



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Comunicación efectiva de entornos virtuales en la  
formación profesional de los estudiantes universitarios**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Doctor en Educación

**AUTOR**

Rufina Narcisa BRAVO ALVARADO

**ASESOR**

Dra. Tamara Tatiana PANDO EZCURRA

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Bravo, R. (2021). *Comunicación efectiva de entornos virtuales en la formación profesional de los estudiantes universitarios*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Rufina Narcisa Bravo Alvarado
Tipo de documento de identidad	Cedula de identidad
Número de documento de identidad	EC / 1201721469
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8674-6158">https://orcid.org/0000-0002-8674-6158</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Pando Ezcurra Tamara Tatiana
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	03854754
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0301-3440">https://orcid.org/0000-0003-0301-3440</a>
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Mitchell Alberto Alarcon Diaz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09728050
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Abelardo Rodolfo Campana Concha
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10372562
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Edgar Froilán Damián Núñez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08056163

<b>Miembro del jurado 3</b>	
Nombres y apellidos	Hernando Díaz Andía
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06045204
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	E.3.5.3. TICs y Educación.
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Lugar: Milagro País: Ecuador Departamento: Guayas Provincia: Guayas Distrito: Zona 5 Coordenadas Geográficas - Latitud: 2°08'02" S - Longitud: 79°35'38" O
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2015 - marzo 2019 2015 – 2019
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</a>



## ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 51-DUPG-FE-2021-TR

En la ciudad de Lima, a los 14 días del mes de setiembre de 2021, siendo las 9:00 a.m., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **COMUNICACIÓN EFECTIVA DE ENTORNOS VIRTUALES EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS**, para optar el **Grado Académico de Doctora en Educación**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **BUENO**, con la calificación de **DIECISEIS (16)**.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Doctora en Educación** a la Mg. **RUFINA NARCISA BRAVO ALVARADO**.

En señal de conformidad, siendo las 10:10 a.m. se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

**Dr. MITCHELL ALBERTO ALARCÓN DÍAZ**  
Presidente

**Dra. TAMARA PANDO EZCURRA**  
Asesora

**Dr. ABELARDO RODOLFO CAMPANA CONCHA**  
Jurado Informante

**Dr. EDGAR FROILÁN DAMIÁN NÚÑEZ**  
Jurado Informante

**Dr. HERNANDO DÍAZ ANDÍA**  
Miembro del Jurado

## **DEDICATORIA**

A mis padres: Dora Alvarado Figueroa y Víctor Bravo Franco.

A mis queridas hijas. Gabriela Lazo Bravo y Cisaddy Lazo Bravo

A mis amados Nietos. Fabián Andrés Pontón Lazo y Elián Nayib Pontón Lazo

A mis hermanos y amigos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por sus amorosas bendiciones.

A la Universidad Estatal de Milagro.

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

A las profesoras y profesores del programa doctoral por sus enseñanzas, su generosidad, su exigencia.

A mis compañeras y compañeros del programa de doctorado en educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuyo afecto, respeto y alegría conservaré por siempre en mis recuerdos.

A mis colegas docentes de la Universidad Estatal de Milagro que participaron voluntariamente en esta investigación profesoral.

Pero sobre todo a mi querida familia por sobrellevar con entereza las repercusiones de cada esfuerzo que este logro demandó.



## TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE JURADOS	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE GENERAL	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE FIGURAS	12
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
RESUMO	19
INTRODUCCIÓN	20
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.1. Fundamentación del problema de investigación	23
1.2 Formulación del problema	27
1.3 Objetivos	30
1.3.1 Objetivo General	30
1.3.1 Objetivos Específicos	30
1.4 Justificación o significatividad	30
1.5. Formulación de la hipótesis	34
1.5.1 Hipótesis General	34
1.2. Hipótesis Específicas	34

1.6 Identificación de las variables	35
1.6.1 Variable 1	35
1.6.1.1 Dimensiones	35
1.6.2 Variable 2	35
1.6.1.2 Dimensiones	35
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	36
2.1 Antecedentes de la investigación	36
2.2 Bases Teóricas	39
2.2.1 Formación profesional de los estudiantes universitarios	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1 Metodología de la investigación	41
3.1.1 Tipificación de la investigación	41
3.1.2 Nivel de investigación	42
3.1.3 Diseño de la investigación	42
3.1.4 Población y muestra	43
3.1.4.1 Población	43
3.1.4.2 Muestra	43
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.1.5.1 Técnicas	44
1.7.5.2 Instrumentos	44
3.1.6 Confiabilidad	45
3.1.7 Métodos de análisis de datos	46
3.1.8 Aspectos éticos a considerar	46
CAPÍTULO IV: ESTUDIO EMPÍRICO	47
4.1 Presentación, análisis e interpretación de datos	47

CAPÍTULO 5V: PROPUESTA	94
5.1 Tema	94
5.2 Objetivos	94
5.2.1 Objetivo General	94
5.2.2 Objetivos Específicos	94
5.3 Beneficios	94
5.4 Desarrollo de la propuesta	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
Conclusiones	118
Recomendaciones	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
ANEXOS	126

## LISTA DE TABLAS

INFORME DE JURADOS	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE FIGURAS	12
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
RESUMO	19
INTRODUCCIÓN	20
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.1. Fundamentación del problema de investigación	23
1.2 Formulación del problema	27
1.3 Objetivos	30
1.3.1 Objetivo General	30
1.3.1 Objetivos Específicos	30
1.4 Justificación o significatividad	30
1.5. Formulación de la hipótesis	34
1.5.1 Hipótesis General	34
1.2. Hipótesis Específicas	34
1.6 Identificación de las variables	35
1.6.1 Variable 1	35
1.6.1.1 Dimensiones	35

1.6.2 Variable 2	35
1.6.1.2 Dimensiones	35
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	36
2.1 Antecedentes de la investigación	36
2.2 Bases Teóricas	39
2.2.1 Formación profesional de los estudiantes universitarios	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1 Metodología de la investigación	41
3.1.1 Tipificación de la investigación	41
3.1.2 Nivel de investigación	42
3.1.3 Diseño de la investigación	42
3.1.4 Población y muestra	43
3.1.4.1 Población	43
3.1.4.2 Muestra	43
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.1.5.1 Técnicas	44
3.1.5.2 Instrumentos	44
3.1.6 Confiabilidad	45
3.1.7 Métodos de análisis de datos	46
3.1.8 Aspectos éticos a considerar	46
CAPÍTULO IV: ESTUDIO EMPÍRICO	47
4.1 Presentación, análisis e interpretación de datos	47
CAPÍTULO 5V: PROPUESTA	94
5.1 Tema	94
5.2 Objetivos	94

5.2.1 Objetivo General	94
5.2.2 Objetivos Específicos	94
5.3 Beneficios	94
5.4 Desarrollo de la propuesta	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
Conclusiones	118
Recomendaciones	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
ANEXOS	126

## LISTA DE FIGURAS

<i>Distribución porcentual en base a la existencia de una adecuada inducción sobre el uso del Aula Virtual previo al proceso educativo.</i>	43
<i>Distribución porcentual en base a la presencia de problemas para ingresar a su cuenta de aula virtual y cumplir con sus actividades educativas</i>	44
<i>Distribución porcentual en base al acceso libre desde cualquier dependencia de la universidad al aula virtual.</i>	45
<i>Distribución porcentual en base a la existencia de cobertura de Red WiFi libre</i>	46
<i>Distribución porcentual en base a la eficiencia del servicio de internet que provee la universidad</i>	47
<i>Distribución porcentual en base a los cursos académicos dispuestos en el aula virtual evidencian sus respectivos objetivos pedagógicos.</i>	48
<i>Distribución porcentual en base a la administración del curso es eficiente por parte del docente</i>	49
<i>Distribución porcentual en base a la disponibilidad de la documentación y bibliografía desde el primer instante del curso</i>	50
<i>Distribución porcentual en base a las actividades propuestas por el docente son claras y precisas</i>	51
<i>Distribución porcentual en base a las actividades propuestas por el docente cuentan con su respectiva rubrica de calificación</i>	52
<i>Distribución porcentual en base a los parámetros de las rúbricas son claros en cada uno de sus requerimientos.</i>	53

<i>Distribución porcentual en base a las competencias comunicativas por parte del docente son eficientes</i>	<i>54</i>
<i>Distribución porcentual en base al despeje de sus interrogantes</i>	<i>55</i>
<i>Distribución porcentual en base al tiempo asignado para la actividad es oportuna</i>	<i>56</i>
<i>Distribución porcentual en base a la flexibilidad para la entrega de la tarea en caso de imprevistos</i>	<i>57</i>
<i>Distribución porcentual en base a la existencia de calendarios preestablecidos para dar seguimiento a la tarea previo a la entrega final</i>	<i>58</i>
<i>Distribución porcentual en base a los materiales son adaptados a las condiciones del ambiente virtual</i>	<i>59</i>
<i>Distribución porcentual en base a la disponibilidad de los contenidos del curso están actualizados</i>	<i>60</i>
<i>Distribución porcentual en base a la explicación de los contenidos de manera oportuna y en su totalidad por parte del docente</i>	<i>61</i>
<i>Distribución porcentual en base a la explicación de la calificación adquirida por la tarea realizada</i>	<i>62</i>
<i>Distribución porcentual en base a la predisposición del docente al momento de solicitar una nueva explicación de la tarea</i>	<i>63</i>
<i>Distribución porcentual en base a la accesibilidad del docente para despejar interrogantes de manera permanente</i>	<i>64</i>
<i>Distribución porcentual en base a la ejemplificación de la enseñanza antes de implantar la tarea requerida</i>	<i>65</i>



<i>Distribución porcentual en base a la presentación de opciones para elaborar las tareas</i>	66
<i>Distribución porcentual en base al entendimiento de los requerimientos de las tareas asignadas.</i>	67
<i>Distribución porcentual en base a la claridad y oportunidad de las rúbricas aplicadas en las tareas</i>	68
<i>Distribución porcentual en base al requerimiento de otros conocimientos para realizar las tareas asignadas y que no competen al curso</i>	69
<i>Distribución porcentual en base al cumplimiento de los horarios para los encuentros virtuales o presenciales por parte del docente</i>	70
<i>Distribución porcentual en base al énfasis por parte del docente para participar en foros o chats educativos referente a la tarea asignada</i>	71
<i>Distribución porcentual en base a las habilidades de los docentes para entablar un aprendizaje colaborativo</i>	72
<i>Distribución porcentual en base a la facilidad para entender al docente sobre los requerimientos de la tarea</i>	73
<i>Distribución porcentual en base a la motivación de los estudiantes para compartir ideas y contenidos por parte del docente</i>	74
<i>Distribución porcentual en base al nivel de motivación de los estudiantes para comunicarse con el docente</i>	75
<i>Distribución porcentual en base a la evidencia de una buena comunicación con los compañeros de curso</i>	76
<i>Distribución porcentual en base al énfasis del docente para la valoración de la originalidad de sus trabajos (plagio)</i>	77

<i>Distribución porcentual en base a la efectividad de los procesos de comunicación de los docentes</i>	78
<i>Distribución porcentual en base al nivel de accesibilidad y su relación con los elementos comunicativos</i>	83
<i>Distribución porcentual en base al nivel de relación entre la barrera de la comunicación y la comunicación efectiva de entornos virtuales</i>	84
<i>Distribución porcentual en base al nivel de relación entre los aspectos sociales y la comunicación efectiva de entornos virtuales</i>	85
<i>Elementos de la comunicación.</i>	89
<i>Medios de la comunicación.</i>	92
<i>Diferencia entre Oír y Escuchar.</i>	95
<i>Técnicas de escucha activa.</i>	96
<i>Técnicas para el manejo de preguntas</i>	97
<i>Técnicas para el manejo de preguntas</i>	97
<i>Elementos del proceso enseñanza-aprendizaje en EVA.</i>	98
<i>Didáctica basada en estrategias.</i>	98
<i>Técnicas para la enseñanza virtual</i>	102
<i>Técnicas para la estrategia de trabajo colaborativo en EVA.</i>	103
<i>Fases de la Comunicación Efectiva en entornos virtuales de la enseñanza superior.</i>	104
<i>Enseñanza presencial y virtual.</i>	105
<i>Inicio de las actividades en la plataforma virtual.</i>	106

<i>Actividades a realizar en los EVA.</i>	107
<i>Ejemplo del mensaje de bienvenida a la plataforma virtual.</i>	107
<i>Ejemplo de instrucciones para el manejo de la plataforma virtual.</i>	108
<i>Seccionamiento para el módulo de bienvenida.</i>	108
<i>Infografía educativa intuitiva</i>	110

## RESUMEN

Transmitir información es parte del proceso comunicacional. Sin embargo, existe una gran diferencia entre la comunicación normal y la comunicación efectiva. En este sentido, la evolución constante de las tecnologías de la información y comunicación ha favorecido la creación de espacios donde las personas promueven nuevas formas de comunicarse, entre estos, se encuentran los entornos virtuales de aprendizaje (EVA). Por tanto, este proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la calidad de la comunicación efectiva en los EVA y su impacto en los procesos de formación de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, mediante un estudio de campo que permita fortalecer la relación directa entre docente y estudiante. Se emplea una metodología de investigación de tipo descriptivo, explicativo-correlacional, de corte transversal, con un diseño mixto. La muestra se conforma por un total de 4496 estudiantes de las diversas facultades, así como la participación de 34 docentes de la Facultad de Educación. Los instrumentos utilizados incluyen: un cuestionario conformado por 36 ítems que responde al planteamiento de tres dimensiones de la comunicación efectiva en entornos virtuales (D1: accesibilidad; D2: Interacción; D3: efectividad). Además, para validar la variable independiente (Comunicación efectiva) con el Pre-Test de Comunicación Efectiva aplicado a los docentes, el instrumento se conformó de 18 ítems medidos en una escala valorativa de Likert que va desde 1 a 3, donde: 1. Deficiente; 2. Regular; 3. Óptimo, los mismos que responden a tres dimensiones (D1: Elementos comunicativos; D2: Barreras de comunicación; D3: Aspectos sociales). En lo referente a la confiabilidad, se aplicó el método de Alpha de Cronbach con un resultado equivalente a  $\alpha = 0,8$ . Luego se determina que el valor de  $p$  (Sig. 0,000) es  $< \alpha = 0,005$  lo que permite aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la nula (H0), es decir que existe una diferencia significativa entre la comunicación efectiva en los entornos virtuales posterior a la aplicación de la propuesta, lo que conlleva a mejorar los procesos formativos en dicho centro de educación superior.

**Palabras Clave:** Procesos de profesionalización, Comunicación Efectiva, entornos virtuales, Barreras de comunicación.

## ABSTRACT

Convey information is part of the communication process. However, there is a big difference between normal communication and effective communication. In this sense, the constant evolution of the Information technologies and communication has benefitted the creation of spaces where people promote new ways of communication, among there are the Learning Virtual Environments (LVE). Therefore, this research project has the aim to determine the quality of the effective communication in LVE and its impact in the formation processes of the students from the Universidad Estatal de Milagro, through a field study that allows strengthen the direct relationship between teacher and student. It is applied a descriptive type of research methodology, explaining- correlational, transversal cut, with a mix design. The sample is made of 4496 students of the different faculties, as well as the participation of 34 teachers of the Education Faculty. The instruments used include: a questionnaire conformed by 36 items that responds to the question of three dimensions of the effective communication in virtual environments (D1: accessibility; D2: Interaction; D3: effectivity). Besides, to validate the independent variable (Effective communication) with the Pre-test of Effective Communication applied to the teachers, the instrument was made of 18 items measured in a valuable scale of Likert that goes from 1 to 3, where: 1. Deficient; 2. Regular; 3. Optimus, the same that respond to three dimensions (D1: Communicative elements; D2: Communication Barriers; D3: Social aspects). Regarding reliability, it was applied the Alpha method of Cronbach with a result equivalent  $\alpha=0,8$ . Then, the P-value was determined (Sig. 0,000) is  $< \alpha=0,005$ , which allows to accept the alternative hypothesis (H1) and reject the null (H0), that is to say that there is a significant difference between effective communication in learning virtual environments after the application of the proposal, what it entails to enhance the formative processes in the Higher Education Center.

Keywords: Professionalization processes, Effective communication, virtual environments, Communication Barriers.

## RESUMO

Transmitir informação faz parte do processo de comunicação. No entanto, existe uma grande diferença entre a comunicação normal e a comunicação eficaz. Neste sentido, a constante evolução das tecnologias da informação e da comunicação tem favorecido a criação de espaços onde as pessoas promovem novas formas de comunicação, entre elas, são ambientes de aprendizagem virtual (EVA). Por isso, este projeto de investigação visa determinar a qualidade de uma comunicação eficaz da EVA e o seu impacto nos processos formativos dos alunos da Universidade Estadual de Milagro, através de um estudo de campo que permite reforçar a relação direta entre professor e aluno. A metodologia utilizada baseia-se numa investigação descritiva, explicativa-correlacional, transversal, com um desenho misto. A amostra era constituída por um total de 4496 alunos das várias faculdades, bem como a participação de 34 professores da Faculdade de Educação. Por outro lado, entre os instrumentos utilizados está um questionário composto por 36 itens que responde à abordagem tridimensional da comunicação eficaz em ambientes virtuais (D1: acessibilidade; D2: Interação; D3: eficácia). Além disso, para validar a variável independente (Comunicação Eficaz) com o Pré-Teste de Comunicação Eficaz aplicado aos professores, o instrumento foi composto por 18 itens medidos numa escala de classificação Similar, que variava de 1 a 3, onde: 1. Deficiente; 2. Regular; 3. Ideal, as mesmas que respondem a três dimensões (D1: Elementos comunicativos; D2: Barreiras de comunicação; D3: Aspectos sociais). Em termos de fiabilidade, o método Alfa de Cronbach foi aplicado com um resultado equivalente a  $\alpha = 0,8$ . Uma vez analisados os resultados, determina-se que o valor  $p$  (Sig. 0.000) é  $< \alpha = 0,005$ , o que nos permite aceitar a hipótese alternativa (H1) e rejeitar o nulo (H0), ou seja, que existe uma diferença significativa entre a comunicação efetiva dentro dos ambientes virtuais após a aplicação da proposta, o que leva a melhorar os processos de formação neste centro de ensino superior.

**Palavras-chave:** Comunicação eficaz, Processos de Profissionalização, ambientes virtuais, barreiras de comunicação.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación virtual es inminente en todas las sociedades. Ante aquello, los contextos educativos digitales demandan de una comunicación efectiva que se genere a través de la interacción óptima entre el docente y sus estudiantes para mitigar el posible aislamiento que experimentan algunos individuos al participar o generar el intercambio, diálogo, reflexión y consolidación del conocimiento, especialmente en los niveles de educación superior.

En su efecto, el docente superior tiene la oportunidad y responsabilidad de participar de manera casi frecuente en las modalidades educativas virtuales, por lo que requiere de un conjunto de habilidades comunicativas específicas e indispensables, que, sumadas a las competencias digitales, resultan relevantes al momento de guiar a los educandos a sus logros educativos.

El presente trabajo está enfocado en el análisis de la comunicación efectiva que ocurre dentro de los entornos virtuales para el aprendizaje y la formación profesional de los estudiantes universitarios. En este sentido, la intencionalidad se proyecta en la oportunidad para explicar, describir y proponer algunas estrategias que beneficien las buenas prácticas docentes en la educación superior. Además, de contribuir positivamente en la creación de un proceso comunicacional óptimo en todas las instancias educativas hasta llegar a la profesionalización de los mismos.

Bajo este contexto, Los actores inmersos en el proceso académico de enseñanza-aprendizaje universitario debe desarrollar habilidades específicas que permitan una adecuada comunicación efectiva, donde las destrezas y diversas formas de lenguaje (verbal y no verbal) logran el propósito por el cual fueron emitidos o recibidos.

En concordancia con las ideas, cuando se hace referencia a la educación virtual, que hoy en día se basa la profesionalización superior. Implica hablar de la comunicación que se genera en un contexto especial, donde las nuevas generaciones, catalogadas como nativos digitales tienen un dominio frecuente de

los recursos digitales que se utilicen. Sin embargo, existen situaciones que inciden en la calidad comunicativa propiciadas en los Entornos Virtuales de Aprendizajes (EVA), en la cual se condiciona la posibilidad educativa del sujeto a resultados negativos ocasionados por la mala transmisión de los mensajes u órdenes de las tareas.

Por tanto, la educación en el entorno virtual, requiere de una comunicación efectiva persistente a través de la interacción recíproca y constante entre los elementos que la generen (docentes y estudiantes). En que el uso de estrategias educativas conlleve a mejorar la concreción de los objetivos educativos.

Para Soto (2017) referente a la comunicación efectiva en entornos virtuales, menciona que “el proceso de enseñanza-aprendizaje en el interior de una comunidad virtual requiere de la interacción a través de herramientas de comunicación para la construcción de un ambiente de aprendizaje idóneo” (p. 123). En este sentido, el educador requiere de un nivel comunicativo efectivo que lo proyecte como un guía, mediador y facilitador entre el estudiante y los medios que se encuentran dispuestos dentro de su entorno virtual.

Por tanto, entre el docente y discente se encuentran los recursos y materiales didácticos. Donde el estudiante por su lado se enfrenta a escenarios, actividades y acciones que lo incitan a encontrar solución a problemas; mientras que, desde otra perspectiva, el educador se dispone en utilizar sus talentos para apoyarlo y que el estudiante se motive y haga frente a los retos propuestos.

Bajo este contexto Jiménez (2011) menciona que “si el conocimiento es la construcción al mismo tiempo social e individual, ello implica la conciencia de la existencia de otro que participa e incide en la construcción de dicho conocimiento” (p.125). Con base en la idea, el proceso comunicativo es una de las condicionantes para que se propicie un aprendizaje significativo.

Por tanto, dentro de los contextos educativos virtuales resalta la importancia del constructivismo, por basarse en la oportunidad que tienen las personas para construir su propio conocimiento a través de la constante interacción con los



medios y herramientas digitales. Ante este escenario, es evidente la presencia de factores que influyen en los procesos de aprendizaje virtual provistos de características constructivistas, donde la gran demanda comunicativa requiere que esta sea efectiva, entre ellas están: la capacidad cognoscitiva, sus experiencias, conocimientos adquiridos con anterioridad y las interacciones realizadas dentro del medio.

En este sentido, el desarrollo de la presente investigación se encuentra estructurado a través de capítulos dispuestos de la siguiente manera:

Capítulo I: Realiza el abordaje de la problemática cimentada en situaciones de comunicación efectiva en los entornos virtuales de los procesos de formación universitaria. Además, establecer objetivos, justificación, formulación del problema y metodología.

Capítulo II: Contiene la revisión del marco teórico, donde se sustenta y fundamenta los aspectos relevantes de la investigación, así como las teorías específicas que determinan el estudio y análisis de la comunicación efectiva.

Capítulo III: espacio en el que se plasma los resultados del estudio empírico, a través de la presentación, análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo IV: escenario donde se propone estrategias de comunicación efectiva en entornos virtuales para la Educación Superior.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Fundamentación del problema de investigación**

El proceso de comunicación actualmente se encuentra sometido a una variedad de cambios, los mismos que se han ocurrido de manera progresiva y rápida, enfocados a los nuevos objetivos y necesidades de la sociedad. Ante esta realidad, la comunicación, como condición natural del ser humano representa un elemento imprescindible para poder compartir información e intercambiar conocimientos, experiencias e ideas.

Durante mucho tiempo se pensó que la enseñanza debía ser ajustada en una estrecha relación entre docentes y estudiantes apoyadas en el interior del aula de clase, lugar donde los procesos de diálogo suceden simultáneamente para alcanzar la eficiencia en la comprensión de sus mensajes, transformarlos o adaptarlos de manera rápida, ajustadas a las necesidades del oyente, debido a que los nuevos propósitos comunicativos van surgiendo de forma progresiva (Sanz, 2013).

La comunicación ha sido objeto de múltiples análisis desde los aspectos sociales y lingüísticos, situación que ha acrecentado el interés por demostrar que se trata de un proceso complejo donde figura un elemento emisor, encargado de transmitir el mensaje, por medio de un determinado canal, supuesto en un determinado contexto, así como el empleo de un código preestablecido, el mismo que será recibido por un receptor.

Bajo este contexto, es meritorio afirmar que la transfiguración de la sociedad no ha cambiado la figura del emisor y receptor, pero sí del canal; sin embargo, aún la comunicación se constituye en un instrumento social de relevancia que se encuentra sujeta a cambio en uno de sus elementos. En definitiva, el proceso comunicacional tiene como objetivo el desarrollo efectivo de las relaciones interpersonales, las mismas que se encargan de compartir opiniones, ideas, pensamientos y creencias, así como conocimientos.

De la misma manera, en varias situaciones se ha evidenciado que la comunicación y la educación se encuentran plenamente relacionadas entre sí, pero lo que no se puede concebir es que ésta se siga dando del modo tradicional, donde los ámbitos se encuentren totalmente separados. Es más, con el surgimiento de la sociedad de la información, es evidente que ambos aspectos, el educativo y comunicativo, tiendan a aproximarse y relacionarse más, para lo cual se necesita una acción concreta y concertada que involucre a los elementos constituyentes de ambos mundos.

A pesar de todo, el proceso de comunicación es imprescindible en el sistema educativo, todavía más si se trata de niveles académicos superiores, como el que se encuentra dentro de las universidades, calificadas como una institución destinada a la comunicación, transferencia y del suministro de códigos, además de lenguajes. Por lo tanto, los medios de comunicación consisten en un sistema que dirige al conocimiento público, cuyo objetivo es ejercer un nivel de influencia, en especial hacia los jóvenes que intentan acceder a la oferta académica superior. Por ende, la comunicación interactiva junto con la educación, están destinadas a realizar interacciones mutuamente.

Ante aquello, surge una irrupción en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el campo educativo superior, así como la satisfacción que éstas generan a las necesidades formativas a lo largo de la preparación académica. Sin lugar a dudas, durante los últimos años, el desarrollo eficiente de las TIC ha proporcionado un abanico de herramientas, cuyo potencial radica en la potenciación de la praxis docente. A pesar de aquello, la incorporación de entornos virtuales ha provocado que la comunicación entre docente y estudiante sea mínima (Bustos & Salvador, 2010, p.165).

Más allá de las posibilidades que brindan los entornos virtuales en la enseñanza superior, se debe considerar que la interacción y efectividad entre estos dos elementos es mínima, más aún si se trata de la ejecución de alguna tarea, donde el asesoramiento de la misma se vuelve una tarea difícil de realizar. Sin embargo,

la calidad de la educación, así como la implementación del e-Gobierno en las entidades públicas de enseñanza superior instauradas en el país.

Parte de aquello son los conocidos entornos virtuales, incorporados en el sistema de enseñanza para promover la educación de calidad a través de sus diversas dimensiones, que sin lugar a dudas ha permitido optimizar la gestión del docente y el proceso enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, desde los aspectos comunicacionales y lingüísticos, este tipo de ambiente se ha vuelto muy tenso, ya que no se considera el grado de conocimientos de los estudiantes sobre el uso y beneficios de las TIC, situación que trae consigo una serie de complicaciones posteriores.

Por consiguiente, el Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje (EVEA), se han de considerar como el grupo de aplicaciones que se desarrollaron únicamente para propósitos pedagógicos, en pocas palabras su enfoque es la mejora gradual y gestión eficiente de la educación, aquello se evidencia en la incorporación de los entorno virtuales en muchas de las universidades, sean estas públicas como privadas, considerándolas como apoyo de recursos presenciales ajustadas a una plataforma informática previamente establecidas y ajustadas a un sinnúmero de normas y accesos (Belloch, 2013, p.3).

Desde estas perspectivas, se origina una forma novedosa de interactuar en el espacio educativo superior, causando que se produzca la formación de profesionales en línea y no de forma presencial. Esta se adapta a un nuevo contexto en el aprendizaje muy distante de la enseñanza convencional. Por ese motivo, la comunicación del docente con el estudiante está cimentada principalmente por la amplia disposición de recursos y medios de enseñanza-aprendizaje accesibles desde las plataformas virtuales, es aquí donde esta acción entre los elementos mencionados se vuelve tensa, mecanizada Y fría, en otras palabras, que la comunicación de alguna manera ya no es efectiva.

Sin lugar a dudas, las clases presenciales, así como los ajustes de las tareas dentro del aula denotan el manejo efectivo de las habilidades de expresión oral por parte del docente, es decir que el educador debe poner en evidencia su potencialidad como orador, ya que su praxis debe saber cómo saber transmitir dichos contenidos, emitir instrucciones y dinamizar el grupo por medio de la oralidad. No obstante, los entornos virtuales limitan las funciones comunicativas orales, ajustándose a las manifestaciones implícitas en textos escritos, los mismos que se encuentran dispuestos en los aspectos de la docencia virtual amparadas en foros, chats y debates (Guitert y Giménez, 2015, p.7).

Bajo este contexto, resulta importante reflexionar sobre las funciones y características inherentes a los entornos virtuales como un espacio formativo en la educación universitaria, descartando en gran medida el uso eficiente de una comunicación efectiva basada en la relación directa del docente y estudiantes, lo que implica descartar el canal digital para emitir en mensaje hacia el receptor. Por lo tanto, Valeiras (2011) menciona en su artículo acerca de la Educación Superior y la importancia de los entornos virtuales, sostiene “el mejoramiento de la calidad de la educación superior demanda de mucha preocupación y la incorporación de entornos virtuales que brindan una experiencia significativa para lograr los objetivos de la excelencia académica” (p.4).

Ante esa afirmación, este nivel académico aún se resiste a aplicar un adecuado uso de los entornos académicos virtuales dentro de los procesos de formación profesional de los estudiantes universitarios, logrando causar varios inconvenientes a los alumnos que ingresan a esta modalidad de aprendizaje, donde no se demuestra el menor criterio en la socialización, de una manera efectiva o realizando el debido estudio con base en la media de los conocimientos que poseen los alumnos en relación a las TIC's, por esta razón, la amplia variedad de factores cambia la forma en que los entornos virtuales transforman la educación, situación que se aborda con relevancia en el presente estudio.

## 1.2 Formulación del problema

Los actuales escenarios académicos en la educación superior demandan de centros educativos que se adapten a la demanda de modelos digitales, donde hayan obtenido la capacidad de añadir modernas tecnologías en sus procesos académicos mediante experiencias innovadoras con las cuales generar una renovación en la enseñanza, del mismo modo lograr el ajuste en la praxis educativa, la cual debe tener la capacidad de fomentar la interacción con los estudiantes del mismo modo que se realizaba en años anteriores (Bustos y Salvador, 2010, p.7).

Sin embargo, tras realizar la incorporación de los actuales entornos virtuales a los modelos de enseñanza-aprendizaje en las universidades, la comunicación desde los aspectos generales ha sufrido un revés, que, para mucha pasa inadvertido, ya que consideran que lo único que ha cambiado entre los elementos comunicativos es el canal, por considerarse que el mensaje sigue siendo el mismo.

