

2022



TALLERES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DIDÁCTICA QUE FACILITA LA INSERCIÓN Y REDUCE EL ABANDONO

Soledad Barrera Muñoz, Universidad Católica del Maule, Talca, Chile, sbarrera@ucm.cl

Resumen.

Ingresar a la Educación Superior es una experiencia que, para muchos estudiantes, se convertirá en un desafío constante, pues no solo será el primer paso en el camino de su formación profesional, sino también, porque se pondrán a prueba sus habilidades cognitivas, sociales y comunicativas, y necesitará apoyo para fortalecerlas. A partir de este contexto educativo que una universidad, ubicada en la zona centro sur de Chile, a través de su Centro de Apoyo al Aprendizaje (CAP), llevó a cabo durante el mes de marzo una serie de actividades de inducción y acogida para los estudiantes de ingreso 2022. Entre ellas se destacan los Talleres de Comunicación Efectiva (TCE), cuyo objetivo fue fortalecer sus habilidades y adecuarlas al contexto académico, convirtiéndolos en el primer apoyo y la respuesta esperada, frente a las necesidades comunicativas de los jóvenes novatos y una instancia clave para reducir el abandono.

Para efectos de este trabajo, se iniciará con una introducción que dará cuenta, a modo general, de la actividad base que propicia la realización de los TCE. Luego, se describirán los cinco talleres desarrollados y su metodología, cuyos nombres son: ¡Activemos el micrófono!; ¡Cuidado! Alerta de plagio; ¡Ha llegado E-mail!; Creer o no creer. Ese es el dilema; y ¡Profe! ¿Qué hay que hacer? Junto con ello, se fundamentarán con aporte teórico las decisiones tomadas en su planificación, como también, se evidenciará su estrecha relación con la alfabetización académica, y las propuestas de apoyo y acompañamiento recibidas por los/as estudiantes durante todo el semestre, apoyando su avance curricular y aprobación, reduciendo el abandono de la Educación Superior.

Se continuará con la información cuantitativa frente a los resultados obtenidos evidenciando la participación de los/as estudiantes en los TCE, las respuestas obtenidas en una encuesta de opinión y su permanencia como estudiantes regulares ingreso 2022, 2do semestre académico.

Para finalizar, se compartirán algunas conclusiones que se desprenden de esta actividad, al considerarla una instancia clave para los/as estudiantes en su proceso de inserción a la universidad, como también, por la entrega de herramientas comunicativas necesarias para enfrentar su ingreso a la universidad y permanecer en ella.

Palabras Clave: Inserción Educación Superior, Habilidades, Comunicación Efectiva, Permanencia.

1. Introducción

El ingreso a la universidad en Chile ha ido en aumento en los últimos años, esto se debe a políticas públicas, vías de ingreso o programas de acceso inclusivo, que tienden a reafirmar que la educación

2022



es un derecho, independiente del contexto social o económico de los estudiantes (Ramírez y Martín, 2018). Esta admisión masiva, evidencia los aspectos relacionados a la desigualdad en la formación secundaria, como también, en las estrategias y habilidades personales y comunicativas de los jóvenes novatos que se pondrán a prueba al momento de enfrentar las exigencias académicas (Espinoza y González, 2015). Según los autores, facilitar el acceso a la educación superior implicaría, además, “generar las condiciones para que los jóvenes puedan desarrollar efectivamente su potencial a lo largo de toda su trayectoria educativa” (p. 520).

A partir de este contexto que una universidad ubicada en la zona centro sur de Chile, a través de su Centro de Apoyo al Aprendizaje (CAP), llevó a cabo durante el mes de marzo una serie de talleres de inducción y acogida para los estudiantes de ingreso 2022, entregándoles herramientas para la inserción a la cultura académica. La actividad principal denominada Comienza tu Universidad (CTU) incluye una serie de talleres, de diversas áreas, solicitados por los directores de carrera, dirigidos a estudiantes de primer año, con el fin de fortalecer sus habilidades cognitivas, psicosociales y comunicativas, para que puedan enfrentar los retos y desafíos de ingresar a la universidad.

