



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

USO DE LAS NTICS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS
ESTUDIANTES DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UTMACH

QUINDE ROMERO FERNANDO GREGORY

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

USO DE LAS NTICS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS
ESTUDIANTES DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UTMACH

QUINDE ROMERO FERNANDO GREGORY

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN O
INTERVENCIÓN

USO DE LAS NTICS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES
DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UTMACH

QUINDE ROMERO FERNANDO GREGORY
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

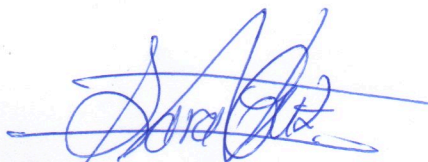
CRUZ NARANJO SARA GABRIELA

Machala, 14 de octubre de 2016

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

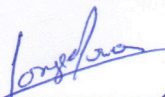
Quienes suscriben CRUZ NARANJO SARA GABRIELA, RIVERO RODRIGUEZ ELIDA MARIA, MAZA CORDOVA JORGE LUIS y BENITEZ LUZURIAGA KARINA DEL ROCIO, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado USO DE LAS NTICS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UTMACH, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



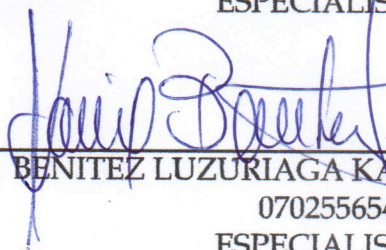
CRUZ NARANJO SARA GABRIELA
0703553180
TUTOR



RIVERO RODRIGUEZ ELIDA MARIA
0959881129
ESPECIALISTA 1



MAZA CORDOVA JORGE LUIS
0704913540
ESPECIALISTA 2



BENITEZ LUZURIAGA KARINA DEL ROCIO
0702556549
ESPECIALISTA 3



TENEMAYA PEREIRA LUIS ENRIQUE
0702717182
ESPECIALISTA SUPLENTE

Machala, 14 de octubre de 2016

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Quinde Romero Fernando Gregory.docx (D21617196)
Submitted: 2016-09-05 19:26:00
Submitted By: w2c_fernando_@hotmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

Erika Lisseth Veloz Lozada _ErikaVeloz_17193.trabajo07.pdf (D9699587)
proyecto-de-programa-tic.docx (D13861518)
proyecto-de-programa-tic.docx (D13872138)
<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/download/10846/10229>
<http://eprints.rclis.org/17595/1/c33-2009-03-002.pdf>
<http://www.slideshare.net/solfaortegafernandez/formacin-del-profesorado-escuela-20>
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4277/1/CD00653-2015-TRABAJO%20COMPLETO.pdf>

Instances where selected sources appear:

9

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, QUINDE ROMERO FERNANDO GREGORY, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado USO DE LAS NTICS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UTMACH, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.


El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 14 de octubre de 2016



QUINDE ROMERO FERNANDO GREGORY
0703820589

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por los ejemplos de perseverancia que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos por creer en mí y darme todo su apoyo durante el proceso académico.

A ustedes con amor

Fernando Quinde Romero

AGRADECIMIENTO

Aprovecho esta oportunidad para agradecer a todas aquellas personas que de una forma u otra me ha apoyado durante este largo trayecto.

A mi familia por el apoyo y aliento que siempre me han brindado para que no desmaye en los momentos más difíciles.

A mi directora del trabajo de titulación Ing. Sara Cruz, sapiencia, dedicación, su experiencia y su paciencia han logrado que pueda culminar este proyecto con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores que durante toda mi época estudiantil han aportado con un granito de arena a mi formación, en especial a: Lic. Lizette Lazo, Lic. Karina Benítez, Ing. Gabriel Iñiguez, gracias por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

A mis compañeros de carrera quienes hemos compartido muchas experiencias durante todos estos años de formación académica.

A todos muchas gracias

RESUMEN

Actualmente las NTICs se han convertido en una herramienta indispensable para el desarrollo del ser humano, que comprende su utilización en la vida cotidiana hasta su formación educativa y laboral, brindando así varios beneficios como: la accesibilidad en la comunicación, interacción y presencia en los medios sociales, inmediatez, entre otras ventajas; en este sentido, la formación profesional de un Comunicador Social; exige una mayor demanda en la aplicación de las NTICs, ya que le permite crear y diseñar diferentes proyectos comunicacionales acorde a las demandas y requerimientos establecidos en las reformas curriculares.

Sin lugar a duda, las Universidades tienen un rol importante en la sociedad, porque son los encargados de formar profesionales competentes, cuyo nivel de conocimiento esté acorde con los últimos avances tecnológicos, para que los estudiantes desde las aulas de clase, tengan la capacidad de presentar soluciones a las distintas problemáticas que se pueden presentar. Dentro de este contexto, el presente documento está enfocado en conocer el Uso de las NTICs en la formación profesional de los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social, de la Unidad Académica de Ciencias Sociales, de la UTMACH; por lo tanto, para el desarrollo del presente proyecto se hizo uso de diferentes fuentes de información o consultas, como: libros, archivos, artículos científicos, que sirvieron de base para la redacción del marco teórico.

De la misma forma, se utilizó las técnicas de encuestas, entrevistas y la observación participante, de manera que mediante la utilización del método de triangulación, que consiste en el análisis cualitativo correspondiente de los resultados obtenidos sobre diferentes temáticas a tratar, de las encuestas a los estudiantes, entrevistas a los docentes y la observación participante, contribuyeron a identificar las distintas problemáticas dentro de la carrera de comunicación social, lo permitió diseñar el plan de intervención, buscando sistematizar las experiencias dentro de dicho proceso.

Entre los resultados que arrojó la etapa de diagnóstico, fueron: El nivel de conocimiento de las unidades de investigación respecto al uso y manejo de las NTICs, se encuentra entre un nivel medio-alto; por otro lado, a pesar de no tener el equipo técnico necesario para la formación integral del comunicador social, los docentes y estudiantes optan por trabajar con lo que tienen, logrando así el diseño y producción de proyectos

comunicacionales; tanto estudiantes y docentes hacen uso del aula virtual para impartir su cátedra y potenciar algunos temas, donde se les facilita el proceso de enseñanza; de la misma manera recomendaron que el comunicador social debe tener conocimiento en: producción audiovisual, correcta utilización de las redes sociales, utilización de apps, búsquedas de documentos académicos y científicos, actualización de métricas digitales, utilización apps, redes sociales pero de forma educativa, *Community manager*, entre otros aspectos que se detallan en el presente documento.

Por tanto, en el Plan de Intervención se planteó realizar la exposición como un tema de clase a los estudiantes del cuarto semestre de la carrera de Comunicación Social, sobre el Rol del *Community manager* y las herramientas que utiliza, con el fin de sistematizar las experiencias obtenidas en el proceso; para ello, se formaron 3 grupos para que expongan en plenaria sus aportaciones y conclusiones de la jornada de trabajo, con el fin de establecer los logros aprendidos y sugerencias para aplicar a futuro, lo que sirvió para luego establecer los logros de la sistematización, evaluación, conclusiones y recomendaciones de todo el trabajo investigativo.

Palabras claves: NTIC's, formación profesional, comunicación social, sistematización, *Community manager*, enseñanza - aprendizaje

SUMMARY

Nowadays the ICTs have become an indispensable tool for the development of the human being, which includes its use in everyday life to their educational and job training providing several benefits such as: accessibility in communication, interaction and presence in social media, immediacy, among other advantages; In this sense, the training of a Social Communicator; It requires a greater demand in the application of the ICTs, since it allows you to create and design different communication projects according to the demands and requirements established in the curricular reforms.

Without place to doubt, them universities have a role important in the society, because our them responsible of form professional competent, whose level of knowledge is according them last advances technological, so them students from the classrooms of class, have the capacity of present solutions to them different problematic that is can present. Within this context, this document is focused in the use of the ICTs in the vocational training of the students of Social communication of the academic Division of social sciences, the UTMACH; Therefore, for the development of the present project is made use of different sources of information or queries, as: books, files, articles scientific, that served of base for the drafting of the framework theoretical.

Of the same form, is used them technical of surveys, interviews and the observation participant, so through the use of the method of triangulation, that consists in the analysis qualitative corresponding of them results obtained on different thematic to treat, of them surveys to them students, interviews to them teaching and it observation participant, contributed to identify them different problematic within the career of communication social , it allowed design the plan of intervention, seeking to systematize them experiences within said process. Among the results that threw the diagnostic stage, were: the level of knowledge of research units with respect to the use and management of the ICTs, is between a medium-high level; on the other hand, despite not having the Team technical necessary for it training integral of the Communicator social, them teaching and students opt by work with what have, achieving thus the design and production of projects communication; both students and teachers make use of the classroom virtual to impart his chair and enhance some themes, where is les facilitates the process of teaching; in the same way recommended that the Communicator.

Keywords: NTIC's, vocational training, social communication, systematization, Community manager, teaching – learning

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
SUMMARY	
INDICE GENERAL	
LISTADO DE TABLAS	
LISTADO DE GRÁFICOS	
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I	5
CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO	5
1.1 Ámbito del estudio	5
1.2 Planteamiento del problema	5
1.2.1 <i>Problema General</i>	6
1.2.2 <i>Problemas complementarios</i>	6
1.3 Hechos de interés	7
1.4 Población y Muestra	8
1.4.1 <i>Universo poblacional</i>	8
1.4.2 <i>Unidades de Investigación</i>	8
1.5 Objetivos de la Investigación	10
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	10
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	10
1.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
1.6.1 <i>LAS NTIC's</i>	11

1.6.2 <i>Las NTIC's en la Educación</i>	11
1.6.3 <i>Contribución de las NTIC's en la Formación Profesional</i>	12
1.6.4 <i>Formación Académica del Comunicador Social de la UTMACH</i>	14
CAPITULO II	16
DIÁGNÓSTICO	16
2.1 <i>Concepción Teórica del Diagnóstico</i>	16
2.2 <i>Descripción del Ciclo Diagnóstico</i>	17
2.3 <i>Técnicas e Instrumentos para la Diagnosis</i>	18
2.4 <i>Resultados del Diagnóstico</i>	20
2.4.1 <i>Tabulación de encuestas aplicadas a los estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UTMACH</i>	20
2.4.2 <i>Triangulación de los Resultados</i>	26
2.4.3 <i>Resultados de la Etapa Diagnóstica</i>	26
CAPITULO III	28
PLAN DE SISTEMATIZACIÓN	28
3.1 <i>Identificación de la sistematización de experiencias</i>	28
3.2 <i>Fundamentación teórica de la sistematización de experiencias</i>	29
3.2.1 <i>¿Qué es un Community manager?</i>	30
3.2.2 <i>Herramientas gratuitas para un Community Manager</i>	31
3.2.2.1 <i>Herramientas de Administración</i>	31
3.2.2.2 <i>Herramientas de estadísticas</i>	32
3.2.2.3 <i>Herramientas para monitoreo de reputación</i>	33
3.2.2.4 <i>Herramientas para medir influencia en redes sociales</i>	34
3.2.2.5 <i>Herramientas de búsqueda para el Community Manager</i>	34
3.2.2.6 <i>Otras herramientas necesarias para el Community Manager</i>	35
3.3 <i>Objetivos de la sistematización</i>	35
3.3.1 <i>Objetivo General</i>	35
3.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	36
3.4 <i>Plan de sistematización</i>	36

3.5 Desarrollo de la Experiencia a sistematizar	36
3.6 Propuesta de evaluación y control de la sistematización	37
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS DE LA SISTEMATIZACIÓN	38
4.1 Descripción y contrastación teórica de los logros de la sistematización	38
4.2 Conclusiones y Recomendaciones	40
4.2.1 Conclusiones	40
4.2.2 Recomendaciones	40
Listado de Referencias	43
ANEXOS	50

LISTADO DE TABLAS

Pág.

1. TABLA 1. UNIVERSO POBLACIONAL DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UTMACH 2016	8
2. TABLA 2. MATRIZ DE TRIANGULACIÓN	54
3. TABLA 3. CONSOLIDADO DE LA JORNADA DE TRABAJO	64
4. TABLA 4. MATRIZ PLAN DE SISTEMATIZACIÓN	66

LISTADO DE GRÁFICOS

	Pág.
1. GRÁFICO 1. CONOCIMIENTO SOBRE USO DE LAS NTICS	20
2. GRÁFICO 2. MANEJO Y USO DE LA NTICS	21
3. GRÁFICO 3. HERRAMIENTAS DE APRENDIZAJE	22
4. GRÁFICO 4. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EFICACES	23
5. GRÁFICO 5. IMPORTANCIA DE LAS NTICS	23
6. GRÁFICO 6. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE CONTRIBUYEN A LA FORMACIÓN PROFESIONAL	24
7. GRÁFICO 7. PRODUCTOS NO TRADICIONALES UTILIZANDO LAS NTICS	25
8. GRÁFICO 8. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS	25

INTRODUCCIÓN

Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación Social, han evolucionado considerablemente a través del tiempo, debido a que se han creado herramientas que facilitan la labor de las personas, optimizando su tiempo, recursos e incluso han abierto camino a nuevas experiencias que encierra este mundo globalizado. Sánchez (2004) indica que: “Las Tics en un enfoque constructivista son soportes, estimuladores/motivadores, infraestructuras que asisten el aprender” (p. 86), en este sentido, al utilizarlas en el área educativa permite que la metodología de enseñanza – aprendizaje se vuelva más innovadora y dinámica, contribuyendo a la formación integral de los futuros comunicaciones sociales.

En este proceso de cambio, Marín & Romero (2009) mencionan que: “(...) las TICs son una herramienta válida para emplearlas como instrumento de formación o recurso didáctico” (p. 98), por tal razón, se entiende que la metodología de enseñanza ha variado considerablemente, porque ahora se utilizan herramientas de apoyo para llegar a los estudiantes, tales como: computadoras, proyectores, animaciones, video Tutoriales, presentaciones en Prezzi, en fin, diversos recursos tecnológicos que aportan al proceso enseñanza –aprendizaje. Por este motivo el docente debe estar en constante capacitación para que pueda replicar ese conocimiento adquirido y fomentar dentro del aula un ambiente dinámico e innovador.

En la Provincia de El Oro, la Universidad Técnica de Machala fue creada hace 47 años, cuya Carrera de Comunicación Social inició sus actividades el 16 de mayo de 1991, con el fin de profesionalizar a aquellas personas que laboraban en medios de comunicación e instituciones; es así que ésta ha sido el principal ente encargado de formar a los profesionales de la comunicación; por lo tanto, tiene la responsabilidad de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos para que el desempeño laboral de los comunicadores sea el adecuado y éste pueda competir con profesionales formados en otras universidades que se encuentran en categorías superiores.

Ferro, Martínez & Otero. (2009) sostienen que:

El empleo de las TICs en la formación de la enseñanza superior aporta múltiples ventajas en la mejora de la calidad docente, materializadas en aspectos tales como el acceso desde áreas remotas, la flexibilidad en tiempo y espacio para el desarrollo de

las actividades de enseñanza aprendizaje o la posibilidad de interactuar con la información por parte de los diferentes agentes que intervienen en dichas actividades.