No obstante, la comunicación ha dejado de ser efectiva, minimizado su presencia dentro de los procesos profesionalización de los estudiantes universitarios, muestra de aquello es el aporte realizado por Sanz (2013), quienes aseguran que “los entornos virtuales permiten la distribución de los materiales educativos en forma digital, pero no su explicación de forma concreta” (p.23), es decir que los estudiantes acceden a textos, imágenes, tareas, simuladores, audio, juegos, entre otros en gran intensidad y efectividad, pero su explicación es mínima.

Muestra de aquello es la implantación de tareas donde las instrucciones no son claras y objetivas, es decir que la rúbrica para revisar el trabajo no cumple su objetivo de guiar la ejecución de las mismas, situación que tienden a complicar el cumplimiento de los trabajos por parte de los estudiantes. Por su parte, Nóbile y luna (2015) citan cifras estadísticas donde se demuestra el uso de las plataformas virtuales dentro de la educación superior, encontrando que un 38% de las universidades de Uruguay han incorporado *Moodle* como plataforma

educativa virtual, mientras que el 28% menciona que *WebUNLP* y el resto de porcentaje es compartido por otro medio virtual.

Ante aquello, el presente estudio trata de avizorar las experiencias educativas de los estudiantes que se encuentran en el proceso de profesionalización de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), considerada como uno de los referentes educativos de la región, cuya categorización corresponde a la “B” dispuesta por el Consejo de Educación Superior (CES) orientada a garantizar la Educación Superior de calidad que contribuya al desarrollo de la sociedad y el país, los mismos que tienden a experimentar un proceso educativo sujetos a la enseñanza virtual, lo que conlleva a dar origen a múltiples barreras educativas que termina frenando su motivación de obtener una carrera profesional.

Cabe mencionar, que desde el 2012 la UNEMI posee un área de Admisión y Nivelación debidamente reglamentada por la Senescyt, cuya categorización incurre en la destinación de fondos presupuestarios por alumno, los mismos que son destinados para mejorar los procesos administrativos y educativos del centro de enseñanza superior, considerándose como uno de ellos la incorporación de entornos virtuales en los procesos enseñanza-aprendizajes, donde se incluye el área de nuevos postulantes a las diversas carreras que ofrece la institución educativa.

A pesar del éxito manifestado por Luis Solís, director del área durante el año 2016, han surgido una serie de dificultades dentro de los procesos educativos, los mismos que se relacionan a la calidad de la comunicación por parte de los docentes, quienes condicionan a la misma a una frialdad centrada en el acceso y administración del Sistema de Gestión Académica-SGA, el mismo que posee una serie de recursos tecnológicos que le permite manejar información y material de aprendizaje por materia, visualización de tareas y notas ajustadas a una rúbrica de presentación que limita la interacción con el docente, ya que su criterios se sustenta en la lectura y la ejecución de la misma.

En consecuencia, son muchos los estudiantes que presentan problemas en su oportuna administración, situación que se ve reflejada en los niveles de ansiedad

y frustración al no incumplimiento de las tareas, ya que la comunicación interactiva con el docente llega al colapso, obteniendo una negativa rotunda a impartir una explicación directa con los estudiantes, donde las instrucciones y órdenes cumplan a cabalidad su objetivo de informar como producto de una oralidad eficiente inherente en el docente.

Por tanto, la comunicación en los entornos virtuales se han convertido en unidireccional y diferidos, es decir que la información que se transmite a través de los entornos virtuales no permite la efectividad simultánea entre el emisor y el receptor, por lo que el emisor no logra visualizar instantáneamente si el receptor ha logrado entender las instrucciones dadas o la claridad de todos los detalles que incurre a la tarea proporcionada por el docente, notándose que la comunicación sincrónica e interactiva tienen algunos problemas.

No obstante, mantener una comunicación efectiva en los entornos virtuales cumple un papel decisivo dentro del proceso de profesionalización de los estudiantes universitarios de todos los niveles educativos de la UNEMI. Sin embargo, el docente es el encargado que los entornos virtuales se conviertan en espacios netamente dinámicos y comunicativos, donde se logre afianzar la relación entre todos los participantes. Debido a esto, el estudio plantea la siguiente interrogante: ¿De qué forma procesos de comunicación efectiva en entornos virtuales incide en la formación profesional de los estudiantes en la Universidad Estatal de Milagro durante el periodo 2017-2018?

En consecuencia, una excelente comunicación efectiva permite establecer una relación eficiente entre los compañeros dentro de los entornos virtuales, situación que favorece a las relaciones grupales y el cumplimiento de los objetivos trazados al momento de matricularse. Por ende, una comunicación eficiente fortalece el trabajo en grupo, intercambia ideas y fomenta el aprendizaje cooperativo.

Si la situación continúa sin la debida atención, la educación basada en el uso de los entornos virtuales estaría condicionando la formación profesional de cientos de estudiantes, quienes ajustados a un modelo estandarizado de enseñanza virtual tienden a sentir depresión, miedo, angustia y ansiedad, emociones que



forman parte de los aspectos y factores psicológicos que inciden en el rendimiento académico del individuo, por lo que es indispensable formular la problemática desde el punto comunicacional.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la calidad de la comunicación efectiva de los entornos virtuales y su incidencia en los procesos formativos de los alumnos de UNEMI (Universidad Estatal de Milagro), mediante un estudio de campo que permita fortalecer la relación directa entre docente y estudiante.

#### **1.3.1 Objetivos Específicos**

- Establecer el rol del docente en la utilización de los entornos virtuales y su repercusión en la creación de un espacio dinámico para la comunicación y relación.
- Identificar las barreras más frecuentes de la comunicación efectiva entre docentes-estudiantes.
- Determinar la manera en la que influye la comunicación efectiva dentro de los entornos virtuales en los resultados del aprendizaje de los alumnos.

### **1.4 Justificación o significatividad**

Desde los aspectos de la conceptualización, la comunicación siempre se ha constituido en un proceso mediante el cual se logra la participación de una o varias personas enfocadas a compartir sus conocimientos, sentimientos e ideas, cuyo propósito se enfoca en la causal de algún tipo de efecto o respuesta que evidencie lo que recibió, sintió o escuchó a través del mensaje.

“La comunicación es considerada como el factor principal de desarrollo de una sociedad, por lo que se debe estimar su buen uso de manera imprescindible durante todo el proceso educativo sin importar el nivel de enseñanza” (Belloch, 2012, p.12).

Para Valeiras (2013) la comunicación no debe estar representada simplemente por un proceso de carácter lineal, sino, por un proceso circular, donde se evidencie la interacción e influencia mutua entre sus elementos. Además, por el simple hecho de constituirse en un elemento de desarrollo social, la comunicación es imprescindible dentro de los procesos educativos, por lo que el docente, especialmente en los niveles superiores debe hacer uso efectivo de la comunicación interactiva, dejando atrás una serie de paradigmas enfocadas a una enseñanza tradicional.

Bajo estos contextos, en la actualidad dentro de los procesos de enseñanza-aprendizaje se ha logrado incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las mismas que han dinamizado la praxis docente, es decir que el docente no solamente se ve como un emisor pasivo de la enseñanza y se olvida que alrededor tiene otros elementos activos, sino que a través de este tipo de herramientas e instrumentos digitales los educandos logran interactuar de manera eficiente.

Sin embargo, la problemática surge cuando la totalidad del proceso educativo es sometido a un riguroso entorno virtual, donde la comunicación empieza a decaer paulatinamente, notándose que la conducta comunicativa entre el docente y los estudiantes tiende a transfigurarse en su totalidad limitando el desarrollo de las habilidades, capacidades y potencialidades que el discente se encuentra en proceso de adquirir.

Para Soto (2017) la comunicación interactiva es recíproca, donde cada estudiante tiene la oportunidad de descubrir una nueva manera de actuar y participar eficientemente dentro del proceso educativo. Pero la problemática se agudiza cuando el sistema de enseñanza se enfoca en la aplicación fehaciente de los entornos virtuales para la ejecución, seguimiento y control de las actividades educativas y no se pondera de manera inicial las deficiencias de conocimientos que los estudiantes tienen en el dominio de las herramientas digitales.

Hoy en día, con la incorporación de la e-Gobierno, las entidades públicas, especialmente las universidades del país, como parte de las instituciones de Educación Superior se ven obligados a proporcionar y desarrollar plataformas de operación digital para gran parte de sus procesos administrativos y educativos.

Muestra de aquello, es el informe presentado por las Naciones Unidas con base en los resultados logrados en una encuesta de Gobierno Electrónico (2014), que fue titulada como E-Gobierno, donde ubica como líderes en este tema a Corea, Singapur, Australia, Francia, gran parte de los Países Bajos, Reino Unido, Japón, Nueva Zelanda, Finlandia y Estados Unidos, sumándose a éste informe alrededor de 20 países americanos que son clasificados de acuerdo al E-Government Development Index (EGDI), donde se define a países que se encuentran en un nivel muy alto, alto y medio, por lo que Ecuador ocupa el puesto 16 de la cifra antes mencionada, notándose la incorporación efectiva del e-Gobierno en todas las instituciones públicas, donde se incluye a las universidades.

Bajo estas premisas, los cambios educativos han sido circunstanciales para la educación superior, muestra de aquello es la categorización de cada una de ellas, donde los indicadores evalúan una serie de aspectos en diversas áreas, sean estas administrativas, educativas, infraestructuras, de aporte a la comunidad, entre otras, por lo que las nuevas tendencias de enseñanza se deben ajustar a la incorporación del entorno virtual para optimizar la misma.

Para Belloch (2018) “los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), no solamente se trata de seleccionar y colocar un determinado curso en un ordenador, sino que se trata de lograr una combinación perfecta entre los recursos, los niveles de interactividad, apoyo, seguimiento y control de las actividades” (p. 2), sin embargo, poco o nada se está haciendo por conocer las posibilidades y limitaciones que tiene la población estudiantil entorno al ingreso y manejo de dichos recursos digitales.

De ahí que, la necesidad de proyectar una investigación que se enfoque en determinar la calidad de la comunicación efectiva en los medios virtuales, y cómo estos inciden en la formación de estudiantes que aspiran ingresar al período

normal dentro de las universidades, como lo es el caso de los procesos de admisión que se ejecuta como un preámbulo para el acceso a la Educación Superior.

Según Boneu (2013) “los entornos virtuales de aprendizaje se basan en la interactividad, flexibilidad, escalabilidad y estandarización” (p.21) por lo que son consideradas como características básicas e imprescindibles para la incorporación de esta herramienta dentro de los procesos educativos, sin importar el nivel de educativo.

La investigación se centra en los procesos de admisión que lleva a cabo la Universidad Estatal de Milagro durante el período 2017-2018 inmersa en la primera etapa de matrícula con la modalidad Semipresencial realizada los fines de semana, donde se anhela tener un total de 3500 estudiantes que aspiran ingresar al proceso ordinario de profesionalización.

En base información recabada en períodos lectivos anteriores, la experiencia propiciada por los estudiantes sobre el manejo o administración del Sistema de Gestión Académica-SGA que posee la UNEMI, fue tediosa y condicionante, más aún al referirse a la ejecución de los trabajos y tareas educativas que disponen los docentes de las diversas materias.

Para el criterio de los estudiantes, esta percepción no es por el sistema, sino por la calidad de comunicación que poseen ellos con los docentes, ya que sus dudas e interrogantes no son subsanadas a tiempo y en la medida que ellos requieren, donde el criterio del educador se ajusta a la revisión meticulosa de las rúbricas diseñadas para cada tarea, es decir que el estudiante tiende a divagar por mucho tiempo sin encontrar respuesta alguna, lo que implica que el tiempo asignado para su ejecución es mínimo, lo que conlleva en muchos de los casos a su incumplimiento.

Bajo este contexto, desarrollar la presente investigación está justificada por la necesidad de optimizar la comunicación efectiva dentro de los entornos virtuales, tratando de valerse de sus características imprescindibles que son interactividad,

flexibilidad, escalabilidad y estandarización, enfocados a proveer un proceso de profesionalización superior eficiente, más no limitador y condicional que coarta el sueño de muchos jóvenes, especialmente de los que no han tenido dentro de sus estudios secundarios la posibilidad de acercarse al mundo digital dentro de los procesos educativos.

De ahí que, surge la necesidad de realizar un análisis profundo de las barreras comunicativas que se generan dentro de los EVA para determinar la influencia en la comunicación efectiva y lograr plantear soluciones que permitan mitigar hasta ahora las experiencias negativas de cientos de estudiantes.

## **1.5. Formulación de la hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

**H1:** La adecuada aplicación de la comunicación efectiva dentro de los entornos virtuales permitiría mejorar los procesos formativos de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro.

**H0:** La adecuada aplicación de la comunicación efectiva dentro de los entornos virtuales no permitiría mejorar los procesos formativos de los alumnos que se preparan profesionalmente en la Universidad Estatal de Milagro.

### **1.2. Hipótesis Específicas**

**He<sub>1</sub>:** La mejora de los elementos comunicativos de los docentes permitiría fortalecer la comunicación efectiva dentro de los medios virtuales en la UNEMI.

**H0<sub>1</sub>:** La mejora de los elementos comunicativos de los docentes no permitiría fortalecer la comunicación efectiva dentro de los medios virtuales en la UNEMI.

**He<sub>2</sub>:** Eliminar las barreras de la comunicación de los docentes permitiría fortalecer la comunicación efectiva dentro de los medios virtuales en la UNEMI.

**H0<sub>2</sub>:** Eliminar las barreras de la comunicación de los docentes no permitiría fortalecer la comunicación efectiva dentro de los medios virtuales en la UNEMI.

**He<sub>3</sub>:** Fortalecer aspectos sociales de los docentes permitiría fortalecer la comunicación efectiva dentro de los medios virtuales en la UNEMI.

**H0<sub>3</sub>:** Fortalecer los aspectos sociales de los docentes no permitiría fortalecer la comunicación efectiva dentro de los medios virtuales en la UNEMI.

## **1.6 Identificación de las variables**

### **1.6.1 Variable 1**

- Comunicación efectiva de los entornos virtuales

#### ***1.6.1.1 Dimensiones***

- D1: Elementos comunicativos
- D2: Barreras de comunicación
- D3: Aspectos sociales

### **1.6.2 Variable 2**

- Formación profesional

#### ***1.6.1.2 Dimensiones***

- D1: accesibilidad
- D2: Interacción
- D3: efectividad

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Desde los albores de la humanidad, la comunicación humana ha marcado su relevancia dentro de la esfera social, por el simple hecho, de que ella constituye uno de los pilares fundamentales, para el desarrollo del proceso cognitivo, en el ser humano, que al aplicarla en los ámbitos pedagógicos se destaca la comunicación educativa al predominar el enfoque participativo.

Para Carnicero (2013), en su libro titulado: “La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas”, hace alusión a las diversas actividades que se desarrollan dentro de las instituciones educativas, las mismas que generan, un alto grado de interacción, así como de intercambio comunicativo entre los miembros de la clase y porque no decirlo del proceso educativo en relación directa con su entorno social.

En los establecimientos educativos de grado superior la Comunicación Educativa dentro del Aula (CEA) se caracteriza por la carencia de las relaciones comunicativas entre los docentes y estudiantes, situación que se atribuye a múltiples factores, entre ellos, las limitaciones de herramientas psicopedagógicas que permitan una comunicación interactiva eficiente.

De la misma manera, Lomas et al., (2012), expresan que: “los resultados alcanzados en el proceso de enseñanza, no solo deben ser medidos por el nivel de conocimiento adquirido, sino también por el nivel de participación que se ha generado entre los diversos elementos de su sistema racional” (2012, pág.245-246), es decir que la educación debe considerársela como un proceso innato donde intervienen otros procesos: intervención socioeducativa, (al generar múltiples grados de afectividad), capacitación y satisfacción personal; situación que no siempre es fomentada.

La importancia de potencializar la comunicación efectiva en el sistema de enseñanza superior, radica en el enfoque central del ser humano como miembro de activo de la sociedad, por consiguiente, se han derivado una serie de estudios

realizados con antelación que destacan la importancia de la comunicación especialmente en los entornos virtuales, entre los que se encuentra:

El estudio realizado por Sainz (2011), en el cual se exponen elementos teóricos que destacan la importancia de las características comunicativas que se evidencian con frecuencia en el proceso docente y que influyen negativamente en su relación con el educando si éstas son mal orientadas.

Kaplúm (2011) en su libro titulado “Una Pedagogía de la comunicación” hace alusión al término de Comunicación Educativa, que bajo su perspectiva “no es solo una especialidad, que encierra el desarrollo profesional de los docentes” (p.22), más bien considera que toda acción educativa, aun aquella que se realiza de forma presencial dentro de clases y sin ningún medio, implica un proceso comunicativo.

Para Peñalosa et al., (2011) el concepto de aprendizaje amerita la revisión de los modelos y estrategias utilizados para la creación de programas de enseñanza, donde se debe considerar el ambiente de entrega, la estructura de los contenidos y materias, el diseño de experiencias educativas, el fomento de las estrategias de aprendizaje, los procesos cognitivos de construcción de conocimiento y como factor fundamental la comunicación.

Rojas Rodríguez, (2012) considera que “las Tecnologías de la Información y la Comunicación abren una serie de posibilidades metodológicas y didácticas dentro del proceso enseñanza-aprendizaje” (p.78), lo que sobrepasa la utopía de la comunicación humana como una exclusividad en la enseñanza presencial. Lo que implica que el docente debe estar preparado para generar una comunicación educativa a través del diseño y uso adecuado de las estrategias de enseñanza, donde se pone en manifiesto su creatividad, imaginación y predisposición.

Como se puede notar con anterioridad, el equipamiento de los centros educativos con tecnología de punta, considerada como un requisito fundamental dentro de los nuevos modelos de enseñanza y basados en las políticas gubernamentales



vigentes ha permitido darle un giro radical al proceso educativo en beneficio de los estudiantes.

Son evidentes los cambios tecnológicos que se han dado en los últimos años, donde la sociedad debe acoplarse de manera inmediata a los mismo, para no quedarse relegada de este proceso evolutivo. El uso de las TICs en la educación, marca la responsabilidad del docente en capacitarse y encontrarse al nivel de dichos cambios, que le permita impulsar y fortalecer los procesos educativos, incorporando un sinnúmero de ***herramientas tecnológicas*** a su gestión de enseñanza, acopladas a los distintos niveles de educación.

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (2013) manifiesta:

La entrega de equipos a cada una de las Unidades Educativas del país ha evolucionado la enseñanza en los diferentes niveles de educación, por lo que se está entregando computadoras en base al número de estudiantes, donde se incluye accesorios para su correcta utilización, tales como impresoras, proyectores, pizarras digitales, entre otras que permitan mejorar la gestión educativa (p.11).

Es preciso tener en cuenta que la gestión educativa, acorde a las nuevas tendencias tecnológicas necesita el uso de herramientas tecnológicas, entiéndase por estas específicamente a las TICs, la misma que abarca un sinnúmero de componentes que permiten que el proceso educativo se realice de la mejor manera.

Hoy en día los sistemas educativos se encuentran sometidos al uso inexcusable de las Tics, donde las herramientas tecnológicas proporcionan un ambiente un poco más agradable para el proceso enseñanza aprendizaje, a tal punto de innovar cada una de las clases que se brinden, captando el interés de los estudiantes e incidiendo en su nivel de aprendizaje en las diferentes áreas del saber humano.

La tecnología es importante en la gestión educativa, entiéndase por la misma, como “el resultado de la actividad del ser humano para cubrir sus necesidades y deseos”, más allá de ésta definición, el aporte que brinda la tecnología muestra el desarrollo del conocimiento del hombre, la misma que se ha dado por su incursión científica o empírica, obteniendo una serie de resultados que forman parte del proceso evolutivo de la tecnología, entre los que se pueden mencionar las mejoras en el hardware, software y humanware, componentes básicos que forman parte de la tecnología y que intervienen de manera activa en la creación de una tecnología a ser utilizada en un campo específico de la sociedad, por ejemplo la salud, seguridad o educación.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Formación profesional de los estudiantes universitarios**

Una de las principales vicisitudes que enfrentan los graduados universitarios al momento de salir del campo formativo, son los vacíos curriculares que por diversas situaciones se generaron dentro de la praxis educativa. A pesar de aquello, el rol del educador para generar un estado de profesionalización en los contextos de educación superior, son significativos, más aún si se cuenta con los recursos y medios digitales para inducir a la creación de seres críticos y reflexivos.

No obstante, la realidad de los estudiantes universitarios es otra; muchos de ellos no logran salir a tiempo de sus estudios, encontrándose en el interior de las universidades espacios donde la comunicación efectiva entre el docente y el estudiante es mínima o deficientes, como consecuencia de múltiples factores, entre ellos la predisposición del educador para entablar canales comunicativos de libre acceso.

Para Herrera (2015) las universidades presentan una serie de inconvenientes orientados a la insuficiente práctica para lograr enfrentarse al estadio de las nuevas tecnologías inmersas en cada una de las actividades que realiza la sociedad, de la misma manera, menciona la deficiente capacidad para organizar

y controlar su trabajo incide en el cumplimiento de las actividades dispuestas dentro de su rol específico en la organización.

Además, los autores consideran que existe una deficiente colaboración de los alumnos universitarios en la aplicación de procesos reales en su profesión, así como de las experiencias interdisciplinarias que generan un conflicto emocional en los educandos. Por tanto, los centros de educación superior se encuentran en obligación, a través del cuerpo docente generar espacios de profesionalización, donde las destrezas, habilidades y competencias de los individuos sean potenciadas como resultado de un proceso enseñanza-aprendizaje de calidad.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Metodología de la investigación**

#### **3.1.1 Tipificación de la investigación**

Según Hernández et al. (2010) manifiesta que, el proceso investigativo se basa en un conjunto de procesos de carácter sistemáticos y empíricos capaces de identificar el origen de un fenómeno o problema (p.11). Ante aquello, la investigación fue de tipo descriptivo-explicativo con enfoque de corte transversal, con carácter cuantitativo, ya que pretende medir los niveles de comunicación efectiva aplicada en los entornos virtuales dentro del proceso para la formación profesional de los alumnos de la Universidad Estatal de Milagro, provincia del Guayas durante el período lectivo 2018.

Bajo este contexto, Bernal (2017) asegura que “la investigación cuantitativa permite fundamentar la medición de las características que poseen los fenómenos o problemas sociales del cual se trata de investigar a través de la correlación de las variables” (p. 23), de tal manera que las investigaciones examinadas de manera numérica sean tabuladas y procesadas por medio del uso de herramientas estadísticas y tecnológicas amparadas en las Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC.

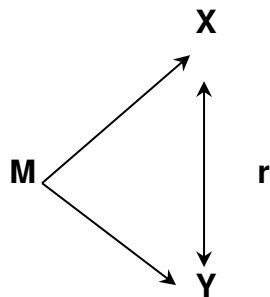
Por otra parte, Rodríguez y Mendivelso (2018), manifiesta que “la investigación transversal permite el análisis de la información recabada durante un lapso muy breve, lo que implica que la recolección de datos aplicados a los estudiantes de la UNEMI durante el período 2018 proporciona manifestaciones claras de una problemática que amerita ser resuelta de manera eficiente, por tratarse de un proceso comunicativo muy relevante para la formación profesional.

En este sentido, el desarrollo de la presente investigación es descriptivo, ya que busca especificar las barreras de la comunicación efectiva en los entornos virtuales (aula virtual) en dicho centro de educación superior, así como la relación que existe en cada una de las variantes identificadas como factores incidentes en el proceso de profesionalización de los estudiantes.

### 3.1.2 Nivel de investigación

La investigación aplicada corresponde a un nivel explicativo-correlacional, debido a que se centra en la posibilidad de poder realizar una medición a la forma que se relacionan las dos variables del estudio. Hernández et al. (2003) mencionan que: “la investigación de carácter correlacional brinda la oportunidad de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, conceptos o categorizaciones dentro de una muestra específica” (p.18).

El nivel referido a la investigación se representa bajo el siguiente diagrama:



Donde:

M= Muestra de investigación

X= Observación de la V1: Comunicación efectiva en entornos virtuales.

Y= Observación de la V2: Formación profesional.

R= Correlación entre variables X y Y.

### 3.1.3 Diseño de la investigación

Esta investigación se ha ajustado a un diseño no experimental, por el simple hecho de que no se pretende estimular a ninguna variable para la medición de su efecto o relación con la otra, de la misma manera se la considera transversal ya que fue realizada en un mismo período de tiempo.

### **3.1.4 Población y muestra**

#### **3.1.4.1 Población**

La población considerada para el presente estudio se encuentra conformada por todos los alumnos de la Universidad Estatal de Milagro formalmente inscritos en el ciclo 2018 en los diversos niveles educativos, carreras y facultades con la que cuenta dicho centro de educación superior. Ante aquello, es preciso considerar que sus características son variadas, por lo que se la puede definir como diversa, teniendo presente que a ella acuden de distintas zonas o de sectores aledaños, notándose diferentes estratos sociales, tipos y estilos de aprendizaje que forman parte de la comunidad educativa.

De la misma manera, se considera como parte de la población a los docentes de la Facultad de Educación quienes son los encargados de disponer los recursos de las diversas asignaturas en el aula virtual para que los estudiantes accedan a la misma como parte de su proceso de profesionalización.

#### **3.1.4.2 Muestra**

La muestra es considerada como intencional o discrecional para el caso de los estudiantes, porque fue seleccionada en base al propósito del estudio, ya que los sujetos tipos cumplen con la descripción requerida para el levantamiento de la información; en este sentido, uno de los instrumentos aplicados para la recolección de datos requería el correo electrónico institucional donde se direccionó una serie de preguntas la misma que fue contestada por ellos vía online.

El tamaño de la muestra de los estudiantes fue contabilizado en 4496 de las diversas facultades con la que cuenta la universidad, mientras que la muestra de docentes estuvo determinada por aquellos profesionales que pertenecen a la Facultad de la Educación en un total de 34.

Tabla 1

*Muestra de estudio*

Descripción	Cantidad
Docentes	34
Estudiantes	4496
Total	4530

Fuente: Secretaría de la UNEMI.

### **3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.1.5.1 Técnicas**

Para Jordán et al. (2012) la técnica “es un conjunto de procedimientos debidamente reglamentados que son utilizados dentro de los procesos investigativos de carácter científico por medio del cual se organiza la investigación, especialmente para la recolección de datos” (p. 19).

**A1.** La técnica utilizada en la recolección de información de la variable independiente (Comunicación efectiva en entornos virtuales) fue un test aplicado a los catedráticos quienes son los encargados de diseñar los cursos, así como implementar competencias comunicativas que permita una relación efectiva entre docente-estudiante.

**A2.** La técnica aplicada para recabar información de la variable dependiente (formación profesional) fue la encuesta, la misma que fue aplicada de manera online a todos los estudiantes de la UNEMI de las distintas facultades debidamente matriculados en el período 2018.

#### **1.7.5.2 Instrumentos**

Según Hernández et al. (2003), los instrumentos son considerados como “recursos que utiliza el investigador para recabar información específica de un fenómeno observado en relación al dimensionamiento de sus variables (p.19).

En consecuencia, para la variable dependiente (formación profesional) se aplicó un cuestionario conformado por 36 ítems que responde al planteamiento de tres dimensiones que son parte de la comunicación efectiva en medios virtuales dentro del proceso de formación profesional de los alumnos (D1: accesibilidad; D2: Interacción; D3: efectividad).

Por otra parte, para validar la variable independiente (Comunicación efectiva) con el Pre-Test de Comunicación Efectiva aplicado a los docentes, el instrumento estuvo conformado por 18 ítems medidos en una escala valorativa de Likert que va desde 1 a 3, donde: 1. Deficiente; 2. Regular; 3. Óptimo, los mismos que responden a tres dimensiones (D1: Elementos comunicativos; D2: Barreras de comunicación; D3: Aspectos sociales).

### **3.1.6 Confiabilidad**

Para establecer la confiabilidad del Pre-Test aplicado a los docentes, fue necesario hacer uso de la prueba estadística dispuesta bajo el método de Alfa de Cronbach con una muestra piloto integrada por 34 docentes, cuya información fue procesada a través de la herramienta Excel.

En base aquello Puente (2012) considera que “la confiabilidad es un parámetro de medición que facilita la interpretación del grado de aplicación de un instrumento sobre un mismo individuo u objeto, por lo que su resultado sería iguales, consistentes y coherentes” (p. 123).

Por tanto, para visualizar la interpretación de los resultados obtenidos a través del Alfa de Cronbach, se establecen los siguientes parámetros:

-1 a 0	No es confiable
0,001 a 0,49	Baja confiabilidad
0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuertemente confiable
0,90 a 1	Alta confiabilidad

En este sentido, los resultados obtenidos indican una confiabilidad de  $\alpha = 0,8$  bajo el siguiente análisis:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Obteniendo que:



Tabla 2  
*Pre-Test de Comunicación Efectiva*

		VALIDACIÓN	
K	18	1,059	
k-1	17		0,755
SV	3,953	0,245	
VI	16,16		
Alfa de Cronbach			0,8

Tabla 3  
 Confiabilidad de la Competencia docente

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,80	18

De acuerdo a los resultados obtenidos, el instrumento evidencia un nivel fuertemente confiable, por lo que se procedió a la aplicación en el objeto de estudio.

### 3.1.7 Métodos de análisis de datos

Como parte de los métodos de análisis utilizados, se encuentra el estadístico que abarca los niveles descriptivos e inferenciales, diseñados bajo una estructura específica que permite la tabulación y organización de la información de acuerdo a una perspectiva general y sus respectivas dimensiones, para lo cual se requiere el uso del método de correlación de Spearman aplicados en Excel y SPSS.

### 3.1.8 Aspectos éticos a considerar

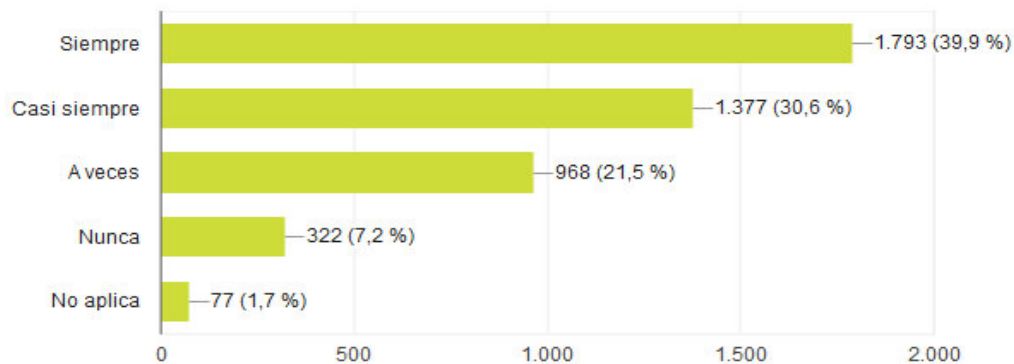
Los aspectos éticos considerados en la presente investigación toman en consideración la confidencialidad y resguardo de los datos proporcionados por tratarse de un trabajo investigativo proporcionado a través de la aplicación de un pre-test y encuesta donde intervinieron docentes y alumnos de la Universidad Estatal de Milagro con un claro objetivo de mejorar el nivel de comunicación efectiva de medios virtuales en el proceso de formación académica de los jóvenes en las diferentes facultades.