Entre las propuestas de la semana CTU, están los Talleres de Comunicación Efectiva (TCE), cuyo objetivo fue fortalecer las habilidades comunicativas de los/as estudiantes, propiciando espacios de interacción y reencuentro, luego de dos años de clases virtuales.

En cuanto al desarrollo de este trabajo, se iniciará con una presentación general de la planificación de los TCE, la metodología utilizada y una breve descripción de cada uno de ellos, cuyos nombres son: ¡Activemos el micrófono!; ¡Cuidado! Alerta de plagio; ¡Ha llegado E-mail!; Creer o no creer. Ese es el dilema; y ¡Profe! ¿Qué hay que hacer? Posteriormente, se fundamentarán algunas ideas, sustentando la importancia de estas propuestas didácticas que facilitan el proceso de inducción, pero considerándolos un aporte inicial, porque se vinculan con otros apoyos y acompañamientos dirigidos a los/as estudiantes.

Posteriormente, se continuará con la información cuantitativa de los datos obtenidos, los que evidenciarán no solo los porcentajes de participación de los estudiantes en los distintos talleres y las respuestas entregadas en una encuesta de opinión, sino también, que dicha instancia los prepara para su ingreso a la universidad, poder enfrentar el primer semestre académico y su avance curricular, ayudándolo a permanecer en Educación Superior.

Finalmente, se compartirán algunas conclusiones que se desprenden de esta actividad, que dieron cuenta que el proceso de inserción a la universidad, es un primer paso, donde es posible evidenciar las desigualdades educativas, sociales y culturales de los/as estudiantes, por lo que, requieren de guía y acompañamiento para acceder a la cultura académica.

2. Talleres Comunicación Efectiva versión 2022

El proceso de inserción a la universidad requiere de la realización de actividades de inducción y acogida dirigidas a los/as estudiantes, para facilitarles transitar en el contexto académico, considerando para ello, la inclusión educativa, que debe garantizar el derecho a todos/as a la formación y acceso al aprendizaje, más allá de sus cualidades individuales y pertenencia a diversos grupos sociales, por lo que, toda actividad didáctica que se lleve a cabo en el proceso de inserción, debe atender a cada uno según sus características (García, et al., 2009).



Es por ello que, el Centro de Apoyo al Aprendizaje (CAP, 2022) de esta casa de estudio, planificó la semana Comienza Tu Universidad (CTU), desarrollando una serie de talleres psicoeducativos, disciplinares y de comunicación efectiva. Se cuenta con registros de la versión 2021 y 2022, las que se diferencian solo por la modalidad en que se llevaron a cabo. La primera de ellas, y por la situación crítica y sanitaria por Covid-19, se llevó a cabo de manera virtual, considerando la realización de sesiones sincrónicas en la plataforma Teams, de una hora de duración. Para efectos de este trabajo se describirán los talleres de comunicación efectiva (TCE) de la versión más reciente (2022) los que se realizaron desde el 21 al 25 de marzo, cuyo objetivo fue “Fortalecer herramientas académicas y psicosociales de las y los estudiantes de la UCM, que les permita asumir los desafíos que contempla el primer año académico, en relación con temáticas transversales propias de cada disciplina” (p. 14).

Los TCE versión 2022 fueron realizados de manera presencial, de 1hr. de duración, cuya metodología teórica/práctica permitió generar actividades participativas, experienciales y grupales, motivando al diálogo y reflexión crítica. Su realización estuvo a cargo de ocho profesores/as de Lenguaje y Comunicación, responsables de desarrollar y potenciar las competencias comunicativas, orales y escritas, de los/as estudiantes.

Los talleres realizados fueron cinco: ¡Activemos el micrófono!; ¡Cuidado! Alerta de plagio; ¡Ha llegado E-mail!; Creer o no creer. Ese es el dilema; y ¡Profe! ¿Qué hay que hacer? Su denominación hace uso de un lenguaje directo y apelativo, pero responde a un fin mayor que solo intencionar su participación, se convierte en una estrategia didáctica para conectar y empatizar con los/as estudiantes y sus necesidades comunicativas.