La presente investigación está enfocada en determinar “El Uso de las NTIC’s en la formación profesional de los estudiantes de comunicación social de la UTMACH”, por lo cual se realizó un proceso diagnóstico dentro de la carrera, cuyos actores principales fueron 121 estudiantes y 4 docentes que imparten asignaturas relacionadas a las NTICs. Asimismo, se recurrió a las diferentes fuentes de información o consultas como: libros, archivos, artículos científicos, entre otras, de manera que contribuya a esclarecer el caso expuesto con la intención fidedigna de identificar alguna problemática.

Según Torres & Salazar (2006). “Para la recolección de datos primarios en una investigación científica se procede básicamente por observación, por encuestas o entrevistas a los sujetos de estudio (...)” (p.04). Para efectos de la investigación se realizó a los estudiantes: una encuesta para medir el nivel de conocimiento, formación académica y herramientas tecnológicas que utilizan dentro de la misma; por otro lado, a los docentes se les aplicó una entrevista estructurada para conocer su opinión sobre el tema a investigar, mediante el diseño de un cuestionario de preguntas, al mismo tiempo, se realizó la observación participante para obtener de manera empírica información relevante sobre el tema. Una vez triangulado estos insumos sirvieron para establecer las conclusiones finales del diagnóstico, para luego diseñar una propuesta de sistematización de experiencias.

Dicha propuesta se la aplicó a los estudiantes de cuarto semestre de la carrera de Comunicación Social, donde se desarrolló un tema en clase basado en el Rol del Community Manager y las herramientas que utiliza, dicha experiencia fue sistematizada de acuerdo al proceso en que fue realizada. Luego de ello se establecieron los logros obtenidos mediante este proceso, para finalmente determinar las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPITULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO

1.1 Ámbito del estudio

El presente proyecto pretende identificar la problemática que se encuentra existente con respecto al uso de las NTICs en la formación profesional del comunicador social, para ello, como ámbito de estudio se investigó dentro de la Carrera de Comunicación Social de la UTMACH, tanto a estudiantes como a docentes, para conocer la realidad actual referente a la temática; en este sentido, fue necesario tomar como referencia “La Ley Orgánica de Educación Superior, publicada en el Suplemento del R.O. 298 de 12 de Octubre de 2010, en el literal b) del artículo 15, que señala al Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior - CEAACES, como organismo público que rige el sistema de educación superior” (Ceaaces, 2012).

En este contexto, la entidad cumple importantes funciones y competencias, como: “Contribuir al aseguramiento de la calidad de las instituciones, programas y carreras, así como a la calidad del aprendizaje de los egresados, graduados y profesionales, mediante la aplicación de procesos continuos de evaluación, acreditación y habilitación profesional” (Ecuador Universitario, 2013); por lo tanto, las instituciones Educativas deben seguir las normativas establecidas para que la Carrera de Comunicación Social de La UTMACH acredite.

En este ámbito, esta entidad se encarga de evaluar si dicha carrera se encuentra acorde a las nuevas exigencias, por ello, una de las dimensiones que se toma a consideración es la investigación que realizan y la producción de productos que reflejen el nivel académico en la que se encuentran los futuros profesionales, ya que el nivel de competencia hoy en día es elevado, por lo que el comunicador debe formarse de manera integral.

1.2 Planteamiento del problema

El problema principal está relacionado al uso de las NTICs en la formación profesional de los comunicadores sociales, por lo que se necesitó conocer ¿En qué aportan las NTICs en el aprendizaje de los estudiantes?, ¿Para qué las utilizan? , si lo docentes

tienen un amplio conocimiento de estas herramientas, para que puedan llegar a sus educandos con las bases y metodologías necesarias.

En algunos casos, la labor docente sigue una pedagogía tradicionalista en la que sólo trabajan con folletos, exposiciones realizadas en papelógrafos, explicaciones de temas sin ningún atractivo para los estudiantes; por otro lado, hay que tener presente que también hay docentes que aplican nuevas metodologías, como las tecnologías de información y comunicación, aplicando estos recursos logran que la clase sea más interactiva.

Es así que en la carrera de Comunicación Social, surgió la necesidad de realizar un análisis para saber si los docentes conocen e implementan las NTICs para optimizar los procesos de aprendizaje, haciéndolos dinámicos que permitan llegar a los estudiantes de la mejor manera y obtener resultados favorables. Con esto se busca el mejoramiento de la calidad educativa, puesto que los estudiantes obtendrán un alto nivel de aprendizaje; ya que su objeto de estudio será presentado de manera dinámica y actual.

1.2.1 Problema General

¿Están siendo aplicadas adecuadamente las NTICs en la formación profesional de la Carrera de Comunicación Social, de la Unidad Académica de Ciencias Sociales, en la Universidad Técnica de Machala?

1.2.2 Problemas complementarios

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre las NTICs en los estudiantes y docentes de la Carrera de Comunicación Social, de la Unidad Académica de Ciencias Sociales, en la Universidad Técnica de Machala?
- ¿Cuál es la importancia que le dan los estudiantes a las Nuevas Tecnologías de información y Comunicación (NTICs) en la carrera de Comunicación Social?
- ¿Cuáles son los equipos técnicos utilizados en la formación profesional de los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de la UTMACH?

1.3 Hechos de interés

Los cambios que se vienen dando en el mundo a través de los años en todos los ámbitos son muy importantes, pero los de más relevancia indudablemente son los del entorno tecnológico, el uso adecuado de las tecnologías de la información y de la Comunicación (NTICs) se ha aplicado en el campo educativo al saber que repercute significativamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Estas tecnologías, son herramientas que facilitan alcanzar los objetivos en el proceso de aprendizaje acorde a la nueva era de información, en la cual para todo se utiliza equipos tecnológicos y sobre todo medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua. Salinas, I. J. (2004) manifiesta que “En nuestras universidades podemos encontrar multitud de experiencias de «enseñanza virtual», «aulas virtuales», etc., incluidos proyectos institucionales aislados de la dinámica general de la propia entidad” (p.2).

Para Barberà, E., & Badia, A. (2005):

Las características más relevantes que han puesto en evidencia estos estudios con relación al proceso de aprendizaje en aulas virtuales son:

1. Una organización menos definida del espacio y el tiempo educativos.
2. Un uso más amplio e intensivo de las TIC.
3. Una planificación y organización del aprendizaje más guiados en sus aspectos globales.
4. Unos contenidos de aprendizaje apoyados con mayor base tecnológica.
5. Una forma telemática de llevar a cabo la interacción social.
6. Un desarrollo de las actividades de aprendizaje más centrado en el alumnado (p.3).

Las NTICs en los países extranjeros han influenciado notablemente en la educación superior, pero, ¿será que en nuestro país se está utilizando y aplicando adecuadamente? En este sentido, la presente investigación tiene como finalidad analizar el uso de NTICs, donde se ha considerado aplicar los instrumentos de investigación a los docentes y estudiantes de la Carrera de Comunicación Social, de la

Universidad Técnica de Machala, para medir el nivel de conocimiento y la importancia que éstas tienen para el desarrollo profesional.

1.4 Población y Muestra

1.4.1 Universo poblacional

El universo poblacional está constituido por los estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Machala.

Tabla 1. Universo Poblacional de la Carrera de Comunicación Social de la UTMACH 2016

	SEMESTRE							TOTAL
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
ESTUDIANTES	40	31	32	32	16	14	9	174
DOCENTES	OCASIONAL		TITULAR		TOTAL			
	7		8		15			
Fuente: Coordinación de Carrera Comunicación Social								
Elaboración: El autor								

1.4.2 Unidades de Investigación

Característica de la unidad de investigación: docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Machala, de la Carrera de Comunicación Social.

Para efecto de esta investigación se utilizó el método muestral, cuyo resultado se dará mediante la aplicación de la siguiente fórmula, la misma que permitió calcular el tamaño de la muestra.

FORMULA

$$m = \frac{N}{1 + (\% EA)^2 x N}$$

m = muestra

N = Población universo

1 = valor constante

EA = Error Admisible

% = Porcentaje (debe reducirse a decimal)

(%EA)² = Porcentaje de Error Admisible elevado al cuadrado

$$m = \frac{N}{1 + (\% EA)^2 x N}$$

$$m = \frac{174}{1 + (5\%)^2 x 174}$$

$$m = \frac{174}{1 + (0.05)^2 x 174}$$

$$m = \frac{174}{1 + 0.0025 x 174}$$

$$m = \frac{174}{1 + 0,435}$$

$$m = \frac{174}{1,435}$$

$$m = 121,25$$

$$m = 121 R//$$

Para la recopilación de datos se identificaron las siguientes unidades de investigación:

- ❖ Para optimizar tiempo y recursos, se planteó entrevistar a 4 docentes de la Carrera de Comunicación Social, los cuales se escogerán de acuerdo a las asignaturas que impartan que tengan relación a la temática planteada.
- ❖ 121 estudiantes del primero al séptimo semestre de la UTMACH, del periodo lectivo 2016.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar el uso de las NTICs en la formación profesional de la Carrera de Comunicación Social, de la Unidad Académica de Ciencias Sociales, en la Universidad Técnica de Machala.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de conocimiento sobre las NTICs en los estudiantes y docentes de la Carrera de Comunicación Social, de la Unidad Académica de Ciencias Sociales, en la Universidad Técnica de Machala
- Determinar la importancia que le dan los estudiantes a las Nuevas Tecnologías de información y Comunicación (NTICs) en la carrera de Comunicación Social
- Identificar los equipos técnicos utilizados en la formación profesional de los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de la UTMACH.

1.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.6.1 LAS NTIC's

Si bien es cierto que las NTIC's son herramientas que facilitan el feedback en diferentes espacios, las cuales son utilizadas para ocio o de manera profesional, permitiendo que éste se vuelva más creativo e innovador a la hora de exponer aplicarlos en el área laboral. Para Coll, C., Mauri, T. y Onrubia, J. (2008):

Las herramientas pueden ser de muy diversos tipos, y mediar procesos cognitivos también muy diversos. Así, las TIC pueden actuar, por citar sólo algunos ejemplos, como herramientas de apoyo a la organización semántica de la información (bases de datos, redes conceptuales, etc.), a la comprensión de relaciones funcionales (hojas de cálculo, micromundos, simulaciones, etc.), a la interpretación de la información (herramientas de visualización, etc.), o a la comunicación entre personas (correo electrónico, videoconferencia, mensajería instantánea, chat, etc.) (p.3:4).

“Las TIC, son cada vez más amigables, accesibles, adaptables herramientas que las escuelas asumen y actúan sobre el rendimiento personal y organizacional” (Castro, S., Guzmán, B., & Casado, D., 2007, p. 217), siendo a su vez de fácil manejo, tanto para docentes, como de estudiantes, ya que en la actualidad se están utilizando estos medios como vías de comunicación, para la emisión de proyectos de aula, cuya difusión de contenido depende de los medios digitales a utilizar como: YouTube, Facebook, twitter; entre otros.

1.6.2 Las NTIC's en la Educación

En un mundo donde la información es más accesible de manera digital, se puede decir que “La humanidad ha pasado por diferentes revoluciones tecnológicas, que a grandes rasgos han ido desde la agrícola y artesanal, a la industrial, postindustrial y de la información o del conocimiento, que es en la que estamos actualmente” (Cabero, A. J., 2005, p. 01); en este aspecto, se manifiesta que algunas personas se han quedado atrás respecto a la actualización de sus conocimientos, los cuales se les dificulta utilizar las NTICs, viéndose afectado su desempeño en el ámbito laboral.

Por otra parte, (Paredes, J., & Mingell, M., 2005, p. 127) dice: “Dentro de este contexto hay que destacar el papel que juegan las nuevas modalidades formativas basadas total o parcialmente en la red. El e-learning, o aprendizaje basado en Internet, supone una de las máximas potencialidades que las TIC ofrecen a la universidad”. Se entiende que esta es una de las tantas modalidades para facilitar el proceso de aprendizaje, mediante el apoyo y guía del profesor, utilizando metodologías innovadoras que permitan al estudiante adquirir el conocimiento en cualquier lugar o momento. “El e-learning proporciona la oportunidad de crear ambientes de aprendizaje centrados en el estudiante. Estos escenarios se caracterizan además por ser interactivos, eficientes, fácilmente accesibles y distribuidos” (Boneu, J. M., 2007, p. 37).

Según (Del Moral, P. M. E., & Martínez, L. V., 2010) indica que:

(...) Para el alumnado esta relación tan estrecha y directa con las TIC puede suponer la oportunidad para acceder a todo tipo de recursos digitales, y la posibilidad de tener un contacto con realidades distintas con las que ellos conviven cotidianamente (visita a museos virtuales, etc.), así como la ocasión de utilizar nuevas herramientas tecnológicas con una finalidad formativa mediante la construcción de *blogs*, la creación de *wikis* incorporando todo tipo de recurso multimedia (fotografías, animaciones, sonidos, etc.)...(p.66).

En este contexto, como indican los autores se entiende, que con el uso de cualquier dispositivo sea una computadora, Tablet, celular u otro, se puede conocer otras partes del mundo y sobre todo se puede formar una comunidad donde se interactúe con personas de otros países, como una especie de intercambio de experiencias, mediante la creación de blogs, videos, redes sociales, utilizando diversos recursos que hoy en día ofrece la tecnología.

1.6.3 Contribución de las NTIC's en la Formación Profesional

La incorporación de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, en el ámbito educativo, contribuye de manera significativa al proceso enseñanza – aprendizaje, por tanto, Marqués, P. (2008) indica lo siguiente:

Las TIC no solamente suponen más tiempo de dedicación para el profesorado, sino que también traen consigo nuevas necesidades de formación, que a su vez van a

exigir nuevas inversiones de tiempo. Esta nueva formación relacionada con las TIC que requiere el profesorado universitario se centra en los siguientes aspectos:

- El uso de los aparatos y programas informáticos de uso general: entorno Windows, procesador de textos, navegador de Internet y correo electrónico
- El conocimiento de las funcionalidades que ofrece el "campus virtual" de la propia universidad
- La aplicación de las TIC a la enseñanza como instrumento de innovación didáctica: creación de la página web de la asignatura, organización de la tutoría virtual con sus alumnos, aprovechamiento de los recursos de Internet para las clases y para proponer actividades a los estudiantes...
- Conocimiento y utilización de las bases de datos y programas informáticos específicos de la materia que se imparte (instrumento profesional).
- Elaboración de páginas web de interés relacionadas con la materia (p. 7).

Por otro lado, (Tejedor, F. J. T., Muñoz-Repiso, A. G. V., & San Segundo, S. P., 2009, p. 117), manifiesta: "Por esta razón, el verdadero reto de la educación no está en la innovación tecnológica sino en la innovación pedagógica, que deberá incluir el uso de las herramientas didácticas más apropiadas (entre ellas las TIC), para diseñar actividades de aprendizaje de calidad para los estudiantes (...)" ; en este aspecto, se pone a consideración que el docente aparte de estar capacitado sobre el manejo de éstas, debe también aplicar estrategias para llegar al público objetivo, ya que si la comunicación falla, se estará creando una barrera entre ambos y no existirá retroalimentación.

