

Universidad del Zulia - Facultad de Humanidades y Educación
Centro de Documentación e Investigación Pedagógica

Revista Especializada en Educación

ISSN 1315-4079 - Depósito legal pp 199402ZU41



Encuentro

Educacional

Vol. 25

N° 1

Enero - Junio

2 0 1 8

Maracaibo - Venezuela

Encuentro Educacional

ISSN 1315-4079 ~ Depósito legal pp 199402ZU41

Vol. 25 (1) enero - junio 2018: 121-137

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8244894>

Competencias comunicativas del docente en un entorno virtual de aprendizaje

Edwin Rodríguez Reyes¹ y Hugo Ángel Quintero Bravo²

¹Universidad del Magdalena, Santa Marta-Colombia

²Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela

rodriguez.edwin999@gmail.com, hqhumanidades@gmail.com

Resumen

Para generar calidad en las universidades es necesario tener en cuenta hacia quienes va dirigida la educación y cuál es la manera más idónea de transmitirla; por lo tanto, se debe tratar que los docentes que imparten los conocimientos sean los más competentes. El objetivo de la presente investigación fue describir las competencias comunicativas del docente en un Entorno Virtual de Aprendizaje en el Instituto de Educación a Distancia de la Universidad del Magdalena, Colombia. La investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, transaccional y de campo. La población fue de 332 individuos; de las instituciones centros tutoriales, 201 docentes y centros regionales, 131 docentes, para lo cual se obtuvo una muestra de 182 sujetos de estudios representados por los tutores. El instrumento tuvo 12 ítems, con las opciones de respuesta siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, obteniendo la información vía internet. Los resultados muestran que en la expresión calidad del lenguaje siempre está presente, la atención siempre es una forma de contacto, la relación presencial nunca se muestra como una competencia comunicativa entre el docente y estudiante y la relación a distancia siempre está presente. De esta manera se concluye que las competencias comunicativas expresión, contacto y relación siempre son fundamentales. Pero hay una tendencia a poca relación presencial con el estudiante. Esto plantea estrategias de modalidad b-learning, semi presencial, como práctica permanente en las instituciones estudiadas.

Palabras clave: Competencias comunicativas; entorno virtual de aprendizaje; docente.

Recibido: 11-02-2018 ~ Aceptado: 15-05-2018

Teacher communication skills in a virtual learning environment

Abstract

To generate quality in universities it is necessary to consider towards whom education is directed and what is the best way to transmit it; therefore, the teachers who impart the knowledge should be treated as the most competent. The objective of the present investigation was to describe the communicative competences of the teacher in a Virtual Learning Environment at the Institute of Distance Education of the Universidad del Magdalena, Colombia. The research was descriptive, with a non-experimental, transactional and field design. The population was 332 individuals; Tutorial centers, 201 teachers and regional centers, 131 teachers from the institutions, for which a sample of 182 study subjects represented by the tutors was obtained. The instrument had 12 items with the response options always, almost always, almost never and never obtaining the information via the internet. The results show that in the expression quality of language is always present, attention is always a form of contact, the face-to-face relationship is never shown as a communicative competence between teacher and student and the distance relationship is always present. In this way it is concluded that the communicative skills of expression, contact and relationship are always fundamental. But there is a tendency for little face-to-face relationship with the student. This raises b-learning, semi-face-to-face strategies as a permanent practice in the institutions studied.

Keywords: Communication skills; virtual learning environment; teacher.

Introducción

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), han generado un cambio a nivel doméstico, empresarial, militar y educacional; ayudada con la internet o la telaraña de la comunicación, se ha creado una transformación a nivel global, en el sentido de conocer, asimilar, hacer e interactuar con las personas y las tecnologías del momento.

En 1995 la Unesco incorpora el concepto de sociedad del conocimiento

en lugar de sociedad de la información, para incluir temas como educación y asistencia en su agenda mundial (Mastrini, Bizverge y De Charras, 2013); con lo anterior observamos cómo este organismo incluye en su agenda mundial las nuevas formas educacionales que se van innovando con el desarrollo de las TIC.

En el ramo de la educación se tiene la divulgación de saberes en forma presencial, en el cual la instrucción se realiza en un campus en este caso

universitario, y con una interacción por parte del profesor y estudiante de carácter sincrónico, ya que se encuentran presentes con unos horarios de clase previamente establecidos por la institución que pueden ser diurnos o nocturnos.

El estudio a distancia por el contrario es de carácter asincrónico, es decir la interacción tutor- estudiante, no se lleva a cabo al mismo tiempo y es ayudada por medios tecnológicos. Con la llegada del internet, hay cambios paradigmáticos y aparece la educación a distancia realizados en Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), donde la instrucción se imparte de manera sincrónica o asincrónica. Duart y Sangrá (2000) exponen que no se puede considerar el circunscrito a una forma dicotómica, espacial y temporalmente en un lugar y un tiempo para adquirir el saber – la escuela – y un lugar un tiempo para aplicar el saber, el trabajo, mostrando que ahora hay mayores formas de adquirir y aplicar conocimientos.