En educación, según Rodríguez et al. (2020) la empatía surge como un elemento esencial, un recurso didáctico intangible y hasta poderoso, que facilita la comprensión y el éxito educativo, al transformar el proceso de enseñanza y convertir el aprendizaje en una instancia significativa. Además, reafirman la idea de que los docentes empáticos, son más sensibles y comprometidos con sus estudiantes, y logran un mayor acercamiento y conocimiento con sus formas de pensar y actuar. Los autores Rodríguez et al. (2020), señalan que:

Si el docente se da la oportunidad de generar un enfoque empático en su rol diario, se establecerá una atmósfera sin duda alguna positiva, permitiendo estimular y activar en los alumnos la iniciativa de educarse, fortalecerá la motivación personal y las ganas de superar cada obstáculo dentro y fuera del aula” (p. 24).

En cuanto a las decisiones tomadas en la planificación de los TCE, según Tabla 1, resultaron claves, desde la elección de sus nombres, objetivos y actividades realizadas, porque fueron la respuesta esperada y contar con instancias de apoyo y acompañamiento, y así facilitar el acceso e inducción a la educación superior, permitiéndoles enfrentar el primer semestre en la universidad.

Tabla 1 Planificación Talleres Comunicación Efectiva (TCE)

Talleres Comunicación Efectiva (TCE)	Objetivo	Descripción
¡Activemos el micrófono!	Propiciar un espacio de interacción social con los/as estudiantes, activando sus habilidades comunicativas y adecuarlas al contexto de producción oral.	El taller se enfoca en generar una experiencia de interacción social con y entre los/as estudiantes en relación a temas de interés común, motivando el diálogo y la escucha activa, que les permita compartir opiniones, argumentar ideas en un espacio de respeto y tolerancia.
¡Cuidado! Alerta de plagio	Conocer los elementos claves de las Normas de citación APA y su uso en la incorporación	El taller se enfoca en el uso adecuado de los elementos claves de las Normas de citación APA, cita textual y parafraseada, con el fin de evitar el plagio, respetar la



	de citas, al momento de producir textos académicos.	propiedad intelectual, considerando los aspectos éticos que involucra.
¡Ha llegado E-mail!	Desarrollar habilidades de escritura en un contexto comunicativo académico y formal.	El taller se enfoca en el proceso de escritura de correos electrónicos, dirigidos a docentes o funcionarios de la universidad, acción recurrente y que dificulta a los estudiantes por el desconocimiento de cómo adecuar su registro coloquial a la comunicación formal. Es por ello, que se modelará la escritura de un e-mail, reconociendo estructura, finalidad y formalidades.
Crear o no crear. Ese es el dilema	Fomentar el pensamiento crítico, cuestionando distintas fuentes de información.	El taller se enfoca en cuestionar la credibilidad de distintas fuentes de información, a partir del análisis de titulares de diarios electrónicos y los temas que abordan, compartiendo opiniones. Se espera que los estudiantes cuestionen la credibilidad de la información que proviene de los medios de comunicación, generando una postura clara frente a ella.
¡Profe! ¿Qué hay que hacer?	Desarrollar habilidades de comprensión lectora para el cumplimiento de instrucciones entregadas en el contexto académico.	El taller se enfoca en fortalecer la comprensión lectora, que permiten decodificar las variaciones en el uso del lenguaje, la estructura, las representaciones, etc. En lo específico, se espera que los estudiantes lean y comprendan de manera efectiva una instrucción para poder seguirla y actuar en consecuencia.

CAP (2022)

Cabe mencionar que la semana CTU convocó a todo el plantel estudiantil, ingreso 2022, pertenecientes a 48 de 50 carreras que imparte la universidad y que cuentan con un ingreso regular, salvo aquellas restantes (2) que se encuentran en proceso de término y cierre. Se envió una invitación a las Direcciones de Escuela, dentro de los primeros días del mes de marzo (01 al 04), adjuntándoles la programación de todos los talleres planificados en las distintas áreas de apoyo, transversal y disciplinar, con el fin de que puedan elegir y confirmar la participación de sus estudiantes. La indicación fue elegir un total de 3 talleres, seleccionando uno de cada área transversal (Psicoeducativa y Comunicación efectiva) y otro asociado al contenido disciplinar (biología, física, química, inglés y matemática).

