



*Aseorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII20618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VIII

Número: Edición Especial.

Artículo no.:5

Período: Junio, 2021.

TÍTULO: Comunicación efectiva a través de la Virtualidad en la Formación Universitaria.

AUTORA:

1. Máster. Rufina Narcisa Bravo Alvarado.

RESUMEN: Transmitir información forma parte del proceso comunicacional. 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 los que se encuentran los entornos virtuales de aprendizaje (EVA). El presente estudio tiene como objetivo determinar la calidad de la comunicación efectiva de los EVA y su incidencia en los procesos formativos de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, a través de un estudio de campo que permita fortalecer la relación directa entre docente y estudiante. La muestra estuvo conformada por un total de 4496 estudiantes de las diversas facultades, así como la participación de 34 docentes de la Facultad de Educación.

PALABRAS CLAVES: Comunicación Efectiva; Procesos de profesionalización; entornos virtuales; Barreras de comunicación.

TITLE: Effective communication through Virtuality in University Training.

AUTHOR:

1. Master. Rufina Narcisa Bravo Alvarado.

ABSTRACT: Transmitting information is part of the communication process. The constant evolution of information and communication technologies has favored the creation of spaces where people promote new ways of communicating, among which are virtual learning environments (VLE). The objective of this study is to determine the quality of effective communication of the VAS and its incidence in the training processes of the students of the State University of Milagro, through a field study that allows strengthening the direct relationship between teacher and student . The sample consisted of a total of 4496 students from the various faculties, as well as the participation of 34 teachers from the Faculty of Education.

KEY WORDS: effective communication, professionalization processes, virtual environments, communication barriers.

INTRODUCCIÓN.

Establecer una comunicación clara y efectiva en el contexto Educativo Superior demuestra su relevancia para proporcionar un proceso formativo de calidad donde las interrelaciones y logros de acuerdos entre los actores implicados generan beneficios de índole personal, cultural, político, sean estos de interés individual o colectivos. Para Pérez (2009) resulta relevante promover la construcción de aprendizajes colaborativos, que generen ambientes cuya características se ajusten a la práctica de interacciones constructivistas basadas en el interacción óptima entre el docente y sus estudiantes.

Ante lo expuesto, se puede evidenciar que entre estos elementos se encuentran los recursos y el material didáctico, lo que implica que de un lado, el estudiante se enfrenta con situaciones y actividades que demanda de la resolución de problemas específicos; mientras que de la postura del docente, este debe estar predispuesto a apoyar al alumno motivándolo de manera constante para que éste se encuentre en condiciones de hacerle frente a los desafíos que requiere la educación superior.

Bajo este contexto, Jiménez (2011, citado por Quintero, 2013) menciona que “si el conocimiento es una 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.124); así, la comunicación en un entorno virtual se convierte en un elemento clave que define el buen desarrollo de las actividades. Por tanto, requiere que la actitud del docente sea lo más cortés y claro posible, con la finalidad de propiciar un ambiente que genere confianza en los cuales los estudiantes tengan la oportunidad para realizar consultas que deben ser solventadas de manera oportuna, concreta y puntual.

En este orden de ideas, son diversas las situaciones que inciden en la calidad comunicativa propiciadas en los Entornos Virtuales de Aprendizajes (EVA), donde 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 virtual, exige de una comunicación efectiva constante a través de la interacción recíproca y frecuente entre docentes y estudiantes, donde el intercambio, diálogo, reflexión y consolidación del conocimiento conlleve a mejorar la concreción de los objetivos educativos.

Para Quintero (2013), referente a la comunicación efectiva en entornos virtuales menciona, que “el proceso enseñanza-aprendizaje dentro de una comunidad virtual requiere de la interacción a través de las herramientas de comunicación para construir de un ambiente de aprendizaje idóneo” (p.123). En este sentido, el educador amerita de un nivel comunicativo efectivo que lo proyecte como un guía, facilitador y mediador entre el estudiante y los recursos que se encuentran dispuestos en su ambiente virtual.

Dentro de los contextos educativos virtuales se resalta la relevancia 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 (Rodríguez & Rodríguez, 2016). Ante

este escenario, es evidente la presencia de factores cognitivos, experienciales y de interacción con el medio, que intervienen en el proceso de aprendizaje virtual.

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 Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (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 (Comunicación Institucional, 2016)

A pesar del éxito manifestado por Luis Solís, director del área durante el año 2016 (Comunicación Institucional, 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 sus criterios se sustentan en la lectura y 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 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.

La comunicación efectiva dentro de los entornos virtuales cumple un papel decisivo en el 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 manera procesos de comunicación efectiva en entornos virtuales incide en la formación profesional de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro durante el año 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 esta situación continúa sin ser atendida, el educativo basado 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.

DESARROLLO.