En estos EVA, o como también se conocen, ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), están la figura del tutor o docente, que es el facilitador de conocimientos y el estudiante que es el receptor de los saberes.

El EVA abre las puertas para realizar diferentes modos de interacción, como es el de tutor – estudiante, docente – docente, estudiante – estudiante; al realizar esta comunicación en niveles sincrónicos o asincrónicos, se hace más

viabile la divulgación de conocimientos, colocándose de relieve la colaboración a niveles de docentes y estudiantes.

Ahora bien, lo que interesa es conocer como son las competencias de los docentes que se desempeñan en los EVA, para que estos saberes que se imparten sean de calidad, generen fortalezas y competitividad en los estudiantes.

Según Cabero (2006), en la actualidad, la capacitación y formación del profesorado pasa por 3 aspectos:

- a) El nuevo contexto de la sociedad de la información.
- b) Las características presentes en los nuevos entornos formativos.
- c) Los nuevos roles asignados a los docentes en las sociedades y escuelas del futuro.

De lo anterior se puede inferir que el docente de un EVA, tiene que reunir una serie de características y conocimientos que faciliten su labor tutorial y el acompañamiento motivacional y colaborativo con sus estudiantes y docentes.

Para generar calidad en nuestras universidades debemos tener en cuenta hacia quienes va dirigida la formación - educación; López (2005:80) comenta: *“Las organizaciones operan en un ambiente dinámico y competitivo, y la calidad total se está convirtiendo en una fuerte ventaja estratégica en la conquista a los interesados, mediante la mejora continua se podrá llegar a la excelencia institucional”*.

Los clientes de las universidades son los estudiantes; por lo tanto, es necesario que los docentes que imparten el conocimiento tengan competencias idóneas, que cumplan los estándares de calidad exigidos y desarrollen excelentes espacios de progreso intelectual, para que sus clientes se sientan satisfechos y traigan más clientes. La educación a distancia, es una instrucción a la cual no se le puede encontrar un tiempo exacto de nacimiento, ya que como se puede vislumbrar desde que nació el lenguaje y la escritura, sirvió como soporte para dar a conocer pensamientos e ideas que se llevaban a la práctica y eran difundidas (García, 2010).

En el siglo XIX, se puede decir que nacen los estudios a distancia en las universidades de los Estados Unidos (EEUU). García (2010) expone que los sistemas universitarios a distancia, tan extendidos en la actualidad, quizás tengan su origen en los movimientos de extensión universitaria nacidos allá en la década de los años 60 del siglo XIX, en EEUU. Estos movimientos de extensión consideraban que el campus era el estado. En Inglaterra estos movimientos de extensión se iniciaron unos 10 años después que en Norteamérica. Unido a ello creció la idea que desde la universidad se podría enseñar a estudiantes que no pudieran acudir regularmente a las aulas. Así se inició un sistema de estudiantes libres que se registraban en la universidad, estudiaban independientemente y posteriormente presentaban sus evaluaciones.

En este sentido, la educación superior a distancia en Colombia tiene su origen con la creación de la Universidad del Sur en el año de 1982, posteriormente recibe el nombre de Universidad Abierta y a Distancia (UNAD); poco a poco fue afianzándose en el ámbito educacional, no sin antes limar algunos escollos para su aceptación.

Cuando las TIC irrumpen en el país, la educación superior “a distancia” se encontraba en Colombia apenas consolidando su etapa inicial y en el mejor de los casos entrando al denominado segundo nivel de desarrollo, para emplear la clasificación de Taylor: los contenidos se ofrecían mediante módulos escritos en papel, enviados por correo, que apenas se diferenciaban de los textos tradicionales por contener alguna programación curricular lineal de autoaprendizaje, un escaso apoyo de materiales audiovisuales (casetes de audio y video) y una mínima interacción vía telefónica, por correo o en centros de tutoría (Facundo, 2004).