## CAPÍTULO IV: ESTUDIO EMPÍRICO

### 4.1 Presentación, análisis e interpretación de datos

#### Adaptación a la matriz de indicadores de comunicación y calidad de las plataformas educativas

##### A: Dimensión de accesibilidad



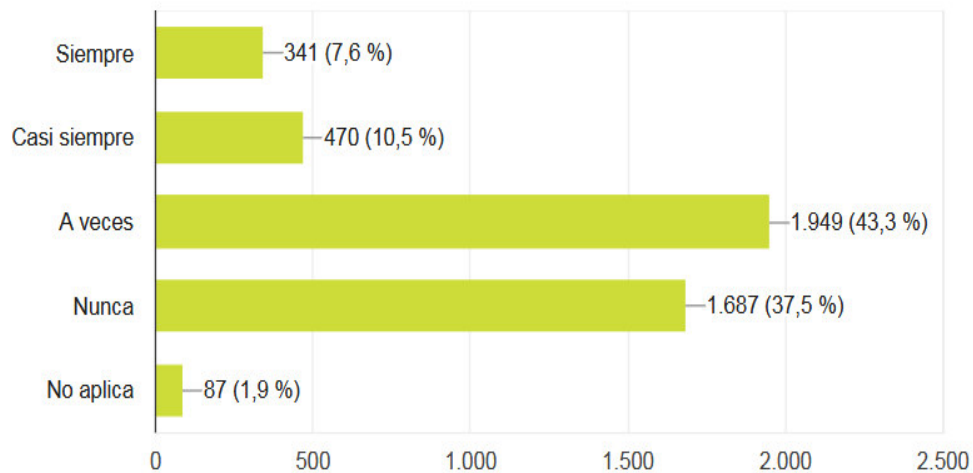
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 1.- Distribución porcentual en base a la existencia de una adecuada inducción sobre el uso del Aula Virtual previo al proceso educativo.*

Los datos presentados en la figura 1 respecto a una adecuada inducción sobre el aula virtual previo al proceso educativo, muestran que el 39,9% de los estudiantes encuestados consideran que éste siempre existe, el 30,6% que casi siempre, el 21,5% que a veces, el 7,2% que nunca y el 1,7% que no aplica.

Ante aquello, Santoveña (2014) menciona “el proceso de integración de las TIC en la educación debe ser analizados desde diversos enfoques, entre ellos: los de recursos didácticos, objeto de estudio, medio de administración y/o gestión, medio de comunicación e investigación” (p. 23), evidenciándose que en las dimensiones propuestas por la autora se aplica énfasis hacia la comunicación, como un mecanismo fundamental para que los entornos de enseñanza alcancen un grado más efectivos, en otras palabras, que los docentes acojan los beneficios que aportan las nuevas tecnologías sin olvidar la efectividad que tiene

la comunicación, donde las actividades asignadas a los alumnos reciban una inducción apropiada, así como el correcto seguimiento para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en la asignatura.



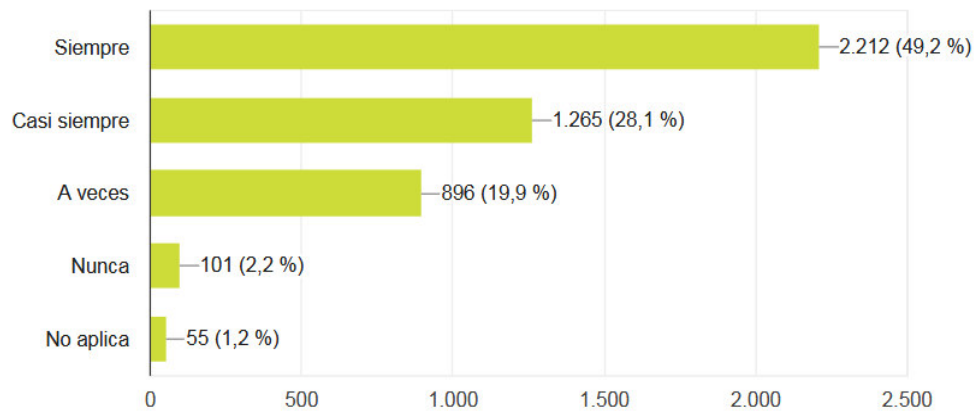
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 2.- Distribución porcentual con base en la presencia de dificultades para acceder a su cuenta personal de aula virtual y cumplir con sus actividades educativas*

De acuerdo a la figura 2, se evidencia que en términos de accesibilidad a la cuenta los estudiantes siempre presentan problemas para acceder a la cuenta del aula virtual y realizar sus actividades educativas, representado por el 7,6%, mientras que el 10,5% asegura que casi siempre, el 43,3% que a veces, el 37,5% que nunca y apenas el 1,9% que no aplica. En este sentido, la población de estudiantes que ha tenido que enfrentar este tipo de circunstancias, las mismas que ocasionan un estado de impotencia, ya que no consiguen acceder a tiempo para cumplir sus tareas.

Ante aquello, Quintero et al. (2015) hace una correlación entre las enfermedades procedentes del uso inadecuado de las nuevas tecnologías y forma en que se relacionan directamente con el aprendizaje, también de las estrategias pedagógicas para evitar los riesgos que tienen tendencia a afectar la salud de los

alumnos, donde se evalúa una serie de factores dentro del mundo virtual e intangible, razón por la que el individuo necesita nuevas destrezas y habilidades para conseguir un adecuado empleo de las herramientas tecnológicas, mismas que poseen implicaciones directas de modo favorable o desfavorables en la salud, educación, la vida y los valores intrínsecos culturales de las comunidades universitarias.



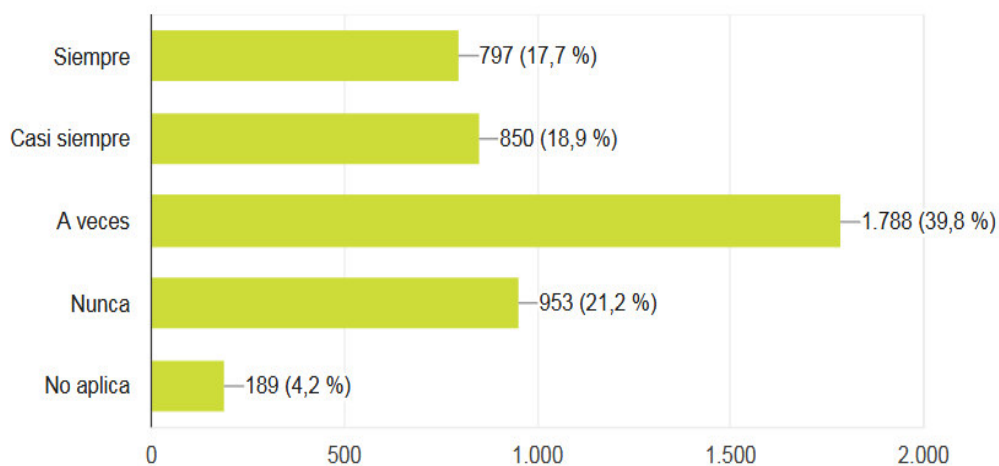
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 3.- Distribución porcentual en base al acceso libre desde cualquier dependencia de la universidad al aula virtual.*

En relación a los datos recabados en la figura 3, respecto al acceso libre desde cualquier dependencia de la universidad al aula virtual el 49,2% aseguran que siempre, el 28,1% que casi siempre; el 19,9% a veces, el 2,2% nunca y el 1,2% que no aplica. Ante lo expuesto, se evidencia un grupo de universitarios que sí presentan dificultades de acceso a la plataforma virtual, situación que genera un nivel de inconformidad que se deriva en factores poco motivantes que repercuten el cumplimiento de las tareas. Es por ello que las autoridades, así como a los miembros del área de TIC, a realizar una valoración de acceso, estimando puntos específicos donde se presentan este tipo de inconvenientes.

Bajo este contexto, Santiago et al. (2015, p.14) en sus investigaciones aseguran que el uso efectivo de los entornos virtuales de enseñanza o también conocidas

como plataformas virtuales educativas tienden a mejorar de manera progresiva el contexto educativo, lo que implica la dotación de una infraestructura tecnológica y de comunicación efectiva, donde los recursos informáticos, no generen problemas adicionales a los usuarios, es decir que la accesibilidad a los entornos educativos sean monitoreados constantemente para garantizar el cumplimiento de las tareas, consultas o pruebas dentro de los EVA.



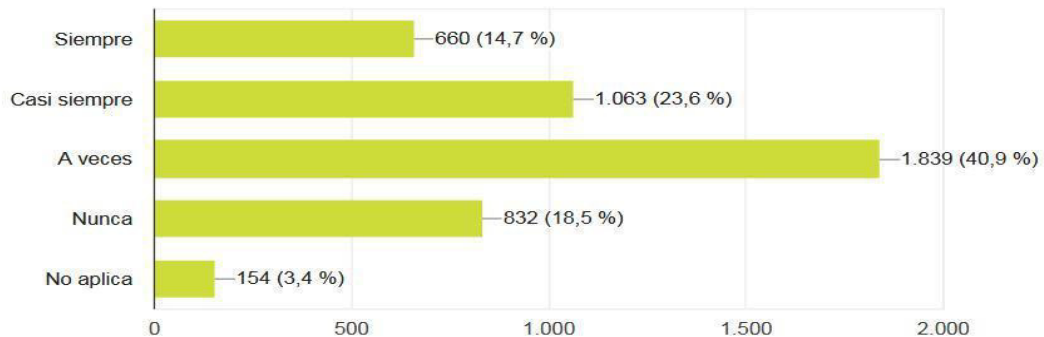
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 4.- Distribución porcentual con base en a la existencia de una cobertura de Red WiFi libre*

En cuanto a lo que refiriere a la cobertura de la red Wifi en las dependencias de la UNEMI, los datos recabados en la figura 4, evidencia que el 17,7% de los estudiantes universitarios siempre tienen accesibilidad al servicio, el 18,9% casi siempre, el 39,8% a veces, el 21,2% nunca y apenas el 4,2% no aplica. Por tanto, 65,2% se sienten inconformes, ya que en muchas ocasiones necesitan de conectividad a internet para realizar sus tareas, situación que conlleva a mejorar el servicio para garantizar a continuidad comunicativa en el ámbito digital.

Según Escofet (2020) “los requerimientos de investigaciones y trabajos grupales que ameritan acceso de internet, tienden a complicar el accionar de los educandos en relación a una red informática libre dentro del campus académico”

(p. 21), lo que significa que gran parte de los estudiantes esperan consumir los recursos informáticos que provee su propia institución, ya que estos no les generaría gastos adicionales, o por la carencia de los mismos en el hogar.



Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

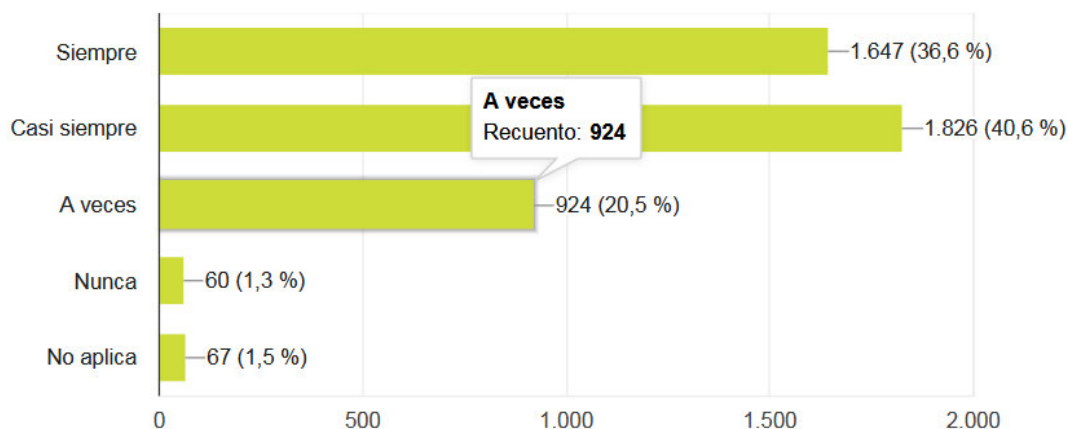
*Figura 5. Distribución porcentual con base en a la eficiencia del servicio de internet que provee la universidad*

Con base a los resultados evidenciados en la figura 5, el 14,7% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio de internet que provee la universidad siempre es eficiente, representando el 23,6% se observa que casi siempre, el 40,9% aseguran que a veces, el 18,5% que nunca y apenas el 3,4% que no aplica. Por tanto, un 62,8% considera que el internet que proporciona el campus académico no cubre sus expectativas o requerimientos académicos, los mismos que se ven reflejados en los inconvenientes al momento de acceder al sistema SGA, donde gran parte de las tareas educativas se encuentran dispuestas por los docentes para el cumplimiento de los educandos.

Bajo este contexto, los especialistas de la Network World from IDG (2014) mencionan que las universidades en todo el mundo deben asegurar el acceso rápido y eficaz de sus alumnos al internet, más aún si sus requerimientos o tareas escolares se encuentran dispuestos en plataformas educativas, situación que genera una alta demanda de este tipo de redes, fomentando una comunicación

efectiva entre el docente y el estudiante para dar seguimiento continuo a las actividades propuestas. Por tanto, la dotación de una conexión Wi-Fi deja de ser un complemento aleatorio en las prestaciones de los centros universitarios, por lo que es su obligación y responsabilidad incorporar de materiales y recursos educativos dentro del área informática, para garantizar una enseñanza de calidad y optimizar la comunicación efectiva entre los docentes y los alumnos, mediante chats, foros de debates o tutorías virtuales en el momento en que se requiera de las mismas.

### B.- DIMENSIÓN DE INTERACCIÓN:



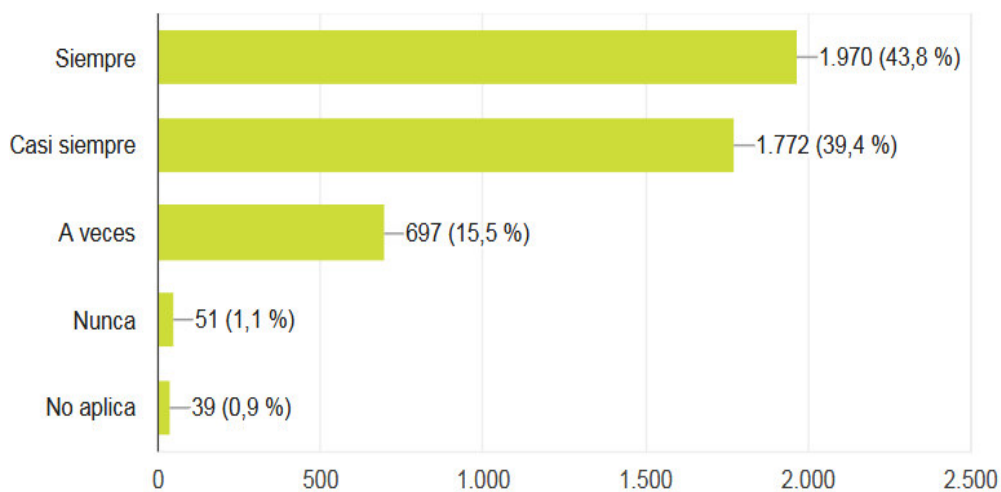
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 6. Distribución porcentual en base a los cursos académicos proporcionados en el aula virtual demuestran sus respectivos propósitos pedagógicos.*

El análisis de los datos recabados en la figura 6 evidencian que, para el 36,6% de los alumnos que se le aplicó la encuesta, los cursos académicos proporcionados en el aula virtual incluyen sus objetivos pedagógicos correspondientes, del mismo modo, el 40,6% manifiesta que casi siempre, el 20,5% expresa que a veces ocurre y el 1,3% determina que nunca, situación que expresa una comunicación de poca efectividad entre el docente y estudiante.

Con base en este contexto, Martínez y Ruíz (2014) sostiene “la educación virtual, requiere de una comunicación efectiva y constante a través de la interacción recíproca y frecuente entre el educador y los educandos” (p. 11), realidad que permitiría contrarrestar la posibilidad de aislamiento que sienten algunos participantes y promover de un modo eficiente el intercambio, el diálogo, la reflexión y la construcción progresiva de los conocimientos.

Por ende, algunos de los docentes que están sujetos a participar en la utilización los medios educativos virtuales necesitan poseer ciertas habilidades, competencias y destrezas en comunicación de formas específicas e imprescindibles, las mismas que son resultados fundamentales para la capacidad de guía hacia los alumnos en el cumplimiento de los objetivos académicos.



Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

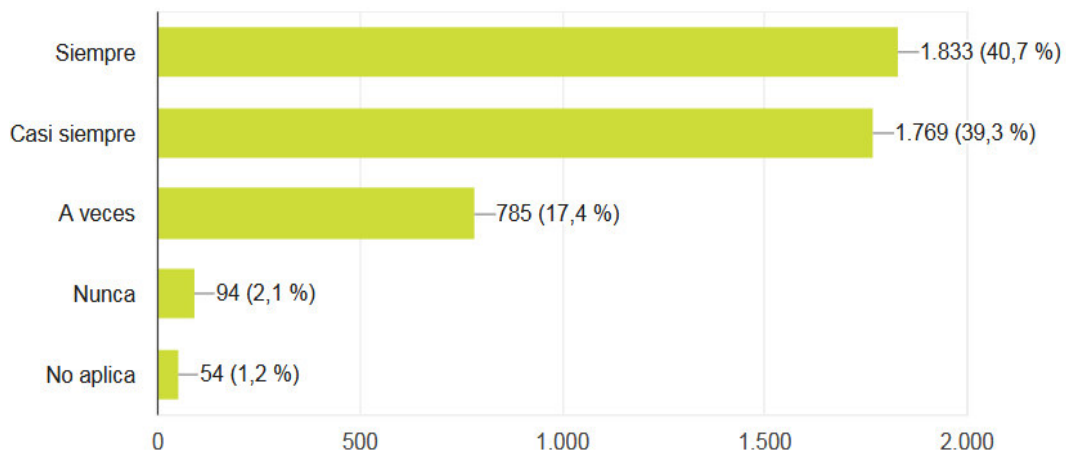
*Figura 7. Distribución porcentual en base a la gestión del curso y si es eficiente para el docente*

El análisis de la información dispuesta en la figura 7, evidencia que el 43,8% de las personas encuestados, consideran que la gestión de los cursos siempre se trabaja de forma eficiente por parte del docente, mientras tanto el 39,4% afirma



que casi siempre, el 15,5% explica que a veces y el 1,1% que no ocurre nunca, evidenciándose un espacio para una conjetura, donde los alumnos consiguen hacer una calificación negativa sobre las destrezas y habilidades de los docentes en fines comunicativos dentro de los medios virtuales.

Ante aquello, López y Hernández (2016) expresan que una comunicación en el área educativa, hace alusión al uso intencional de los medios en sus proporciones de representación con aplicación dentro de los contextos académicos, así como en los ámbitos de la educación, lo que hace prestar mucha atención en la habilidad del docente para crear una comunicación efectiva con sus alumnos, consiguiendo de esta forma poner a disposición una variedad de recursos informáticos con los cuales se podrá mejorar el aprendizaje, teniendo en consideración la época tecnológica o el apogeo de la terminología de “nativos digitales”.

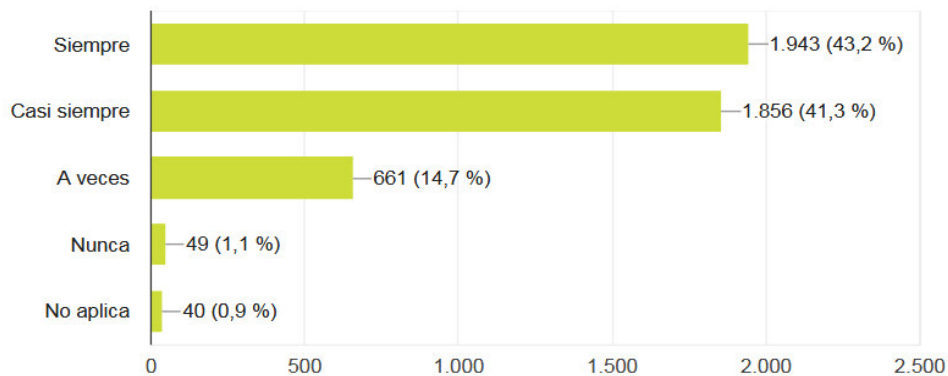


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 8. Distribución porcentual con base en la disposición de la documentación y bibliografía desde el comienzo del curso*

Al momento de abordar el tema de la disponibilidad de la documentación y bibliografía al momento de iniciar los cursos en el aula virtual por parte de los estudiantes, los resultados de la figura 8 demuestran que para el 40,7% siempre están disponibles, mientras tanto el 39,3% determina que casi siempre, el 17,4 % de los encuestados estableció que a veces, el 2,1% afirma que nunca y el 1,2% opina que no aplica. Ante aquello, el estudio manifiesta que existe un 60% que suponen deficiente la gestión que realiza el docente al momento de poner a disposición los recursos documentales junto con los bibliográficos de los cursos.

Para Soto y Torres (2016) “las herramientas para el aprendizaje a través de los entornos virtuales ofrecen una serie de herramientas integradas que permite una eficiente comunicación entre el educador y los estudiantes” (p. 12); Sin embargo, la problemática aparece cuando el docente no posee un buen nivel de competencias digitales fundamentales para sus competencias, situación que lo causa que no se cumplan con las actividades complementarias incluidas en sus praxis educativas. Muestra de ello, es la carga del material de documentos bibliográficos requeridos para las actividades en el aula para el desarrollo proyectos educativos de investigación, los cuales deben estar disponibles desde el comienzo del curso como una herramienta de apoyo a las tareas de los alumnos. En consecuencia, esta situación se ve manifestada en los niveles de comunicación efectiva en del aula, donde el medio de comunicación es la plataforma virtual.



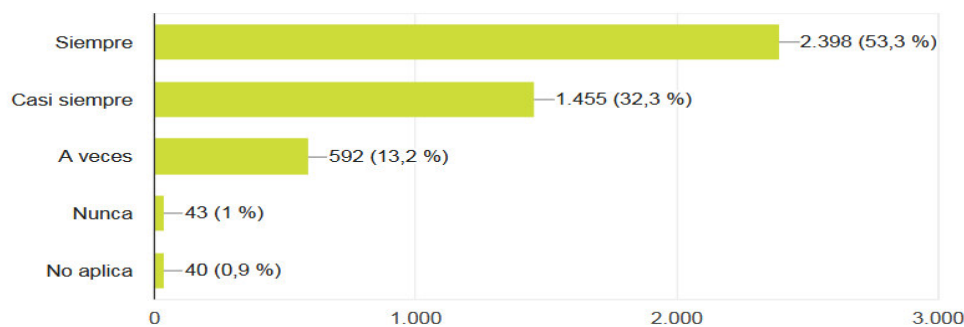
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 9. Distribución porcentual en base a las actividades planteadas por el docente son entendibles y precisas*

Para el 43,2% de los alumnos encuestados, las actividades planteadas por el docente son entendibles y precisas, en cambio el 41,3% supone que casi siempre, el 14,7% determina que a veces, el 1,1% estableció que nunca y el 0,9% explica que no aplica, en consecuencia, los resultados manifiestan que la comunicación entre docentes y alumnos no es del todo efectiva, ya que los indicadores que son los requerimientos de los trabajos encomendados evidencian que no son entendidos en su totalidad.

Durán (2015) sostiene “las relaciones entre los docentes-alumnos presentan una serie de conflictos, las mismas que se deben a la necesidad de configurar sus relaciones interpersonales” (p. 4). Muestra de los conflictos, es la insuficiente comunicación efectiva que hay por parte del educador, el mismo que origina una barrera limitante para el diálogo, más aún si la idea es satisfacer las incógnitas generadas por el desarrollo de una actividad académica.

A pesar de ello, las percepciones de los alumnos no siempre son apreciadas o entendidas; en la mayoría de los casos no se realiza ningún proceso de retroalimentación individual o de modo generalizado para entender el nivel de comunicación efectiva que hay entre ambos elementos del ámbito educativo, teniendo en consideración que algunas actividades curriculares son aplicadas dentro de los entornos virtuales para el aprendizaje, lo que genera ciertos niveles de problema al estudiante.



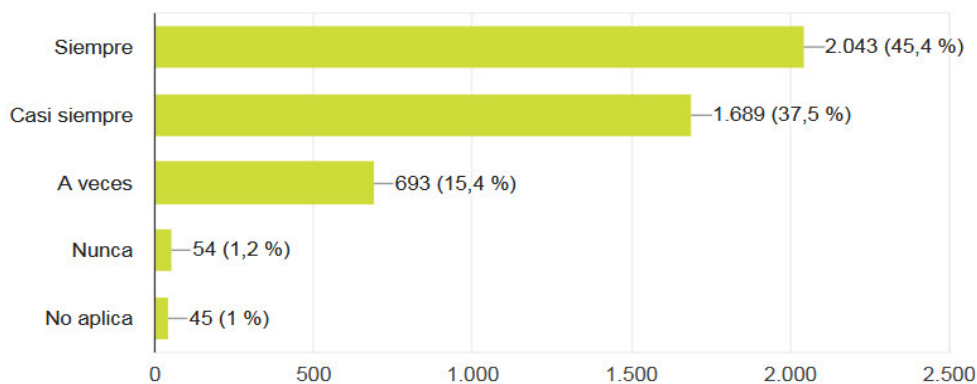
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 10. Distribución porcentual en base a las actividades planteadas por el educador cuentan con su adecuada rúbrica de calificación*

Los resultados de la investigación, demuestran en la figura 10 que para el 53,3% de los alumnos las actividades planteadas por el educador siempre cuentan con su respectiva rúbrica para la evaluación, en cambio el 32,3% indica que casi siempre, el 13,2% establece que a veces, el 1% plantea que nunca y el 0,9% coincide que no aplica. En este aspecto, se evidencia que el 47,4% de los participantes encuestados no aseguran que existe dicho parámetro que evalúe a las actividades planteadas, o se puede suponer que las mismas no son comprendidas.

Aznar et al. (2015) expresan que “el trabajo colaborativo, así como la realización de trabajos en grupo, se han convertido en uno de los recursos básicos de la enseñanza universitaria” (p. 1). En este aspecto, las rubricas de evaluación se conciben como una herramienta muy eficaz para el educador y para el alumno, para alcanzar los objetivos trazados en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Sin embargo, la postura de algunos docentes que no consiguen una comunicación efectiva con base en las directrices del trabajo a ejecutar, genera una serie de condiciones que se oponen a los criterios de la comunicación efectiva, debido a que las dudas de los alumnos no se despejan a tiempo, influyendo en la efectividad de la rúbrica a ser aplicada.

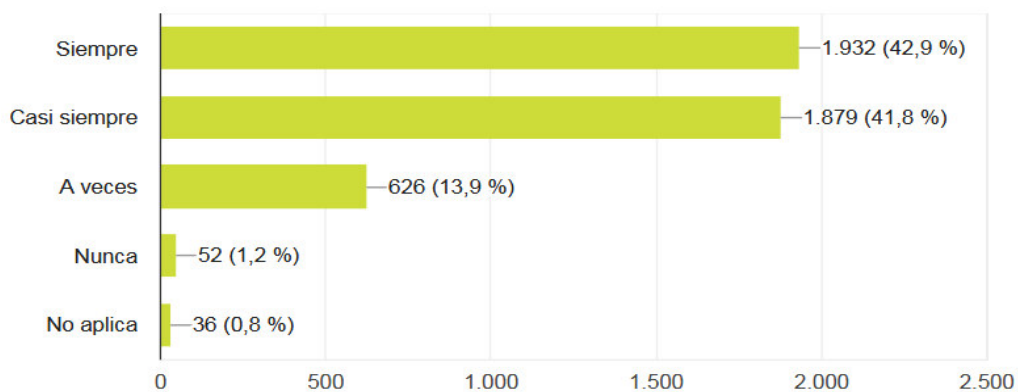


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

Figura 11. Distribución porcentual en base a los parámetros de las rúbricas son claros en cada uno de sus requerimientos.

Al abordar acerca de la claridad de las rúbricas empleadas en cada una de las actividades propuestas por el docente, los resultados dispuestos en la figura 11 evidencia que para el 45,4% éstos siempre son claros y entendidos, mientras que el 37,5% considera que casi siempre, el 15,4% que a veces, el 1,2% que nunca y el 1% que no aplica. En consecuencia, el 55,1% agrupado en un solo criterio se considera significativo para determinar una escasa comunicación efectiva por parte del docente para socializar los parámetros que contiene la rúbrica y lograr su cumplimiento.

Para Aznar et al. (2015) considera que la rúbrica como instrumento de medición utilizado para establecer los criterios por niveles de las disposiciones a escalas que generan la calidad de la ejecución de una actividad por parte de los educandos. Sin embargo, existen docente que generan una barrera comunicativa con sus educandos, al momento de considerar que las indicaciones de las rúbricas son claras y precisas, que entenderlas es parte de su trabajo, situación que genera un deterioro comunicativo, la misma que se ve reflejada en las bajas notas o rendimiento académico, que en ciertos casos los induce al no cumplimiento de la actividad educativa.

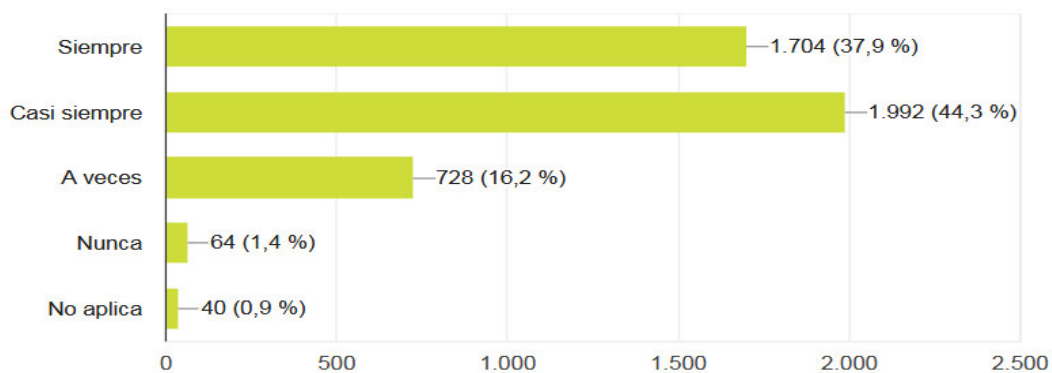


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 12. Distribución porcentual en base a las competencias comunicativas por parte del docente son eficientes*

Los datos evidenciados en la figura 12, respecto a las competencias comunicativas que poseen los docentes, el 42,9% de los encuestados consideran que éstos siempre demuestran un dominio sobre sus competencias comunicativas, mientras que el 41,8% manifiesta que casi siempre, el 13,9% determina que a veces, y el 1,2% establece que nunca, en cambio el 0,8% indicó que no aplica. Ante esto, se logra evidenciar que un 57,7% de los alumnos, el docente no posee una eficiente competencia digital, situación que dificulta su proceso comunicativo a través del sistema SGA, plasmando una serie de dudas en ciertos trabajos dispuestos como requerimiento del curso.