Según Pérez Alonso, B. (2012):

Este nuevo profesional con dominio de la comunicación digital laborará en instituciones que podemos separar en dos áreas; las que tienen como razón de ser la comunicación (dígase los medios de difusión masiva) y las que incluyen la comunicación como parte de sus funciones (empresas, centros institucionales y organizacionales en general). El desarrollo tecnológico ha impuesto a ambos escenarios la demanda de profesionales con nuevos conocimientos y habilidades para resolver los problemas que las nuevas dinámicas de la sociedad le han presentado (p.56).

1.6.4 Formación Académica del Comunicador Social de la UTMACH

Para el desarrollo del presente enunciado, se debe exponer tanto el perfil de ingreso, como de egreso del comunicador social de La Carrera de Comunicación, en la Universidad Técnica de Machala. Para ello, en su página web se encuentra lo siguiente (Utmachala, 2016):

PERFIL PROFESIONAL

Perfil de Ingreso:

- Ser proactivo y crítico.
- Habilidades básicas de comunicación, redacción.
- Ser capaz de relacionarse e interactuar a nivel social.
- Tener pensamiento crítico, racional y lógico.
- **Utilizar efectivamente las TICs.**
- Actuar con responsabilidad.
- Tener iniciativa para emprender.
- Valorar su entorno y cultura.

Perfil de Egreso:

- El futuro licenciado en comunicación social, tendrá las siguientes capacidades, habilidades, destrezas y actitudes:
- Aborda el fenómeno de la comunicación e interpreta las teorías de la comunicación, modelos comunicacionales y el proceso de comunicación social.
- Aplica el concepto de teoría de la imagen, publicidad y propaganda para provocar efecto en el perceptor.
- Utiliza la comunicación alternativa en el trabajo de la comunidad.
- Investiga los diferentes procesos de formación de opinión pública.
- Planifica la comunicación, a partir de diagnósticos, políticas, planes, diagramas y proyectos de comunicación.
- Investiga, planea, ejecuta y evalúa programas de comunicación institucional de acuerdo con las diferentes estructuras organizadas.
- Estudia, analiza y proyecta holísticamente el desarrollo de la comunicación audiovisual.

- Implementa técnicamente la producción y edición del material.
- Aplica sus destrezas y habilidades en el empleo de equipos e instrumentos multimedia.
- Reconoce e interpreta mediante la investigación, los fenómenos de la comunicación y la cultura regional y global.
- Aplica procedimientos de técnicas de administración de empresas comunicacionales, funciones administrativas, procesos y recursos en los medios, en instituciones públicas y privadas.

De la misma manera, se destaca en la página web de la UTMACH, que los futuros profesionales estarán preparados para desempeñarse en las siguientes áreas ocupacionales (UTMACH, 2016):

Campo Ocupacional:

- Medios de comunicación masivos: periódicos, canales de televisión, radioemisoras y revistas.
- Direcciones o Departamentos de Comunicación de Instituciones públicas, privadas, comunitarias, ONGs.
- Productoras audiovisuales y medios interactivos.
- Dirección y producción de teleseries, videoclips, spot publicitarios, institucionales y educativos.
- Fotografía o animación digital.
- Asesoría en comunicación de imagen y comunicación política.
- Dirección y producción de documentales.
- Consultor e investigador en comunicación.
- Docencia en comunicación.
- Imprentas, agencias de publicidad.
- Asesoría de comunicación institucional y corporativa.
- Proyectos de desarrollo nacional e internacional.

Esnaola, G., y Bergero, I. (2006) dice que:

La formación profesional, en el ámbito universitario, debe erigirse en un espacio social que permita comprender la lógica de la denominada Sociedad de la Información. Su función primordial será la de comprender para orientar

en la saturación de datos y de mensajes que llevan el signo de los tiempos: la fragmentación, el exceso de información, la inmediatez (p.5:6).

En este sentido, “La formación de profesionales en Comunicación Social (...), incluye otras áreas como la producción audiovisual, la comunicación publicitaria, la comunicación organizacional, la comunicación educativa, la comunicación para el desarrollo, la producción radiofónica y la producción multimedia, la comunicación intercultural, entre otras” (Pereira, J. M., 2005, p.424), es decir que es una carrera que no solo se enfoca en los medios de comunicación, sino también su campo ocupacional puede desarrollarse dentro de las organizaciones, convirtiéndose en un estrategia integral para el fiel cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO

2.1 Concepción Teórica del Diagnóstico

Para comprender esta fase en la cual se sustenta el proyecto, Ávila Vidal, A. (2013) define lo siguiente:

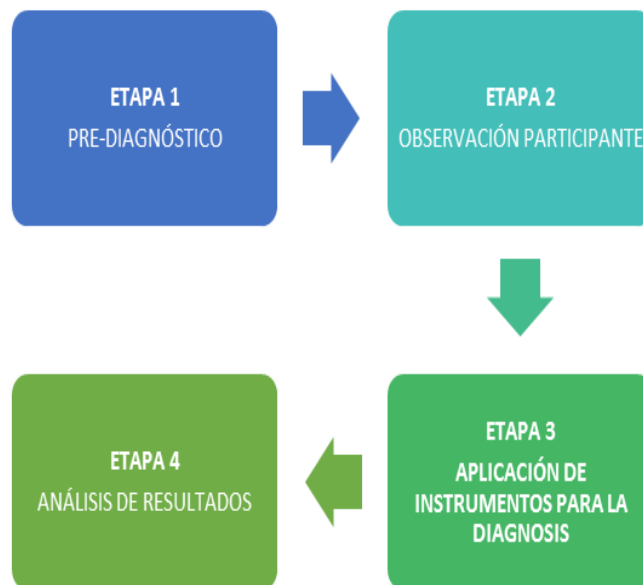
“El Diagnóstico Organizacional constituye una fase imprescindible dentro del Desarrollo Organizacional, contribuyendo a conocer el estado actual de la organización laboral, sus principales fortalezas y debilidades y evaluando sistemáticamente la efectividad de las acciones que se implementan, su éxito o fracaso. Así, el diagnóstico permite la comprensión sistémica de la organización, conocer cómo está funcionando, al tiempo que ofrece información para el desarrollo adecuado de las intervenciones en su dinámica” (p.82)

De tal forma que para realizar un diagnóstico dentro de la carrera de Comunicación Social, se debe establecer la metodología e instrumentos a utilizar, ya que por medio de la aplicación de las encuestas, entrevistas, observación participante u otros, se puede conocer las diferentes problemáticas que existen. (Briones, S. E, Villareal, S. M.D y Villareal, S. M.F, 2012, p. 25) expresa que: “Un aspecto interesante de un diagnóstico

es la posibilidad de ver surgir aspectos de la cultura que no son los más adecuados para el momento que vive la organización, por lo que se pueden llevar a cabo intervenciones para propiciar cambios en la misma”.

2.2 Descripción del Ciclo Diagnóstico

ETAPAS DEL DIAGNÓSTICO



Elaborado por: el autor.

Etapa 1: Pre-Diagnóstico

- Se realizó la primera visita a las instalaciones donde funciona la Carrera de Comunicación Social, de la UTMACH, con el fin de hacer una aproximación al objeto de estudio y entablar diálogos con personas estratégicas como la Lcda. Karina Benítez, coordinadora de la carrera de Comunicación Social, quien brindó información sobre el número de estudiantes y docentes con que cuenta la carrera.

Etapa 2: Observación Participante

- Observación participante en la carrera de Comunicación Social, con el fin de conocer las herramientas tecnológicas que utilizan para el diseño y ejecución de

productos comunicacionales, además de indagar si se aplican las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en la formación académica de los estudiantes.

- Se realizó varios recorridos por el Laboratorio de computación, para visualizar el uso que los estudiantes y docentes les dan a las NTICs.

Etapas 3: Aplicación de instrumentos para la Diagnósis

- Una vez diseñados los instrumentos para la recolección de datos, se procedió a ir al campus universitario, para realizar las encuestas a los estudiantes según la muestra indicada anteriormente.
- Asimismo, se procedió a realizar las entrevistas a los docentes, con el fin de conocer las opiniones de los miembros de la institución de acuerdo a las variables como: Uso de la NTICs, Equipamiento tecnológico de la carrera y Formación Académica.

Etapas 4: Análisis de resultados

- En esta etapa se conoce los resultados del diagnóstico, donde se realizó la triangulación de resultados, que permitió conocer la opinión de los estudiantes y docentes, respecto a la temática planteada.
- Esta información sirvió para realizar la propuesta de intervención.

2.3 Técnicas e Instrumentos para la Diagnósis

“Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga” (Abril, 2008, p. 03). De igual manera el autor indica que las técnicas proporcionan diversos instrumentos y medios para la recolección de datos, las cuales pueden ser: la observación, la entrevista, la encuesta, el test y el experimento.

Para el proceso diagnóstico se utilizará las siguientes técnicas de recolección de datos, las cuales se detallan a continuación:

OBSERVACION PARTICIPANTE: Según Martínez, M. (2006), “Esta es la técnica clásica primaria y más usada por los investigadores cualitativos para adquirir información. Para ello, el investigador vive lo más que puede con las personas o grupos que desea investigar, compartiendo sus usos, costumbres, estilos y modalidades de vida” (p. 138). Esta técnica fue utilizada para registrar mediante notas o fotografías,

información relevante que contribuyó al proceso diagnóstico, es decir que se observó a los estudiantes de comunicación social en qué utilizaban las NTICs dentro del laboratorio de computación y en las aulas de clases, además de los equipos tecnológicos y las limitantes con que cuenta dicha carrera para su formación profesional.

ENTREVISTA: Yuni & Urbano (2006) dicen que: “a través de las entrevistas se obtiene información sobre ideas, creencias y concepciones de las personas entrevistadas (p. 81: 82). En este sentido se utilizó esta técnica para conocer la opinión de los docentes sobre el tema a investigar, mediante el instrumento del diseño de un cuestionario de preguntas, las cuales fueron aplicadas a 4 docentes de la carrera de Comunicación social, cuyas asignaturas dictadas mantienen afinidad con la temática planteada

Según Iovanovich, M. L. (2007) “Tanto el método de la observación como el de la entrevista ofrecen técnicas e instrumentos útiles para este proceso. Es importante tener en cuenta la necesidad de efectuar una selección apropiada de los mismos en atención a los propósitos perseguidos (...)” (p.7).

ENCUESTAS: Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2003), manifiesta que:

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que podemos definir como el «documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta»²⁰. De esta definición podemos concluir que la palabra encuesta se utiliza para denominar a todo el proceso que se lleva a cabo, mientras la palabra cuestionario quedaría restringida al formulario que contiene las preguntas que son dirigidas a los sujetos objeto de estudio. (p. 152)

En este aspecto, se aplicó la encuesta a los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social, para medir el nivel de conocimiento, formación académica y definir las herramientas tecnológicas que utilizan dentro de la misma, para ello, se diseñó un cuestionario de preguntas, que fue validada mediante la aprobación de la Ing. Sara Cruz, tutora del presente trabajo investigativo.

Es importante resaltar que el direccionamiento o enfoque que se le asignó a la investigación, permitió centrarse en técnicas como: Revisión bibliográfica o revisión de archivos, donde se tuvo que recurrir a las diferentes fuentes de información o consultas como: libros, archivos, artículos científicos, entre otras, de manera que contribuya a esclarecer el caso expuesto con la intención fidedigna de identificar alguna problemática pues dentro de cualquier proceso de transición puede generarse de manera paralela.

2.4 Resultados del Diagnóstico

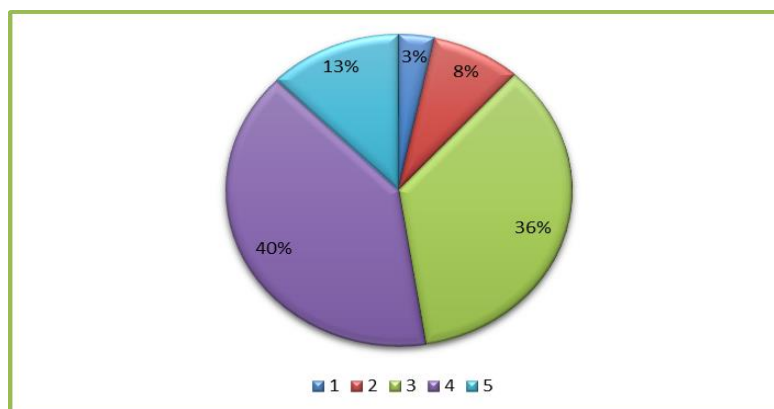
A continuación se presenta el análisis y la interpretación de los resultados de los instrumentos aplicados a los estudiantes y docentes de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Machala; por lo tanto, es importante resaltar, que antes de proceder a la aplicación de los instrumentos detallados con anterioridad, la tutora del presente proyecto aprobó el cuestionario de preguntas tanto de la encuesta como de la entrevista, que fueron diseñadas enfocadas en dimensiones como: Uso de las NTICs, Equipamiento Tecnológico de la Carrera y Formación Académica, estructuradas con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión. (Ver anexo 1)

Posteriormente se solicitó el permiso correspondiente a la Lcda. Karina Benítez para visitar los cursos y solicitar información referente a la temática, por lo que las encuestas se aplicaron el día jueves 18 de agosto del 2016, a las 10:00, la cual contó con la colaboración de acuerdo a la muestra indicada en el Capítulo I de los 121 estudiantes de todos los semestres que conforman la carrera. (Ver anexo 2). Asimismo se realizó las entrevistas el viernes 19 de agosto del presente año, contando con la participación de 4 docentes que imparten asignaturas relacionadas a las NTICs (Ver anexo 3- 4). Los siguientes resultados se presentan en tablas simples, con su respectivo análisis el cual será de mayor a menor porcentaje. (Ver anexo 5).

2.4.1 Tabulación de encuestas aplicadas a los estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UTMACH

USO DE LAS NTICs

Gráfico 1. Conocimiento sobre uso de las NTICs

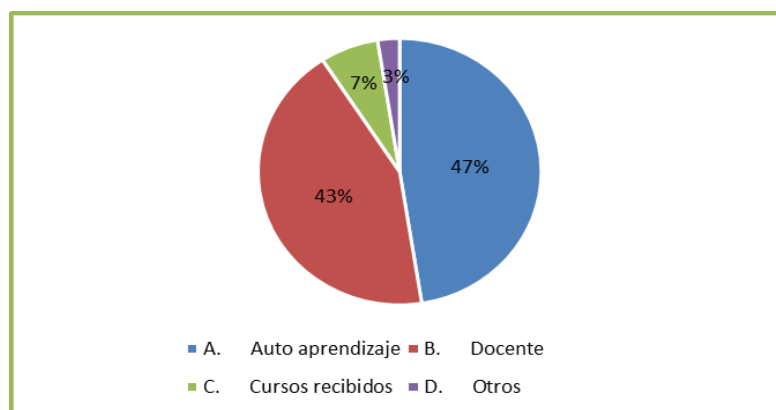


Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Se puede evidenciar en la gráfica que el 40% de los encuestados calificaron su nivel conocimiento en el uso de las NTICs en el rango de 4 que corresponde a Alto, siguiéndole de un 36% que corresponde a Medio, y un menor porcentaje que representa al 3% lo valoró en un rango de 1 que corresponde a bajo. Según Sigalés, C. (2004) “Las TIC pueden contribuir a la mejora substancial de las representaciones del conocimiento, bien sea para aproximarse mejor a algunas parcelas de la realidad y para simular cómo se resuelven problemas en ella” (p.03). De acuerdo con los resultados se puede decir que el nivel de conocimiento de la mayoría de los estudiantes se encuentra en un nivel medio- alto, por lo que es necesario una capacitación constante para actualizar conocimientos.

