

## Lecciones aprendidas de un curso online accesible de comunicación escrita eficaz.

Luis Fernández Sanz<sup>1</sup>, Marina Pinteño Bustillos<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departamento de Ciencias de la Computación  
Universidad de Alcalá  
28871 Alcalá de Henares (Madrid)  
E-mail: [luis.fernandezs@uah.es](mailto:luis.fernandezs@uah.es), [marina.pinteno@uah.es](mailto:marina.pinteno@uah.es)

María José Rueda<sup>2</sup>

<sup>2</sup> DEISER  
C/Valentín beato, 22  
28037 Madrid  
[mj.ruedabernao@gmail.com](mailto:mj.ruedabernao@gmail.com)

**Resumen.** Como parte de los cursos formativos creados e impartidos en el proyecto europeo ESVIAL financiado dentro del programa Alfa de la Unión Europea, se diseñó un curso sobre redacción eficaz para la actividad profesional. Uno de los elementos clave para la formación en comunicación escrita es la concienciación sobre los errores que se cometen y su importancia dentro de la actividad profesional diaria. En esta comunicación se analizan los datos obtenidos durante el curso dentro del contexto de un conjunto de alumnos en el que el 43% tiene algún tipo de discapacidad sensorial o motora. Se presentan algunas de las lecciones aprendidas respecto del esfuerzo requerido, la accesibilidad, los resultados obtenidos y la importancia percibida por los distintos grupos de alumnos en función de su perfil de discapacidad.

**Palabras clave:** redacción, comunicación escrita, curso online, errores, accesibilidad.

### 1 Introducción

La formación virtual es una realidad con amplio protagonismo en la actual Sociedad de la Información. Para garantizar que el desarrollo y la impartición de cursos virtuales se lleven a cabo de forma inclusiva, es necesario poner un especial énfasis en la accesibilidad [1]. En este contexto el proyecto ESVIAL, financiado por la Comisión Europea a través del programa ALFA, tiene entre sus actividades la generación de desarrollos curriculares virtuales accesibles y la adaptación de campus virtuales para asegurar su accesibilidad. Uno de estos contenidos desarrollados ha sido el curso de “Redacción para la comunicación” promovido desde el CEVUNA (Centro de Estudios Virtuales de la Universidad Nacional de Asunción –Paraguay).

Como todas las acciones formativas de ESVAL, el curso ha estado avalado por diez universidades, tres de Europa (Universidad Metropolia de Finlandia, Universidad de Lisboa en Portugal y la Universidad de Alcalá de Henares en España) y siete universidades de América Latina, Universidad Galileo de Guatemala, Universidad Politécnica de El Salvador, Universidad Católica del Norte de Colombia, Universidad Nacional de Asunción en Paraguay, Universidad de la República de Uruguay, Universidad Continental de Perú y Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador). En la línea marcada por el proyecto ESVAL, la matrícula del curso fue gratuita.

Este curso se ha diseñado con filosofía inclusiva, tanto en contenidos como en plataforma de impartición, utilizando la metodología para la implantación de los desarrollos curriculares virtuales accesibles desarrollada por el proyecto ES-VIAL [2]. En cuanto a la plataforma, se ha utilizado una versión de Moodle 2.4. ESVAL accesible que ha sido expresamente desarrollada por el proyecto como base para las acciones formativas y verificada por especialistas en accesibilidad, tanto con discapacidad como no discapacitados. Como elementos, tecnológicos, se añadieron algunas funciones de correo a través de Quickmail así como la realización de una videoconferencia mediante Adobe Connect en cada unidad.

El curso se desarrolló desde el 29 de Septiembre hasta el 30 de Noviembre 2014, totalizando nueve semanas lectivas. El diseño del curso consta de tres unidades. La primera fue gestionada en exclusiva por el CEVUNA con la colaboración del profesor J. Montero Tirado y se centró en la importancia de la comunicación escrita y en una promoción no guiada de la creatividad literaria. La segunda y la tercera fueron implementadas y tutorizadas por los profesores Luis Fernández Sanz y María José Rueda Bernao designados por la Universidad de Alcalá, que aplicaron su experiencia en cursos de comunicación eficaz en el Máster de Dirección de Proyectos Informáticos, en cursos de verano y en programas formativos a empresas y otras instituciones. Estas unidades abordaban temas prácticos para la escritura en ámbitos profesionales como son los aspectos lingüísticos del texto y errores frecuentes o el uso de recursos como el corrector ortográfico, del diccionario académico y de la tipografía. En esta comunicación abordaremos los resultados obtenidos durante el desarrollo de estas dos unidades para obtener conclusiones y lecciones aplicables a los cursos online accesibles y a la formación en comunicación escrita orientada al empleo y al desarrollo profesional.