La Universidad del Magdalena es una institución de educación superior establecida en Santa Marta, departamento del Magdalena República de Colombia, se fundó en el año de 1962. En ella se encuentra el Instituto de Educación a Distancia (IDEA), el cual en el año de 1993 vio sus inicios, cuando se empezó a realizar la organización, la estructuración y la implementación de la educación abierta y a distancia, el montaje inicial se realizó

bajo la rectoría del Doctor Oswaldo Pérez Molina, su orientación inicial va dirigida a maestros en ejercicio, ofreciéndose cuatro licenciaturas en Matemáticas, Naturales, Sociales y Español; se inician las actividades académicas en seis centros zonales, en tres departamentos de la región, con 500 estudiantes; su lema es:

Tomando en consideración la cotidianidad, son las personas ubicadas en cualquier espacio geográfico, requieren formarse, por lo que tienen deseos de superación y son capaces de asumir los retos del autoestudio. A ellos se les presenta una educación a distancia de calidad, basada en un modelo pedagógico que facilita la construcción y apropiación de conocimiento para conseguir un máximo aprendizaje, soportado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, los Ambientes Virtuales de Aprendizaje y la Acción Tutorial. Se destaca que hay una sociedad responsable, comprometida con su entorno y su desarrollo sostenible. Hay procesos de aprendizaje que generan una utilidad justa, beneficiando a los discentes, docentes, autores, empleados, a la Universidad del Magdalena y la comunidad en general (Portal de la Universidad del Magdalena, IDEA, 2016).

Para generar calidad en las universidades se debe tener en cuenta hacia quienes va dirigida la formación-educación y cuál es la manera más idónea de entregarla; por lo tanto, se

debe de tratar que los docentes que imparten los conocimientos sean los más competentes. Considerando lo anterior expuesto surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las competencias comunicativas del docente en un EVA, en el Instituto de Educación a Distancia de la Universidad del Magdalena?

El objetivo de la investigación fue describir las competencias comunicativas del docente en un Entorno Virtual de Aprendizaje en el Instituto de Educación a Distancia de la Universidad del Magdalena, Colombia.

Fundamentación teórica

Competencias comunicativas

Zabala y Arnau (2007), definen competencia como la intervención eficaz en los diferentes ámbitos de la vida, mediante acciones en las que movilizan, al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales.

Tobón (2006), habla sobre la importancia de la competencia y sus contribuciones a la educación, como son:

1. Énfasis en la gestión de la calidad de aprendizaje y de la docencia.
2. Formación orientada al desempeño idóneo mediante la integración del conocer, con el ser y el hacer
3. Estructuración de los programas de formación acorde con el estudio

sistemático de requerimientos del contexto.

4. Evaluación de los aprendizajes mediante criterios construidos en colectivo con referentes académicos y científicos.

El proyecto Tuning América Latina (2007:36) presenta un concepto de competencia en educación: “*es una red conceptual amplia, que hace referencia a una formación integral del ciudadano, por medio de nuevos enfoques, como el aprendizaje significativo en diversas cognoscitiva (saber), psicomotora (saber hacer, aptitudes), afectiva (saber ser, actitudes y valores)*”. Lo que muestra que, en la formación de competencia, intervienen diferentes capacidades que hay que desarrollarlas para poder ejercer con propiedad determinada función.

Según Ortiz (2015), el constructivismo considera la realización de actividades mediante las cuales, el estudiante puede tener acceso a la información que el docente desea compartir y así, ampliar sus conocimientos sobre un tema, lo cual favorecerá su adaptación en el medio que le rodea.

Romero y Llorente (2006), hacen ver la necesidad que tiene la academia para la formación de calidad de sus tutores y para ello dicen que los docentes deben de tener unas competencias mínimas con las cuales se pueda realizar una buena pedagogía, las competencias a que se refieren son las pedagógicas, técnicas y organizativas.

Estas competencias son claves en el buen desempeño de un docente y facilita su labor pedagógica, cada una de ellas tienen una serie de componentes básicos que hay que tener en cuenta, las cuales se mencionan a continuación.

a. Expresión

La expresión como competencia comunicativa según Rico-Martín et al. (2012) supone abordarla en toda su multiplicidad funcional, es decir, no limitarse a que la persona hable cada vez mejor y más correctamente, sino que sea capaz de manejarse con más soltura y conseguir que la expresión se convierta para el en un instrumento eficaz y flexible en muy diversas direcciones. Aunque estas funciones puede cumplirlas el lenguaje por sí mismo, o sea, sin que el hablante sea consciente de ello, el enfoque didáctico de las mismas pretende que el individuo sea capaz de utilizar eficazmente sus expresiones para conseguir sus propósitos, es decir, siendo consciente de las posibilidades que tiene y de las funciones que puede desarrollar.

Por su parte Ballester (2014:165), plantea que la expresión hace énfasis a lo expresado por Pericles (450 a.C.) según la cual “*El que sabe pensar, pero no sabe expresar lo que piensa, está en el mismo nivel del que no sabe pensar*”. Es decir, que saber algo es saber expresarlo. En este sentido, ser capaz de expresar lo que se sabe constituye la mejor prueba de que, efectivamente, se tiene conocimiento; y quien no es

capaz de expresarse con un mínimo de claridad y precisión manifiesta que, realmente, no sabe lo que él cree o imagina saber.

