

E-learning y comunicación organizacional.

Una enseñanza comunicativa a través de la red

Virginia Linares Rodríguez

Resumen

Con este estudio, intentaremos exponer nuestra experiencia durante los últimos nueve años en la enseñanza online, reflejada especialmente en el Master online "Comunicación en las Organizaciones". Se trata así de mostrar las ventajas de un método para la formación de personas adultas al más alto nivel, iniciado en el campo organizativo pero que se ha ido extendiendo en áreas como la comunicación y la sociología, especialmente útil para aumentar la profesionalización, que tanto requieren las empresas.

Palabras clave: Comunicación; Formación online; Organizaciones; E-learning

Abstract

In this study we aim to share our experiences of online teaching in the Masters programme on Organisational Communication. In so doing, we try to highlight the methods and approaches used to teach mature students of a postgraduate level. An approach which was originally initiated by the area of organisation but that now has also been undertaken by other areas such as communication and sociology, especially useful to develop further the professionalization that is so urgently needed by the companies.

Key words: Communication; Online formation; Organisations; E-learning

Résumé

On exposera dans cet article l'expérience d'enseignement en ligne, menée au cours de ces neuf dernières années dans le cadre du master On Line intitulé « La

Communication de l'Organisation ». On décrira les avantages d'une méthode pour la formation de personnes adultes de haut niveau qui s'initient aux connaissances des organisations mais aussi de la communication ou de la sociologie, ces formations étant spécialement utiles pour élever le niveau professionnel des cadres, si nécessaire au sein des entreprises.

Mots clé: Communication; Formation en ligne; Organisation; E-learning.

Recibido: 13/09/2010

Aprobado: 18/10/2010

1. El primer paso: de la enseñanza tradicional al *e-learning*

A lo largo de la historia y a medida que se han ido introduciendo nuevas tecnologías en la educación, se han ido produciendo cambios tanto en la forma de enseñar como en la forma de aprender. La transmisión oral fue la primera forma de enseñanza, para luego dar paso a la escritura. Al principio, estos conocimientos estaban relegados a las clases más altas, pero con la aparición de la imprenta se empezaron a producir libros en masa.

La ampliación de la capacidad comunicativa mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación, ha traído consigo evidentes consecuencias educativas. Se han producido cambios acumulativos en la forma de enseñar y en la de aprender, primero con la gran transformación que supuso la revolución industrial y más recientemente con la revolución informacional.

Fue precisamente la revolución industrial la que acarreó la creación de los sistemas educativos en los Estados, con su consecuente generalización. Para ello se creaban, principalmente, escuelas a imagen y semejanza de las industrias –con horarios preestablecidos, con parámetros específicos, etc.– para formar personal cualificado que trabajara en las fábricas.

En esa época, el profesor era un simple emisor, se consideraba un facultado de un saber erudito e incuestionable que tenía que transmitir al alumno, un mero receptor que sólo "aprobaría" si sabía todo lo que se le transmitía, porque en la fábrica iba a ser preparado para laborar en un puesto de trabajo, en el que iba a permanecer toda la vida.

Así como la sociedad industrial creó un sistema educativo adecuado a sus necesidades, del mismo modo la sociedad informacional está creando y adaptando el sistema educativo según sus propios intereses.

Los cambios necesarios de una enseñanza tradicional a una enseñanza *online* se dan cuando ésta deja de ser un acto de transmisión de conocimientos del profesor experimentado a sus estudiantes y pasa a convertirse en un acto de elaboración, construcción y reconstrucción por parte del sujeto (alumno) de conocimientos, modos de actuación y valores, así como otras cualidades de la personalidad, bajo la orientación del profesor/tutor (Castañeda y López, 2006).

En la actualidad cualquier universitario ha escuchado hablar de la enseñanza *online* o *e-learning*, pero no todos sabemos lo que significa. La controversia acerca de la delimitación conceptual de una expresión, surge cada vez que nace un nuevo término, situación que en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) pasa constantemente. En términos generales, se podría decir que el *e-learning* es la "modalidad de educación a distancia donde tanto el profesor como el alumno hacen uso de medios electrónicos para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje" (Gromaz, Arribi y Rodríguez, 2004:1).

También podríamos hablar de "*educación digital*" pero el *e-learning* no es un entorno completamente digital, por lo que parece más adecuada la denominación de "*e-learning*" o "*enseñanza online*".

Con este término se busca que el alumno sea el epicentro del proceso de aprendizaje, es decir, que sea él quien decida qué aprender, cómo y cuándo hacerlo, siendo el profesor no un transmisor de conocimiento, sino un asesor o guía, motivando al alumno y ayudándole cuando se encuentre con dudas y problemas. Aquí es cuando comienza a verse la flexibilidad ofrecida por este tipo de enseñanza y que la mayoría de los alumnos escogen por su nivel de exigencia y dedicación.

Aprender en la virtualidad conduce a una metodología enfocada hacia el alumno, con un entorno de aprendizaje caracterizado por la flexibilidad y la interactividad, por la interrelación que surge en una comunidad virtual y por el acceso a materiales y recursos disponibles en la red (Duart y Sangrá, 2000).