## **2 Descripción del curso y de las unidades analizadas**

El objetivo del curso es desarrollar las destrezas básicas necesarias para una comunicación escrita eficaz aplicable al mundo profesional en cualquier tipo de documento. Se ha configurado como un curso abierto y de formación continua de carácter transversal para cualquier rama profesional o disciplina académica y puede ser incorporado en cualquier currículo que desarrolle competencias básicas. Los únicos prerrequisitos que se exigen es que el estudiante sepa utilizar un ordenador, tenga destrezas o habilidades de manejo básico de procesador de textos, internet y correo electrónico. También es necesario que tenga disponibilidad de estos medios

informáticos y de comunicación para el seguimiento del curso que podrían resumirse en los seguimientos requisitos:

- Hardware: ordenador multimedia conectado a internet con un ancho de banda mínimo de 1 MB.
- Software: procesador de textos, Adobe Reader pdf, navegador y aplicaciones de accesibilidad requeridas en función de su discapacidad.

Estos requisitos se relacionan con los formatos de contenidos accesibles empleados en el curso: ficheros Word y pdf así como enlaces y contenidos en la plataforma Moodle. Como ya se ha mencionado también se han utilizado videoconferencias como un medio para explicar los objetivos de cada unidad y comunicarse con los estudiantes, dejando las grabaciones de dichas conferencias a disposición de los participantes. La comunicación se ha complementado con la interacción en foros y mediante el uso de mensajes directos en Moodle.

Como se ha mencionado el diseño formativo del curso consta de tres unidades principales. La estructura completa se puede ver en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Estructura del curso.

<b>Unidad</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsable</b>
Introducción	Semana 1	CEVUNA
1. El proceso creativo de la escritura	Semanas 2-4	CEVUNA
2. Aspectos lingüísticos del texto. Vicios y errores frecuentes.	Semanas 5-6	Univ. de Alcalá
3. Tipografía. El corrector ortográfico. La Real Academia Española de la Lengua.	Semanas 7-8	Univ. de Alcalá
Evaluación final del curso	Semana 9	CEVUNA y Univ. de Alcalá

El diseño de la evaluación consta de pruebas específicas para cada unidad así como de una evaluación final en la última semana del curso que cuenta con 3 pruebas específicas correspondientes a cada una de las unidades principales del temario. El formato de las pruebas ha sido variado incluyendo desde exámenes online con preguntas de opción múltiples implementados en Moodle a ejercicios de redacción o contribuciones en foros. Así mismo, en las unidades 2 y 3 se han recogido a través de cuestionarios, datos adicionales no orientados a la calificación pero que permiten un análisis más eficaz de resultados de los alumnos y que sirven de base para las lecciones aprendidas que se presentarán en las siguientes secciones de este trabajo.

### **3 Participación y desarrollo del curso**

La participación en el curso se promocionó, como es habitual en el proyecto ESVIAL, a través del coordinador, en este caso CEVUNA, con el soporte de difusión

de los socios del consorcio del proyecto. En dos días de inscripción se totalizaron 152 solicitudes de inscripción desde diversos países de América Latina (Colombia, Guatemala, Paraguay, Perú, Venezuela, etc.) confirmando el prestigio de la formación desarrollada en ESVIAL y el interés que genera la mejora de la comunicación escrita.

En cuanto a las características de los alumnos del curso, el grupo es bastante heterogéneo en países y culturas diferentes así como en estado profesional y personal. En el caso de la discapacidad y experiencia profesional, en la Tabla 2 podemos ver que las cifras para los alumnos que completaron el curso muestran una gran variedad de situaciones de discapacidad así como un perfil de mayoritaria experiencia laboral. Dejando aparte la representación muy pequeña o nula de alumnos con discapacidad auditiva, las diferencias en empleo y años de experiencia son más o menos acordes con la hipótesis de que aún persisten más dificultades de empleo para los discapacitados en general.