Es cierto que todo lo que se sabe carece de valor si no se sabe expresar. Pero también, esa incapacidad de expresar lo que se cree saber pone de manifiesto el estado embrionario de un supuesto conocimiento. Es bien conocida la regla de que cuando un mensaje no ha sido bien entendido por un auditorio numeroso, la culpa es casi siempre del emisor. De ahí que resulte inapropiado y de mala educación emplear las expresiones ¿me has entendido? o ¿me entiendes?, en el curso de una conversación privada o de un discurso público. Saber comunicar, además de poner de relieve que algo se conoce suficientemente, proporciona una gran seguridad en uno mismo, aumentando la confianza y autoestima que tanto facilita hablar y expresarse en público.

Tomando en cuenta lo anterior, Ruhstaller y Berguillos (2004), plantean que la expresión representa un proceso natural en el uso del lenguaje, donde la codificación semántica tendrá un mayor éxito de cara a su reproducción. Sin embargo, la forma exacta solo será reproducible si la percepción inicial va seguida de un almacenamiento definitivo de las propiedades de indización y otras características, no solo a través de un estímulo funcional cognitivo mínimo, si no también, el aprendizaje de las palabras es probablemente más susceptible a la manipulación que el uso.

a.1. Calidad del lenguaje

Para Cortizas y Sánchez (2007), la calidad del lenguaje se comprende como aquella que se usa en casa, en qué circunstancias; si usa frases, de qué tipo son; si tiene errores de articulación, cuáles son; si entiende bien lo que se le dice, si la audición es correcta; si la fluencia es correcta o existe disfemia o tartamudez y de qué tipo; si estructura bien las frases, si lee y escribe según nivel académico; y sobre todo, si ha tenido anteriormente reducción del lenguaje.

En tal sentido, para Robbins (2004) la calidad del lenguaje representa un importante elemento en la comunicación bilateral; esta es la retroalimentación como canal de respuesta del receptor que permite al transmisor determinar si se recibe el mensaje y se produjo la respuesta adecuada. En ocasiones esta respuesta no es directa en el flujo de comunicación, por lo cual debe ser estimulada mediante mecanismos que vayan más allá del seguimiento.

En el mismo sentido, Miró (2005) plantea que, aunado a un buen lenguaje se debe entender como la calidad del mismo a la atención que se le presente al evitar la redundancia del mensaje como principio aceptado en aprendizaje. Introduce repeticiones en la comunicación en especial la de tipo técnico, para asegurar que, si no se entiende una parte del mensaje, haya otras partes que indican lo mismo. La información se puede brindar en formas distintas o de modo redundante para asegurar su entendimiento, consi-

derando prudencia para evitar que la repetición se haga desagradable o se transforme en ruido.

b. Contacto

Este componente es una condición necesaria para que pueda darse una interacción entre las personas y en esa medida mostrar las competencias comunicativas, por lo cual es importante que se manifieste el factor atención; Miró (2005) expresa que hay calidad en el mensaje cuando se da un encuentro entre personas que conocen el mismo lenguaje.

Es por lo cual en el contacto intervienen el siguiente factor:

b.1 Atención

La atención forma parte de un proceso interno, ya que hay diferencias entre eventos internos y externos en el aprendizaje; los primeros se refieren a eventos que suceden al interior del individuo y los externos a dimensiones del entorno que sirven de activadores de los eventos internos. En la atención se recupera información en la memoria de trabajo, y se pone de manifiesto el refuerzo, el recuerdo con asociaciones y la generalización (Abdón, 2003).

Para González (2006), la atención es de gran relevancia en las relaciones interpersonales y en la adaptación al medio en el que vivimos. Nuestro cuerpo está programado para dirigir la atención hacia estímulos novedosos que en un momento determinado pueden

representar peligro o eventos relevantes para el individuo. Además, todas las personas demandamos “atención” de parte de aquellos que son importantes para nosotros. Así, “atención” se refiere al hecho de representar una señal relevante ante quienes nos rodean. Junto con la sensopercepción, la atención es el proceso cognoscitivo más básico a nivel de entrada y procesamiento de información, y es fundamental para que otros procesos como el aprendizaje, la memoria, el lenguaje y la orientación, entre otros, se lleven a cabo.

Según los conceptos anteriores, la atención representa una función neuropsicológica compleja, donde la mente toma posición de forma clara y vívida, de uno de los que parecen ser diferentes objetos o líneas de pensamiento que suceden de manera simultánea, la esencia de la atención se basa en la localización y la concentración de la consciencia, implica dejar de lado algunas cosas para poder tratar de forma efectiva otras.

c. Relación

La relación según Maxwell (2010) es la aptitud de identificarse y lograr comunicarse con las personas para que se establezca una buena relación entre ellas; así, la vida es comunicar y para comunicar con éxito, antes hay que tener la habilidad de relacionarse.