Aunque se cree que el *e-learning*, frente al modelo tradicional, es una modalidad de enseñanza fría, distante e impersonal, en muchas ocasiones resulta más cercana y duradera, posibilitando relaciones más directas y personales, ya que se genera un espacio donde se establecen vínculos formales e informales que pueden llegar a todos los estudiantes sin limitaciones de espacio o tiempo.

Las TIC's están cada vez más presentes en el trabajo de los educadores, creando nuevos lugares de formación y capacitación, que impactan en los procesos de enseñanza-aprendizaje, al implantar aulas virtuales de aprendizaje que permiten acceder a los conocimientos y desarrollan nuevas habilidades en los estudiantes. Este entorno tan diferente pero innovador se presta para que los profesores y los estudiantes se interrelacionen en un proceso de crecimiento, comunicación y aprendizaje, que al ser básicamente asíncrono, todos disfrutan del acceso al conocimiento en cualquier lugar y momento (Gabelas, 2002).

Se debe tener presente que la enseñanza *online* es un complemento del aprendizaje tradicional, por los momentos no se ha considerado un sustituto ni tampoco se pretende erradicar por completo el aula de clases, al contrario se trata de llevar un escenario a otro y compartir ambas experiencias. La incorporación de una tecnología en un proceso de enseñanza-aprendizaje, no conlleva necesariamente a una mejora en la calidad del mismo y puede producir el efecto contrario al deseado si no se utiliza adecuadamente. "Esta presencia de la informática y la telemática viene, hoy en día, a complementar los escenarios habituales (aulas, talleres, etc.), permitiendo una flexibilidad temporal a quienes no pueden asistir regularmente a clases" (Arancibia, 2004: 4).

Los sistemas de formación *online* suponen una forma diferente de enseñar-aprender frente al sistema tradicional-presencial, tanto por sus objetivos, metodologías y técnicas en general, como por las posturas y actitudes que adoptan tanto el profesor como el alumno (Mir, Reparaz y Sobrino: 2003).

Manuel Castells (1996) describe el sistema educativo virtual como una comunidad de estudio y organización, que establece ciertos patrones muy característicos, del *e-learning*, como: 1) el propósito de desarrollar nuevos conocimientos y facilitar su salida al espacio público y no solamente para crear acceso a conocimiento que ya existe en la organización; 2) estructurar y operar con el propósito de maximizar el índice de rapidez de creación de nuevos conocimientos; 3) crear un acceso rápido que generen claras ventajas para todos los participantes en la red; 4) estructurar un modelo de gestión operativa; 5) la participación voluntaria o basada en criterios de selección por méritos; y 6) romper las barreras entre departamentos, oficinas, diferentes empresas e incluso sectores industriales o de servicios.

Como puede verse, con todo ello, la introducción de las TIC's en la educación promueve con fuerza la figura del "tutor" como aquel maestro que parte de la singularidad de sus alumnos para ayudarlo a construir sus propios aprendizajes, y que lo conoce y ayuda a partir de esta singularidad, sin dejar por ello de ser un buen conocedor de los contenidos de estudio. Aprender para sí mismo a gestionar información, conocimientos y aprendizajes en las nuevas, y cada día cambiantes condiciones creadas por las TIC's, y enseñar al mismo tiempo a sus alumnos como gestionar la información y los conocimientos en un ambiente digital y colaborativo a través del modelo de enseñanza que se emplea, y no sólo como contenido específico de un aprendizaje, es algo que se impone como un reto y como una oportunidad de cambio al profesor, para colocarse a la altura de la época que vivimos.

Una vez delimitado todo lo que engloba la enseñanza *online*, hay que destacar, principalmente, los elementos fundamentales que se enmarcan dentro de este tipo de formación: el alumno; el profesor; el grupo docente; el director, el tutor; el facilitador o coordinador; el aula virtual, la institución y la tecnología.

El alumno

El alumno debe ser siempre la pieza clave en todo programa de formación *online*, ya que su finalidad principal es que sea él quien alcance los objetivos propuestos. Para cumplir sus aspiraciones el estudiante debe tomar en cuenta tres características esenciales: 1) *Aprendizaje autónomo*,

el alumno deberá ser capaz de enfrentarse en solitario a una parte de los contenidos del curso, resolviendo la mayoría de las dudas que se le planteen de manera autónoma y sistemática. 2) *Aprendizaje autorregulado*, deberá velar también por el cumplimiento de un plan de trabajo que se haya propuesto de antemano, acorde con la programación prevista para el curso. 3) *Aprendizaje colaborativo*, tendrá que ser capaz de comunicarse y dialogar con vistas a llegar a acuerdos, tanto con el profesor como con el resto de sus compañeros, la colaboración es un elemento integrante en la mayoría de este tipo de enseñanza (Mir et al.).