**Tabla 2.** Perfil de discapacidad y experiencia laboral de los alumnos.

<b>Discapacidad</b>	<b>%</b>	<b>Trabaja o ha trabajado</b>	<b>Años de experiencia</b>
Visual total	13,0%	83,3%	3,03
Visual parcial	15,2%	85,7%	5,04
Motora	13,0%	83,3%	9,00
Ninguna	56,5%	96,2%	10,02
Auditiva parcial	2,2%	0,0%	9,00
Auditiva total	0,0%	NA	NA

El aprovechamiento final del curso entre los alumnos que finalmente lo completaron mínimamente (47) puede analizarse también en función de estos dos parámetros de segmentación: discapacidad y experiencia laboral. En la Tabla 2 debemos los resultados segmentados en una escala de calificación sobre 100 calculadas como media de las calificaciones de cada unidad y de la evaluación final. Teniendo en cuenta que las muestras para cada segmento no son amplias y, por tanto, significativas, no se pueden extraer conclusiones fiables. No obstante, es significativo que los alumnos con discapacidad hayan obtenido mejores promedios en todos los segmentos respecto de quienes no tenían discapacidad. Esto sugiere tanto una gran motivación entre el colectivo de discapacitados como que el curso cuenta con una accesibilidad aceptable ya que, de lo contrario, estos alumnos no habrían podido superar a los no discapacitados.

**Tabla 3.** Calificaciones promedio por tipo de discapacidad y experiencia laboral

	<b>Global</b>	<b>Experiencia</b>	
		<b>Sí</b>	<b>No</b>
Media	65,3	57,7	78,8
Visual total	71,9	67,6	89,2
Visual parcial	66,5	66,2	68,3
Motora	72,4	72,4	NA
Ninguna	65,6	65,6	NA

Auditiva parcial	63,3	63,3	NA
------------------	------	------	----

#### 4 Análisis de la encuesta inicial de opinión sobre la comunicación escrita

Como una primera actividad online de las unidades 2 y 3 del curso de “Redacción para la Comunicación” se planteó una encuesta obligatoria, similar a la que han empleado los profesores responsables de estas unidades en anteriores acciones formativas. La encuesta trata de explorar varios aspectos importantes que influyen en la percepción de la importancia otorgada por los alumnos a la comunicación escrita así como sus costumbres al redactar textos y su percepción de los resultados que consiguen. Las preguntas realizadas son las siguientes:

1. ¿Qué importancia otorga al hecho de escribir correctamente en su entorno laboral?
2. ¿Con qué frecuencia escribe documentos o textos? (no se incluyen textos simples de SMS o mensajería básica)
3. ¿Con qué frecuencia cree que comete errores al escribir?
4. ¿Revisa el texto una vez que lo ha escrito?
5. ¿Se siente satisfecho con lo que escribe?
6. ¿Le ha causado algún problema en su trabajo, profesión o actividad habitual interpretar un documento mal escrito?
7. ¿Le ha causado algún problema en su trabajo, profesión o actividad haber escrito mal un documento?

En esta comunicación vamos a centrar nuestro análisis en los resultados relacionados con la importancia que se otorga a la escritura así como en la percepción de los problemas causados por documentos mal escritos, al leerlo o al producirlos. En la Tabla 4, se pueden ver los resultados segmentados sobre las preguntas 1, 6 y 7.

**Tabla 4.** Opiniones sobre la importancia de la comunicación escrita y sobre errores en documentos

Discapacidad	Leer documentos mal escritos			Escribir mal documentos			Importancia	
	Nunca	Problemas leves	Problemas graves	Nunca	Problemas leves	Problemas graves	Mucha	Moderada
Visual total	16,7%	83,3%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	50,0%	50,0%
Visual parcial	28,6%	71,4%	0,0%	57,1%	42,9%	0,0%	85,7%	14,3%
Motora	16,7%	83,3%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	83,3%	16,7%
Ninguna	19,2%	76,9%	3,8%	38,5%	57,7%	3,8%	100,0%	0,0%
Auditiva parcial	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%

Como era previsible, se confirma que todos los alumnos que voluntariamente han solicitado realizar el curso otorgan a la comunicación escrita una gran importancia. No existe ninguna respuesta indicando una importancia escasa o nula. Por otra parte, como se observa en todos los cursos sobre comunicación escrita realizados por los profesores, una buena cantidad de participantes han experimentado problemas leves (molestias, mayor esfuerzo, etc.) o problemas graves (errores significativos, etc.) en el ámbito profesional tanto al tener que entender un documento mal escrito por otros como al entregar documentos redactados por ellos mismos. Realizando una comparación poco detallada con experiencias previas, sorprende en este curso la cantidad de alumnos que declaran no haber tenido problemas. No obstante, la tendencia general de los alumnos a reconocer más problemas en documentos ajenos que en los propios es coincidente con otros cursos anteriores.