En las competencias comunicativas intervienen los siguientes factores de relación:

c.1. Presencial

Para Fernández y Delavaut (2014) las competencias comunicativas basadas en la relación presencial hacen referencia a la docencia tradicional, lo cual implica “dar clase”, preocupándose principalmente en el desarrollo de los contenidos del programa, utilizando un lenguaje apropiado para lograr la comprensión del tema por parte de los estudiantes. Si bien no siempre son clases totalmente expositivas, se logra una transmisión de los conocimientos.

En este marco el aprendizaje es un proceso que se construye en forma activa, y están implicados recíprocamente un sujeto que conoce, un contenido a aprender y la intervención o andamiaje de agentes mediadores. Estos agentes son personas en el caso del docente, los compañeros de aula, y las tecnologías de representación y comunicación, como la computadora y sus distintas aplicaciones de software y hardware.

Según García (2010), la transición desde lo presencial supone que se trata de un paso hacia atrás, pero, curiosamente, también hay quienes, desde la orilla del EVA, hablan solo de paso adelante, porque dicen que se recupera el protagonismo de la relación presencial. Y resulta curioso que ahora los que venden blended-learning, que antes vendían e-learning tratan de convencernos de los beneficios de este tipo de relación entre seres sociales por naturaleza, como son los alumnos y los docentes, a veces con argumentos que

niegan las razones anteriores con las que defendían la enseñanza virtual.

Para Fernández y Delavaut (2014), y García (2010) las ventajas indudables que pueden aportar la enseñanza y aprendizaje íntegramente digitales, se seleccionan las mejores de ellas y se hace lo propio con las que reportan la relación presencial; sin embargo, esos beneficios pueden conllevar a alguna pérdida de ciertos principios consagrados en la enseñanza a distancia desde siempre como, por ejemplo, la flexibilidad de tiempo y espacio que, al menos en determinadas ocasiones, se vería afectada.

c.2. Distancia

Cuando hablamos de competencias comunicativas en su relación a distancia, comúnmente nos referimos a un sistema de educación en el cual los alumnos y los profesores no están en el mismo lugar; sin embargo, muchos autores coinciden en señalar que es poco probable ponerse de acuerdo sobre el concepto de la comunicación a distancia: “*es un término genérico, difícil de definir, ya que en él se incluyen las estrategias de enseñanza y aprendizaje, que en el mundo se denominan de diferentes formas*” (Peralta, 2006:34).

Ante esta realidad, el gran reto de la comunicación a distancia consiste en desarrollar su tarea formativa según el entorno, atendiendo a las necesidades y sus diferencias, y con los recursos tecnológicos adecuados para la población a la que se dirige.

No se trata de anular ninguno de ellos, ya que las herramientas, los servicios e instituciones que permiten al ciudadano acceder al conocimiento estarán a su servicio de acuerdo a sus necesidades e intereses de aprendizaje, de ahí que sea necesario seguir atendiendo con los medios y modos tradicionales de la educación a distancia los amplios sectores que aún no tienen acceso a la educación ni a las tecnologías de la comunicación (García, 2010:22).

En tal sentido, los autores mencionados concuerdan en que la educación y la comunicación a distancia se hacen factible con el uso de la tecnología, basada en la educación y su entorno, el cual desarrolla los aspectos cognitivos del aprendiz.

Entorno Virtual de Aprendizaje

El entorno virtual de aprendizaje muestra la mediación de las tecnologías de la información y la comunicación como componentes del aula, es decir los ambientes virtuales tienen como propósito esencial contribuir al desempeño del docente en el entorno virtual, en términos de facilitar la comunicación en forma didáctica y pedagógica, tomando en consideración las labores de ejemplificación, comunicación efectiva, eficiente y oportuna del docente con los estudiantes (Silvio, 2006). *“La vida cotidiana de los internautas, impone unas formas de comunicación nuevas respecto a*

los modelos educativos tradicionales, de esta forma lo visualiza” (Begoña y Mas, 2013:10).

Metodología

Según su profundidad la investigación fue de tipo descriptivo, ya que se seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para describir lo que se investiga (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Lo que se tiene que hacer es referir las cosas que se estén presentando en determinada situación, para después elaborar unas apreciaciones sobre lo que se ha descrito.

El diseño corresponde a la estrategia general de investigación, el cual es determinado por el investigador, una vez alcanzada la suficiente claridad respecto a su problema, para orientar y esclarecer las etapas a acometerse posteriormente; dicha explicación se sustenta en lo expresado por Muñoz (2011), expone que el diseño es la estrategia o plan que se seguirá para dar acción investigativa que puede plantearse experimental o no experimental, de campo y transeccional.