Gráfico 2. Manejo y uso de la NTICs

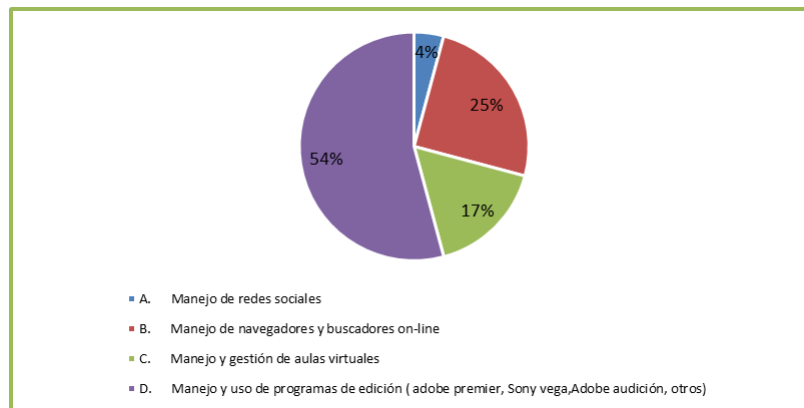


Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

Se puede apreciar en los datos obtenidos, que el 47% de los estudiantes encuestados indicaron que sus conocimientos en cuanto al manejo y uso de las NTICs, se debe al autoaprendizaje y un 3% manifestaron que se basa a otros aspectos. “El autoaprendizaje corresponde a lo que los alumnos aprenden a través de las tics, cuando a partir de sus propios objetivos gestionan el uso del computador” (Silva-Peña, I., Borrero, A. M., Marchant, P., González, G., y Novoa, D., 2006, p.43), por tanto, se aprecia que existe un número representativo de estudiantes que se han autoeducado, por lo que se entiende que dentro de la carrera la mayoría de ellos conoce el uso y manejo de las mismas, pero no a profundidad.

FORMACIÓN PROFESIONAL

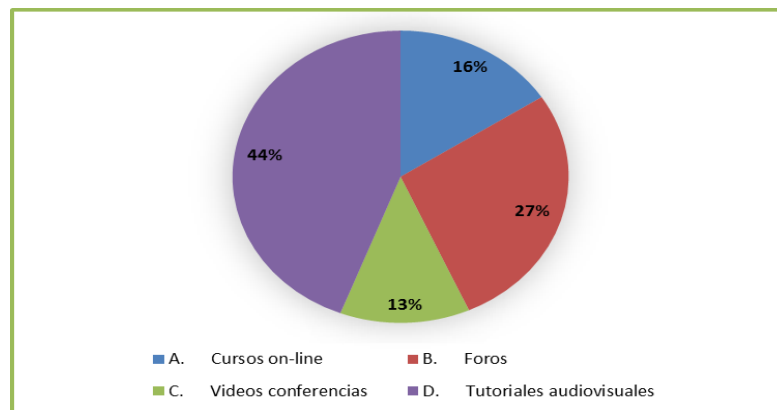
Gráfico 3. Herramientas de aprendizaje



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

Los resultados obtenidos demuestran que un 54% de los encuestados creen que el manejo y uso de programas de edición, son herramientas necesarias para que los estudiantes puedan difundir o crear productos comunicacionales de calidad; mientras que en menor porcentaje que es un 4%, expresaron que prefieren el manejo de Redes Sociales. Para Sulbarán, E., Boscán, J. P., y Pirela, J. (2001) “La creciente demanda en el mercado ocupacional del periodista audiovisual (...) exige que el profesional de la comunicación profundice sus conocimientos en cuanto al uso del lenguaje de los medios para, primero, acercarse más a los niveles de competitividad y luego, ser capaz de desarrollar criterios propios en la creación de mensajes informativos, interpretativos y de opinión con soportes visuales y auditivos” (p.04) Con los datos arrojados se evidencia que hace falta mayor fortalecimiento con respecto al uso de programas de edición para la producción de proyectos audiovisuales; en este sentido, se necesita incrementar la carga horaria en la malla curricular de esta materia, para que el estudiante pueda desarrollar más productos y difundirlos mediante las distintas plataformas, como: Facebook, YouTube, Blogs, etc.

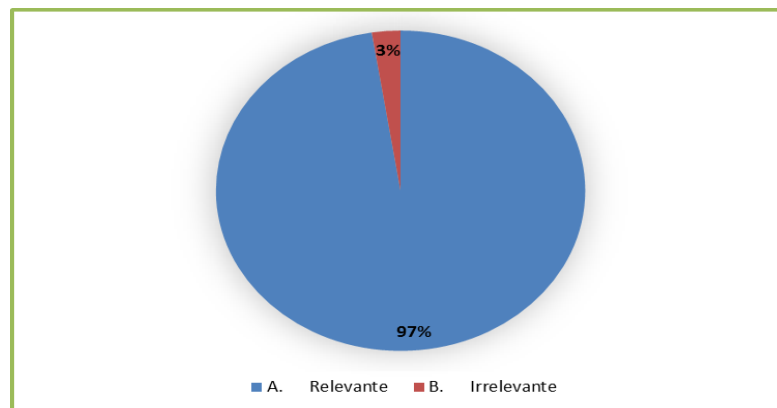
Gráfico 4. Herramientas Tecnológicas eficaces



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

En referencia a las herramientas tecnológicas consideradas eficaces para la formación profesional del comunicador social, según las encuestas se determina que un 44% de los estudiantes consideran que son los Tutoriales audiovisuales; mientras que en menor porcentaje que corresponde un 13%, manifestó que son las videoconferencias. Según Fernández, F., Izquierdo, J., y Lima, S. (1988). “Es en este espacio en que se enmarca el empleo de los sistemas tutoriales que constituyen un necesario complemento del asistente dentro del proceso de enseñanza - aprendizaje cuyo uso puede ser paralelo y combinado”; es decir que se puede combinar esta herramienta para facilitar el proceso de enseñanza junto con otros dentro del aula de clase, pues se cree que el docente podrá impartir su cátedra de una manera más dinámica e innovadora.

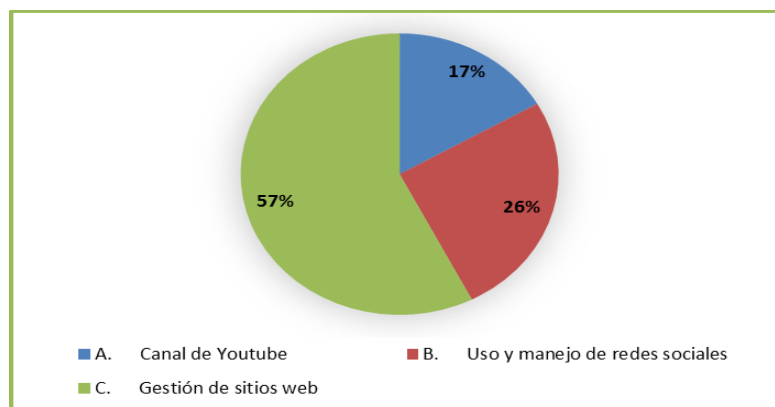
Gráfico 5. Importancia de las NTICs



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

Un alto porcentaje de los estudiantes, que representa un 97% manifestaron que el uso de las NTICs es importante para su futura profesión; mientras que un 3% la consideran irrelevante. Para Garassini, M. E., y Padrón, V. C. (2004) “La incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación al contexto educativo ha sido vista como la posibilidad de ampliar la gama de recursos, estrategias didácticas y las modalidades de comunicación que se pueden ofrecer para el mejoramiento, optimización y alcance del quehacer educativo” (p.223). En este sentido las NTICs son importantes en la formación profesional del comunicador, debido a que su campo ocupacional es extenso, por lo que necesita formarse constantemente para renovar conocimiento en el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

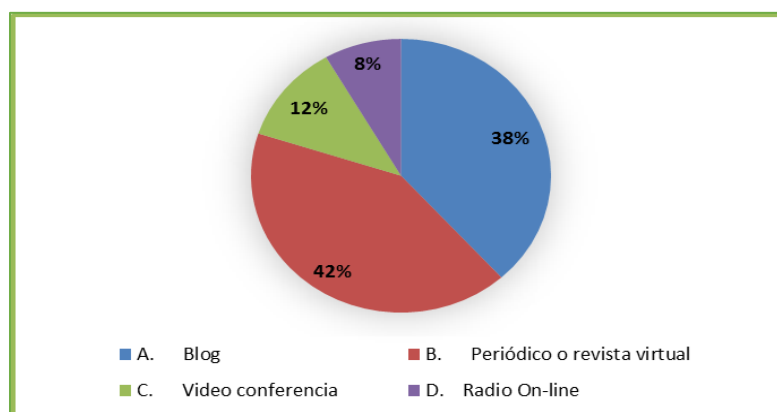
Gráfico 6. Herramientas tecnológicas que contribuyen a la formación profesional



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

El 57% de los encuestados indicaron que la Gestión de Sitios Web es una herramienta que contribuye satisfactoriamente a la formación profesional del comunicador social; y en menor porcentaje que corresponde al 17%, creen que es un canal de YouTube. “Esto, sin duda, constituye un gran avance en la reconversión de la formación de los futuros comunicadores, en tanto que permite dotar al alumno de destrezas con un marcado carácter práctico y tecnológico que le abrirán las puertas a diferentes roles de especialización profesional” (Ortiz, S. M., 2012, p. 06); es decir que con la utilización de cualquier herramienta tecnológica el comunicador social podrá desarrollar diferentes habilidades y emplearlas en su área de trabajo.

Gráfico 7. Productos no tradicionales utilizando las NTICs

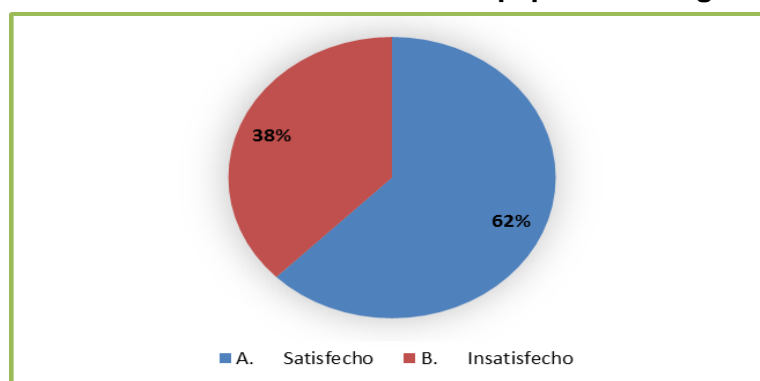


Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

El 42% de los estudiantes encuestados expresaron que el Periódico o revista virtual, es un producto no tradicional que han realizado usando las herramientas tecnológicas (NTICs) durante su formación académica; mientras un 8% manifestaron que una Radio online. “La globalización en sus aspectos comunicacionales ha incrementado los flujos de productos mediáticos, en parte por el desarrollo de las tecnologías digitales, lo que facilita que los sujetos reciban en sus hogares y otros espacios información en volúmenes cada vez más significativos de mensajes” (Avendaño, R. C., 2002, p. 7:8). En este contexto, para el diseño de productos comunicacionales se han utilizado diversas herramientas que favorecen a la formación académica del futuro comunicador, y a la vez sirven para dar a conocer las opiniones, bienes o servicios que ofrezca determinada institución.

EQUIPOS TECNOLÓGICOS

Gráfico 8. Nivel de satisfacción de los equipos tecnológicos



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

Un 62% se considera satisfecho con los equipos que cuenta la carrera de comunicación social para hacer buen uso de las NTICs; mientras que un 38% está insatisfecho. “En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma, atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular” (Vivas, M., y Ravenna, R., 2010, p.192). Los estudiantes de la carrera están conformes con los equipos tecnológicos que tiene, pero aún falta que se implementen nuevas herramientas que aporten con el proceso enseñanza – aprendizaje.

2.4.2 Triangulación de los Resultados

En el presente apartado se utilizó el método de triangulación que según Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005) “(...) la triangulación no sólo sirve para validar la información, sino que se utiliza para ampliar y profundizar su comprensión” (p.120). “La triangulación desempeña un importante papel para garantizar el ejercicio justo de la evaluación (...)” (Álvarez Méndez, J. M., 2001, p.16), en este sentido se utilizó la triangulación metodológica que “se trata del uso de dos o más métodos de investigación y puede ocurrir en el nivel del diseño o en la recolección de datos” (Arias, V. M., 2000, p.18). En este contexto, se verificó los resultados de la encuesta a través de los gráficos estadísticos, y también de los datos cualitativos, realizados a través de las entrevistas y observación participante, que sirvieron para establecer hallazgos o logros encontrados, los cuales se detallan a continuación: (Ver anexo 6).

2.4.3 Resultados de la Etapa Diagnóstica

Con base en la triangulación de los instrumentos empleados se pueden presentar los siguientes resultados:

- El nivel de conocimiento de las unidades de investigación respecto al uso y manejo de las NTICs, se encuentra entre un nivel medio-alto, ya que los docentes se consideran migrantes digitales, que deben capacitarse constantemente debido a la aparición de herramientas tecnológicas. Con respecto a los estudiantes que los definen como nativos digitales, les hace falta conocer las diferentes aplicaciones que facilitan el trabajo del comunicador.
- A pesar de no tener el equipo técnico necesario para la formación integral del comunicador social, los docentes y estudiantes optan por trabajar con lo que

tienen, logrando así el diseño y producción de proyectos comunicacionales, los cuales han sido expuestos en Festivales u otros eventos.