Los nuevos escenarios educativos superiores demanda de centros de estudios acoplados a la demanda digital, donde la incorporación de las nuevas tecnologías generen experiencias innovadoras que permitan la renovación de la enseñanza, así como el ajuste de la praxis educativa, la misma que debe ser capaz de interactuar con los educandos de una manera eficaz y efectiva (Bustos & Coll, 2010); sin embargo, tras la incorporación de los entornos virtuales en los procesos enseñanza-aprendizaje dentro de las universidades, la comunicación desde los aspectos generales ha sufrido un revés, que en muchos de los casos 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.

En este sentido, la comunicación ha dejado de ser efectiva, minimizando su presencia dentro de los procesos de profesionalización de los estudiantes universitarios, muestra de aquello es el aporte realizado por Sanz (2006), quien asegura que los entornos virtuales permiten la distribución de los materiales educativos en forma digital, pero no su explicación de forma concreta, 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.

A partir de aquello, se puede evidenciar el requerimiento de tareas por parte del docente, 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 estas, situación que tiende a complicar el cumplimiento de los

trabajos por parte de los estudiantes, generando niveles de desinterés, desmotivación e insatisfacción para continuar con su proceso formativo.

Es evidente que todas las instituciones de educación superior han optado por integrar plataformas virtuales con el objetivo de mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Para Nóbil & Luna (2015), el 38% de las universidades de Argentina 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.

El informe presentado por las Naciones Unidas con base en los resultados obtenidos de la 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, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Nueva Zelanda y Finlandia, 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.

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.

En este sentido, dicha innovación contribuye a optimizar la dotación de recursos y materiales didácticos a los estudiantes, además de otros beneficios sustanciales que generan este tipo de ambientes formativos; sin embargo, poco o nada se ha hecho para garantizar la consecución de una adecuada comunicación efectiva.

Para Belloch (2013), 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. No obstante, son limitadas las acciones que los entes universitarios realizan por conocer las posibilidades y limitaciones que tiene la población estudiantil entorno al ingreso y manejo de dichos recursos digitales.

La comunicación efectiva 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 (Montante, 2017).

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.

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” (p. 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 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 Sanz (2006), que destaca 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. De la misma manera, Kaplún (1998), 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, 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.

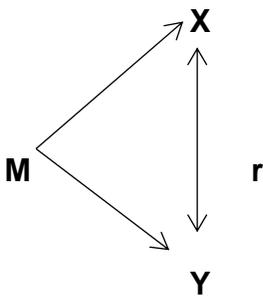
Para Peñalosa et al. (2010), conceptualizar el aprendizaje amerita la revisión de los modelos y estrategias utilizados para la creación de programas de enseñanza, donde se debe considerar el ambiente de entrega, la estructura de los contenidos y materias, el diseño de experiencias educativas, el fomento de las estrategias de aprendizaje, los procesos cognitivos de construcción de conocimiento y como factor fundamental la comunicación.

De acuerdo con Colina (2008), las Tecnologías de la Información y la Comunicación abren una serie de posibilidades metodológicas y didácticas dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, 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.

Metodología.

La metodología empleada en el desarrollo de la presente propuesta investigativa fue de corte transversal, con carácter cuantitativo, ya que pretende medir los niveles de comunicación efectiva aplicada en los entornos virtuales dentro del proceso de formación profesional de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, provincia del Guayas durante el período lectivo 2018.

La presente investigación se ajusta a un diseño no experimental, por el simple hecho de que no se estimulará ninguna variable para medir 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. De la misma manera, es de nivel explicativo-correlacional, ya que se centra en la posibilidad de poder medir la relación entre las dos variables de estudio. 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 X y Y.

La población considerada se encuentra conformada por todos los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro debidamente matriculados en el período 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 le 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.

A partir de lo expuesto, la muestra es considerada como intencional o discrecional para el caso de los estudiantes, porque fue seleccionada con 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. Para establecer el nivel adecuado de confiabilidad, se empleó el método de Alfa de Cronbach con una muestra piloto, integrada por el total de la muestra de los docentes, obteniendo que:

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

Tabla 1.

Pre-Test de Comunicación Efectiva.

VALIDACIÓN						
K	18				1,059	0,755
K-1	17					
SV	3,953				0,245	
VI	16,16					
Alpha de cronbach						0,8

A. Dimensión de Accesibilidad.

Al revisar la información obtenida una vez aplicada la encuesta online a los estudiantes universitarios en el período lectivo antes mencionado, se obtuvo que el 39,9% de los participantes consideran que existe un adecuado proceso de inducción sobre el uso del aula virtual, a pesar de aquello, existe un 21,5%, quienes consideran que este tipo de situación se dan a veces, el 7,2% que nunca y el 1,7% que no aplica (ver figura 1).