Para Kelinger y Lee (2002), la investigación no experimental es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. En otro sentido la investigación tiene un diseño transeccional ya que según

Ávila (2006), es un tipo que plantea la obtención de los datos en un solo momento. Por su parte, Arias (2012), expresa que la Investigación de campo va directamente a los sujetos para la recolección de datos o en la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), estos no son manipulados, lo que lleva al investigador a obtener la información sin alterar las condiciones existentes.

Población y muestra

La población es: *“un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones”* (Palella y Martins 2008:83). Para este estudio la población estuvo conformada por todos

los docentes que laboran en las tutorías virtuales de la Universidad.

La muestra *“es la parte de la población que efectivamente se mide, con el objeto de obtener información acerca de toda la población”* (Arias, 2012:6); es decir, que la muestra es la representatividad de la población con todas sus características para poder tener un alto grado de confianza en los resultados.

A continuación, se muestra el número de tutores que laboran en los Centros Tutoriales y en los Centros Regionales sobre quienes se realizó la investigación. Los docentes vinculados en el IDEA que orientan la tutoría en los diferentes programas son un total de 332 (ver cuadro 1).

Cuadro 1. Distribución de la población

Centros de Formación	Docentes
Centros Tutoriales	201
Centros Regionales	131
Total	332

Fuente: Elaboración propia (2018)

En la presente investigación se realizó un muestreo aleatorio simple. *“Es un procedimiento de toma de muestras, en el que todas las muestras posibles, de un tamaño fijo, tienen igual probabilidad de ser seleccionada”* (Quintero, 2012:8)

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula que se

emplea cuando se conoce el tamaño de la población.

$$n = \frac{N}{E^2 * (N-1) + 1}$$

Donde:

N = población = 332

n = muestra;

E = error considerado = 5%

Al aplicar la fórmula, el tamaño de la muestra fue de 181,66 es decir, **182 tutores**.

Se utilizó la técnica de la encuesta como instrumento de recolección de datos, con 12 ítems, haciéndose los registros vía internet, en la plataforma de la Universidad, según el Instituto Colombiano de Educación Superior. El procesamiento de la información se realizó con el software SPSS (Statistical

Package for the Social Sciences) en su versión 19.

Resultados y discusión

El análisis que se presenta a continuación se obtuvo de los resultados una vez aplicado el cuestionario para recolectar la información pertinente a las variables de la institución educativa objeto de estudio. El mismo se presenta en distribución de frecuencias relativas a las respuestas con totales de promedios y porcentajes. Posteriormente, se confrontan los resultados con las teorías del estudio para desarrollar las conclusiones y las recomendaciones a la problemática observada.

Tabla 1. Dimensiones: expresión, contacto y relación

Indicador	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Calidad del lenguaje	152	83,5	24	13,2	4	2,2	2	1,1
Atención	138	75,8	30	16,5	10	5,5	4	2,2
Presencial	45	24,7	2	1,1	27	14,8	108	59,3
Distancia	162	89,0	20	11,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: Elaboración propia (2018)

Con relación a los resultados obtenidos en la tabla 1, se inicia con el primer **indicador calidad del lenguaje**, en el cual los docentes encuestados opinaron en un 83,5%, que siempre existe calidad de lenguaje en la expresión; casi siempre 13,2%; casi nunca 2,2 y nunca 1,1%; en tal sentido el docente infiere que siempre

su lenguaje en la comunicación es muy técnico, estando al nivel del receptor y con un contenido coloquial.

Por lo tanto, estos resultados guardan relación con lo expuesto por Cortizas y Sánchez (2007), ya que expresan que la calidad del lenguaje se comprende como aquella que se usa en

casa, si usa frases, si tiene errores de articulación, si entiende bien lo que se le dice, si la audición es correcta, cómo es el ritmo del discurso, si la fluencia es correcta, si estructura bien las frases, si lee y escribe según nivel académico, y si ha tenido anteriormente reducción del lenguaje.

Para el segundo **indicador atención** los docentes encuestados opinaron en un 75,8%, que siempre prestan atención; casi siempre 16,5%; casi nunca 5,5% y nunca 2,2%; por lo tanto, los docentes opinan que siempre se comunican con sus estudiantes, atendiendo los requerimientos de los mismos, dando como resultado una comunicación efectiva en el entorno universitario.

Dando estos resultados validez al concepto donde la atención forma parte de un proceso interno, ya que la diferencia entre eventos internos y externos en el aprendizaje; los primeros se refieren a eventos que suceden al interior del individuo y los externos a dimensiones del entorno que sirven de activadores de los eventos internos. La atención es un evento interno donde se recupera información en memoria de trabajo, ya que se pone de manifiesto el refuerzo, el recuerdo y la generalización (Abdón, 2003).