- Estudiantes y docentes hacen uso del aula virtual para impartir su cátedra y potenciar algunos temas, donde se les facilita el proceso de enseñanza. El docente puede hacer un seguimiento de tiempo, de interacción, información que ha leído, subido o descargado los estudiantes, además de enviar y evaluar tareas.
- Las Redes Sociales u otras herramientas digitales se utilizan con mucha frecuencia, ya sea para interacción social o para facilitar el proceso enseñanza – aprendizaje, las cuales son: WhatsApp, correo electrónico, YouTube; entre otros, logrando así la retroalimentación.
- Uno de los logros más relevantes para mejorar la formación académica de los futuros comunicadores sociales, ha sido el rediseño de la malla curricular, mediante la implementación de nuevas asignaturas enfocadas al uso de las NTICs; tales como: comunicación digital; comunicación multimedia; Producción de Audio y Video; Informática aplicada; entre otras.
- Se incentiva la investigación mediante la utilización de la Biblioteca digital, haciendo uso de los paper o investigaciones de artículos científicos, que ayudan al proceso enseñanza – aprendizaje, en donde los estudiantes debaten el contenido, creando una retroalimentación.
- El comunicador social debe capacitarse en: producción audiovisual, correcta utilización de las redes sociales, además la utilización de aplicaciones, para facilitar el trabajo de los nuevos comunicadores. De igual manera en la búsquedas de documentos académicos y científicos, actualización de métricas digitales, utilización apps, redes sociales pero de forma educativa, *Community manager*; debe manejar todo contenido mediático; manejo de aplicaciones de contenidos digitales, análisis de contenidos, y eso llevarlo al medio digital.

CAPITULO III

PLAN DE SISTEMATIZACIÓN

3.1 Identificación de la sistematización de experiencias

Para proceder con el desarrollo del presente capítulo es necesario definir el concepto de sistematización según varios autores; en este sentido, Jara, H. O (2006) indica que: “La palabra sistematización en determinadas disciplinas se refiere, principalmente, a clasificar, catalogar, ordenar datos e informaciones (...)” (p.01); por otro lado (De Salazar, L., & Díaz Grajales, C, 2004, p.547), manifiesta que “A través de la sistematización se relacionaron los procesos inmediatos con su contexto, y se confrontó el quehacer práctico con los supuestos teóricos, para obtener explicaciones sobre el cambio en los procesos”.

Según (Ghiso, A. M., 2011, p.5) “A la sistematización se la viene entendiendo como el proceso de reconocer y valorar la práctica, como una construcción colectiva de conocimientos sobre el quehacer, orientada a extraer aprendizajes, compartirlos y cualificarlos”. Por otra parte, “La sistematización de experiencias funciona con una simple estructura heurística. Se trata de un esfuerzo colectivo de acuerdo con la descripción de una situación-problema con el objetivo de acción para el cambio” (Laperrière, H, 2007. p.3).

En este contexto, para sistematizar una experiencia fue necesario partir de los datos obtenidos en el capítulo anterior, considerando las necesidades que tienen los estudiantes con respecto al Uso de las NTICs en la Formación Académica del Comunicador Social, en este sentido, con el fin de generar conocimiento desde la práctica vivida, donde se pueda enriquecer y mejorar dicha problemática; se procedió a enriquecer los conocimientos mediante una exposición en el aula de clase sobre el Community manager, el cual es “(...) el gestor de comunidades virtuales, figura de creciente relevancia en la comunicación de las organizaciones (...)” (Rodríguez, E. M., Olalla, M. F., & Quesada, F. B. C, 2010, p.118).

Por lo anteriormente descrito, es que se generó el interés de sistematizar esta experiencia de trabajo; por tal razón, se escogió esta temática con el fin de contribuir con el conocimiento de los estudiantes, debido a que el personaje del *Community*

manager es esencial en cualquier institución, porque es una estrategia digital que mantiene relación con el público objetivo, mediante el uso de las redes sociales. En este aspecto, se escogió al cuarto semestre de la carrera de Comunicación Social, donde participaron 32 estudiantes, recogiendo las experiencias del proceso realizado, lo que pasó y cómo fue percibida por los estudiantes que participaron de la misma.

3.2 Fundamentación teórica de la sistematización de experiencias

“Desde otra perspectiva, se ha asumido que mediante el acercamiento a escenarios en los que se generan intencionadamente procesos de formación para la investigación (...), es posible recuperar la manera en que sus actores refieren e interpretan sus experiencias lo que, a su vez, permite generar conocimiento acerca de dichos procesos (...)” (Moreno Bayardo, M. G., 2007, p. 563), es decir que mediante la sistematización de experiencias se puede llegar a una conclusión de cómo piensan o siente el público objetivo que forman parte del escenario en el cual se está investigando, con el fin de generar conocimientos respecto a una problemática determinada.

Para Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., y Cuadrado, M. (1999), en el “Manual para la introducción de la perspectiva de género y juventud al desarrollo rural” indica ¿Cómo sistematizar una experiencia? Y su punto de partida para realizarla, la cual se detalla a continuación:

Una sistematización puede llevarse a cabo de múltiples formas, y además puede ser llevada a cabo por cualquier persona sin necesidad de ser especialista en la materia. Se propone el siguiente esquema:

1.- Punto de partida.

El primer paso consiste en partir de la propia práctica, es decir de lo que hemos hecho, lo que sentimos y lo que pensamos al respecto. Para ello es necesario:

a. Haber participado, lo que significa que solamente podrán sistematizar la experiencia quienes hayan formado parte de ella. Esto no implica que en su realización no se pueda contar con el apoyo de alguna persona externa a la experiencia.

b. Tener registros de las experiencias desarrolladas que nos sirvan, además de apoyo documental, como un testimonio de los hechos. El poder contar con información clara y precisa de lo sucedido es indispensable. Cuando hablamos de "registros" nos referimos a diarios de campo, apuntes personales, borradores de trabajos, papelógrafos producto de los trabajos desarrollados en los grupos,

actas de las reuniones, etc. También son de mucha utilidad las fotografías, grabaciones, filmaciones de vídeo, dibujos, etc. Todo ello servirá para reconstruir el momento tal y como fue.

Aun contando con todos los registros mencionados, se dan casos en los cuales las fuentes no son las más adecuadas y fiables. Tampoco está mal que se diseñen instrumentos unificadores que sistematicen la información con la que se desea trabajar. Esto es de mucha utilidad cuando se pretende sistematizar de forma simultánea experiencias comunes desarrolladas en distintos ámbitos o espacios (p.102).

3.2.1 ¿Qué es un *Community manager*?

Para efecto de este estudio es necesario conocer como varios autores perciben a la figura del *Community manager*, según Castelló Martínez, A. (2010) indica que:

El *Community Manager* envía mensajes a través de plataformas como Facebook o Twitter, actualizan el estado de su corporación, revisa lo que se dice de su producto, mercado y competencia, ofrece contenidos exclusivos (pre-estreno de campañas publicitarias en redes sociales *online*, concursos y sorteos, entrevistas y chats con personal de la empresa, etc.), revisa las estadísticas de su perfil corporativo (tráfico de visitas, comentarios, participantes, etc.), monitoriza lo que se dice de la marca en la Red e invita a los usuarios a interactuar, entre otras tareas (p. 84:85)

Un aspecto muy importante de resaltar es lo que menciona Cobos, T. L. (2011):

Actualmente, el perfil profesional que suele ser el más solicitado para los cargos de *community manager* es el de periodista / comunicador social, la razón es que en su formación universitaria, estos profesionales adquieren conocimientos y desarrollan las habilidades que se requieren: redacción y ortografía, relaciones públicas, periodismo digital, medios de comunicación, entre otros; por lo que para los egresados de estos programas se convierte en una nueva opción laboral por explorar (p.12).

El *Community manager* debe conocer y hacer uso de herramientas online que estén a su alcance y que le permitan difundir contenido referente a la empresa o institución en

la cual forma parte, a más de eso, debe tener conocimiento de materias enfocadas al periodismo o comunicación social; por tal razón, las NTICs son importantes para la formación profesional del comunicador social, porque éste debe hacer uso de los *Social Media*, no solo para hacer amistad, sino como una estrategia que ayudará en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

3.2.2 Herramientas gratuitas para un Community Manager

Para desarrollar su actividad, todo *Community Manager* debe conocer algunas herramientas básicas para facilitar su labor, de las cuales Mejía, LI. J. C. (2016), Consultor y Speaker Marketing Digital y Social Media, en su página web, recomienda las siguientes:

3.2.2.1 Herramientas de Administración

Estas herramientas son las de uso permanente del Community Manager ya que las puede utilizar para administrar las cuentas de las redes sociales que administra.

HootSuite.com

Esta herramienta permite administrar varias redes sociales desde un único panel de control.

Algunas de sus características son:

- Permite acortar las URL sin necesidad de ir a otra herramienta
- Permite administrar varias redes sociales
- Permite la programación de mensajes
- No requiere descargar programa
- Brinda estadísticas limitadas versión gratis y completas versión paga.

TweetDeck.com

Es otra herramienta que permite administrar varias redes sociales desde una misma plataforma. Las principales diferencias con HootSuite son:

- No tiene versión paga.

- Tiene dos versiones: una para ejecutar en Internet y otra para descargar al computador.
- Permite administrar ilimitado número de cuentas.
- Solo permite administrar Twitter y Facebook.
- No suministra estadísticas

Audiense.com

Es una excelente herramienta para conocer y administrar la comunidad de Twitter. Algunas de sus características son:

- Tienen una opción paga (Online) y otra gratuita (descarga en el computador).
- Permite filtrar su seguidores y seguidos por muchos aspectos:
 - Por zonas horarias
 - Lenguaje
 - Influencia
 - Cantidad de seguidores

3.2.2.2 Herramientas de estadísticas

Estas herramientas también son muy importantes para el Community Manager ya que le permite ver el crecimiento de su comunidad e identificar cuáles de los artículos de Facebook y tuits de Twitter han tenido mayor impacto.

Google Analytics

Herramienta de analítica indispensable para el Community Manager ya que le permite identificar lo que sucede con el tráfico que dirige a su sitio web o blog.

Facebook Insights

Facebook Insights es el sistema de Analytics de Facebook. Para utilizarlo se debe tener una página de Facebook. Comparado con otras redes sociales da muy completa información de lo que pasa en la página.

Twitter Analytics

Presenta una completa información de lo que pasa en la cuenta de Twitter.

Estadísticas de YouTube

Estas estadísticas pueden ser utilizadas por todos los que han subido videos a YouTube en una cuenta propia.

TwitterCounter.com

TwitterCounter a diferencia del servicio anterior, solamente brinda información de Twitter. Permite graficar varios indicadores: Seguidores y Tuits

Bit.ly

Da muy completa información de los clics que hacen en todos los enlaces que publiquemos en redes sociales. La versión gratuita de HootSuite también da esta información pero solamente para los 10 tuits con más clics.

3.2.2.3 Herramientas para monitoreo de reputación

Las herramientas de monitoreo de reputación también deben ser utilizadas a diario por los Community Managers para identificar cualquier ataque en forma oportuna.

SocialMention.com

Esta herramienta entrega menos menciones que Topsy, pero tiene elementos muy interesantes que no tiene este. Algunos de los elementos son:

- **Sentimiento de las menciones.** Como las herramientas pagas SocialMention.com califica las menciones como positivas, negativas o neutras.
- **Pasión.** Si las menciones son realizadas por pocos autores se considera que la pasión es alta.
- **Alcance.** Es el número total de autores dividido el número de menciones.

Whostalkin.com

Es otra herramienta que permite monitorear las menciones en Internet.

3.2.2.4 Herramientas para medir influencia en redes sociales

Las herramientas para medir influencia son muy importantes para los Community Managers ya que les permite comprobar como al tiempo que crecen en audiencia también crecen en influencia.

Klout.com

Klout es la herramienta de influencia más utilizada del mundo. Tiene las siguientes características:

- Consolida la influencia en varias redes sociales
- Su escala de medición es entre 1 y 100.
- Da información muy completa de las cuentas:
- Principales tuits
- Cuentas que influyen a la cuenta en estudio
- Aspectos de los que habla en redes sociales

3.2.2.5 Herramientas de búsqueda para el Community Manager

La búsqueda es una actividad muy importante del Community Manager. A continuación se presenta las principales herramientas de este tipo.

Búsqueda avanzada de Twitter

- Es una excelente opción para realizar búsquedas en Twitter.
- Permite filtrar las búsquedas por: Palabras clave, Idioma, Lugares, Hashtag, Personas
- Los resultados de las búsquedas son por relevancia y muchas ocasiones necesitamos que sean por número de usuarios.

Namechk.com

Namechk.com es una herramienta muy útil para el Community Manager, ya que le permite:

- Ver la disponibilidad de los nombres de dominio
- Ver la disponibilidad de un nickname para usar en las redes sociales es Namechk.com.

- Facilita la selección de un nickname para una empresa, una marca o una campaña.
- Permite identificar también si el nombre de dominio está disponible.

3.2.2.6 Otras herramientas necesarias para el Community Manager

Gimp.com

Gimp es una excelente herramienta gratuita para edición de imágenes. Tiene las siguientes características:

- Es un programa para descargar en el computador.
- Tiene muchas de las utilidades de las herramientas profesionales (Photoshop).
- Permite el manejo de capas.
- Tiene muchas utilidades de edición.
- Permite cargar imágenes de cualquier tamaño.
- Permite grabar en varios formatos, algunos ejemplos son: JPG, PNG, GIF

Mailchimp.com

Los Community Manager que requieran enviar correos electrónicos a su audiencia, cuentan con esta herramienta que tiene una opción gratuita bastante completa.

La cuenta gratuita permite: Enviar hasta 2,000 suscriptores al boletín diferentes y enviar hasta 12,000 mails al mes. Esta herramienta es muy popular en el Marketing Digital y pone a disposición de los usuarios un amplio grupo de plantillas para el envío de los mails.

3.3 Objetivos de la sistematización

3.3.1 Objetivo General

- Sistematizar el proceso de aprendizaje que ha generado la práctica de intervención a partir de la exposición del rol del *Community manager*, a los estudiantes del cuarto semestre de la carrera de Comunicación Social de la UTMACH.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer los métodos y herramientas utilizadas en el proceso de sistematización
- Identificar mediante el proceso de sistematización, las opiniones y sugerencias de los estudiantes con el fin de mejorar la metodología utilizada.
- Recopilar los logros aprendidos durante la jornada de estudio

3.4 Plan de sistematización

En este apartado se incluyó cada una de las actividades realizadas para llevar a cabo la sistematización, por lo que se recurrió a definir y planificar dicho proceso, para ello, se delimitó lo siguiente:

a. Definición de la Experiencia a Sistematizar

Sistematizar el proceso de formación de conocimientos, mediante la exposición del rol del Community manager a los estudiantes de cuarto semestre de la Carrera de Comunicación Social de la UTMACH, que se llevó a cabo el día lunes 22 de agosto del 2016, a las 10:00, en el aula de clases.

b. Actores Directos de la Experiencia a Sistematizar

Los actores directos fueron los estudiantes del cuarto semestre de la Carrera de Comunicación Social de la UTMACH.

3.5 Desarrollo de la Experiencia a sistematizar

El proceso de planificación fue compartida con la tutora del presente proyecto, Ing. Sara Cruz, para ello, se expuso la idea de fortalecer el conocimiento de los estudiantes mediante la exposición del Rol del Community manager y las herramientas que éste debe utilizar; en este contexto, se procedió a hacer una revisión bibliográfica de varios documentos referentes a la temática para armar una presentación en Prezzi, que aborden temas como: ¿Qué es un Community Manager?, Funciones del Community Manager, Cualidades del Community Manager y Herramientas gratuitas útiles para un Community Manager (ver anexo 7 - 8).