3. Resultados

En relación a los resultados y datos obtenidos, estos se analizarán de acuerdo a la participación de los/as estudiantes en cada uno de los TCE 2022 realizados (Tabla 2), como en la respuesta entregada en la encuesta de opinión que se aplicó al término de la semana (Tablas 3 y 4) y, por último, en relación a los porcentajes de retención, se indicará la cantidad de estudiantes que asistieron a los talleres, versiones 2021 y 2022, que aún permanecen en la universidad en calidad de alumnos regulares (Tabla 5).

3.1 Participación.

de acuerdo a la información que se adjunta en la Tabla 2, se considera evidenciar la participación en los TCE durante la semana de inducción y acogida, detallando cantidad de talleres realizados, carreras participantes, cantidad de estudiantes por taller y el porcentaje obtenido de acuerdo al total de participantes.

Tabla 2 Participación Talleres Comunicación Efectiva

2022



TALLERES COMUNICACIÓN EFECTIVA	TALLERES REALIZADOS	CARRERAS PARTICIPANTES	ESTUDIANTES PARTICIPANTES POR TALLER	% ASISTENCIA POR TALLER
¡Activemos el micrófono!	10	09	277	16,63%
¡Cuidado! Alerta de plagio	12	10	338	20,29%
¡Ha llegado E-mail!	05	05	156	9,36%
Creer o no creer. Ese es el dilema.	07	06	318	19,09%
¡Profe! ¿Qué hay que hacer?	14	14	577	34,63%
TOTALES	50	44	1666	100%

CAP (2022)

Los datos entregados confirman el porcentaje de participación de los/as estudiantes ingreso 2022 en cada uno de los talleres realizados, en que se puede apreciar el porcentaje más alto en el taller ¡Profe! ¿Qué hay que hacer?, asociado a la comprensión de instrucciones (orales/escritas); y una baja participación en el taller ¡Ha llegado E-mail!, enfocado en la redacción de un correo formal e institucional, cuyo conocimiento es necesario en el contexto académico.

3.2 Cuestionario de opinión

El cuestionario de opinión se confeccionó en un QuestionPro, se especificaron una serie de categorías de evaluación y las afirmaciones posibles de elegir. La Tabla 3 incluye información asociada a la participación de los estudiantes en los talleres, como al responder la encuesta; la Tabla 4 entrega datos sobre la opinión manifestada en las categorías de evaluación.

Tabla 3 Participantes Cuestionario de Opinión Talleres

FACULTADES UNIVERSIDAD	CARRERAS PARTICIPANTES TALLERES	ESTUDIANTES PARTICIPANTES TALLERES	ESTUDIANTES PARTICIPANTES CUESTIONARIO	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN CUESTIONARIO
Ciencias Agrarias y Forestales	4	101	53	3,18%
Ciencias Básicas	5	107	75	4,50%
Ciencias de la Educación	5	252	165	9,90%
Ciencias de la Ingeniería	9	403	126	7,56%
Ciencias de la Salud	6	447	283	16,99%
Ciencias Religiosas y Filosóficas	1	4	4	0,24%
Ciencias Sociales y Económicas	6	239	123	7,38%
Medicina	4	113	75	4,50%
TOTALES	40	1666	904	54,26

CAP (2022)

El código QR del cuestionario de opinión se comparte al término de cada taller y la opción de responder es totalmente voluntaria, lo que puede explicar que los porcentajes de respuesta no alcancen el 60% del total de estudiantes que participaron en los talleres.