Picón et al. (2020) manifiestan que las competencias digitales de los docentes juegan un rol significativo al momento de incursionar en los entornos virtuales de aprendizajes, por considerarse que los niveles de comunicación e interacción directa entre estudiantes y educadores son mínimas, hasta llegar a cumplir con lo requerido sin un acompañamiento y orientación debida. En este sentido, es evidente que la carencia de una comunicación efectiva por parte del educador genera barreras comunicativas que dificulta la realización de una actividad pedagógicas específica por parte del educando, situación que genera estados depresivos o de desesperación por su dificultad para desarrollar lo planteado por el profesor.

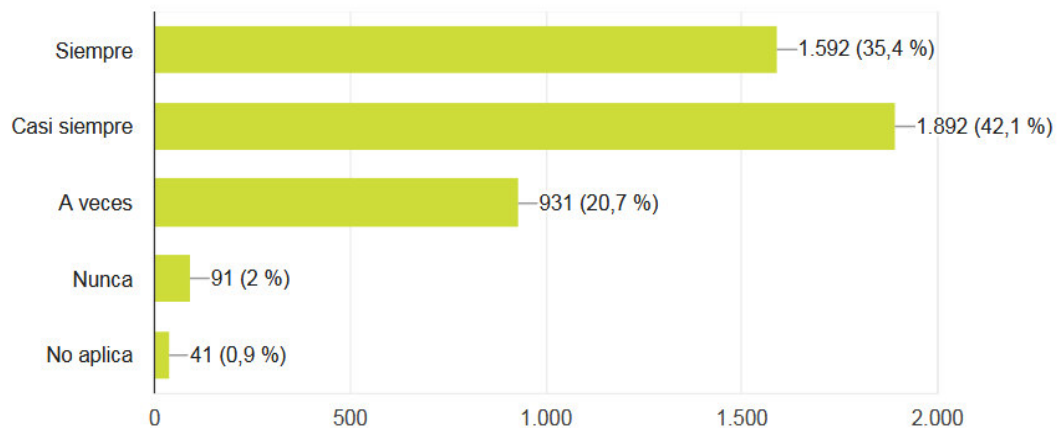


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 13. Distribución porcentual en base al despeje de sus interrogantes*

Al analizar los datos presentados en la figura 13, se puede observar que el 37,9% de los estudiantes encuestados consideran que los docentes siempre pueden despejar sus dudas de manera oportuna acerca de las actividades o tareas educativas dispuestas en el aula virtual, mientras que el 44,3% aseguran que casi siempre, el 16,2% que siempre, el 1,4% que nunca y el 0,9% no aplica. Situación que deriva en una comunicación deficiente entre docente-estudiante.

Para Esteve et al. (2016) los varios niveles que existen de dificultad en la comunicación efectiva en los medios virtuales, ocurren concretamente en las capacidades digitales de los educadores, quienes no alcanzan a realizar un uso eficiente de las herramientas proporcionadas. No obstante, dichas dificultades son acompañadas por un nivel mínimo del estudiante por entender las actividades, o a su vez, la capacidad para entablar un diálogo con el docente y despejar sus interrogantes, haciendo énfasis en el deficiente proceso comunicativo y su incidencia en la profesionalización del discente de nivel superior.

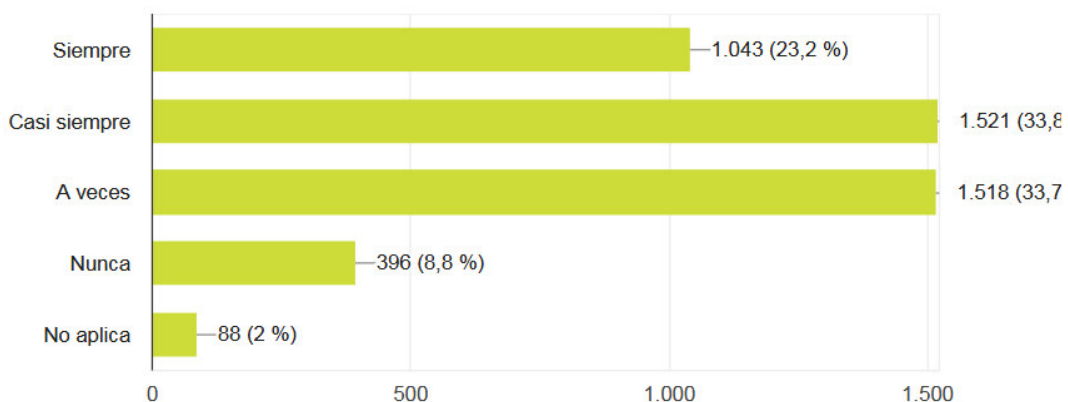


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 14. Distribución porcentual en base al tiempo asignado para la actividad es oportuna*

El análisis estadístico de los resultados, evidencia en la figura 14 que para el 35,4% de los estudiantes encuestados siempre existe una adecuada distribución del tiempo asignado a la realización de las actividades dispuestas en el SGA, mientras que el 42,1% aseguran que casi siempre, el 20,7% que a veces, el 2% que nunca y el 0,9% no aplica. En consecuencia, el 66,01% de los estudiantes agrupados en las alternativas diferentes a la de siempre propuestos en la encuesta, manifiestan que tienen ciertos niveles de dificultades con el tiempo dispuestos en el SGA, por lo que recurren a solicitar ayuda a los docentes, encontrándose con una barrera comunicativa por parte del educador, quien no permite que ellos expresen sus inconvenientes al momento de querer desarrollar la actividad.

Según Espinoza (2017, p. 41) los niveles de la calidad educativa, son medibles a través de la satisfacción de las necesidades de los estudiantes. Por tanto, el educador debe ser capaz de generar una adecuada planificación de sus actividades, a la vez de promover una eficiente retroalimentación, la misma que permite una fluidez comunicativa bidireccional que aporta significativamente al proceso de formación del individuo.



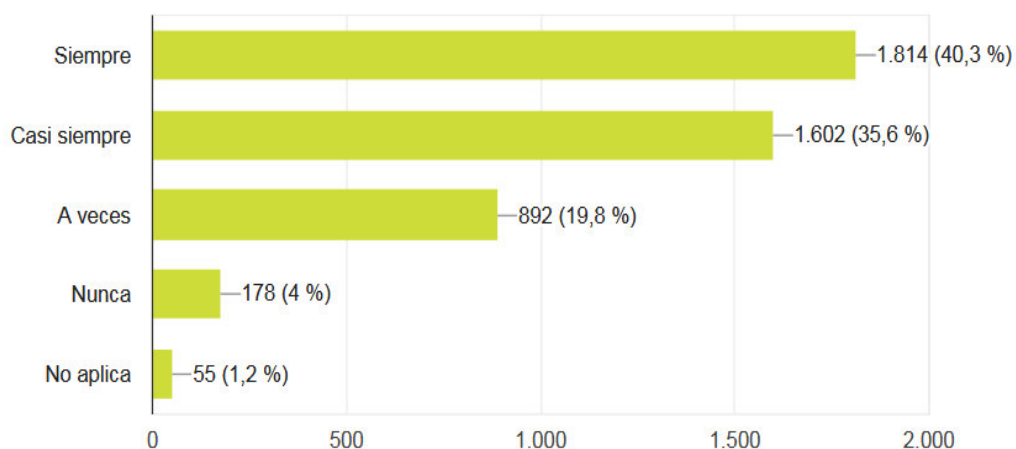
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)



*Figura 15. Distribución porcentual con base en la flexibilidad para realizar la entrega de la tarea en caso de imprevistos*

En la figura número 15, se encuentran los resultados obtenidos al preguntar si existe flexibilidad en la entrega de las tareas al existir imprevistos en su desarrollo, el 23,2% de los estudiantes encuestados consideran que siempre, el 33,8% aseguran que casi siempre, el 33,7% a veces, el 8,8% nunca y el 2% no aplica. Por consiguiente, es evidente que el 78,3% de los encuestados expresan un estado de insatisfacción en relación a la condicionante para presentar las tareas a través del SGA.

Ante aquello, Sierra (2015) considera que “la educación virtual no es capaz de generar sus ventajas por sí sola, ya que depende de un sinnúmero de factores que inciden en el éxito de estas experiencias de formación autónoma, entre ellas, la motivación” (p.7). Por tanto, este tipo de factor forma parte de los procesos psicológicos que implantan los entornos virtuales de aprendizajes (EVA); muestra de aquello, son los estados de ansiedad que presentan los educandos cuando el plazo mínimo para la entrega de una actividad no se ajusta a la realidad de la tarea, lo que amerita una reestructuración en su tiempo.



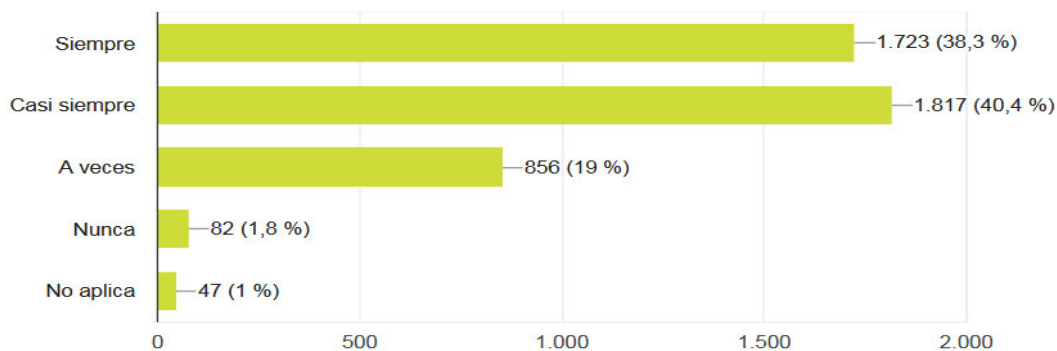
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 16. Distribución porcentual con base en la existencia de calendarios preestablecidos para brindar el debido seguimiento a la tarea previo a la entrega final*

De acuerdo a los resultados evidenciados en la figura 16, respecto a la existencia de calendarios preestablecidos para dar seguimiento a la tarea previo a la entrega final, el 40,3% de los estudiantes encuestados mencionan que siempre, mientras que el 35,6% manifiesta que casi siempre, el 19,8% que a veces, el 4% que nunca y el 1,2% no aplica. Por tanto, se puede notar un 60,7% estiman que dichas calendarizaciones son inexistentes en muchas asignaturas, las mismas que solo cuentan con un día máximo de entrega y cumplimiento a cabalidad de la rúbrica de calificación, que en diversas ocasiones suele ser difícil de interpretarla.

Ante lo expuesto, Andrade (2010) considera que “la rúbrica es una herramienta de puntuación, por medio de la cual se presentan una serie de criterios que el estudiante debe tener para la elaboración de un trabajo” (p. 2). Sin embargo, existen una serie de inconvenientes al momento de establecer o interpretar dichos criterios, lo que condiciona el desarrollo de la tarea, incidiendo en la calificación final del aporte áulico por parte del discente.

No obstante, las dudas que se generen a través del análisis de los criterios evaluativos que posee las rúbricas deben ser despejadas por parte del docente, responsable directo de mantener una comunicación efectiva con sus educandos y mejorar su desempeño de profesionalización.

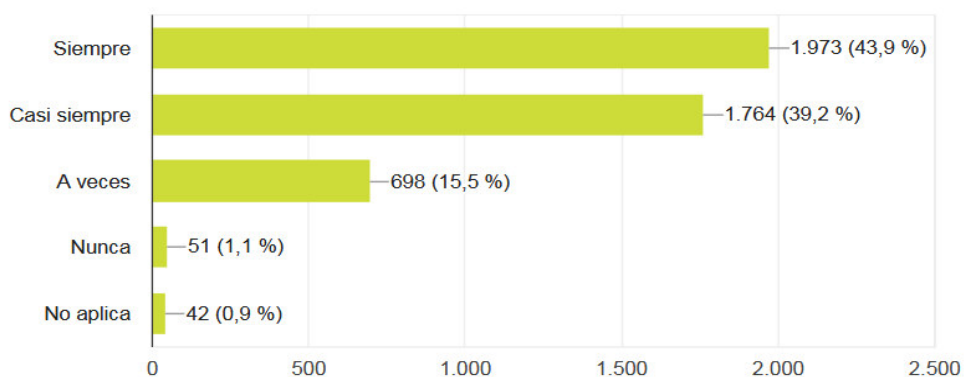


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 17. Distribución porcentual en base a los materiales son adaptados a las condiciones del ambiente virtual*

En la figura 17 se presentan los resultados obtenidos al indagar si los materiales proporcionados por el docente son adaptados a las condiciones del ambiente virtual, a lo cual el 38,3% de los estudiantes expresaron que siempre, el 40,4% que casi siempre, el 19% que a veces, el 1,8% que nunca y el 1% no aplica. Por tanto, el 62,2% demuestra un grado de insatisfacción con relación en la disposición de todos los materiales de consulta que el docente debe facilitar en los medios virtuales, situación que hace difícil el consultar temas específicos por parte del educando.

Según Pósito (2012, p. 32) uno de los factores esenciales en el proceso enseñanza-aprendizaje a través de los entornos virtuales, lo constituye un canal de comunicación efectiva entre el educador y el educando, para de esta manera despejar inconvenientes que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos planteados con antelación. No obstante, existen docentes que si logran efectivizar una adecuada comunicación, encontrando de manera oportuna el acompañamiento debido de las directrices para elaborar el trabajo encomendado, así como la dotación de materiales de consulta para su efecto.

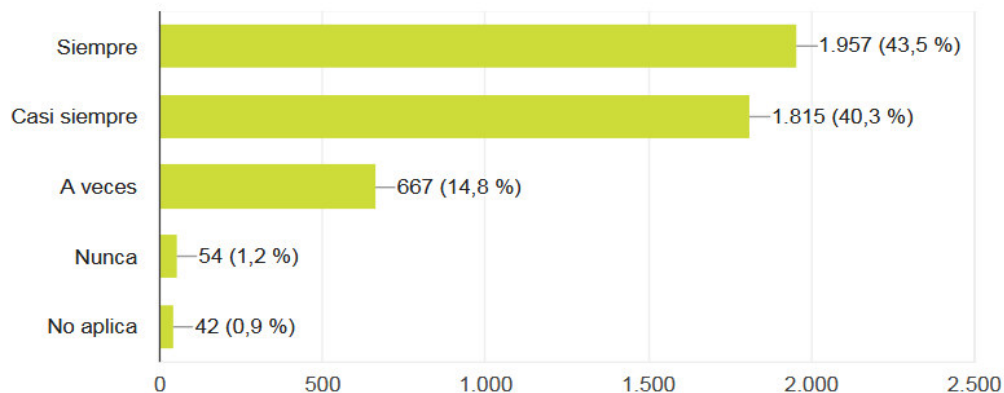


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 18. Distribución porcentual en base a la disponibilidad de los contenidos del curso están actualizados*

Con base en los resultados de la figura 18, respecto a la actualización de los contenidos dispuestos en los cursos virtuales el 43,9% de los encuestados, aseguraron que siempre, mientras el 39,2% considera que casi siempre, el 15,5% que a veces, el 1,1% que nunca y el 0,9% no aplica. En consecuencia, el 49,1% expresan que los contenidos de los cursos no siempre son actualizados de manera constante, lo que representa otro factor de dificultad para el cumplimiento de las tareas asignadas.

A pesar de aquello, el criterio de Benítez (2010) coincide con las cifras recabadas y el grado de insatisfacción de la interactividad, demostrando que, los medios virtuales para el aprendizaje proyectan inconvenientes en los educandos y dificultan el desarrollo de las competencias, así como las habilidades para ejercer adecuadamente el proceso formativo. Sin embargo, existen docentes que tratan en lo mínimo de cumplir con la dotación de materiales de consulta adecuada dispuestos en el SGA, situación que no reemplaza el aporte de un proceso comunicativo más eficiente entre los elementos que conforman la comunidad educativa para despejar dudas en base a la actividad propuesta.

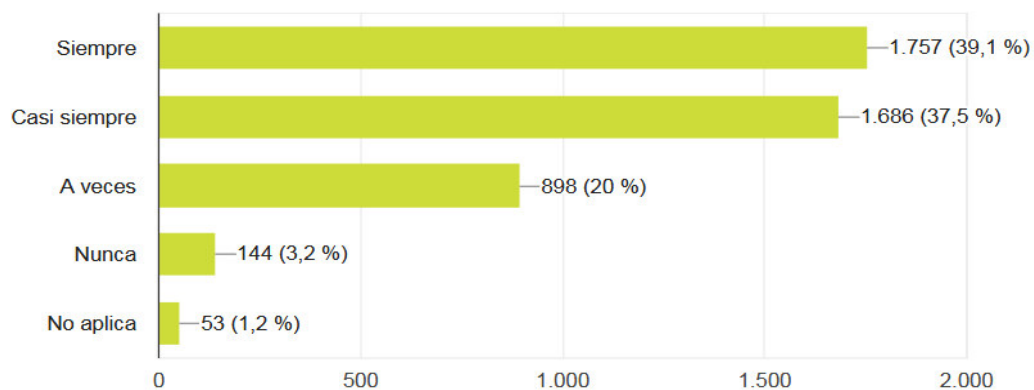


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 19. Distribución porcentual con base en la explicación de contenidos de forma oportuna y en su totalidad por parte del docente*

Respecto a la figura 19, los resultados demuestran que el 43,5% los estudiantes que realizaron la encuesta los contenidos del curso siempre son explicados oportunamente y en su totalidad por parte del docente; mientras que el 40,3% afirma que casi siempre, el 14,8% establece que a veces, el 1,2% menciona que nunca y el 0,9% sostiene que no aplica. Por tanto, el 57,2% de los alumnos evidencian un grado de insatisfacción referente al proceso explicativo de los contenidos de los cursos por parte de los educadores.

En consecuencia, Rincón (2014) asegura que “el acceso a la información juega un papel preponderante al momento de cumplir con los parámetros requeridos en los cursos” (p. 11), lo que demuestra la necesidad que, el docente mejore su canal de comunicación efectiva para lograr un mejor rendimiento académico. Muestra de aquello, son los problemas presentados al momento de plantear actividades que se ajustan al cumplimiento de las rúbricas de evaluación de la tarea, donde la escasa comunicación efectiva incide en la calidad de desarrollo del trabajo áulico, y por ende en el proceso de profesionalización.

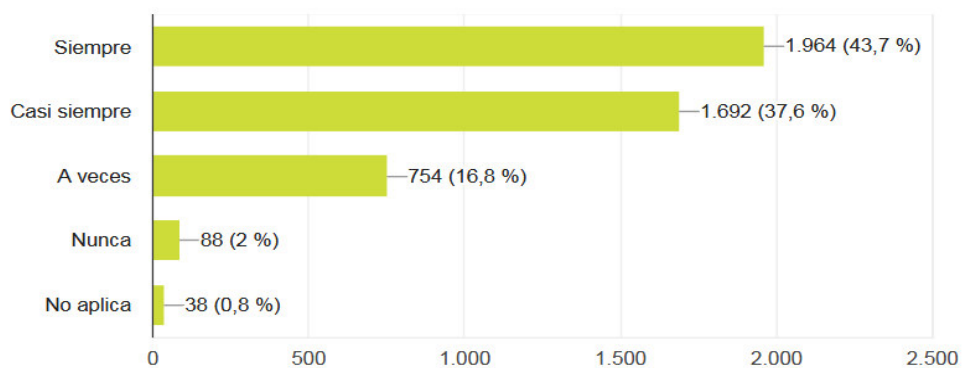


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 20. Distribución porcentual con base en la explicación de la calificación adquirida por la tarea realizada*

Los datos evidenciados en la figura 20, manifiestan que el 39,1% de los estudiantes que participaron en la encuesta suponen que siempre obtienen una explicación sobre la nota alcanzada por el cumplimiento de la tarea asignada en el SGA, mientras que el 37,5% considera que casi siempre, el 20% que a veces, el 3,2% que a veces y el 1,2% no aplica. Por tanto, el 60,9% de la población estudiantil que participó en la encuesta consideran que el docente no siempre expresa comentarios sobre la nota adquirida en la realización de la actividad, situación que trae consigo un estado de incertidumbre en los discentes.

Surdez et al. (2018) expresan que la deficiente comunicación efectiva entre docentes y estudiantes crean entornos de aprendizajes tensos, y en muchos de los casos conflictivos ya que la insatisfacción por la nota alcanzada es generalizada, situación que debe ser promovida por parte de las entidades educativas de la universidad para persuadir a los educadores en una mejora en sus canales de comunicación. Por tanto, el flujo de información debe ser bidireccional con el propósito de garantizar el desarrollo formativo en un ambiente armónico promovido por cada uno de los actores de la educación universitaria, especialmente en el ámbito de la virtualidad.

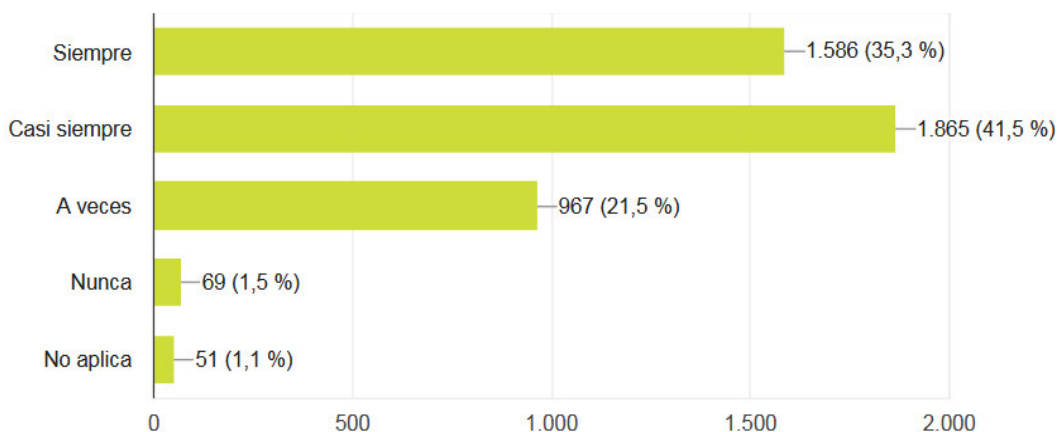


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 21. Distribución porcentual en base a la predisposición del docente al momento de solicitar una nueva explicación de la tarea*

Los resultados dispuestos en la figura 21, evidencian que el 43,7% de los encuestados expresan que el docente siempre demuestra predisposición para establecer una nueva explicación de la tarea, mientras que el 37,6% casi siempre, el 16,8% a veces, el 2% nunca y el 0,8% no aplica. Es decir que el 57,3% de la población objeto de estudio coinciden en que se debe mejorar la predisposición de los educadores para lograr una explicación efectiva de la tarea, a manera de retroalimentación.

Sin embargo, no todos los docentes presentan una convicción de diálogo desde las perspectivas de los discentes en relación a la nota adquirida en una asignatura o tarea alcanzada. Para Bermúdez (2016, p. 23), es indispensable que los educadores contribuyan en lo posible para garantizar el ambiente armónico dentro de la institución educativa. En consecuencia, el docente debe estar predispuesto para atender las dudas generadas dentro del proceso educativo, por lo que debe aplicar una comunicación efectiva que disipe las interrogantes generadas por una tarea e incidir de manera positiva en el logro de la misma.

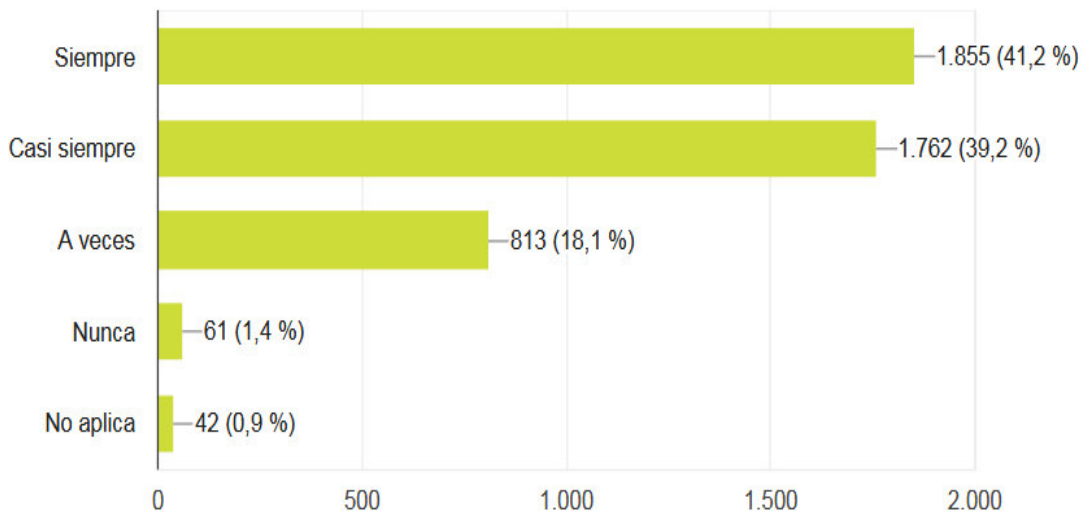


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 22. Distribución porcentual con base en la accesibilidad del docente para despejar interrogantes de manera permanente*

Al analizar los datos de la figura 22, se puede afirmar que el 35,3% de los estudiantes que realizaron la encuesta consideran que los docentes siempre demuestran accesibilidad para despejar dudas e interrogantes durante su proceso de profesionalización, mientras que el 41,5% asegura que casi siempre, el 21,5% que a veces y el 1,1% que no aplica. Por consiguiente, el 65,6% mantiene un estado de insatisfacción al proceder de los educadores, quienes por lo general establecen barreras comunicativas entre sus ellos y sus educandos, situación que dificulta la oportunidad de mejorar la comunicación efectiva en estos dos elementos del conglomerado educativo.

Ante aquello, Pósito (2012, p. 36) afirma que los medios virtuales para el aprendizaje son significativos para alcanzar el cumplimiento de los objetivos académicos, por lo que el docente debe cambiar su actitud en relación al diálogo efectivo con sus estudiantes y despejar las dudas que giran alrededor de una actividad preestablecida.



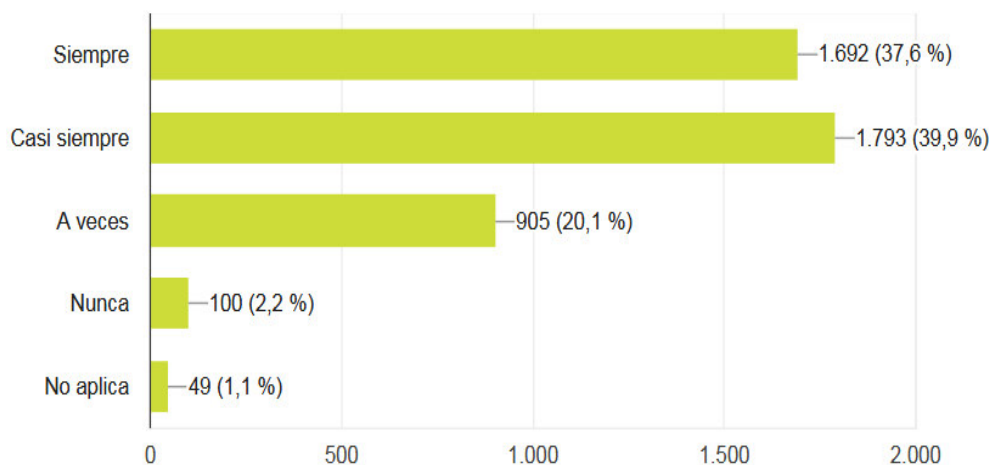
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)



*Figura 23. Distribución porcentual con base en la ejemplificación en la enseñanza antes de establecer la tarea requerida*

En la figura 23 se presentan los resultados obtenidos respecto a la ejemplificación de la enseñanza por parte del docente antes de enviar la tarea, a lo cual, el 41,2% de los estudiantes encuestados consideran que, el docente siempre ejemplifica antes de implantar la tarea requerida, mientras que el 39,2% expresan que casi siempre, el 18,1% que a veces, el 1,4% nunca y el 1% no aplica. Ante aquello, es evidente que el 59,7% de los encuestados convergen en la idea, en que el docente debe mejorar su proceso de comunicación efectiva relacionada a las tareas que pretende enviar. Muestra de aquello, es la ejemplificación de la misma para despejar dudas referentes al tema o desarrollo de la actividad.

En consecuencia, Lomas et al. (2012) afirma que el educador es un componente esencial en la comunicación dentro de los medios virtuales para el aprendizaje, lo que resulta en exigir la implementación de medios comunicativos eficientes que suministre la transmisión del conocimiento entre los partícipes. Sin embargo, en la institución que está estudiando, se evidencia en ciertos educadores un grado deficiente en la comunicación efectiva, más aun tratándose de los EVA, donde las barreras de la comunicación son frecuentes.



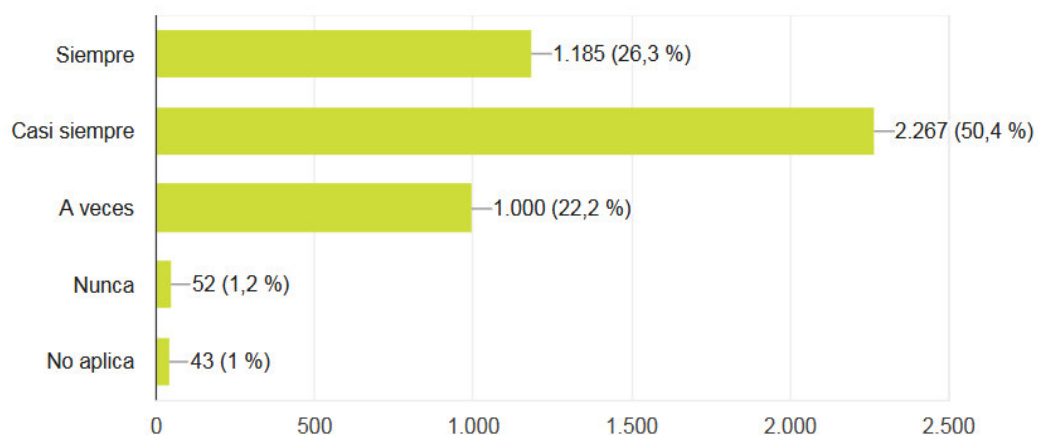
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 24. Distribución porcentual con base en la presentación de opciones para elaborar las tareas*

Al analizar la información dispuesta en la figura 24, se puede evidenciar que el 37,6% de los encuestados consideran que el docente siempre presenta opciones para la elaboración de los trabajos, mientras que el 39,9% afirma que casi siempre, el 20,1% establece que a veces, el 2,2% determina que nunca y el 1,1% indica que no aplica. Situación que resulta en un 63,3% de los estudiantes concuerdan que existe una rigidez en las disposiciones emanadas para la tarea áulica a través del SGA, donde los criterios de los educandos no son considerados por los docentes, quienes se valen de las rúbricas de evaluación para determinar los parámetros a considerar como óptimos en el trabajo.