En este sentido, se definió que la capacitación fuera el día lunes 22 de agosto del 2016, a las 10:00, en el aula de clases, que fue impartida por el autor del presente proyecto. Para esto se dispuso contar con las herramientas que faciliten la metodología de enseñanza, por tal razón, se utilizó: un proyector, una computadora, internet, cinta adhesiva, marcadores y papelógrafos. Cuando llegó el momento de la exposición, se hizo una breve presentación e introducción sobre el tema a tratar, luego de ello, se hizo una dinámica con los estudiantes realizando el juego de “Capitán Manda”, con el fin de captar su atención, promoviendo un ambiente de confianza y participación; posteriormente, se les hizo una pregunta a todos si conocían la labor que realiza el *Community manager*, la mayoría de ellos manifestaron que se encarga del manejo de las redes sociales de una empresa; otros dijeron que son los que se encargan de subir información y contestar los mensajes que los usuarios dejan en el perfil de determinada empresa.

Luego de ello, se inició con la exposición, haciendo uso de las diapositivas para exponer algunos temas descritos con anterioridad; después para reforzar dichas temáticas se hizo la proyección de tutoriales de YouTube (se utilizó esta metodología porque en las encuestas el 44% de los estudiantes consideran que los Tutoriales audiovisuales sería una herramienta innovadora en el proceso de enseñanza-aprendizaje), donde se explica detenidamente la función y herramientas que utiliza el *Community manager* (ver anexo 9). Al finalizar la exposición, se formaron tres grupos de trabajo para que realicen cuadros sinópticos de lo aprendido en clase, mediante el uso de papelógrafos, los cuales luego presentaron en plenaria sus aportaciones y conclusiones de la jornada de trabajo ver anexo 10). Se presenta a continuación los aportes consolidados: (ver anexo 11).

3.6 Propuesta de evaluación y control de la sistematización

Para evaluar la presente sistematización, se estableció un cuadro comparativo del estado inicial y el estado final que se dio mediante la aplicación de la intervención (ver anexo 12); es decir, que se realizó una metodología participativa donde los estudiantes expusieron lo aprendido durante el desarrollo de la jornada de trabajo y establecieron sus conclusiones y recomendaciones. Además la evidencia presentada en los anexos como; las fotografías y material utilizado servirá contrastar la participación y ejecución del Plan de Sistematización.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

4.1 Descripción y contrastación teórica de los logros de la sistematización

En el acercamiento a la experiencia que tuvieron los estudiantes del cuarto semestre de la carrera de Comunicación Social, uno de los logros es que existió el interés por enriquecer sus conocimientos referente a las NTICs, en este caso el Rol y las herramientas utilizadas por el *Community manager*, el cual es un tema que no necesariamente es abordado en clase a profundidad, por lo cual consideran que son herramientas de utilidad tanto en la etapa estudiantil como profesional, ya que parte de los estudiantes reconocen que muchas veces los comunicadores sociales son encasillados en que solo laboran en medios de comunicación tradicionales, como: radio, prensa y televisión, pero esta profesión abarca diferentes áreas, tales como: Comunicación Corporativa, Comunicación Política, Comunicación Digital; entre otros.

Según García, H. C. (2012) indica que:

Hoy resulta fundamental orientar a los futuros profesionales de la comunicación hacia una reflexión más profunda sobre un campo donde pueden convivir distintas formas de procesar, interconectar y retroalimentar información; donde conviven distintos intereses políticos, económicos y socioculturales; donde el público es una multiplicidad de identidades; donde la manera de elaborar mensajes no puede responder a patrones preestablecidos y aprendidos con anticipación, como maneras simplistas de encasillar información y opiniones; donde lo escrito y lo oral pueden encontrar momentos de convivencia sin necesariamente entrar en competencia (...) (p.04).

“Para dar solución estratégica a problemáticas organizacionales, el profesional debe manejar teoría, método y dimensión de análisis que proporcionen soluciones integrales al problema investigado (...)” (Muñoz, V. K., y Luhr, F. R., 2011, p.122:123); es decir que el comunicador social debe prepararse de manera integral, para ser un estratega capaz de plantear soluciones a corto, mediano y largo plazo, que ayude al fiel

cumplimiento de los objetivos institucionales de determinada empresa a la cual pertenezca.

Otro de los logros obtenidos fue haber impulsado el trabajado en equipo de manera interactiva, mediante la formación de grupos para que expongan sus impresiones de lo aprendido durante la jornada de trabajo, donde manifestaron que los contenidos expuestos son de gran relevancia, ya que por el momento existen muchas aplicaciones gratuitas o apps que un comunicador social debe aprender a manejar, por tal razón, consideran que las NTICs deben ser un aspecto importante a potenciar dentro de la malla curricular de la carrera.

Para Meso, A. K. (2002) “En la actualidad cabe diferenciar entre aquellos periodistas formados y capacitados para trabajar con las nuevas tecnologías y aquellos profesionales cuya formación ha quedado anticuada y lejos de las numerosas ventajas que ofrece la implantación de esas nuevas tecnologías”; es decir que el comunicador social debe formarse de manera progresiva, de acuerdo a los adelantos tecnológicos que vayan surgiendo y no quedarse con lo aprendido durante su periodo universitario, porque cada vez aparecen nuevas herramientas tecnológicas que ayudan a la construcción de contenido relevante que se requiere para llegar al público meta.

Los estudiantes creen conveniente que lo expuesto en la jornada de trabajo, lo van a poner a la práctica en los proyectos de aula que realicen, ya que trabajan mucho con redes sociales y es necesario ampliar el horizonte de trabajo para la creación de contenido y utilización de herramientas que les permitan evaluar si la producción realizada cumplió con los objetivos propuestos. Barrios, R. A. (2014), resalta que:

Desde esta perspectiva, se hace fundamental resaltar que la investigación en comunicación en el campo de las nuevas tecnologías adquiere cada vez más relevancia en el contexto académico. Si bien los medios ya tradicionales, como la prensa, la radio y la televisión, siguen siendo el centro de atención de los estudios de recepción, las Facultades de Comunicación deben analizar, confrontar y replantear esquemas del quehacer profesional que les permitan formar comunicadores para las nuevas formas de informar e interactuar con el receptor, capacitándolos en el dominio de los nuevos medios y tecnologías (p.166)

Los resultados se manifiestan de manera significativa, ya que se capacitó a los estudiantes de cuarto semestre de la carrera de Comunicación Social, dada la colaboración de la docente y de los estudiantes involucrados; es así, que ellos mediante la exposición del tema del “Rol de *Community Manager*” reconocieron que es necesario actualizar conocimientos, con el fin de desarrollar pensamiento crítico y con ello prepararse para ser profesionales capaces de ejercer cualquier rol.

Cabe recalcar que para la exposición se elaboraron materiales de aprendizaje como elementos facilitadores y se manejaron las NTICs como recurso didáctico que ayudó a reforzar los conocimientos de los mismos, esto permitió enriquecer la visión, intercambiar experiencias y discutir el problema desde puntos de vista diferentes. Además de que se aumentó el interés por conocer diversas herramientas o apps que contribuyan a su formación profesional.

LECCIONES APRENDIDAS

En caso de que otro semestre decida hacer réplica a la presente experiencia ya sistematizada, sería bueno que se tenga en cuenta algunos aspectos significativos:

- Tener un solo esquema de proyecto para luego ir adaptándolo con diferentes temas referentes a las NTICs
- Que los contenidos expuestos se realicen mediante ejemplos prácticos, utilizando las computadoras del laboratorio.
- Utilizar metodología interactiva.
- Incorporar nuevas temáticas
- Utilización de dispositivos móviles
- Que la Coordinadora de Carrera haga el acompañamiento y seguimiento a los docentes, mediante evidencias de las sesiones de clase, exposiciones de trabajos, para mejorar constantemente en los diferentes procesos de enseñanza.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones

4.2.1 Conclusiones

En base a la investigación realizada, se establecieron las siguientes conclusiones:

- El uso de las NTIC's por los estudiantes de la carrera de Comunicación Social, se constituye actualmente como un pilar fundamental en su formación

académica, debido a que el contexto comunicativo en que se encuentra hoy en día exige el uso de estas plataformas para la producción de contenidos educativos, informativos y persuasivos. Los estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación Social, aplican las NTICs en las aulas virtuales y para desarrollar productos comunicacionales, tales como: We Media, Work Talks, Café Comunicacional, Orotopía, entre otros, donde producen programas de radio, videos educativos, diseño gráfico, manejo de las redes sociales, noticieros; entre otros, que han facilitado el proceso de enseñanza y difusión de información.

- El nivel de conocimiento de los estudiantes se encuentra en un rango medio – alto, ya que según las encuestas en su mayoría, el 40% de ellos calificaron su nivel conocimiento en el uso de las NTICs en el rango de 4 que corresponde a Alto, siguiéndole de un 36% que corresponde a Medio. De igual manera en las entrevistas los docentes manifestaron que se encuentran en el mismo rango, debido a que existen un sinnúmero de plataformas y herramientas tecnológicas que deberían conocer y hacer uso en el área académica y profesional; en este aspecto, tanto estudiantes como docentes consideran que el uso o aplicación de las NTICs en la formación profesional es relevante, debido a que el comunicador social se debe formar de manera integral, acorde a las necesidades y exigencias actuales.
- Según la investigación el 97% de la población encuestada manifestaron que es importante para su futura profesión el uso de las NTICs, es por eso que el 47% de los estudiantes encuestados se han autoeducado para poder desenvolverse en el mundo digital y apoyarse en el desarrollo de las tareas. Asimismo, viendo esta necesidad la carrera de Comunicación Social, mediante el rediseño de la malla curricular, se ha implementado nuevas asignaturas digitales para mejorar la enseñanza educativa, determinando así su uso frecuente a través de la aplicación de las NTICs en la producción de proyectos comunicacionales y en su metodología de enseñanza.
- Durante la investigación se conoció que los equipos técnicos utilizados en la formación profesional del comunicador social de la UTMACH, son: cámara fotográfica, micrófono, consolas, computadoras, juego de luces, entre otros, que son útiles a la hora de realizar la práctica. Por ello, un 62% se considera satisfecho con los equipos que cuenta la carrera de comunicación social para hacer buen uso de las NTICs. A pesar de que existe un buen grado de satisfacción, aún falta que se implementen nuevas herramientas que aporten en el proceso enseñanza – aprendizaje.

4.2.2 Recomendaciones

- Se debe incentivar el uso de las NTICs mediante la capacitación constante, tanto en estudiantes como docentes, haciendo uso de las aulas virtuales, para enriquecer su nivel de conocimiento en el manejo de estas tecnologías, como: Búsquedas de documentos académicos y científicos, actualización de métricas digitales, utilización apps, redes sociales pero de forma educativa, debe manejar todo contenido mediático; manejo de aplicaciones de contenidos digitales, análisis de contenidos, y eso llevarlo al medio digital.
- Para incrementar el nivel de conocimiento se recomienda replicar el proceso realizado en el presente trabajo, con temas actuales, utilizando metodología innovadora, además de difundir información relevante sobre el uso responsable de las NTICs en diferentes espacios, donde el docente se comprometa con su labor, utilizando materiales adaptados al perfil del comunicador social, utilizando los mismos canales y códigos de comunicación, para generar confianza y participación con sus estudiantes.
- Debido a la importancia que las NTICs tienen en la formación profesional, se recomienda sensibilizar a los mismos para que utilicen las plataformas o aplicaciones de manera responsable. De igual manera se debe implementar dentro de las aulas universitarias para dinamizar el proceso enseñanza - aprendizaje mediante la utilización de herramientas digitales que ilustren de mejor manera la asignatura. (como tutoriales audiovisuales, blogs, video conferencias, entre otros).
- Es necesario que la Coordinadora de Carrera, gestione con las autoridades competentes la adquisición de nuevos equipos técnicos como: cámaras profesionales, más computadoras, luces; entre otros, para cubrir las necesidades de la población estudiantil, esto ayudará a que el alumno pueda desarrollar mayores habilidades y destrezas, fortaleciendo sus conocimientos en los distintos niveles de enseñanza.

Listado de Referencias

- Abril, V. H. (2008). Técnicas e Instrumentos de la Investigación. (*En línea*). Recuperado el 15 de julio de 2016, de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSM-TNPEA&Expires=1476206288&Signature=zLC2QQJVmoxnh6Qknxkldai%2F%2FLg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado el 15 de julio de 2016, de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Arias, V. M. (2000). *La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones*. Investigación y educación en enfermería, 18(1), 13-26. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5331864>
- Ávila Vidal, A. (2013). *Diseño de un cuestionario para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones*. Wímb lu, 8(1), 81-103. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942675>
- Álvarez Méndez, J. M. (2001). *Evaluar para conocer, examinar para excluir*. Morata.
- Avendaño, R. C. (2002). Americanización de la vida diaria y Empoderamiento Comunicacional. *Agora digital*, (3), 8. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=963175>
- Barberà, E., y Badia, A. (2005). El uso educativo de las aulas virtuales emergentes en la educación superior. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 2(2), 2. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1331904>
- Barrios, R. A. (2014). El comunicador en el entorno digital. *Cuadernos. info*, (34), 165-181. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-367X2014000100013&script=sci_arttext

- Briones, S. E, Villareal, S. M.D y Villareal, S. M.F (2012). Diagnóstico de la Cultura Organizacional en un Hospital de Zona en Durango. *Conciencia Tecnológica*, (44), 23-29. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4181554>
- Biblioteca, UTMACH. (2016). Bibliotecas Digitales._Recuperado el 18 de agosto de 2016, de: <http://biblioteca.utmachala.edu.ec/index.php/2013-01-31-06-37-23/bibliotecas-digitales>
- Boneu, J. M. (2007). Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 4(1). Recuperado el 20 de junio de 2016, de: <http://www.raco.cat/index.php/RUSC/article/view/58133/68225>
- Cabero, A. J. (2005). Las TICs y las Universidades: retos, posibilidades y preocupaciones. *Rev. Educ. Super*, 34(3), 77-100. Recuperado el 15 de junio de 2016, de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/28685886/jca6.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1473043312&Signature=%2Fut%2BIVPa%2FrDoladd14JtPTyiC2g%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLas_TICs_y_las_Universidades_retos_posib.pdf
- Castelló Martínez, A. (2010). Una nueva figura profesional: el Community Manager. *Pangea: revista de la Red Académica Iberoamericana de Comunicación*, (1), 74-97. Recuperado el 18 de agosto de 2016 de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3405401>
- Castro, S., Guzmán, B., & Casado, D. (2007). Las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Laurus*, 13 (23). Recuperado el 15 de junio de 2016, de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102311>
- Ceaaces. (27 de junio de 2012). *Estatuto Orgánico De Gestión por Procesos del Ceaaces*. Recuperado el 15 de junio de 2016, de: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/01/organico-CEAACES.pdf>
- Cobos, T. L. (2011). Y surge el Community Manager. *Razón y palabra*, (75), 50. Recuperado el 18 de agosto de 2016 de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3689931>