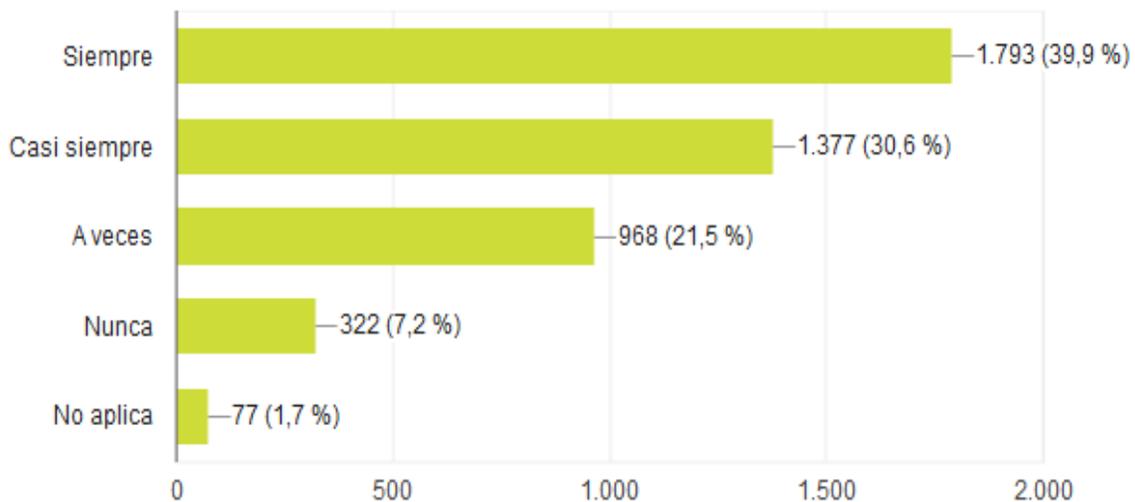


Figura 1.- Distribución porcentual con base en la existencia de una adecuada inducción sobre el uso del Aula Virtual previo al proceso educativo. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

Por otra parte, los resultados demuestran, que en términos de accesibilidad a la cuenta, el 43,3% asegura que a veces han tenido problemas al ingresar a sus cuentas del aula virtual, mientras que el 10,5% que casi siempre y el 7,6% que siempre, lo que representa el 61,4% de la población estudiantil que ha tenido que afrontar este tipo de situaciones, las mismas que conllevan a un estado de desesperación, ya que no logran acceder a tiempo para realizar sus tareas (ver figura 2).

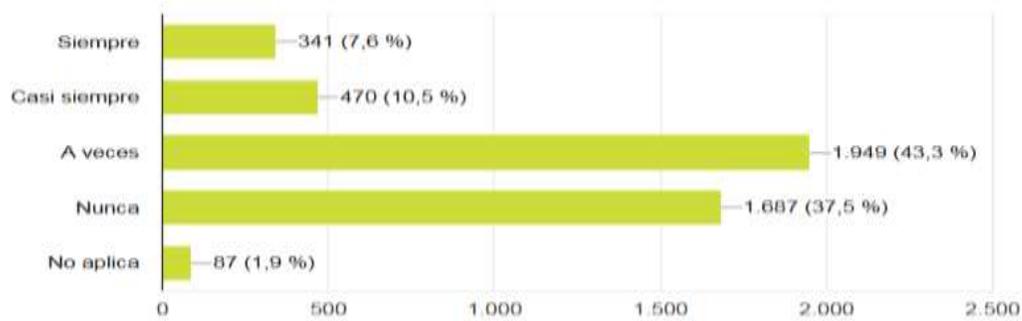


Figura 2.- Distribución porcentual con base en la presencia de problemas para ingresar a su cuenta de aula virtual y cumplir con sus actividades educativas. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

B. Dimensión de Interacción.

El análisis de los datos recabados demuestran, que para el 36,6% de los estudiantes encuestados, los cursos académicos dispuestos en el aula virtual contienen sus respectivos objetivos pedagógicos, de la misma manera, el 40,6% expresa que casi siempre, el 20,5% que a veces y el 1,3% que nunca, situación que refleja una comunicación poco efectiva entre el docente y estuante, ya que existe un 62,4% que no dan asertividad a lo expresado con antelación, dando paso a una inconformidad o desconocimiento parcial sobre los contenidos y objetivos de los cursos propuestos (ver figura 3).



Figura 3. Distribución porcentual con base en los cursos académicos dispuestos en el aula virtual evidencian sus respectivos objetivos pedagógicos. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

Para el 43,8% de los encuestados, la administración de los cursos es eficiente por parte del docente, mientras que el 39,4% asegura que casi siempre, el 15,5% que a veces y el 1,1% que nunca, notándose un espacio de conjetura, donde los educandos logran hacer una ponderación negativa sobre las habilidades y destrezas de los docentes en términos comunicativos dentro de los entornos virtuales (ver figura 4).