Ante aquello, Andrade (2010) manifiesta que “las rubricas de evaluación contribuyen a la calidad de las tareas educativas asignadas, sin embargo, la rigidez de las mismas tiende a colapsar la parte comunicativa entre docente y estudiante” (p. 11). Por tanto, los niveles de comunicación efectiva tienden a colapsar, ya que la aplicación de las rúbricas o estándares de calificación de los trabajos áulicos generan una serie de inconvenientes que dificulta el desarrollo o modificación de las tareas.

### **C.- DIMENSIÓN DE EFECTIVIDAD:**

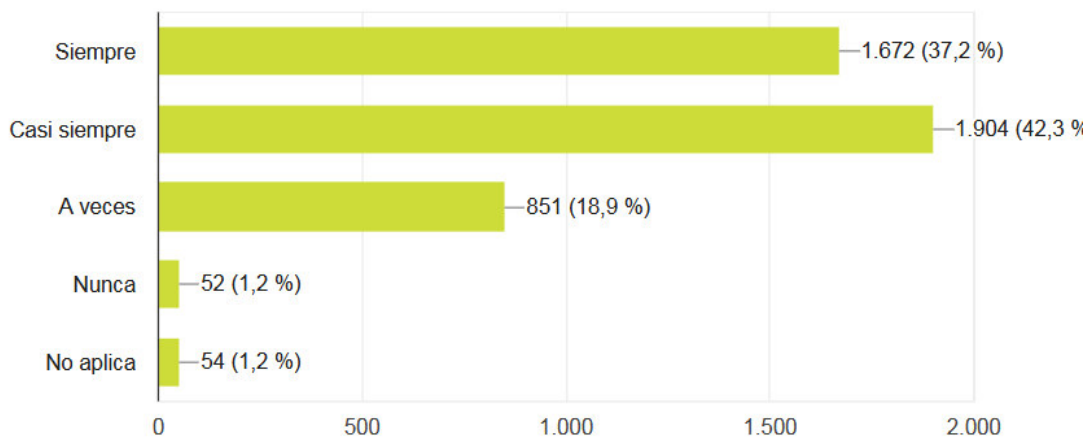


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 25. Distribución porcentual con base en el entendimiento de los requerimientos de las tareas asignadas.*

Lo dispuesto en la figura 25, respecto al nivel de comprensión de los requerimientos de las tareas asignadas, el 26,3% de los encuestados consideran que éstos siempre son entendidos oportunamente, mientras que el 50,4% afirma que casi siempre, el 22,2% determina que a veces, el 1,2% establece que nunca y el 1% indica que no aplica. Ante aquello, se evidencia que el 74,8% de los alumnos no consiguen entender las indicaciones del educador, notándose un nivel bajo referente a la comunicación efectiva.

Por tanto, para Silva (2014) “el proceso de comunicación implica la participación efectiva de algunos elementos, entre los que se encuentran: el emisor, mensaje, canal y contexto” (p. 15), además, el proceso comunicacional involucra a dichos elementos, así como los diferentes factores que, manejándolos de manera eficiente, facilita entablar un proceso de comunicación efectiva. Por consiguiente, todo proceso de comunicación conlleva a un objetivo e intencionalidad, lo que genera la complejidad del mismo que debe ser contextualizado, situación que permite una retroalimentación productiva que aporte a quienes participan en ellas.

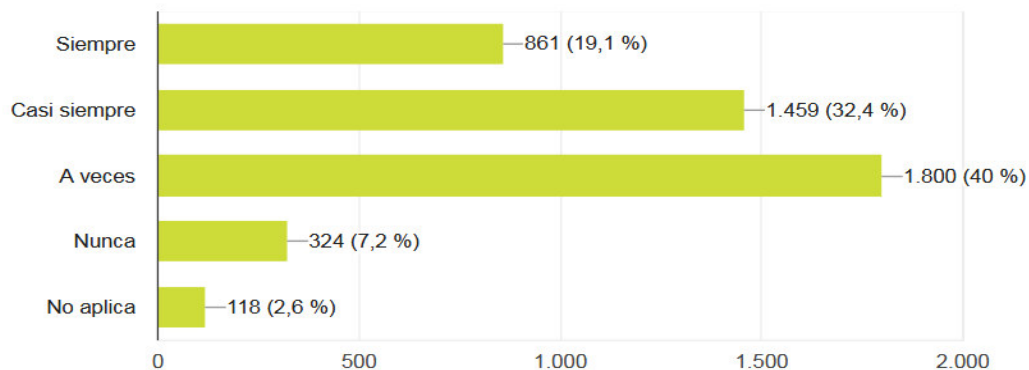


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 26. Distribución porcentual con base en la claridad y oportunidad de las rúbricas aplicadas en las tareas*

Los resultados dispuestos en la figura 26, evidencian los resultados al preguntar si existe claridad y retroalimentación oportuna al momento de aplicar las rúbricas en las tareas. Ante aquello, el 37,2% de los estudiantes aseguran que siempre, el 42% coinciden en que casi siempre, el 18,9% que a veces, el 1,2% que nunca y el 1,2% no aplica. Ante aquello, es evidente que, una vez proporcionada la rúbrica de calificación como contenedor de parámetros con el cual se debe realizar la tarea, el proceso comunicativo con el docente disminuye, ya que se ajusta a los criterios de que todo está plasmado en las directrices, estableciéndose barreras comunicativas que tiende a generar desmotivación a los estudiantes.

No obstante, existen ventajas y desventajas inherentes a este método de evaluación. Andrade (2010) asegura que “las rubricas es una de las herramientas más utilizadas cada día por los docentes en contextos educativos superiores, especialmente, en aquello que trabajan con Aprendizajes Basados en Problemas (ABP). Ante aquello, estudios recientes demuestran que las rubricas contribuye de manera significativa en la mejora del rendimiento de los educandos, por lo que se genera un ahorro de tiempo para los docentes, proporcionándoles niveles mensuración del rendimiento estudiantil de forma más precisa, promoviendo la comunicación efectiva entre maestros y alumnos.

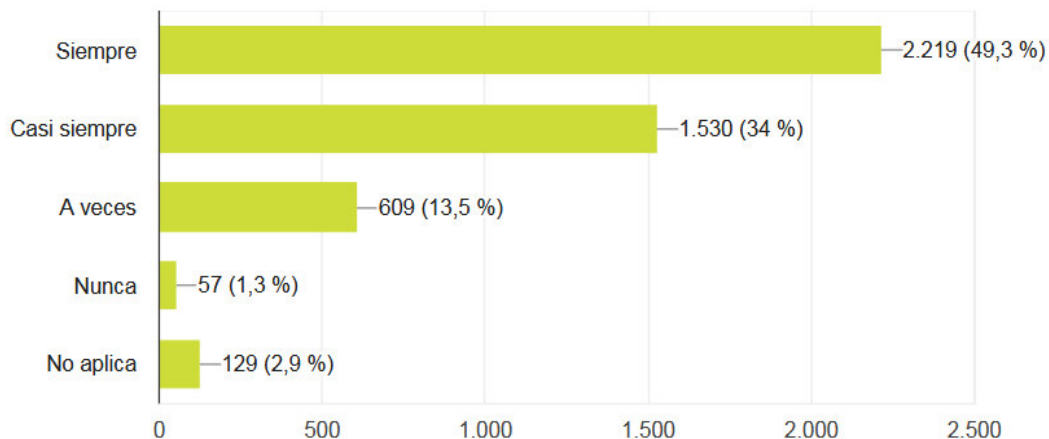


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 27. Distribución porcentual con base en el requerimiento de otros conocimientos para realizar las actividades asignadas y que no corresponden al curso*

Los resultados que arrojó la encuesta en la figura 27, manifiestan que el 40% de los alumnos encuestados opinan que a veces se solicita de otros conocimientos para ejecutar las actividades establecidas y que no corresponden al curso, en cambio el 32,4% afirma que casi siempre, el 19,1% determina que siempre, el ,2% establece que nunca y el 2,6% indica no aplica. Ante estas afirmaciones, la suma entre los indicadores “siempre” y “casi siempre” reflejan un 51,5% de los alumnos encuestados quienes conservan el juicio de que las actividades establecidas por el docente demandan de otros conocimientos que no se encuentran expresos en el curso, lo que genera que se utilice más tiempo para su realización, o la búsqueda del debido asesoramiento en una fuente externa para cumplir con las actividades asignadas, demandando gastos económicos que no se estimaron al inicio del curso.

Respecto a ello, García (2013) sostiene que los estudios de niveles superiores de grado, dan lugar a que los alumnos se desenvuelvan en una serie de conocimientos más generalizados para un determinado ámbito educativo, con lo que se garantiza un nivel de competencia personal elevado y eficiente, en comparación desde la perspectiva técnica, ética y el punto de vista social, instaurándose como componentes esenciales del aprendizaje básico, razón por la cual el proceso de formación de profesionales exige un nivel de autoformación consistente, donde cada individuo debe tener la capacidad de investigar nuevos ambientes cognoscitivos con los cuales tenga la oportunidad de potenciar sus destrezas, competencias y habilidades educativas.



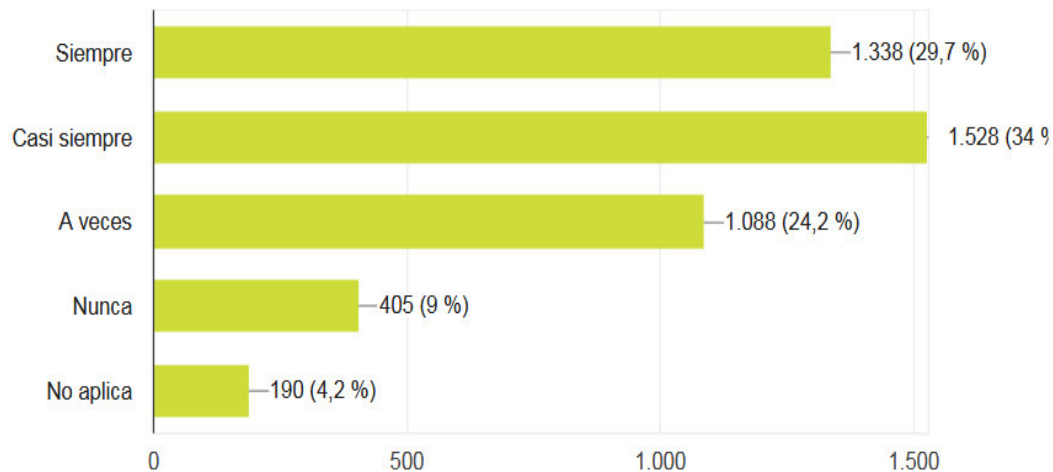
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 28. Distribución porcentual con base en el cumplimiento de horarios para las reuniones virtuales o presenciales por parte del educador.*

Con base en los datos dispuestos en la figura 28, la investigación demuestra que el 49,3% de los alumnos encuestados determinan que los educadores siempre cumplen con los respectivos horarios establecidos para las reuniones virtuales o presenciales, mientras que el 34% determina que casi siempre, el 13,5% indica que a veces, el 1,3% establece que nunca y el 2,9% sostiene que no aplica. Ante aquello, se evidencia que un 50,7% que considera como no óptimo el proceso de educación, ya que los docentes poseen una gran cantidad de responsabilidades que actúan como limitantes, y la mayor parte del tiempo se retrasan o son tomadas a la ligera lo que conlleva a una situación que deteriora drásticamente la comunicación efectiva entre ambos elementos educativos.

Por tanto, el criterio de Meneses (2013) considera que, a través de la llegada del internet, los canales de comunicación efectiva han evolucionado de manera conjunta; sin embargo, aún persisten problemas inherentes dentro de los contextos educativos virtuales, estimando uno de ellos, la pasividad con la que se toma el método de estudio, catalogándolo como más fácil, por lo que no se deriva el tiempo necesario. A eso se agrega que, las tutorías virtuales crean una

brecha significativa en la relación entre maestro y estudiante, despojándose de los lazos humanos que se pueden generar en un modelo de estudio presencial.



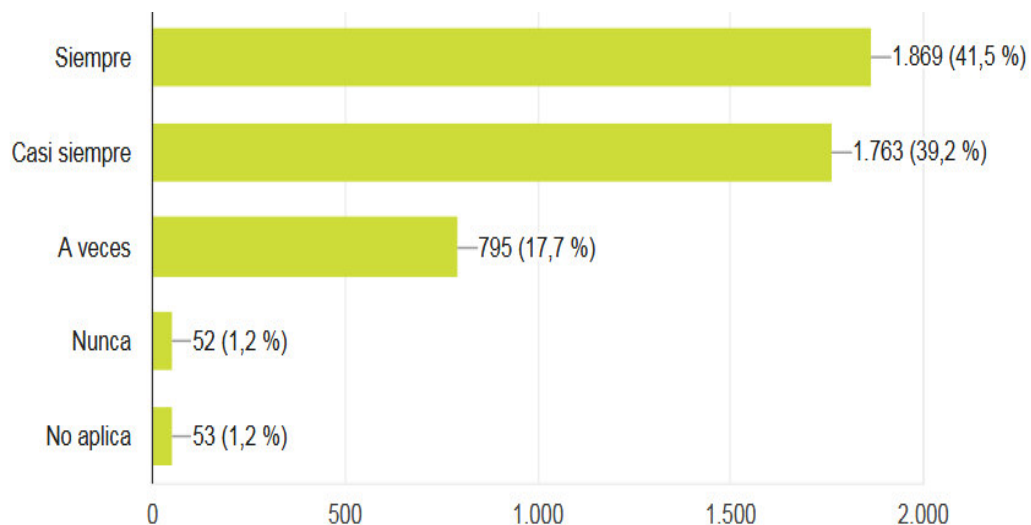
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 29. Distribución porcentual con base en el énfasis por parte del educador para la participación en foros y chats educativos referente a la actividad asignada*

Según los resultados establecidos en la figura 29, demuestran que para el 29,7% de los estudiantes el docente siempre participa de manera activa en foros o chats educativos referente a una tarea asignada en el aula virtual, mientras que el 34,9% menciona que casi siempre, el 29,7% afirma que siempre, el 24,2 establece que a veces, el 9% determina que nunca y el 4,2 indicó que no aplica. Ante aquello, se evidencia que los criterios de los alumnos permiten entrever una necesidad de corregir los medios de comunicación del docente hacia sus estudiantes, intensificando su participación en las plataformas virtuales, lugar donde los procesos comunicativos tienden a descomponerse significativamente.

En este aspecto, Álvarez, Pareja, Roig, y López (2013) afirma que las actividades de tutorías en los medios virtuales exigen un nivel de comunicación fluida entre los implicados en el proceso de educación. No obstante, no todos disponen de

las destrezas necesarias para tal acción, así como las herramientas y los recursos apropiados para el relacionamiento con los alumnos de forma eficaz dentro de las plataformas virtuales. Por estos motivos, los alumnos universitarios son susceptibles en hallar tutores que dispongan de competencias en una comunicación eficiente, lo que dificulta el proceso de formación profesional.



Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

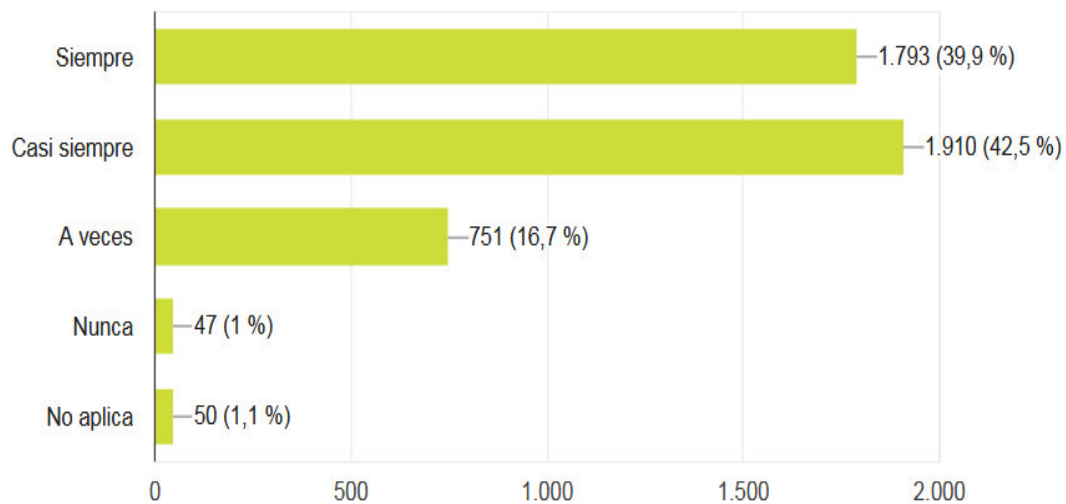
*Figura 30. Distribución porcentual en base a las habilidades de los docentes para entablar un aprendizaje colaborativo*

El análisis estadístico de los datos de la figura 30, respecto a las habilidades de los docentes para entablar un aprendizaje colaborativo, evidencia que para el 41,5% de los estudiantes encuestados los educadores siempre demuestran este tipo de características, mientras que el 39,2% expresan que casi siempre, el 17,7% que a veces, el 1,2% que nunca y el 1,2% no aplica.

Ante aquello, es evidente que, dentro de la población estudiada el 58,5% mantienen un criterio contradictorio o insuficiente ante lo preguntado, situación que afirma el deterioro de la comunicación efectiva en los contextos educativos superior, ya que gran parte de las actividades áulicas son derivadas al uso de una plataforma virtual para el control de tareas o actividades pedagógicas, donde



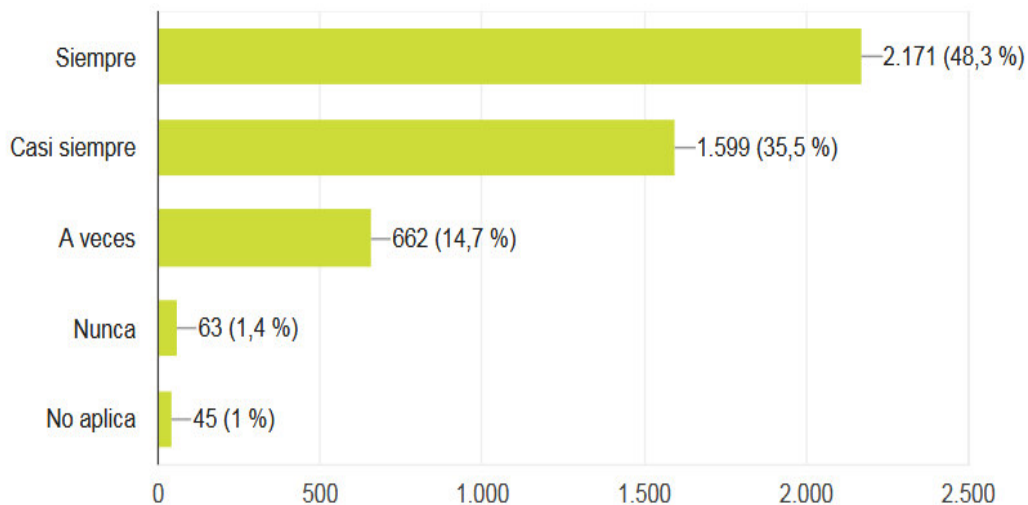
se estiman que los procesos de retroalimentación no son los más eficientes y tienden a desvirtuar la asesoría necesaria para inducir al éxito académico a los educandos, sin desmerecer su aporte a la fluidez de la información.



*Figura 31. Distribución porcentual con base en la facilidad para entender al docente sobre los requerimientos de la tarea*

El procesamiento estadístico de los datos recabados, evidencian en la figura 31, respecto a la facilidad para entender al docente sobre los requerimientos de las tareas, el 39,9% de los encuestados aseguran que siempre, el 42,5% que casi siempre, el 16,7% que a veces, el 1% que nunca y el 1,1% no aplica. En este sentido, se puede notar que el criterio de gran parte de los estudiantes coincide en que las actividades planteadas por el educador no son entendidas plenamente, y en muchos de los casos son proporcionados por medios digitales faltando poco tiempo para la entrega, situación que genera estados de estrés y desesperación en los educados, ya que la asignación de la nota se encuentra ponderada por la premura del tiempo.

Ante aquello, Andrade (2010) asegura que se pone en juego el uso de las rubricas, considerado como un modelo de evaluación de las actividades pedagógicas más efectivas y eficientes, especialmente en los contextos universitarios, donde gran parte de los docentes trabajan a través de los ABP.

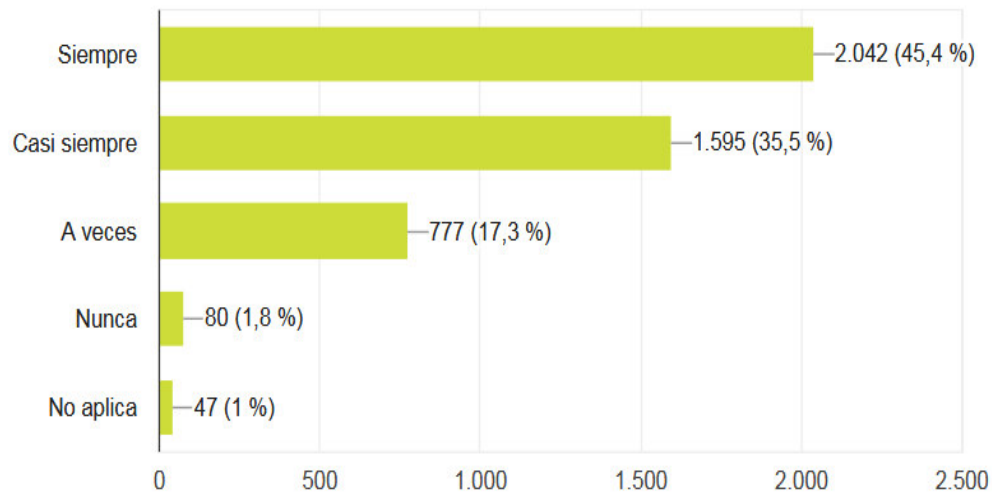


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 32. Distribución porcentual con base en la motivación de los estudiantes para compartir sus ideas y contenidos por parte del educador.*

De acuerdo a la figura 32, se evidencia que para el 48,3% de los alumnos consideran que el educador siempre estimula al estudiante a compartir ideas y conocimientos mediante las plataformas virtuales, no obstante, el 35,5% declara que casi siempre, el 14,7% determina que a veces, el 1,4% indica que nunca y el 1% decide que no aplica. Ante aquello, se conoce que un 52% que afirma que las actividades de tipo pedagógico asignadas en las plataformas educativas virtuales no dan lugar a compartir las ideas y los conocimientos, que en la mayoría de los casos los foros presentados no tienen significancia ni relevancia, donde no se aprecia la participación activa de los educadores.

En este aspecto, Laureano y Vásquez (2014) afirma que, la realidad de la educación se mueve con base en los medios virtuales, donde el establecimiento de un proceso de formación online sin un adecuado tratamiento, deja vislumbrar el menor reparo posible por las necesidades académicas de los estudiantes, ni aporta a mejorar el proceso de comunicación entre educadores y estudiantes, transformándose en una problemática con tendencia a acrecentarse de manera consistente y de forma irreversibles.

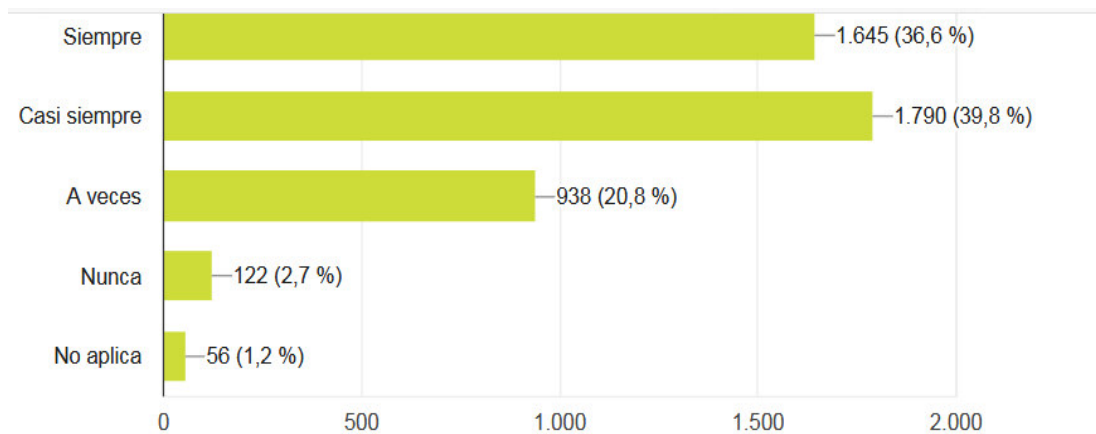


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 33. Distribución porcentual con base en el nivel de motivación de los estudiantes para comunicarse con el docente*

En base a los resultados obtenidos en la figura 33, el 45,4% de los encuestados consideran que, a través de los entornos virtuales siempre se motiva al estudiante a comunicarse con el docente, mientras que el 35,5% manifiesta que casi siempre, el 17,3% que a veces, el 1,8% que nunca y el 1% no aplica. Ante aquello, es evidente que el 44,6% de los educandos coinciden en los niveles deficientes de motivación del proceso comunicativo implantado en la plataforma virtual que posee la universidad, situación que acarrea problemas de rendimiento académico y cumplimiento efectivo de las tareas asignadas, lo que implica un factor negativo en su proceso de profesionalización.

Quintero (2006) considera importante la necesidad de tomar en consideración las necesidades del ser humano, las mismas que surgen de su parte intrínseca que amerita una adecuada atención por parte de las personas que se encuentran a su alrededor. Desde estas perspectivas, en el ámbito educativo es pertinente que los educadores logren motivar e incentivar a los aprendices a interactuar e involucrarse de manera activa en el proceso de enseñanza y aprendizaje.



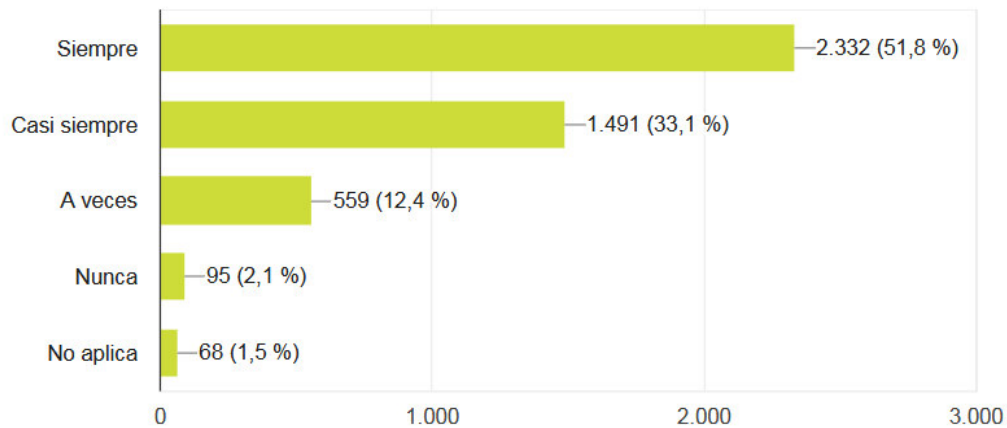
Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 34. Distribución porcentual con base en a la evidencia de una buena comunicación entre los compañeros de curso*

Los resultados representados en la figura 34, respecto a la presencia de una buena comunicación con los compañeros del curso, el 6,6% de los estudiantes expresan que siempre mantienen buenas relaciones interpersonales en el aula; mientras que el 39,8% expresa que casi siempre, el 20,8% a veces, el 2,7% que nunca y el 1,2% no aplica.

Ante aquello, es evidente que existe un nivel de insatisfacción sobre los niveles de comunicación efectiva que se aplica en los contextos áulicos, especialmente cuando las tareas son asignadas a la plataforma virtual, donde el ajuste y cumplimiento de las rubricas es inflexibles y no contienen el mínimo direccionamiento por parte del docente.

Castro y Morales (2015) la creación de un ambiente áulico armónico, depende en gran medida de la capacidad del educador para promover una buena praxis educativa, donde el trabajo colaborativo o en equipo genere un nivel de interacción adecuado, en la que la comunicación efectiva juega un rol determinante para el diálogo y la generación de ideas que permitan el logro de los objetivos tanto individuales como colectivos.

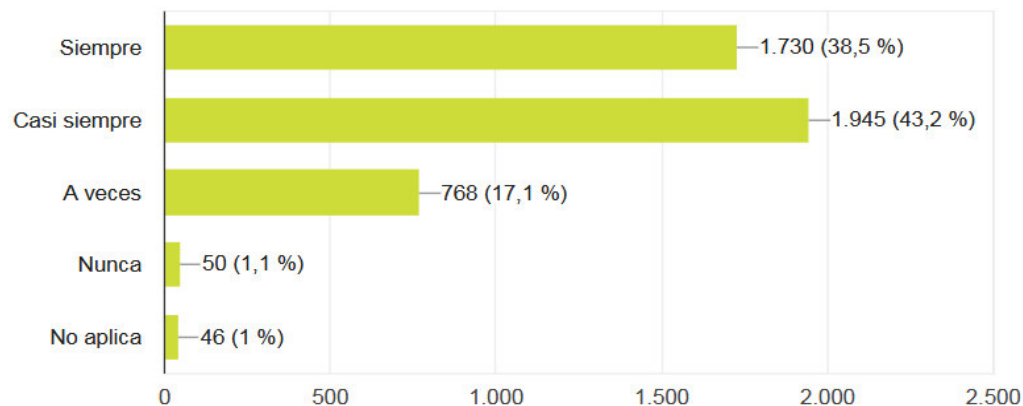


Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 35. Distribución porcentual con base en el énfasis del docente para la valoración de la originalidad de sus trabajos (plagio)*

Los resultados registrados en la figura 35 evidencian que el 51,8% de los estudiantes considera que siempre se hace énfasis en la valoración de la originalidad de sus trabajos (plagio), mientras que el 33,1% manifiesta que casi siempre, el 12,4% que a veces, el 2,1% que nunca y el 1,5% no aplica. Por tanto, la comunicación efectiva en temas de integridad académica es deficiente desde las perspectivas del estudiante, a pesar de formar parte de los principios de profesionalización que debe poseer un estudiante universitario.

No obstante, existe un mínimo proceso de inducción a los procesos de redacción académica y estilos de escrituras normalizados para evitar la violación de los derechos intelectuales de trabajos previos, los mismos que contribuyen al proceso formativo puesto en marcha en los modelos de Aprendizajes Basados en Problemas.



Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 36. Distribución porcentual con base en la efectividad de los procesos de comunicación de los docentes*

El estudio estadístico en la figura 36, demuestra que para el 38,5% de los estudiantes encuestados consideran que los docentes siempre demuestran efectividad en los procesos comunicativos, mientras que el 43,2% aseguran que casi siempre, el 38,5% manifiesta que siempre, el 17,1% que a veces, el 1,1% que nunca y el 1% que no aplica.

Por tanto, es imprescindible que los docentes mejoren sus niveles de comunicación efectiva con los educandos, especialmente cuando se asignen tareas a través de las plataformas virtuales, ya que la disposición de la rúbrica tiende a confundir a la mayor parte de los estudiantes, situación que deriva en la entrega de un trabajo que no cumple con los parámetros establecidos, perjudicando la obtención directa de la calificación proporcionada por el educador, a la cual, en muchas de las ocasiones no puede ser objetada.