Además de este informe sobre opiniones, la encuesta realizada permite un análisis adicional sobre la accesibilidad de la misma, creada con el mecanismo estándar de cuestionarios de la plataforma Moodle de ESVIAL. En la Tabla 5 puede verse el tiempo requerido por cada perfil de alumno para contestar a las preguntas. Hay que aclarar que esta medición procede de los mecanismos estándar de Moodle que calcula este lapso de tiempo como la diferencia desde que se abre el cuestionario hasta que se pulsa el botón de envío. No se realiza ningún control de actividad que realice el usuario. Por ello, se ha procedido a eliminar dos valores marginales excesivos (de varias horas) al ser evidente que no se corresponden con un esfuerzo real y continuado para responder de los usuarios correspondientes. Así mismo, se ha analizado esta medición de tiempos con esta encuesta de opinión ya que no existen sesgos en la dedicación de esfuerzo por un mayor conocimiento de la materia, como podría ocurrir un cuestionario de evaluación de conocimientos convencional.

**Tabla 5.** Segmentación de los tiempos requeridos para contestar el cuestionario

<b>Discapacidad</b>	<b>Tiempo medio</b>
Visual total	09:19
Visual parcial	05:35
Motora	04:28
Ninguna	02:56
Auditiva parcial	03:35*
Auditiva total	NA

Como era previsible de acuerdo a la experiencia sobre las dificultades que suelen causar los distintos tipos de discapacidad para realizar tareas con ordenador, los tiempos medios para cada grupo se ajustan a la idea prevista. Evidentemente los usuarios sin discapacidad fueron los más rápidos mientras que los alumnos con discapacidad visual total fueron los que tuvieron que dedicar más tiempo a las tareas.

## **5. Conclusiones y trabajos futuros**

El curso de “Redacción para la comunicación” ha sido una experiencia gratificante para profesores y alumnos si atendemos a las opiniones recogidas de unos y otros. Pero ha sido también especialmente interesante por los datos recogidos y por las lecciones que pueden extraerse de ellos. A continuación mencionamos algunas de ellas:

- La confirmación del mayor esfuerzo que los alumnos con discapacidad deben realizar de acuerdo a sus necesidades especiales para interactuar con un curso online. Aunque los datos reflejados en la Tabla 5 son limitados, pueden ser un primer indicador de la proporción de tiempo adicional que puede requerir la interacción con un ordenador, en concreto con un cuestionario, a un usuario según su tipo de discapacidad. Esta indicación puede ayudar a los diseñadores de cursos y profesores a analizar el esfuerzo requerido para cada tipo de alumno.
- A pesar de la confirmación del mayor esfuerzo requerido, hay que destacar los mejores resultados académicos obtenidos por los alumnos discapacitados respecto de los que no tenían discapacidad. Se demuestra así la gran motivación de estos alumnos por aprovechar las oportunidades de formación que, como estos cursos de ESVI-AL, se les ofrecen con la accesibilidad apropiada. Este éxito académico es además un indicador de que la accesibilidad tiene un nivel apropiado puesto que, de lo contrario, estos alumnos no habrían podido superar a los no discapacitados, a pesar de su motivación.
- La constatación de que los problemas provocados por la mala comunicación escrita son comunes a todos los colectivos como ya se había constatado en anteriores experiencias formativas [3] [4]. Es además una confirmación objetiva de la importancia que debe dedicarse a esta habilidad básica para el éxito profesional.

Como trabajos futuros en esta línea de investigación sobre formación en comunicación escrita para la actividad profesional, queremos mencionar la realización de análisis más completos de los datos detallados de cada actividad y de cada pregunta de los cuestionarios realizados en las unidades 2 y 3 del curso. Además de explorar posibles relaciones de datos entre los distintos elementos disponibles, se procederá a realizar análisis comparativos con los datos recogidos en anteriores experiencias formativas. Así mismo, se realizarán análisis específicos sobre los aspectos diferenciales que podrían influir en las percepciones y en los resultados obtenidos por los alumnos discapacitados, diferenciando según tipo de discapacitados y por otros factores formativos, personales o profesionales.

## **Agradecimientos**

Este trabajo ha sido financiado en parte por la Comisión Europea a través del proyecto ESVI-AL del programa ALFA III.

## Referencias

1. Calidad y Accesibilidad de la Formación Virtual, Bengochea, L., Hilera, J.R. (eds.), Universidad de Alcalá, España, (2012).
2. Hilera, J.R. Guía metodológica para la implantación de desarrollos curriculares virtuales accesibles. Universidad de Alcalá de Henares (2013).
3. Fernández Sanz, L., Martínez Herraiz, J. J., Rueda Bernao, M. J., "Promoción y desarrollo de habilidades no técnicas (soft skills) en másteres oficiales de dirección informática". En VIII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria. (2011).
4. Gutiérrez de Mesa, J.A., Fernández Sanz, L., Rueda Bernao, M.J., "Experiencias para la mejora de habilidades de trabajo en equipo y comunicación escrita en un programa de postgrado". en "XVI Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática." (2010)