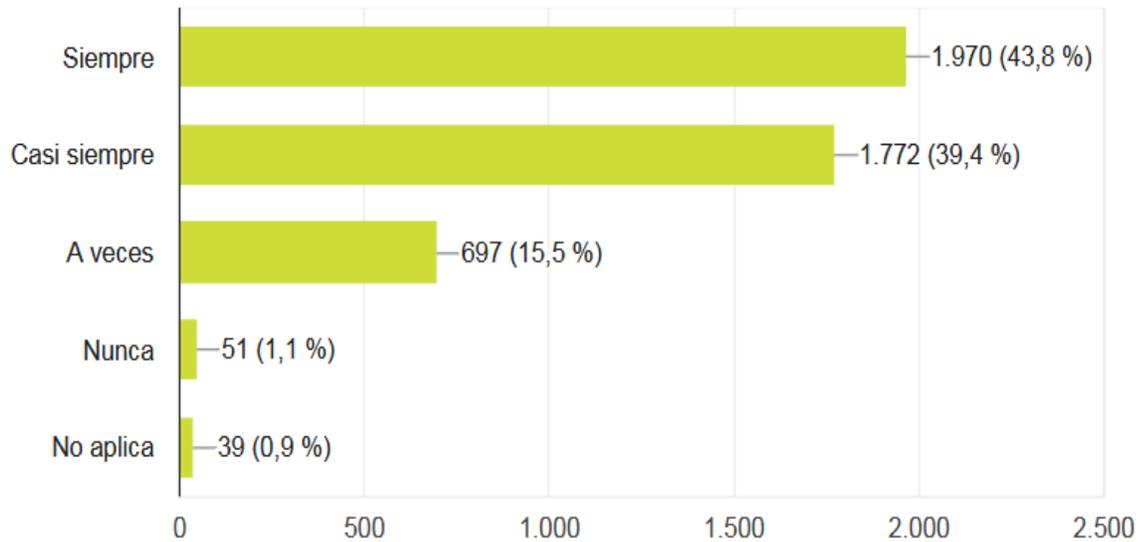


Figura 4. Distribución porcentual con base en la administración del curso es eficiente por parte del docente. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

Para el 40,7%, la documentación y bibliografía siempre se encuentra disponible en el curso, mientras que el 39,3% considera que casi siempre, el 17,4 % que a veces, el 2,1% que nunca y el 1,2% expresa que no aplica. Ante aquello, el análisis demuestra que existe un 60% que consideran deficiente la gestión del docente al momento de proveer los recursos documentales y bibliográficos de los cursos (ver figura 5).

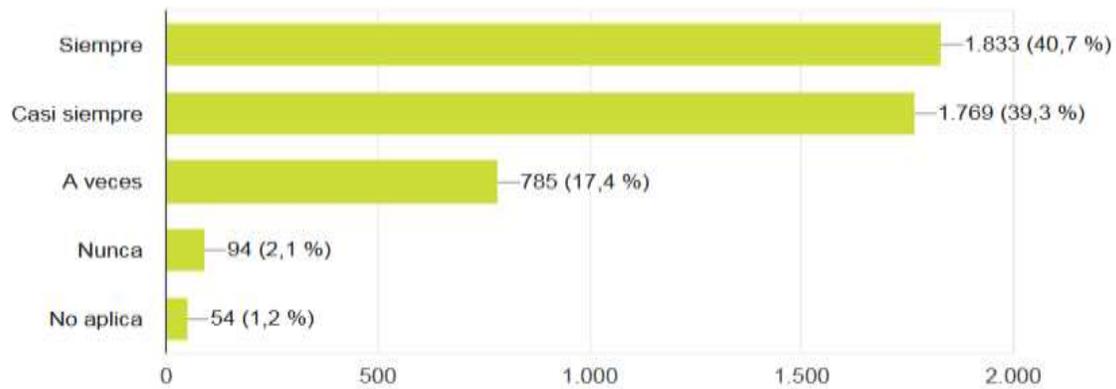


Figura 5. Distribución porcentual con base en la disponibilidad de la documentación y bibliografía desde el primer instante del curso. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

Para el 43,2% de los estudiantes encuestados, las actividades propuestas por el docente son claras y precisas, mientras que el 41,3% considera que casi siempre, el 14,7% que a veces, el 1,1% que nunca y el 0,9% que no aplica, por tanto, los resultados demuestran que la comunicación entre docentes y estudiantes no es efectiva, ya que los indicadores o requerimientos de los trabajos encomendados no son entendidos en su totalidad (ver figura 6).