### **Cruce de tablas**

El planteamiento del análisis estadístico demostrado en la tabla 3 demuestra que el 21,8% de los estudiantes, quienes consideran que siempre ha existido una

adecuada inducción sobre el uso del aula virtual previo al proceso educativo; a pesar de aquello siempre han tenido problemas al ingresar a la plataforma y cumplir con sus actividades educativas.

Tabla 3

*Nivel de relación entre el proceso de inducción a la plataforma y los problemas generados en la misma*

Ha presentado problemas para ingresar al aula virtual y cumplir con sus actividades educativas. * Existe una adecuada inducción sobre el uso del Aula Virtual previo al proceso educativo Crosstabulation			Existe una adecuada inducción sobre el uso del Aula Virtual previo al proceso educativo					
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica	Total
Ha presentado problemas para ingresar al aula virtual y cumplir con sus actividades educativas.	Siempre	Count	341	0	0	0	0	341
		% of Total	7,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%
	Casi Siempre	Count	470	0	0	0	0	470
		% of Total	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%
	A veces	Count	982	967	0	0	0	1949
		% of Total	21,8%	21,5%	0,0%	0,0%	0,0%	43,3%
	Nunca	Count	0	410	968	309	0	1687
		% of Total	0,0%	9,1%	21,5%	6,9%	0,0%	37,5%
	No aplica	Count	0	0	0	13	36	49
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	,3%	,8%	1,1%
	Total	Count	1793	1377	968	322	36	4496
		% of Total	39,9%	30,6%	21,5%	7,2%	,8%	100,0%

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

Tabla 4

*Nivel de relación entre la existencia de cobertura red wifi y el acceso libre desde cualquier dependencia de la universidad al aula virtual.*

En su área de estudio existe cobertura de red wifi libre * Acceso de manera libre desde cualquier dependencia de la universidad al aula virtual Crosstabulation			Acceso de manera libre desde cualquier dependencia de la universidad al aula virtual					
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica	Total
En su área de estudio existe cobertura de red wifi libre	Siempre	Count	797	0	0	0	0	797
		% of Total	17,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,7%
	Casi Siempre	Count	350	0	0	0	0	350
		% of Total	7,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%
	A veces	Count	1065	1223	0	0	0	2288
		% of Total	23,7%	27,2%	0,0%	0,0%	0,0%	50,9%
	Nunca	Count	0	42	896	15	0	953
		% of Total	0,0%	,9%	19,9%	,3%	0,0%	21,2%
	No aplica	Count	0	0	0	86	22	108
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	,5%	2,4%
	Total	Count	2212	1265	896	101	22	4496
		% of Total	49,2%	28,1%	19,9%	2,2%	,5%	100,0%

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

Los resultados de la tabla 4 demuestran que existe un 27,2% de estudiantes quienes consideran que casi siempre pueden acceder al aula virtual desde cualquier dependencia de la universidad. Sin embargo, ese mismo número de

estudiantes asegura que a veces existe cobertura wifi en su área de estudio; situación que se convierte en un factor determinante de los medios virtuales en los procesos de formación profesional de los educandos y, que en muchas ocasiones tiende a dificultar la comunicación efectiva con los docentes por el incumplimiento de las tareas.

Tabla 5

*Nivel de relación entre la administración del curso y la disposición de los objetivos pedagógicos de la asignatura en el aula virtual*

La administración del curso es eficiente por parte del docente * Los cursos académicos dispuestos en el aula virtual evidencian sus respectivos objetivos pedagógicos Crosstabulation								
		Los cursos académicos dispuestos en el aula virtual evidencian sus respectivos objetivos pedagógicos					Total	
		Casi						
		Siempre	Siempre	A veces	Nunca	No aplica		
La administración del curso es eficiente por parte del docente	Siempre	Count	1647	323	0	0	0	1970
		% of Total	36,6%	7,2%	0,0%	0,0%	0,0%	43,8%
	Casi	Count	0	1503	269	0	0	1772
		% of Total	0,0%	33,4%	6,0%	0,0%	0,0%	39,4%
	A veces	Count	0	0	655	42	0	697
		% of Total	0,0%	0,0%	14,6%	,9%	0,0%	15,5%
	Nunca	Count	0	0	0	18	33	51
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	,4%	,7%	1,1%
	No aplica	Count	0	0	0	0	6	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	,1%	,1%
Total	Count	1647	1826	924	60	39	4496	
	% of Total	36,6%	40,6%	20,6%	1,3%	,9%	100,0%	

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

El análisis de la información obtenida a través del cruce de tablas demuestra que, para el 36,6% de los estudiantes el docente siempre lleva una adecuada administración del curso en la plataforma, así como la disposición correcta de los objetivos pedagógicos de cada asignatura. Sin embargo, se nota que existe un 33,4% que menciona casi siempre en ambos aspectos.

Tabla 6

*Nivel de relación de las competencias comunicativas por parte del docente y la satisfacción de las interrogantes entorno a la actividad propuestas en el aula virtual*



Las competencias comunicativas por parte del docente son eficientes \* Sus interrogantes entorno a la actividad propuestas son despejadas oportunamente Crosstabulation

		Sus interrogantes entorno a la actividad propuestas son despejadas oportunamente					Total	
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica		
Las competencias comunicativas por parte del docente son eficientes	Siempre	Count	1704	228	0	0	0	1932
		% of Total	37,9%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	43,0%
	Casi Siempre	Count	0	1764	115	0	0	1879
		% of Total	0,0%	39,2%	2,6%	0,0%	0,0%	41,8%
	A veces	Count	0	0	613	13	0	626
		% of Total	0,0%	0,0%	13,6%	,3%	0,0%	13,9%
	Nunca	Count	0	0	0	51	1	52
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	,0%	1,2%
	No aplica	Count	0	0	0	0	7	7
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	,2%	,2%
Total	Count	1704	1992	728	64	8	4496	
	% of Total	37,9%	44,3%	16,2%	1,4%	,2%	100,0%	

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

El análisis de la información permite demostrar que un 37,9% de los alumnos que participaron en las encuestas sostienen que el docente siempre posee competencias comunicativas eficientes que le permite despejar las interrogantes de manera oportuna de cada una de las actividades propuestas. Sin embargo, existe un 39,2% que asegura que casi siempre para los dos aspectos. En este sentido, existen aspectos a ser considerados como incidentes para una adecuada comunicación efectiva entre docente-estudiante, situación que repercute en su proceso enseñanza-aprendizaje y rendimiento académico.

Tabla 7

*Nivel de relación entre la flexibilidad del docente para la entrega de las tareas y las opciones para su respectiva elaboración*

Existe flexibilidad para la entrega de la tarea en caso de imprevistos \* El docente presenta opciones para la elaboración de las tareas Crosstabulation

		El docente presenta opciones para la elaboración de las tareas					Total	
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica		
Existe flexibilidad para la entrega de la tarea en caso de imprevistos	Siempre	Count	1043	0	0	0	0	1043
		% of Total	23,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,2%
	Casi Siempre	Count	649	872	0	0	0	1521
		% of Total	14,4%	19,4%	0,0%	0,0%	0,0%	33,8%
	A veces	Count	0	921	597	0	0	1518
		% of Total	0,0%	20,5%	13,3%	0,0%	0,0%	33,8%
	Nunca	Count	0	0	308	88	0	396
		% of Total	0,0%	0,0%	6,9%	2,0%	0,0%	8,8%
	No aplica	Count	0	0	0	12	6	18
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	,3%	,1%	,4%
Total	Count	1692	1793	905	100	6	4496	
	% of Total	37,6%	39,9%	20,1%	2,2%	,1%	100,0%	

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

Los resultados que se han obtenido a mediante del cruce de tablas evidencian que el 23,2% de estudiantes indican que el docente siempre es flexible en la entrega de las tareas y que ofrece opciones para la elaboración de las mismas. Sin embargo, existen un 19,4% que considera casi siempre y el 20,5% que nunca. En este sentido, dichos criterios plasman un problema de la comunicación efectiva, por el hecho de que las tareas son recibidas de manera virtual en un plazo establecido, sin que el docente tenga opción a conocer algún inconveniente que permita extender el plazo de la misma.

Tabla 8

*Nivel de influencia entre la claridad de las instrucciones solicitadas en las rúbricas y otros conocimientos requeridos para la ejecución de las tareas.*

		Las instrucciones solicitadas en las rúbricas de evaluación son claras y oportunas * Requiere de otros conocimientos para realizar las tareas asignadas y que no competen al curso Crosstabulation						
		Requiere de otros conocimientos para realizar las tareas asignadas y que no competen al curso						
		Casi						
		Siempre	Siempre	A veces	Nunca	No aplica	Total	
Las instrucciones solicitadas en las rúbricas de evaluación son claras y oportunas	Siempre	Count	861	811	0	0	0	1672
		% of Total	19,2%	18,0%	0,0%	0,0%	0,0%	37,2%
	Casi	Count	0	648	1256	0	0	1904
	Siempre	% of Total	0,0%	14,4%	27,9%	0,0%	0,0%	42,3%
	A veces	Count	0	0	544	307	0	851
		% of Total	0,0%	0,0%	12,1%	6,8%	0,0%	18,9%
	Nunca	Count	0	0	0	17	35	52
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	,4%	,8%	1,2%
	No aplica	Count	0	0	0	0	17	17
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	,4%	,4%
Total	Count	861	1459	1800	324	52	4496	
	% of Total	19,2%	32,5%	40,0%	7,2%	1,2%	100,0%	

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

El contraste de las tablas demuestra que, para el 19,2% de los encuestados las instrucciones que contienen las rúbricas son siempre claras, así como el requerimiento de otros conocimientos específicos para realizar las tareas. Sin embargo, existe un 27,9% que considera que son casi siempre para los dos aspectos. En este sentido, dichas cifras dejan entrever que el docente debe mejorar su comunicación efectiva, ya que en diversas ocasiones las instrucciones no son asimiladas por completo por parte de los educandos, lo que conlleva a

que éstas sean ejecutadas de manera incorrectas, situación que repercute en la calificación y su rendimiento académico.

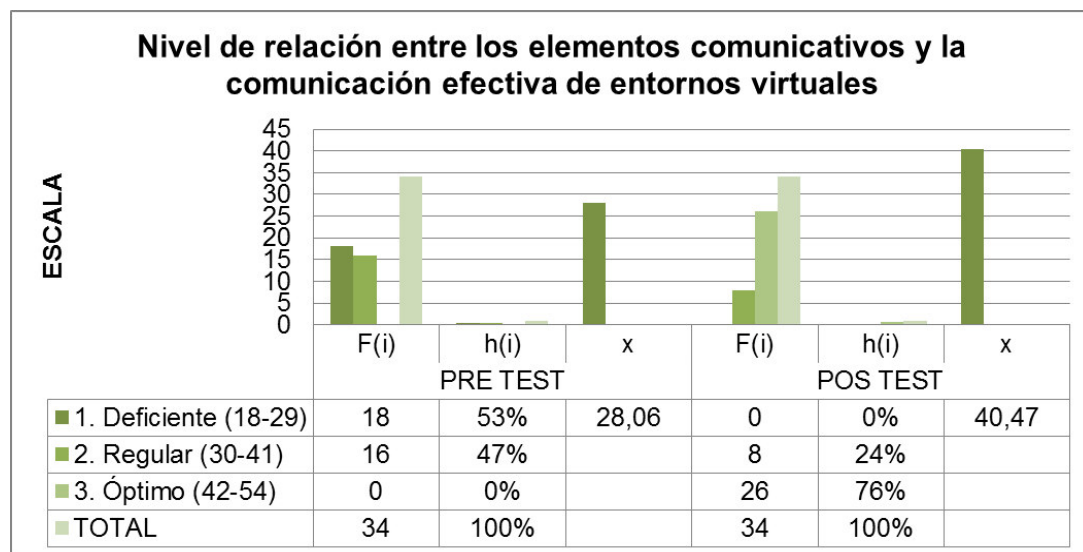
### Resultados obtenidos del Pre-Test y Pos-Test de Comunicación Efectiva

Tabla 9

*Nivel de relación entre los elementos comunicativos y la comunicación efectiva de entornos virtuales*

ESCALA	PRE TEST			POS TEST		
	F(i)	h(i)	x	F(i)	h(i)	x
1. Deficiente (18-29)	18	53%	28,06	0	0%	40,47
2. Regular (30-41)	16	47%		8	24%	
3. Óptimo (42-54)	0	0%		26	76%	
TOTAL	34	100%		34	100%	

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)



Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 37. Distribución porcentual con base en el nivel de accesibilidad y cómo se relaciona con los elementos comunicativos*

Los resultados obtenidos a través del análisis de datos demuestran el nivel de relación entre los elementos comunicativos y la comunicación efectiva de entornos virtuales que poseen los docentes que durante el pre test el 45% (18)

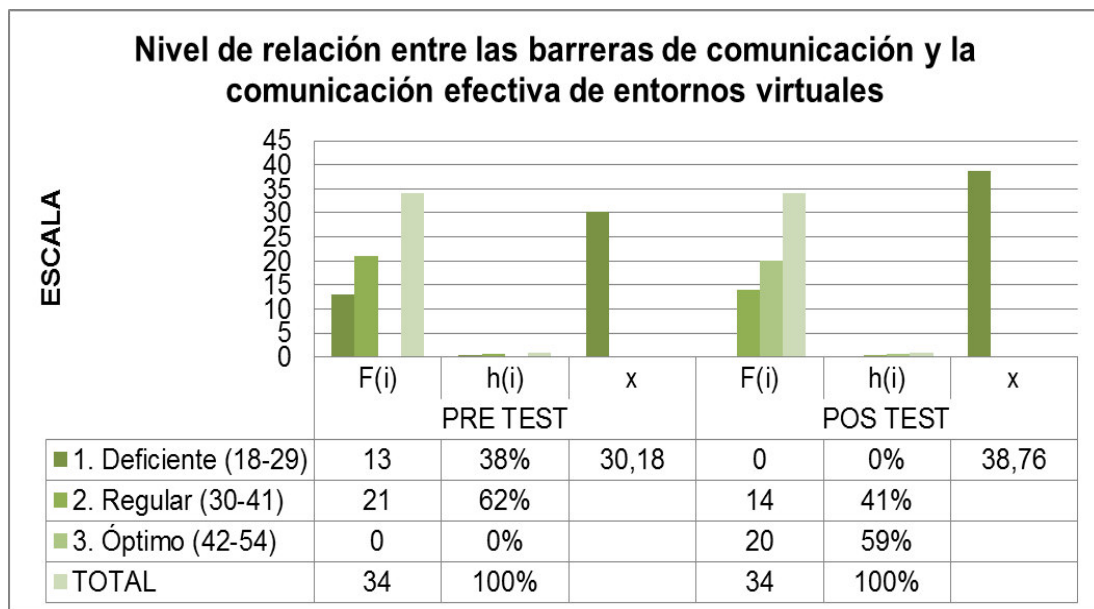
de los individuos se ubicaban en una escala deficiente, mientras que el 40% (16) en una escala regular. Por otra parte, en el pos test el 20% (8) se ubicó en una escala regular y el 65% (26) en una escala óptima, cuya diferencia media es de 12,41 en una escala de 54 puntos.

Tabla 10

*Nivel de relación entre la barrera de la comunicación y la comunicación efectiva de entornos virtuales*

ESCALA	PRE TEST			POS TEST		
	F(i)	h(i)	x	F(i)	h(i)	x
1. Deficiente (18-29)	13	38%	30,18	0	0%	38,76
2. Regular (30-41)	21	62%		14	41%	
3. Óptimo (42-54)	0	0%		20	59%	
TOTAL	34	100%		34	100%	

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)



Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 38. Distribución porcentual con base en el nivel de relación entre las barreras de la comunicación y la comunicación efectiva de entornos virtuales*

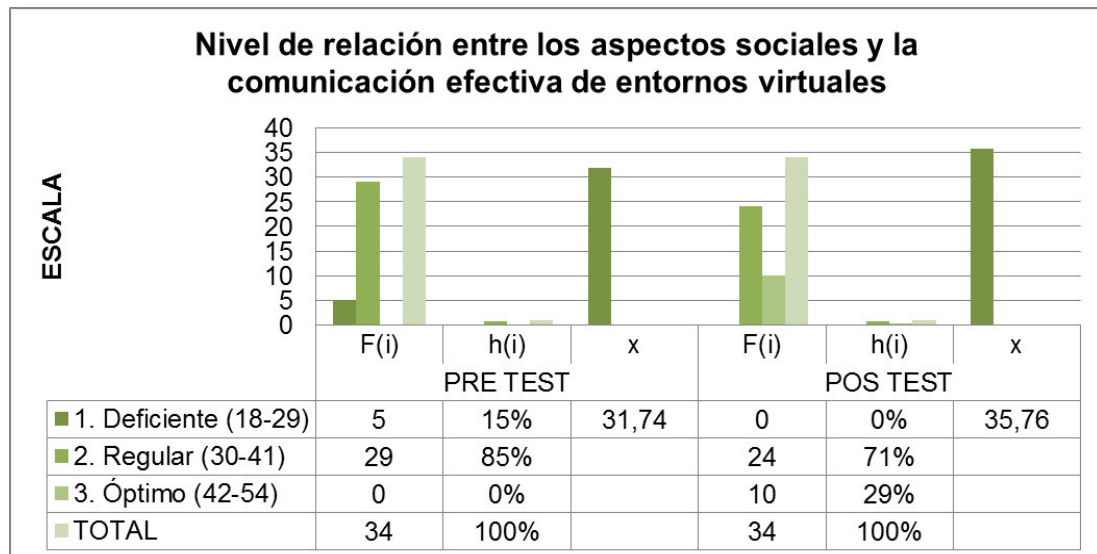
En base al análisis realizado, la información demuestra que existe un nivel de relación entre las barreras de la comunicación y la comunicación efectiva por parte de los docentes que durante el pre test el 38% (13) de los individuos se ubicaban en una escala deficiente, mientras que el 62% (21) en una escala regular. Por otra parte, en el pos test el 41% (14) se ubicó en una escala regular y el 59% (20) en una escala óptima, en este sentido la diferencia de las medias se establece en un 8,59 en una escala de 54 puntos.

Tabla 11

*Nivel de relación entre los aspectos sociales y la comunicación efectiva de entornos virtuales*

ESCALA	PRE TEST			POS TEST		
	F(i)	h(i)	x	F(i)	h(i)	x
1. Deficiente (18-29)	5	15%	31,74	0	0%	35,76
2. Regular (30-41)	29	85%		24	71%	
3. Óptimo (42-54)	0	0%		10	29%	
TOTAL	34	100%		34	100%	

Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)



Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018)

*Figura 39. Distribución porcentual con base en el nivel de relación entre los aspectos sociales y una comunicación efectiva por medio de entornos virtuales*

El resultado del análisis estadístico evidencia que existe un nivel de relación entre los aspectos sociales y la comunicación efectiva por parte de los docentes que durante el pre test el 15% (5) de los individuos se ubicaban en una escala deficiente, mientras que el 85% (29) en una escala regular. Por otra parte, en el pos test el 71% (24) se ubicó en una escala regular y el 29% (10) en una escala óptima, en este sentido la diferencia de las medias se establece en un 4,03 en una escala de 54 puntos.

### **Prueba de hipótesis**

El proceso de comprobación de hipótesis se realizó por medio de la prueba T Student de muestras relacionadas, donde:

#### **Hipótesis General**

H1: La adecuada aplicación de la comunicación efectiva dentro de los entornos virtuales permitiría mejorar los procesos formativos de los alumnos de la Universidad Estatal de Milagro.

H0: La adecuada aplicación de la comunicación efectiva dentro de los entornos virtuales no permitiría mejorar los procesos formativos de los alumnos de la Universidad Estatal de Milagro.

Tabla 12

#### *Prueba de normalidad*

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PreTes	,164	34	,021	,934	34	,041
PosTes	,326	34	,000	,799	34	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Los datos evidenciados en la tabla demuestran el esquema utilizado para determinar la normalidad, la misma que aplica las siguientes pruebas:

Kolmogorov-Smirnov muestran grandes (>30 individuos) aplicable en este caso (34 individuos)

Por lo que el criterio para determinar la normalidad se sustenta de la siguiente manera:

**P-valor  $\geq \alpha$  Aceptar  $H_0$** = Los datos provienen de una distribución **normal**

**P-valor  $< \alpha$  Aceptar  $H_1$** = Los datos **No** provienen de una distribución **normal**

Por tanto, se puede afirmar que **P-valor (Pre Test) = 0,021** lo que evidencia que proviene de una distribución normal ya que es  $> \alpha=0,005$ .

De la misma manera, la estadística de muestras relacionadas evidencia que la media obtenida durante el pre test es igual a 28,35; mientras que durante el pos test alcanza el 40,47 evidenciada en la tabla 16.

Tabla 13  
*Estadística de muestras relacionadas*

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PreTes	28,35	34	3,256	,558
	PosTes	40,47	34	3,431	,588

En consecuencia, la prueba de muestras relacionadas establece que el nivel de significancia es 0,000, tal como se evidencia en la tabla 17.

Tabla 14  
*Prueba de muestras relacionadas entre el post test y el pre test de la comunicación efectiva de los docentes en el proceso de formalización de los estudiantes*

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	PreTes - PosTes	-12,118	5,476	,939	-14,028	-10,207	-12,903	33	,000

Tabla 15

*Estadísticos de muestras relacionadas el post test y el pre test de la comunicación efectiva de los docentes en el proceso de formalización de los estudiantes*

Paired Samples Statistics							
			Statistic	Bootstrap <sup>a</sup>			
				Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
Pair 1	PreTes	Mean	28,35	,03	,56	27,21	29,44
		N	34				
		Std. Deviation	3,256	-,080	,408	2,409	3,967
		Std. Error Mean	,558				
	PosTes	Mean	40,47	-,02	,60	39,27	41,56
		N	34				
		Std. Deviation	3,431	-,055	,401	2,489	4,025
		Std. Error Mean	,588				

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

Ante aquello, una vez plasmado los valores referentes a la tabla 17, se determina que el valor de p (Sig. 0,000) es  $< \alpha=0,005$  se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir que existe una diferencia significativa entre la comunicación efectiva en los medios virtuales posterior a la aplicación de la propuesta, lo que conlleva a mejorar los procesos formativos de los alumnos de la Universidad Estatal de Milagro.



# **CAPÍTULO 5V: PROPUESTA**

## **5.1 Tema**

Estrategias de comunicación efectiva en entornos virtuales para la Educación Superior.

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1 Objetivo General**

- Potenciar el crecimiento de la comunicación efectiva en los docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Estatal de Milagro.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar técnicas de comunicación efectiva que permita transmitir los mensajes a través de Entornos Virtuales de Aprendizajes.
- Reconocer las fortalezas de los docentes y el dominio de los recursos digitales para desarrollar empatía con los estudiantes a través de los Entornos Virtuales de Aprendizajes.
- Potenciar las destrezas de comunicación efectiva basadas en los estilos de la enseñanza superior en el uso de entornos virtuales.

## **5.3 Beneficios**

- Aplicar empatía y efectividad al momento de comunicarse con los estudiantes a través de los Entornos Virtuales de Aprendizajes.
- Descubrir la relevancia de la escucha, el lenguaje no verbal y paraverbal en la comunicación efectiva.

## **Sesión 1. Procesos de comunicación interpersonal**

- Componentes del proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Formas distorsionadas de la comunicación.

## Sesión 2. Manejo de Conflictos en materia de Comunicación

- Fuentes de los conflictos.
- Filtros en la comunicación
- Enfoques para manejo de conflictos, manejo de críticas, asertividad, empatía, peticiones.

## Sesión 3. Técnicas para mejorar las comunicaciones

- Selección oportuna de medios.
- Correcto uso del lenguaje verbal y no verbal.
- Escucha activa.

## 5.4 Desarrollo de la propuesta

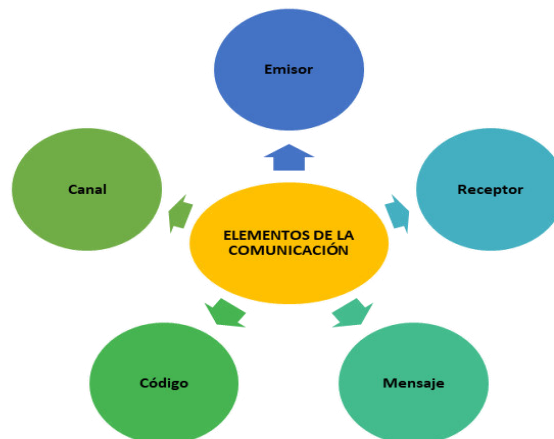
### Sesión 1. Procesos de comunicación interpersonal

#### ¿Qué es la comunicación?

La comunicación es considerada como una conducta o comportamiento inherente al ser humano que es utilizada cuando se encuentra en plena relación con otros. Es por ello, que muchos lo catalogan como un proceso complejo, capaz de involucrar sentimientos, emociones, así como los estados subjetivos de las personas.

#### Elementos del proceso de comunicación

Para que exista un proceso comunicativo en cualquiera de sus tipologías, al menos se debe evidenciar los siguientes elementos:



*Figura 40. Elementos de la comunicación.*

Fuente: Taller de Comunicación Efectiva (2011)

### **Emisor**

De manera tradicional, se considera al emisor como el encargado de transmitir el mensaje, el mismo que puede ser o no una persona. En este sentido, el emisor constituye la fuente o el origen del propósito comunicativo. Ante aquello, los mensajes metalingüísticos representan la intención de informar que proviene de la fuente de interés, en este caso, el emisor que puede convertirse en protagonistas de sus propios eventos o testigo de la sucesión de los mismos.

### **Receptor**

Es considerada como la persona o grupos de personas a quien va direccionada la comunicación. Ante aquello, estos son capaces de hacer uso un proceso inverso al emisor, ya que tienen la posibilidad de decodificar e interpretar los signos utilizados por el emisor. Por tanto, receptor es todo sujeto que demuestra la capacidad para interpretar un mensaje, sin importar su índole o código utilizado para su respectiva materialización, sumándose a ello la elección de los canales correspondientes.

### **Mensaje**

Podría definirse al mensaje como el objeto de la comunicación. Ante aquello, este se convierte en el enunciado de carácter verbal que el emisor transmite o envía al receptor por medio de los diversos canales comunicativos. No obstante, esta definición es categorizada dependiendo del contexto en la que se presenta la información; es decir, a la simbología utilizada.

### **Código**

Como parte de los elementos de la comunicación, el código se convierte en el lenguaje propio que es utilizado para comunicarse entre el emisor y el receptor.

En consecuencia, estos deben hacer uso de un mismo código para que el proceso comunicativo se realice con la mayor fluidez posible. Además, se debe considerar que, así los otros elementos que la constituyen funciones correctamente, la comunicación no cumpliría su objetivo principal.

### **Canal de comunicación**

El canal hace referencia al medio por el cual se transmite el mensaje proveniente del emisor hasta llegar al receptor. Por ello, éste puede presentarse de manera artificial, a través de cartas, medios electrónicos o digitales, o de manera natural, como el aire o sonidos acústicos de la voz.

Desde esta perspectiva, cuando se establece un proceso comunicativo, esta tiende a satisfacer la necesidad de una persona para transmitir sus mensajes y observar las respuestas como resultado de un proceso adecuado. Por ello, los mensajes metalingüísticos mantienen una diversidad infinita, los mismos que surgen con la intención comunicativa de una persona (emisor) que se encuentra habido de transmitir un mensaje a los demás.

Para que el mensaje pueda ser transmitido por el emisor, él debe optar por diversas alternativas; es decir, lo puede hacer de manera oral, en el caso de que la persona encargada de recibir el mensaje se encuentra presente; mediante medios digitales, entre los que destacan las redes sociales, plataformas educativas (aulas virtuales, videos conferencias, etc.). Además puede hacerlo de manera escrita, por medio de una carta, chats que abarcan o se incluye en la parte digital, correos electrónicos, entre otros.

En este sentido, la función del lenguaje puede ser informativa, donde el emisor hace uso del mismo para transmitir una información específica, por ejemplo: *Mañana tengo examen en la universidad; El día de hoy se evidenciaron fuertes lluvias en la ciudad.* Por otra parte, la función expresiva del lenguaje se genera cuando el emisor usa el mismo para lograr expresar sus sentimientos, opiniones, estados de ánimos, etc., por ejemplo: *¡Mis hermanos llegaron ayer!*

En lo referente a la función apelativa, el lenguaje se caracteriza por ubicar al emisor como un sujeto que pretende influir en el receptor para que actúe o realice algo bajo su criterio, por ejemplo: *Por favor, me llamas cuando llegues de clases.* En el caso de la función poética, el emisor hace uso de un lenguaje exclusivo para poder dar belleza y sutiliza al mensaje, lo que ubica al mensaje con una finalidad específica, por ejemplo: *Cuando estas lejos quiero llorar, al no tenerte...*

Tabla 16. Actividad de retroalimentación 1.

- ¿Qué función del lenguaje se da en las siguientes oraciones y frases?

✓ El avión llegó con una hora de retraso	
✓ ¡Dios mío, qué desgracia!	
✓ Ricardo, haz el favor de recoger tu cuarto.	
Compré una pareja de canarios para hacer menos desolado el orden de la casa murieron a los tres días de virus o de tristeza no tenían todavía nombre (Eduardo Estévez)	
✓ Cuando estéis en clase debéis portaros bien.	

Ante lo expuesto, la persona que pretende comunicarse hace uso de diversos medios para darse a entender, entre los que se encuentran:



*Figura 41. Medios de la comunicación.*

Fuente: Taller de Comunicación Efectiva (2011)

Desde estas perspectivas, la comunicación puede darse de manera verbal u oral, a través del manejo efectivo de la voz, donde se incluye la dicción, entonación y fonética. Es por ello que, el proceso comunicativo de carácter verbal hace uso del lenguaje, definido como el instrumento más relevante que posee una persona para poder comunicarse.

En este sentido, (Calvache, 2015) considera la comunicación como “una esfera constitutiva del desarrollo humano, capaz de determinar el proceso de humanización y consolida como eje fundamental del bienestar y la calidad de vida de las personas” (p. 327). Es decir que, el proceso comunicativo le permite al individuo entablar relaciones interpersonales y expandir sus posibilidades de indagar, descubrir, así como interpretar al mundo desde su óptica.

Por lo tanto, el lenguaje y el pensamiento se encuentran estrechamente relacionados, de manera que, las ideas deben transformarse en palabras para que el resto de personas puedan entender lo que se quiere transmitir de una manera efectiva. De la misma manera, el lenguaje no verbal debe ser visto como la interpretación y el manejo de la voz. Este tipo de comunicación se presenta a través de diversos signos, ya sea a nivel corporal conformada por gestos,

miradas, movimientos, entre otros; imágenes, las mismas que pueden ser sensoriales, visuales, auditivas y olfativas.