Una carencia típica del estudiante en línea consiste en no saber dónde o cómo pedir ayuda, sea en relación con asuntos administrativos, de contenidos o del funcionamiento de su formación (Borges, 2005). Este desconocimiento puede derivar en la desmotivación, por no poder resolver problemas a tiempo. Por lo tanto, el estudiante debe saber desde el principio qué canales de ayuda tiene a su alcance, dónde se encuentran y cómo ha de utilizarlos.

El profesor

Las implicaciones que lleva la docencia en un curso *online* deben ser: 1) *Seguimiento del curso*, el alumno siempre necesitará constantemente un seguimiento, una orientación y un cierto control, a pesar de que se trate de un aprendizaje autónomo y autorregulado. 2) *Evaluación de los rendimientos*, el rendimiento del curso no puede evaluarse solamente a través de pruebas objetivas acerca de los conocimientos adquiridos, pues nunca -en este tipo de cursos, se puede garantizar que el alumno no obtenga ayuda externa. 3) *Evaluación de la participación*, se basa en aspectos cuantitativos más prácticos (como actividades, trabajos en grupo, foros, etc.) que teóricos. 4) *Promover estrategias de aprendizaje independiente y autorregulado*, el profesor deberá orientar y guiar al alumno para que adquiera las destrezas oportunas y sea consciente en todo momento de su grado de consecución en el ejercicio del aprendizaje autónomo, autorregulado y colaborativo que debe realizar. 5) *Crear contextos de aprendizaje colaborativo y desarrollar estrategias en los estudiantes*, deberá utilizar las ilimitadas potencialidades del medio (plataforma o campus virtual) en cuanto a la comunicación (correo interno, chats), y saberlas orientar convenientemente para fomentar en los estudiantes experiencias de apren-

dizaje colaborativo. También deberá ayudar y orientar a los estudiantes para que desarrollen estrategias de trabajo en grupo como, por ejemplo, los foros de discusión o estudio de casos. 6) *Motivar a los alumnos*, el profesor deberá velar para que el grado de motivación sea el adecuado; este es uno de los principales elementos para que la enseñanza *online* no fracase. 7) *Evitar la sensación de soledad y vacío*, una correcta actuación del profesor le llevará a detectar a aquellos estudiantes que no han sabido adaptarse a este nuevo contexto didáctico y les ayudará a integrarse en el grupo como si se tratara de un aula presencial (Mir et al.).

También debe añadirse una función más al docente y que la experiencia comprueba su validez: *Haber sido estudiante en línea*, es fundamental que un docente en línea haya experimentado en carne propia qué conlleva ser estudiante *online*. Las estrategias y destrezas que debe emplear, la interacción y complicidad que necesariamente debe fomentar, no pueden ser completas si el docente no ha sido antes, al menos en una ocasión, un estudiante en línea (Borges, 2005).

El grupo docente

En cursos sencillos una o dos personas pueden ser suficientes para llevarlos a cabo, sin embargo en programas más complejos (como Master, Expertos o Doctorados) es preciso el trabajo conjunto de varios docentes. La mayoría de los autores coinciden en que, por lo menos, deben intervenir cuatro actores fundamentales para el perfecto desempeño de la enseñanza-aprendizaje: el director, el creador de contenidos, el administrador técnico y el guía-tutor.

El director

Es quien debe encargarse de planificar los cursos en su totalidad, definiendo las actividades, programa, sistema de evaluación, formato de los contenidos, etc. Debe ser capaz de trabajar con personas que tengan diferentes personalidades y modos de trabajar. También es el mediador formal entre el alumno y la institución.

El tutor

La función del tutor es básicamente la misma que la del formador presencial: "acompañar" al alumno en su proceso educativo, dándole feedback, animándole al aprendizaje y resolviendo dudas. Aunque, la tutorización a través de Internet mediante las nuevas tecnologías es muy diferente a la tradicional; estos guías han de tener una formación específica para poder desempeñar los distintos roles que les puedan corresponder; son quienes orientan y acompañan al alumnos durante el tiempo que estudia.

En el *e-learning* son los tutores quienes tienen que potenciar la formación *online* por tanto, han de ser expertos en entornos tecnológicos o al menos estar familiarizados y tener interés por la innovación y las tecnologías de la información y la comunicación. Deberán estar cualificados y puestos al día para realizar sus funciones. Por un lado, tendrán que adaptar, personalizar y actualizar el curso y por el otro; mantener la eficacia de los sistemas de tutoría (Martínez, 2004).

El facilitador o coordinador

Los facilitadores deben tener presente, en todo momento, el proceso de aprendizaje de cada uno de los cursos en que se matricula el estudiante. Deben planificar la estrategia para la evaluación continua del material del curso, y también solucionar cualquier duda que a los estudiantes y profesores se les pueda plantear, tanto de tipo académico como administrativo y/o técnico.

El aula virtual

Hay muchas formas de definir el entorno didáctico de un curso *online*; cada una de las maneras posibles de organizarlos debe responder a las necesidades y motivaciones académicas, intelectuales y estructurales bien planteadas.