- Coll, C., Mauri, T. y Onrubia, J. (2008). Análisis de los usos reales de las TIC en contextos educativos formales: una aproximación socio-cultural. *Revista electrónica de investigación educativa*, 10(1), 1-18. Recuperado el 15 de junio de 2016, de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412008000100001&script=sci_arttext&lng=enESTEVE
- De Salazar, L., & Díaz Grajales, C. (2004). La evaluación-sistematización: una propuesta metodológica para la evaluación en promoción de la salud. Un estudio de caso en Cali, Colombia. *Ciencia & Saúde Colectiva*, 9(3), 545-555. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v9n3/a04v09n3.pdf>
- Del Moral, P. M. E., & Martínez, L. V. (2010). Formación del profesor 2.0: desarrollo de competencias tecnológicas para la escuela 2.0. *Magister: Revista miscelánea de investigación*, (23), 59-69. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3403432>
- Ecuador Universitario. (26 agosto, 2013). *CEAACES cumple importantes funciones y competencias*. Recuperado el 13 de junio de 2016, de <http://ecuadoruniversitario.com/directivos-y-docentes/evaluacion-y-acreditacion/ceaaces-cumple-importantes-funciones-y-competencias/>
- Esnaola, G., & Bergero, I. (2006). Nuevos retos para la formación universitaria de los comunicadores: ¿Cómo se construye el aprendizaje mediado por las TICs?. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(6), 5. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2054382>
- Fernández, F., Izquierdo, J., y Lima, S. (1988). Experiencias en la estructuración de clases de Matemática empleando asistentes matemáticos y colección de tutoriales hipermediales. *Instituto Superior de Ciencias y Tecnologías Nucleares, La Habana, Cuba*. Recuperado el 15 de junio de 2016, de: <http://www.niee.ufrgs.br/eventos/RIBIE/2000/papers/074.htm>
- Ferro, S. C., Martínez, S. A., & Otero, N. M. (2009). Ventajas del uso de las TICs en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios españoles. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 0(29). Recuperado el 15 de agosto de 2016, de: <http://www.edutec.es/REVISTA/index.php/edutec-e/article/view/451/185>

- Garassini, M. E., y Padrón, V. C. (2004). Experiencias de uso de las TICs en la Educación Preescolar en Venezuela. In *Anales de la universidad metropolitana* (Vol. 4, No. 1, pp. 221-239). Universidad Metropolitana. Recuperado el 22 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4003616>
- García, H. C. (2012). Formación de comunicadores multimediáticos: Escenarios, reflexiones y preguntas obligadas. *Revista Mexicana de Comunicación*, 25(131), 16-18. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5398342>
- Ghiso, A. M. (2011). Sistematización. Un pensar el hacer, que se resiste a perder su autonomía. *Revista Decisio*, 28, 3-8. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/7978919/decisio28_saber1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1473044270&Signature=%2FQUcS9WQI9tYe7Sw%2FR3NYCpVqJA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSistematizacion.Un.pensar.el.hacer.que.pdf
- Iovanovich, M. L. (2007). Una propuesta metodológica para la sistematización de la práctica docente en educación de jóvenes y adultos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42(3), 5. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2253957>
- Jara, H. O. (2006). La sistematización de experiencias y las corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano—una aproximación histórica. *Piragua*, (23). Recuperado el 12 de agosto de 2016, de: http://www.cepalforja.org/sistem/sistem_old/oscar_jara-sistematizacion_y_corrientes_innovadoras.pdf
- Laperrière, H. (2007). Prácticas de enfermería en salud comunitaria en contextos de pobreza, incertidumbre y imprevisibilidad?: sistematización de experiencias personales. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(spe), 721-728. Recuperado el 13 de agosto de 2016, de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692007000700002&script=sci_arttext&tlng=es
- Marín Díaz, V., & Romero López, M. (2009). La formación docente universitaria a través de las TICs. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de:

https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/22601/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de investigación en psicología*, 9(1), 123-146.). Recuperado el 15 de julio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238247>
- Marqués, P. (2008). Impacto de las TIC en la enseñanza universitaria. *DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia*, (11), 0-0. Recuperado el 12 de junio de 2016, de: <http://www.raco.cat/index.php/DIM/article/viewArticle/87133/0>
- Mejía, Ll. J. C. (julio 27, 2016). Herramientas gratis indispensables para el Community Manager (administrador de redes sociales). Recuperado el 13 de agosto de 2016, de: <http://www.juancmejia.com/marketing-en-redes-sociales/21-herramientas-gratis-indispensables-para-el-community-manager/>
- Meso, A. K. (2002). Un nuevo tipo de profesional llama a las puertas del Periodismo: el periodista digital. *Revista latina de comunicación social*, (51), 6. Recuperado el 13 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=962105>
- Moreno Bayardo, M. G., (2007). En experiencias de formación y formadores en programas de doctorado educación. *Revista mexicana de investigación educativa*, 12(33), 561-580. Recuperado el 13 de agosto de 2016, de: <http://www.comie.org.mx/documentos/rmie/v12/n033/pdf/N33F.pdf>
- Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., y Cuadrado, M. (1999). *Manual para la introducción de la perspectiva de género y juventud al desarrollo rural*. Recuperado el 16 de agosto de 2016, de: http://www.juntadeandalucia.es/agriculturaypesca/desarrollo/documentos/manual_82.pdf
- Moodle, UTMACH. (2016). Manual de Usuario aula virtual. Recuperado el 13 de agosto de 2016, de: <http://moodle.utmachala.edu.ec/mod/folder/view.php?id=3>
- Muñoz, V. K., y Luhr, F. R. (2011). Docentes en la profesión de Relaciones Públicas: del agente de prensa al gestor de comunicación en redes. *Revista internacional de Relaciones Públicas*, 1(1), 111-124. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3692570>

- OKuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Rev. Colomb. Psiquiatr*, 34(1), 118-124. Recuperado el 13 de agosto de 2015, de: <http://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Ortiz, S. M. (2012). La perfección técnica y la formación de los comunicadores desde la perspectiva de la verdad y el bien colectivo. *Razón y palabra*, (81), 60-18. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4752490>
- Paredes, J., & Mingell, M. (2005). Actitudes y necesidades de formación de los profesores ante las TIC y la introducción del crédito europeo: un nuevo desafío para la educación superior. *Revista de educación*, (337), 125-148. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1271360>
- Pereira, J. M. (2005). La comunicación: un campo de conocimiento en construcción. *Investigación y desarrollo: revista del Centro de Investigaciones en Desarrollo Humano*, 13(2), 412-442. Recuperado el 18 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2491624>
- Pérez Alonso, B. (2012). Competencias y roles del comunicador social en la era digital. *Ciencias de la Información*, 43(3). Recuperado el 20 de julio de 2016, de: http://www.academia.edu/15324019/Competencias_y_rol_del_comunicador_social_en_la_era_digital
- Rodríguez, E. M., Olalla, M. F., & Quesada, F. B. C. (2010). De profesor a Community Manager: el potencial transformador de Moodle en las relaciones docente-alumnos. *RELADA-Revista Electrónica de ADA-Madrid*, 4(2). Recuperado el 29 de agosto de 2016 de: <http://polired.upm.es/index.php/relada/article/view/101/97>
- Sánchez, J. LL. (2004). Bases constructivistas para la integración de TICs. *Revista enfoques educacionales*, 6(1), 75-89. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de: http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/enfoques/08/Sanchez_Ilabaca.pdf
- Salinas, I.J. (2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 1(1), 3. Recuperado el 15 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1037290>
- Sigalés, C. (2004). Formación universitaria y TIC: nuevos usos y nuevos roles. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 1(1), 1. Recuperado el 20 de junio

de 2016, de DIALNET:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1030598>

Silva-Peña, I., Borrero, A. M., Marchant, P., González, G., y Novoa, D. (2006). Percepciones de jóvenes acerca del uso de las tecnologías de información en el ámbito escolar. *Ultima década*, (24), 37-60. Recuperado el 22 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2338552>

Sulbarán, E., Boscán, J. P., & Pirela, J. (2001). ANÁLISIS DE LA IMAGEN Y SU IMPORTANCIA EN LA FORMACIÓN DEL COMUNICADOR AUDIOVISUAL. *Investigación y Postgrado*, 16(2), 53-71. Recuperado el 22 de junio de 2016, de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34128385/analisis_de_la_imagen_y_su_importancia_en_la_formacion_del_comunicador_audiovisual.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1473661321&Signature=jqWa4OrtZWYnPyk8yXPS8ymzXkQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DANALISIS_DE_LA_IMAGEN_Y_SU_IMPORTANCIA_E.pdf

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. G. (2006). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Rev. Electrónica Ingeniería Boletín*, 3, 12-20. Recuperado el 15 de julio de 2016, de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33095415/METODOS_DE_RECOLECCION_DE_DATOS_PARA_UNA_INVESTIGACION.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1476167858&Signature=gdG5k3UJTTrpMZ67hmU6f07NjWs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D6_02_14_METODOSDERECOLECCIONEDATOSPARAU.pdf

Tejedor, F. J. T., Muñoz-Repiso, A. G. V., & San Segundo, S. P. (2009). Medida de actitudes del profesorado universitario hacia la integración de las TIC. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (33), 115-124. Recuperado el 20 de junio de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3056483>

Yuni, J. A., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar 1* (Vol. 1). Editorial Brujas.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Encuesta



Estimado estudiante, dicha encuesta servirá para analizar y diagnosticar el conocimiento y uso de las (NTIC) Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, en la formación profesional de los comunicadores social.

1. Siendo 1 la opción más baja y 5 la más alta, califique su nivel de conocimiento sobre el uso de las (NTIC) Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación?

1 2 3 4 5

2. ¿Indique de donde proviene la mayoría de sus conocimientos en cuanto al manejo y uso de las NTIC en la carrera de comunicación social?

- A. Auto aprendizaje
- B. Docente
- C. Cursos recibidos
- D. Otros

3. ¿Elija una de las opciones que sea primordial en la cual el estudiante, debe especializarse para crear un entorno de aprendizaje adecuado?

- A. Manejo de redes sociales
- B. Manejo de navegadores y buscadores on-line
- C. Manejo y gestión de aulas virtuales
- D. Manejo y uso de programas de edición (adobe premier, Sony vega, Adobe audición, otros)

4. ¿Qué herramientas tecnológicas considera eficaz para la formación profesional del comunicador social?

- A. Cursos on-line
- B. Foros

- C. Videos conferencias
 - D. Tutoriales audiovisuales
5. ¿Cree usted que es importante el uso de las NTIC en su futura profesión?
- A. Relevante
 - B. Irrelevante
6. ¿Cuál de las siguientes herramientas contribuyen satisfactoriamente a la formación profesional del comunicador social?
- A. Canal de Youtube
 - B. Uso y manejo de redes sociales
 - C. Gestión de sitios web
7. ¿Está de acuerdo con los equipos que cuenta la carrera de comunicación social para hacer buen uso de las NTIC?
- A. Satisfecho
 - B. Insatisfecho
8. ¿Qué productos no tradicionales han realizado, usando las herramientas tecnológicas (NTIC) durante su formación académica?
- A. Blog
 - B. Periódico o revista virtual
 - C. Video conferencia
 - D. Radio On-line

Anexo 2. Realizando encuesta a estudiantes de Comunicación Social



Anexo 3

Cuestionario de entrevista dirigida a los docentes de la carrera de Comunicación Social de la UTMACH

USO DE LAS NTICS

¿Cómo utiliza las NTICs dentro del aula de clases?

¿Cómo califica el nivel de conocimiento de los docentes y estudiantes con respecto a las NTICs?

¿Qué medios o herramientas utilizan para facilitar el proceso enseñanza aprendizaje?

Con respecto al uso de las NTICs, en qué área considera usted que hace falta mayor capacitación a los estudiantes

EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DE LA CARRERA

¿Cuáles son los equipos o herramientas tecnológicas que cuenta la carrera?

Considera Ud. que los equipos tecnológicos que cuenta la carrera son suficientes para su formación profesional o hace falta la implementación de nuevos equipos

¿Qué tipos de herramientas tecnológicas usted que debería manejar el futuro comunicador social?

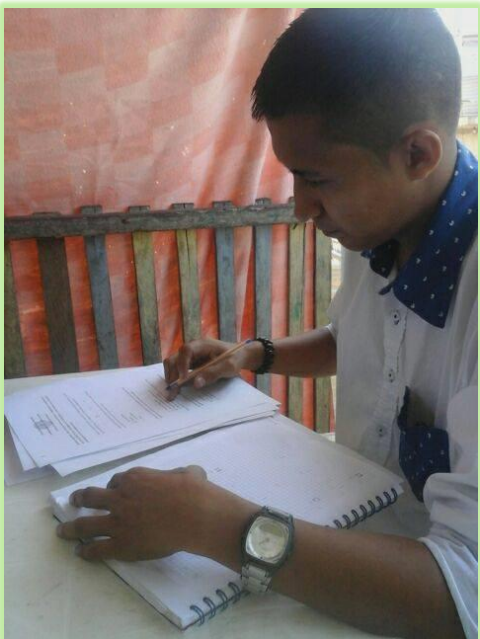
FORMACIÓN ACADÉMICA

¿Cuáles son los productos comunicacionales que está produciendo la carrera y que hacen uso de las NTICs?