Así pues, este tipo de señales pueden ser conscientes y voluntarias, por lo que el emisor puede controlarlas o prepararse para ellas; a pesar de aquello, existen muchas que pueden ser involuntarias e inconscientes, por lo que el emisor pierde el control de las mismas. Debido a esto, la comunicación no verbal se vincula con la manifestación de sentimientos que provienen del emisor. Por otra parte, la comunicación escrita ampara los aspectos ortográficos y de redacción, donde se estipula el manejo efectivo de los elementos, sean estos a nivel físico o digital.

### **Formas distorsionadas de la comunicación**

Resulta importante mencionar que, la comunicación se encuentra determinada por distintos factores, donde se establece su propósito o finalidad, que es el detonante motivacional que impulsa al emisor. Por ello, como se mencionó con antelación, puede darse para informar, contar, persuadir, expresar sentimientos, entre otros, a lo que se cataloga como la intención comunicativa. Posterior a ello, se hace uso de signos para el proceso de transmisión del mensaje, que puede ser lingüístico o no, denominado código, además, este mensaje puede ser transmitido por distintos medios; actualmente se lo hace en mayor instancia por el internet, que constituye el canal; mientras que el contexto se encuentra determinado por los aspectos temáticos y sociales.

Sin embargo, el proceso de comunicación presenta una serie de formas distorsionantes que tienden a deteriorar la calidad de la misma, entre los que se encuentran identificados:

- Semántico: Se presenta, si al momento de hablar o escribir se emplean palabras con una acepción que no corresponda, lo que genera una barrera semántica (cambio de significación).
- Físico: Cuando los medios de comunicación encargados de transportar el mensaje no permiten que llegue con la nitidez necesaria al receptor, lo que provoca una incomunicación, especialmente cuando el proceso

comunicativo se genera a través de plataformas virtuales dentro de los contextos educativos.

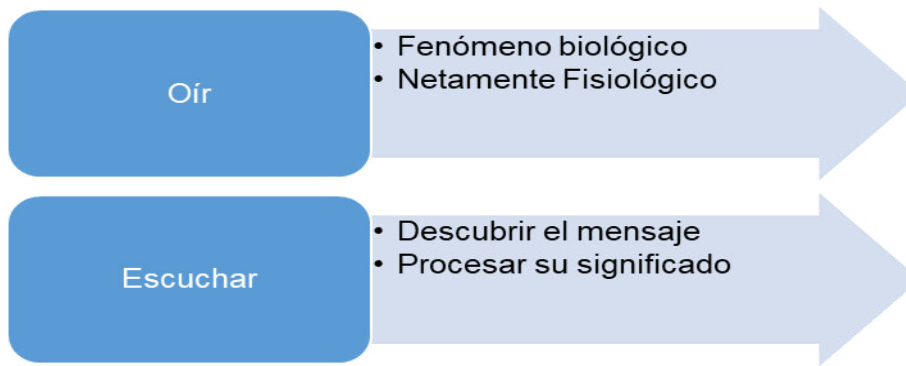
- Fisiológicos: Surge cuando uno de los individuos que intervienen en la intención comunicativa evidencia defectos de índole orgánica en la vista o audición, así como en su aparato fonador, lo que incide en las interferencias del acto comunicativo.
- Psicológicos: Se evidencia cuando el emisor o receptor acepta a la comunicación como una adaptación a su esquema referencial. En este sentido, se refiere a lo que ve, oye y siente del medio que lo rodea y toda la intención comunicativa se centra en una amenaza eminente o críticas mal intencionadas que pueden ser rechazadas de manera inmediata.
- Administrativas o funcionales: Este tipo de distorsión en la comunicación se presenta dentro del contexto laboral o estudiantil. Por ello, dentro de sus elementos incidentes se encuentran: la estructura propia de la organización, los circuitos jerárquicos, redes de información, patrones culturales. Ante aquello, cada uno de estos factores son capaces de generar barreras relacionadas con las personas, ideas, ejecución, rendimiento y esquema organizacional.

Desde estas perspectivas, cada uno de los factores mencionados genera una diversidad de distorsiones que provoca un proceso comunicativo inefectivo a la hora de transmitir el mensaje, por lo que el receptor no logra entender lo que se quiere decir.

### **¿Qué es la comunicación efectiva?**

Es considerada aquella, donde el receptor es capaz de recibir un determinado mensaje, para de esta manera realizar la acción propuesta por el emisor e interpretar el mensaje. En este sentido, se debe considerar la diferencia entre oír y escuchar.





*Figura 42. Diferencia entre Oír y Escuchar.*

Fuente: La Autora (2018)

Sin embargo, existen muchos criterios que consideran a la comunicación efectiva como un elemento instintivo del individuo. No obstante, cuando se trata de comunicar con otras personas, algo tiende a perderse que provoca la ineffectividad de la misma. Ante aquello, el emisor dice una cosa, mientras que el receptor entiende algo diferente, y de esta manera se produce una distorsión del mensaje causante de malentendidos, frustraciones y conflictos. Por ello, estas situaciones tienden a afectar los contextos familiares, laborales, sociales y educativos.

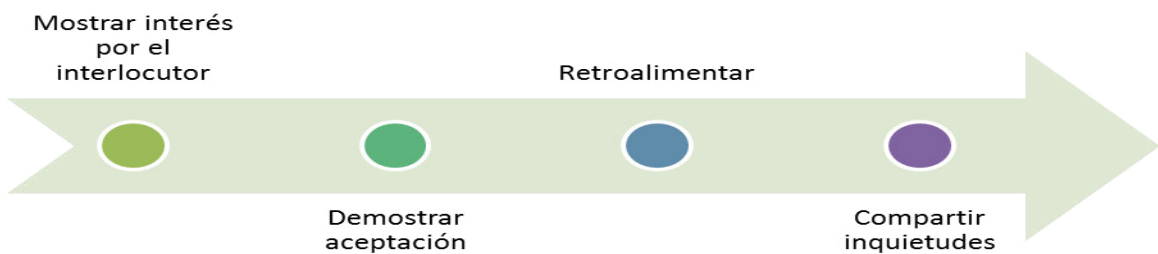
Para Uribe (2009) “comunicarnos de forma más clara y efectiva posible requiere de la presencia de diversas habilidades por parte del individuo” (p. 78). Por ello, la comunicación efectiva se enfoca en los aspectos de claridad, concesión y entendimiento de la información para que el que recibe el mensaje no tenga inconvenientes al momento de descifrarlo, que lo puede llevar a conjeturas equivocadas.

### **Sesión 3. Técnicas para mejorar las comunicaciones**

#### **Escucha activa**

La escucha activa se enfoca en la habilidad que tiene una persona para poder escuchar no sólo lo que el otro individuo está expresando de manera directa, sino también los sentimientos, ideas y pensamientos que subyacen a los que se está manifestando. Es por ello, que escuchar activamente hace referencia a la capacidad de comprender lo que es relevante para la persona.

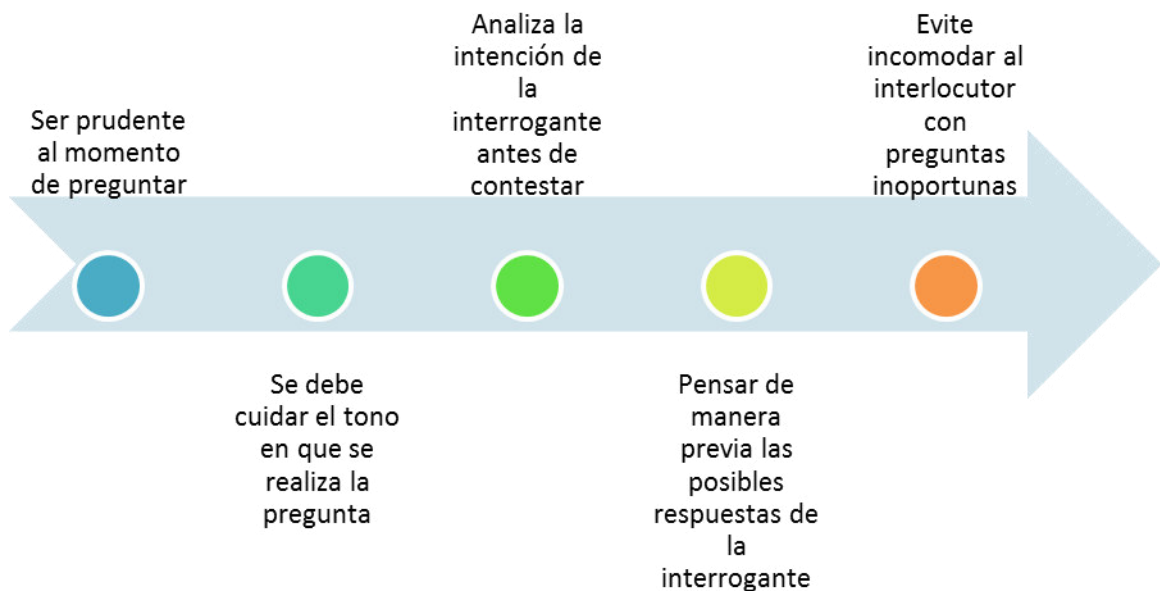
Bajo este contexto, se debe dejar atrás los criterios cimentados en el proceso de escucha superficial y enfocarse en lo que la otra persona está intentando decir. Por esta razón, es importante llegar a entender a alguien y entablar un proceso de empatía, que implica ponerse en el lugar de la otra persona, olvidándose de escucharse a uno mismo y centrarse en lo que el otro expresa. Para ello, se necesita de poner en práctica diversas técnicas de escucha activa, entre las que se encuentran:



*Figura 43. Técnicas de escucha activa.*

Fuente: La Autora (2018)

Sin embargo, este proceso amerita del uso adecuado de las técnicas para el manejo de preguntas, entre las que destacan:



*Figura 44. Técnicas para el manejo de preguntas*

Fuente: La Autora (2018)

De la misma manera, para llevar a efecto un proceso de escucha activa, el receptor debe haber desarrollado de manera óptima sus habilidades para escuchar, entre las que se encuentran:

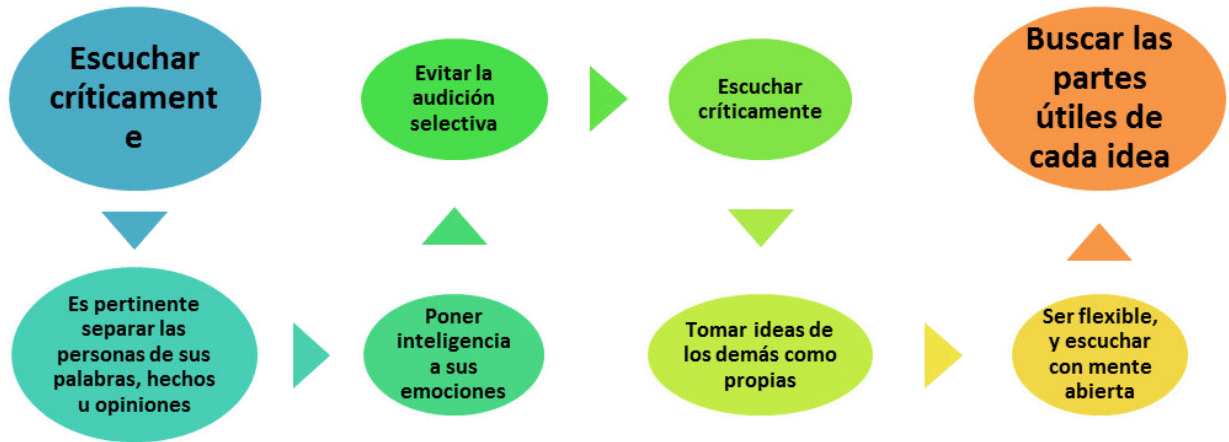


Figura 45. Técnicas para el manejo de preguntas  
Fuente: La Autora (2018)

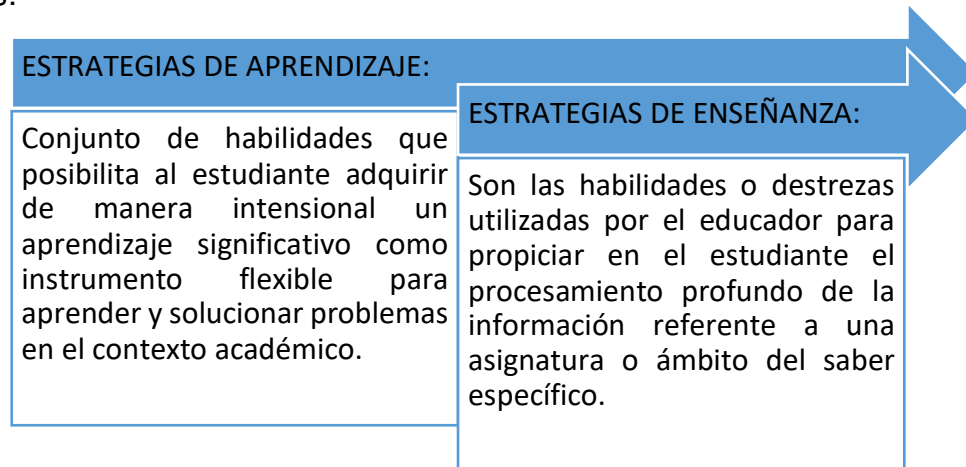
### Didáctica basada en estrategias

Los entornos virtuales de aprendizaje mantienen componentes específicos inherentes al acto didáctico, donde se encuentran ubicados el docente, estudiante, así como los contenidos de la materia y por ende el contexto del aprendizaje.



Figura 46. Elementos del proceso enseñanza-aprendizaje en EVA.  
Fuente: La Autora (2018)

En este sentido, cada uno de los elementos mencionados da paso a la creación de las estrategias didácticas, las mismas que se encuentran subdivididas en dos grupos:



*Figura 47. Didáctica basada en estrategias.*  
Fuente: La Autora (2018)

Desde estas perspectivas surge la interrogante ¿Qué estrategia de enseñanza se debe aplicar en las plataformas virtuales? Ser un docente virtual implica convertirse en un especialista de la materia que se encuentra responsable a impartir, además de dominar la aplicación de los contenidos. En este sentido, se debe priorizar el dominio del diseño de estrategias que permita mejorar la comunicación efectiva en los EVA, cuya finalidad se enfoca, en que el mensaje llegue de la mejor manera a los discentes, logrando enfrentar las barreras que suelen presentarse para alcanzar las metas deseadas.

### **Estrategias de enseñanza virtual**

#### **Estrategias enfocadas en la individualización de la enseñanza**

Este tipo de estrategias hacen referencia al uso exclusivo de técnicas que se logran adaptar a las necesidades e intereses de los educandos. Por ello, las herramientas utilizadas en la misma crean una comunicación efectiva que

permite elevar la autonomía, el control interno del ritmo de aprendizaje, así como las secuencias del mismo en torno al estudiante.

Para (Cabeza Leiva, 2011) referente a la individualización del proceso enseñanza-aprendizaje, menciona que “el proceso de individualización se enfoca en el diseño de clases personalizadas, donde se priorice el desarrollo personal que aporte al crecimiento generalizado del contexto escolar dentro de las dimensiones físicas, intelectuales, emocionales, sociales y morales” (p.9). Desde estas perspectivas, docente fortalece sus habilidades comunicativas, donde la efectividad del mensaje logra la concreción de los objetivos dispuestos en los sílabos de cada asignatura, especialmente en la educación superior.

### **Estrategias para la enseñanza grupal**

Este tipo de estrategias se enfoca en la presentación de información y colaboración, el mismo que se origina a través de la construcción del conocimiento grupal como resultado del mensaje efectivo proporcionado por el docente. Con base en aquello, se evidencia la participación de dos figuras, la primera que es el expositor (docente, experto o estudiante), y la segunda que es el receptor de la información (grupo), encargado de realizar las actividades para lograr los objetivos dispuestos en la asignatura.

Para (Guitert & Giménez, 2015) el trabajo colaborativo conlleva a que todos los miembros del equipo fortalezcan la comunicación efectiva, donde se priorice la creación de un ambiente de trabajo saludable que se oriente en la asimilación de los objetivos que se plantean y aprenden de manera grupal. Por ello, este tipo de actividades se centra en la posibilidad de aprender unos a otros, además de asegurarse que cada miembro haya alcanzado el dominio de la totalidad de los contenidos.

Este tipo de estrategia es muy efectiva dentro de los entornos virtuales. En su efecto, demanda de actitudes que facilita el trabajo colaborativo en los EVA, así como la intervención de otras acciones muy necesarias al momento de ejecutarlas, entre las que se encuentran:

- El compromiso.
- La transparencia.
- La constancia.
- El respeto.
- Ayuda entre compañeros.

Bajo este contexto, la enseñanza virtual en los centros de educación superior demanda de un espacio específico para la creación de grupos de trabajos, que permite a los participantes trabajar de manera paralela e independiente a su proceso presencial en el interior del aula. El trabajo en grupo, es una actividad sencilla, pero de gran relevancia para promover la comunicación efectiva, además de contribuir con el proceso formativo de los educandos, ya que ayuda a romper el hielo y posibilita la interacción con el resto de las personas.

Con base en aquello, el docente debe considerar los tiempos dispuestos a la actividad, así como los medios y recursos a utilizarse para realizar de la mejor manera las tareas asignadas a la materia, por lo que es fundamental tomar en consideración las decisiones referentes a la planificación y su debida temporización, sumándose a ello la distribución de roles de cada uno de los integrantes del grupo, haciendo énfasis en el cumplimiento de las rúbricas para garantizar el cumplimiento de los parámetros académicos que demanda la educación superior.

En esta misma línea, la creación y diseño de rúbricas por parte del docente deben ser claros y específicos, sin dejar espacios a la confusión, que en su debido tiempo genera situaciones de estrés y desesperación. Además de crear espacios para la retroalimentación, apoyo y seguimiento de las actividades por parte del educador.

Según (Guitert & Giménez, 2015), el docente debe fijar las pautas para la distribución del trabajo, así como las responsabilidades de cada miembro, además de organizar cada una de las actividades, las mismas que pueden orientarse a las tareas relacionadas a los contenidos o a la gestión del proceso

de aprendizaje. Un factor importante a mencionar, radica en la posibilidad de prever cierto margen de flexibilidad que permita cubrir los imprevistos que puedan originarse en el trayecto del trabajo grupal.

Bajo este contexto, el proceso de retroalimentación permite conocer al docente el progreso de las fases del trabajo o actividad dispuesta, sin que el margen de flexibilidad vaya en contra de su ética y manejo profesional que lo caracteriza, dejando en claro para el estudiante, que esa decisión es opcional si el caso lo amerita.

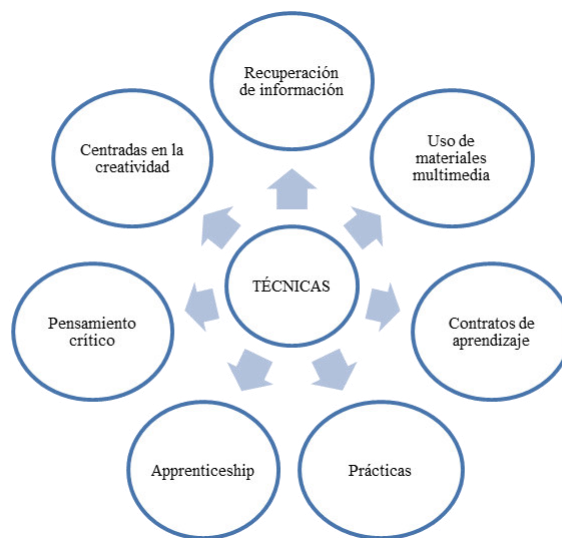
Un factor esencial que promueve el trabajo grupal en entornos virtuales, se enfoca en el intercambio efectivo de la información dentro del contexto de enseñanza virtualizado, además de facilitar la comunicación y la interacción entre sus miembros. Por otra parte, estimula la toma de decisiones en cada actividad o tarea propuesta, exigiendo la optimización del tiempo para su cumplimiento.

Dentro del ámbito virtualizado, y como parte del trabajo grupal, los estudiantes logran fortalecer el intercambio de mensajes entre los participantes, así como una relación más comprometida por parte del educador. Además, fortalece el desarrollo de las competencias digitales, tanto en docentes como estudiantes, por el hecho de requerir del manejo de herramientas que permitan compartir los contenidos de la actividad propuesta, por ejemplo (Google Drive) donde se gestionan archivos del paquete de Office que pueden ser trabajados simultáneamente por los estudiantes, dando acceso al docente para que las correcciones sean inmediatas antes de una entrega final.

Un punto a considerar, es que la enseñanza superior hace uso obligatorio de los recursos virtuales, por lo que la enseñanza no solo se debe ajustar al simple envío de tareas a ser subidas a una plataforma y no tener la retroalimentación debida, recibiendo como respuesta una nota que condiciona el proceso formativo, en muchos de los casos deficientes, mientras que el aprendizaje y adquisición de los contenidos de la materia quedan rezagados.

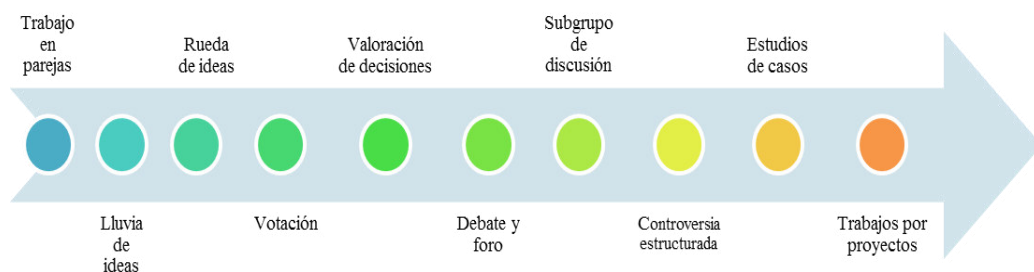
## Técnicas utilizadas en la enseñanza virtual

Es importante recalcar que, el uso de las técnicas dentro de los entornos virtuales de aprendizajes, coadyuvan a las estrategias de enseñanza a focalizar la adaptación de los contenidos en contraste con las necesidades e intereses del estudiante. El uso de las mismas requiere que el docente establezca una relación directa con el estudiante. Por esta razón, la comunicación debe ser efectiva, para que el mensaje logre su cometido propuesto y asigne las actividades para su realización (Diaz, 2005). Entre las técnicas que se recomienda a utilizar, están:



*Figura 48. Técnicas para la enseñanza virtual*  
Fuente: La Autora (2018)

Por otra parte, las técnicas que fortalecen la aplicación de las estrategias de trabajo colaborativo o grupal se enfocan en la construcción del conocimiento de manera estructurado, donde la comunicación juega un rol específico para la adquisición de los contenidos por parte de los aprendientes. En la educación superior, se demanda mucho el trabajo de la siguiente manera:





*Figura 49. Técnicas para la estrategia de trabajo colaborativo en EVA.*  
Fuente: La Autora (2018)

Cada una de estas técnicas coadyuva a la enseñanza en entornos virtuales. Por otra parte, es necesario que la comunicación e interacción en estos espacios sea efectiva, lo que implica que la relación estudiantes-docente-contenido se efectúe de la mejor manera. Para aquello se provee de ciertas alternativas, entre las que se encuentran:

- Interacción directa de los elementos (docente-estudiante) con relación a los contenidos.
- Interacción de los elementos (docente-estudiante) referente a los aspectos motivacionales.

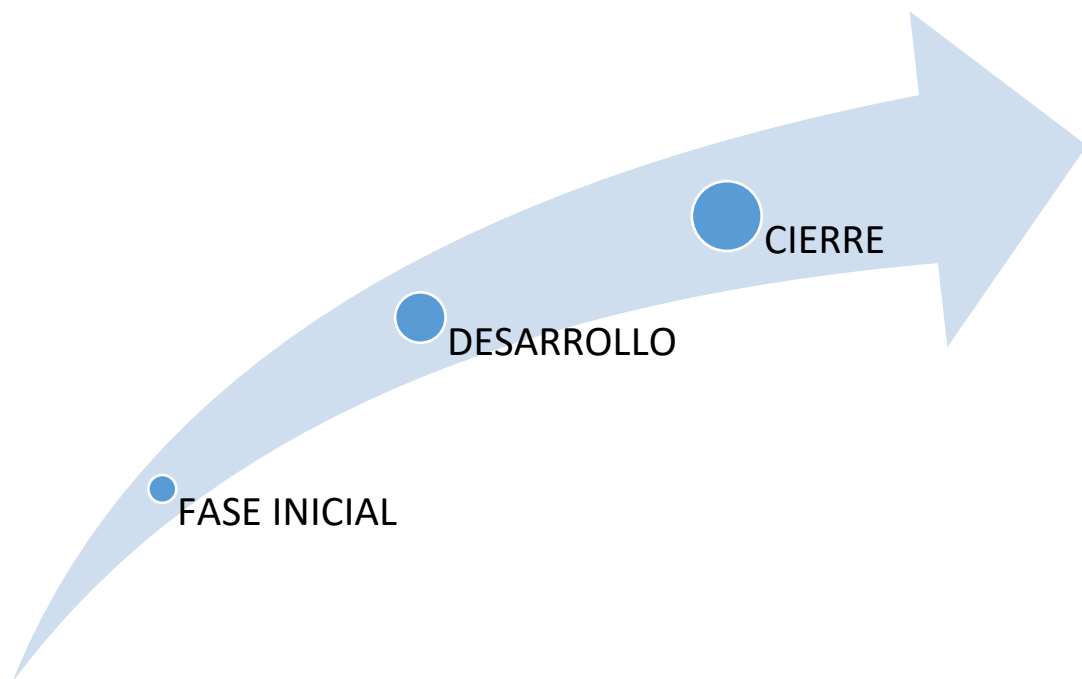
Por tanto, se debe disponer de una planificación donde se fije la frecuencia con la cual se participará en procesos de retroalimentación, donde se consultará al grupo a través de chats y foros. Para su efecto, el docente actuará como mediador y guía de la misma.

De la misma manera, es imprescindible que la retroalimentación de los documentos compartidos o entregados como borrador tenga la revisión de forma ágil, considerando los tiempos previstos en la planificación de la clase y sus contenidos. El intercambio de información a través de los entornos virtuales hace énfasis a una comunicación efectiva. Debido a ello, los mensajes deben expresar ideas con claridad, y su relación directa con la temática tratada en ese momento.

En la misma línea, el docente debe favorecer a través de las estrategias y técnicas a la comunicación efectiva entre compañeros del grupo de trabajo. En este sentido, se debe intensificar la frecuencia del intercambio de información entre docente-estudiante; estudiantes-estudiantes y estudiantes-docentes.

### **Diseño de estrategias para la comunicación efectiva en entornos virtuales**

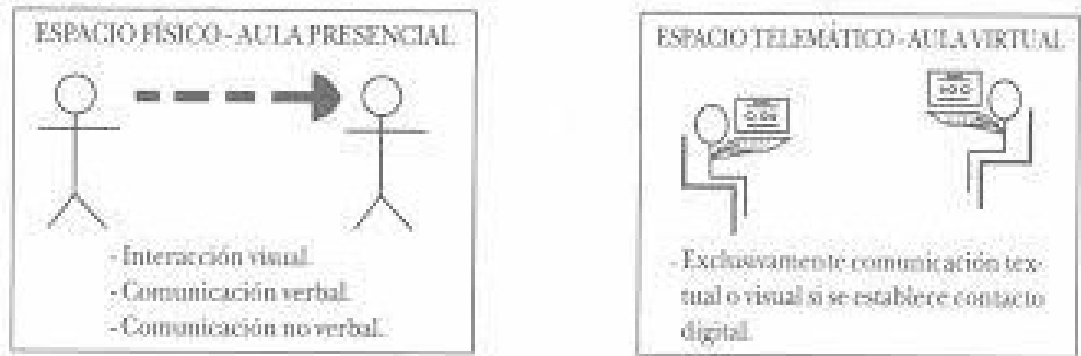
El diseño de las estrategias para la comunicación efectiva en entornos virtuales, requiere de las buenas prácticas docentes para hacer uso de las técnicas y herramientas adecuadas que permita el intercambio de información entre todos los elementos participantes. A continuación, se presenta las fases claves que deben fijarse en el desarrollo de los cursos virtuales en la que el educador debe favorecer el proceso comunicativo, entre los que se encuentran:



*Figura 50. Fases de la Comunicación Efectiva en entornos virtuales de la enseñanza superior.*

Fuente: La Autora (2018)

En concordancia con las ideas, se debe considerar el tipo de enseñanza, por lo que se plantea la presencial y virtual con sus respectivos elementos:



*Figura 51. Enseñanza presencial y virtual.*

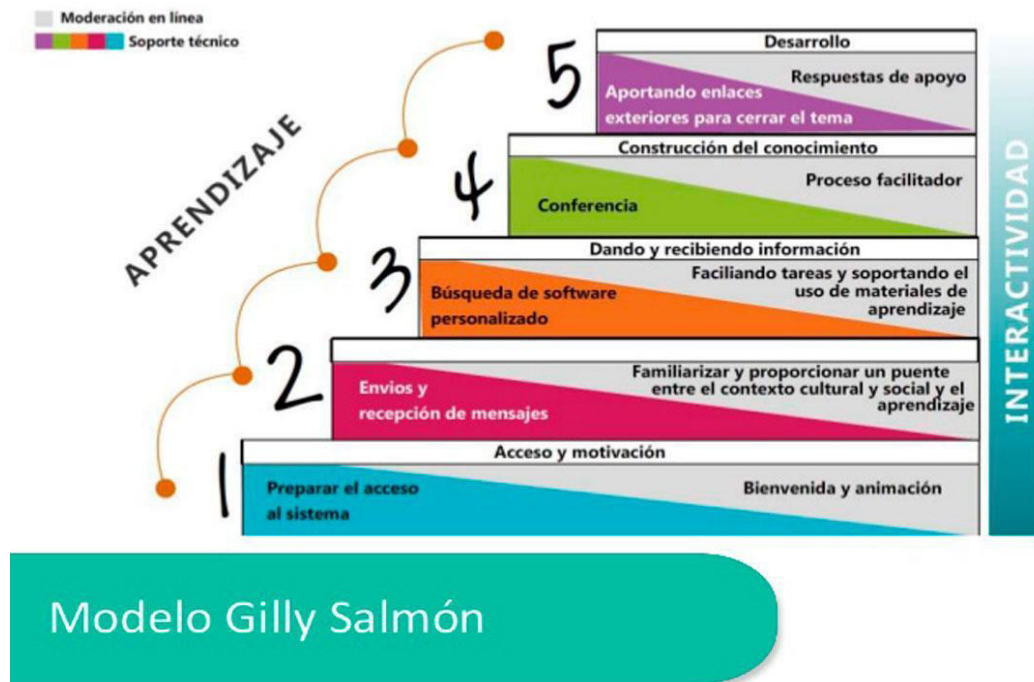
Fuente: Bautista, Borges y Flores (2006, p.11)

Bajo este contexto, nos enfocaremos en la comunicación efectiva que debe existir en los entornos virtuales para el aprendizaje, especialmente en la educación en grados superiores, donde los parámetros que se exigen son altos para la calidad y cumplimiento de las tareas. Por esta razón, se crea conflictos de rendimiento que terminan incidiendo negativamente en su proceso formativo.