Existen cuatro pasos que establecen la elaboración de un curso *online*: 1) identificar el propósito de la acción formativa, 2) identificar la metodología que se va a seguir, 3) seleccionar las herramientas y 4) desarrollar el curso (Mir et al.).

Entre los elementos del entorno didáctico de formación *online* se distinguen varios ámbitos: los contenidos, la comunicación, la evaluación y la información. Estos espacios deben garantizar la máxima eficacia del curso, siempre y cuando se desarrollen debidamente y bajo los criterios establecidos por el director, el tutor y el facilitador o coordinador.

El docente debe estar respaldado por un entorno virtual de aprendizaje que funcione correctamente, así como por unos materiales y recursos de calidad –tanto en contenidos como en formato y usabilidad–, que, además de contribuir eficazmente al aprendizaje, no supongan un elemento añadido de fracaso.

La institución

En la orientación inicial y final el estudiante necesita respaldo durante sus estudios y no solamente de sus formadores, también de la institución. Debería ser responsabilidad directa de la institución ofrecer una “formación preliminar que proporcione claves esenciales al estudiante, que le ayuden y le orienten a ser un buen estudiante en línea, que al mismo tiempo contribuirá a prevenir la desmotivación y la frustración que podrían resultar de su carencia” (Borges, 2005: 6).

La tecnología

Las dificultades técnicas son un elemento clave en la frustración y la desmotivación del estudiante *online*, y en muchas ocasiones se convierten en un obstáculo insalvable. Un buen servicio de ayuda informática es fundamental para la buena adherencia del aprendizaje. Tanto el estudiante como el profesor saben que las dificultades técnicas influyen poderosamente tanto en el grado de enseñanza como en la satisfacción. Además de razonar por qué el docente no es la persona más adecuada para lidiar con problemas técnicos, para ello debe existir la figura del Administrador que le corresponde ofrecer diversos medios para solucionar los problemas, ha de ser atento y servil además de tener los conocimientos profundos y adecuados de la plataforma que usa el estudiante. También es importante la inmediatez con que se ataquen y resuelvan los problemas presentados.

2. La formación *online* en la comunicación organizacional. Nuevos roles educativos

La intención primordial de este pequeño artículo no es otra que intentar resumir y transmitir brevemente los resultados, las percepciones y las principales conclusiones obtenidas a partir de nuestra experiencia en la enseñanza universitaria *online* en el área de la comunicación organizacional.

En 2001, comenzamos con la creación de un seminario *online* sobre "Nuevas tendencias de la comunicación en las organizaciones", que surgió a través de una propuesta fomentada por la Fundación Telefónica en su plataforma Intercampus de CampusRed, este curso fue basado en un libro de texto. Con la experiencia obtenida se crearon nuevos cursos, exclusivamente, en el área de la comunicación y las organizaciones, tales como "Sociología de las organizaciones", "Sociología de la comunicación" y "Nueva sociedad de la información", todo ello para dar paso a la creación de un Master *online* sobre "Comunicación en las Organizaciones" avalado por la Universidad Complutense de Madrid y en el que se integran 15 cursos de *e-learning* con profesores de todo el mundo.

El Master y los consecuentes estudios de postgrado que se están llevando a cabo en otras universidades españolas, están planeados para personas que habitualmente están ejerciendo una profesión en el campo comunicativo u organizacional y pueden dedicar unas 10 horas a la semana a mejorar su formación. Todo el material docente y las relaciones con el profesor se hacen *online*. Se calcula que los alumnos deberán dedicar durante los dos años académicos un total de 650 horas, sin contar la realización de un trabajo final de investigación o práctico, que podrá hacerse de forma presencial durante los dos últimos meses del curso.

En los 9 cursos *online* de 9 materias diferentes impartidos desde 2001 hasta el momento hemos tenidos 100 alumnos extranjeros y unos 40 alumnos españoles.

Actualmente CampusRed ha migrado todos los datos académicos y administrativos a la plataforma de Intercampus en EducaRed a través del *software* libre, de gestión de cursos, *Moodle*. El Aula Virtual que utilizamos ofrece un ambiente de trabajo dividido en varios bloques, una vez dentro del respectivo curso, la primera página que se visualiza se conoce como

Portada y está estructurada en base a 4 ejes organizativos: cabecera (programa EducaRed), columna izquierda (correo interno, centro de documentación, foros de debate), espacio central (unidades didácticas) y columna derecha (área de trabajo, participantes, recursos académicos, administración).

Todos los cursos están contruidos en torno a un texto base, que no es otro que el manual de la asignatura. Las demás funciones y herramientas del curso están orientadas y diseñadas para alcanzar una comprensión cabal, consistente y profunda del manual, núcleo teórico de la asignatura. El curso tiene por lo tanto, el mismo número de unidades que el libro base. Cada una de las unidades está representada por una página Web que está, a su vez, estructurada en siete partes distintas que sirven de guía y ayuda al alumno en su recorrido intelectual:



1. *Los Objetivos*, especificados con precisión para cada unidad. Así el alumno se hace cargo con nitidez de las metas didácticas de cada parte del libro.