Tabla 4 Opinión Talleres Comunicación Efectiva

CATEGORÍAS DE EVALUACIÓN	EN DESACUERDO/ MUY EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTAL RESPUESTAS
Identificación de capacidades para la comunicación con otros	56	273	575	904
Adecuación de comunicación según contexto	56	224	624	904

2022



Entrega herramientas desarrollo de habilidades comunicativas	56	235	613	904
Espacio de diálogo y discusión	55	209	640	904
Desarrollo continuo y ordenado de las actividades	47	208	649	904
Apoyos visuales utilizados	54	234	616	904
Fomento de la participación	57	235	612	904
Resolución de consultas e inquietudes	50	202	652	904
Espacio dinámico	50	196	658	904
Respeto de los tiempos establecidos	52	189	663	904

CAP (2022)

Analizando los datos compartidos, los talleres son evaluados favorablemente, destacándose que las afirmaciones “De acuerdo y Muy de acuerdo” en las distintas categorías, son instancias valoradas por los/as estudiantes, apreciando aspectos como la entrega de herramientas para comunicarse, generar un espacio de diálogo y discusión, como también, el respeto por los tiempos establecidos.

3.3 Talleres y permanencia

Una vez que se ingresa a la universidad, el desafío recién comienza, y ante el sentido de permanecer son los apoyos, talleres, e instancias de inducción y acogida, los que cobran mayor relevancia. Según Espinoza y González (2015) “la permanencia, se trata de eliminar cualquier impedimento o discriminación que restrinja la sobrevivencia del estudiante en el sistema, asegurando que aquellos individuos con iguales necesidades, potencialidades y logros anteriores tengan el mismo progreso educativo” (p. 567).

Es por ello y a modo de comparación, se comparten los datos obtenidos (Tabla 5) de los talleres de comunicación efectiva que se llevaron a cabo en los años 2021 y 2022, convocando a los/as estudiantes de dichas cohortes. La primera instancia se realizó en modalidad virtual sincrónica, a través de la plataforma Teams, con una hora de duración. Sin embargo, este año, los talleres se realizaron de manera presencial, reservando salas y auditorios, considerando el mismo tiempo de duración que en la versión 2021.

Tabla 5 Estudiantes participantes Talleres y situación regular

AÑO INGRESO	CANTIDAD ESTUDIANTES PARTICIPANTES TALLERES	CANTIDAD ESTUDIANTES SITUACIÓN REGULAR	PORCENTAJE DE RETENCIÓN
2021	950 (modalidad virtual)	830	87,37% (al 27/09/22)
2022	1660 (modalidad presencial)	1658	99,87% (al 30/06/22)

CAP (2022)

De acuerdo a la Tabla 5 es posible evidenciar la cantidad de estudiantes participantes en cada año, donde surge una baja notable en el 2021, la que puede explicarse por la modalidad utilizada. En cuanto a la permanencia de dichos estudiantes en la universidad, teniendo como fechas de referencia las que se indican, también el porcentaje de retención se ve afectado, a diferencia, de los datos que se



muestran en la cohorte 2022, con un porcentaje mayor, con clases presenciales, que evidentemente se prefieren a las virtuales.

En cuanto al status de estudiantes regulares de pregrado, se consideran a todos aquellos que siguen con su avance curricular, manteniéndose en la universidad, activos, asistiendo a clases y cursando cada uno de sus cursos.

Desde una visión más amplia, la retención de estudiantes de 1er año, cohorte de ingreso 2020, según datos estadísticos entregados por el Ministerio de Educación (2021), esta universidad chilena se encuentra entre las regiones que la lideran (84,5%), aun considerando que dicho período dio inicio a las clases en modalidad virtual.

4. Conclusiones

El ingreso a la Educación Superior es una decisión que no se toma a la ligera, marca un antes y un después en la vida de cualquier estudiante, es por ello que, las Instituciones de Educación Superior (IES) deben ocuparse de propiciar instancias que guíen el proceso de inducción y acogida. Dichas actividades deben enfocarse en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades cognitivas, sociales y comunicativas, facilitando la inserción de los/as estudiantes a un contexto que desconocen, pero que necesitan pertenecer.