Anexo 4. Realizando entrevista a docente de la carrera de Comunicación Social



Anexo 5. Tabulación de Resultados



Anexo 6

Tabla 2. Matriz de Triangulación

VARIABLES	ENCUESTA A ESTUDIANTES	ENTREVISTA A DOCENTES	OBSERVACIÓN PARTICIPANTE
USO DE LAS NTICS	<p>El nivel de conocimiento de la mayoría de los estudiantes se encuentra en un nivel medio – alto, que corresponde a un rango de 3 y 4, por lo que se entiende que se necesita capacitación en este aspecto.</p> <p>Existe un número representativo de estudiantes que se han autoeducado en el manejo de estas tecnologías,</p>	<p>Para facilitar el proceso enseñanza-aprendizaje los docentes hacen usos de herramientas de apoyo como: proyectores, parlantes computadoras, para impartir las clases.</p> <p>La Universidad Técnica de Machala cuenta con una biblioteca digital para facilitar al estudiante el acceso a información “(bases de datos, libros electrónicos, revistas electrónicas, etc.) que se encuentra disponible en formato digital y que puedes consultar y descargar a texto</p>	<p>Hace falta poner más énfasis en el uso de las NTICs debido a que constantemente aparecen nuevas aplicaciones o interfaz que facilitan el trabajo tanto de los docentes, como de estudiantes.</p> <p>Cada una las aulas tiene una computadora que facilita al docente impartir su clase, pero se debe mejorar la conectividad del internet que siempre varía y a veces no hay conexión, porque influye en la dinámica de enseñanza.</p>

	<p>seguido de lo aprendido por los docentes; entonces se entiende que dentro de la carrera la mayoría de ellos conoce el uso y manejo de las mismas, pero no a profundidad.</p>	<p>completo, a través del sitio web institucional. La universidad tiene suscripción a 3 bases de datos digitales: Bibliotecnha, Taylor and Francis y Scopus.” (Biblioteca UTMACH, 2016).</p> <p>Las aplicaciones que facilitan el proceso enseñanza aprendizaje entre docentes – estudiantes, son mediante la utilización de Facebook en grupos cerrados, YouTube, WhatsApp y correo electrónico. Entre docentes, se da mediante WhatsApp, correo electrónico y drive.</p> <p>Algunos docentes han optado por el envío de tareas o el portafolio de forma digital para que el estudiante se familiarice con el uso de las NTICs. Casi todas las asignaturas tienen aulas virtuales utilizando la plataforma Moodle, donde los</p>	
--	---	---	--

		<p>alumnos se pueden inscribir para recibir cátedra través de internet. Dicha plataforma “Proporciona recursos de información como pueden ser: foros, chats, audio, vídeo, páginas Web, etc. Diversas actividades para que los alumnos interactúen entre sí o con el profesor” (Moodle UTMACH, 2016, p.22).</p> <p>Algunos docentes utilizan CUADERNIA que es una interfaz para la creación de materiales educativos en forma de libros virtuales que se pueden visibilizar a través de Internet que facilitan el proceso de enseñanza.</p>	
<p>EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DE LA CARRERA</p>	<p>Existe un buen grado de satisfacción con respecto a los equipos tecnológicos con que cuenta la carrera, pero aún falta que se</p>	<p>El laboratorio de fotografía cuenta con los siguientes equipos y herramientas: juego de flash; cámara digital Nikon; dos trípodes; lona negra</p>	<p>Debido a la demanda de estudiantes, para utilizar El laboratorio Mac se tienen que dividir en grupos, en donde por cada máquina están hasta dos alumnos.</p>

	<p>implementen nuevas herramientas que aporten con el proceso enseñanza – aprendizaje.</p>	<p>para fondo; telas croma y soporte para las telas.</p> <p>El laboratorio audiovisual (televisión) cuenta con lo siguiente: un pronter para noticias; luces incandescentes de reflectores. Una de las agravantes es que la carrera no cuenta con una cámara de video profesional para que los alumnos puedan hacer las prácticas; sin embargo, el docente o algunos alumnos llevan de sus hogares alguna cámara para realizar los productos audiovisuales.</p> <p>Con respecto a radio cuentan con: 3 pedestales, 3 micrófonos, una consola, y una computadora.</p> <p>Asimismo, la carrera tiene un laboratorio Mac donde hay 12 equipos para realizar edición de audio y video y también para diseño gráfico, donde utilizan programas como: adobe illustrator, inDesign,</p>	<p>Además el laboratorio es compartido con la carrera de Artes Visuales.</p> <p>Falta implementación de equipos técnicos para que los estudiantes puedan hacer prácticas, tales como: cámaras profesionales, más computadoras, etc.</p>
--	--	--	---

		<p>Photoshop, audition, y adobe premier.</p> <p>La carrera cuenta con 2 proyectores, donde uno es de gama alta de la marca EPSON que tiene entradas hdmi; el otro solo tiene entrada VGA y audio, los cuales tienen que compartir entre todos los cursos de la carrera.</p> <p>En referencia al servicio de internet, tienen 3 portales: para estudiantes, docentes y para el personal administrativo. Los estudiantes pueden tener acceso con su clave del circum.</p> <p>Muy pronto va a funcionar Radio UTMACH cuyo dial será 101.9, donde los estudiantes puedan producir y dirigir programas radiales.</p>	
--	--	---	--

<p>FORMACIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Se considera de relevancia en la formación profesional del comunicador, debido a que su campo ocupacional es extenso, por lo que necesita tener conocimiento de las NTICs. Hace falta mayor fortalecimiento con respecto al uso de programas de edición para la producción de proyectos audiovisuales; en este sentido, se necesita incrementar la carga horaria en la malla curricular de esta materia, para que el estudiante pueda desarrollar más productos y difundirlos mediante las distintas plataformas, como:</p>	<p>Se incentiva el uso de las NTICs a los estudiantes mediante la utilización de programas innovadores; tal es el caso de la asignatura de Habilidades donde se utiliza programas para llevar información en bruto a organizadores gráficos. Se hizo el rediseño de la malla curricular implementando nuevas asignaturas acorde a las NTICs, tales como: Comunicación Digital, Producción en audio y video, Diseño gráfico, Comunicación Multimedia, entre otras. Los estudiantes de la carrera de comunicación social han trabajado en la producción de diferentes proyectos comunicacionales mediante el uso de las NTICs, tales como: producción de documentales o cortometrajes, Living Comunicación, We Media, Café Comunicacionales, proyectos</p>	<p>Se hace el uso de las Redes Sociales para la visibilización de sus proyectos comunicacionales. Para que los alumnos puedan adquirir mayor conocimiento, visitan las empresas dedicadas al ámbito comunicacional, donde el docente los hace trabajar en casos reales, y así vayan adquiriendo experiencia. Los estudiantes son nativos digitales que al principio les cuestan manejar un aula virtual o la biblioteca digital para que las utilicen de manera recurrente.</p>
-----------------------------------	--	--	---

	<p>Facebook, YouTube, Blogs, etc.</p> <p>Se cree que los tutoriales audiovisuales son herramientas que facilitarán el proceso de enseñanza dentro del aula de clase, pues se cree que el docente podrá impartir su cátedra de una manera más dinámica e innovadora.</p> <p>Los alumnos están inclinados en la gestión de sitios web, que les permitirá producir contenidos referentes a la carrera.</p>	<p>radiales, Orotopia; Work Talk, entre otros.</p> <p>Los docentes manifiestan que es necesario que los estudiantes tengan conocimiento en diferentes áreas; tales, como: producción audiovisual, correcta utilización de las redes sociales, además en el nuevo rediseño se incrementó una asignatura que explora la utilización de las apps, para facilitar el trabajo de los nuevos comunicadores. Por tanto, debe tener dominio de muchas apps de diseño, Fotografía, explorar nuevos formatos digitales, que se pueden hacer a través de la red.</p> <p>El comunicador social debe capacitarse en: Búsquedas de documentos académicos y científicos, actualización de métricas digitales, utilización apps, redes</p>	
--	---	--	--

		<p>sociales pero de forma educativa, debe manejar todo contenido mediático; manejo de aplicaciones de contenidos digitales, análisis de contenidos, y eso llevarlo al medio digital.</p> <p>En la parte docente manifestaron ser migrantes digitales, por ello, están constantemente capacitándose en el uso de estas herramientas.</p>	
--	--	---	--

Anexo 7. Video Tutorial presentado en la exposición sobre Rol del Community Manager

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=NnMbujvz21c>

IIEMD
INSTITUTO INTERNACIONAL ESPAÑOL
DE MARKETING DIGITAL

VIDEOCLASE
COMMUNITY MANAGER – REDES SOCIALES

1º REDES SOCIALES DE ÉXITO
TIPO DE PÚBLICO – FUNCIONAMIENTO

2º PLAN DE MARKETING COMPLETO EN FACEBOOK

3º APLICACIONES VIRALES PARA CONSEGUIR MAS FANS

Curso ONLINE
Becado y Gratuito
en Marketing Digital
iiemd.com/curso

Curso Community Manager Online. Inscríbete Gratis!

IIEMD Marketing Digital
IIEMD
Suscribirse 3.778

s://www.youtube.com/watch?v=sOHv4hkQhrs 45.910 visualizaciones

Anexo 8. Diapositivas en Prezi para dinamizar la exposición

EL ROL DEL
COMMUNITY MANAGER

¿Quién es el Community Manager?

Es la persona encargada de gestionar, crear y moderar contenidos en torno a una marca en Internet, con conocimientos sobre estrategias de comunicación en línea para llegar a la comunidad de manera efectiva.

Funciones

- Crear presencia en redes sociales
- Generar y promover calidad de los productos o servicios

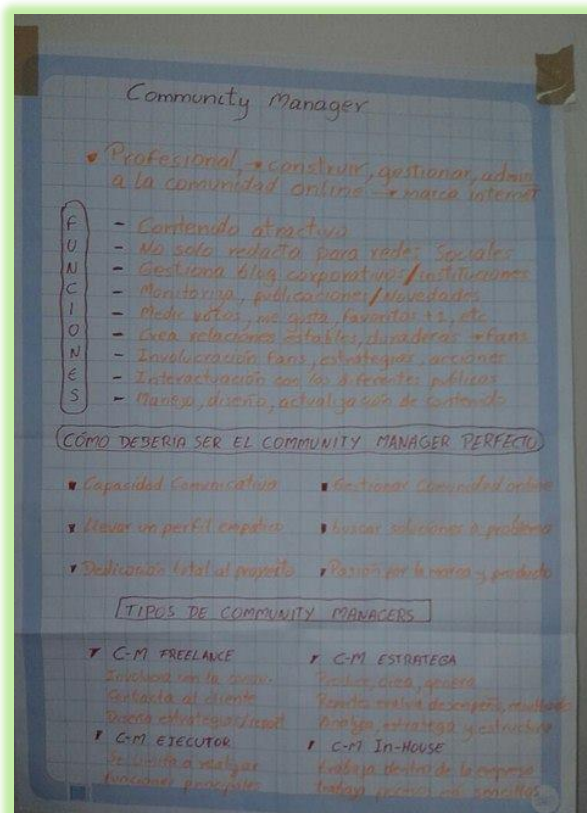
Prezi

Editar Presentar a distancia Descargar PRO Guardar una copia Público y reutilizable

Anexo 9. Participación de los estudiantes en la Exposición de un tema de curso sobre el Rol del Community Manager



Anexo 10. Trabajo realizado por los estudiantes de cuarto semestre



Anexo 11

Tabla 3. Consolidado de la Jornada de Trabajo

	Situación Inicial	Proceso de Intervención	Situación final	Lecciones aprendidas
Participantes	¿Qué conoce sobre el Rol del Community manager?	¿Qué le ha parecido los contenidos expuestos?	¿Cómo le va a beneficiar la temática abordada en su formación académica?	¿Qué sugiere para mejorar la actividad?
Estudiantes del cuarto semestre de la carrera de Comunicación Social de la UTMACH	<ul style="list-style-type: none"> - Es el que se encarga del manejo de las redes sociales de una empresa. - Sube información y contesta los mensajes que los usuarios dejan en el perfil de determinada institución. - Utiliza las redes sociales para llegar a su público meta 	<ul style="list-style-type: none"> - Han sido contenidos de gran relevancia porque se ha expuesto el uso de la red social no solo para entablar conversaciones personales, sino también para impulsar productos o servicios. - Los contenidos fueron muy constructivos porque hay muchas 	<ul style="list-style-type: none"> - Va a beneficiar mucho porque el comunicador social debe estar capacitado para asumir distintos roles, no solo para trabajar en medios de comunicación, sino también de manera corporativa. - El beneficio será que lo aprendido se pueda aplicar en los distintos proyectos comunicacionales que se producen en las aulas, ya 	<ul style="list-style-type: none"> - Que los contenidos expuestos se realicen mediante ejemplos prácticos, utilizando las computadoras del laboratorio. - Utilizar metodología interactiva. - Incorporar nuevas temáticas - Utilización de dispositivos móviles

		<p>aplicaciones que un Community manager usa y que como estudiantes desconocíamos muchos de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los contenidos tratados servirán de guía para seguir investigando sobre el tema ya que las funciones del Community manager son muchas y cada vez hay que estar actualizado. 	<p>que ayudará en el proceso de difusión y evaluación de lo que se postee en las Redes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como futuros profesionales en comunicación social, se debe estar capacitado en el uso de las NTICs y más ahora que el mercado es cada vez más competitivo. 	<p>-</p>
--	--	--	--	----------

Anexo 12

Tabla 4. Matriz Plan de Sistematización

Actividades desarrolladas	Fecha	Objetivos	Responsable	Participantes	Resultados
Recolección de información referente a la problemática	Del 11 al 15 de julio del 2016	Identificar fuentes de información para realizar el diagnóstico	Fernando Quinde	Ing. Gabriel Iñiguez P Lcda. Lizette Lazo Ing. Sara Cruz Lcda. Karina Benítez Estudiantes	Nómina de estudiantes Estructura del proyecto Malla Curricular
Observación a los departamentos donde se encuentran los diferentes equipos tecnológicos	Del 18 al 22 de julio del 2016	Identificar las herramientas tecnológicas para uso de las NTIC en la formación profesional del comunicador social	Fernando Quinde	Observación	Se conoció los equipos y herramientas tecnológicas con que cuenta la carrera; tales como: Internet, Laboratorio, 10 PC, Cámara digital, Telepronter, 2 Proyectoras, Laptops
Diseño de Instrumentos de investigación	Del 1 al 5 de agosto del 2016	Establecer los instrumentos a utilizar	Fernando Quinde	Ing. Sara Cruz	Elaboración de cuestionario de preguntas

		para la recolección de información			
Entrevista a Docente para conocer las formas de comunicación	Del 8 al 12 de agosto del 2016	Determinar las vías de comunicación docente / estudiante para facilitar el proceso enseñanza - aprendizaje	Fernando Quinde	Docentes de la carrera de Comunicación Social Observación	Páginas de Facebook Grupos cerrados Aplicaciones WhatsApp Correo electrónico Programas, aula virtual
Encuesta a Estudiantes de la Carrera de Comunicación Social	Del 15 al 19 de agosto del 2016	Aplicar encuesta a estudiantes para determinar el uso de las NTICs en la formación Profesional	Fernando Quinde	Estudiantes del primero al séptimo semestre de la unidad académica de comunicación social	Notable participación de los estudiantes y docentes para la obtención de insumos que servirán para
Descripción del ciclo diagnóstico	Del 22 al 26 de agosto del 2016	Establecer el procedimiento a realizarse en el ciclo diagnóstico	Fernando Quinde	Ing. Sara Cruz Fernando Quinde	Etapas a seguir
Resultados del Diagnóstico	Del 22 al 26 de agosto del 2016	Analizar la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos	Fernando Quinde	Ing. Sara Cruz Fernando Quinde	Tabulación y análisis de las encuestas
Diseñar el Plan de Sistematización	Del 22 al 26 de agosto del 2016	Sistematizar el proceso de formación de conocimientos, mediante el desarrollo de un tema en clase sobre el Rol del Community manager a los estudiantes de cuarto semestre de la Carrera de	Fernando Quinde	Ing. Sara Cruz Fernando Quinde Estudiantes del cuarto semestre	Construcción de conocimiento

		Comunicación Social de la UTMACH			
Sistematización de información	Del 22 al 26 de agosto del 2016	Clasificar datos e informaciones relevantes a la investigación	Fernando Quinde	Ing. Sara Cruz Fernando Quinde	Construcción de conocimiento
Resultados de la Sistematización, conclusiones y recomendaciones	Del 22 al 26 de agosto del 2016	Establecer los logros obtenidos	Fernando Quinde	Ing. Sara Cruz Fernando Quinde	Construcción de conocimiento

Elaborado por: El autor