2. *Los Contenidos*, que indica el esquema conceptual que se desea transmitir (para el estudio concreto se anima a los alumnos a imprimir el esquema ampliado, al que se va por un enlace situado en este mismo apartado y que les puede ayudar a dirigir su estudio teniendo acceso a una visión sintética de cada unidad).

3. *Lectura Obligatoria* (que se corresponde normalmente con el capítulo correspondiente al texto de referencia), donde se proporciona la teoría básica mínima que cada alumno debe conocer; y *Otras lecturas*, donde se adjuntan unos contenidos teóricos o información complementaria, disponibles en el Centro de documentación o en la Web, que ayuden al alumno a conseguir los objetivos propuestos.

4. *Bibliografía* específica precisa, donde hay un enlace para otra bibliografía general de todo el curso, que ayuda a ampliar los contenidos en función de las necesidades de cada alumno.

5. *Actividades* a realizar, individuales o colectivas, que exigen un envío de información al Profesor. Tales actividades complementan y ayudan a profundizar de un modo más práctico en el contenido teórico de cada capítulo.

6. El último apartado de cada unidad refiere los *Sitios a visitar*, donde se dan unas referencias más o menos precisas e incluso enlaces a páginas Web externas, que se deben visitar para completar la información prevista.

A su vez, el curso dispone de un Test de autocomprobación (compuesto por diez preguntas cerradas con cinco opciones cada una) y diez Cuestiones de repaso, para cada una de las lecciones del libro y que sirve para cumplir un doble objetivo: por un lado, el Profesor dispone de más información para realizar una correcta evaluación de los conocimientos del alumno; y, por otro lado, el mismo alumno tiene la posibilidad de auto evaluar su propio grado de comprensión de cada unidad, ya que, ambas evaluaciones, en el momento de enviar la respuesta al Profesor, aparece su corrección automática, indicando tanto los fallos como los aciertos de la respuesta.

De las muchas herramientas que alberga *Moodle* decidimos utilizar, por su sencillez, varias que favorecen la comunicación entre las partes participantes en el curso, ya que nuestra experiencia nos dice que estas nuevas herramientas tecnológicas que prescinden de las ventajas de la

comunicación cara a cara sólo pueden tener éxito si se encuentran sustentadas por unos fluidos cauces de comunicación que mantengan viva la relación con el curso.

En cuanto a las herramientas de comunicación, por tanto, decidimos utilizar el tablón de anuncios, un buzón de correo electrónico (interno), un foro de debate y un Chat. El tablón de anuncios, generalmente se utiliza para avisar de problemas y situaciones a tener en cuenta, si no hay novedades extraoficiales, su uso es obligatoriamente semanal. El buzón de correo interno es una de las herramientas imprescindible para que funcione el curso, puesto que abre las puertas a unas amplias posibilidades de comunicación entre el profesor-alumno, sin la cual, cualquier proyecto de estas características sería inviable. El foro de debate permite una participación activa por parte de los alumnos favoreciendo la discusión y la asimilación de los conceptos aprendidos en cada una de las unidades. Finalmente, el Chat permite la participación y la comunicación simultánea a aquellos que están en ese momento en el curso o que deseen tener una sesión con el profesor.

3. La experiencia de nueve años: resultados educativos y profesionales

Para darle un mayor rendimiento a la experiencia obtenida en el Master *online* "Comunicación en las Organizaciones" de la UCM, hemos sometido a los cursos a un proceso de evaluación interna realizada por los directores y los facilitadores, con la finalidad de reconsiderar y mejorar los aspectos negativos que surjan de dicha evaluación. Creemos que es conveniente conocer la valoración que tienen los alumnos de los cursos y la aplicabilidad de los mismos en su entorno laboral, para así proponer todos los elementos de mejora que sean necesarios y estén a nuestro alcance.

Para ello, al finalizar el primer curso solicitamos a los participantes que opinen en un Foro abierto sobre la experiencia y la productividad que les ha dejado la enseñanza *online* sobre el campo comunicativo y/u organizativo. Del mismo modo, al finalizar cada edición del Master les proponemos que rellenen un cuestionario general sobre dicho aprendizaje.

Los aspectos a evaluar por los alumnos en el Foro son los siguientes:

- Impresión general
- Ventajas e inconvenientes
- Calificación en una escala de Muy satisfactoria (M), Bastante satisfactoria (B), Poco satisfactoria (P), Nada satisfactoria (N)

Por su parte, las dimensiones generales del Master valoradas por los alumnos al final de cada año, se centran en opiniones más concretas, como:

- Evaluación general del Master
- Calidad de los contenidos y la estructura de los cursos
- Utilidad de las Herramientas
- Calidad académica
- Capacidad de comunicación profesor-alumno
- Capacitación de los profesores
- Carga de trabajo
- Calidad de la Plataforma
- Satisfacción general con las asignaturas
- Puesta en práctica de la enseñanza aprendida

Unificando todos estos criterios y valoraciones, generamos en dos grandes bloques la opinión de los alumnos, hasta ahora más de 250 participantes activos de todo el mundo, desde la creación del primer curso *online* hasta la actual realización del Master, sobre las principales ventajas y desventajas este modo de enseñanza-aprendizaje.