Abordando el **indicador presencial**, los docentes opinaron en un 59,3% que nunca la comunicación es presencial; siempre 24,7%; casi nunca 14,8% y casi siempre 1,1%; por lo cual la relación con su estudiante nunca es de modalidad presencial, lo

que generalmente es de manera semi-presencial (b-learning).

Dichos resultados se alejan de lo propuesto por Fernández y Delavaut (2014), quienes expresan que la competencia comunicativa basada en la relación presencial se refiere a la docencia tradicional; es decir, “dar clase”, preocupándose en los contenidos del programa, utilizando un lenguaje apropiado. No siempre son clases totalmente expositivas, pero se llega a una transmisión de los conocimientos.

Según los resultados del **indicador distancia** los docentes opinaron en un 89,0% que siempre se da la comunicación a distancia; casi siempre 11,0%; casi nunca y nunca 0,0%; en tal sentido la relación con los estudiantes siempre se da *en modalidad a distancia (e-learning) puesto que es más efectiva*.

Dichas opiniones de los docentes se relacionan con el concepto de distancia, el cual para Peralta (2006), se refiere a un sistema de educación en el cual los alumnos y los docentes no están en el mismo lugar; sin embargo, para muchos autores el concepto de comunicación a distancia es un término genérico, difícil de definir, porque incluye estrategias de enseñanza y aprendizaje, que en el mundo se denominan de diferentes formas.

Tabla 2. Variable: Competencias comunicativas

Dimensión	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
	%	%	%	%
Expresión	83,5	13,2	2,2	1,1
Contacto	75,8	16,5	5,5	2,2
Relación	56.9	6,1	7.4	29.7

Fuente: Elaboración propia (2018)

Analizando la tabla 2 relacionada con los resultados de las dimensiones, enmarcadas en la variable competencias comunicativas, tenemos su primera **dimensión expresión**, en la cual los docentes opinaron en un 83,5% que siempre manejan la expresión como una competencia de la comunicación; casi siempre 13,2%; casi nunca 2,2% y nunca 1,1%. Este resultado se ajusta a lo expresado por Ballester (2014) quien expone que la expresión hace énfasis a lo expresado por Pericles (450 a.C.) según la cual quien no sabe expresar lo que piensa, está en las mismas condiciones del que no sabe pensar; si sabe algo, debe expresarlo.

Para la **dimensión contacto**, los docentes opinaron en un 75,8% que siempre desarrollan el contacto como competencia comunicativa; casi siempre 16,5%; casi nunca 5,5% y nunca 2,2%. Esto muestra lo expresado por Abdón (2003), el contacto plantea una atención como un proceso interno, ya que la diferencia entre eventos internos y externos en el aprendizaje; los primeros se refieren a eventos que

sucedan al interior del individuo y los externos a dimensiones del entorno que sirven de activadores de los eventos internos.

Considerando la **dimensión relación** los docentes opinaron en un 56.9% que siempre existe relación en las competencias comunicativas; nunca 29,7%; casi nunca 7.4% y casi siempre 6,1%. Este resultado considera una relación presencial y a distancia, pero en promedio se ajusta y es coherente con lo expuesto por Fernández y Delavaut (2014), quienes afirman que las competencias comunicativas basadas en la relación presencial hacen referencia a la clase tradicional, preocupándose en el desarrollo de los contenidos del programa, utilizando un lenguaje apropiado para lograr el entendimiento del tema por parte de los alumnos. De igual forma Peralta (2006), manifiesta que la relación a distancia, comúnmente se refiere a un sistema de educación en el cual los alumnos y los profesores no están en el mismo lugar.

Conclusiones

Con base al objetivo de investigación, describir las competencias comunicativas del docente en un Entorno Virtual de Aprendizaje en el Instituto de Educación a Distancia (IDEA) de la Universidad del Magdalena, se constató que en la expresión calidad del lenguaje siempre está presente, la atención siempre es una forma de contacto, la relación presencial nunca se muestra como una competencia comunicativa entre el docente y estudiante y la relación a distancia siempre está presente.

De igual forma se aprecia que las competencias comunicativas expresión, contacto y relación siempre son fundamentales. Pero hay una tendencia a poca relación presencial con el estudiante. Esto plantea estrategias de modalidad b-learning, semi presencial, como práctica permanente en las instituciones estudiadas.