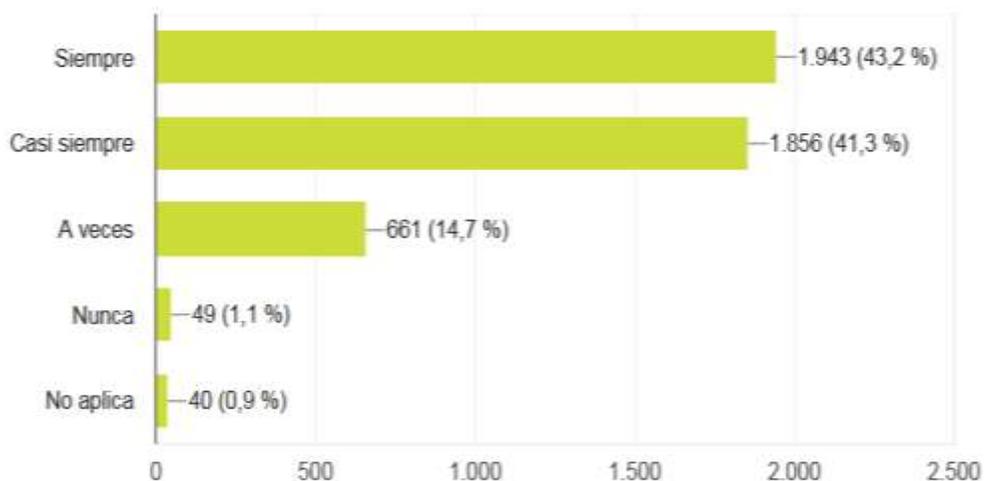


Figura 6. Distribución porcentual con base en las actividades propuestas por el docente son claras y precisas. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

C. Dimensión de Efectividad.

Para el 26,3% de los encuestados, los requerimientos de las tareas asignadas son entendidas en primera instancia, mientras que el 50,4% asegura que casi siempre, el 22,2% que a veces, el 1,2% que nunca y el 1% que no aplica. Ante aquello, es evidente que el 74,8% de los estudiantes no logran entender las disposiciones emanadas por el educador, notándose un nivel bajo referente a la comunicación efectiva (ver figura 7).

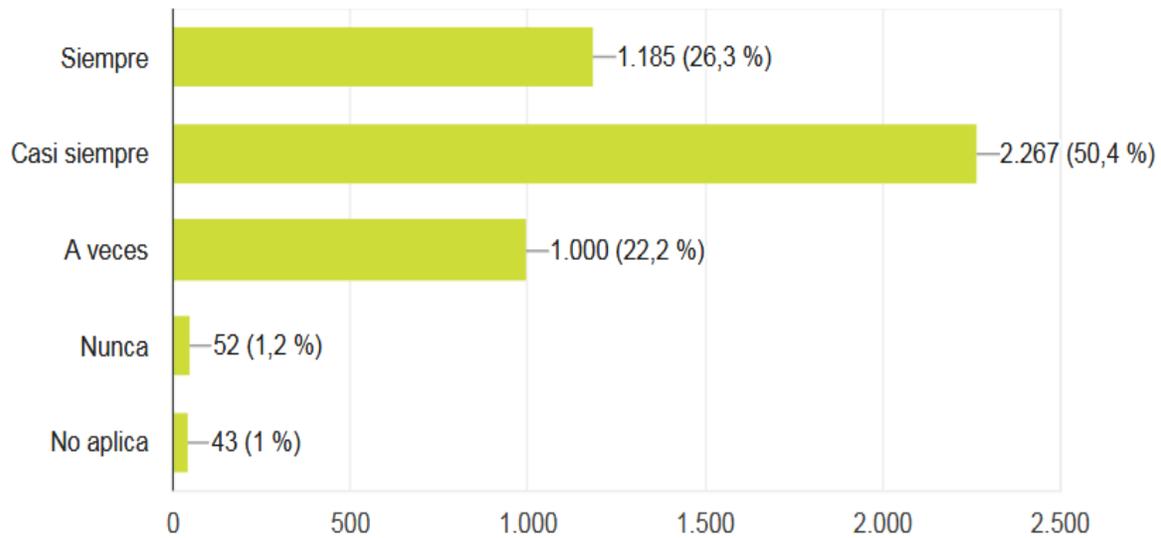


Figura 7. Distribución porcentual con base al entendimiento de los requerimientos de las tareas asignadas. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

Los resultados demuestran, que el 42,3% de los encuestados coinciden en que casi siempre, mientras que el 37,2% asegura que 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 (ver figura 8).