Las ventajas consisten en que los alumnos vean la enseñanza *online* como un método de aprendizaje flexible, satisfactorio, no presencial y muy enriquecedor.

Del 100 por cien de los alumnos encuestados, el 61% de ellos considera que la mayor ventaja que ofrecen los cursos *online* es la flexibilidad, seguido con un 37% que opina que nuestra metodología es muy satisfactoria en el desarrollo de su aprendizaje; el 20% creen que las clases no presenciales les son de gran utilidad la hora de estudiar; por último un 12% piensa que ha sido muy enriquecedor el aprendizaje que les hemos ofrecido.

Con respecto a las desventajas los estudiantes encuestados, se han centrado en cuatro aspectos: los problemas técnicos, la poca espontaneidad, la ambigüedad y la obligatoriedad.

En estos puntos negativos para el *e-learning*, de los 152 alumnos encuestados más del 50% de ellos creen que los problemas técnicos son una significativa desventaja para la enseñanza *online* mientras el 30% considera que los cursos *online* son poco espontáneos; sólo una minoría cree que los cursos son ambiguos (7%) y tienen carácter obligatorio (5%).

Cuando se abordó el tema de la puesta en práctica de lo aprendido en su trabajo diario, un 73% dijo estar aplicando los conceptos y lo desarrollado en los foros en la mejora de su profesión; incluso la mitad de este porcentaje ha expresado que la realización del trabajo final del Master lo hace enfocado en un aspecto concreto que pueda llevar a cabo en su empresa y sea ejecutable.

Ante los aspectos cuantitativos de las evaluaciones también predominan las propiedades cualitativas que corroboran de alguna manera las estadísticas. Podemos concluir, a raíz de los comentarios extraídos, las siguientes consideraciones:

- Los alumnos consideran fundamental la flexibilidad de espacio y tiempo que les supone trabajar en los cursos *online* con personas de diferentes culturas y nacionalidades.
- En todo momento se han sentido motivados.
- Consideran muy satisfactorio el aprendizaje obtenido.
- Los cursos han resultado interesantes y han superado las expectativas de los alumnos.
- Ha sido desigual el grado de satisfacción en la creación de los grupos de trabajo.
- La comunicación entre los alumnos ha sido espontánea; sin embargo no consideran la enseñanza *online* un sucesor del sistema tradicional lo que les hace ver este aprendizaje un poco frío e impersonal. Echan de menos la comunicación cara a cara.
- Es fácil aplicar la teoría en la práctica laboral.

- En los Foros la gran mayoría de los alumnos han expresado tener una experiencia Muy Satisfactoria (M); y en la encuesta final del Master la mayoría de las opiniones califican como "Buena" la globalidad de los cursos.

Para A. Arratia (comunicación personal, 25 de junio, 2007), alumno de la promoción 2005-2007, su opinión sobre el primer curso fue:

Sinceramente, M+M. Muy contento con esta mi primera experiencia en cursos *online*. Su gran ventaja: la independencia, la flexibilidad y el ahorro de tiempo, esto último es determinante: hacer un curso en paralelo con las demás obligaciones sin tener que movilizarse en la ciudad para cumplir un horario. El valor de todos los méritos lo determina la calidad sustantiva del curso (contenido y técnicas) Tiene tanto futuro como el que tienen las comunicaciones mismas.

También A. Álvarez (comunicación personal, 14 de diciembre, 2009), alumna del primer curso de la promoción 2009-2011, ha opinado sobre su relación entre el aprendizaje *online* (ventajas/desventajas) y la profesión:

Para mi también es la primera experiencia de aprendizaje vía *online*. Definitivamente como lo hemos conversado, tiene sus ventajas y desventajas. Es muy interesante compartir con personas que tan distantes, que vienen de culturas y experiencias tan diferentes, por lo que es muy enriquecedor. Pero también hace falta el contacto más personal, el conocer a las personas con las que estudias, compartir y conversar personalmente...por mi profesión y mi forma de ser, soy más de relaciones "face to face", por lo que ha sido una experiencia muy novedosa para mi.

Siento que he aprendido e interiorizado el conocimiento, buscando aplicarlo a mi día a día. Me parece interesante mantener los foros como vía de intercambio, aunque me parece que podríamos hacerlo un poco más aplicado, los cuestionarios de repaso porque te ayudan en afianzar la lectura y las actividades individuales.

En general, considero esta experiencia Muy satisfactoria (M).

Como parte del seguimiento que se le hacen a los alumnos, en el segundo curso hay una asignatura, que tanto para el Master como para los alumnos, es pieza clave en un departamento de comunicación de

cualquier organización, como es la Comunicación de Crisis. En el foro final, el profesor A. González Herrero (comunicación personal, 8 de febrero, 2010) les preguntó a sus estudiantes:

Después de haber estudiado a fondo un área como el de la comunicación de crisis. ¿Ha cambiado vuestra percepción de esta disciplina? ¿En qué medida os consideráis ahora (una vez superado el curso) mejor preparados para afrontar un proceso de planificación de crisis e, incluso, para afrontar una situación de este tipo?