La realización de los talleres de comunicación efectiva de la semana CTU reafirman su importancia para enfrentar las exigencias propias de cada disciplina de estudio, coincidiendo con lo señalado por Ezcurra (2011, citado en Navarro, 2018) que, para transitar la universidad, el estudiante debe reforzar y desarrollar habilidades cognitivas que le permitan analizar, sintetizar, relacionar la información, entre otras. Aunque leer, escribir o comunicarse oralmente, no lo es todo señala Navarro (2018), hacen falta también fomentar habilidades metacognitivas, metalingüísticas y pensamiento crítico, ante la realidad que los rodea, “que les permita analizar situaciones nuevas, reconocer expectativas y demandas retóricas (objetivos comunicativos, interlocutores, patrones discursivos, formatos), y adecuarse a ellas o negociarlas, discutirlos y transformarlos en la medida de lo posible” (p. 14).

La participación en los talleres, como parte de las actividades de inducción y la valoración que los estudiantes tengan de ellas es importante, porque se van concientizando de sus propias capacidades para enfrentar la universidad y del apoyo que requieren para lograr avanzar. Es por ello, que la responsabilidad de ofrecer dichas herramientas recae en las IES, quienes deben propiciarlas y fomentarlas.

En cuanto a la permanencia y retención de los estudiantes, de acuerdo a los datos entregados, resultó clave la modalidad en que se llevaron a cabo las actividades, evidenciando que la presencialidad es irremplazable, porque la motivación de participar cambia, más allá de lo didáctica que pueda ser la propuesta en sí. Los estudiantes se acompañan al momento de aprender, y hacerlo al lado de un par, les permite potenciar sus habilidades comunicativas y sociales.

Abandonar la Educación Superior debe ser la última opción para cualquier estudiante, aunque haya contado con una deficiente formación escolar o una mala preparación para ingresar a la universidad, lo clave es que las IES propicien instancias de apoyo, acompañamiento e inducción, fortaleciendo y afianzando sus habilidades para iniciar su formación académica.

2022



Referencias

- Espinoza, O. y González, L. (2015). Equidad en el Sistema de Educación Superior en Chile: Acceso, Permanencia, Desempeño y Resultados XII. En La educación superior de Chile: transformación, desarrollo y crisis. [Archivo PDF]. <http://www.luisedogonzalez.cl/pdf/2015/2015-01.pdf>
- García, M., García C., D., Biencinto, Ch., González, C. (2009). De la exclusión a la inclusión: una forma de entender y atender la diversidad cultural en las instituciones escolares. Rev. Psicopedagogía, 26(79): 108-23. <http://www.revistapsicopedagogia.com.br/detalhes/273/de-la-exclusion-a-la-inclusion--una-forma-de-entender-y-atender-la-diversidad-cultural-en-las-instituciones-escolares>
- Ministerio de Educación. Subsecretaría Educación Superior. (2021). Base de datos universidades. [Archivo PDF]. <https://brunner.cl/2021/09/retencion-de-primer-ano-en-el-sistema/>
- Navarro, F., Aparicio, G., Montolio, E., Eiras, M., Galván, C., Moragas, F., Obregón, C., Pisano, A., Romagnoli, A. y Rusell, G. (2018). Manual de lectura, escritura y oralidad académicas para ingresantes a la universidad. [Archivo PDF]. Editorial Universidad Nacional de Quilmes. <https://academica.uncoma.edu.ar/wp-content/uploads/2022/07/01-Navarro-y-Aparicio-Manual-de-lectura-escritura-y-oralidad-academicas-para-ingresantes-a-la-universidad.pdf>
- Ramírez, L., y Martín, J. (2018). Significado del Proceso de Inserción a la Vida Universitaria: Desde una Perspectiva de Aprendizaje como Práctica Social. Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva, 12(1), 149-162 <https://doi.org/10.4067/S0718-73782018000100010>
- Rodríguez-Saltos, E., Moya-Martínez, M., y Rodríguez-Gámez, M. (2020). Importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico. Dom. Cien., Vol. 6, núm. 2, Especial junio (pp. 23-50). DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1205>
- Universidad Católica del Maule. (2022). Planificaciones actividades de inducción y acogida. Centro de Apoyo al Aprendizaje (CAP). [Archivo PDF].