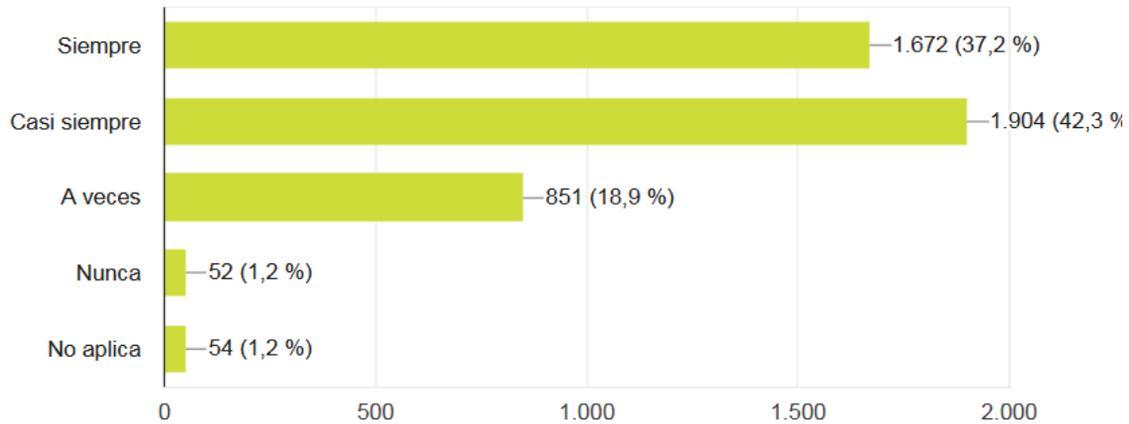


Figura 8. Distribución porcentual con base en la claridad y oportunidad de las rúbricas aplicadas en las tareas. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

Cruce de tablas.

Tabla 2. 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					Total
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica	
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).

El análisis estadístico de la tabla 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 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 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 entornos virtuales en el proceso de profesionalización de los educandos, y que en muchas ocasiones tiende a dificultar la comunicación efectiva con los docentes por el incumplimiento de las tareas.

Tabla 4. 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						
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica	Total
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 Siempre	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 5. 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						
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica	Total
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 el 37,9% de los estudiantes encuestados consideran 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 6. 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 obtenidos a través del cruce de tablas demuestran que el 23,2% de los estudiantes consideran que el docente siempre es flexible en la entrega de las tareas y que ofrece opciones para la elaboración de estas; 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 esta.

Tabla 7. Nivel de influencia entre la claridad de las instrucciones solicitadas en las rúbricas y otros conocimientos requeridos para la ejecución de las tareas.

		Requiere de otros conocimientos para realizar las tareas asignadas y que no competen al curso					Total	
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	No aplica		
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 Siempre	Count	0	648	1256	0	0	1904
		% 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 8. 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).

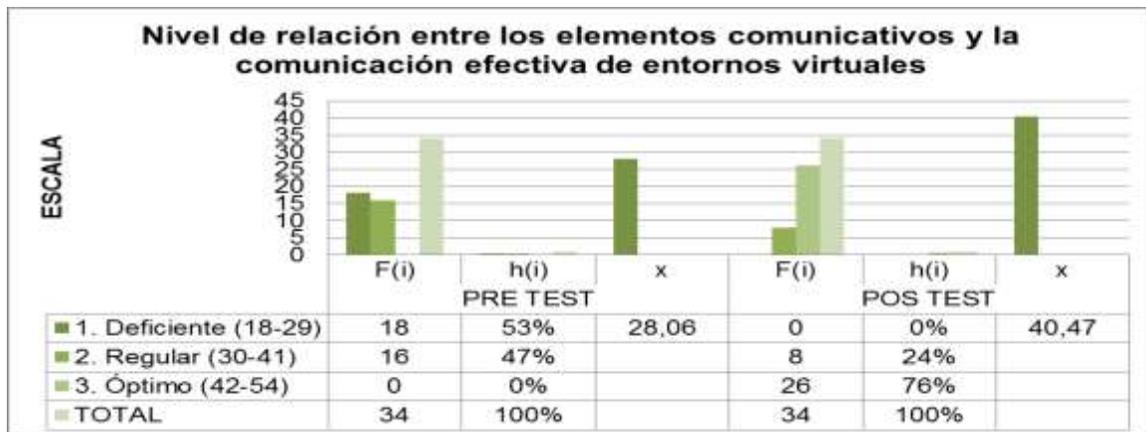


Figura 9. Distribución porcentual con base al nivel de accesibilidad y su relación con los elementos comunicativos. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

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 53% (18) de los individuos se ubicaban en una escala deficiente, mientras que el 47% (16) en una escala regular. Por otra parte, en el pos test el 24% (8) se ubicó en una escala regular y el 76% (26) en una escala óptima, cuya diferencia media es de 12,41 en una escala de 54 puntos (ver tabla 8 y figura 9).

Tabla 9. 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).