Entre las respuestas más destacadas y una de las más apoyadas por el resto de sus compañeros, de la edición 2008-2010, estuvo la de M. J. Sainz (comunicación personal, 9 de febrero, 2010):

Bueno, en mi caso este tema fue realmente nuevo para mí. Fue especialmente interesante verlo desde la otra perspectiva, pues siempre me ha tocado, por mi desempeño profesional, estar en el otro campo de batalla, es decir, en los medios de comunicación. Muchas veces me tocó reportar importantes crisis y me encontré algunas veces -las menos- con empresas abiertas a entregar información de manera ágil y transparente y otras -las más- con las consabida "no haremos declaraciones"... y, tal como señala el libro, aunque mis intereses diferían indudablemente de los de las organizaciones, nunca sentí estar en contra de ellas, más bien, intenté siempre entregar la verdad, pero corriendo contra el tiempo. Es cierto que "la gente de los medios intenta vender periódicos y tiempo, y eso significa que han de ser capaces de ofrecer al público la información más completa posible, los aspectos más sensacionales y los detalles más desagradables". En ese sentido, este curso me abrió hacia un mundo nuevo, pero familiar, y me ha ayudado a mirar la otra cara de la moneda.

Así como la de M. Amendariz (comunicación personal, 13 de febrero, 2010):

Conocía la disciplina y no la había creído tan amplia. Suponía que se dedicaba a la redacción de discursos y comunicados para situaciones de crisis, y se me había escapado la tortuga en el tema de la acción proactiva en gestión de conflictos.

Me ha ayudado mucho la materia, los textos y los casos prácticos estudiados en mi día a día laboral. A la hora de entender mis propias actitudes en situaciones conflictivas y las de mis pares, a la hora de pensar en acciones, en respuestas y en comunicaciones del sector.

Coincidió que se nos hizo responsables del consenso y armado de las novedades, este sistema de alerta ante situaciones defectuosas en el servicio hacia el cliente, con posibilidades de ser masivas. Pensarlo desde la gestión de conflictos nos ayudó a elegir los emergentes que actuarían como alarmas ante estas situaciones, a priorizar en función de posibilidad de ocurrencia y gravedad, a frenar la incertidumbre respecto a qué decir y qué hacer en estos casos dando mensajes claros y operatorias y procesos definidos que contemplen todos los escenarios posibles.

Finalmente, es una materia que me ha interesado y que me ha atrapado tanto desde los textos como desde los casos reales mencionados.

Por otro lado, también se encuentran las valoraciones de los propios profesores también hay datos para tomar en cuenta, como por ejemplo, lo que dice P. García Ruiz (comunicación personal, 20 de diciembre, 2004), profesor del curso de primer año, Sociología de las Organizaciones II: "Los alumnos me han parecido, en general, estupendos. Hay alguno que tendrá poco tiempo y se ha quedado un poco al margen pero la mayoría ha funcionado por encima de mis expectativas. Esto funciona!".

Hemos visto que las TIC's facilitan procesos formativos flexibles, especialmente con personas adultas, profesionales y con una buena formación básica y motivadas. Esto nos llevó a organizar el Master *online* "Comunicación en las Organizaciones" de la UCM, en el que se han inscrito en los últimos cinco años más de 70 alumnos de diferentes países.

Referencias bibliográficas

- Arancibia, M. (2004). *Brecha digital y usos de Internet en las escuelas*. Comunicación presentada en el II Congreso ONLINE OCS: "¿Hacia qué sociedad del conocimiento?", Barcelona, España.
- Berlo, D. (1960). *The process of communication: an introduction to theory and practice*. Holt, Rinehart and Winston: New York.