Desde este punto de vista, se sugiere que las estrategias que pueden ayudar a establecer una adecuada comunicación efectiva durante la fase de Inicio son:

- Activación y animación del espacio virtual, donde se fomente la participación y colaboración de los educandos con el resto de sus compañeros, y lograr apoderarse del protagonismo en su proceso de aprendizaje.
- Promover estados de comunicación multidireccional con la finalidad de propiciar intervenciones y fortalecer el análisis crítico de los participantes.
- Proveer de mensajes de acompañamiento antes, durante y después de las actividades propuestas virtualmente, para de esta manera mitigar los estados de soledad y mejorar la comunicación efectiva.

- Propiciar espacios de solidaridad y trabajo colaborativo entre compañeros en momentos esenciales para el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Hacer énfasis en la realización de una retroalimentación antes y después de las actividades propuestas de manera clara y oportuna.
- Responder a dudas e interrogantes por medio de foros o chats con los participantes.
- Mediar discrepancias y sugerencias vertidas en los espacios destinados al intercambio de ideas, a través del direccionamiento del hilo de la discusión.



## Modelo Gilly Salmón

Figura 52. Inicio de las actividades en la plataforma virtual.

Fuente: Adaptación de Departamento GES – Universidad Galileo (2014)

A través del modelo propuesto, el docente logra transferir las responsabilidades a los estudiantes, quienes dentro de la educación superior son los encargados de hilar su futuro profesional, a través del cumplimiento responsable de su accionar educativo.

Para aquello, se propone una serie de actividades que permiten dinamizar el aprendizaje dentro de la fase de desarrollo, la misma que potencializa la

comunicación efectiva en entornos virtuales, tomando en consideración los elementos que intervienen en ella, así como las herramientas a utilizar. Para su efecto, se dispone de los siguientes recursos:

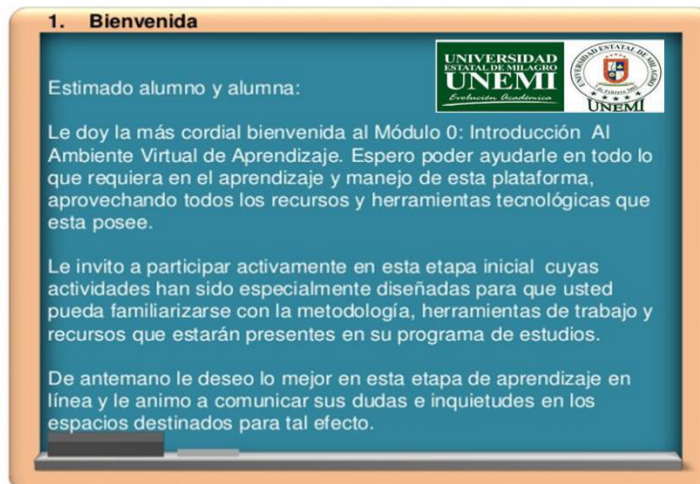
#### Actividades a realizar en los EVA

- Trabajos en Webquest o Caza del Tesoro.
- Debates o foros.
- Elaboración de infografías
- Creación de mapas conceptuales o mentales.
- Creación y presentación de videos.
- Elaboración de portafolios virtuales.
- Juego de Roles.
- Análisis de videos (Edpuzzle)
- Juegos de simulación.
- Creación de presentaciones interactivas.
- Creación de documentos compartidos (Colaborativos).
- Cuestionarios online de temas específicos.

*Figura 53. Actividades a realizar en los EVA.*

Fuente: Autora (2018)

A continuación, se pone a disposición ejemplos a considerarse para el diseño de los módulos y cursos virtuales. En este sentido, es preciso recordar que la comunicación efectiva puede ser verbal o escrita. En el caso de la educación superior, esta se lleva a efectos en plataformas virtuales donde los docentes asignas actividades complementarias a la enseñanza presencial.



**1. Bienvenida**

Estimado alumno y alumna:

Le doy la más cordial bienvenida al Módulo 0: Introducción Al Ambiente Virtual de Aprendizaje. Espero poder ayudarte en todo lo que requiera en el aprendizaje y manejo de esta plataforma, aprovechando todos los recursos y herramientas tecnológicas que esta posee.

Le invito a participar activamente en esta etapa inicial cuyas actividades han sido especialmente diseñadas para que usted pueda familiarizarse con la metodología, herramientas de trabajo y recursos que estarán presentes en su programa de estudios.

De antemano le deseo lo mejor en esta etapa de aprendizaje en línea y le animo a comunicar sus dudas e inquietudes en los espacios destinados para tal efecto.

UNIVERSIDAD  
ESTADAL DEL  
MILAGRO  
**UNEMI**  
Evolución Académica

UNIVERSIDAD  
ESTADAL DEL  
MILAGRO  
**UNEMI**

Figura 54. Ejemplo del mensaje de bienvenida a la plataforma virtual.

Fuente: Autora (2018).



**Instrucciones generales**

Durante este módulo usted podrá:

- Familiarizarse con la navegación dentro del curso y adaptación técnica.

- Realizar actividades iniciales
- Conocer metodología de trabajo
- Participar en los foros de aprendizaje compartido.

Figura 55. Ejemplo de instrucciones para el manejo de la plataforma virtual.

Fuente: Autora (2018).



**SECCIONES MÓDULO 0**

- Mensaje de bienvenida e instrucciones iniciales.**  
Acceso a documentos del módulo  
Acceda al material a través de carpeta «Documentos del módulo»
- Actividad 1**  
Corresponde a la familiarización con los recursos y herramientas de la plataforma, en conjunto con el seguimiento a través de 4 actividades propuestas y la visualización de videos tutoriales.
- Actividad 2**  
Desarrollo de actividades prácticas donde usted podrá interactuar y conocer la metodología de trabajo a distancia a través de foros.
- Espacios de comunicación e información**  
Chat y Cafetería Virtual: Espacios abiertos dedicados para aclarar dudas técnicas, recibir noticias e información, acceder a los documentos del curso y socializar.

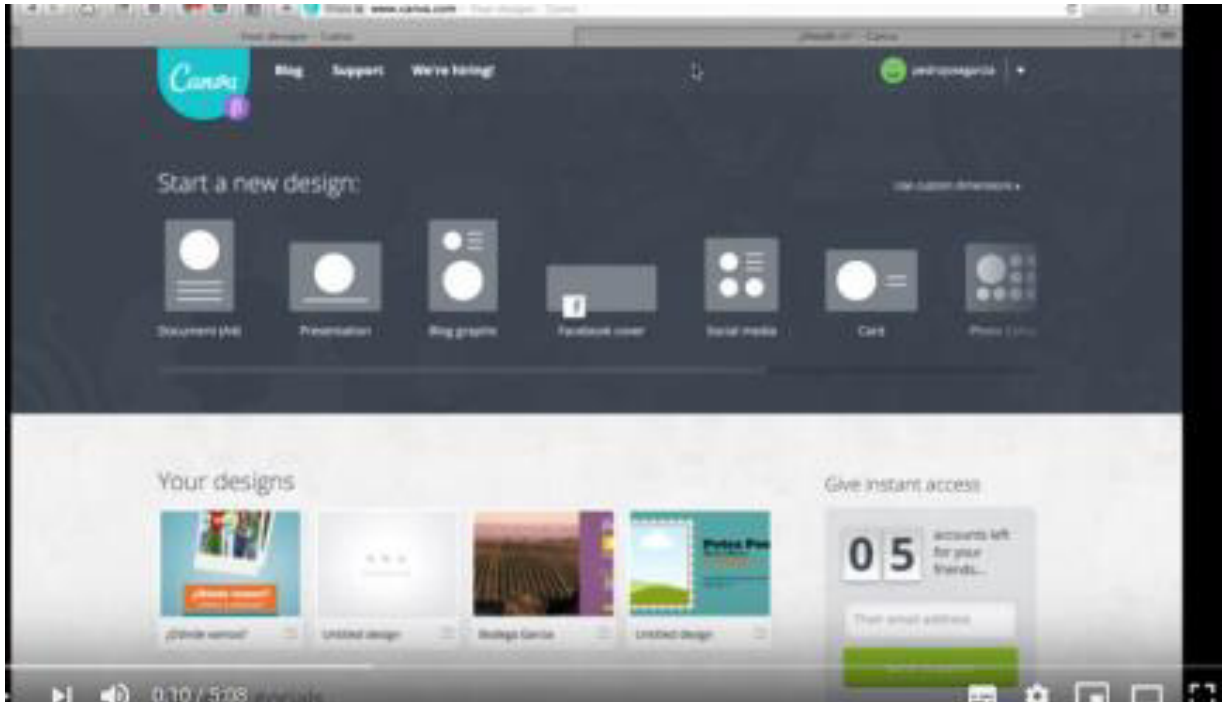
Figura 56. Seccionamiento para el módulo de bienvenida.

Fuente: Autora (2018).

## Inducción a docente en el uso de herramientas para la creación de actividades en entornos virtuales de aprendizaje

Tabla 17. Taller de inducción para la creación de infografía.

TÍTULO DE LA SESIÓN		Inducción para la creación de infografías educativas		
Descripción del aprendizaje		Analizar, identificar, establecer		
APRENDIZAJES ESPERADOS				
Área/AF	Competencia	Capacidades	Indicadores	Inst. de evaluación
	1. Diseño y desarrollo	1.1 Seleccionar 1.2 Modificar 1.3 Crear	- Nivel de uso de las técnicas para definir y secuenciar el contenido y las estrategias educativas a través de infografías -Capacidad para modificar los contenidos educativos. - Desarrollar materiales educativos.	Pos-Test
SECUENCIA DIDÁCTICA DE LA SESIÓN				
Momentos		Estrategias		Materiales y recursos
	<b>Propósito didáctico</b>	- Propiciar el dominio de la herramienta de infografía Canva.		Hojas Esferos Video Pizarrón
	<b>Dinámica de Motivación</b>	<b>Tres verdades y una mentira</b> Todos escriben sus nombres y tres cosas verdaderas y una falsa acerca de sí mismos en una hoja grande de papel. Por ejemplo, 'A Alfonso le gusta cantar, le encanta el fútbol, tiene cinco esposas y le encanta la ópera'. Luego los participantes circulan con sus hojas de papel. Se unen en parejas, enseñan sus papeles a cada uno y tratan de adivinar cuál información es mentira.		
	<b>Actividades dirigidas</b>	- Enseñanza guiada para el uso efectivo de Canva en la educación. - Enseñanza guiada a través de Canva. <a href="https://www.canva.com/es_us/educacion/">https://www.canva.com/es_us/educacion/</a> -Tutorial de Canva. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xtySPxhJypQ">https://www.youtube.com/watch?v=xtySPxhJypQ</a>		
	<b>Evaluación</b>	- Trabajo en equipo para identificar los factores que inciden en el trabajo colaborativo en la enseñanza superior. Elaborar una presentación en Canva.		



*Figura 56. Infografía educativa intuitiva*

Fuente: Canva (2018)

Consejos para una infografía educativa intuitiva:

- Empieza siempre con un esquema básico en papel.
- Cuida la alineación de los elementos.
- Juega con el tamaño de los elementos.
- Usa tipografías que tengan una buena legibilidad.
- Cuida las paletas de colores.

Para aquello es importante considerar que el cerebro humano procesa de manera más rápida los mensajes textuales o presentación de imágenes. Por esta razón, incluir infografías en el proceso educativo, resulta muy positivo en el ámbito de motivación y dinanismos de la enseñanza y la calidad comunicativa.



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Como parte de las conclusiones, el estudio determinó que:

La comunicación efectiva, entendiéndose dentro del ámbito educativo, es apreciada como la herramienta que permite desarrollar una correcta gestión del aula de clase por parte del educador, aquí las habilidades utilizadas dan facilidad a la realización de una interacción directa con sus alumnos, en especial cuando se está trabajando en Entornos Virtuales de Enseñanza (EVA), así como, el Sistema de Gestión Académica (SGA) utilizado por la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). Por tal razón, los resultados que se han obtenido en las encuestas digitales aplicadas a los alumnos, permitieron establecer que, el 74,8% de los alumnos no alcanzan a entender muchas de las indicaciones establecidas por el docente.

Por otro lado, la investigación ha permitido determinar que el rol que cumplen los docentes dentro de un EVA como el que aplica la UNEMI es esencial para los procesos de formación profesional de los alumnos de educación superior, donde la asociación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ha logrado facilitar la comunicación entre las personas, tomado desde una perspectiva amplia. No obstante, estos procesos que se realizan dentro de los espacios dinamizados en la comunicación y la relación, evidencian una carencia en los de comunicación efectiva, debido a que existen limitaciones que actúan como una barrera en dicha interacción entre alumnos y educadores.

Entra las barreras que limitan la comunicación efectiva originadas entre docentes y alumnos, se hallan: una manipulación premeditada de la información, la cual crea frente a la ausencia de la intervención rápida del docente para lograr despejar cualquiera de las dudas que surgen en la ejecución de una actividad autónoma específica. Otras de las barreras implicadas, es el efecto emocional que es generado por la rigidez propia del sistema con base en el cumplimiento

exacto de las rúbricas de evaluación, esto ocasiona una alteración en la conducta de cada alumno que afectan a su desempeño académico.

Un factor más a considerar en la enseñanza en niveles superiores, es la utilización habitual de los Entornos virtuales de aprendizaje (EVA), donde se logra evidenciar que aún existen prácticas educativas convencionales por parte de los docentes, quienes utilizan la plataforma virtual de una manera tal que disponen de actividades autónomas y materiales bibliográficos a los alumnos que no alcanzan a dinamizar los procesos educativos. En este aspecto, los resultados obtenidos lograron evidenciar que existe un amplio margen de insatisfacción en los estudiantes, relacionado al dinamismo que se lleva en las asignaturas mediante los medios virtuales, lugar donde es escasa una comunicación efectiva que dé lugar a un proceso que incluya la retroalimentación de la misma.

## **Recomendaciones**

Como recomendaciones, se puede sugerir que:

La Universidad Estatal de Milagro realizó un estudio de percepción y satisfacción sobre el uso de la plataforma virtual, con el objetivo de mejorar la comunicación efectiva, además de favorecer el proceso de profesionalización y la rigidez de la misma, donde la predisposición de los docentes juega un rol específico para aplicar estrategias, técnicas, recursos y actividades capaces de generar un proceso comunicacional bidireccional.

Por otra parte, es esencial que los docentes tengan una inducción sobre el uso de herramientas web y multimedia orientadas a la educación, con la finalidad de fortalecer las habilidades y competencias docentes en la creación de recursos digitales que favorezca la comunicación interactiva dentro del proceso enseñanza-aprendizaje. En este sentido, se pone a disposición una serie de herramientas de gran utilidad en la enseñanza superior, donde se promueve una educación virtual en doble vía.

De la misma manera, para mitigar la presencia de las barreras de la comunicación efectiva, es necesario el cambio de paradigmas y percepciones que poseen los docentes sobre su rol en la enseñanza superior dentro de los entornos virtuales. Por esta razón, la figura del docente debe proyectarse como un facilitador del aprendizaje virtual, tomando en consideración que un gran número de los alumnos universitarios, forman parte de la generación conocida como nativos digitales y, que las tendencias comunicativas hoy en día giran en este medio masivo de intercambio de información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, H. G. (2010). Comprendiendo las rúbricas. *Enunciación*, 15(1997), 157–163.  
<http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/enunc/article/viewFile/3111/4475>
- Aznar, F., Pujol, M., Sempere, M., & Rizo, R. (2015). Adquisición de competencias mediante Aprendizaje Basado en Proyectos como metodología docente: valoración del alumnado. *Revista de La Universidad de Alicante*, 4, 1–13. <https://web.ua.es/es/ice/jornadas-redes-2012/documentos/posters/245822.pdf>
- Belloch, C. (2013). Entornos Virtuales de Aprendizaje. *Unidad Tecnológica Educativa de Valencia*, 6, 1–9.
- Belloch Orti, C. (2018). *Tecnologías De La Información Y Comunicación* (pp. 1–11).  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías\\_de\\_la\\_información\\_y\\_la\\_comunicación](https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_información_y_la_comunicación)
- Benítez Larghi, S. (2010). Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), democracia y sectores populares en Argentina. *Andamios*, 7(14), 11–34.
- Bermúdez, G. (2016). Ambientes De Aprendizaje Mediados Por Tic, Virtuales O E-Learning E Híbridos O Blenden-Learning. *Revista Virtu@IMente*, 119–134.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la Investigación*.
- Bustos, A., & Salvador, C. (2010). Los entornos virtuales como espacios de enseñanza y aprendizaje. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15, 163–184.
- Cabeza Leiva, A. (2011). Individualización del proceso de enseñanza--- aprendizaje. *Revista de Pedagogía Magna*, 11, 8–13.
- Carnicero Duque, P. (2013). La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas. *WK Educación*.

[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=yafk-pwAAAAJ&citation\\_for\\_view=yafk-pwAAAAJ:YsMSGlbcyi4C](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=yafk-pwAAAAJ&citation_for_view=yafk-pwAAAAJ:YsMSGlbcyi4C)

Castro Pérez, M., & Morales Ramírez, M. E. (2015). Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la perspectiva de los niños y niñas escolares. *Revista Electrónica Educare*, 19(3), 1–32. <https://doi.org/10.15359/ree.19-3.11>

Díaz, F. (2005). Mediación y aprendizaje en ambientes de innovación. *Trillas*, 5, 155–221. McGraw-Hill.

Durán Rodríguez, A. (2015). La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes. *Departament de Projectes*.

Escofet, A. (2020). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: ¿una relación posible? *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1). <https://doi.org/10.5944/RIED.23.1.24680>

Espinoza Montes, C. A. (2017). Desempeño docente y calidad educativa en las facultades de Ingeniería del Perú [Universidad Nacional del Centro del Perú]. In *Horizonte de la Ciencia* (Vol. 6, Issue 10). <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2016.10.211>

Esteve Mon, F., Gisbert Cervera, M., & Lizardo Cantabrava, J. (2016). La competencia Digital de los futuros docentes: ¿Cómo se ven los actuales estudiantes de educación? *Perspectiva Educativa*, 55(0716–0488), 38–54. <https://doi.org/10.4151/07189729-Vol.55-Iss.2-Art.412>

Guitert, M., & Giménez, F. (2015). *El trabajo en equipo en entornos virtuales: desarrollo metodológico*. [http://cv.uoc.edu/annotation/bee1578c96097d0663ea0aa1d18b7b54/485137/XX08\\_74506\\_01273/modul\\_1.html](http://cv.uoc.edu/annotation/bee1578c96097d0663ea0aa1d18b7b54/485137/XX08_74506_01273/modul_1.html)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (Sexta edic). Mc Graw Hill Education.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Jiménez Zapata, L. (2011). Reflexiones sobre motivación, aprendizaje y comunicación. *Revista Fundación Universitaria*, 6, 1–7.
- Jordán, A., Rodríguez, C., & David, C. (2012). Aproximación de los conceptos de técnica y tecnología en la implementación del sistema de tratamiento de aguas residuales en zonas rurales. *El Hombre y La Máquina*, 39, 44–54.
- Lomas Álvarez, M., López Muñoz, A., Melendro Estefanía, M., & Perojo Pérez, I. (2012). Estrategias educativas con adolescentes jóvenes en dificultad social. *UNED: Aula Abierta*, 1(3621AA01A01), 26.
- López López, R. R., & Hernández, H. (2016). Principios para elaborar un modelo pedagógico universitario basado en las TIC. Estado del arte. *M. W*, 3(3), 2016.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756297&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756297>
- Martínez de la Cruz, N., & Ruíz Aguirre, E. (2014). Habilidades y estrategias docentes para comunicación efectiva y afectiva en los procesos de aprendizaje en ambientes virtuales. *Revista de Innovación Educativa*, 23(1), 148–156. <https://doi.org/10.1057/9780230248359>
- Picón, G., González, G., & Paredes, J. (2020). Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19. [Performance and Teacher Training in Digital Competences in Non-Presential Classes During the COVID-19 Pandemic]. *Universidad Privada María Serrana, Asunción*, 1–16.  
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/778>
- Pósito, R. M. (2012). *El problema de enseñar y aprender Ciencias Naturales en*

*los nuevos ambientes educativos* [Universidad Nacional de la Plata].  
[http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/18190%5Cnhttps://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=897b142300&view=att&th=14fb45c053659fae&attid=0.1.1&disp=safe&zw&saddbat=ANGjdJ\\_1N8e646YBBcA6UnmUkz1T-23WTD-Bs-PT5Rq1fxAfjG0Any\\_ac69DUnXb](http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/18190%5Cnhttps://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=897b142300&view=att&th=14fb45c053659fae&attid=0.1.1&disp=safe&zw&saddbat=ANGjdJ_1N8e646YBBcA6UnmUkz1T-23WTD-Bs-PT5Rq1fxAfjG0Any_ac69DUnXb)

Quintero Corzo, J., Munévar Molina, R. A., & Munévar Quintero, F. I. (2015). Nuevas Tecnologías, Nuevas Enfermedades En Los Entornos Educativos. *Hacia La Promoción de La Salud*, 20(2), 13–26. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2015.20.2.2>

Quintero, J. R. (2006). Teoría de las necesidades de Maslow. *Psychological Review*, 50, 370–396. <https://doi.org/10.1038/ajg.2013.267>

Rincón Torres, A. (2014). *Propuesta para fortalecer los procesos de comunicación en las distintas áreas de gestión en la Institución Educativa Municipal Ciudad Eben-Ezer del Municipio de Fusagasugá* [Universidad Católica de Manizales]. <https://doi.org/10.1177/1742766510373715>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Santiago, R., Trbaldo, S., Kamijo, M., & Fernández, Á. (2015). Mobile Learning: Nuevas realidades en el aula. *Innovación Educativa*, 3(March 2015), 250. <https://books.google.com/books?id=AULhBgAAQBAJ&pgis=1>

Santoveña Casal, S. (2014). Procesos de comunicación a través de entornos virtuales y su incidencia en la formación permanente en red. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 8(1), 93–127.

Sanz, G. (2013). La comunicación con los estudiantes en el entorno virtual. *Revista de Comunicación y Tecnología*, 8, 142–165.

Sierra Varón, C. A. (2015). La educación virtual como favorecedora del

aprendizaje autónomo. *Panorama*, 5(9).  
<https://doi.org/10.15765/pnrm.v5i9.37>

Soto Ortiz, J., & Torres Gastelú, C. (2016). La percepción del trabajo colaborativo mediante el soporte didáctico de herramientas digitales. *Apertura*, 8(1), 20–30.

Soto Quintero, E. (2017). La comunicación efectiva. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 3, 123–125.

Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Uribe, L. A. F. (2009). A propósito de la comunicación verbal. *Forma y Función*, 22, 120–142.

Valeiras, D. N. (2011). La educación superior y los entornos virtuales. *Revista de La Universidad de Córdoba*, 3, 7–10.



## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Carta de autorización de la Universidad Estatal de Milagro**

Milagro, 02 de abril de 2018

**DOCTOR**

**RICHARD RAMÍREZ ANORMALIZA**

**VICERECTOR ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**En su despacho. -**

Mediante la presente, pongo en conocimiento la necesidad de realizar un trabajo investigativo, cuya temática es *“COMUNICACIÓN EFECTIVA DE ENTORNOS VIRTUALES EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS”* como parte del proceso de Postgrado de la UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS-Perú, para lo cual solicito de la manera más cordial disponga la autorización pertinente para que la investigación de campo se ejecute en dos fases destinadas al levantamiento de información, tomando en consideración que la misma no implica un criterio de análisis, sino una mejora en la comunicación entre los elementos educativos, teniendo proyectado como propuesta una serie de lineamientos formativos que permitirá al personal de TIC, docentes y estudiantes potenciar la comunicación a través de entornos virtuales.

Cabe recalcar que el análisis de la problemática se basa en mi experiencia como docente de la institución y el diálogo frecuente con educadores y estudiantes de la misma, quienes manifiestan una serie de criterios que convergen en la necesidad de efectivizar la comunicación, para de esta manera proveer de una profesionalización más oportuna a la comunidad educativa.

A la espera de la acogida a la misma, me suscribo de usted.

Atentamente,

Narcisa Bravo Alvarado

C.I. 120172146-9

## Anexo 2. Base de datos Pre-Test de comunicación efectiva

PRE TEST- BASE DE DATOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

PARTICIPANTE / ÍTEM	D1-ELEMENTOS COMUNICATIVOS						D2-BARRERAS DE COMUNICACIÓN						D3-ASPECTOS SOCIALES						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	24
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	24
3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	30
4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	30
5	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	27
6	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	30
7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	30
8	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	27
9	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	27
10	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	24
11	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	24
12	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	27
13	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	30
14	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	30
15	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	30
17	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	27
18	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	27
19	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	24
20	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	24
21	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	32
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	33
23	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	32
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
25	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	33
26	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	24
27	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	29
28	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	29
29	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	30
30	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	23
31	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	21
32	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
33	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	21
34	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	21
VAR	0,257	0,257	0,257	0,258	0,254	0,258	0,257	0,25	0,258	0,257	0,258	0,25	0,225	0,25	0,214	0,243	0,214	0,225	17,26

VALIDACIÓN			
K	18		
K-1	17		1,059
SV	4,439		0,743
VI	17,26		
Alpha de cronbach			0,8

### Anexo 3. Base de datos Pos-Test de comunicación efectiva

POST TEST- BASE DE DATOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

PARTICI PANTE /ITEM	D1-ELEMENTOS COMUNICATIVOS						D2-BARRERAS DE COMUNICACIÓN						D3-ASPECTOS SOCIALES						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	40
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	48
4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	43
5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	40
9	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	48
10	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	41
11	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	40
15	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	48
16	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	41
17	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
19	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	40
21	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	47
22	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	41
23	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
25	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	40
27	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	39
28	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	41
29	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
31	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	47
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	40
33	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	41
34	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
VAR	0,15	0,225	0,258	0,15	0,235	0,235	0,168	0,214	0,214	0,129	0,235	0,15	0,15	0,225	0,15	0,243	0,243	0,243	14,85

VALIDACIÓN				
K	18			
K-1	17			1,059
SV	3,619			0,244
VI	14,85			
Alpha de cronbach				0,801

#### Anexo 4.

### ROL DEL DOCENTE EN LA CREACIÓN DE ESPACIOS DINÁMICOS DE COMUNICACIÓN Y RELACIÓN DENTRO DE LOS ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJES (EVA)

**Objetivo:** Conocer la perspectiva de los estudiantes en base al rol del docente en la creación de espacios dinámicos de comunicación y relación dentro de los entornos virtuales de aprendizaje

**Instrucciones:** Estimado (a), su opinión es muy importante para el cumplimiento del objetivo de la investigación. A continuación, se presentan una serie de aspectos relevantes en este sentido, para que usted valore su respuesta, con la mayor objetividad posible, marcando con una equis (x) frente a cada aspecto que considere tenga mayor incidencia a su criterio.

#### A. INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA

SEXO DEL ENCUESTADO	HOMBRE			LUGAR DE RESIDENCIA	
				MILAGRO	SECTOR ALEDANO
	MUJER				
MARCAR DENTRO DEL RANGO SU EDAD	17-25	26-30	>30	ZONA	
				RURAL	URBANA

#### B. DATOS GENERALES

1.- Tipo de Institución Educativa de la que proviene:

Fiscal  Fiscomisional  Municipal  Privada

2.- Sector-zona de la Institución Educativa:

Rural  Urbana

3.- La Institución Educativa de la que provienen cuenta con internet o entornos virtuales de aprendizaje (Plataformas Educativas-EVA)

Si  No

### C. PERSPECTIVA ESTUDIANTIL SOBRE EL ROL DEL DOCENTE EN EL USO DE LOS EVA Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Escala valorativa de Likert donde S= Siempre, CS= Casi siempre, AV= A veces, N= Nunca, NA= No aplica.

S	C S	AV	N	NA
---	--------	----	---	----

1.- La estructura del curso, los contenidos y objetivos de formación son acordes a su programa académico.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2.- Las actividades desarrolladas a través de la plataforma virtual han contribuido en la comprensión y aplicación de los conocimientos adquiridos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3.- El diseño del curso, los hipervínculos, y las fechas de entrega de las actividades estaban configurados Correctamente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4.- El docente-tutor presentó los contenidos del curso con claridad y profundidad. Además, los explicó cuando fue necesario.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.-El docente-tutor brindó orientaciones claras respecto a las normas de funcionamiento de la plataforma virtual de aprendizaje, antes y durante el desarrollo del curso.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6.- Los recursos educativos digitales y herramientas en línea fueron utilizados adecuadamente por el docente-tutor.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

7.- El docente-tutor respondió oportunamente sus inquietudes y

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

dificultades técnicas en el uso de la plataforma virtual.

**8.-** La comunicación con los docentes me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foros, chat.

**9.-** Me ha resultado sencilla la comunicación on-line con el resto de mis compañeros dentro de la plataforma virtual.

**10.-** El docente demostró una actitud impositiva al momento de requerir una tarea.

**Anexo 5. Taller de comunicación efectiva trabajada con docentes de la Facultad de Educación de la UNEMI**











## Anexo 8. Validación de Juicio de experto del instrumento de investigación

### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### Datos Generales:

1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Silva Parvost Bertha  
 1.2 Institución donde Labora: UNMSM  
 1.3 Título de la investigación: Comunicación efectiva de tutores virtuales en la formación profesional  
 1.4 Nombre Del Instrumento: Encuesta

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja				Regular				Buena				Muy bueno					
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1- Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado																			X	
2- Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3- Actualidad	Adecuado a la avance de la ciencia pedagógica																			X	
4- Organización	Existe una organización lógica																			X	
5- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6-Intencionalidad	Adecuada para valorar la gestión pedagógica																			X	
7- Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8- Coherencia	Entre los índices indicadores																			X	
9- Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10- Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

Opinión de aplicabilidad: a) Regular

b) Buena

c) Muy Bueno

Promedio de valoración: Muy Buena Lugar y Fecha: Lima 15/10/2018



Firma del Experto

DNI: 45104543

## Anexo 9

### Productos:

#### Publicaciones de artículos en Revistas Internacionales.

<b>Publicación 1</b>	
Título	Comunicación efectiva a través de la virtualidad en la formación universitaria
Revista	Dilemas Contemporáneos, Educación Política y Valores <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200778902021000500005&amp;script=sci_arttext_plus&amp;lng=es">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200778902021000500005&amp;script=sci_arttext_plus&amp;lng=es</a>
ISSN o DOI	<a href="https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2684">https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2684</a>
Indexación	
Fecha de Aceptación	de 08 de mayo-2021
Fecha de Publicación	de 01 de junio- 2021
<b>Publicación 2</b>	
Título	Comunicación efectiva de entornos virtuales en la formación profesional de los estudiantes universitarios
Revista	Inclusiones
ISSN o DOI	0719-4706 - Volumen 6 / Número Especial / Enero – Marzo 2019 pp. 56-76 <a href="http://revistainclusiones.org/index.php/inclu/issue/view/105">http://revistainclusiones.org/index.php/inclu/issue/view/105</a>
Indexación	
Fecha de Aceptación	de 08 de noviembre de 2018
Fecha de Publicación	de 01 de enero de 2019