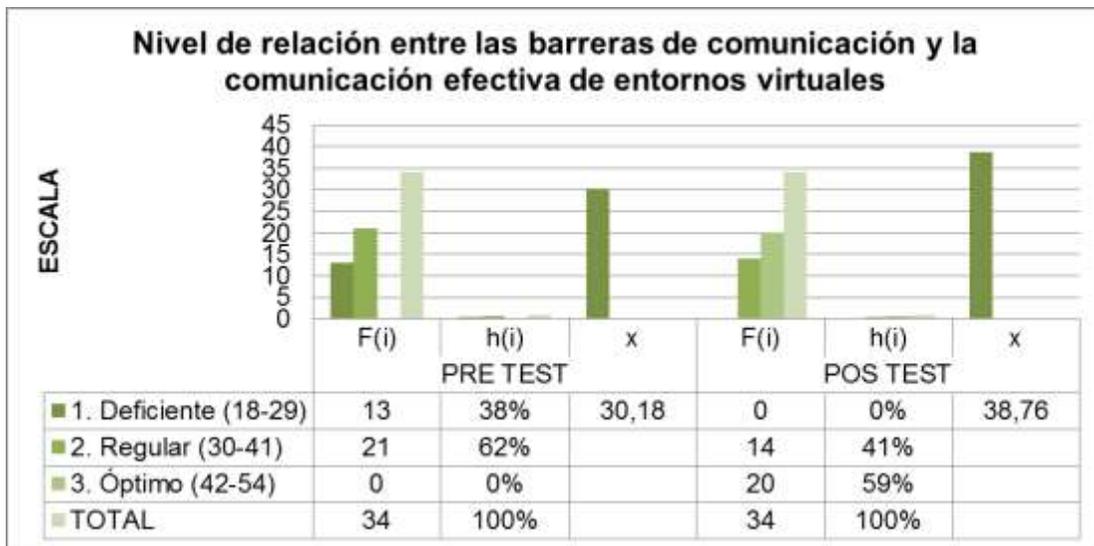


Figura 10. Distribución porcentual con base al nivel de relación entre la barrera de la comunicación y la comunicación efectiva de entornos virtuales. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

Con base en el 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 (ver tabla 9 y figura 10).

Tabla 10. 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).

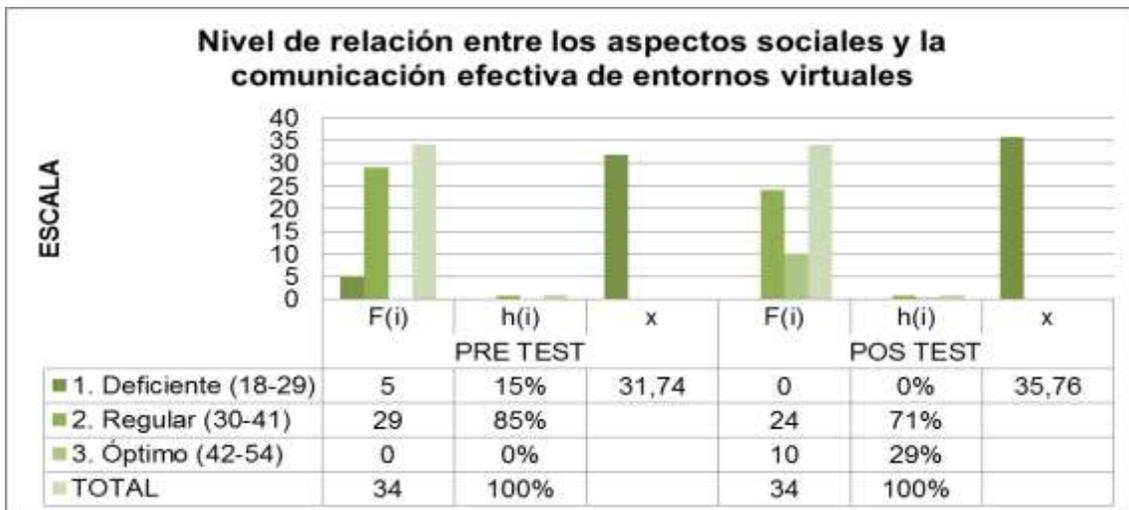


Figura 11. Distribución porcentual con base al nivel de relación entre los aspectos sociales y la comunicación efectiva de entornos virtuales. Fuente: Encuesta online realizada a los estudiantes de la UNEMI (2018).

El análisis estadístico de los datos demuestra 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 (ver tabla 10 y figura 11).

Prueba de hipótesis.

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

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 estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro.

Tabla 11. Prueba de normalidad.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			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 12.

Tabla 12. 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 14.

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 ^a				
			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, 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 dentro de los entornos virtuales posterior a la aplicación de la propuesta, lo que conlleva a mejorar los procesos formativos de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro.

CONCLUSIONES.

Como parte de las conclusiones, el estudio determinó que:

- ✚ La comunicación efectiva, entendiéndose dentro de los contextos educativos, es considerada como una herramienta que permite la correcta gestión áulica por parte del docente, donde las estrategias utilizadas facilitan la interacción directa con sus estudiantes, especialmente cuando se trabaja con Entornos Virtuales de Enseñanza (EVA), como lo es, el Sistema de Gestión Académica (SGA) de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI); por tanto, los resultados obtenidos en la encuesta digital aplicada a los estudiantes pudieron determinar que, el 74,8% de los estudiantes no logran entender las disposiciones emanadas por el educador.

