaborate Ultra* o *Google Meet*, que son las que la institución educativa dispone para su uso. Al buscar la razón por la que se escogieron esos medios de comunicación, la característica requerida por unanimidad fue la rapidez, postergando aspectos como la claridad del mensaje o la precisión. A pesar de ello, detectaron apatía en el uso de las herramientas de comunicación que el tutor-docente estableció, y en menor grado desconocimiento y resistencia en el uso de las mismas.

Discusión

Los resultados obtenidos muestran una concordancia con resultados de estudios anteriores. Se presenta una tendencia marcada en el uso de las herramientas de comunicación sincrónica, que podríamos indicar como la forma más parecida a la comunicación en modalidad presencial, la cual una gran mayoría de estudiantes alrededor del mundo la echan de menos en este tiempo de pandemia. De hecho, Sáez López y colaboradores (2014), en su estudio analizan problemas encontrados en cursos virtuales de México, España y República Dominicana y entre varios aspectos, mencionan la falta de contacto directo entre profesor-estudiante que puede hacer que este último se llegue a sentir desorientado dentro del curso virtual. Asimismo, recalcan la importancia de la comunicación interpersonal como factor clave en un proceso de aprendizaje, tanto en la modalidad presencial como en la virtual. Otro aspecto con el cual se coincide con los autores antes citados, se refiere a la identificación de la videoconferencia como el medio más rápido y eficiente para aclarar dudas, así como para que se sientan “participantes reales” de un curso, lo cual no se logra cuando sólo se ve una grabación y se aprecia a los demás compañeros participando en tiempo real.

Otro de los estudios con los que los resultados del presente análisis concuerdan, se refiere al realizado por Páez-Barón y colaboradores (2016) en contexto colombiano, al hacer énfasis en una estrategia de aprendizaje alrededor de la cual se desarrollen los diferentes tipos de comunicación en un curso virtual, de tal manera que se alcancen los objetivos establecidos desde el inicio. Además, remarca la preferencia de los participantes por los medios de comunicación asíncronos (foros, correos electrónicos) que son preferidos en cuanto a la comunicación con el docente y la realización de tareas, pero aun así, los estudiantes muestran su inclinación por una comunicación directa y en tiempo real con el docente. En cuanto a la comunicación con sus pares en el curso, los estudiantes muestran una preferencia por el uso de medios síncronos, pero en un nivel muy bajo. Se podría decir que la comunicación entre estudiantes es escasa en los cursos virtuales analizados en este estudio. Este es otro aspecto en el que los resultados del presente estudio coinciden con los autores antes indicados.

Añorve Solano (2006) nos presenta una experiencia realizada en el Instituto Tecnológico de Ciudad Guzmán (México) en donde se diseñó e implementó un curso en línea de Matemáticas, específicamente sobre el tema de Ecuaciones Diferenciales, como una alternativa ante el alto índice de deserción y reprobación en esta asignatura, y la escasez de docentes en ese centro estudiantil. Entre sus conclusiones principales, destaca aquí la satisfacción obtenida por los estudiantes con el uso de la comunicación síncrona, ya que el hecho de que contar con un tutor al cual lo sienten cercano, hace que se sientan motivados a realizar sus tareas y dar seguimiento al curso, especialmente en materias de tipo numérico. Además, en este estudio, se pudo apreciar que la comunicación mediante *MSN Messenger* sobresalió, frente a la participación en los foros, que fue baja.

Respecto a la falta de continuidad en la comunicación asíncrona expresada por algunos de los estudiantes encuestados, se puede apreciar entonces, que no basta con conocer y utilizar las herramientas de comunicación con las que contamos actualmente en el entorno virtual, sino que además, como indica Rincón Delgado (2014), es preciso que el tutor virtual logre usarlas de una manera eficaz y eficiente, de tal manera que no se vean solamente como un requisito más que se debe cumplir en el rol del tutor, sino como un componente principal para que se logre construir el aprendizaje.

Se concluye que el tipo de comunicación que prevaleció en los cursos analizados, fue síncrono (a través del uso de *WhatsApp* y de la videoconferencia) y cumplió con los aspectos de rapidez, claridad y precisión como parámetros indicadores de la efectividad en la comunicación, aunque de estos tres aspectos se marcó el énfasis a la rapidez en la comunicación tanto en estudiantes como en tutores. En cuanto a la comunicación asíncrona (a través de foros o correos electrónicos) no es que no sea efectiva, sino más bien subutilizada. Se requiere que los tutores fomenten el desarrollo de actividades colaborativas que motiven a los estudiantes a utilizar activamente los medios de comunicación que nos proporcionan las Tecnologías de la Información y la Comunicación, tales como estudios de caso, resolución de hojas de trabajo en salas de estudio, debates virtuales, etc.

Referencias

- Añorve, E. (2006). *La comunicación en un curso en línea de matemáticas y su relación con el aprendizaje de los estudiantes*. En G. Bisauri (Ed.), *Memoria de la X Escuela de Invierno en Matemática Educativa* (pp. 140-150). Santa Cruz Tlaxcala: Red Cimates. <http://funes.uniandes.edu.co/16017/>
- Páez-Barón, E.M., Corredor-Camargo, E.S., & Fonseca-Carreño, J.A. (2016). Evaluación del uso de herramientas sincrónicas y asincrónicas en procesos de formación de las ciencias agropecuarias. *Revista Ciencia y Agricultura*, 13 (1), 77-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5560523>
- Rincón Delgado, L. M. (2014). *Evaluación piloto de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas utilizadas en los cursos de "Metodología del Trabajo Académico y Proyecto Pedagógico Unadista" en la UNAD-CEAD Pasto*. Semestre 2012-2013. [Tesis de especialización, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2494>
- Sáez López, J. M., Domínguez Garrido, C., & Mendoza Castillo, V. (2014). Valoración de los obstáculos, ventajas y prácticas del e-learning: Un estudio de caso en Universidades Iberoamericanas. *Educatio Siglo XXI*, 32(2), 195–220. <https://doi.org/10.6018/j/202221>

Sobre el autor

Ingeniero Civil, graduado por la Universidad de San Carlos de Guatemala. Magíster Artium en Ingeniería para el Desarrollo Municipal por la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con especialización en Educación Virtual para el Nivel Superior, acreditado por la misma casa de estudios. Cuenta además con un Postgrado en Tecnología Educativa y Producción de E-Learning por la Universidad Galileo. Actualmente docente-tutor en varias casas de estudio de nivel superior. Ha desarrollado investigaciones como resultado de tesis en grado de licenciatura y maestría.

Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

Conflicto de intereses

Declara no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó con fines educativos, respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación. Con el consentimiento informado de los participantes involucrados en el estudio.

Derechos de uso

Copyright© 2022 por **Juan Pablo Cruz Paz**

Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.