- Borges, F. (2005). La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas. *Digithum*, UOC, 7. Recuperado en diciembre 29 de 2005 de, <http://www.uoc.edu/digithum/7/dt/esp/borges.pdf>.
- Castañeda, Á. & Fernández De Alaiza, V. (2004). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic's) en el proceso de enseñanza aprendizaje a comienzos del siglo XXI: ¿reto u oportunidad?*. Comunicación presentada en el II Congreso ONLINE OCS: "¿Hacia qué sociedad del conocimiento?", Barcelona, España.
- Castañeda, Á. & López, A. (2006). *Nuevos medios en la educación como fuente de nuevas posibilidades para el aprendizaje en una enseñanza presencial renovada*. Recuperado el agosto 6, 2008 de, <http://www.monografias.com/trabajos902/nuevos-medios-educacion/nuevos-medios-educacion.shtml>.
- Castells, M. (1996). *The Rise of the Network Society*, Cambridge, Massachusetts. La revolución de la tecnología de la información". *Hipersociología*. Recuperado en agosto 6 de 2009, de <http://www.hipersociologia.org.ar/catedra/material/Castellscap1.html>.
- Castells, M. (2009). *Poder y comunicación*. Alianza: Madrid.
- Cleveland, H. (1990). *Epilogo: The Twilight of Hierarchy: Speculations on the Global Information Society*. Corman, S. R. et al. "Foundations of Organizational Communication". Longman: New York.
- Defleur, M. L. & Ball-Rokeach, S. J. (1993). *Teorías de la Comunicación de Masas*. Paidós: Barcelona.
- Defleur, M. L., Kearney, P. & Plax, T. G. (1993). *Fundamentals of Human Communication*. Mountain View, Ca.: Mayfield P.C.
- Duart, J. M. & Sangrá, A. (eds.) (2000): *Aprender en la virtualidad*. Gedisa: Barcelona.
- Gabelas, J. (2002). *Las TIC en la educación. Una perspectiva desmitificadora y práctica sobre los entornos de aprendizaje generados por las nuevas tecnologías*. Recuperado el agosto 6, 2009 de, <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gabelas0102/gabelas0102.html>.
- Gromaz, M., Arribi, J. & Rodríguez, M. (2004). *E-learning: metodologías, tecnologías y tendencias*. Comunicación presentada en el II Congreso ONLINE OCS: "¿Hacia qué sociedad del conocimiento?", Barcelona, España.

- Kuhn, T. (1975). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica: México.
- Lasswell, H. (1948): *The structure and function of communication in society*. Bryson, L. (ed.). "The communication of ideas". Harper: Nueva York.
- Leiss, W. (1994): *Risk Communication and Public Knowledge*. Crowley, D. & Mitchell, D. "Communication Theory Today". Stanford University Press: Stanford.
- Linares V. & Lucas, A. (eds.) (2008). *Organizaciones iberoamericanas ante los retos de la globalización y la multiculturalidad*. AISO: Madrid.
- Linares, V. (ed.) (2010). *Comunicación y Sociedad: Nuevos y viejos retos para la comunicación en las sociedades avanzadas*. AMS, UNED, UVA: Madrid.
- Lucas A. & García, A. (2001). *Fundamentos para la participación ciudadana*. Lumen: Buenos Aires.
- Lucas Marín, A (2004): *La enseñanza en red: ventajas e inconvenientes: una experiencia en Sociología de las Organizaciones*. Sanagustín Fons, M. V., Puyal Español, E. & Gómez Bahillo, C. "Sociología de las Organizaciones: Una mirada crítica desde la Universidad". EGIDO: Zaragoza.
- Lucas Marín, A. (2000). *La nueva sociedad de la información: Una perspectiva desde Silicon Valley*. Trotta: Madrid.
- Lucas Marín, A. (2004). *Theoretical and Practical Evaluation in a University Experience of e-Learning*. Ruzicka, R., Ballantine, J. & Ruiz San Román, J. A. (eds.). "Key Contexts for Education and Democracy in Globalising Societies". Education Participation y Globalisation: Praga.
- Lucas Marín, A. (ed.) (2009). *La nueva comunicación*. Trotta: Madrid.
- Lucas, A., García, C. & RUIZ, J. A. (2003). *Sociología de la Comunicación*. Trotta: Madrid.
- Lucas, A., Linares V. & Martín, M. (2005). *La enseñanza online: una breve aproximación*. "Campus Virtual UCM2 Cómo integrar investigación y docencia". Complutense: Madrid.
- Lucas, A., Martín, M & Linares V. (2006): *Bases teóricas y experiencia de la enseñanza online: propuesta de un programa de doctorado en sociología de las organizaciones*. Brunet, I. & Alarcón, A. (comps.). "Sociología de

la empresa y de las organizaciones". Ejido: Zaragoza.

- Martínez, M. (2004). *E-learning: el tutor una de las claves de la formación online*. Comunicación presentada en el II Congreso ONLINE OCS: "¿Hacia qué sociedad del conocimiento?", Barcelona, España.
- Mir, J., Reparaz, C. & Sobrino, Á. (2003). *La formación en Internet: Modelo de un curso online*. Ariel: Barcelona.
- Ros Híjar, A. (2001). Riesgos y oportunidades en la enseñanza virtual: la experiencias de la UOC. *Digithum*, UOC, 3. Recuperado el diciembre 29 de 2005 de, http://www.uoc.es/humfil/articles/esp/ros/ros_imp.html.
- Slevin, J. (2000). *The Internet and Society*. Blackwell Publishers: Malden.
- Smeltzer, L. R. & Leonard, D. J. (1994). *Managerial Communication. Strategies and Applications*. Burr Ridge: Irwin.
- Smith, J. (1995). *Understanding the media. A sociology of mass communication*. Hampton press: New Jersey.
- Thurlow, C., Lengel, L. & Tomic, A. (2004). *Computer mediated communication*. Sage Publications: London.
- Windahl, S. & Signitzer, B. (1992). *Using Communication Theory*. Sage: Londres.
- Wood, J. T. (1988). *Communications Mosaics. A new introduction to the field of communication*. Wadsworth Publishing Company: Belmont.