- ✚ La investigación determinó que el rol del docente dentro de los EVA que aplica la UNEMI es fundamental para el proceso de formación de los estudiantes de educación superior, donde las incorporaciones de las nuevas tecnologías han facilitado la comunicación de las personas, vistas desde una perspectiva general; sin embargo, dicho proceso dentro de los espacios dinámicos de comunicación y relación presentan un déficit en lo que se refiere a la comunicación efectiva, ya que existen barreras que limita dicha interacción entre docentes y educadores.
- ✚ Entra las barreras de comunicación efectiva suscitadas entre docentes-estudiantes, se encuentran: la manipulación deliberada de información, la misma que se crea ante la falta de intervención inmediata por parte del docente para despejar las dudas instauradas en la ejecución de una tarea específica. Otras de las barreras es la incidencia emocional generada por la rigidez del sistema en base al cumplimiento de las rúbricas de evaluación, lo que genera una variación en la conducta de los educandos que inciden en su rendimiento académico.
- ✚ Otro factor que considerar dentro de la enseñanza superior es el uso frecuente de los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), donde aún se evidencias prácticas educativas tradicionales por parte de los educadores, quienes hacen uso de la plataforma virtual para de manera disponer de tareas y materiales a los estudiantes que no logran dinamizar el proceso educativo. En este sentido, los resultados evidenciaron que existe un nivel de insatisfacción por parte de los discentes en el dinamismo de las asignaturas a través de los ambientes virtuales, donde no existe una comunicación efectiva que permita un proceso de retroalimentación de esta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Belloch, C. (2013). Entornos Virtuales de Aprendizaje. Unidad Tecnológica Educativa (UTE). Universidad de Valencia.

2. Bustos, A. & Coll, C. (2010). Los entornos virtuales como espacios de enseñanza y aprendizaje. Una perspectiva psicoeducativa para su caracterización y análisis. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15(44), pp.163–184. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/140/14012513009.pdf>
3. Colina, L. (2008). Las TIC en los procesos de Enseñanza-Aprendizaje en la Educación a Distancia. *Laurus*, 14(28), pp.295–314. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111716015>
4. Comunicación Institucional. (24 de marzo de 2016). UNEMI posee alto desempeño en procesos de Admisión. UNEMI. Recuperado de: <https://www.unemi.edu.ec/index.php/2016/03/24/unemi-posee-alto-desempeno-en-procesos-de-admision/>
5. Kaplún, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. Madrid; Ediciones de la Torre. Recuperado de: <https://practicasdelaen2.files.wordpress.com/2013/04/kaplun.pdf>
6. Lomas, M., López, A., Melendro, M. & Perojo, I. (2012). *Estrategias educativas con adolescentes jóvenes en dificultad social. El tránsito a la vida adulta en una sociedad sostenible*. UNED.
7. Montante, A.J. (2017). *Intervención de la comunicación efectiva dentro del ámbito educativo*. (Trabajo recepcional para obtener el grado de Maestro en Gestión Directiva de Instituciones Educativas). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Jalisco, México. Recuperado de: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/4822>
8. Nóbil, C.I. & Luna, Á.E. (2015). Los Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje en la Universidad Nacional de La Plata. Una aproximación a los usos y opiniones de los estudiantes. *Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation*, 1(1), pp.3–9. Recuperado de: http://www.revistas.uma.es/index.php/innoeduca/article/view/19/495?fbclid=IwAR3FmjeXCsBHuZfAAYkR46xn3yrdun7mJ1qwx9lVQnIe_GB5uCaijHkpcZI

9. Peñalosa, E., García, C., Martínez, R. & Rojas, G. (2010). Modelo estratégico de comunicación educativa para entornos mixtos de aprendizaje: Estudio piloto. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, No. 37, pp.43-55. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36815118004>
10. Pérez, M.S. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 1(1), pp.34–47.
11. Quintero, E. (2013). La comunicación efectiva en los ambientes virtuales: un compromiso del asesor para integrar al alumno a los cursos en línea. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, No. 10, pp.123–125.
12. Rodríguez, Z. & Rodríguez, T. (2016). Los jóvenes, la comunicación afectiva y las tecnologías: entre la ritualización de la expresión y la regulación emocional. *Intersticios Sociales*, No. 11, pp.1-34.
13. Sanz, G. (2006). La comunicación con los estudiantes en el entorno virtual. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: https://eformacion.files.wordpress.com/2008/02/comunicacion_estudiantes.pdf

DATOS DE LA AUTORA.

1. **Rufina Narcisa Bravo Alvarado.** Máster en Educación Superior y Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Literatura y Castellano, Docente de Tiempo Completo de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Correo electrónico: rbravo@unemi.edu.ec

RECIBIDO: 8 de mayo del 2021.

APROBADO: 20 de mayo del 2021.