Referencias bibliográficas

- Abdón, Ignacio. (2003). **Aprendizaje y desarrollo de las competencias. Colección Competencias.** Editorial Magisterio, Bogotá Colombia.
- Arias, Fidias. (2012). **El proyecto de investigación.** Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Ávila, Héctor. (2006). **Introducción a la metodología de la investigación.** Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc. México.
- Ballester, Ignacio. (2014). **Expresión oral y proceso de aprendizaje: La importancia de la oratoria en el ámbito universitario.** EBSCO ebook academic collection. Editorial Dykinson, S.L. Madrid.
- Begoña y Mas, Xavier. (2013). **La comunicación en los espacios virtuales: Enfoques y experiencias de formación en línea.** Editorial UOC, España.
- Cabero, Julio. (2006). **Estrategias para la formación del profesorado en TIC.** Disponible en http://www.ciedhumano.org/files/edutec2005_julio.pdf. Recuperado el 25 de enero de 2016.
- Cortizas, María y Sánchez, María. (2007). **Diagnóstico e intervención didáctica del lenguaje escolar.** Netbiblo, S. L. España.
- Fernández, Raúl y Delavaut, Martin. (2014). **Educación y Tecnología: un binomio excepcional.** Grupo Editor K. España.
- Duart, Joseph y Sangrà, Albert. (2000). **Aprender en la virtualidad.** Barcelona: Gedisa.
- Facundo, Ángel. (2004). La virtualización desde la perspectiva de la modernización de la educación superior: consideraciones pedagógicas. **Universities and Knowledge Society Journal.** Vol. 1, N° 1. pp. 1-17.

- García, Aretio. (2010). **La educación a distancia. De la teoría a la práctica.** Barcelona: Ariel.
- González, Andrés. (2006). **La atención y sus alteraciones: del cerebro a la conducta.** Editorial UNAM.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2014). **Metodología de la investigación.** Sexta edición, McGraw Hill. Interamericana, México.
- IDEA (2016). **Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades: CREO.** Portal de la Universidad del Magdalena. Colombia.
- Kelinger, Fred y Lee, Howard (2002). **Investigación del comportamiento.** Mac Graw Hill. México
- López, Ricardo. (2005). **La calidad total en la empresa moderna.** Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>. Recuperado el 21 de noviembre de 2017.
- Mastrini, Guillermo; Bizverge, Ana y De Charras, Diego. (2013). **Las políticas de comunicación en el siglo XXI.** Buenos Aires: La Crujía.
- Maxwell, Jhon. (2010). **El poder de las relaciones: Qué Hacen las Personas Eficaces Para Relacionarse.** España: Grupo Nelson.
- Miró, Josep. (2005). **La comunicación efectiva: Herramientas para mejorar la comunicación.** Editorial Planeta. Barcelona, España.
- Muñoz, Carlos (2011). **Como elaborar y asesorar una investigación de tesis.** Pearson. México.
- Ortiz, Dorys (2015). **El constructivismo como teoría y método de enseñanza.** Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846096005.pdf>. Recuperado 22 de noviembre de 2017.
- Palella, Santa. y Martins, Filiberto. (2008). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** FEDUPEL: Caracas. Venezuela.
- Peralta, Hipólito. (2006). **Educación a distancia y EIB.** Plural Editores, Bolivia.
- Quintero, Hugo. (2012). **Estadística como herramienta en la investigación.** Universidad del Zulia. Venezuela.
- Rico-Martín, Ana; Mohamed, Laila; Herrera, Lucía y Molina, María. (2012). **Mejora de las competencias comunicativas: propuesta de intervención en el contexto escolar y familiar de Melilla.** Disponible en: <https://searchworks.stanford.edu/view/10660938>. Recuperado el 12 de diciembre de 2017.
- Robbins, Stephen. (2004). **Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica.** 10ª edición, México: Prentice, Hall Hispanoamericana.
- Romero, Rafael y Llorente, María. (2006). El tutor virtual en los entornos de teleformación. En Cabero, J. y Román, P. (coords). **Actividades. Un referente básico**

para la formación en Internet.
Sevilla: MAD, pp. 203-213.

Ruhstaller, Stefan y Berguillos, Lorenzo. (2004). **La competencia lingüística y comunicativa en el aprendizaje del español como lengua extranjera.** Editorial Edinumen.

Silvio, José. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento.** Vol. 3, N° 1, pp. 1 – 80.

Tobón, Sergio. (2006). **Aspectos Básicos de la Formación Basada en Competencias.** Disponible en: http://maristas.org.mx/gestion/web/doctos/aspectos_basicos_formacion_competencias.pdf. Recuperado el 15 de noviembre de 2017.

Tamayo, Mario. (2010). **El Proceso de la Investigación Científica.** Editorial Limusa. Venezuela.

Tuning América Latina (2007). **Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina.** Universidad Deusto. Bilbao

Zabala, Antoni y Arnau, Laia. (2007). **11 Ideas Clave: Cómo aprender y enseñar competencias.** 1era. Edición, Editorial Grau.



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

Revista Especializada en Educación

Encuentro
Educacional

AÑO 25, Nº 1 Enero - Junio 2018

Esta revista fue editada en formato digital y publicada en Junio de 2018, por el **Fondo Editorial Serbiluz, Universidad del Zulia**. Maracaibo-Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

www.produccioncientificaluz.org